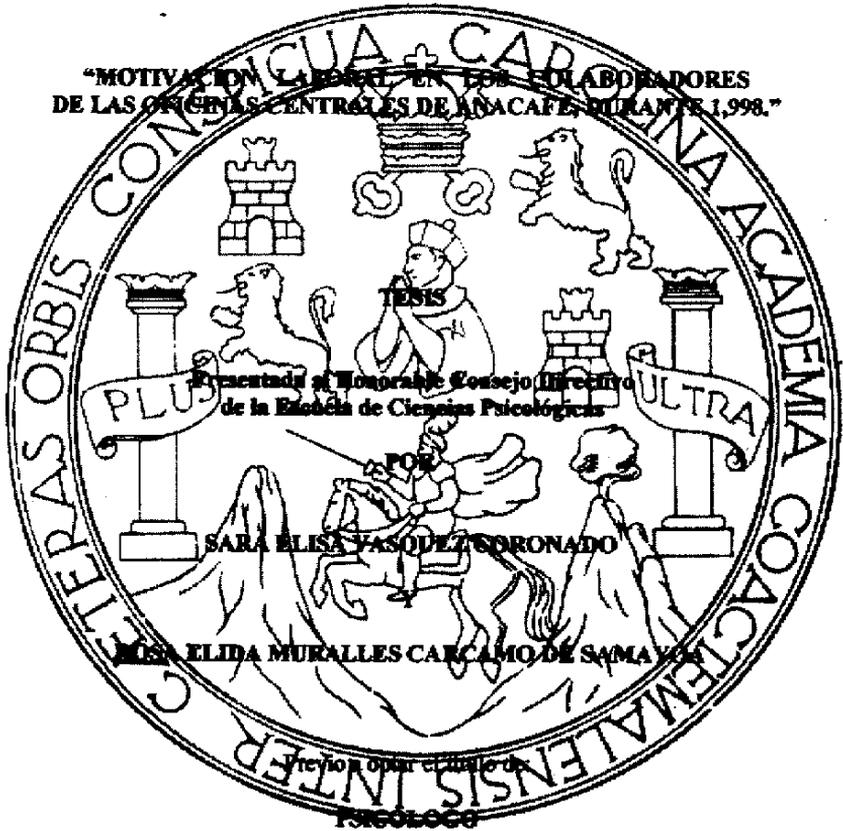


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

"MOTIVACION LABORAL EN LOS COLABORADORES
DE LAS OFICINAS CENTRALES DE ANACAFE, DURANTE 1998."



En el grado académico de:

LICENCIATURA

Guatemala, Noviembre de 1998

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

13
T(1233)
C.4

TRIBUNAL EXAMINADOR

**Licenciado Abraham Cortez Mejia
DIRECTOR**

**Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA**

**Licenciada Loris Pérez Singer de Salguero
REPRESENTANTE CLAUSTRO CATEDRATICOS**



SECRETARIE
CIEPOS PSICOLOGIA
Edificio 102, Unidad Educativa, Zona 17
C.A. 01001, GUATEMALA, GUATEMALA
Director: GONZALO MARTIN RODRIGUEZ
e-mail: gmartin@usac.edu.gt
GUATEMALA, CENTRO AMERICA

cc: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 1603-96

CODIPs. 856-98

DE ORDEN DE IMPRESION INDEFINIDA FINAL DE INVESTIGACION

16 de octubre de 1998

Señoritas Estudiantes
Sara Elisa Vásquez Coronado
Rosa Elida Muralles Cárcamo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señoritas Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes, el Punto VIGESIMO SEXTO (26o.) del Acta TREINTA Y OCHO NOVENTA Y OCHO (38-98) de Consejo Directivo, de fecha 14 de octubre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"VIGESIMO SEXTO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "MOTIVACION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS OFICINAS CENTRALES DE ANACENT, DURANTE 1.998", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

SARA ELISA VASQUEZ CORONADO

CARNE No. 87-14051

ROSA ELIDA MURALLER CARCAMO

CARNE No. 90-15229

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Edina Esperanza Recinos Diaz y revisado por la Licenciada María Carlota Palalieri de Walter.

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 y Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

... ID Y ENSEÑAD A TODOS "

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Páez
SECRETARIA



/Celina

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLOGICAS
Edificio José Cecilio Universidad, Zona 12
Tel. 4762790-1, 4762710, ext. 690-1
Direccion: 4762790, 4762710, ext. 4762714
e-mail: USACTP@U.SG.GU
GUATEMALA, CENTRO AMERICA

CIEPA. 106/98
REG. 1603/96

[Handwritten Signature]
15/98

Guatemala, 7 de octubre de 1,998

INFORME FINAL

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLOGICAS

RECIBIDO
09 OCT 1998
[Handwritten Signature]
19:30 HORA

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Marla Carlota Palmieri de Walter, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

"MOTIVACION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS OFICINAS CENTRALES DE ANACAFE, DURANTE 1,998"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE:

SARA ELISA VASQUEZ CORDONADO
ROSA ELIDA MURILLES CARCAMO

CARNE No.
87-74051
90-15229

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes, para obtener **ORDEN DE IMPRESION**.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

[Handwritten Signature]
LICDA. EDITH RIOS DE MALDONADO
COORDINADORA

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

EPDM/edr
c.c. Docente Revisor/a
Archivo





ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio 30-9 Ciudad Universitaria, Zona 12
Tels. 4709790-4, 4709896, ext. 499-1
División: 4280480, 4702119, fax 4709794
e Mail: ESACFPC@psic.gi
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

Guatemala,
7 de octubre de 1998

LICENCIADA
EDITH RIOS DE MALDONADO, COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
EDIFICIO

LICENCIADA RIOS:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle
que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**,
titulado:

**"MOTIVACION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS OFICINAS CENTRALES
DE ANACAFE, DURANTE 1,998"**

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

NOMBRE

SARA ELISA VASQUEZ CORONADO
ROSA ELIDA FERRALES CARCINO

CARNE No.

87-14051
90-15229

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos
establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito
DICTAMEN FAVORABLE, y solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

LICDA. MARÍA CARLOTA PALMIERI DE WALTER
DOCENTE REVISORA

c. c. Archivo
Docente Revisor



MCPDM/eda

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M5, Ciudad Universitaria, Zona 12
Tel. 476990-4, 476995, ext. 480-1
Fax: 4769922, 4767210, Int. 4769994
e-mail: LICENCI@PSICOUSAC.GU
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 1603-96

CODIPs. 408-98

APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y
NOMBRAMIENTO DE ASESOR

Mayo 22 de 1998

Señoritas Estudiantes
Sara Elisa Vásquez Coronado
Rosa Elida Muralles Cárcamo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señoritas Estudiantes

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto DECIMO (10o.) del Acta DIECISIETE NOVENTA Y OCHO (17-98) de Consejo Directivo, de fecha 13 de mayo del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "MOTIVACION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS OFICINAS CENTRALES DE ANACAFE, DURANTE 1.997", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, elaborado por:

SARA ELISA VASQUEZ CORONADO

CARNET No. 87-14051

ROSA ELIDA MURALLES CARCAMO

CARNET No. 90-15229

El Consejo Directivo 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 a la Licenciada Edina Esperanza Recinos Díaz."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "



Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA

/Rosy

DEDICO ESTE ACTO A:

DÍOS TODOPODEROSO

MIS PADRES: Manuel Alejandro Vásquez Aguilar
Marta Coronado de Vásquez (Q.E.P.D.)

MI ESPOSO E HIJO: Byron Ruiz De La Rosa
Eldo Andres Ruiz Vásquez

MIS HERMANOS: Marta Yolanda, Victor Manuel, Laura Esperanza,
Ada Amelia y Ever Daniel (Q.E.P.D.)

MIS SUEGROS: José Victor Ruiz
Especialmente a:
Reginalda De La Rosa Betancourth (Q.E.P.D.)

**MIS CUÑADOS
Y CONCUÑOS:** Rony, Lety, Luis, Alex, Ileana, Rolando, Hugo,
Gris, Milton y Emma.

MIS AMIGOS: Lesvia Chúa, Ethel Montenegro, Ana Maria Prado,
Mayra Mejía, Vilma Muñoz, Mirna Galvez,
Carlos Galindo, Amanda Barrios, Nestor Fuentes,
Esperanza Juárez

ESPECIALMENTE A:
Rosy de Samayoa.

GRUPOS DE: Inventarios, Archivo, Administración,
Patología y Registros Médicos IGSS, Zona 6.

A todos **gracias** por su cariño y apoyo incondicional.



ACTO QUE DEDICO A:

- DIOS:** Que gracias a su luz me dio la oportunidad de realizarme.
- MI PAPI:** Gregorio Muralles
Con amor y respeto. Como un pequeño homenaje a sus múltiples esfuerzos para superarse y un infinito agradecimiento por orientarme a seguir en el camino correcto.
- MI MAMI:** Rosa Lidia Cárcamo Morales (Q.E.P.D.)
Con mucho amor. rosas rojas sobre su tumba.
- MI ESPOSO E HIJO:** Byron Estuardo Samayoa Bojorque
César Estuardo Samayoa Muralles
Con mucho amor. gracias por su apoyo. amor y comprensión brindados a lo largo del tiempo que hemos compartido.
- ESPECIALMENTE A:** Herlinda de Muralles
En agradecimiento a su apoyo incondicional.
- MIS HERMANOS:** Isabel, Lety, Mario y Maribel.
Con cariño.
- MIS ABUELITOS:** Felipe Cárcamo e Ines Morales de Cárcamo
Con cariño y respeto.
Reyes Muralles y Gregoria Aguillar (Q.E.P.D.)
Flores sobre sus tumbas.
- A MIS SUEGROS:** César Augusto Samayoa Gutierrez
Isabel Bojorque de Samayoa
Respetuosamente.
- A MIS CUÑADOS:** Dr. Roberto E. Reyes M. Lic. Luis A. Aguirre,
Edna de Bonilla, Silvia Samayoa, Yanet Najarro.
- A MI TIOS:** Juan Antonio, Ofelia, Angela, Victor, Gustavo Cárcamo
Anacleto Del Cid Muralles.
- A MIS SOBRINOS:** Julio Roberto, Yenifer, José Luis, Mario, Julio, Frisly, Julita.
- MIS AMIGOS:** Sarita de Ruiz, Flor de Maria de Aldana, Aida Girón,
Maritza de Chacón, Elizabeth de Aquino, Evelin Mena,
Amarilis de Ramirez, Dra. Ileana de Mazariegos.

GRUPOS: ANACAFE

NUESTRO RECONOCIMIENTO A:

DIOS
GUATEMALA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Colaboradores de Anacafé

NUESTROS PADRINOS:

Licda. Edina Esperanza Recinos Díaz
Licda. Loty Palmieri de Walter
Arq. Francisco Antonio Salas Flores
Dr. Mario Efraim Mazariegos Monterroso

COLABORADORES:

Ing. Reynolds Walter
Ing. Mario Morales
Ing. Edgar López
Ing. Sergio Sierra
Ing. Sebastian Marcucci
Lic. Rodrigo Chacón
Lic. Julio Aquino
Lic. Byron Ruiz
Licda. Lilian Sandoval
Licda. Ana Cabañas
Arq. Maritza de Chacón
Sr. Jorge Reyes
Srita. Maria Mercedes Dardón
Br. Erick Garrido
Dr. Jorge Alvarado
Srita. Ericka Oscar

Por habernos brindado sus conocimientos, apoyo y amistad.

TITULO

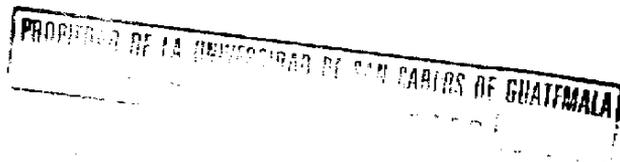
" Motivación Laboral en los colaboradores de las Oficinas Centrales de Anacafé, durante 1.998".

PROLOGO

El presente trabajo fue elaborado con el fin primordial de contribuir a la solución de la problemática laboral que afecta al trabajador guatemalteco; así mismo para encontrar la mejor manera de motivar al personal de las Oficinas Centrales de Anacafé (lugar donde se realizó la investigación) y además con el propósito de ampliar los conocimientos ya existentes en la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el campo de Recursos Humanos.

Queremos manifestar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma colaboraron para que este trabajo llegara a su culminación, en especial al Licenciado Rodrigo Chacón y al personal de Anacafé, quienes incondicionalmente nos brindaron el apoyo necesario para trabajar en dicha empresa, a la Licenciada Edina Recinos, nuestra Asesora y amiga quien compartió mucho de su conocimiento para este trabajo y finalmente a la Licenciada Carlota Palmieri de Walter, nuestra Revisora, que con mucho profesionalismo nos orientó en el curso de la investigación.

Las Autoras.



INTRODUCCION

El presente informe trata sobre un estudio de investigación de tipo asociativo, realizado con la colaboración del personal de las Oficinas Centrales de la Asociación Nacional del Café –ANACAFE-; habiéndose seleccionado una muestra de 30 personas de los distintos departamentos, con el objetivo de conocer su nivel de autoestima, el cual es determinante para poseer un adecuado nivel de motivación laboral.

El mismo servirá para que posteriormente se realicen estudios similares en diferentes empresas, debido a que uno de los problemas mas urgentes que encaran las mismas hoy en día, es encontrar la manera de motivar al personal para que se identifique con la empresa y aumente el interés y la calidad en el trabajo. Y finalmente para ayudar a la población trabajadora guatemalteca.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

Segun testimonio de la ciencia moderna la humanidad existe desde hace cerca de un millón de años, la mayor parte de este periodo corresponde a la época del régimen de la comunidad primitiva. Esta época se caracteriza por la separación del Reino Animal y la aparición de la Sociedad Humana. Dicha época tan lejana de nosotros es de enorme importancia en la historia de la humanidad ya que en ella empezó a surgir la evolución de la vida material del hombre.

En el desarrollo de la vida en la tierra, el acontecimiento principal fue la aparición del hombre. Los fundadores del Marxismo han demostrado el importante hecho de que las premisas biológicas para la transición del estado animal al estado humano, no pudieron crearse por sí solas, sino gracias al trabajo.

Afirman los economistas: "El trabajo es la fuente de toda riqueza, es la condición básica y fundamental de toda la vida humana". (1) El trabajo nació mediante el empleo más frecuente de instrumentos y luego mediante la fabricación de los mismos.

Durante el proceso de labor conjunta, el hombre fue percibiendo la necesidad de comunicarse con los demás. "El trabajo despertó la razón humana, la conciencia del hombre y determinó la aparición del lenguaje". (2)

Las primeras actividades productivas de los hombres más remotos, consistían en la búsqueda de alimentos, la caza colectiva de grandes animales y

(1) Facultad de Ciencias Económicas, USAC, "Apuntes de Socioeconomía General I", Depto. de Publicaciones, 1ra. Edición, Guatemala, 1989, pp. 04.

(2) Idem, pp. 05.

en la pesca.

El mayor progreso fue el descubrimiento del fuego, con esto se inició la utilización de los recursos energéticos de la tierra por el hombre.

A consecuencia del perfeccionamiento de los instrumentos de trabajo, hubo incremento de la producción material y dicha forma adquirió un contenido social, lo que dio lugar a una nueva forma de relaciones sociales entre los hombres.

Luego de los instrumentos de piedra, surgieron los instrumentos elaborados de hierro que vinieron a mejorar la agricultura, la ganadería, el cultivo de plantas, la cría y formación de nuevas variedades de animales domésticos. Habían tribus pastoras, tribus dedicadas a la agricultura y otras dedicadas a la ganadería, así surge la necesidad de intercambiar productos, la cual adoptó la forma de intercambio mercantil de compraventa, debido a esto surge la producción mercantil y con ella la división social del trabajo.

A medida que se intensifica la producción social se desarrollan otras variedades de actividad productiva, aumentó la división del trabajo, se suscitaron modificaciones radicales al régimen económico que dieron lugar a contradicciones y por último se desintegró y cayó la sociedad primitiva.

