

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA  
MOTIVACIÓN LABORAL”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**MIRIAM CORALÚ CATALÁN GARCÍA  
EMIDGIO AGUSTIN RAMÍREZ BATEN**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGOS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADOS**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2017**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central figure of a seated woman, likely the Virgin Mary, with a crown and a halo. Surrounding her are various symbols: a castle on the left, a lion on the right, and two columns with banners. The Latin motto "CÆTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter. The text of the document is overlaid on this seal.

CONSEJO DIRECTIVO  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina  
**DIRECTOR**

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal  
**SECRETARIA**

Licenciada Karla Amparo Carrera Vela  
Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana  
**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Pablo Josue Mora Tello  
Mario Estuardo Sitaví Semeyá  
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo  
**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



C.c. Control Académico  
 CIEPs.  
 UG  
 Archivo  
 Reg.008-2017  
 CODIPs.2210-2017

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

30 de octubre de 2017

Estudiantes  
 Miriam Coralú Catalán García  
 Emigdio Agustín Ramírez Baten  
 Escuela de Ciencias Psicológicas  
 Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO QUINTO (25°) del Acta SETENTA Y CINCO GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (75-2017), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de octubre de 2017, que copiado literalmente dice:

“**VIGÉSIMO QUINTO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN LABORAL**”, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Miriam Coralú Catalán García**  
**Emigdio Agustín Ramírez Baten**

**CARNÉ: 2002-15900**  
**CARNÉ: 93-10223**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Alba Gloria del Rosario Morales Castellanos y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
 Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal  
 SECRETARIA



/Gaby

UG-491-2017

Guatemala, 27 de octubre de 2017

Señores  
Miembros del Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM



Señores Miembros:

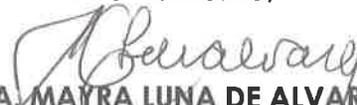
Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, los estudiantes **MIRIAM CORALÚ CATALÁN GARCÍA CARNÉ NO. 1916-16133-1505, Registro de Expediente de Graduación No. EPS-13-2015-C y EMIGDIO AGUSTIN RAMÍREZ BATEN, CARNÉ NO. 2273-07526-0906, Registro de Expediente de Graduación No. EPS-09-2017-C**, han completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- respectivamente.

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN LABORAL"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 19 de octubre del año en curso.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Atentamente,

  
**M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ**  
COORDINACIÓN  
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Lucía G.  
CC. Archivo

**ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.**



**INFORME FINAL**

Guatemala, 25 de octubre de 2017

**Señores**  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA  
MOTIVACIÓN LABORAL”.**

**ESTUDIANTES:**  
**Miriam Coralú Catalán García**  
**Emigdio Agustín Ramírez Baten**

**CARNE No.**  
**2002-15900**  
**93-10223**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 19 de octubre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 25 de octubre de 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



**Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.**  
**“Mayra Gutiérrez”**





Guatemala, 25 de octubre de 2017

**Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

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

**“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN LABORAL”.**

**ESTUDIANTES:**  
**Miriam Coralú Catalán García**  
**Emigdio Agustín Ramírez Baten**

**CARNÉ No.**  
**2002-15900**  
**93-10223**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 19 de octubre de 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Iris Janeth Nolasco**  
**DOCENTE REVISORA**



San Juan Sacatepéquez, 26 de junio 2017.

Licenciado:

Rafael Estuardo Espinoza Méndez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-

“Mayra Gutiérrez”

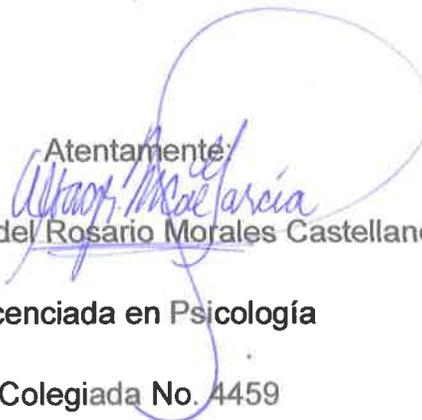
Por este medio me permito informarle que eh tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulada: “Las Relaciones Interpersonales y su Influencia en la Motivación Laboral” realizado por los estudiantes MIRIAM CORALÚ CATALÁN GARCÍA, CARNE 200215900; EMIGDIO AGUSTÍN RAMÍREZ BATEN, CARNE 9310223.

