

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

**"LA MOTIVACION Y SU IMPORTANCIA EN EL
CAMBIO DE ACTITUDES POSITIVAS DE LOS
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL"**

*Informe Final de Investigación
Presentado al Honorable Consejo Directivo
de la Escuela de Ciencias Psicológicas*

POR

VIRGINIA DEL ROSARIO GUZMAN ALMENGOR

Previo a optar el título de

PSICOLOGA

En el grado académico de

LICENCIATURA

Guatemala, julio 1999

D2
73
74(1307)

TRIBUNAL EXAMINADOR

Licenciado Abraham Cortez Mejia
D I R E C T O R

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
S E C R E T A R I A

Licenciada María Ileana Godoy Calzia
REPRESENTANTE CLAUSTRO CATEDRATICOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLOGICAS
Edificio M 3 Ciudad Universitaria, Zona 12
Tels. 4766780-4, 4760983, ext. 490-1
Directos: 4769907, 4767219, fax 4769914
e Mail: USACPSIC@edu.gt
GUATEMALA, CENTRO AMERICA

cc: Control Academico
CIEPs.
archivo

REG. 189-99

CODIPs. 847-99

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE
INVESTIGACION

Julio 15 de 1999

Señorita Estudiante
Virginia del Rosario Guzmán Almengor
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DECIMO (10o.) del Acta TREINTA Y TRES NOVENTA Y NUEVE (33-99) de Consejo Directivo, de fecha 12 de julio del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "LA MOTIVACION Y SU IMPORTANCIA EN EL CAMBIO DE ACTITUDES POSITIVAS DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

VIRGINIA DEL ROSARIO GUZMAN ALMENGOR

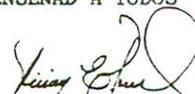
CARNET No. 91-15076

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Mayra Otilia Morales Montufar y revisado por el Licenciado Waidemar Zetina Castellanos.

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

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA



/Rosy

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "

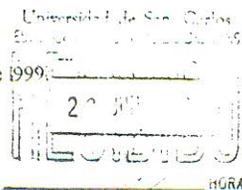
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M-9 Ciudad Universitaria, Zona 12
Tel: 4760790-4, 4760995, ext. 490-1
Directos: 4760992, 4767219, fax 4760914
e Mail: USACPSIC@redugl
GUATEMALA (CENTRO AMÉRICA)

CIEPs. 43/99
REG. 189/99

Guatemala, 22 de junio de 1999.



INFORME FINAL

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Waldemar Zetina Castellanos, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

"LA MOTIVACION Y SU IMPORTANCIA EN EL CAMBIO DE ACTITUDES
POSITIVAS DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE:

CARNE No.

VIRGINIA DEL ROSARIO GUZMAN ALMENGOR

91-15076

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

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Edith Rios de Maldonado
LICDA. EDITH RIOS DE MALDONADO
COORDINADORA

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

c.c. Revisor/a
Archivo
ERDM/edr



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M 3 Ciudad Universitaria, Zona 12
Tels: 4768700-4, 4769088, ext. 490-1
Director: 4769902, 4767219, fax 4769914
e Mail: USA@PSIC@redugl
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

CIEPs. 42/99

Guatemala,
22 de junio de 1999.

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

LICENCIADA RIOS DE MALDONADO:

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

"LA MOTIVACION Y SU IMPORTANCIA EN EL CAMBIO DE ACTITUDES
POSITIVAS DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE:

CARNE No.

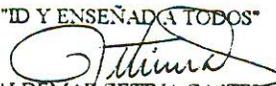
VIRGINIA DEL ROSARIO GUZMAN ALMENGOR

91-15076

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 tramites respectivos.

Atentamente,

"D Y ENSEÑADA A TODOS"


LIC. WALDEMAR ZETINA CASTELLANOS
DOCENTE REVISOR

c.c. Archivo
Docente Revisor
WZC:edr

Guatemala, 1 de junio de 1999

Licda. Edith Ríos de Maldonado
Coordinadora Centro de Investigaciones
En Psicología, Cieps.
Su Despacho.

Licenciada Ríos:

A través de la presente hago de su conocimiento que tuve a mi cargo la asesoría, corrección y posterior aprobación del Informe Final, titulado LA MOTIVACION Y SU IMPORTANCIA EN EL CAMBIO DE ACTITUDES POSITIVAS DEL TRABAJADOR EN SU DESEMPEÑO LABORAL, elaborado por la estudiante Virginia del Rosario Guzmán Almengor, Carné No. 9115076.

Con base a los requisitos de Cieps. doy por aprobado el Informe Final a efecto que se continúe con el trámite respectivo.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



Licda. Mayra Otilia Morales Montúfar
Colegiado No. 5538
Asesora de Tesis

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M 3 Ciudad Universitaria, Zona 12
Tels. 4764790-4, 4760983, ext. 490-1
Director: 4769902, 4767219, fax 4769914
e Mail: USACPSIC@eduq1.
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

Edificio General Acad.
CIEPS.
archivo

REG. 189-99

CODIPs. 569-99

APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y
NOMBRAMIENTO DE ASESOR

Mayo 19 de 1999

Señorita Estudiante
Virginia del Rosario Guzmán Almengor
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DECIMO CUARTO (14o.) del Acta VEINTIUNO NOVENTA Y NUEVE (21-99) de Consejo Directivo, de fecha 11 de mayo del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO CUARTO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "LA MOTIVACION Y SU IMPORTANCIA EN EL CAMBIO DE ACTITUDES POSITIVAS DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, elaborado por:

VIRGINIA DEL ROSARIO GUZMAN ALMENGOR

CARNET No. 91-15076

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 Mayra Otilia Morales Montufar."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA



/Rosy

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "

PADRINOS

Licda. Mayra Otilia Morales Montufar

Lic. Waldemar Zetina Castellanos

Ing. Julio Roberto Almengor Choy

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a la Escuela de Ciencias Psicológicas, a las Licenciadas Edith Ríos de Maldonado, Mayra Morales Montúfar, al Licenciado Waldemar Zetina Castellanos y a la señora María Estela Castillo de Rodríguez.

A la empresa Metalenvases, S.A. especialmente al señor Mario Zelada Jefe del Departamento de Recursos Humanos, al señor Jorge López Ríos Jefe del Departamento de Costos y a los empleados del área operativa del departamento de producción por su valiosa colaboración.

DEDICATORIA

A DIOS:

Por su infinito amor y ayuda.

A MI MADRE:

MARIA VIRGINIA ALMENGOR

Como mínimo agradecimiento y recompensa a sus esfuerzos y gran amor.

A MIS HERMANAS:

MAYTE E IRENE

Por su ayuda y apoyo incondicional.

A MIS SOBRINAS:

ANA IRENE, LOURDES Y MARICRUZ

Como muestra de mi cariño y ejemplo a seguir.

A MIS CUÑADOS:

JORGE LOPEZ Y MYNOR FUENTES

Por su invaluable ayuda y amistad sincera.

A MI ABUELITA:

MARIA TERESA ALMENGOR

Como muestra de mi cariño y agradecimiento.

PROLOGO

Siendo el recurso humano un factor determinante y sumamente importante dentro del concepto de la empresa moderna, y la motivación uno de los aspectos que guarda íntima relación con el rendimiento y el desarrollo del trabajo diario, vi la necesidad de realizar un estudio sobre la motivación y su importancia en el cambio de actitudes positivas de los trabajadores en su desempeño laboral. Dicho estudio se realizó con un grupo de 30 empleados del área operativa de la empresa Metalenvases, S.A., con el fin que llenara las expectativas de la empresa y demostrara de que manera la motivación puede influir directamente en su buen desempeño laboral.

En Guatemala existen pocos estudios relacionados con el aspecto motivacional y los beneficios que esta ofrece a las empresas. Por tal razón consideré conveniente efectuar una investigación que pudiera dar una idea de lo importante y necesaria que se hace la motivación del personal para hacer óptimo el desempeño y productividad de las empresas.

INTRODUCCION

En Guatemala, la Psicología Industrial ha demostrado ser una disciplina de enorme influjo sobre la calidad de vida moderna. Esta consiste en la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la ciencia de la conducta humana a las personas en el trabajo.

Uno de los factores que afecta profundamente la eficiencia de la organización es la motivación de los empleados, el tipo de satisfacción que les proporciona, su pertenencia a ella y el grado de participación activa en el trabajo.