La creciente división del trabajo y la individualización de la producción dieron lugar a que surgiera la propiedad privada y simultáneamente al intercambio surge el régimen de la esclavitud, determinado por el aumento de la producción social, la división de la jornada de trabajo del productor en tiempo necesario y excedente.

Así comienza la primera división histórica de la sociedad en clases; la desigualdad social impone nuevas relaciones de dependencia entre las familias y

entre los miembros de las comunidades, provocando la lucha entre ricos y pobres. La esclavitud fue la primera forma de sociedad clasista nacida de la desintegración del régimen comunal primitivo; la primera forma de explotación condujo a un modo de producción más progresivo y la sociedad clasista marca uno de los momentos cruciales de la evolución humana.

Las relaciones mercantiles se fueron incrementando y en esa época aparece un nuevo y muy importante factor: El dinero. Después de numerosas transformaciones y cambios los metales pasaron a desempeñar la función de dinero, entre los cuales se impuso finalmente el oro. La aparición del dinero impulsó el desarrollo del comercio y se extendieron cada vez más las relaciones monetario - comerciales y propiciaron la consolidación de la propiedad privada.

La esclavitud como modo de producción imperó en la vida económico - social de la humanidad por un período de tres mil cuatro mil años, sin embargo el trabajo de los esclavos dejó de ser rentable debido a que estas relaciones de producción van correspondiendo cada vez menos al grado de desarrollo de la sociedad. Una parte de los grandes propietarios esclavistas comienza a dividir sus latifundios en pequeñas parcelas, arrendadas a los colonos. Se convirtieron en colonos los campesinos libres, pero poco a poco sus deudas van creciendo y llegaron a quedar sujetos a la tierra y eran vendidos junto con su parcela.

Tras el desarrollo y la intensificación de la agricultura empiezan a crecer las industrias y a separarse cada vez más, lo cual tuvo su mayor auge en la creación de las ciudades feudales, con la separación de la ciudad y el campo. Imperaba tal dependencia personal por parte de los campesinos en el feudalismo que no representaba otra cosa que dominio y subordinación.

Aumentó la competencia entre los artesanos, los siervos fugitivos acudían a las ciudades a reforzar la industria: la lucha contra la explotación y arbitrariedades de los señores los obligó a agruparse en gremios; corporaciones integradas por artesanos de una misma especialidad. Estas corporaciones velaban porque se respetase la exclusividad de sus miembros, eran una forma feudal de organización de las industrias, contribuyendo al incremento de la industria urbana. Convertidas en centro de industria y de comercio, las ciudades progresan más rápido que el campo. Se observaba una diferenciación social. La mayor parte de la población se componía de artesanos y comerciantes, sin embargo estas capas no eran homogéneas, en ellas se podía distinguir a los maestros, oficiales, aprendices y peones.

Conforme avanza la técnica entran en conflicto las fuerzas productivas y las relaciones de producción, y se crean las premisas para una profunda revolución económico - social, para reemplazar el modo feudal de producción por otro más progresivo como es el capitalismo. La cooperación capitalista simple y la manufactura elevaron el rendimiento de la mano de obra e impulsaron la producción social, por esta época aparecen las manufacturas, grandes talleres basados no solo en la unión, sino en la división del trabajo de los obreros allí ocupados.

La historia evidencia que para la acumulación originaria de capital, hubo hechos acompañados de violencias directas y descaradas, entre ellas la expropiación de los productores agrarios y por ende campesinos arruinados y desposeídos, los cuales formaron una enorme masa de indigentes, que en busca

de trabajo y medios de subsistencia invadió los caminos y ciudades, de este modo los capitalistas dispusieron de mano de obra barata.

El capitalismo surge aproximadamente entre los siglos XVI y XVII y adquiere un desarrollo considerable inicialmente en Inglaterra y posteriormente en el resto del mundo, persistiendo hasta la actualidad.

Con frecuencia se dice que el ser humano es el sujeto y a la vez el objeto de la actividad económica. Es decir, el esfuerzo del hombre va orientado hacia el logro del grado máximo de satisfacción de sus necesidades. Para algunos, en consecuencia, los recursos humanos no quedan limitados a los sectores productivos; se incluye también a los consumidores. "Los recursos (nos referimos ahora a la población en su totalidad) tienen además una doble relación con el desarrollo económico. En ese sentido, las personas están disponibles como factores de producción para su combinación económica con otros recursos dentro de la actividad productiva. Como consumidores, la meta de desarrollo económico es llevar a cabo al máximo la satisfacción de sus deseos y aspiraciones. Por tanto, todo análisis deberá considerar el elemento humano en sus dos funciones, como productor y como consumidor". (3)

El factor humano ha de considerarse en el sentido de la población total, más que en el sentido, mucho menos amplio, de la fuerza laboral "per se." Esta, en los países desarrollados se limita generalmente a una edad determinada del grupo laboral, por ejemplo, de los 15 a los 64 años.

(3) Pepelasis, Mears y Adelman. "Desenvolvimiento Económico". Capítulo III. Recursos Humanos Editorial F. Trillas, S. A., México, 1964, pp. 51.

En los países que están en vías de desarrollo, la fuerza laboral incluye casi a la población entera con una distribución concentrada, especialmente, en las edades menores.

Sin embargo parece ser más adecuado restringir el concepto de sectores que constituyen la fuerza de trabajo, pero agregando como elemento esencial, el mayor o menor grado de conocimiento tecnológico y cultural de la población trabajadora. Por ello, en vez de un concepto, quizás más sencillo indicar que los recursos humanos están constituidos por: a) La población que trabaja (incluyéndose a las amas de casa) y la que está en proceso de formación para incorporarse a actividades productivas, y b) La suma de conocimientos tecnológicos y de destrezas que dispone esa población.

La población del Depto. de Guatemala por actividad económica, se clasifica de la

siguiente manera:	Población económicamente activa:	660.166
	Ocupada:	654.458
	Desocupada:	5.708
	Cesantes	2.924
	Busca Trabajo por primera vez:	2.784
	No económicamente activa:	829.421

El costo de la canasta básica para 5.38 personas es de Q.975.31 y el salario mínimo por mes Q.514.50. (INE 1,996).

El país de Guatemala, diremos que se localiza en el istmo centroamericano, contando con una extensión territorial de 108.889 kilómetros cuadrados. Limitada al norte con la República de Belice, México y el Océano Atlántico; al occidente con la República de México; al sur con el Océano Pacífico; al oriente con las

Repúblicas de Honduras y El Salvador. Su población total en la actualidad es de 10.243.000 habitantes, consta de 22 departamentos, siendo Guatemala el mas importante porque aquí se encuentra la capital de la República. (INE 1,996)

El departamento cuenta con 17 municipios, y la topografía es irregular en toda su extensión, exceptuando la capital que es un 80% plana, así como los municipios de Villa Nueva y San Miguel Petapa. Además podemos mencionar entre las principales características socioeconómicas del Departamento de Guatemala: Que cuenta con un desarrollo económico sostenible, puesto que en éste se encuentra concentrada la mayor fuente de trabajo, oficinas, fábricas y artesanías las que son producidas por los municipios predominantemente indígenas entre ellos San Juan Sacatepéquez, San Pedro Sacatepéquez, San Raymundo, Chinautla y Mixco.

Sus tierras son fértiles y en ella se cultiva generalmente café, maíz, frijol, legumbres, flores, frutas y la explotación de bosques, sin reforestación posterior; en base a esto la agricultura ocupa un lugar principal en el desarrollo económico del municipio, así como el turismo, y el desarrollo de industrias con productos de exportación entre ellos prendas de vestir (maquilas) y la economía de tipo informal a la que se dedica cerca del 60% de la población económicamente activa.

Las condiciones en las que se desenvuelve la población del país, los aspectos socioeconómicos tales como: la pobreza, el desempleo, el déficit habitacional y educativo, así como factores geográficos, ecológicos, climáticos, y otros determinan la calidad de vida y la distribución de las enfermedades en las regiones del país. Entre los principales problemas de salud que afectan a la población en general se encuentran: Las enfermedades infecciosas, las

deficiencias de la nutrición, la violencia, homicidios y lesiones inflingidas intencionalmente y las enfermedades crónico - degenerativas: así como la malaria, el dengue, la oncocercosis y la tuberculosis, sin dejar por un lado la creciente proliferación del SIDA.

La República de Guatemala es una tierra de contrastes, su contexto esta caracterizado principalmente por una población joven de gran diversidad lingüística y cultural. La mayoría de la población vive dispersa, particularmente en las áreas rurales del país. El déficit habitacional en toda la república es alarmante primordialmente en calidad, pues la mayoría de viviendas es fabricada de material de deshecho, bajareque (lodo, paja y piedras) y constan de un solo ambiente que incluye la cocina, lo que ha sido señalado como factor favorable para el desarrollo de enfermedades infecciosas respiratorias.

Otro problema es la constante contaminación que sufre el grupo familiar no solo por hacinamiento, sino por el déficit alto de agua y carencia de letrinas, situación que propicia la elevada incidencia de enfermedades gastrointestinales.

En cuanto a la morbilidad general prevalecen las enfermedades respiratorias, parasitarias, del aparato digestivo, del sistema nervioso, del aparato circulatorio, así como enfermedades de la sangre y los órganos hemotopoyéticos y trastornos mentales.

Según la sección de epidemiología del Depto. de Medicina Preventiva del IGSS. El Hospital Nacional de Salud Mental Dr. Federico Mora, reporta como primeras causas de consulta psicosis y depresión (18%), seguidas de retraso mental y epilepsia (11%) ambas. La consulta es proporcionada en este Centro Asistencial a mayores de 15 años.

La depresión, la psicosis y el retraso mental en su orden, afectan más frecuentemente a las mujeres, entre los hombres las afecciones como causa de consulta son: psicosis, epilepsia y retraso mental.

En cuanto a la economía, el país sustenta sus bases principalmente en la agricultura, el comercio y la industria. A pesar de que el Producto Interno Bruto (P.I.B.) se ha incrementado en los últimos años, el poder adquisitivo de la población se ha deteriorado mucho, debido a la concentración de la riqueza y a que niveles de inflación han aumentado alarmantemente. Se estima que durante el periodo 1980 - 1990 el P.I. B. por habitante tuvo una contracción de tal naturaleza que se redujo a un 18%, quedando prácticamente a niveles similares en términos reales del registrado a finales de la década de los 60.

El P.I. B. mostró entre 1986 - 1990 una notable mejoría como resultado de una relativa recuperación de las economías centrales que repercutió en un mejoramiento de los precios de los principales productos de exportación. También contribuyó la diversificación de la producción, en la cual sobresalen productos no tradicionales como la madera y la maquila que en los últimos años ha fortalecido el sector industrial. Si bien en estos años se han alcanzado tasas de crecimiento de la producción que incluso han superado las de población, no han incidido necesariamente en un mejoramiento de su calidad de vida, sobre todo que el proceso inflacionario ha continuado en una dinámica de tal naturaleza, que se estima que en 1990 alcanzó un 80%.

En el periodo 1980 - 1990, la fuerte contracción económica experimentada, se vio también acompañada por un fuerte desequilibrio en el nivel general de precios internos que se manifestó en altas tasas de inflación, producto de la

inestabilidad cambiaría a la que se vio sometida la economía, la cual no había sido experimentada por largos años por la población que vio reducido en forma dramática su poder adquisitivo.

Guatemala posee uno de los mayores índices de analfabetismo del continente occidental, esto se debe a situaciones socioculturales, así como al déficit de recursos físicos y humanos. La participación del escolar en la actividad económica familiar provoca altos índices de deserción entre el segundo y tercer grado primaria. El analfabetismo es aproximadamente 10% más alto en las mujeres que entre los hombres, así como entre mujeres indígenas y no indígenas. El déficit de escuelas y maestros es alto principalmente en el área rural en comparación con las altas concentraciones que se observan en los centros urbanos especialmente en la región metropolitana.

La población crece a un ritmo acelerado sin embargo las regiones Norte, Nor oriente y Metropolitana registran los valores más bajos en cuanto a tasas globales de fecundidad. En el caso de la metropolitana su crecimiento se produce en un mayor porcentaje a expensas de las inmigraciones de otras regiones en búsqueda de mejores condiciones de vida. Un buen porcentaje de estos inmigrantes ubica su residencia en los asentamientos marginales urbanos de la ciudad; los cuales han surgido por invasión de terrenos baldíos públicos y privados que se caracterizan por ser de alto riesgo físico y por carecer de servicios urbanos básicos: agua, electricidad, drenajes y otros. Allí se construyen en espacios mínimos viviendas improvisadas con material de deshecho, ya que solamente el 22% de las viviendas del área urbano marginal pueden considerarse "casas" (solidez en construcción y dos o más ambientes), en tanto que la mayoría de

pobladores vive en unidades de precaria construcción y espacio reducido, que conforman el 74% del total de viviendas de los asentamientos. El restante 4% de las unidades habitacionales lo constituye el tipo de vivienda denominado "palomares": múltiples cuartos en una misma casa, cada uno habitado por una familia numerosa. La familia extendida es decir, compuesta por padre, madre, hijos y otros parientes: abuelos, tíos, primos, etc., predomina en estas áreas con un promedio de 6 miembros por familia. El crecimiento acelerado de la región es atribuido principalmente a las constantes migraciones con intenciones de permanencia para toda la vida, en un gran porcentaje; esto ha ocasionado un déficit habitacional acumulado de 119,220 viviendas (1992) en cual se incrementa anualmente. Para poder superar este déficit habría que construir un mínimo de 8,300 viviendas al año.

Podría asegurarse que en este momento la región atraviesa por un periodo de transición determinado por los distintos grados de acceso a los satisfactores que tiene la población. Dentro de esta región se dan grandes contrastes: por una parte la minoría con millonarios ingresos, acceso a la educación privada y superior, ubicación en los mejores sectores residenciales, gozo de servicios básicos y otros que satisfacen plenamente aspectos de alimentación, vestido, recreación, empleo y realización personal. Por otra parte el grupo mayoritario compuesto por los estratos medio y bajo; en el medio, la satisfacción de las necesidades no se extienden más allá de las básicas; en el bajo un buen porcentaje apenas logra subsistir en condiciones precarias de vivienda, alimentación y vestido. Este conjunto de factores incide particularmente en cada uno de estos grupos

condicionando estilos de vida con la esperada repercusión en las morbilidad y mortalidad de la región.

Otro aspecto importante a tratar es la historia del café en Guatemala la cual puede describirse a través de los acontecimientos históricos más relevantes asociados al grano. En 1714 las primeras plantas de café que llegaron a América provenían de Holanda y tuvieron por destino las Antillas Holandesas, y hace más de dos siglos, sacerdotes jesuitas introdujeron la planta del café en Antigua Guatemala, con el propósito de utilizarla como ornamento para sus jardines; su explotación como cultivo rentable se llevó a cabo a inicios del siglo XIX, por parte del agricultor Don Juan Rubio y Gemir, así mismo su importancia comercial a nivel mundial, lo coloca dentro de los principales productos de intercambio internacional. La caficultura juega un papel preponderante en la economía de Guatemala, usualmente se señala al sector café como el principal generador de divisas y el mayor demandante de mano de obra. Los gobiernos de las últimas tres décadas han impulsado ventajas y privilegios a diferentes actividades productivas con el fin de diversificar la base exportadora del país, la caficultura ha mantenido tasas significativas de crecimiento en producción, sin más estímulo que la respuesta empresarial eficiente a las señales del mercado. En los últimos 30 años el valor de las exportaciones de café ha representado en promedio 5.6% del Producto Geográfico Bruto (P.G.B.), con 3.4% del P.G.B. en su punto más bajo (1983) y 9.6% en su punto más alto (1977). En cuanto a ingresos de divisas, en el último cuarto de siglo el café representa en promedio 35% del total de las exportaciones.