El trabajo fue realizado a partir del 15 de febrero del año 2016 al 26 de junio del año 2017.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda la investigación y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente

  
Alba Gloria del Rosario Morales Castellanos

Licenciada en Psicología

Colegiada No. 4459

Asesora de contenido.

*Alba Gloria Morales C.*  
**PSICOLOGA  
EDUCADORA ESPECIAL  
COL. 4459**

Colonia Infantil Centro Educacional y de Recuperación Nutricional San Juan  
Sacatepéquez.

San Juan Sacatepéquez 23 de junio de 2017

Licenciado:

Rafael Estuardo Espinoza Méndez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-  
“Mayra Gutiérrez”

Deseándole éxitos al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes: Miriam Coralú Catalán García, carne 200215900; Emigdio Agustín Ramírez Baten, carne 9310223 realizaron en esta institución 25 entrevistas a los y las trabajadoras como parte del trabajo de la investigación titulado: “ Las Relaciones Interpersonales y su Influencia en la Motivación Laboral” en el periodo comprendido de los meses de mayo y junio del presente año, en horarios de 10:00 a 11:00 am - 3:00 a 4:00 pm.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de la investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo.

  
Dr. Jorge F. Ramírez  
Pediatra  
Colegiado 133009  
Doctor: Jorge Ramírez

Director Interino Colonia Infantil Centro Educacional y de Recuperación  
Nutricional San Juan Sacatepéquez.

Teléfono: 6630 2034 - 5421 2360

***PADRINOS DE GRADUACIÓN***

***POR: MIRIAM CORALÚ CATALÁN GARCÍA***

**EDDY SALVADOR CATALÁN GARCÍA**

**INGENIERO MECÁNICO INDUSTRIAL**

**COLEGIADO 15221**

**OSCAR JOSUE SAMAYOA HERRERA**

**LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**COLEGIADO 4370**

***POR: EMIGDIO AGUSTIN RAMÍREZ BATEN***

***SARA MARÍA CHICOJ GARCÍA***

***LICENCIADA EN PSICOLOGÍA***

***COLEGIADA 4815***

## **ACTO QUE DEDICO A:**

**Dios:** Querido Dios quiero agradecerte todo el apoyo que me has dado durante los años que he venido forjando mi carrera profesional, pues sin tu sabiduría y la fe que tengo en ti no lo hubiese logrado.

**Mis Padres:** Que con su apoyo han logrado que llegue a esta meta, porque con amor me han mostrado la belleza de la vida, con su ejemplo me han enseñado a vivir y a reír con el mundo, donde hemos compartido momentos felices, desvelos ambiciones e inquietudes. Con paciencia han forjado en mis sueños, ilusiones y esperanzas, me han hecho crecer como persona, ayudándome a salir adelante en momentos difíciles para hacer de mi lo que hoy soy. A su lado, la vida es un regalo divino, porque siempre serán un ejemplo en mi vida. Gracias padres, ¡Que Dios les bendiga! Salvador Catalán y Miriam García.

**Mi Novio:** Roberson por tu inmenso amor y ser parte de mi vida te amo.

**Mis Pastores:** Por ser esos padres, consejeros, amigos y porque a través de ustedes puedo ver, experimentar y sentir el amor de Dios para mi vida. Esteban y Zury Sapalu.

**Mis hermanos:** Por enseñarme a luchar por mis seres queridos por mostrarme lo bueno que es tener hermanos, los amo: Jimmy; Eddy.

**Mis Sobrinos:** Es un honor y un privilegio ser tía de mis niños a quienes amo: Jimmy Josué, Kelvin Asael, Lilian Mayerly.

**Mis cuñadas:** Por su apoyo y cariño: Lilian Caceres, Karla Mancilla.

**Mis amigos:** Por estar conmigo incondicionalmente: Jorge, Emigdio, Jazmín, Edith, Ana Hercilia, Hendy, Azucena, Marinita.

**Por: Miriam Catalán**

## **ACTO QUE DEDICO A:**

**Dios:** Señor; Tú que en silencio me has acompañado a lo largo de mi vida y sin pedirme nada a cambio hoy me regalas la alegría de ver realizado uno más de mis sueños, guarda mi corazón cerca de ti y guíame día con día en el camino que lleva hacia ti.