Esta investigación se basó en el estudio de la motivación y su importancia en el cambio de actitudes positivas del empleado en su desempeño laboral, considerando que la motivación es un aspecto fundamental en el valor de toda empresa.

El problema seleccionado fue de carácter descriptivo en virtud de que existen antecedentes del beneficio de la motivación en el trabajador, la selección del problema radica en particularizar de qué forma y en qué medida intervienen los diferentes elementos componentes de la motivación en 30 empleados del área operativa de la empresa Metalenvases, S.A. escogidos aleatoriamente.

El Objetivo General consistió en probar que la motivación es importante para el cambio de actitudes positivas del empleado en su desempeño laboral.

La hipótesis que se planteó fue que la motivación incide en la actitud positiva del empleado, en la realización de un trabajo satisfactorio. La Variable Independiente se refiere a la motivación, que se define como; “Los comportamientos activos, integrados y dirigidos del organismo, los cuales se explican en función de las energías que se invierten en tal actividad y los factores tanto internos como externos que determinan la dirección de tales comportamientos”. La Variable Dependiente, se refiere a las actitudes positivas en el desempeño laboral entendiéndose la misma como; “ La forma como una persona realiza sus actividades productivas y de trabajo dentro de una empresa, proporcionando a esta la seguridad y la intensidad del esfuerzo que es capaz de dar y poder así obtener la productividad deseada”.

Como instrumento de comprobación del estudio se utilizó un cuestionario cerrado de 26 preguntas, para su interpretación se hizo uso de la estadística descriptiva, para sustentar el estudio se hizo la revisión teórica de autores antiguos, modernos y contemporáneos, así mismo se tomaron en cuenta artículos de revistas dentro del campo de la economía y los negocios que tienen vinculación con la motivación y producción del trabajo.

CAPITULO I

1.1 Planteamiento Inicial del Problema.

Al sentarse las bases científicas de la organización del trabajo, solo se tomaron en cuenta las razones materiales y económicas, excluyendo los sentimientos, los afectos, las aspiraciones y demás factores emocionales que constituyen la esencia de la personalidad humana.

Las técnicas se aplicaron en mejoras exclusivamente de las condiciones externas y ambientales del trabajo pensando que con estos perfeccionamientos físicos el hombre rendiría más y mejor. Con el consiguiente aumento de la retribución se suponía que el trabajador estaría más contento, porque se creía que el estímulo monetario era la única motivación válida para el trabajo, pero esta concepción cambió fundamentalmente a partir de la década de 1,930 cuando los psicólogos y los sociólogos comprobaron que hay otros valores más sutiles que mueven la conducta.

A lo largo del tiempo se ha logrado progresos trascendentales con la aplicación de la psicología en muchos problemas de las instituciones que se dedican a la producción de bienes y/o servicios, quedan todavía muchos por resolver, uno de ellos es el perfeccionamiento de sistemas para crear situaciones de trabajo que proporcionen a los empleados mayor satisfacción, ya que uno de los aspectos más importantes en el desarrollo de las empresas es el elemento humano.

Por tal razón se consideró necesario e importante realizar un estudio acerca de la "MOTIVACION Y SU IMPORTANCIA EN EL CAMBIO DE ACTITUDES POSITIVAS DEL EMPLEADO EN SU DESEMPEÑO LABORAL", tomando en cuenta que un individuo motivado dará a la empresa la seguridad de esfuerzo y la intensidad de trabajo que él mismo es capaz de dar, para poder obtener la productividad deseada por la empresa.

Se pretende llegar a determinar cuán necesaria es la motivación en el desempeño laboral de los empleados operarios de la empresa METALENVASES, S.A. Por lo que se contó con la colaboración de 30 empleados del área operativa del departamento de producción, a quienes se les aplicó un cuestionario cerrado diseñado para el fin.

En enero de 1,987 Metalenvases, S.A. inicia sus labores comerciales en Guatemala brindando hasta la fecha oportunidad de trabajo a 150 personas, centra su producción principal en la fabricación de envases de hojalata, tapas rosca para envases de vidrio, hoy día es principal proveedor de empresas como Alimentos Kern's de Guatemala, Bon Appetit de El Salvador, Sardimar de Costa Rica, entre otras. Su aporte en el desarrollo a nivel industrial ha alcanzado niveles importantes para la economía nacional.

El estudio de la motivación en el empleado, se encuentra ubicado, dentro del área de la Psicología Industrial, debido a que esta consiste principalmente en la aplicación de

los métodos, conocimientos y principios de la ciencia de la conducta humana a las personas en el trabajo.

Cuando un Psicólogo Industrial observa el comportamiento de los trabajadores, lo hace siguiendo las tradiciones más acertadas de la ciencia, objetividad, imparcialidad y sistematicidad.

El estudio de la motivación se vincula también con la Sociología debido a que esta ubica al individuo dentro de los diferentes grupos a los que este pertenece, la familia, asociaciones y la empresa.

En el aspecto económico se relaciona en la utilidad y productividad de la empresa y el desarrollo económico de la misma dentro de la sociedad y la nación. Puede relacionarse también dentro del campo de la Administración de Empresas, Informática y Relaciones Humanas. Pero como Psicólogos Industriales interesa afrontar el máximo reto de nuestros días como lo es el movimiento tendiente a humanizar el trabajo y mejorar la calidad de vida laboral; para lograr esas metas, se preocupa que el trabajo sea interesante y satisfactorio, que el empleado goce de autonomía y participe en la toma de decisiones.

Partiendo del hecho de que a nivel gerencial de dicha empresa existen intereses por establecer esta situación, debido que permitirá en el futuro establecer mejores relaciones de trabajo y la formulación de nuevas políticas en función del crecimiento y

desarrollo del personal, así como del beneficio mutuo capital – trabajo, es decir, mejorando las condiciones ambientales en el trabajo y las condiciones de nuevos incentivos para el trabajador, ello incidirá en una mejor producción y satisfacción laboral.

1.2 Marco Teórico.

El conocimiento del pasado está íntimamente ligado al método que se siga para estudiarlo, éste a su vez se encuentra engarzado en las formas particulares que cada sociedad tiene de verse a sí misma y de percibir a las demás. En el caso de las formaciones económico – sociales dependientes, las metrópolis tienden a dar las líneas directrices del conjunto de creencias, ideas, mitos y teorías con la intención de explicar la vida social en función de los intereses de tales metrópolis y de los grupos privilegiados por la colonización. Esas directrices son, a la vez, justificación y programa. En otras palabras, es ideología dominante.

Guatemala ha sido históricamente un país dominado, sin embargo, posee en la actualidad actividades comerciales y culturales únicas en su clase.

Por su población de 11.242,000 habitantes (1999), Guatemala es el primero entre los países centroamericanos con una tasa de crecimiento demográfico anual de aproximadamente 2.9% (6to. de América y del mudo hispano). A diferencia de otras naciones iberoamericanas la población urbana del 33%, es relativamente pequeña, con una densidad de población de 282 habitantes por kilómetro cuadrado. La población indígena se estima en el 48% del total de sus habitantes. La mayoría de esta población se comunica en su respectivo idioma maya de acuerdo a las siguientes estimaciones: 29% k'iche', 25% en kaqchikel, 14% en q'eqchi', 8% en mam, 24% en pocomam, tz'utujil,

chorti', q'anjob'al, awakateco y otros. En total, son 21 grupos de origen maya, más el xinca y el garifuna.

Guatemala tiene cultivado el 26.2% de su territorio, sus principales cultivos son el maíz, la caña de azúcar, cacao, café, arroz, frijol, banano, los cuales constituyen por su importancia el segundo cultivo del país. Después del café, es la base de la industria de la goma de mascar en los Estados Unidos. La industria manufacturera está muy alentada, el comercio exterior es muy activo y constituye una copiosa fuente de riqueza para la república.

Datos Históricos y Comerciales Metalenvases, S.A.

Metalenvases, S. A. es una empresa industrial que se dedica a la fabricación de envases de hojalata para conservas, jugos, pinturas, aerosoles, tapas rosca y otra variedad de productos de menor importancia.

Metalenvases es una industria que inició sus labores el 12 de enero de 1,987 teniendo como primera misión la elaboración de tapas rosca para frascos de vidrio.

Sus instalaciones físicas se situaron en la colonia San Ignacio zona 7 de Mixco, cubriendo un territorio de cuatrocientos metros cuadrados y empleando a once personas incluyendo al gerente y al contador.