En varios años ha generado cerca de 50% de las divisas ingresadas al país. En la década recién pasada (1980-1990), fue particularmente evidente la sensibilidad de la balanza de pagos y el tipo de cambio al comportamiento de la caficultura.

Los cafés que se producen en Guatemala se clasifican como Arábigos Lavados*, y su división se comparte con los demás países Centroamericanos y otros. Los distintos tipos de café que se producen en Guatemala varía debido a la altura y al clima en donde se cultivan, así como en la temperatura, la nubosidad y el régimen. Por lo que se agrupan según lo anterior de la siguiente forma: a. Fraijanes, b. Cobán, c. Huehuetenango, d. Atitlán, e. Antigua.

Antes de la creación de la Asociación Nacional del Café existía una Dependencia del Ministerio de Agricultura, la cual se encargaba de los Asuntos Cafetaleros del país. Posteriormente la Oficina Central del Café sufrió una serie de cambios en su estructura organizativa en 1933 y tuvo como fin específico valorizar el café de Guatemala y auxiliar a los caficultores en la venta de su producto, en el exterior. En 1960 se constituyó la Oficina Contralora del Café y por acuerdo gubernativo, le fueron transferidos los fondos de operación de la Oficina Central del Café, la cual se considera como el primer paso a la fundación de la Asociación Nacional del Café; el 4 de noviembre de 1960, de conformidad con el Decreto del Congreso de la República No. 1397; se autoriza a la entidad, para que en concordancia con sus recursos económicos, pueda operar servicios de investigación, experimentación, demostración, asistencia y divulgación en las

diversas ramas de la Industria Cafetalera y para el efecto, organizará servicios de promoción, crédito, catación, arbitraje, registros y estadísticas.

La Asociación Nacional del Café es una entidad de derecho público, no lucrativa, constituida por los caficultores de la República, con personalidad jurídica, patrimonio propio, fondos privativos y plena capacidad para adquirir y disponer de sus bienes y contraer obligaciones de conformidad con su objeto y fines. Son miembros de la Asociación, todas las personas individuales y jurídicas productoras de café de la República a menos que hagan constar su deseo de no pertenecer a la misma.

Sus objetivos generales son: 1. Cooperar con el Estado a la protección de la economía nacional en lo relativo a la producción y comercialización del café. 2. Defender los intereses gremiales de los productores de café; y sus objetivos específicos: 1. Proporcionar servicios técnicos relacionados, d) Asistencia Técnica, e) Asistencia Crediticia al pequeño productor por medio del Convenio con AID, f) Catación, registros y estadísticas, g) Convenios con Organizaciones Internacionales y Nacionales para la Asistencia al pequeño productor, h) Capacitación a diferentes niveles operativos de las empresas cafetaleras, i) Servicios de diagnóstico de laboratorio de suelos y de protección vegetal, j) Impartir seminarios, talleres etc., k) Mantener Programas de Acción Social, con énfasis en salud en áreas rurales, l) Realizar Eventos Nacionales Promocionales de nuestro café, m) Asesorar en Programa de Créditos con cláusulas de protección contra el riesgo de caída de precios, n) Información de precios internacionales de café, Sistema Reuters con pantallas en oficinas Regionales de Anacafé de Coatepeque, Huehuetenango y Cobán, además de las Oficinas Centrales en la ciudad de Guatemala. 2. Extender permisos de exportación. 3. Velar por la pureza del producto que se exporte. 4. En caso de

existir ~~costas~~ de conformidad con los Convenios Internacionales, distribuir las entre los productores (4).

El edificio donde están situadas las oficinas centrales consta de 4 niveles, con ambientes adecuados buena iluminación y ventilación, en donde se realizan todos los trámites administrativos de compraventa y asesoría técnica para la plantación, cuidado y cosecha del café. Su organización administrativa está dividida en Gerencia General, Subgerencia General, Subgerencia de Comercialización, Subgerencia de Asuntos Agrícolas, Subgerencia Financiera y los diferentes departamentos.

El Departamento de Recursos humanos es el encargado de planificar y organizar el reclutamiento, selección e inducción de personal, coordinando los servicios de Seguro de Vida y Gastos Médicos, además proporciona información y sugiere control de todo lo relacionado con recursos humanos y eventos.

Anacafé, en Guatemala está considerada como una de las mejores empresas de la iniciativa privada por contar con muchos beneficios para sus colaboradores y personas que solicitan de sus servicios; ya que los primeros perciben una buena remuneración económica y otros incentivos, y los segundos reciben buena atención y calidad de producto.

La motivación humana es sumamente compleja, debido a que rara vez respondemos a un estímulo impulsados por un solo motivo, sino que nos mueven varias necesidades

(4) Asociación Nacional del Café, "Hombres de Café", Litografía Galton, 1a. Edición, Guatemala, 1995, pp. 166



y deseos, algunos complementarios y otros contradictorios. "La motivación se da en términos de fuerzas impulsadoras, traducidas en palabras como deseo, recelo, el individuo desea poder, status, desconfía del ostracismo social y teme a las amenazas de su autoestima." (5)

Precisar la causa de la conducta humana es una tarea que ha fascinado y frustrado a los investigadores y psicólogos desde hace siglos. Debido a las diferencias individuales las necesidades varían de un individuo a otro, lo cual produce diferentes modelos de comportamiento.

La motivación tiene las siguientes etapas: Una necesidad rompe el estado de equilibrio del organismo, causando un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio, ese estado conduce al individuo a un comportamiento o acción, capaz de descargar la tensión o librarla, satisfecha la necesidad, el organismo vuelve al estado de equilibrio anterior.

Para mayor comprensión estableceremos la diferencia entre Motivación y Satisfacción: La Motivación se relaciona con el impulso y el esfuerzo por satisfacer un deseo o una meta, en el campo laboral esto supone un conjunto de actitudes y sentimientos hacia el trabajo. Por lo tanto desde el punto de vista

(5) Chiavenato, Idalberto "Administración de Recursos Humanos" Edit. McGraw Hill, México 1988, pp 58

administrativo, una persona puede tener una alta motivación en el empleo, pero con bajo nivel de satisfacción por el mismo o viceversa.

Es necesario diferenciar a los motivos, de los impulsos y los estímulos. Se llama motivos a los que tienen su origen en la experiencia humana, impulsos son los que tienen por objeto satisfacer necesidades fisiológicas básicas y el sentido de necesidades fisiológicas y de patrones de conducta de origen hereditario se suele usar el término instinto.

La motivación es la medida en que un individuo se esfuerza para el cumplimiento de una tarea. Existen muchos factores involucrados en la motivación del individuo entre ellos los más importantes son los motivadores internos y externos, comúnmente conocidos como compensaciones intrínsecas y extrínsecas.

“Motivo o motivación connota el estado interno que resulta de una necesidad y que activa una conducta que se orienta a satisfacer la necesidad activante” (6).

“Los motivadores intrínsecos son bastante ilusorios, se basan en el cumplimiento de creencias y valores individuales. Los motivadores extrínsecos proporcionan a los individuos compensaciones económicas valiosas, bienes y servicios”. (7)

(6) Heinz Harold "Administración" Editorial Mc Graw Hill, México, 1989, pp. 463

(7) Kreps, Gary L. "La Comunicación en las Organizaciones" Addison-Wesley Iberoamericana, S.A. Argentina, 1993, pp. 172

Katz y Kahn identifican cuatro formas en que los miembros de la organización pueden alcanzar compensaciones intrínsecas: 1. Desarrollo de roles de organización personalmente satisfactorios y significativos. 2. Refuerzo social de metas colectivas por medio de la participación en grupos de organización satisfactorios. 3. Implicación activa, participación e identificación personal con el establecimiento de metas de organización y el cumplimiento de las mismas. 4. Participación de las compensaciones sociales de los esfuerzos y actividades colectivas.

"Los incentivos extrínsecos son consistentes con la teoría clásica de dirección y su modelo de seres humanos racionales y económicamente motivados. Los incentivos intrínsecos son consistentes con la teoría de la relaciones humanas y su meta de autorealización individual". (8) Varios autores sugieren la combinación de incentivos intrínsecos y extrínsecos, haciendo énfasis en los extrínsecos, para incrementar la motivación de los miembros de la organización.

Sin embargo en la práctica moderna de organización, el uso de incentivos extrínsecos parece opacar a los intrínsecos. "Los individuos se motivan por medio de distintos incentivos intrínsecos, ya que las personas tienen distintas creencias y valores". (9)

Para facilitar la motivación intrínseca, se deben establecer relaciones interpersonales efectivas con los miembros de la organización para identificar y promover los factores que conduzcan a la misma.

(8) Kreps, Gary L. "La Comunicación en las Organizaciones" Adisson-Wesley Iberoamericana, S.A. Argentina. 1993. pp. 172

(9) Idem pp. 163

En la vida de organización podemos darnos cuenta que los dos tipos de incentivos no son independientes, sino interrelacionados, por lo que en la práctica de las organizaciones deben cuidar que las compensaciones internas y externas sean oportunas y balanceadas.

Según J. Nuttin la noción de Motivación comprende dos componentes: Un "activador energizante" que implica la existencia de una actividad del comportamiento y de su intensidad y un componente "directivo" encargado de la orientación que se imprime en dicha actividad. Para algunos existen varias motivaciones diferentes, pero para otros la motivación es única una sola pulsión sin orientación específica; es energía implícita en el buen estado de ánimo de la persona, es aplicable a todas las actividades realizables por el ser humano.

Hoy en día la satisfacción está siendo reemplazada por la idea de competencia personal, desde niños se les exige de acuerdo al sistema educativo. La escuela es el trabajo principal de cada niño y el éxito en su preparación se considera condición necesaria para el buen funcionamiento como adulto. Para que en nuestra cultura se considere competente una persona debe poder sostenerse en forma adecuada frente a las exigencias cada vez mayores de la sociedad.

La motivación no es de naturaleza homogénea para que ésta exista es necesario un componente principal que es la autoestimación. Hay personas que no tiene valor propio y lo obtienen a través de las realizaciones y si llegan al fracaso pierden la estimación propia. Mientras el fracaso para algunas personas es decepcionante, porque no poseen su propio valor personal, para otras no lo es

porque tienen bien fundamentada su autoestima y el fracaso les sirve como aprendizaje, como ensayo, es algo periférico en su estimación propia.

Existen varias características que diferencian a los individuos con motivación elevada de los que tienen motivación baja, entre ellas: Se preocupan por la excelencia de su desempeño, confían en el éxito basados en sus propias capacidades (no en el destino o la suerte); establecen metas realistas, aceptan riesgos moderados o calculados (o sea que les agradan las metas difíciles pero alcanzables), pueden demorar su satisfacción (saben dominar sus impulsos y olvidarse de sus deseos inmediatos), utilizan eficientemente su tiempo y energía, (lo cual facilita su productividad), en síntesis podemos decir que quienes tienen una elevada autoestima se sienten responsables de sus éxitos y fracasos, y los que poseen autoestima baja, tienen temor al fracaso y se muestran más a la defensiva atribuyendo los resultados a fuentes externas a ellos mismos.

Otro punto de vista es, que la motivación de las personas difiere en cuanto a la intensidad y el área de aplicación, ya que algunas personas trabajan con mayor intensidad y dedican más tiempo a temas intelectuales y otras se concentran en el arte o la mecánica. Sin embargo la motivación y los deseos de realización tienen su origen en la infancia, los niños que tienen padres cálidos, tolerantes y que les fomentan esfuerzos de realización; tienen más probabilidad de desarrollar conductas de realización e independencia, cuando los padres son modelos de personas motivadas y se dedican a conductas de realización; establecen metas para sus hijos y los recompensan por sus progresos, forman niños con confianza en sí mismos y con deseos de independencia, más creativos y más participativos; o sea que la participación de los padres proporciona una

base para la motivación y realización de los hijos y se ha señalado que estos impulsos son estables desde la infancia hasta la edad adulta y además son igualmente estables para ambos sexos.

Según dice Wittaker "La autoestima hace que sean equivalentes el éxito y las pretensiones. De este modo lo que importa no es la capacidad que una persona cree tener con respecto a alguna cualidad, sino la capacidad que desea tener." (10)

Nuestros sentimientos de autoestima no sólo están relacionados con nuestra capacidad, sino con nuestras características y apariencia física, nuestro papel y situaciones en la sociedad, nuestra familia, país, estado, escuela, posesiones, e incluso las ideas.

Las amenazas con respecto a cualquiera de las cosas con las que nos identificamos personalmente dan como resultado ansiedad, porque hacen intervenir nuestros sentimientos de cada día y nuestra autoestima.

El desarrollo de la autoestima no consiste en la sobrevaloración propia, sino en la aceptación de nosotros mismos tal como somos. La autoestima bien entendida nos permite apreciar y respetar de forma natural a los demás con todas las virtudes y defectos. La mejor forma de desarrollar la autoestima de un niño es demostrándole que es plenamente aceptado incluso cuando ha cometido un error o fallo. La autoestima está relacionada con el concepto que tenemos de nosotros mismos. Implica el respeto hacia uno mismo, la aceptación de cómo somos física y psíquicamente, y el sano deseo de cambio. Todo ello tiene que ver con la felicidad del propio individuo.

(10) Wittaker, James "Psicología" Editorial Interamericana. Philadelphia 1,970, pp 171-172

Difícilmente se realizará quien no tenga un buen concepto de sí mismo; y probablemente sufrirá problemas académicos, sociales y personales. Branden afirma "No conozco una sola dificultad psicológica desde la angustia y la depresión hasta la del abuso de drogas y disfunciones sexuales, que no se atribuyan a una autoestima deficiente." (11) Efectivamente un concepto positivo de sí mismo es una auténtica vacuna contra los muchos trastornos físicos y psíquicos. No solo eso, sino que nos elevará nuestras capacidades, y nuestras metas serán más elevadas. El hogar y la familia ejercen una importante influencia en este aspecto.

Al hablar de motivación se hace necesario mencionar lo que es la autoestima, ya que ésta es el marco de referencia desde el cual el hombre se proyecta.

Esto hace pensar que la persona que no tiene amor por sí misma se vuelve egoísta ya que la autoestima es la base del desarrollo humano, es una parte fundamental para que el hombre alcance la plenitud y autorrealización en la salud física y mental, productividad y creatividad, es decir la plena expresión de sí mismo; además es el único ser que puede contemplar su vida, actividad y el privilegio de la conciencia; ésta lo lleva a buscar, transformar, escoger, y decidir lo que para él es significativo; tiene la capacidad para elegir la actitud personal ante cualquier reto, o conjunto de circunstancias y así decidir su propio camino. El hombre llega a ser lo que es por sí mismo. A la autoestima se le ha llamado

(11) Aguilar Isidro, Herminia Galbes "Enciclopedia Familiar", Editorial Safetiz, México 1980, Tomo 4 pp. 105

La clave del éxito personal porque ese "sí mismo" a veces esta oculto y sumergido en la inconsciencia o en la ignorancia.

Para poder conocer y desarrollar la autoestima es necesario seguir ciertos pasos a los que llamamos "la escalera de la autoestima", siendo estos:

AUTOCONOCIMIENTO: Es conocer las partes que componen el yo, sus manifestaciones, necesidades y habilidades. Al conocer todos sus elementos que funcionan entrelazados para apoyarse uno al otro el individuo logra tener una personalidad fuerte y unificada; si una de estas partes funciona de manera deficiente, las otras se verán afectadas y su personalidad será débil y dividida con sentimientos de ineficiencia y devaluación. **AUTOCONCEPTO:** Es una serie

de creencias acerca de sí mismo que se manifiestan en la conducta. Si alguien se cree tonto actuará como tonto, si se cree inteligente, actuará como tal.

AUTOEVALUACIÓN: El sentirse devaluado o indeseable es en la mayoría de los casos, la base de los problemas humanos. La autoevaluación refleja la capacidad interna de evaluar las cosas como buenas si al individuo le satisfacen, le son interesantes, enriquecedoras, le hacen sentir bien, y le permiten crecer y aprender. Y si la persona las considera como malas, no le satisface, carecen de interés, le hacen daño y no le permiten crecer.