**Mi esposa:** A mi luchadora e incansable “AMOR” de mi vida a quien ha alentado mis sueños y animado todos mis triunfos, Mirna Magaly Guzmán de Ramírez, un triunfo más para los dos. Gracias por su comprensión y tolerancia.

**Mi hijo:** Josuecito (travieso) a quien, con el corazón lleno de tristeza, tuve que robarle horas de convivencia, cuidados y juegos para poder terminar mi carrera, agradeciéndole que a cambio al verme, brille su mirada y corra con alegría hacia mí, brindándome sonrisas y mil besos, demostrándome así su gran cariño. Para ti hijo que desde que naciste eres mi mayor ilusión, mi valentía, mi fuerza, mi alegría... La razón de mi vida. Con mi más grande amor.

**Mis padres:** Celia Cipreana Baten López, Porque eres una mujer y porque gracias a ti, Dios me ha dado la oportunidad de vivir y la tarea de ser alguien importante en la vida. Gracias te doy por haberme impulsado y por la dicha enorme de ser tu hijo. Emigdio Casiano Ramírez Ramos. QEPD. Como testimonio de gratitud y eterno reconocimiento, por el apoyo que siempre me brindo y con el cual he logrado alcanzar otra de mis metas, siendo para mí, la mejor de las herencias. Con admiración y respeto (el abuelo Quillo) Infinitamente gracias por el apoyo incondicional.

**Mis hermanos:** Herman, Carolina, Chinela, Lilian, Calvin y Leyser, por su compañerismo y cariño que me brindaron en todo momento para poder lograr así la meta propuesta.

**Por: Emigdio Ramírez**

## **AGRADECIMIENTOS A:**

**La Universidad de San Carlos de Guatemala.**

Por ser nuestra casa de estudios.

**La Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.**

Por su formación académica

**Los Catedráticos.**

Que con sus conocimientos y ejemplo nos motivaron a ir creciendo en conocimiento y experiencia.

**Nuestra revisora de tesis: Licda. Iris Janet Nolasco,** por su digna labor y por su acompañamiento al logro de este tan significativo logro.

**Centro Educativo y de Recuperación Nutricional, (CERN) “Colonia Infantil” San Juan Sacatepéquez.** En especial a la directora Licenciada Mariana Rodríguez. , por su gran apoyo incondicional.

## ÍNDICE

Pág.

Resumen

Prólogo

### CAPÍTULO I

#### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1	Planteamiento del problema.....	1
1.2	Marco teórico .....	4
1.3	Necesidades de la motivación.....	5
1.4	Teorías de Maslow.....	6
1.5	Teoría de la motivación y la higiene de Herzberg.....	7
1.6	Factores que ayudan a la motivación laboral.....	8
1.7	Tipos de motivación laboral.....	9
1.8	Elementos que influyen en la motivación laboral.....	10
1.9	Relaciones interpersonales.....	10
1.10	Estilos de relaciones interpersonales .....	12
1.11	La comunicación .....	12
1.12	La comunicación de la organizacional tiene principios.....	14
1.13	Elementos del clima organizacional.....	15
1.14	El estrés en el trabajo.....	17
1.15	Las relaciones humanas en trabajo pueden ser fuente de estrés....	18
1.16	Conflictos de las relaciones interpersonales.....	18
1.17	Trabajo en equipo.....	19
1.18	Principios de autonomía o de libertad de decisión.....	19
1.19	Principales efectos del estrés laboral.....	20
1.20	Motivos por el cual los empleados pierden motivación.....	21
1.21	Permitir la participación en la toma de decisiones.....	22
1.22	El apoyo social.....	22

1.23	Salud mental de las trabajadoras.....	23
1.24	Condiciones y medio ambiente de trabajo y salud.....	24
1.25	Los riesgos psicosociales en el trabajo.....	26

## CAPÍTULO II

### 2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1	Enfoque y modelo de investigación.....	27
2.2	Técnicas de muestreo.....	27
2.2.1	Técnicas de recolección de datos.....	27
2.2.2	Técnicas de análisis de datos.....	28
2.3	Instrumentos.....	28
2.3.1	Observación.....	28
2.3.2	Test de motivación y satisfacción laboral.....	28
2.3.3	Cuestionario de habilidades para las relaciones interpersonales.....	28
2.3.4	Encuesta.....	29
2.3.5	Escala de likert.....	29
2.4	Operacionalización de los objetivos.....	30