En el transcurso de doce años muchas cosas han ocurrido, y entre ellas se cuenta dichosamente el éxito que la empresa ha tenido no solo a nivel nacional sino que también a nivel internacional, hoy las instalaciones están ubicadas en la colonia Santa Rita II de la zona 2 de Mixco contando con un territorio de 9,600 metros cuadrados, con una gran inversión en maquinaria suiza y alemana, con más de ciento cincuenta trabajadores y una amplia cartera de clientes satisfechos con sus productos. Hoy el producto líder es el envase para jugos de 5½ onzas y otros envases utilizados para el mismo fin, sobresaliendo entre sus clientes Alimentos Kern's de Guatemala, Bon Appetit de El Salvador, Sardimar de Costa Rica, Jumex de México y Salgado, S. A. de España quienes son productores de aceite de oliva, sin embargo se cuenta con otro gran número de clientes que no podemos mencionar por razones obvias.¹

En este segmento se hará una breve historia sobre el desarrollo de la empresa:

1. El 12 de enero de 1,987 se inicia la fabricación de tapas rosca con una línea de producción estadounidense marca Karges Hammer, con una guillotina y dos troqueladoras, en ese año se tuvo una producción de 212 toneladas de hojalata en el año.
2. A inicios de 1,988 se invierte en una soldadora Karges Hammer para la fabricación de envases de hojalata cuya soldadura sería de tipo estaño plomo, incrementando en ese año el tonelaje producido.

¹ López Ríos, Jorge. Discurso XII Aniversario, Guatemala enero 1999.

3. En 1,990 se logró contactar un cliente de gran magnitud como lo es Alimentos Kern's y la producción anual se incrementó hasta 900 toneladas en el año, fue también en ese año cuando la empresa comenzó sus programas de calidad introduciendo la filosofía de Kaisen que es un programa japonés de calidad que industrias como automotores Toyota, ha tenido desde sus inicios.
4. A finales del año 1,991 se emite en Guatemala un acuerdo gubernativo que prohibía el envasado de productos alimenticios en envases soldados con estaño plomo, razón por la cual la empresa decide invertir en una línea suiza de soldadura eléctrica para la fabricación de sus envases, no sólo los envases para alimentos sino las tres líneas que se trabajaban ya en esa época, Conservas, Aerosoles y Pinturas.
5. En 1,992 y debido a la gran eficiencia de nuestras líneas automáticas nuestro mercado se amplía hacia Centroamérica y el caribe y exige cada vez mayor calidad y eficiencia, para continuar con nuestros programas de calidad implementamos el sistema japonés cinco eses el cual se basa sobre cinco palabras japonesas que inician con la letra s y es un programa de mejoramiento continuo.
6. En 1,994 se logra ser proveedor exclusivo de Alimentos Kern's de Guatemala y se incursiona en el mercado mexicano y español. Debido a lo anterior se tiene la necesidad de cambiar nuestras instalaciones físicas y trasladarnos hacia un área más grande e invertir en más maquinaria para nuestros requerimientos de producción, es así como se hizo una inversión bastante fuerte en una línea automática de origen alemán marca Fael la cual produce más de veinte tipos distintos de envases teniendo

en los más pequeños como lo son los de 5½ onzas, una producción de ochocientos envases por minuto.

7. En 1,996 el país se vio seriamente afectado por el Tratado de Libre Comercio entre los países del norte de América, en esta época el águila mexicana amenazó con arrancar el corazón del quetzal guatemalteco, ya que nuestra economía tuvo un gran decrecimiento gracias a que todos los productos mexicanos entraban al país con toda facilidad y desplazaban al producto nacional creando de esta forma una severa crisis, fue entonces cuando empresas como Alimentos Kern's de Guatemala y Bon Appetit de El Salvador nos solicitaron un envase con formas exclusivas para cada uno y litografiados para poder eliminar la etiqueta, se recurrió así a otra inversión para comprar otra línea alemana de marca Oberburg con la cual producimos envases litografiados y expandidos, estas estrategias de presentación tomadas por nuestros clientes devolvieron al país la tranquilidad en la venta de nuestros productos y sobre todo relució la calidad de lo chapín.
8. Hoy en día contamos con varias líneas automáticas, procesamos más de cuatro mil toneladas de hojalata al año y contamos con un gran número de clientes satisfechos tanto dentro como fuera de nuestras fronteras. Contamos además con una rotación de personal casi nula ya que este se encuentra en constante capacitación y con buenos incentivos tanto de tipo económico como de tipo moral, educativo y psicológico, ya que para el nivel de operarios contamos con un programa de becas de estudios y los asensos correspondientes al finalizar los estudios. Para nuestros mandos medios y gerentes principalmente, contamos con programas constantes de

capacitación tanto a nivel nacional como a nivel internacional, tal es el caso de una quincena de estudios en el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas, INCAE en Costa Rica año tras año desde 1,996. Nos sentimos orgullosos de poseer un recurso humano capaz y consciente de las necesidades y expectativas de nuestro país.

9. Para este año contamos con algunos otros proyectos de suma importancia, como lo constituyen la apertura de nuestra Planta San Lucas, ubicada en el kilómetro 37.2 de la ruta hacia Chimaltenango. En aspectos de calidad, desde finales de 1,994 se viene trabajando con equipos de trabajo de mejoramiento continuo, así como con un pequeño grupo de profesionales trabajando en la creación de procedimientos y manuales de trabajo, así mismo en salud ocupacional, cinco eses y calidad total, nuestra meta se ve francamente cerca, ya que para septiembre de 1,999 esperamos estar totalmente certificados en las normas ISO 9000, que son las de mayor importancia prestigio a nivel mundial, para el buen respaldo de nuestro producto en el siglo que estamos por iniciar.²

Historia de la Psicología Industrial.

“Nació a principios del siglo XX y creció rápidamente, sobre todo a raíz de las dos guerras mundiales que brindaron la oportunidad de probar su utilidad. Uno de los hitos en su historia fue el descubrimiento del influjo que las variables sociopsicológicas tienen en el comportamiento del trabajador, lo cual demostrado por los estudios de

² López Ríos, Jorge. Discurso XII Aniversario, Guatemala 1999.

Hawthorne realizados en la década de 1920 y en la década de 1930. Una nueva rama de la Psicología Industrial, la Psicología de la Ingeniería, es fruto de la investigación de armas cada vez más complejas durante la Segunda Guerra Mundial. En años recientes se ha desarrollado otra nueva área. La Psicología Organizacional, que estudia el ambiente o la atmósfera del trabajo.”³

La Psicología Industrial afronta diversos problemas que en parte se deben a la constante demanda de sus servicios, entre los cuales figuran:

1. El charlatanismo, o sea, la práctica de esta disciplina por los profesionales.
2. La comunicación, es decir, traducir la jerga técnica para que la entienda el personal de las empresas.
3. La renuncia a ensayar técnicas nuevas, esto es, la resistencia al cambio por parte de los directivos y empleados con que a veces se topa el Psicólogo.
4. La investigación frente a la aplicación, o sea, la realización necesaria que existe entre la adquisición de conocimientos y a su aplicación a un problema concreto.

“El futuro de la Psicología Industrial precisa de desarrollo constante y de nuevos retos, debido a la cambiante naturaleza de los trabajadores, el tamaño creciente de las empresas, el equipo y procedimientos cada vez más refinados, el aumento del tiempo

³ Morales, Ligia. “Monografía Ocupacional del Psicólogo Industrial en Guatemala” Escuela de Psicología. USAC, 1991. Pp. 25

libre, el máximo reto que afronta en nuestros días el Psicólogo Industrial es el movimiento tendiente a humanizar el trabajo y mejorar la calidad de vida laboral, para lograr esas metas se procura que el trabajo sea interesante y satisfactorio, que el empleado goce de autonomía y participe en la toma de decisiones.”⁴

Las personas y su trabajo son el área de investigación de los psicólogos industriales, que se preocupan por hacer del lugar de trabajo más confortable y productivo tanto para los trabajadores como para los empresarios. Estos especialistas de personal desarrollan técnicas para adaptar el trabajo al trabajador, formar trabajadores, evaluar la organización interna y examinar los elementos relacionados con una supervisión efectiva de ánimo de los empleados.

La Psicología Industrial es la disciplina que ejerce su influencia sobre la calidad de vida moderna, ya que repercute en nuestro estilo de vida sin importar donde residamos, ni trabajemos, ni la posición social que ocupemos.