AUTOACEPTACIÓN: Es admitir y reconocer todas las partes de sí mismo como un hecho, como la forma de ser y sentir, ya que solo a través de la aceptación se puede transformar lo que es susceptible de ello. La actitud del individuo hacia sí mismo y al aprecio de su propio valer, juegan un papel de primer orden. **AUTORESPETO:** Es atender y satisfacer las propias necesidades y valores. Expresar y manejar en forma

conveniente sentimientos y emociones, sin hacerse daño ni culparse. Buscar y valorar todo aquello que lo haga sentirse orgulloso de sí mismo. La AUTOESTIMA es la síntesis de todos los pasos anteriores. Si una persona se conoce y está consciente de sus cambios, crea su propia escala de valores y desarrolla sus capacidades. Y si se acepta y respeta tendrá autoestima alta. Por el contrario si una persona no se conoce, tiene un concepto pobre de sí mismo, no se acepta ni respeta, entonces tendrá autoestima baja.

Existen dos tipos de autoestima que son: autoestima alta y baja: las cuales tienen sus propias características, así como sus respectivas consecuencias. En la alta la persona vive comparte e invita a la integridad, honestidad, responsabilidad, comprensión y amor, siente que es importante, tiene confianza en su propia competencia, tiene fe en sus propias decisiones, y en que ella misma significa su mejor recurso. Al apreciar debidamente su propio valer está dispuesta a apreciar y respetar el valer de los demás; por ello solicita su ayuda, irradia confianza y esperanza y se acepta totalmente así misma como ser humano.

La autoestima alta no significa un estado de éxito total y constante, es también reconocer las propias limitaciones y debilidades y sentir orgullo sano por las habilidades y capacidades, tener confianza en la naturaleza interna para tomar decisiones. Todo ser humano tiene momentos difíciles cuando el cansancio le abruma, los problemas se acumulan y el mundo y la vida le parecen entonces insoportables. Una persona con autoestima alta toma estos momentos de depresión o crisis como un reto que pronto superará para salir adelante con éxito y más fortalecida que antes, ya que lo ve como una oportunidad para conocerse más y promover cambios. Por el contrario existen muchas personas que pasan la

mayor parte de su vida con una autoestima baja, porque piensan que no valen nada o muy poco. Esperan ser engañadas, pisoteadas, menospreciadas por los demás, y como se anticipan a lo peor lo atraen y por lo general les llega. Como defensa se ocultan tras un muro de desconfianza y se hunden en la soledad y el aislamiento. Así aisladas de los demás se vuelven apáticas, indiferentes hacia sí mismas y hacia las personas que los rodean. Les resulta difícil ver oír y pensar con claridad, por consiguiente tienen mayor propensión a pisotear y despreciar a otros. El temor es un compañero natural de esta desconfianza y aislamiento; limita, ciega y evita que el hombre se arriesgue en la búsqueda de nuevas soluciones para los problemas, dando lugar a un comportamiento aún más destructivo. Cuando la persona de autoestima baja sufre derrotas se siente desesperado y no es de sorprender que en ocasiones recurra a drogas, al suicidio o al asesinato.

Los sentimientos de inseguridad e inferioridad que sufren las llevan a sentir envidia y celos de lo que otros poseen, lo que difícilmente aceptan, manifestándose con actitudes de tristeza, depresión, renuncia y aparente abnegación, o bien con actitudes de ansiedad, miedo, agresividad y rencor; sembrando así el sufrimiento, separando a los individuos, dividiendo parejas, familias, grupos sociales, y aún naciones.

En base a lo anteriormente expuesto podemos darnos cuenta de que la autoestima es aprendida y como tal, susceptible de ser modificada o reaprendida utilizando nuevos métodos, técnicas y experiencias. La reconstrucción de la autoestima se lleva a cabo con la utilización de todo el potencial que se puede manejar poniéndose metas, haciendo contratos consigo mismo, remodelando

actitudes y actividades, actualizando la escala de valores y manejando la agresividad. Se dice que el autoconcepto es aprendido, por lo tanto, es factible modificarlo o cambiarlo, y olvidarlo en ciertos puntos. Es necesario rodearse de una atmósfera donde se promueva la confianza, el afecto, el respeto y la aceptación, y no seguir en una donde estos valores son ignorados o rechazados, tener actividades donde sea posible el éxito, y no aquellas en que se sabe de antemano que se va a fracasar.

La asertividad es el manejo positivo de la agresividad, entendiéndose ésta como fuerza, valor, empuje, intención, que impulsa a obtener lo que se desea, necesita, anhela o sueña, sin agredirse o lastimarse a sí mismo o a los demás, su manejo es mediante una autoestima alta, el autoperdón y el uso de la razón; es ser consciente de sí mismo, de la realidad de sus sentimientos y conducta y se caracteriza por pedir lo que necesita, decir lo que gusta o no, expresar lo que siente cuando es necesario. Tener siempre presente el '¿para qué?', '¿para qué lo digo?', para informar, darme a conocer, o para humillar, lastimar o reclamar. Si este para qué no responde a algo positivo, es mejor callarse. Las personas asertivas canalizan su agresividad negativa u hostil a través de deportes, ejercicios físicos o relajación, o por actividades que permiten la salida de esa energía acumulada; es poner en práctica las habilidades propias respetando los derechos de los demás, tener el valor de usar la percepción y la comunicación, ya que lo que cuenta más en un mensaje no es el qué, sino el cómo se dice. La no asertividad o agresión hostil es el manejo negativo de la agresividad, es decir, satisfacer las propias necesidades y derechos sin importar los demás, ésta se maneja por medio de una autoestima pobre y baja, con autodevaluación, tristeza y depresión, con

sentimientos de culpa y remordimientos que llevan a explicaciones y disculpas, provocando enfermedades y autodestrucción. Las personas no asertivas canalizan su agresión destruyendo objetos, golpeando física, moral y económicamente a otras personas, levantando falsos y sobreprotegiendo a los demás. Existe otro tipo de personas no asertivas, éstas son pasivas, no dan a conocer a los demás sus opiniones y necesidades legítimas, se dejan manipular por otros, ante los demás sus necesidades no importan, escuchan a los demás, pero nunca hacen o piden que los demás las escuchen, dejan que pasen por encima de ellas.

Otra parte muy importante para la reconstrucción de la autoestima es revisar y actualizar nuestros valores, es una forma sana de vivir. La congruencia entre lo que se cree, dice y vive, produce tensiones, angustias y conflictos con uno mismo y con los demás.

Por otro lado, cabe mencionar la influencia de la autoestima en las relaciones interpersonales. El yo social se manifiesta a través de la relación con otros y con el medio. Nadie se realiza solo, sino a través de otro, de razonar frente a otro y con otro, sin él no habría espejo, reflejo, ni quién mostrara otra forma de ver la realidad. De acuerdo a nuestra autoestima, así van a ser las relaciones y la estimación hacia los demás. Es terrible pensar que hay gente que muere sin haberse dado cuenta de todos sus talentos, sin descubrirlos e incrementarlos. Al descubrir y desarrollar los talentos que le han sido dados al ser humano, la autoestima se acrecienta, motivando los demás cambios positivos; en base a ésta será la imagen que la persona tenga de sí misma, la comunicación abierta o cerrada, positiva o negativa. Además va relacionada con la motivación, un

individuo **esta** motivado cuando siente deseo, anhelo, voluntad, ansia, carencia o necesidad.

La motivación laboral está dentro de la Administración de Recursos Humanos y considera algunas teorías generales sobre la motivación, que están relacionadas con las necesidades humanas, siendo éstas: La Jerarquía de las Necesidades de Maslow que influyen en el comportamiento humano, dicho autor concibió **esta** por el hecho de que el hombre es una criatura que demuestra sus necesidades en el transcurso de la vida, y en la medida que satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas toman el predominio del comportamiento.

Esta teoría propone 5 necesidades: a) Necesidades fisiológicas (aire, comida, reposo, abrigo, etc.). b) Necesidades de seguridad (protección contra el peligro). c) Necesidades sociales (amistad, ingreso a grupos, etc.) d) Necesidades de estimación (reputación, reconocimiento, auto respeto, amor) e) Necesidades de autorealización (realización del potencial, utilización plena del talento individual, etc.)

Además según Maslow la mayor parte de las personas con un alto nivel de vida tienen las necesidades de los tres primeros niveles, regularmente satisfechas, sin mucho esfuerzo y sin mucho efecto motivacional.

Maslow logró destruir el mito de que es necesario satisfacer totalmente determinado nivel de necesidades para que el nivel superior pueda volverse potente; con el autodesarrollo, el número y variedad de necesidades aumentan; en el punto más alto de las necesidades de estima. todas las necesidades del individuo están activas.

La Teoría de los dos Factores de Herzberg se fundamenta en el ambiente externo y en el trabajo del individuo y divide los factores en:

SATISFACTORIOS O MOTIVADORES que son la: realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y trabajo en sí; los medios prácticos para incentivar estas satisfacciones son: -Delegación de responsabilidad. - Libertad de ejercer dirección. - Promoción. - Uso pleno de habilidades. - Establecimiento de objetivos y evaluación relacionada con ellos. - Simplificación del cargo. - Ampliación o enriquecimiento del cargo.

A un grupo lo denominó: **FACTORES HIGIÉNICOS O INSATISFACTORIOS** que son: - Condiciones de trabajo y comodidad. - Políticas de administración y de organización. - Relaciones con el Supervisor. - Salarios. - Seguridad en el cargo. - Relaciones con los colegas.

"Los factores satisfactorios son intrínsecos, mientras que los insatisfactorios son extrínsecos. Aún siendo óptimos estos factores apenas evitan la insatisfacción, pero cuando son precarios la provocan." (12).

Herzberg considera que tanto el ambiente externo, como el trabajo en sí son factores importantes en la motivación humana.

Tradicional o Teoría "X" que apoya las siguientes concepciones: - El hombre es principalmente motivado por incentivos económicos. - Como esos incentivos son controlados por la organización, el hombre es un agente pasivo que necesita ser administrado, motivado y controlado. - Las emociones humanas son irracionales y no deben interferir en el autointerés.

(12) Mc Farland Dalton E " Administración de personal" , Edit. Fondo de Cultura, México, 1989, pp. 475

del individuo. - El hombre es esencialmente perezoso y debe ser estimulado por incentivos externos. - Los objetivos individuales en general se oponen a los objetivos de la organización. - En razón de su irracionalidad intrínseca, el hombre es incapaz del autocontrol y de la autodisciplina. "Para Mc Gregor tales supuestos y creencias condicionan al aspecto humano de muchas empresas, donde se cree que las personas tienden a comportarse según las expectativas de esta teoría: con indolencia, pasividad, resistencia a los cambios, falta de responsabilidad, inclinación a crecer en la demagogia y solicitud excesiva de beneficios económicos". (13)

La segunda es la Nueva Concepción de Administración o Teoría "Y" que se basa en un conjunto de suposiciones de la teoría de la motivación humana: - El hombre no es pasivo, ni contraría las necesidades de la organización. - Las personas tienen motivación básica, potencial de desarrollo, patrones de comportamiento adecuados y capacitados para asumir plenas responsabilidades. Dentro de esa concepción, administrar es un proceso de crear oportunidades, liberar potenciales, retirar obstáculos, motivar el crecimiento y proporcionar orientación. Es una administración por objetivos en vez de ser por controles.

La teoría "Y" propone un nuevo estilo francamente participativo y democrático, basado en los valores humanos y propone las siguientes ideas, enfocadas a su aplicación. - Descentralización o Delegación: permiten a las personas dirigir sus tareas, asumir responsabilidades y satisfacer sus necesidades. - Aplicación del cargo y

(13) Chiavenato, Idalberto "Administración de Recursos Humanos" Edit. McGraw Hill, México, 1988, pp. 80

mayor significado al trabajo: La reorganización y ampliación del cargo entusiasman la aceptación de la responsabilidad, a la vez que satisfacen necesidades sociales y egoístas. - Participación y Administración consultiva: Permite a las personas dirigir sus energías creadoras hacia los objetivos de la organización, permitiéndoles alguna participación en las decisiones que proporcionan las satisfacciones sociales y personales. -Autoevaluación del Desempeño: al individuo se le entusiasma para que tome una responsabilidad mayor en planear y evaluar su propia contribución a los objetivos de la organización y los consecuentes efectos sobre las necesidades personales y de autorrealización son bastante sensibles.

"Si ideas como éstas, no produjeran los resultados esperados, podría ser que la administración "compró" la idea, pero la aplicación fue dentro del esquema de las concepciones tradicionales". (14)

La motivación está influenciada por el ambiente, por ello se considera importante hablar de lo que es el Clima Organizacional, que se refiere al ambiente existente entre los miembros de una organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus participantes. Se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional o sea aquellos aspectos del clima que llevan a provocar diferentes especies de motivación.

Una vez creado el clima organizacional, presenta efectos significativos sobre la motivación y consecuentemente sobre el desempeño y la satisfacción en el cargo.

(14) Op Cit Chiavenato, Idalberto pp. 114

Desde comienzos de 1,900 la Motivación de los empleados, ha sido una preocupación básica de la investigación de psicólogos y sociólogos. Para saber qué motiva a los empleados, debemos saber algo de sus fines, deseos, necesidades y valores, debido a que las necesidades humanas son numerosas y complejas. Además de las necesidades físicas, existen las más importantes que se derivan del medio cultural de la sociedad en que se desenvuelve el sujeto, y son de naturaleza psicológica y sociológica. Estas necesidades son difíciles de descubrir e identificar ya que las personas las ocultan bajo un velo de conducta socialmente aceptable.

En el campo empresarial, aunque los objetivos de las organizaciones son diferentes, las personas involucradas tienen necesidades y objetivos que son importantes para ellas. Los administradores mediante su función de dirección, ayudan a las personas a satisfacer sus propias necesidades y utilizan al mismo tiempo su potencial para contribuir a los propósitos de la empresa; por lo tanto deben comprender los papeles asumidos por los colaboradores, la individualidad de cada uno y sus personalidades, debido a que son más que un factor productivo en los planes administrativos, ya que junto con los administradores son miembros de un amplio sistema social.

Es importante lograr los objetivos de la empresa, pero los medios que se utilicen deben tomar en cuenta la dignidad personal, sin importar el puesto que desempeñe dentro de la organización, ya que todos son seres humanos y todos merecen ser tratados como tales.

Pero además, existen otros factores que repercuten en las motivaciones y aspiraciones personales, así como en la autorrealización y en la satisfacción de los colaboradores, que no forman parte de la atmósfera laboral, por ejemplo: la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, la condición social, la situación económica, el número de hijos, las actividades recreativas, las relaciones familiares, las afiliaciones sociales, etc.

Todos los trabajos, ocupaciones y profesiones poseen imágenes y atributos conferidos por la sociedad, son determinantes culturales, costumbres y normas que juegan un papel motivacional poderoso. La comunidad y los vecinos tienen una manera especial de comportarse acerca de la forma como la gente se gana la vida: la sociedad espera que el empleado mejore su situación financiera, que progrese en su compañía que viva de una forma adecuada con la clase de trabajo que hace. Estas expectativas se refieren al tipo de auto que conduce, la manera como se viste, como se divierte, la clase de casa y barrio donde vive.

***PREMISAS Y POSTULADOS:**

- La vida natural del hombre ha evolucionado con el transcurso de los años y a través de los diferentes sistemas productivos que han existido en la historia.
- Guatemala es un país ubicado en el istmo centroamericano que posee gran diversidad de factores geográficos, ecológicos, climáticos y culturales, los cuales influyen en la calidad de vida de los guatemaltecos. La situación

socioeconómica es contrastante debido a los distintos grados de acceso a los satisfactores que tiene la población.