## CAPÍTULO III

### 3 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1	Características del lugar y de la muestra.....	31
3.2	Características del lugar.....	31
3.3	Características de la muestra.....	31
3.4	Presentación y análisis de resultados.....	32
3.5	Análisis general.....	44

## CAPÍTULO IV

### 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	Conclusiones.....	48
4.2	Recomendaciones.....	50

*Bibliografía*

*Anexos*

## RESUMEN

### **“Las relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral.”**

Autores: Miriam Coralú Catalán García  
Emigdio Agustin Ramírez Baten

La presente investigación se desarrolló durante los meses de mayo y junio del año dos mil diecisiete (2017), en el Centro Educativo y de Recuperación Nutricional (CERN), en el municipio de San Juan Sacatepéquez.

Los objetivos permitieron establecer la importancia de las relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral, identificar los factores que inciden en las relaciones interpersonales y la desmotivación laboral, determinar técnicas psicoeducativas de motivación laboral, para fortalecer las relaciones interpersonales, implementar las técnicas psicoeducativas de motivación laboral y relaciones interpersonales.

La investigación fue constituida con un enfoque cuantitativo descriptivo ya que permitió describir los resultados obtenidos, y analizar los datos que fueron obtenidos de las técnicas e instrumentos aplicados.

En dicha investigación se utilizó el muestreo por intención, dirigida a una muestra de 12 trabajadores de la jornada diurna, a quienes se les aplicó: la encuesta, el diagnóstico de motivación y satisfacción laboral, cuestionario de habilidades para las relaciones interpersonales, guía de entrevista, guía de cuestionario y taller, escala de likert, la cual permitió conocer los datos en relaciones a las experiencias y opiniones, con respecto a las relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral; finalmente se brindaron técnicas y estrategias sobre relaciones interpersonales y motivación laboral, para potenciar las mismas dentro del ámbito laboral.

## PRÓLOGO

Las relaciones interpersonales se presentan en diferentes contextos como la familia, grupos de amigos, matrimonios, entorno laborales, clubes y comunidades, las mismas pueden ser reguladas por costumbres o por acuerdos mutuos, y son una base fundamental de los grupos y sociedades. Las relaciones interpersonales son la base de las organizaciones, que consecuentemente influyen en la motivación laboral de los empleados de las instituciones; aumentando de manera significativa en la vida de las personas para que puedan incrementar la productividad, la eficacia y eficiencia de la institución.

Las relaciones interpersonales juegan un papel esencial en su desarrollo personal y profesional, a través de ellas se obtienen importantes refuerzos sociales y favorecen su adaptación e integración al sistema.

Se realizó el estudio de la problemática en el ámbito laboral del Centro Educativo y de Recuperación Nutricional (CERN) del municipio de San Juan Sacatepéquez, con una muestra de los trabajadores de la jornada diurna y nocturna respectivamente; donde se evidenciaron múltiples relaciones interpersonales entre los distintos grupos e integrantes que forman parte de la institución, y que estas relaciones influyen de manera positiva en la motivación laboral de cada trabajador de la institución.

La investigación tuvo como objetivos: mejorar las relaciones interpersonales para fortalecer la motivación laboral, identificar los factores que inciden en las relaciones interpersonales y la motivación laboral, determinar técnicas psicoeducativas de motivación laboral para fortalecer las relaciones interpersonales, implementar las técnicas psicoeducativas de motivación laboral y relaciones interpersonales.

Se tomaron en cuenta factores tanto internos como externos que constituyen un elemento sustancial, para conocer las relaciones interpersonales y la motivación laboral entre los trabajadores de la institución, entre los más importantes, corresponden a: seguridad en el trabajo, responsabilidad en el trabajo, relación con los compañeros, claridad en cuanto a las políticas de la empresa, remuneración, pensión y prestaciones justas, progreso y ascenso, posición dentro de la empresa, libertad para organizar el tiempo personal, participación en la toma de decisiones y comunicación.

Aunque, los factores situacionales son importantes, también hay otros de gran trascendencia, como las características personales: el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo, elementos que la institución no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de motivación laboral con respecto a las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Se brindaron técnicas y estrategias de motivación laboral para fortalecer las relaciones interpersonales del Centro Educativo y Recuperación Nutricional (CERN). En dicho contexto, la motivación del personal se constituye en un medio importante para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores, por ende, mejorar la productividad en la institución. Asimismo, en la medida en que se refleja el grado de compromiso de las personas para alcanzar las metas que puedan satisfacer sus necesidades individuales.