El trabajo proporciona un sentido de identidad; nos dice a nosotros mismos y a los demás lo que somos, mejora nuestro sentido de autoestima, filiación y pertenencia. Si estamos frustrados o insatisfechos con él, lo más seguro es que volvamos tristes al hogar al finalizar la jornada y esto puede perjudicar la salud física y psíquica.

⁴ Ibid. Pp. 26.

“La Psicología Industrial consiste en la aplicación de los métodos, conocimientos y principios de la ciencia de la conducta humana a las personas en el trabajo. Cuando un psicólogo industrial observa el comportamiento de los trabajadores, lo hace siguiendo las tradiciones más acendradas de la ciencia: objetividad, imparcialidad y sistematicidad”⁵

Importancia de la Formación para el trabajo.

En la evolución histórica de nuestro país, las formas de trabajo se han ido perfeccionando cada vez más. Por ello es necesaria la formación académica para la preparación de ulteriores actividades productivas y eficacia en su trabajo, tomando en cuenta que la labor del empleado operario es una de las más observadas dentro de una empresa.

“En el desarrollo normal de cada individuo, no basta con el propio desarrollo biológico, sino con la importancia de la adquisición de ciertos conocimientos en el desempeño de su labor diaria. En la preparación deben cumplirse las mismas condiciones que en el trabajo, es decir, prepararse eficientemente para realizarlo. En el caso del empleado debe prepararse para sus actividades y guardar disciplina, algo característico en su formación, la cual se basa en deberes y disciplinas, la postura general de la personalidad en su preparación ya no es la del juego como cuando se estudiaba por interés, obligación o conveniencia social, sino la postura de trabajo, la posición de obtener un buen rendimiento académico para ser un buen empleado”⁶.

⁵ Shultz, Duane. “Psicología Industrial”. Edit. Interamericana, México, 1982. Pp. 6-

⁶ Whitaker James. “Psicología” Edic. Interamericanas, México, 1983.

La finalidad primordial del estudio a la cual está adaptada toda su organización social, consiste en la preparación para la futura actividad independiente para el trabajo.

Concepto de Motivo.

“Se emplea el término motivo para designar todas aquellas fuerzas que impulsan a un individuo a realizar un acto, para efectuar una elección entre varias posibilidades, o bien para continuar una tarea sin interrupción”.⁷

Muchas veces es difícil determinar con exactitud la causa de la falta de voluntad para realizar una tarea que se debe cumplir, porque puede obedecer a varias razones simultáneas, principalmente se trata de la motivación, que es el impulso necesario para la acción.

La motivación para el logro es el impulso que tienen algunas personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas. Un individuo con este impulso desea desarrollarse, crecer y avanzar por la pendiente del éxito. El logro es importante por sí mismo, y no por la recompensa que lo acompaña.

“Hay varias características que definen a los empleados orientados hacia el logro de metas. Trabajan más duro cuando perciben que recibirán reconocimiento personal por sus esfuerzos, cuando solamente hay un riesgo moderado de fracasar, y cuando reciben retroalimentación específica sobre su desempeño anterior. Como gerentes tienden a

⁷ Fingerman, Gregorio. “Relaciones Humanas Fundamentos Psicológicos y Sociales”. Edit. McGraw Hill, Tercera Edición. Pp. 41

confiar en sus subordinados, compartir y recibir ideas abiertamente, fijar metas superiores y esperar que sus empleados estén también orientados hacia el logro de éstas”⁸

Motivación.

Las teorías de la satisfacción de la motivación se enfocan en las necesidades internas que alientan el comportamiento. En un esfuerzo para reducir o satisfacer sus necesidades la gente actuará de cierta manera. Esta propuesta está asociada con pensadores Maslow y Alderfer.

La jerarquía de las necesidades de Maslow:

La jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, probablemente ha recibido más atención de los psicólogos que cualquier otra teoría de la motivación, debido a que clasifica las necesidades humanas de una manera lógica, conveniente que sostiene implicaciones importantes para los psicólogos. Maslow percibió las motivaciones humanas como una jerarquía de cinco necesidades, que van desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más grandes como la autorrealización. De acuerdo con Maslow se deberá motivar a los individuos para satisfacer cualquier necesidad que sea prepotente, o más poderosa para ellos en un momento dado. El predominio de una necesidad depende de la situación actual del sujeto y de sus experiencias recientes. Comenzando con las necesidades fisiológicas, que son las

⁸ Davis, Keith y Newstrom, John. “El Comportamiento Humano en el Trabajo”. Editr. El Ateneo. Argentina. Pp. 117-118.

básicas, cada una ha de ser satisfecha por lo menos parcialmente, antes que el individuo desee satisfacer una del siguiente nivel más alto.⁹

Una conclusión obvia de la teoría de Maslow es que los empleados necesitan un salario, suficiente alimentación, vivienda y protección para ellos y para su familia, además hay que crear un ambiente seguro de trabajo antes que los psicólogos ofrezcan incentivos tendientes a darles autoestima, sentimientos de pertenencia u oportunidades de crecer. Las necesidades de seguridad requieren seguridad del trabajo, ausencia de coerción o de la sensación de un trato arbitrario y normas definidas con claridad.

La Teoría de Alderfer

El Psicólogo Clayton Alderfer coincide con Maslow en que la motivación al trabajador se puede graduar de acuerdo a una jerarquía de necesidades. Sin embargo su teoría ERC difieren en dos puntos básicos.¹⁰

Primero: Alderfer separó las necesidades hacia abajo en sólo tres categorías:

- Necesidades de existencia
- Necesidades de relación
- Necesidades de crecimiento

⁹ Zea Krings, Alvaro. Teoría Gerencial II. FISICC-IDEA, Junio 1998. Pp. 38

¹⁰ Ibid. Pp. 39.

Segundo: y más importante, Alderfer enfatiza que cuando se frustraron las necesidades básicas, regresarán las necesidades menores, incluso si ya fueron satisfechas.

Las características individuales son los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a la situación de trabajo. Sin duda, la gente difiere en esas características, por tanto, también sus motivaciones serán distintas. Las características de trabajo son los atributos de las actividades del empleado e incluyen el grado de responsabilidades, la diversidad de actitudes y el grado en el que el trabajo reúne las características que satisfacen al personal. Las características de la situación de trabajo son factores del ambiente laboral del individuo. El ambiente inmediato de trabajo incluye las actitudes y acciones de compañeros y supervisores, así como el “clima” que crean.

Los supervisores influyen profundamente en la motivación y desempeño de los empleados son su ejemplo e instrucción, lo mismo que con premios y castigos que incluyen desde el elogio, los incrementos salariales y las promociones, hasta las críticas, despidos y degradaciones.

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

¹¹ Martínez Molina, Julissa M. La motivación de personal como Factor Esencial en la Producción de un Empresa. Escuela de Psicología USAC, 1995. Pp. 13

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

Los motivos se clasifican en primarios y secundarios; los motivos primarios siempre son innatos y de base fisiológica, los motivos secundarios pueden ser adquiridos y pueden clasificarse como personales y sociales.

Dentro del contexto histórico de la motivación existen varias teorías entre ellas, está la teoría psicoanalítica de la motivación (Freud); en donde la motivación se enmarca en el concepto del inconsciente, sede de las fuerzas dinámicas que rigen directa o indirectamente los comportamientos tienden a expresarse y manifestarse en el plano de la conciencia.¹³

Fundamentos de la Motivación.

¿Que es la motivación?. La motivación es una de las tareas administrativas más simples pero al mismo tiempo de las más complejas. Es simple porque las personas se sienten básicamente motivadas o impulsadas a comportarse en forma tal que les produzca recompensa, por lo tanto motivar a alguien debe ser fácil; simplemente hay que encontrar lo que desea y colocarlo como una posible recompensa (o incentivo).¹⁴

¹² Ibid. Pp. 13.

¹³ Ibid. Pp. 13

¹⁴ Dessler, Gary. Administración de Personal. Edit. Prentice Hall, México 1991. Pp. 348.

Sin embargo, sin considerar las complejidades de la motivación, no hay duda de que el desempeño es la “base” de la administración. Los gerentes logran que las personas hagan cosas, por lo tanto, se debe aceptar la complejidad de la motivación como un hecho de la vida y analizar que es lo que se sabe con respecto a motivar al empleado.¹⁵

La mayor parte de los autores al hablar de los incentivos, no hacen una diferenciación entre estos y las motivaciones, no obstante se trata de dos conceptos distintos.