- El café ingresó a nuestro país hace más de dos siglos proveniente de Holanda. Actualmente la caficultura juega un papel preponderante en Guatemala.
- La Asociación Nacional del Café está constituida por todos los productores de café del país, y es considerada como una de las mejores empresas de la iniciativa privada por brindar muchos beneficios a sus colaboradores y buena atención y calidad de producto a las personas que solicitan sus servicios.
- La autoestima o estima personal consiste en el concepto que las personas tienen de sí mismas y el valor que se den como seres humanos. Esta puede ser alta o baja y a su vez está interrelacionada con el nivel de motivación que manejan las personas, el cual se manifiesta a través de la presentación personal y el estado de ánimo entre otras características.
- La motivación laboral tiene como base la autoestima y la motivación intrínseca de cada persona lo que a su vez va relacionado con la influencia del clima organizacional existente en la empresa y consecuentemente sobre el desempeño y la satisfacción en el cargo.

La motivación no es de naturaleza homogénea, para que ésta exista es necesario un componente principal que es la autoestimación, ya que juega un papel determinante en la personalidad del individuo, la cual va a reflejarse en su nivel de motivación por medio de sus relaciones interpersonales en el ambiente laboral.

HIPOTESIS

"La autoestima elevada incide positivamente en la motivación laboral de los colaboradores de las oficinas centrales de Anacafé, de la ciudad de Guatemala, durante 1,998."

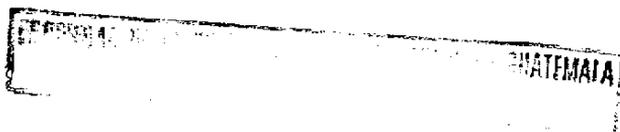
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

Variable Independiente: La autoestima

Es el valor propio y el amor que la persona se tenga de si misma, es una parte fundamental para que el hombre alcance la plenitud y la autorrealización en la salud física y mental; es decir la plena expresión de si mismo, a través de sus creatividad y productividad.

Indicadores:

- **Autoconocimiento:** Es conocer las partes que componen el yo, sus manifestaciones, necesidades y habilidades; los papeles que vive el individuo y a través de los cuales conoce cómo actúa y siente.
- **Autoconcepto:** Es una serie de creencias acerca de sí mismo que se manifiestan en la conducta.
- **Autoevaluación:** Refleja la capacidad interna de evaluar las cosas como buenas, si al individuo le satisfacen, les son interesantes, enriquecedoras, le hacen sentir bien, y le permiten crecer y aprender.



- **Autoaceptación:** Es admitir y reconocer todas las partes de si mismo como un hecho, como la forma de ser y sentir, ya que sólo a través de la aceptación se puede transformar lo que es susceptible de ello.
- **Autorespeto:** Es atender y satisfacer las propias necesidades y valores. Expresar y manejar en forma conveniente sentimientos y emociones, sin hacerse daño ni culparse. Buscar y valorar todo aquello que lo haga sentirse orgulloso de si mismo.

Variable Dependiente: La motivación laboral

Es lo que el empleado trae consigo al trabajo, el empuje y los deseos internos ya desarrollados que le incitan a tratar de dar lo mejor de si mismo.

Indicadores:

- **Presentación personal:**

Por lo general esta característica es subestimada o se utiliza exclusivamente en la selección para puestos ejecutivos; también en situaciones en las que a veces se cometen errores tales como rechazar elementos valiosos sólo por estar regularmente presentados. Ahora bien, no hay que llegar al otro extremo, ya que la mala presentación de un sujeto puede ocasionar problemas, por lo que esta característica deberá ser tomada en cuenta en forma razonable y equilibrada.

- **Comportamiento y actitud:**

Es la postura hacia las reglas y políticas establecidas tales como: Asistencia, puntualidad, diligencia, dedicación, etc.

- **Estado de ánimo:**

Es el grado de energía que demuestra tener una persona en la realización de sus actividades. Está relacionado con la voluntad.

- **Relaciones interpersonales:**

Es el comportamiento ante clientes, compañeros y superiores tendientes a crear un ambiente satisfactorio de trabajo; el tacto y madurez en la comunicación.

- **Conocimiento y experiencia:**

Es la habilidad con que cuenta el individuo para aplicar los conocimientos teóricos y prácticos en una tarea asignada y por otra, la que sirve para realizar trabajos de rutina o para emplear criterios, recursos y soluciones a los problemas que se presentan en el desarrollo del trabajo.

CAPITULO II

METODOLOGIA:

2.1 Método:

La presente investigación se llevó a cabo debido a la relación laboral de una de las investigadoras con la Anacafé, habiéndose contactado con la Jefe de Recursos Humanos, se analizaron las necesidades de los colaboradores y la manera en que la empresa podría ayudar a satisfacerlas; en base a varias propuestas se tomó la determinación de estudiar la incidencia de la autoestima en la motivación laboral.

La población absoluta es de 150 personas, de las cuales se eligieron 78 al azar.

El primer paso fue la guía de observación, la cual se llevó a cabo en sus lugares de trabajo, teniendo como objetivo observar el nivel de autoestima, el nivel de motivación individual y la motivación laboral.

El segundo paso fue la aplicación de la encuesta No. 1 que tuvo como fin indagar sobre la motivación de las personas; esto fue útil para saber el nivel de motivación que estaba manejando la media en esa primera evaluación, en base a esos resultados fueron elegidas 30 personas de los Departamentos de Comercialización y Catación, Informática y Asistencia Técnica, de acuerdo a la predominancia negativa observada.

El tercer paso fue la realización de un Seminario Taller sobre Motivación Laboral y Autoestima personal, donde los colaboradores tuvieron la oportunidad de aprender y poner en práctica conceptos de autoestima, motivación laboral, relaciones interpersonales (enfocado a colaboradores y jefes) y clima organizacional.

El cuarto y último paso consistió en la aplicación de la Encuesta No. 2 con el fin de evaluar el nivel de Motivación y Autoestima que estaba manejando la muestra de 30 personas después de la realización del Seminario - Taller.

2.2 Descripción de la población:

En las oficinas centrales de Anacafé se realizan los trámites administrativos de compraventa y asesoría técnica para la plantación, cuidado y cosecha del café, dirigido a pequeños, medianos y grandes caficultores del país, dedicados a la venta y exportación del mismo.

Su organización administrativa está dividida en: Presidencia, Vicepresidencia, Gerencia General, Subgerencia General, Subgerencia de Comercialización, Subgerencia de Asuntos Agrícolas, Subgerencia Financiera y los demás Departamentos. Los empleados de Anacafé son aproximadamente 150 personas de ambos sexos, que oscilan entre las edades de 18 a 70 años, provenientes de los diversos status sociales y de las diferentes etnias guatemaltecas, de diferente posición económica y cultural, que viven en áreas urbanas y urbano rurales de la república de Guatemala. La mayoría tienen un tiempo aproximado de 0 a 4 años de laborar en la empresa; y la escolaridad predominante es a nivel diversificado y universitario.

2.3 Técnica de muestreo:

La selección de la muestra fué de tipo aleatorio o al azar. La población absoluta consta de 150 personas, de las cuales 78 se eligieron al azar, en base a un listado elaborado previamente, donde aparecía todo el personal existente.

2.4 Técnica de Recolección de datos:

-Se procedió a la observación que incluyó a todos los miembros de la población, a las 8:15 horas, cuando todos estaban ubicados en sus puestos de trabajo. Esta sirvió para identificar el nivel motivacional que se estaba manejando en el clima de la organización, el nivel de autoestima y la motivación laboral de los mismos.

- También se aplicó la Encuesta No. 1 que evaluó la descripción que da el empleado, de su propia motivación, la cual fue llenada en el puesto de trabajo, de 8:00 a 12:30 horas.

- El Seminario- Taller se llevó a cabo en la casa de una de las investigadoras, del 08 al 22 de agosto de 1998, donde se contó con la participación de 30 personas de los Departamentos de Comercialización y Catación, Informática y Asistencia Técnica, de acuerdo a la predominancia negativa que se determinó en base a la guía de observación y la aplicación de la encuesta No. 1.

Dicho Seminario tuvo una duración de 18 horas aproximadamente, en el cual se desarrollaron varios temas. (ver anexo de la Programación).

2.5 Técnica de análisis estadístico:

Se utilizó la representación gráfica de resultados y la técnica de análisis porcentual, debido a que nuestra investigación fue de tipo correlacional: Mientras más Alta sea la Autoestima, mas elevado será el nivel de motivación; y a baja autoestima, bajo nivel de motivación. Se efectuaron las correlaciones entre Autoestima y motivación Laboral antes y después de la intervención, con la Prueba de Correlación Lineal de Pearson. Además para establecer la efectividad del Seminario Taller y poder comprobar que el Nivel de Autoestima y Motivación Laboral de los participantes mejoró significativamente después de la intervención, se utilizó el Ensayo de prueba de Hipótesis o "Prueba de Panel".

2.6 Instrumentos elaborados por las investigadoras:

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos consistieron en una Guía de observación y las Encuestas 1 y 2 , los cuales se elaboraron en base a los objetivos y la hipótesis planteados en la investigación, tuvieron como fin indagar sobre los indicadores establecidos de acuerdo a las variables independiente y dependiente que son la autoestima y la motivación laboral respectivamente. Sus preguntas fueron elaboradas de tal forma que las respuestas afirmativas aprobaran nuestra hipótesis y las negativas las rechazaran.

CAPITULO III

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

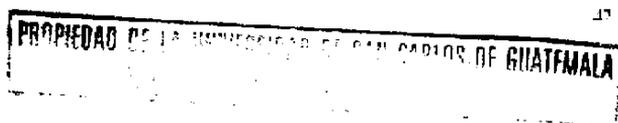
Los empleados de Anacafé son aproximadamente 150 personas de ambos sexos, que oscilan entre las edades de 18 a 70 años, de diferentes niveles intelectuales, económicos y socioculturales.

La técnica de muestreo utilizada fue de tipo aleatorio o al azar, se elaboró un listado de todos los empleados y se eligió a 78 personas para aplicarles las pruebas.

Se aplicó una guía de observación estructurada, la cual incluyó a todos los miembros de la muestra, ubicados en sus puestos de trabajo, la cual sirvió para identificar el nivel motivacional en la organización.

Además se aplicó la Encuesta No.1, la cual evalúa la descripción que da el empleado de su propia motivación y su desempeño laboral, previo a llevarse a cabo el Seminario Taller.

Posteriormente a la realización del Seminario Taller, se aplicó la Encuesta No. 2 que indaga el nivel de motivación, nivel de autoestima, la motivación laboral, la autoestima alta y la autoestima baja, siendo los datos obtenidos los siguientes:



CUADROS Y GRÁFICAS:

Tabla y Gráfica No. 1:

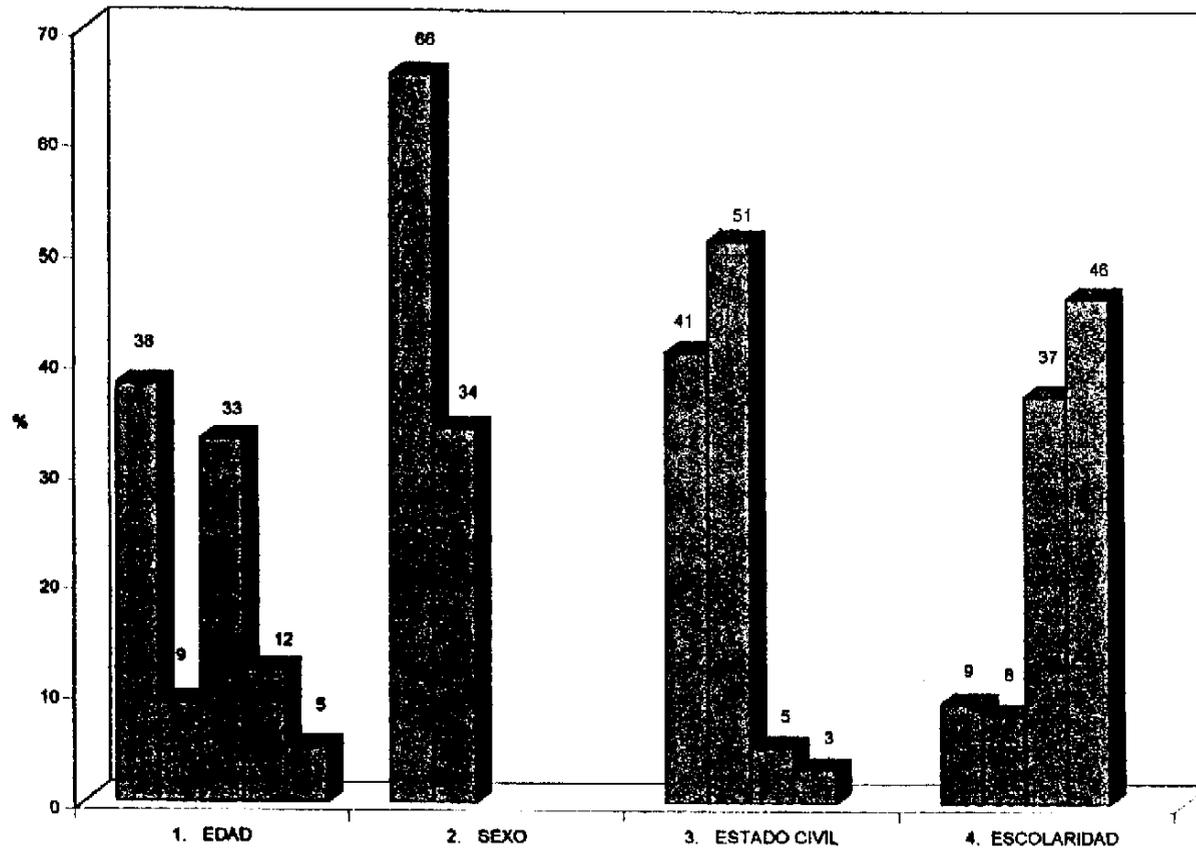
Podemos observar que la mayoría de empleados están comprendidos entre las edades de 18 a 40 años, siendo esta edad la más productiva del ser humano en el campo laboral, donde se afrontan responsabilidades mayores debido a las cargas económicas ya que regularmente tiene familias jóvenes. El 66% son de sexo masculino debido al tipo de trabajo que desempeñan. En lo que se refiere al estado civil predominan los casados con 51%. En cuanto a la escolaridad el 37% poseen estudios a nivel diversificado y el 46 % son Universitarios; lo que indica que se tiene un nivel académico acorde a las necesidades laborales y productivas de la empresa. Finalmente vemos que la mayoría de empleados son nuevos de laborar, ya que se encuentran ubicados entre 0 a 4 años, con un porcentaje de 36%, entre 0 a 1. 11 años y un 29% entre 2 a 3.11 años, debido a los cambios organizacionales que se han presentado, lo que le trae ventajas a la empresa debido a que la gente joven es mas productiva y por ser de reciente ingreso el salario es mas bajo.

Tabla No. 1
DATOS GENERALES DE LA POBLACION

ANOS	EDAD		SEXO		ESTADO CIVIL		ESCOLARIDAD		TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA					
		%		%		%		%	Años	%				
18 - 25	30	38	masculino	52	66	soltero	32	41	Primaria	7	9	0.00á - 1.11 á	28	36
26 - 30	7	9	femenino	26	34	casado	40	51	Basica	6	8	2.00á - 3.11 á	22	29
31-40	26	33				viudo	4	5	Diversificada	29	37	4.00á - 6.11 á	7	9
41-50	9	12					2	3	Universitaria	36	46	7.00á - 10.11 á	4	5
51-60	4	5										11.00á - 14.11 á	7	9
61-70												15.00á - 18.11 á	6	8
												20.00á - 29.11 á	2	2
												30.00á - 39.11 á		
TOTALES	76	97	0	78	100	0	78	100	0	78	100	0	78	100

FUENTE: Estos datos fueron obtenidos de una muestra de 78 personas colaboradoras de las Oficinas Contratos de ANACAF E.