Entre los aportes y alcances en la investigación se pueden citar los siguientes aspectos: participación activa y recíproca tanto entre investigadores y personal de la institución, necesidad de establecer relaciones y enriquecimiento motivacional entre las diferentes áreas de trabajo. Nuestro agradecimiento profundo y sincero a la institución por el espacio y la oportunidad de enriquecer y fortalecernos mutuamente a través de ésta investigación.

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

#### 1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial se establecen numerosas relaciones de índole interpersonal las cuales se desarrollan por medio de espacios diplomáticos que permitan la variabilidad de una comunicación efectiva entre los ciudadanos.

Cuando se pierde la comunicación se dice que no hay suficiente diplomacia para aportar e intercambiar políticas que interfieran a los diferentes grupos. Este solo es un ejemplo de la necesidad que tienen los seres humanos para comunicar sus intereses y afectos. *“Institucionalmente Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona”*.<sup>1</sup> A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo.

En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y en definitiva, limitar la calidad de vida. Es por ello que en la medida en que las personas estén motivadas y establezcan relaciones de convivencia en el ámbito laboral; podrán desarrollar ampliamente las relaciones interpersonales, para alcanzar los objetivos dentro de las instituciones a las cuales dependen o laboran.

Sin duda alguna dentro de una organización el factor humano juega un papel fundamental, ya que son las personas quienes realizan las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar con el objetivo de que la organización opere en forma eficiente y eficaz; presentando como problemática, las relaciones interpersonales y su influencia con la motivación laboral.

---

<sup>1</sup> GREGARIO, California 2003. P.15 Billiko Encina. Administración Laboral Agrícola: cultivando la productividad del personal Universidad de California 2003.P.15

Consecuentemente por ello es esencial que la empresa logre que el personal, que en ella labore, se encuentre adecuadamente motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales.

En la actualidad uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo. *“Hablar de motivación es, hablar de una gran cantidad de definiciones, en términos generales, se puede considerar que la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo”*;<sup>2</sup> por otra parte, *“se dice que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos, sociales y culturales.”*<sup>3</sup>

El Centro Educacional y de Recuperación Nutricional, del municipio de San Juan Sacatepéquez, se caracteriza por promover obras de servicio social y humanitario a favor de la niñez, por medio del personal y asociados, fomentando los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos propuestos; utilizando como variables la motivación laboral, relaciones interpersonales y factores psicosociales.

Todo ello se valoró a través de la aplicación de técnicas e instrumentos como, observaciones, encuestas, entrevistas; tomando en cuenta las siguientes preguntas de investigación: establecer la importancia de las relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral, identificar los factores que inciden en las relaciones interpersonales y la desmotivación laboral, determinar técnicas psicoeducativas de motivación laboral, para fortalecer las

---

<sup>2</sup> VELASCO, Eva. La motivación como factor de Influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca: La motivación en el desempeño laboral, editorial académica española, 2012. P. 156  
<sup>3</sup>Op Cit. P.20

relaciones interpersonales, implementar las técnicas psicoeducativas de motivación laboral y relaciones interpersonales.

Se evidenció que las relaciones interpersonales no son fluidas, así como la falta de confianza, conflictos culturales, sociales, religiosos y falta de comunicación en el personal; situación que conlleva a la desmotivación laboral.

## 1.2 Marco Teórico

Para la realización de este proyecto tomamos en cuenta los siguientes autores: Comunicación interpersonal en las relaciones de trabajo en empresas dedicadas a la construcción de líneas de alta tensión e ingeniería civil. (Rufino Ochoa, Juan Robert). Diagnóstico de las relaciones laborales en las empresas privadas de la comuna de Valdivia estudio aplicado al sector comercio (Pizarra, Patricio). Que concluye en que los antecedentes tienen relación con el tema de las relaciones interpersonales y la motivación laboral.

*“Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, tales como la familia, los amigos, el matrimonio, las amistades, el trabajo, las asociaciones, etc”<sup>4</sup>*. Son la base de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto. Es pues, primordial para cada uno de nosotros desarrollar y gestionar mejor nuestra comunicación para conseguir que nuestras relaciones interpersonales sean más satisfactorias en todos estos entornos.