Los incentivos: son los estímulos objetivos que están en las cosas materiales, en los salarios, en la atmósfera laboral, en la temperatura, en los instrumentos de trabajo y otras condiciones externas que hacen menos pesada la labor, porque provoca estados afectivos de signo positivo e influyen consiguientemente en el rendimiento. Así también los define Brown cuando dice que un incentivo “es una meta objetiva capaz de satisfacer lo que subjetivamente consideramos una necesidad, impulso o deseo”.¹⁶

Las motivaciones, en cambio, tienen una raíz subjetiva porque yacen en el fondo de la naturaleza del sujeto mismo. Dependen de su constitución física y psíquica, de sus

¹⁵ Ibid. Pp. 348.

¹⁶ Fingerman, Gregorio. Relaciones Humanas Fundamentos Psicológicos y Sociales. Edit. McGraw Hill. Pp. 19.

aptitudes, de sus aspiraciones y anhelos, de sus esperanzas y ambiciones, así como de su actitud ante la vida y ante sus semejantes.

Todos estos factores influyen directamente sobre las relaciones recíprocas entre los hombres, ya sea entre los propios operarios, ya entre estos y sus empleados y condicionan la armonía y la paz, así como repercuten sobre el rendimiento del trabajo.¹⁷

Una técnica a la cual se le ha dado un fuerte apoyo como resultado de la teoría e investigación sobre la motivación en el incrementado conocimiento y uso de la participación. No puede haber duda de que es rara la persona que no sea motivada al ser consultada sobre la acción que le afecta, por estar participando en el acto. Por lo tanto, el tipo adecuado de participación, produce tanto una motivación como un conocimiento valioso para el éxito de la empresa.¹⁸

La participación responde a diversos motivadores básicos. Es una forma de reconocimiento, hace referencia a la necesidad de afiliación y aceptación y por sobre todo, da al individuo un sentido de realización.

¹⁷ Ibid. Pp. 20.

¹⁸ Mazariegos, Byron R. Causas y Efectos de la Desmotivación Del Empleado de Finanzas Públicas. USAC. 1988. Pp. 35

Relaciones Humanas.

Es el proceso por medio de cual se ha desarrollado y estructurado la sociedad. El hombre es un ser social por naturaleza. En los albores de la humanidad y de mucho antes, por la necesidad de subsistencia se han unido incluso por el mismo proceso biológico, todos los animales, según su especie. El hombre no podía ser una excepción y empieza a formar sus pequeñas comunidades, que se unen por el proceso de reproducción, para cuidarse de los demás animales, para conseguir sus alimentos, etc.¹⁹

Así hasta nuestros días, vemos el auge que ha tenido la vida en sociedad, que en pequeñas familias o individualmente, nunca se habría logrado. El hombre no puede vivir solo; el niño al nacer está completamente desvalido y sucumbirá, víctima del medio ambiente y el individuo adulto, al aislarse de la sociedad sin algún objeto hecho por la misma, tendrían grandes dificultades para adaptarse a una medio ambiente puramente natural y mucho más el artificial hecho por la sociedad, y aún así tendría la experiencia de la humanidad por poder subsistir.

Es este sentido se puede decir, que Relaciones Humanas es el conjunto más complicado de actividades que tienen por objeto el mantenimiento, reproducción y desarrollo de nuestra sociedad. Por lo tanto, para lograr ese objetivo, cada individuo debe tratar de convivir de la mejor manera posible y con una criterio bastante amplio para ser útil a su sociedad y cuestionarse las acciones de los demás y las de sí mismo dando opiniones o actuando de acuerdo a ello. Es decir, si algo es erróneo, reprobarlo y si algo

¹⁹ Díaz Salguero. Antonio. Estudio de las Relaciones Humanas en el Trabajo. USAC. 1986. Pp. 14.

es bueno aprobarlo. Para el buen desarrollo de la Relaciones Humanas no debemos adoptar una actitud mecanicista sino consciente.²⁰

²⁰ Ibid. Pp. 14.

1.3 Premisas

La motivación de personal en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados, cuando el psicólogo habla sobre la motivación se preocupa por estudiar al individuo con respecto a la condición psicológica eternamente cambiante y una multitud de experiencias previas. Debido a estos dos factores (los cambios psicológicos y las experiencias anteriores), se debe reconocer que la motivación puede originarse desde el interior de un individuo o por factores que actúan sobre él desde el exterior. Incluso, estas dos categorías no son mutuamente independientes; por lo contrario interactúan en todo momento. En sentido estricto esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refiere a los factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el tratamiento justo por los patrones y más.

Las actitudes positivas de los empleados pueden considerarse como la disposición para actuar de un modo más que de otro, en relación con factores específicos relacionados con el puesto. La satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general, tomando en cuenta que el buen desempeño laboral del empleado se dará de acuerdo al ámbito de la motivación dentro de la misma, ya que el individuo motivado dará a la empresa la seguridad de esfuerzo y la intensidad del mismo que son capaces de dar para obtener así la productividad deseada.

1.4 Formulación Inicial de Hipótesis.

“LA MOTIVACION INCIDE EN LA ACTITUD POSITIVA DEL EMPLEADO, EN LA REALIZACION DE UN TRABAJO SATISFACTORIO”

1.4.1 Variable Independiente:

La Motivación: Los comportamientos activos, integrados y dirigidos del organismo, los cuales se explican en función de: las energías que se inviertan en tal actividad y los factores tanto internos como externos que determinan la dirección de tales comportamientos.

Indicadores:

- Satisfacción en el trabajo.
- Incentivos económicos, verbales y/o morales.
- Evaluación justa del trabajo, trato justo de sus superiores.
- Estabilidad y oportunidad de ascenso.
- Identificación del empleado con la empresa.
- Estimular los niveles de autoestima.

1.4.2 Variable Dependiente:

Actitudes positivas en el desempeño laboral: La forma como una persona realiza sus actividades productivas y de trabajo dentro de una empresa, proporcionando a esta la seguridad y la intensidad del esfuerzo que es capaz de dar y poder así obtener la productividad deseada.

Indicadores:

- Trabajo continuo y progresivo.
- Mejores relaciones interpersonales.
- Mejor rendimiento en la actividad laboral.
- Eficiencia por parte del empleado.
- Identificación del empleado con la empresa.

CAPITULO II

2.1 Técnicas e Instrumentos.

2.1.1 Técnica de Muestreo. No aleatoria Intencional.

Es aquella que se selecciona siguiendo el criterio de un experto. Se seleccionan algunos casos que resultan ser “típicos”. Estas muestras son útiles en las etapas exploratorias de la investigación.²¹ En este caso se seleccionó esta muestra, puesto que la población seleccionada cumple con los requisitos deseados y proporcionó los datos esperados para poder realizar la investigación

2.1.2 Técnicas de Análisis Estadístico de los Datos.

Se hizo uso de estadística Descriptiva. Cuadros, Gráficas y Porcentajes. Los cuales sirvieron de base para el ordenamiento y clasificación de los datos obtenidos en los instrumentos de trabajo.

2.1.3 Observación estructurada: La cual está conformada por 16 preguntas, las que fueron respondidas en base a lo observado directamente en la empresa y permitió obtener información sobre las condiciones de trabajo tanto físicas como motivacionales dentro de la empresa Metalenvases, S.A.

²¹ Zetina Castellanos, Waldemar. Las Técnicas de Investigación Científica, Cieps, 1996. Pp.84.

2.1.4 Cuestionario Cerrado: Está formado por 26 preguntas cerradas, el cual ha sido diseñado basándonos principalmente en las teorías motivacionales de Maslow y Aldefer. Con preguntas sencillas para la fácil comprensión de los empleados a quienes se les aplicó. Proporcionó la información por parte de los empleados del área operativa de la empresa, para elaborar los registros y comprobar la hipótesis de la investigación.

2.1.5 Revisión Bibliográfica: Para la sustentación de esta investigación se hizo la revisión teórica de autores antiguos, modernos y contemporáneos, así como de otros estudios similares respecto del tema investigado. En la revisión bibliográfica se hizo acopio de aquellos autores que aporten teorías o principios acerca de la motivación destacándose entre ellos Maslow, así como investigaciones de campo que se hallan realizado en el medio guatemalteco, las cuales se presupone que existen en los tesarios de las diferentes unidades académicas de psicología de las diferentes universidades del país, así mismo se tomaron en cuenta artículos de revistas dentro del campo de la economía y los negocios que tendrán vinculación con la producción y motivación del trabajo.