GRAFICA No. 1
DATOS GENERALES DE LA POBLACION



■ 1. 18-25	■ 26-30	■ 31-40	■ 41-50	■ 51-60	■ 61-70	■ 2. MASCULINO-FEMENINO
■ 3. SOLTERO-CASADO-UNIDO-VIUDO	■ 4. PRIMARIA-BASICA-DIVERSIFICADO-UNIVERSITARIA					

Fuente: Estos datos fueron obtenidos de una muestra de 78 personas colaboradoras de las Oficinas Centrales de ANACAFE.

Tabla y Gráfica No. 2:

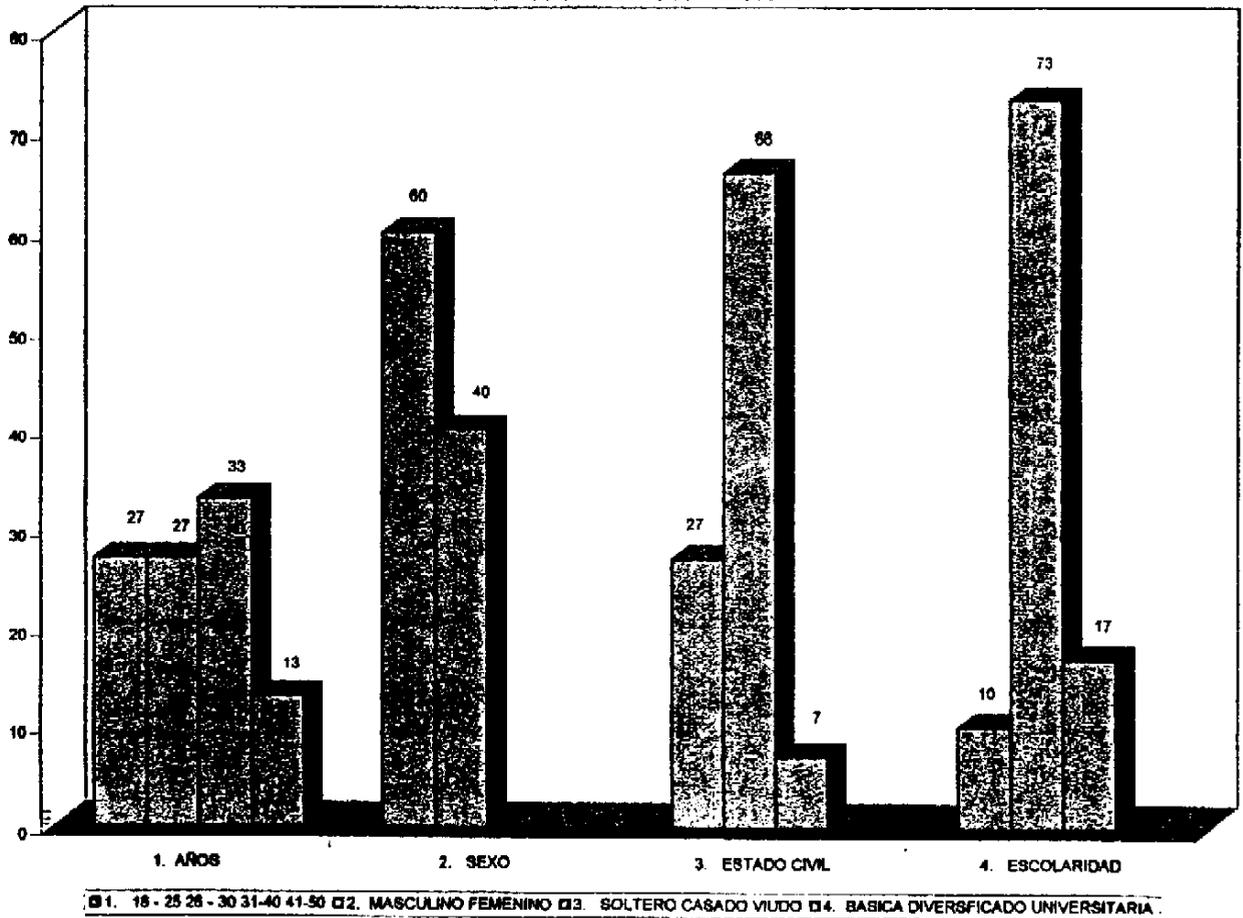
Se refieren a los datos generales de las 30 personas que participaron en el "Seminario Taller para orientar la motivación laboral de los colaboradores de las Oficinas centrales de Anacafé; las edades oscilan entre 18 y 50 años (etapa que Erickson llama productividad vrs. Estancamiento); el 60% son de sexo masculino y el 40% de sexo femenino, también nos podemos dar cuenta que el 67% son casados lo que significa que tienen cargas familiares y mayores responsabilidades económicas que el resto de los participantes y en cuanto a escolaridad predominan los que poseen estudios a nivel diversificado, lo que significa un mejor desempeño laboral de acuerdo a las exigencias de la empresa.

TABLA No. 2
 DATOS GENERALES DE LA MUESTRA

EDAD		SEXO		ESTADO CIVIL		ESCOLARIDAD	
AÑOS	%		%		%		%
18 - 25	27	MASCULINO	60	SOLTERO	27	BASICA	10
26 - 30	27	FEMENINO	40	CASADO	66	DIVERSIFICADO	73
31-40	33			VIUDO	7	UNIVERSITARIA	17
41-50	13						
TOTALES	100		100		100		100

Fuente: Los datos fueron obtenidas de las 30 personas que participaron en el "Seminario Taller para orientar la motivación laboral"

GRAFICA No. 2
DATOS GENERALES DE LA MUESTRA



Fuente: Los datos fueron obtenidos de las 30 personas que participaron en el "Seminario Taller para orientar la motivación laboral".

Tabla y Gráfica No. 3:

Contiene los datos obtenidos en base a la aplicación de la Guía de Observación, respecto a "Los Factores que influyen en la motivación laboral" y como podemos observar las proporciones oscilan entre 60 y 80%, lo que demuestra que una parte de los trabajadores están insatisfechos con la comunicación, el respeto, la disciplina, las relaciones con los jefes, las relaciones con los compañeros y el salario que devengan. Como podemos observar el puntaje más crítico fue obtenido en el reconocimiento, lo que significa que están carentes de estímulos, elogios e incentivos materiales y morales.

La motivación guarda una estrecha relación con la satisfacción, y para que exista satisfacción es necesario según Herzberg que hayan factores satisfactorios o motivadores y factores insatisfactorios o higiénicos, entre ellos los que aparecen en esta tabla. Como menciona Dalton Mc Farland los factores satisfactorios son intrínsecos como: bienestar, respeto, cargo que desempeñan y disciplina. Mientras que los insatisfactorios son extrínsecos como: ambiente laboral, salario, relaciones con jefes y relaciones con los compañeros. "Aún siendo óptimos éstos factores, apenas evitan la insatisfacción, pero cuando son precarios la provocan".

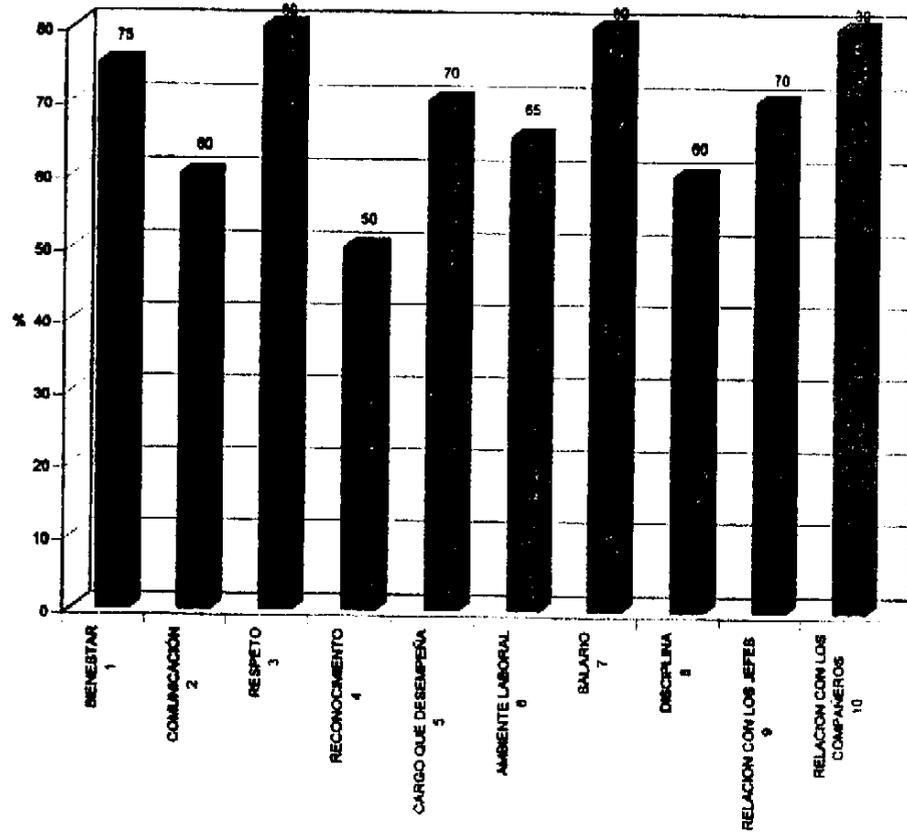
De acuerdo a los puntajes obtenidos podemos decir que la muestra está carente de motivadores extrínsecos como intrínsecos.

TABLA No. 3 -
FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACION LABORAL

No.	FACTORES	%
1	BIENESTAR	75
2	COMUNICACIÓN	60
3	RESPETO	80
4	RECONOCIMIENTO	50
5	CARGO QUE DESEMPEÑA	70
6	AMBIENTE LABORAL	65
7	SALARIO	80
8	DISCIPLINA	60
9	RELACION CON LOS JEFES	70
10	RELACION CON LOS COMPANEROS	80

Fuente: Estos datos fueron obtenidos de 78 colaboradores de las Oficinas Centrales de ANACAFE

GRAFICA No 3
FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACION LABORAL



Fuente: Los datos fueron obtenidos de 78 colaboradores de las Oficinas Centrales de ANACAFE.

Tabla y Gráfica No. 4:

Presenta los datos obtenidos sobre los aspectos evaluados antes de la participación en el Seminario Taller (intervención). En autoestima un 33% dio respuestas positivas, para motivación general un 33%, y un 45% dio respuestas positivas para motivación laboral. Esto demuestra que la mayoría de personas se ubicaron en los niveles bajos de los aspectos evaluados.

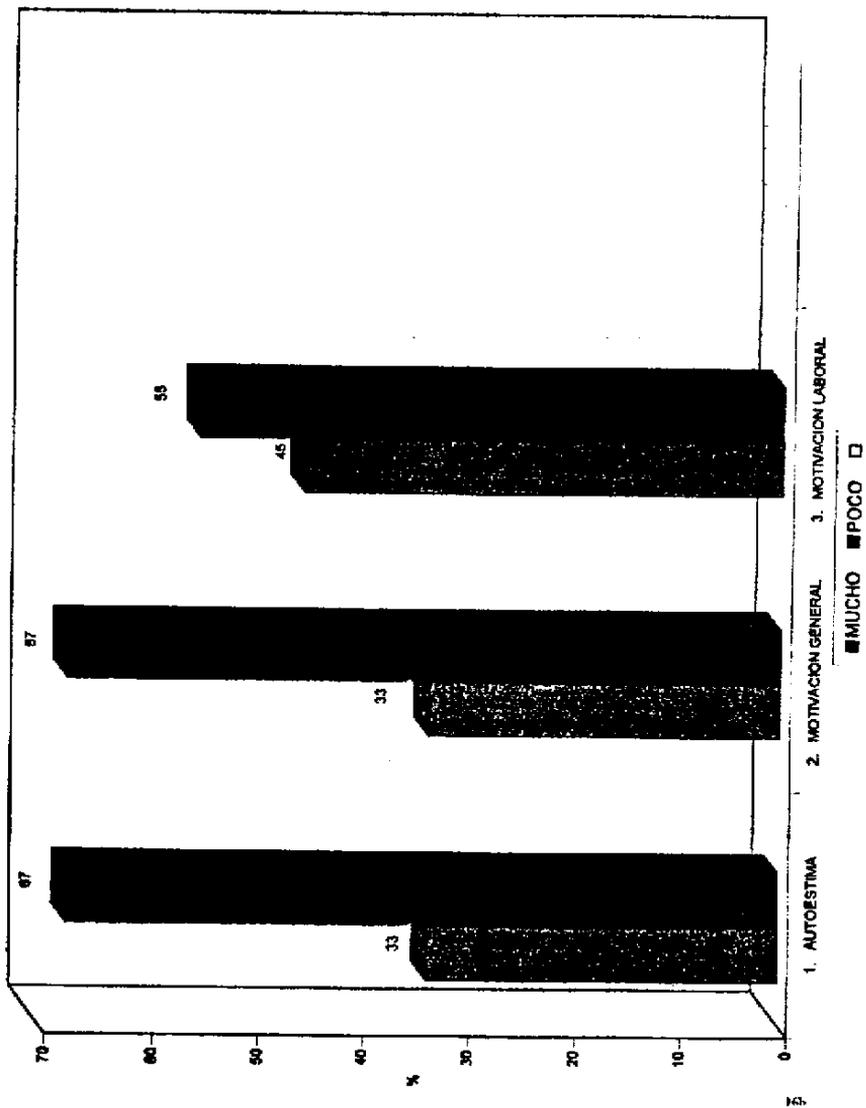
De acuerdo los porcentajes obtenidos se puede observar que el nivel de autoestima se encuentra bajo, lo que influye en el nivel de motivación de cada persona y por consiguiente viene a afectar negativamente su productividad o desempeño laboral.

TABLA No 4
ASPECTOS EVALUADOS ANTES DE LA INTERVENCION

No.	ASPECTOS	%		TOTALES
		MUCHO	POCO	
1	AUTOESTIMA	33	67	100
2	MOTIVACION GENERAL	33	67	100
3	MOTIVACION LABORAL	45	55	100

Fuente: Estos datos fueron obtenidos durante la aplicación de una Guía de Observación y la Encuesta No. 1 a una muestra de 30 personas colaboradoras de las Oficinas Centrales de ANACAFI.

GRAFICA No. 4
ASPECTOS EVALUADOS ANTES DE LA INTERVENCION



Fuente: Estos datos fueron obtenidos de la aplicación de una Guía de Observación y la Encuesta No. 1 a una muestra de 30 personas colaboradoras de las Oficinas Centrales de ANACAFE.

Tabla y Gráfica No. 5:

Contiene los datos obtenidos sobre los aspectos evaluados después de la intervención o Seminario Taller. Acá podemos observar que un 75% se ubicó en mucho, o sea un nivel alto de autoestima, un 56% se ubicó en un nivel alto de motivación general y 52% en un nivel alto de motivación laboral lo que significa que estos aspectos mejoraron después de realizarse el Seminario en mención. Luego del Seminario la autoestima mejoró notablemente y por consiguiente la motivación general y la motivación laboral, lo cual es compatible con lo expuesto por Isidro Aguilar y Herminia Galbez cuando dicen que una autoestima adecuada eleva la motivación y las capacidades del ser humano.