Las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en la administración laboral. También vimos diferencias personales y culturales que afectan estas relaciones interpersonales. Es ventajoso comprender las costumbres de una cultura ajena. El peligro viene cuando nosotros actuamos sobre generalizaciones.

Barreras culturales y sociales; a veces, las observaciones sobre diferencias culturales están basadas en nuestra propia inseguridad y reflejan nuestra incapacidad para “conectarnos” con esa cultura. Las diferencias sociales y raciales también pueden crear barreras artificiales.

---

<sup>4</sup>MARY,Wiemann. La comunicación en las relaciones interpersonales. Editorial UOC. España, año 2011. P 26

Sólo a través de la igualdad de respeto entre las razas y naciones podemos alcanzar relaciones internacionales positivas en esta economía global (así como paz en nuestras patrias).

Los estereotipos culturales y étnicos hacen poco para fomentar este tipo de igualdad. Tomará tiempo y esfuerzo romper las barreras de diferencias de rango o categoría.

### **1.3 Necesidades de la motivación**

La motivación sucede en el interior de la persona producto de una necesidad por lo que no es observable pero si distinguible en la conducta que desencadena. Es el proceso por el cual una necesidad insatisfecha mueve a una persona en cierta dirección para lograr un objetivo que satisface dicha necesidad. Se encuentran tres elementos en la motivación ilustrando el proceso motivacional:

Un deseo o necesidad interior

Una meta un objetivo que debe ser logrado

Una estrategia para lograr el objetivo

El comportamiento de los seres humanos generalmente obedece a sus necesidades y a sus motivaciones y actúan como causa del comportamiento.

La motivación es un proceso que se da de la siguiente manera:

- “Homeostasis: El organismo permanece en equilibrio
- Estimulo: Cuando aparece genera una necesidad
- Necesidad: Provoca un estado de tensión
- Satisfacción: Si se satisface el organismo retorna al estado de equilibrio”<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>CHIAVENATO, Adalberto. “ Administración de Recursos Humanos”.2da edición, MCGraw Hall, Sao Paulo,1992.P. 52

## 1.4 Teorías de Maslow

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una jerarquía motivacional.

Se divide en seis niveles que según él explicaban la determinación del comportamiento humano, *“ya que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante toda su vida, y el deseo de trascender, de crear y lograr metas y objetivos de la vida, las cuales deben tener un orden, iniciando con las de menor prioridad”*<sup>6</sup>según Maslow, debe de cubrirse las necesidades básicas, para llegar a la autorrealización.

“Necesidades fisiológicas: Estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de estas encontramos, necesidades como la homeostasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riesgo sanguíneo) la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada.

Necesidades de seguridad: Con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección entre otras

Necesidades sociales: Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de las necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestarse y recibir afecto y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

---

<sup>6</sup>MASLOW, Abraham. La teoría de las necesidades humanas. 1943.P. 25

Necesidades de reconocimiento: También conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluye la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Necesidades de auto-superación: También conocidas como de autorrealización o auto actualización que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar necesidades, el ser humano puede trascender y lograr una mejor relación, cada una de estas etapas conllevan. Otro aspecto importante que se debe tener en cuenta es la actitud.<sup>7</sup>

### **1.5 Teoría de la motivación y la higiene de Herzberg**

Esta teoría menciona que cuando los trabajadores hablan de sentirse bien o satisfechos, se refieren a factores intrínsecos del trabajo del mismo. Estos factores incluyen logros, reconocimientos, responsabilidades, progreso y crecimiento.

Herzberg propuso dos modelos de factores, que se basa en la consideración de dos grupos de factores que incluyen en la motivación principalmente laboral, nombrando a los que producen satisfacción intrínseca en el trabajo.

Factores higiénicos: Condiciones físicas y ambientales que rodean al individuo cuando trabaja, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de relaciones entre directivas y los empleados, reglamentos internos, oportunidades existentes. Estos factores poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores, cuando estos factores son óptimos, evitan la insatisfacción cuando son precarios producen insatisfacción.