CAPITULO III

3.1 Presentación y Análisis de Resultados.

En este capítulo se presenta la interpretación y el análisis de los resultados acerca del estudio de La Motivación y su importancia en el cambio de actitudes positivas de los empleados en su desempeño laboral.

En las siguientes páginas se encuentran las gráficas de la investigación con su respectiva interpretación, obtenidas de la aplicación de la observación estructurada y de la encuesta a 30 empleados del Area Operativa del Departamento de Producción de la Empresa Metalenvases, S.A.

Las gráficas 1 y 2 resumen la información obtenida de la observación estructurada, realizada en las instalaciones de la empresa, por medio de la cual se comprobó si los empleados cuentan con las condiciones óptimas para realizar bien su trabajo, debido a que se ha demostrado que un lugar agradable, limpio y bien iluminado ayudará a que el empleado realice bien sus actividades laborales dentro de la empresa.

Las gráficas 3 a la 8 presentan la información recabada de la aplicación del cuestionario cerrado conformado de 26 preguntas las cuales se clasificaron en 6 grupos, que evaluaron los principales indicadores de las dos variables de la investigación realizada

La satisfacción en el trabajo se representa en la gráfica No. 3, considerando que es el principal indicador de la Variable Independiente, La Motivación. Puesto que un empleado que se sienta motivado e incentivado adecuadamente estará satisfecho con el trabajo que realiza por lo que se identificará con sus compañeros de trabajo y con la empresa en general.

La gráfica No. 4 representa el indicador Identificación con la Empresa el cual se encuentra en ambas variables, considerando que un empleado que se siente identificado con la empresa, se siente parte de ella y dará el máximo de sus capacidades para su engrandecimiento y esa es la base para obtener la productividad deseada.

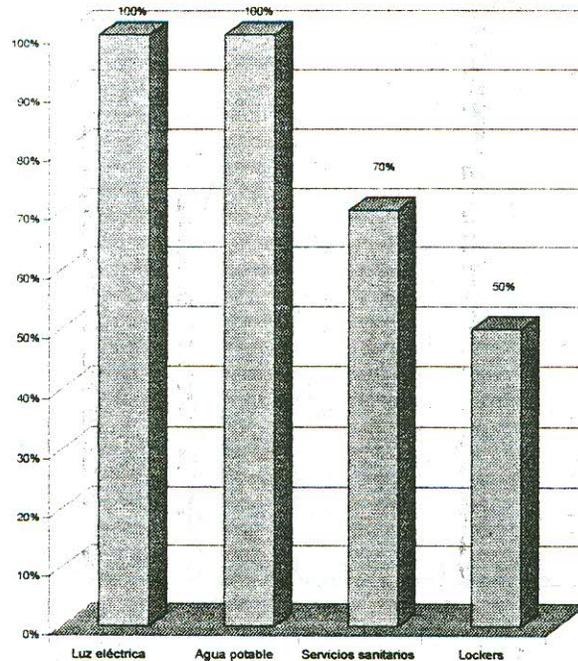
La satisfacción del empleado y el trato justo que este recibe dentro de la empresa se evaluó por medio de las preguntas 9 - 15 del cuestionario, la cual se representa en la gráfica No. 5. Puesto que se considera sumamente importante y significativo el trato que el empleado recibe por parte de sus superiores y la seguridad y satisfacción que este le brinda en la realización de sus actividades productivas y de trabajo.

La gráfica No. 6 evaluó la variable independiente La Motivación, la que se entiende como: Los comportamientos activos, integrados y dirigidos del organismo, los cuales se explican en función de las energías que se inviertan en tal actividad y los factores tanto internos como externos que determinan la dirección de tales comportamientos. La cual representa la base de la investigación y determinó si la hipótesis puede o no ser comprobada.

Para que el empleado esté bien motivado existen diversos tipos de incentivos para lograrlo, los cuales se representan en la gráfica No. 7.

Es importante para el empleado sentir estabilidad y oportunidades de ascenso dentro del lugar de trabajo, debido a que si realiza bien sus actividades laborales este le dará la estabilidad económica y física que necesita y a la vez le da la oportunidad de superarse y sobresalir en su medio, los resultados obtenidos se representan en la gráfica No. 8.

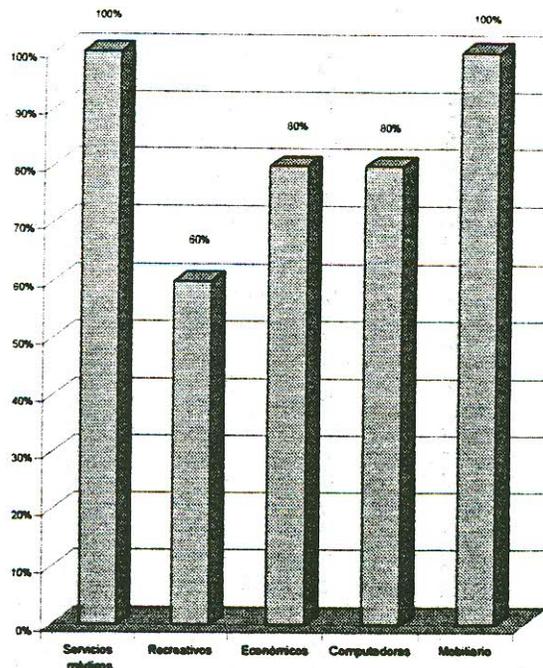
GRAFICA No.1
Observación Institucional
Servicios Básicos



fuelle: Boleta de Observación

Esta gráfica hace referencia a los servicios básicos que la empresa brinda a los empleados, se considera que un 100% de los empleados trabajan con una buena iluminación y tienen acceso a agua pura y potable, mientras que los servicios sanitarios están ubicados en toda la empresa uno por departamento, por lo que se considera que solo un 50% de los empleados tienen acceso directo a estos, mientras que el otro 50% tienen que caminar hacia uno. Los lockers son exclusivamente para los empleados operarios.

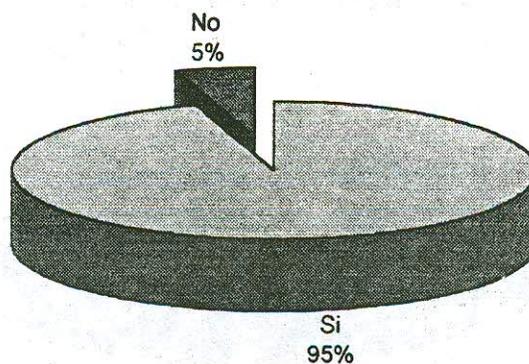
GRAFICA NO.2
Observación Institucional
Servicios Básicos



Fuente: Boleta de Observación

La gráfica No. 2 representa los servicios y equipo con que cuentan los empleados, un 100% tienen acceso a los servicios médicos, economato (Asociación Solidarista) y cuentan con el mobiliario y equipo necesario para realizar bien su trabajo, el 60% tienen acceso a las instalaciones y actividades recreativas dentro de la empresa, las cuales son de mucha importancia debido a que estas fomentan en el empleado el espíritu de convivencia y salud mental, un 80% cuentan con computadoras y equipo moderno que les ayuda de manera significativa en su buen desempeño laboral.

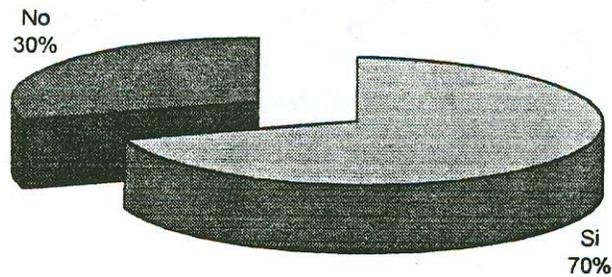
GRAFICA NO.3
Satisfacción en el Trabajo



Fuente: Preguntas de la 1 – 4 Cuestionario

Esta gráfica demuestra que un 95% de los empleados si están satisfechos con el trabajo que realizan, consideran que si llenan sus metas y aspiraciones y que cuentan con oportunidades de prosperar dentro de la empresa, por lo que se considera significativo y de mucha importancia puesto que se demuestra la satisfacción de los empleados, mientras que un 5% no se sienten satisfechos, por lo que habría que evaluar en que factores la empresa está fallando.