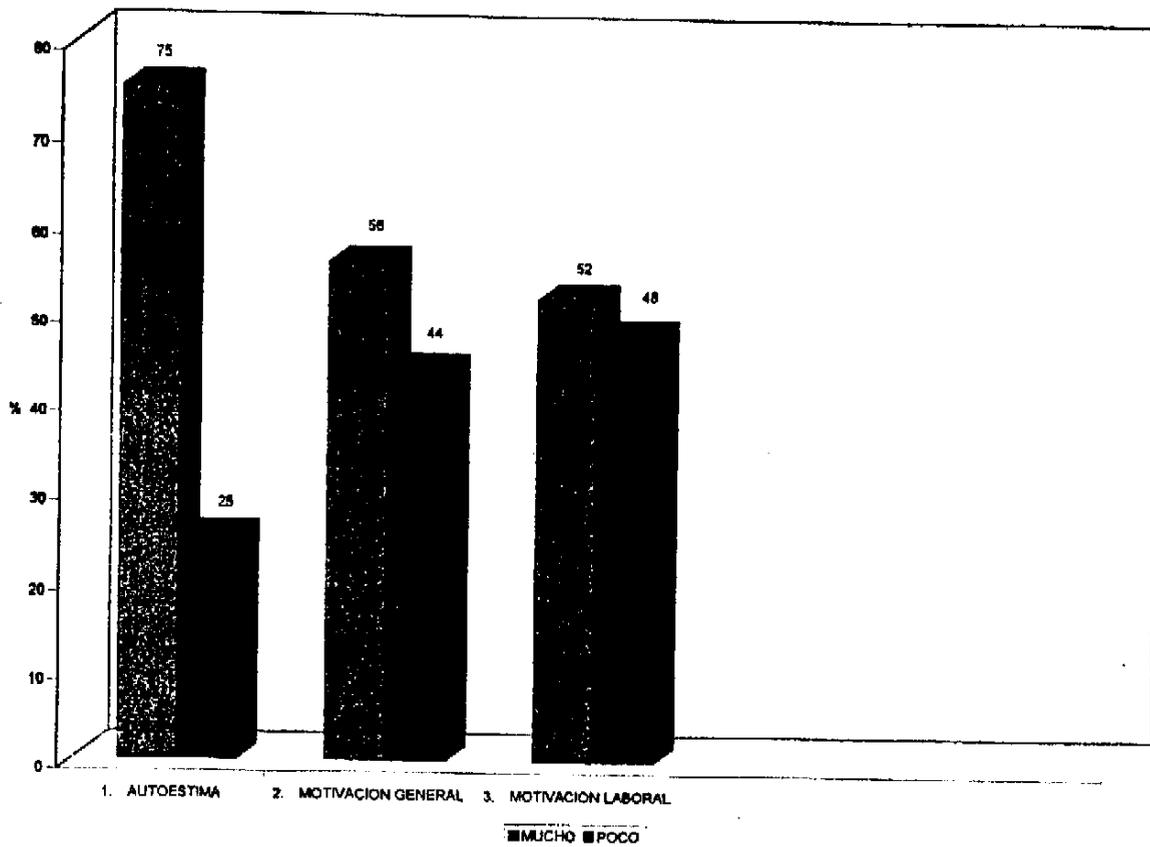
En base a los resultados obtenidos podemos concluir que gracias a la realización del Seminario Taller para orientar la motivación laboral los niveles de autoestima y de motivación laboral mejoraron significativamente.

TABLA No. 5
ASPECTOS EVALUADOS DESPUES DE LA INTERVENCION

No.	CRITERIOS	%		TOTALES
		MUCHO	POCO	
1	AUTOESTIMA	75	25	100
2	MOTIVACION GENERAL	56	44	100
3	MOTIVACION LABORAL	52	48	100

Fuente: Los datos fueron obtenidos de las 30 personas que participaron en el "Seminario Taller para orientar la motivación laboral".

GRAFICA No. 5
ASPECTOS EVALUADOS DESPUES DE LA INTERVENCION



Fuente: Los datos fueron obtenidos de las 30 personas que participaron en el "Seminario Taller para orientar la motivación laboral".

Para los efectos de análisis estadístico se procedió de la siguiente manera:

A: Correlación entre Autoestima y Motivación Laboral antes de la intervención, por medio de la Correlación Lineal de Pearson.

CORRELACION ENTRE AUTOESTIMA Y MOTIVACION ANTES DE LA INTERVENCION

SUJETO	AUTOESTIMA	MOTIVACION
1	70	50
2	60	44
3	62	56
4	68	60
5	84	80
6	76	70
7	66	60
8	60	50
9	78	70
10	70	60
11	80	50
12	74	62
13	58	44
14	54	42
15	44	36
16	56	40
17	76	56
18	70	50
19	64	54
20	52	34
21	72	48
22	66	62
23	78	36
24	64	44
25	66	60
26	88	65
27	50	40
28	72	68
29	46	32
30	48	40
TOTALES	1976	1565

RESULTADO OBTENIDO: $0.7543 = r$

VALOR MINIMO ESPERADO: $\alpha = 5\%$; $0.3494 = r_T$

Existe una correlación altamente significativa entre Autoestima y Motivación Laboral antes de la intervención, porque el resultado obtenido es mayor al valor requerido en la tabla r.

Esto demuestra que entre más alta se encuentre la autoestima más elevada estará la motivación, ya que guardan una relación directa, pero no dependen una de la otra.



B. Correlación entre Autoestima y Motivación Laboral después de la intervención, por medio de la Correlación Lineal de Pearson.

CORRELACION ENTRE AUTOESTIMA Y MOTIVACION DESPUES DE LA INTERVENCION.

SUJETO	AUTOESTIMA	MOTIVACION
1	80	70
2	70	56
3	80	70
4	74	64
5	90	90
6	80	80
7	76	66
8	70	60
9	80	74
10	76	66
11	84	70
12	80	70
13	66	50
14	80	56
15	56	40
16	64	50
17	80	64
18	76	56
19	72	58
20	60	40
21	80	54
22	71	70
23	78	50
24	70	60
25	80	76
26	69	65
27	70	50
28	82	68
29	70	60
30	80	76
TOTALES	2224	1879

RESULTADO OBTENIDO: $0.7942 = r$

VALOR MINIMO ESPERADO: $\alpha = 5\%$; $0.3494 = r_T$

De acuerdo a los resultados obtenidos existe una correlación altamente significativa entre Autoestima y Motivación Laboral después de la intervención, porque el resultado obtenido es mayor al valor requerido en la tabla r.

Esto confirma que los programas de motivación y autoestima sí impactan de manera rápida, ya que los niveles de éstas mejoraron positivamente y por consiguiente habrá un mayor desempeño laboral.

C. Ensayo de Hipótesis entre Autoestima antes y después de la intervención por medio de la Prueba de Paíel.

SUJETO	AUTOESTIMA	AUTOESTIMA	DIFERENCIA	DIFERENCIA 2	
1	70	80	-10	100	
2	60	70	-10	100	
3	62	80	-18	324	
4	68	74	-6	36	
5	84	90	-6	36	
6	76	80	-4	16	
7	66	76	-10	100	
8	60	70	-10	100	
9	78	80	-2	4	
10	70	76	-6	36	
11	80	84	-4	16	
12	74	80	-6	36	
13	58	66	-8	64	
14	54	60	-6	36	
15	44	56	-12	144	
16	56	64	-8	64	
17	76	80	-4	16	
18	70	76	-6	36	
19	64	72	-8	64	
20	52	60	-8	64	
21	72	80	-8	64	
22	68	71	-3	9	
23	78	78	0	0	
24	64	70	-6	36	
25	68	80	-12	144	
26	88	69	-19	361	
27	50	70	-20	400	
28	72	82	-10	100	
29	46	70	-24	576	
30	48	80	-32	1024	
TOTALES	1976	2224	0.67244979	-286	4106

$$\bar{X} = \begin{matrix} 65.86666667 & 74.13333333 & 9.53333333 \end{matrix}$$

RESULTADO OBTENIDO = -5.36 = t_0

VALOR MINIMO ESPERADO $\alpha = 0.5\%$: -2.04 = t_c

$|5.36| > t_c 5\% (29) = -2.04$

HIPOTESIS NULA: $H_0: A_1 = A_2$ 5%

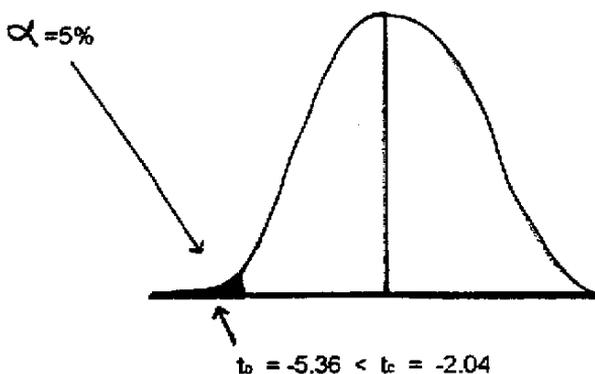
A_1 = Autoestima Antes. A_2 = Autoestima Después.

H_0 : No existe diferencia significativa entre el nivel de Autoestima promedio de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Anacafé, Antes y Después de la intervención (Seminario Taller), a un nivel de significación del 0.5%.

HIPOTESIS ALTERNATIVA: $H_1: A_1 < A_2$ =5%

A_1 = Autoestima Antes. A_2 = Autoestima Después.

H_1 : La Autoestima Antes es menor a la Autoestima Después de la intervención a un nivel de significancia del 5%.



En base a los resultados obtenidos concluimos que el nivel de Autoestima mejoró significativamente gracias al Seminario Taller para orientar la Motivación Laboral (intervención).

D. Ensayo de Hipótesis entre Motivación antes y después de la intervención por medio de la Prueba de Panel.

SUJETO	MOTIVACION	MOTIVACION	DIFERENCIA	DIFERENCIA 2
1	50	70	-20	400
2	44	56	-12	144
3	56	70	-14	196
4	60	64	-4	16
5	60	90	-10	100
6	70	80	-10	100
7	60	66	-6	36
8	50	60	-10	100
9	70	74	-4	16
10	60	66	-6	36
11	50	70	-10	100
12	62	70	-8	64
13	44	50	-6	36
14	42	56	-14	196
15	36	40	-4	16
16	40	50	10	100
17	56	64	-8	64
18	50	56	-6	36
19	54	58	-4	16
20	34	40	-6	36
21	48	54	-6	36
22	62	70	-8	64
23	38	50	-12	144
24	44	60	-16	256
25	60	76	-16	256
26	65	65	-9	81
27	40	50	-10	100
28	68	68	-12	144
29	32	60	-28	784
30	40	76	-36	1296
TOTALES	1565	1879	-305	4969

$$\bar{X} = \quad 52.16666667 \quad 62.63333333 \quad -10.16666667$$

RESULTADO OBTENIDO = -7.52 = t_0

VALOR MINIMO ESPERADO α 0.5% = -2.04 = t_c

$$|7.52| > 5\% (29) = -2.04$$

HIPOTESIS NULA: $H_0: M_1 = M_2$ 5%

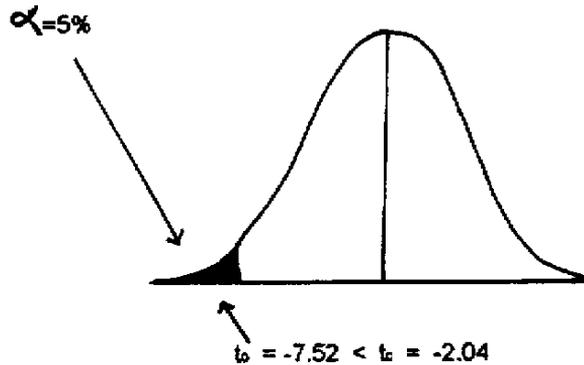
M_1 = Motivación Antes. M_2 = Autoestima Después.

H_0 : No existe diferencia significativa entre el nivel de Motivación Laboral promedio de los colaboradores de las Oficinas Centrales de Anacafé, Antes y Después de la intervención (Seminario Taller), a un nivel de significación del 0.5%.

HIPOTESIS ALTERNATIVA: $H_1: M_1 < M_2$ =5%

M_1 = Motivación Antes. M_2 = Motivación Después.

H_1 : La Motivación Antes es menor a la Motivación Después de la intervención a un nivel de significancia del 5%.



Debido a la diferencia entre el puntaje obtenido y el valor mínimo esperado de la tabla "t", se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, ya que esto demuestra que el nivel de Autoestima y la Motivación Laboral mejoraron significativamente gracias al Seminario Taller para orientar la Motivación Laboral (intervención).

Por ello se hace necesario realizar programas sistematizados que impacten la autoestima y la motivación, ya que ambas se relacionan, porque es obvio que las personas con mayor autoestima se van a desempeñar mejor laboralmente.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

1. Autoestima es el valor que una persona se asigna a si misma, es amarse, respetarse y aceptarse tal cual es con sus cualidades y defectos.
2. La Autoestima es fundamental para que exista motivación general y por consiguiente motivación laboral; no dependen una de la otra pero si guardan una relación directa.
3. De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a los valores que influyen en la motivación laboral, podemos decir que la muestra está carente de motivadores extrínsecos (ambiente laboral, salario, relaciones con jefes y compañeros) como intrínsecos (bienestar, respeto, cargo que desempeñan y disciplina).
4. El clima de la empresa está un poco hermético debido a la deficiente comunicación entre los jefes y compañeros de labores. Cierta cantidad manifestó que se sienten insatisfechos con el clima laboral que se maneja dentro de la empresa; así como la falta de reconocimiento por las labores que realizan.
5. Posteriormente a la ejecución del Seminario, las respuestas reflejan una mayor conciencia de lo que es la autoestima y la motivación personal; lo cual demuestra que estos programas sí impactan de manera rápida, ya que los niveles de éstas mejoraron positivamente y por consiguiente habrá una mejor productividad.

RECOMENDACIONES:

1. Crear una nueva modalidad sobre motivación laboral, para que de ser factible se utilicen reconocimientos que no tengan valor material alto, pero sí moral para estimular al empleado por la calidad de trabajo que realiza, y que los jefes pongan en práctica el elogio como parte importante de la motivación de los mismos.
2. Implementar talleres sobre relaciones interpersonales creando mecanismos que permitan espacios constantes de comunicación formales (reuniones semanales por departamentos, actividades de capacitación, etc.) e informales (eventos sociales, culturales y deportivos).
3. Que se lleven a cabo seminarios de este tipo, de manera sistemática y programada, debido al resultado y efecto producidos en los niveles de Autoestima y Motivación Laboral, lo que repercutirá en un mejor desempeño laboral, esto se comprobó a través de las pruebas estadísticas utilizadas.
4. Que las futuras investigaciones a realizarse con el personal de Anacafé sean sobre Desempeño Laboral y Clima Organizacional, y cuenten con el apoyo de las autoridades, ya que son para beneficio de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

Casas, Juan Antonio
ANALISIS DE LA SITUACION DE SALUD POR REGIONES
Publicaciones científicas y técnicas de OPS/OMS
Volumen 3, Impreso en Don Quijote S. A.
Guatemala, septiembre 1,992

Casas, Juan Antonio
ESTUDIO BASICO DEL SECTO SALUD
Publicaciones científicas y técnicas de OPS/OMS
Volumen 4, Impreso en Imprenta y Fotogrado Llerena, S.A.
Guatemala, octubre 1,992

Chiavenato, Idalberto
"ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS"
Editorial Mc Graw-Hill
Interamericana de México, S. A. 1,988
pp. 578

Davidoff, Linda L.
"INTRODUCCION A LA PSICOLOGIA"
2da. Edición, Mc. Graw-Hill
México, 1,988
p.p 794

Dessler, Gary
"ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS"
4ta. Edición, Prentice Hall Hispanoamericana
1,991, México
p.p. 812

Fabry J.
"BUSQUEDA DE SIGNIFICADO"
FCE. México, 1977

Facultad de Ciencias Económicas, USAC
Departamento de Publicaciones (122- 2m)
Colección Problemas Socioeconómicos No. 16
Guatemala, Abril 1,989,
p.p. 49

Harold Konntz Heinz Wehrich
"ADMINISTRACION"
Editorial Mc Graw-Hill
Interamericana de México, S. A. 1,989
pp. 620

"HOMBRES DE CAFÉ"
Editorial Anacafé
Guatemala, 1996
pp. 166

J. de Ajuriaguerra
"MANUAL DE PSIQUIATRIA INFANTIL"
4a. Edición, MASSON
Barcelona - México 1983
pp. 1,500

Kreps, Gary L.
"LA COMUNICACION EN LAS ORGANIZACIONES"
Editorial Addison-Wesley Iberoamericana
Argentina, 1993
p.p. 250