---

<sup>7</sup>FADIMAN, James Frigor Robert. "Teorías de la Personalidad". 2da edición, Oxford, México 1998.P.461-465

- Factores económicos: sueldos, salarios y prestaciones
- Factores sociales: oportunidades para relacionarse con los demás compañeros
- status: título de los puestos, oficinas propias, privilegios
- Control técnico

“Factores Motivacionales: Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, produce un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales.”<sup>8</sup>

La motivación laboral surge como una alternativa ante conflictos desde 1920 la OIT, ha defendido el bienestar del trabajador teniendo como objetivos principales mejorar las condiciones del trabajador para el necesario desarrollo social y por lo tanto su el status de vida, pretendiendo evitar la baja productividad y el desinterés por el trabajo, logrando así la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o perspectivas de los trabajadores, donde el problema no es en sí el trabajo que se desempeña, sino las relaciones humanas y las actitudes personales que influyen en el ámbito laboral.

*“En el primer tercio de vida el sujeto va desarrollando su forma de ser y de relacionarse a través de las relaciones que establece, los cuales además de satisfacer sus necesidades van determinando una forma de ser”<sup>9</sup>*

## **1.6 Factores que ayudan a la motivación laboral**

Ahora, es importante que la conducta de los seres humanos este forjada, principalmente, por obtener objetivos concretos para su vida.

---

<sup>8</sup>CHIAVENATO, OP. Cit .P. 54-55

<sup>9</sup>EUSKAL, Herriko. Relaciones interpersonales generalidades. Universidad del país vasco, 2005.P.20

Los factores que ayudarán a determinar la motivación de una persona son tan diversos como la motivación misma, a algunos los pueden conducir el cubrir sus necesidades básicas, tú lo puedes hacer por satisfacer las exigencias sociales, tus compañeros por prestigio, etc. Sin embargo, los expertos lograron identificar ciertos factores comunes en los trabajadores, entre los que se pueden encontrar:

1. • Escala de valores sociales
2. • Cultura
3. • Situación económica de la sociedad en que se desarrolla
4. • Metas que espera alcanzar
5. • Personalidades
6. • Necesidades

### **1.7 Tipos de motivación laboral**

“Motivación extrínseca: Aquella en la que intervienen que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les apartara el desempeño de una determinada tarea o bien por eludir una perdida. Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos económicos u otras ventajas profesionales.

Motivación intrínseca: Nace del propio trabajador está relacionada con su satisfacción personal por realizar sus funciones más allá del beneficio material que pueda conseguir, responde a la necesidad se sentirse autorrealizado y permite mejorar el rendimiento en el trabajo.

Si un empleado está contento con lo que hace y le gusta, eso repercute en su estado de ánimo y el desarrollo de sus funciones.”<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> PASTRANA, Chistian. “Tipos de motivación laboral como conseguir quipos satisfechos” 2013.P. 10

## 1.8 Elementos que influyen en la motivación laboral

Factor importante en el desempeño de los trabajadores, es el ambiente que los rodea este debe ser confortable y poder interpretarla con total libertad:

*“Ambiente Confortable: la motivación es algo personal y los gerentes deben conocer a sus empleados individualmente para saber qué es lo que los motiva.*

*Ambiente la motivación: por comunicación organizacional entendemos el estudio de procesos comunicacionales que tienen lugar dentro de los grupos sociales en torno a objetivos comunes.*

*Comunicación Organizacional: son utilizados, para demostrar que el personal es tomado en cuenta, para retribuir al empleado.”<sup>11</sup>*

## 1.9 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales *“son aquellas en las que se establece una relación mutua entre individuos, que tienen propiedades de reversibilidad y simetría, y en las que existe la posibilidad real de reciprocidad”<sup>12</sup>.*

Estas relaciones desempeñan un importante papel en el desarrollo psíquico en la ontogénesis, ya que es a través del sistema de interacciones, de la sutil red de relaciones que se teje alrededor del trabajador. Las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres de diferentes culturas, edades y religión. La actitud de una persona adulta, está determinada por la experiencia en la niñez.

---

<sup>11</sup> MC, Quaig, Jack H; “ Como motivar a la gente” 5ta edición, México 2001.P.25

<sup>12</sup> P. Stephen Robbins. “Administración” 5ta edición, Prentice-Hall Hispanoamérica .S.A. México .P. 427-428

El hombre se ha desarrollado gracias a su naturaleza social y este desarrollo depende de la calidad del sistema de relaciones sociales y practicas socializadoras de los adultos y la familia.

Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos están regulados por la ley, costumbre o acuerdo mutuo y son la base de los grupos sociales, juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno inmediato que favorecen su adaptación al mismo.