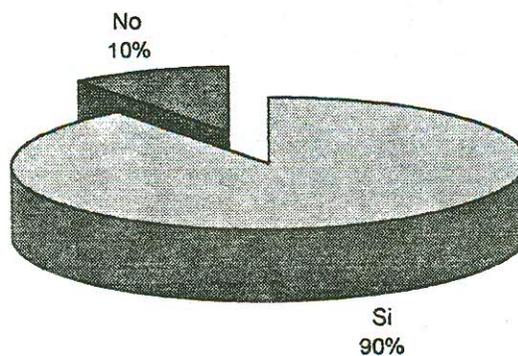
GRAFICA NO.4 Identificación con la Empresa



Fuente: Preguntas de la 5 – 8 Cuestionario

La gráfica No. 4 representa que un 70% de los empleados si se sienten identificados con la empresa y consideran que su trabajo si cumple con las necesidades de la misma. A través de las evaluaciones constantes que se hacen dentro de la misma los trabajadores pueden darse cuenta que su trabajo es bien calificado y valorado por lo que se sienten satisfechos, sin embargo un 30% consideran que su trabajo no cumple con las necesidades de la empresa, por lo que habrá que incentivarlos de otras formas.

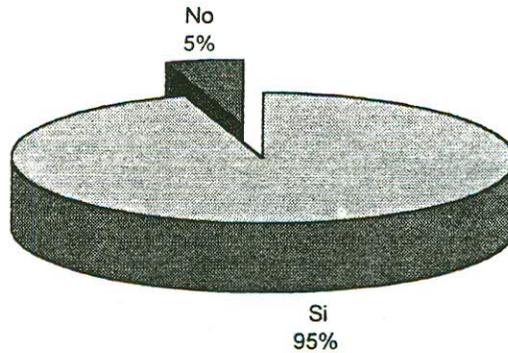
GRAFICA NO.5
Satisfacción y Trato Justo



Fuente: Preguntas de la 9 – 15 Cuestionario

La gráfica No. 9 evaluó la satisfacción y trato justo, un 90% de los empleados consideran que si se sienten satisfechos y que reciben un trato justo por parte de sus superiores los que les ayuda a sentirse bien dentro de la empresa, mientras que un 10% consideran lo contrario.

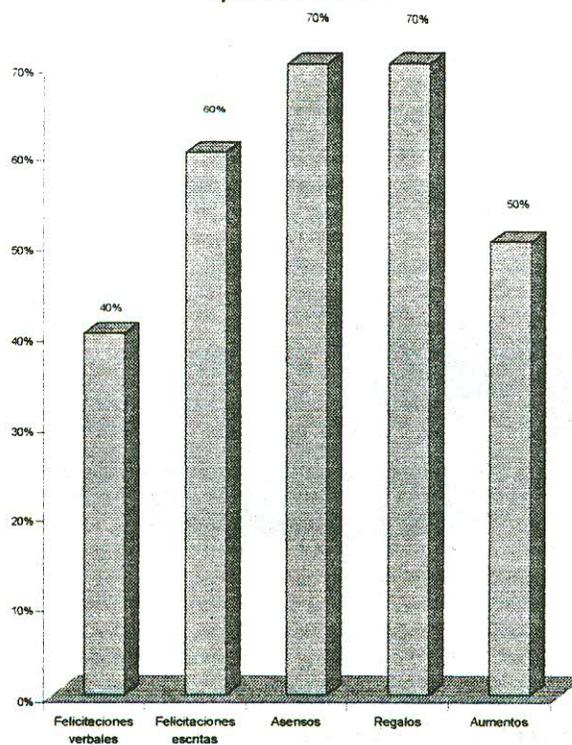
GRAFICA NO.6
Motivación de Personal



Fuente: Preguntas de la 16 – 22 Cuestionario

Esta gráfica resume todo lo relacionado con la variable Motivación, por medio de la cual podemos demostrar que un 97% de la muestra si se siente motivada, dicho porcentaje es considerado significativo para la comprobación de nuestra hipótesis, debido a que con esto se demuestra que los empleados realizan bien sus actividades productivas y de trabajo. El 3% restante opinan que no se sienten motivados, por lo que habría que reforzar las áreas donde la empresa posiblemente esté fallando.

GRAFICA NO.7
Tipos de Incentivos

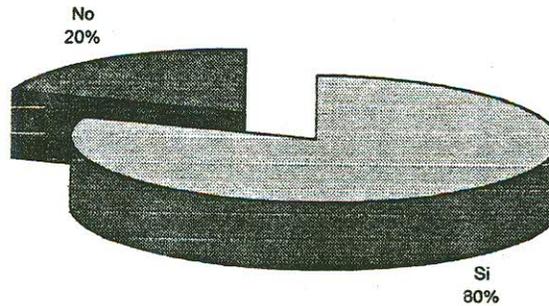


Fuente: Pregunta No. 18 Cuestionario

Los diferentes tipos de incentivos que se dan dentro de la empresa, se representan en esta gráfica, demostrando así que todos los empleados reciben por lo menos un incentivo distinto por parte de sus superiores para sentirse motivados y poder así realizar sus labores diarias.

Un 40% de los empleados reciben felicitaciones verbales, un 60% felicitaciones escritas, un 70% reciben ascensos, un 70% reciben regalos como electrodomésticos, artículos de consumo, cursos y viajes, y un 50% reciben aumento salarial.

GRAFICA NO.8
Estabilidad y Oportunidad de Ascenso



Fuente: Preguntas de la 23 – 26 Cuestionario

En la gráfica No. 8 se evaluó la estabilidad laboral y las oportunidades de ascenso, considerando que es responsabilidad de la empresa brindar estabilidad a sus empleados para crear en ellos un sentimiento de seguridad, que a su vez le ayudará a formar nuevas oportunidades de superación dentro de su medio laboral, con respecto a esto, un 80% de la muestra consideran tener estabilidad y oportunidad de ascenso dentro de la empresa mientras que un 20% opinan lo contrario.

CAPITULO IV

4.1 Conclusiones.

Teniendo como base los resultados obtenidos de la investigación realizada a 30 empleados del Area Operativa del Departamento de Producción de la Empresa Metalenvases, S.A., se llega a las siguientes conclusiones:

1. La motivación si es importante para obtener actitudes positivas de los empleados en su desempeño laboral, ya que el 97% de la muestra coincidió en lo mismo, indicando además que ésta es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados y que tienen relación con el trabajo que realizan y se refieren a factores específicos tales como: salarios, constancia del empleo, condiciones óptimas de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento de la capacidad, evaluación del trabajo, relaciones sociales entre los empleados, resolución rápida de los motivos de queja, etc.
2. Los servicios básicos tales como luz eléctrica, agua potable, servicios sanitarios, lockers y un ambiente limpio y agradable, hacen que el empleado se sienta a gusto en su lugar de trabajo.

3. Se pudo observar que un 100% de los empleados tienen acceso a servicios médicos, mientras que un 60% tienen acceso a actividades e instalaciones recreativas dentro y fuera de la empresa lo que ayuda grandemente a su salud mental y física, un 100% tienen acceso a mobiliario y equipo moderno, por lo que se demuestra el interés de la empresa puesto que sus empleados cuentan con los medios necesarios para realizar sin ningún problema sus actividades laborales.
4. Un 95% de la muestra se siente satisfecha con las actividades que realizan, por lo que es significativa la cantidad de personas que se encuentran motivadas, ya que en cierta medida el mismo les sirve como fuente de satisfacción y sustento diario.
5. Los empleados eligen de manera consciente y racional la dirección en la cual orientan sus esfuerzos, así como la intensidad y duración de los mismos que los conducirán a resultados capaces de satisfacer sus necesidades de existencia, relación o crecimiento, los resultados son muy grandes y variados e incluyen por ejemplo dinero, los ascensos, el status, estabilidad laboral, trabajo responsable, etc. Que contribuirán tanto a la motivación y satisfacción laboral del empleado, así como a los intereses de la empresa misma.

6. Se concluye que la empresa Metalenvases, S.A. se preocupa constantemente por la formación y superación de sus empleados , creando un ambiente de condiciones óptimas para que estos puedan realizar sus actividades laborales dentro de un clima agradable y sano, creando empleados conscientes y capaces de las necesidades y expectativas de la empresa y de nuestro país.

7. Según lo planteado en la hipótesis se concluye que la motivación de personal no sólo es deseable, sino que con frecuencia es un elemento necesario para el desarrollo de la empresa, de esto se deduce que las actitudes de los empleados pueden ser modificadas al recompensar o reforzar los modos de conducta deseados.