MANUAL DE CAFICULTURA
Editorial Anacafé
Guatemala, 1994
pp. 150

Marvey F. Clarizzio y George F. Mc Coy
"TRANSTORNOS DE LA CONDUCTA EN EL NIÑO"
Editorial El Manual Moderno, S. A. De C. V.
Traducido de la 2da. Edición por el Ing. Agustín Contin
México, D.F. 1981.
pp. 450

Maslow, Abraham
"EL HOMBRE AUTOREALIZADO"
Editorial Kairos
Barcelona, 1979

Mc Farland Dalton E.
"ADMINISTRACION DE PERSONAL"
Editorial Fondo de Cultura Económica
México, 1989
p.p. 825

Nash, Michael
"COMO INCREMENTAR LA PRODUCTIVAD"
4ta. Edicion 1,992
p.p. 520

Rogers, Carl
"EL PROCESO DE CONVERTIRSE EN PERSONA".
Editorial Paidós
Buenos Aires, 1977

Schuller, R.
"AMOR A SI MISMO"
Editorial V Siglos
México, 1981

Shults, Duane P.
"PSICOLOGIA INDUSTRIAL"
Editorial Mc Graw-Hill
Interamericana de México, S. A. 1,985
pp. 457

SISTEMA ESTADISTICO NACIONAL, CENSO 1,994
X DE POBLACION Y V DE HABITACION, CIFRAS DEFINITIVAS
Instituto Nacional de Estadística
Guatemala, C. A., Abril de 1,996
p.p. 129

Steward, Jim
"GERENCIA PARA EL CAMBIO"
Editorial Fondo Editorial
p.p. 610

Villacorta Escobar, Manuel
"RECURSOS ECONOMICOS DE GUATEMALA"
Facultad de Ciencias Económicas, USAC
Colección "Textos Económicos" No. 19
Guatemala, Agosto de 1,989
p.p. 159

ANEXOS

GUIA DE OBSERVACION:

TEMA	CRITERIO DE ELABORACION	CRITERIO DE EVALUACION
1. Aspecto personal Higiene y vestuario	Nivel de Autoestima	Limpio-bueno Bien vestido-bueno Aspecto común al medio-regular Mal vestido y sucio - malo
2. Participación	Motivación Laboral	Mucho-bueno poco-regular
3. Iniciativa	Motivación Laboral	Mucho-bueno poco-regularo
4. Estado de ánimo durante el desarrollo de sus actividades laborales	Motivación Laboral	Con entusiasmo y dedicación- bueno poco entusiasmo y dedicación-regular sin entusiasmo y dedicación- malo
5. Puntualidad	Motivación Laboral	llega temprano-bueno llega a tiempo-regular llegar tarde-malo
6. Inicio de labores	Motivación Laboral	inicia 8:00 - bueno inicia 8:05 a 8:10 - regular después 8:10 - malo
7. Relación interpersonal adecuada con los jefes.	Factores que influyen en la motivación	siempre-bueno algunas veces-regular nunca-mal
8. Relación interpersonal adecuada con los compañeros	Factores que influyen en la motivación	siempre-bueno algunas veces-regular
9. Aburrimiento	Motivación General	nada-bueno poco-regular
10. Apatía	Motivación General	nada-bueno mucho-malo
11. Desinterés	Motivación General	nada-bueno mucho-malo
12. Indiferencia	Motivación General	poco-regular Mucho-malo

ENCUESTA

I. DATOS GENERALES:

1. Edad: 18 - 25 _____ 26 - 30 _____ 31 - 40 _____
 41 - 50 _____ 51 - 60 _____ 61 - 70 _____
2. Sexo: M _____ F _____
3. Estado Civil: Casado _____ Soltero _____ Unido _____ Viudo _____
4. Escolaridad: Educación
Primaria _____ Básica _____ Diversificado _____ Universitaria _____
5. Tiempo de laborar en la Asociación: _____

II. INSTRUCCIONES: Sírvase responder la presente encuesta; los datos obtenidos serán manejados en forma anónima y confidencial. Por favor contéstela en forma rápida.

1. Considera usted que la empresa se interesa por su bienestar?
mucho _____ poco _____ nada _____
2. Considera que existe una adecuada comunicación entre la empresa y el personal?
mucho _____ poco _____ nada _____
3. Considera que es tratado con respeto dentro de la empresa?
siempre _____ a veces _____ nunca _____
4. Reconocen la calidad del trabajo que usted realiza?
siempre _____ a veces _____ nunca _____
5. Considera adecuada la disciplina que se maneja en la empresa?
si _____ no _____
6. Se siente identificado con la empresa?
mucho _____ poco _____ nada _____
7. Considera que el salario que devenga satisface sus necesidades?
mucho _____ poco _____ nada _____
8. Desarrolla sus actividades laborales con entusiasmo?
siempre _____ a veces _____ nunca _____

9. Se disgusta con facilidad durante el desarrollo de sus labores?

siempre _____ a veces _____ nunca _____

10. Le agrada el puesto que ocupa actualmente?

mucho _____ poco _____ nada _____

11. Pone esmero en el desempeño de sus labores?

mucho _____ poco _____ nada _____

12. Se considera competente en las actividades que desempeña?

mucho _____ poco _____ nada _____

13. Tiene buena relación con sus jefes?

si _____ no _____

14. Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

siempre _____ a veces _____ nunca _____

15. Tiene metas a corto plazo?

muchas _____ pocas _____ ninguna

16. Tiene metas a largo plazo?

muchas _____ pocas _____ ninguna

17. Se siente satisfecho consigo mismo?

mucho _____ poco _____ nada _____

18. A medida que pasa el tiempo, siente que crece profesionalmente?

siempre _____ a veces _____ nunca _____

19. Tiene usted problemas económicos?

siempre _____ a veces _____ nunca _____

20. Se siente satisfecho con el ambiente laboral que existe dentro de la empresa?

siempre _____ a veces _____ nunca _____

ENCUESTA No. 2

PREGUNTA	RESPUESTA
1. Paso la mayor parte del tiempo pensando en el pasado o en el futuro.	MUCHO POCO
2. Paso la mayor parte del tiempo experimentando el presente.	MUCHO POCO
3. Estoy siempre experimentando nuevas formas de actuar.	MUCHO POCO
4. Me siento incapaz de hacer algún cambio en mi conducta.	MUCHO POCO
5. Estoy completamente seguro, confiado y orgulloso de mi mismo.	MUCHO POCO
6. Dudo de mí todo el tiempo, me siento apenado y avergonzado siempre.	MUCHO POCO
7. Me conozco total y completamente.	MUCHO POCO
8. No sé quién soy, no tengo la menor idea.	MUCHO POCO
9. Acepto totalmente mi papel de mujer o de hombre.	MUCHO POCO
10. No acepto mi papel de mujer o de hombre, ni estoy seguro de él.	MUCHO POCO
11. Me ocupo de mis necesidades físicas, comida, techo...	MUCHO POCO
12. Me amo a mí mismo y a los demás.	MUCHO POCO
13. Me arriesgo, explorando y creando.	MUCHO POCO
14. Aprendo, estudio y reflexiono.	MUCHO POCO
15. Ayudo y trabajo con otros.	MUCHO POCO
16. Acepto mis capacidades y limitaciones.	MUCHO POCO
17. Luchó por mi dignidad y autorrespeto.	MUCHO POCO
18. Soy abierto y espontáneo.	MUCHO POCO
19. Soy capaz de intimar con otra persona.	MUCHO POCO
20. Expreso depresión y tristeza con lagrimas y angustia.	MUCHO

	POCO
21. Expreso alegría y felicidad con risas y jubilo.	MUCHO POCO
22. Expreso mis enojos y frustraciones.	MUCHO POCO
23. Gozo la vida con otros.	MUCHO POCO
24. Expreso mis temores, ansiedades y preocupaciones.	MUCHO POCO
25. Me doy cuenta de las sensaciones de mi cuerpo: respiración, vista, oído, gusto, tacto, olfato.	MUCHO POCO
26. Tengo fé en mis talentos y habilidades.	MUCHO POCO
27. Tengo sensibilidad y percepción de los sentimientos de otros.	MUCHO POCO
28. Planeo y dirijo mi propio futuro.	MUCHO POCO
29. Manejo y supero mis conductas indeseables.	MUCHO POCO
30. Aprecio y refuerzo mis conductas deseables.	MUCHO POCO
31. Deseo cosas grandes y fantaseo.	MUCHO POCO
32. Practico los valores sociales: cortesía y honestidad.	MUCHO POCO
33. Desarrollo conciencia del fin que tienen el poder y la riqueza.	MUCHO POCO
34. Atiendo, sirvo y apoyo a los demás.	MUCHO POCO
35. Desarrollo la apreciación por la belleza y el arte.	MUCHO POCO
36. Me comprometo a mí mismo a seleccionar mis valores y expectativas.	MUCHO POCO
37. Aprendo a dar y a amar mas plenamente.	MUCHO POCO
38. Me responsabilizo anticipadamente de las consecuencias de mi conducta.	MUCHO POCO
39. Asumo la responsabilidad de mis propias decisiones.	MUCHO POCO
40. Me adapto a los cambios sociales y de la comunidad.	MUCHO POCO
41. Asumo las responsabilidades sociales y la comunidad.	MUCHO POCO
42. Me identifico con los problemas de los demás y ofrezco mi ayuda.	MUCHO POCO

43. Me trasciendo a mi mismo a través de una identificación con el universo.	MUCHO POCO
44. Renuevo y recreo mi ser.	MUCHO POCO
45. Invariablemente termino mi trabajo. Siempre soy dedicado y muy competente.	MUCHO POCO
46. Nunca termino mi trabajo. Mi capacidad para completar tareas me hace sentir incómodo.	MUCHO POCO
47. Usa su intuición y percepción.	MUCHO POCO
48. Es libre, nadie lo amenaza, ni amenaza a los demás.	MUCHO POCO
49. Dirige su vida hacia donde cree conveniente, desarrollando habilidades que hagan posible esto.	MUCHO POCO
51. Aprende y se actualiza para satisfacer las necesidades del presente.	MUCHO POCO
52. Acepta su sexo y todo lo relacionado con él.	MUCHO POCO
53. Se relaciona con el sexo opuesto en forma sincera y duradera.	MUCHO POCO
54. Ejecuta su trabajo con satisfacción, lo hace bien y aprende a mejorar.	MUCHO POCO
55. Se gusta a sí mismo y gusta de los demás.	MUCHO POCO
56. Se aprecia y se respeta y así a los demás	MUCHO POCO
57. Tiene confianza en sí mismo y en los demás.	MUCHO POCO
58. Se percibe como único y percibe a los demás como únicos y diferentes.	MUCHO POCO
59. Conoce, respeta y expresa sus sentimientos y permite que los hagan los demás.	MUCHO POCO
60. Toma sus propias decisiones y goza con el éxito.	MUCHO POCO
61. Acepta que comete errores y aprende de ellos.	MUCHO POCO
62. Conoce sus derechos, obligaciones y necesidades, los defiende y desarrolla.	MUCHO POCO
63. Asume sus responsabilidades y ello le hace crecer y sentirse pleno.	MUCHO POCO
64. Tiene la capacidad de autoevaluarse y no tiende a emitir juicios de otros.	MUCHO POCO
65. Controla y maneja sus instintos, tiene fe en que los otros lo hagan.	MUCHO POCO
66. Maneja su agresividad sin hostilidad y sin lastimar a los demás.	MUCHO/POCO

PROGRAMACIÓN "SEMINARIO TALLER PARA ORIENTAR LA MOTIVACION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ANACAFE".						
TEMA	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	PROCESO	RECURSOS	TIEMPO DE EJECUCION	RESPONSABLES
1	La Autoestima	Conocer la importancia de la autoestima en la individualidad e irrepetibilidad de cada ser humano.	*Exposición *Dinámica "TU Arbol"	Anotarlos en el pizarrón o rotafolio Comentarios	Rotafolio o pizarrón Hojas y lápices Cuestionario	2 Horas Rosa Elda Murillo de Sarayoa Sara Elías Viquez de Ruiz
2	Autoconciencia El Yo No-pensado. Bowl.	reconocer los roles y de control, los papales y las motivaciones.	*Exposición *Participación *Dinámicas de participación	Comentarios Aportaciones de los participantes.	Cuestionario para cada participante	2 Horas Rosa Elda Murillo de Sarayoa Sara Elías Viquez de Ruiz
3	Autoestima Alta y Baja.	Conocer y diferenciar las características de una autoestima alta y una baja, así como sus respectivas consecuencias.	*Exposición Autoestima Alta *Dinámicas Autoestima Alta *Exposición Autoestima Baja *Dinámica "Doble personalidad"	Comentarios en grupos de tres. puesta en común.	Hojas y lápiz para cada participante cinta adhesiva.	2 Horas Rosa Elda Murillo de Sarayoa Sara Elías Viquez de Ruiz
4	Desarrollo de la Autoestima.	Conocer cómo y de quién se adquiere la autoestima desde el nacimiento hasta el momento actual.	*Exposición *Dinámicas *Dinámicas "Momentos de Análisis" *Dinámica "Escudo de Armas"	Compartir en grupo algunas reflexiones. puesta en común. del grupo total.	Cuestionario para cada participante. Hoja con escudo de armas y crayones.	2 Horas Rosa Elda Murillo de Sarayoa Sara Elías Viquez de Ruiz
5	Reconstrucción de la Autoestima	Darse cuenta de que la autoestima es aprendida, y como tal, susceptible de ser modificada, re-aprendida, utilizando nuevos métodos, técnicas y experiencias.	*Exposición *Dinámicas *Dinámica "20 cosas que me gusta hacer en grupo." *Dinámica Individual "Firmeza de los valores."	Compartir experiencias puesta en común.	Cuestionario para cada participante. lápices y hojas Rotafo o pizarrón	2 Horas Rosa Elda Murillo de Sarayoa Sara Elías Viquez de Ruiz
6	La Autoestima en las Relaciones Interpersonales.	Concientizar que autoestimarse lleva a estimar a los demás, y que sólo a través de los demás se puede lograr la autorrealización.	*Exposición *Dinámica "Justicia con el Próximo" *Dinámica "Amistad" *Dinámica "Resolución y Creación" *Dinámica "Creatividad" *Dinámica "Relajación"	Aportación de sentimientos y respuestas Debate sobre ideas expuestas Puesta en común	Papel, lápiz y crayones.	2 Horas Rosa Elda Murillo de Sarayoa Sara Elías Viquez de Ruiz
7	Motivación Laboral	Que los colaboradores de Anacafé conozcan la importancia de estar motivados, para una buena realización de sus tareas laborales.	*Exposición *Dinámicas *Dinámica "Frases Incompletas" *Dinámica "En busca de metas"	Comentarios en grupo.	Cuestionario para cada participante. Papel y Lápiz	2 Horas Rosa Elda Murillo de Sarayoa Sara Elías Viquez de Ruiz
8	Cierre del Seminario	Reafirmar lo vivido, para ponerlo en práctica en la vida cotidiana. Hacer una evaluación de los resultados, así como del instructor.	*Exposición *Dinámica "Contando en nuestro organismo". *Dinámica "Una larga y alegre vida" *Cuestionario de Evaluación (Encuesta No. 2) *Despedida	Aportación de respuestas y comentarios. Despedida	1 zinehorta para cada participante. Hoja y Lápiz para cada participante.	1 Hora Rosa Elda Murillo de Sarayoa Sara Elías Viquez de Ruiz

INDICE

PROLOGO	I
INTRODUCCION	II
CAPITULO I	
MARCO TEORICO	01-33
PREMISAS Y POSTULADOS	33-34
HIPOTESIS	35
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	35-37
CAPITULO II	
METODOLOGIA:	
2.1 Método	38
2.2 Descripción de la población	39
2.3 Técnica de Muestreo	40
2.4 Técnica de Recolección de datos	40
2.5 Técnica de análisis estadístico	41
2.6 Instrumentos elaborados por las investigadoras	41
CAPITULO III	
PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.	42-53
CAPITULO IV	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	54-55
Bibliografía	56-58
Anexos	59-66