CAPITULO V

5.1 Recomendaciones.

A la Empresa:

1. Adecuar de una mejor manera el tipo de tarea que desempeñe cada trabajador de manera que sea fuente de satisfacción y realización personal para que cumpla con ella.
2. Brindar cursos de capacitación al personal para que efectúe sus atribuciones eficazmente y poder así brindarles oportunidades de ascenso.
3. Realizar constantemente evaluaciones de las actitudes positivas en el desempeño laboral de los empleados operarios, para proporcionarles aumentos o cualquier otro tipo de incentivos que conserven este tipo de actitudes.

A los Estudiantes de Psicología:

1. Realizar estudios referentes la motivación y las bondades que esta ofrece a las empresas, de manera que cada día sean más los profesionales interesados en velar por los intereses de los empleados y su influencia en la producción de las empresas.

2. Concientizar el papel tan importante que nos toca desenvolver dentro del campo de la Psicología Industrial, debido a que es nuestra responsabilidad seleccionar y trabajar con el factor más importante dentro de una empresa, "el factor humano."
3. Realizar investigaciones y estudios acerca de programas motivacionales, que ayuden al empleado a mejorar su calidad de trabajo dentro de las empresas.

BIBLIOGRAFIA

- Blum, Milton L., Naylor James C.
“Psicología Industrial Sus Fundamentos Teóricos y Sociales”
Editorial Trillas, Quinta Reimpresión
México 1987.

- Davis, Keitch y Newstrom John W.
“El comportamiento humano en el trabajo”
Editorial El Ateneo
Buenos Aires, Argentina

- Dessler, Gary
“Administración de Personal”
Editorial Prentice Hall, Cuarta Edición
México, 1991

- Díaz, Salvador Antonio
“Estudio de las Relaciones Humanas en el trabajo”
Escuela de Ciencias Psicológicas, USAC
Septiembre de 1980.

- Fingerman, Gregorio
“Relaciones Humanas, Fundamentos psicológicos y sociales”
Editorial McGraw Hill
Tercera Edición.

- Martínez Molina, Julissa M.
“La Motivación de Personal como Factor Esencial en la Producción de una Empresa”
Escuela de Ciencias Psicológicas, USAC
Octubre de 1995.

- Mazariegos Figueroa, Byron Ronald
“Causas y efectos de la desmotivación del empleado del ministerio de Finanzas Públicas de la Ciudad de Guatemala”
Escuela de Ciencias Psicológicas, USAC
Noviembre de 1988.

- Mira y López, Emilio
“Manual de Orientación Profesional”
Editorial Kapelusz
Buenos Aires, Sexta Edición
1965.

- Morales, Ligia y Miranda, Maribel de
“Monografía Ocupacional del Psicólogo Industrial en Guatemala”
Escuela de Ciencias Psicológicas
USAC, 1991

- Papalia, Diane E. y Wendkos Olds, Sally
“Psicología”
Editorial McGraw Hill
México, 1990.

- Shultz, Duane P.
“Psicología Industrial”
Editorial Interamericana, Tercera Edición
México, 1982

- Zea King, Alvaro
“Teoría Gerencial II”
H.R. Impresos, Primera Edición
FISICC-IDEA
Junio, 1998

- Zetina Castellanos, Waldemar
“Fundamentos Teóricos de la Investigación”
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
Guatemala, agosto 1996

REFERENCIAS

- Entrevista sobre la:
“Historia de Metalenvases, S.A.”
Lic. Jorge Stuardo López Ríos
Jefe del Departamento de Costos
Guatemala, enero de 1999

ANEXOS

OBSERVACION INSTITUCIONAL

EMPRESA: _____ DIRECCION: _____

FECHA: _____

HORARIOS:

Hora de ingreso a la Empresa: _____

Hora de Salida: _____

Tiempo para Almorzar: _____

SERVICIOS BASICOS:

- Cuentan con Agua Potable: SI__NO__
- Cuenta con Luz Eléctrica: SI__NO__
- Con cuantos Servicios Sanitarios Cuentan: _____
- Cuentan con Lockers Personales: SI__NO__

Con que otros servicios cuentan:

- Clínica Médica: _____
- Comedor: _____
- Cancha de Foot Ball: _____
- Cancha de Basquet Ball: _____
- Otros: _____

- Poseen algún tipo de Seguro Médico: SI__NO__
- Pertenecen a alguna Asociación Solidatista: SI__NO__
- Que servicios presta: _____

INFRAESTRUCTURA:

- Los trabajadores corren algún peligro fisico dentro de las instalaciones de la empresa:
SI__NO__

- Las instalaciones cuentan con suficiente iluminación y ventilación:
SI__NO__

MATERIAL Y EQUIPO:

- Cuentan con el equipo moderno y mobiliario suficiente para realizar bien su trabajo:

SI__NO__

Con que equipo cuentan:

- Computadoras _____
- Escritorios _____
- Sillas Cómodas _____
- Máquinas de Escribir _____
- Material de Oficina _____
- Archivadores _____
- Otros _____

INCENTIVOS:

- Cada cuanto reciben aumento salarial: _____
- Que tipos de incentivos le brinda la empresa a sus empleados: _____

ENTREVISTA

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes preguntas con una X en su respuesta. La información será estrictamente confidencial.

NOMBRE: _____ EDAD: _____ SEXO: _____ ESTADO CIVIL: _____

PUESTO: _____

TIEMPO DE TRABAJO: _____

1. Se siente a gusto en su trabajo actual:
SI__NO__

2. Le gustaría realizar este trabajo por mucho tiempo:
SI__NO__

3. El trabajo que realiza llena sus metas y aspiraciones:
SI__NO__

4. Cree que tiene oportunidad de progresar dentro de la empresa:
SI__NO__

5. Se siente como parte de la empresa:
SI__NO__

6. Piensa que si realiza bien su trabajo tendrá oportunidades de progresar dentro de la empresa:
SI__NO__

7. Cree que el trabajo que realiza cumple con las expectativas de la empresa:
SI__NO__

8. Realiza su trabajo con dedicación y empeño:
SI__NO__
9. El trabajo asignado por parte de sus superiores es el que a usted le gusta realizar:
SI__NO__
10. Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo:
SI__NO__
11. Se siente a gusto con el trato de su jefe inmediato superior:
SI__NO__
12. Su jefe inmediato superior o la gerencia le hacen sentir bien dentro de la empresa:
SI__NO__
13. Recibe la ayuda y los recursos necesarios por parte de la gerencia para realizar bien su trabajo:
SI__NO__
14. Se siente aburrido o fatigado en el trabajo que realiza:
SI__NO__
15. Tiene problemas seguidamente con sus compañeros de trabajo:
SI__NO__
16. Cree que la motivación del personal es importante para el buen desempeño laboral:
SI__NO__
17. Se siente motivado por parte de sus superiores:
SI__NO__

18. Que tipos de incentivos recibe por parte de sus superiores:
- Felicitaciones Verbales _____
 - Felicitaciones Escritas _____
 - Ascensos _____
 - Regalos _____
 - Otros _____
19. Le hacen sentir bien ese tipo de incentivos:
- SI__NO__
20. Ha recibido incentivos económicos por parte de sus superiores:
- SI__NO__
21. Se realizan actividades recreativas dentro de la empresa:
- SI__NO__
22. Le gusta participar en ese tipo de actividades:
- SI__NO__
23. Cree que la empresa se preocupa por la constante superación de sus empleados:
- SI__NO__
24. Cree que la empresa se preocupa por la seguridad de los empleados:
- SI__NO__
25. Como empleado le interesa el desarrollo de la empresa:
- SI__NO__
26. Se propone constantemente metas y objetivos personales dentro de la empresa:
- SI__NO__

MUCHAS GRACIAS

INDICE

Prólogo.....	1
Introducción.....	2
CAPITULO I	
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2 Marco Teórico.....	8
1.3 Premisas.....	26
1.4 Hipótesis.....	27
1.4.1 Variable Independiente.....	27
1.4.2 Variable Dependiente.....	28
CAPITULO II	
2.1 Técnicas e Instrumentos.....	29
CAPITULO III	
3.1 Presentación y Análisis de Resultados.....	31
CAPITULO IV	
4.1 Conclusiones.....	42
CAPITULO V	
5.1 Recomendaciones.....	44
Bibliografía.....	46
Anexos	