Tipos de relaciones interpersonales de las cuales se desglosa la siguiente explicación:

- *“Relaciones íntimas/superficiales:*

*En las relaciones íntimas las personas satisfacen deseos y afecciones unos con otros; en una relación superficial no ocurre lo mismo, por lo que podría tratarse de una relación laboral.*

- *Relaciones personales/sociales:*

*Desde la perspectiva de la psicología social es necesario acotar los tipos de identidad en una persona, pues estos dan el punto de referencia en las relaciones interpersonales, como: Identidad personal, identidad social e identidad humana.”<sup>13</sup>*

---

<sup>13</sup>BERGERON, J. L. Aspectos humanos de la organización. San José, Costa Rica Gatean Morín, IICAP, 1983.P. 66

## 1.10 Estilos de relaciones interpersonales

*“Estilo agresivo: Son las personas que continuamente encuentran conflictos con las personas del alrededor, constituyen relaciones basadas en agresiones, acusaciones y amenazas.*

*Estilo manipulador: este estilo se basa en la actualización de los procesos cognitivos y lógicos de la persona que se relaciona con su entorno pues trata de hipnotizar a los que le rodean para que al final se realicen las actividades y gustos de la persona manipuladora.*

*Estilo pasivo: estas son personas que dejan que la mayoría de los que le rodean decidan sobre él, no tiene capacidad para defender opiniones y pensamientos propios, es a quien donde los demás estilos toman ventaja sobre este.*

*Estilo asertivo: es la persona que defiende sus derechos e intereses, no llega a utilizar la agresión, violenta o insultos como el agresivo, esta persona es la más capacitada para negociar un acuerdo dentro de una problemática de grupo.”<sup>14</sup>*

## 1.11 Comunicación

La comunicación se puede definir como *“un proceso por medio del cual se pone en contacto con otra a través de un mensaje y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión actividad o conducta, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de las ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha*

---

<sup>14</sup> BOLAÑOS, José David. "Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos" Universidad. Rafael Landívar, Guatemala. Facultad de Humanidades.2015.P.25.

*enviado, generalmente la intención de quien comunica es cambiar o reforzar el comportamiento de que recibe la comunicación”<sup>15</sup>*

- Comunicación organizacional: Es importante la comunicación dentro de cada organización ya que a través de ella logran estructurarse formalmente para poder cumplir sus objetivos, logrando coordinar todas las actividades. La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, la comunicación es interna y externa.
- “Comunicación interna: Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre miembros a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Este tipo de motivación es clave para que los empleados se sientan motivados a expresarse y estar convencidos de que sus ideas y sugerencias van a ser escuchadas por sus jefes inmediatos.

Se debe de informar a los empleados acerca de la información relacionada con su trabajo dentro de la organización como condiciones de trabajo, horarios, salarios, prestaciones otras informaciones específicas de su trabajo para saber que como y cuando hacerlo. Como última información general de la empresa por ejemplo, que hace la organización, misión, visión, filosofía, valores y política.

---

<sup>15</sup> GALICIA, Fernando Arias. "Administración de Recursos Humanos". Trillas; México. 1979. P. 386-389.

Comunicación externa: Conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios”<sup>16</sup>

### **1.12 La comunicación de la organizacional tiene principios**

La comunicación integral: La comunicación organizacional abarca una gran variedad de modalidades, interna, externa, vertical, horizontal y diagonal, interpersonal, intergrupala e institucional.

La comunicación es un sistema; los medios que se utilizan para enviar información y las personas que se comunican entre sí directamente, están interrelacionados y son interdependientes.

La comunicación y la cultura organizacional están íntimamente relacionadas; el concepto de cultura cada vez esta, más ligado al de comunicación, cultura es un conjunto de significados compartidos que proporcionan un marco común de referencia.

La comunicación es una responsabilidad compartida, cada papel que representa una persona en la organizacional es de vital importancia y cada uno de los puestos van interrelacionados para lograr un fin común en beneficio no solo de la institución sino de los usuarios de dicha institución. Existen varios modos de comunicación dentro de las organizaciones comunicación formal “descendente, ascendente y horizontal” <sup>17</sup> regularmente predomina uno aunque esto no quiere decir que no haya una mezcla entre varias formas de comunicación

---

<sup>16</sup> STEPHN, Op.Cit P. 430

<sup>17</sup>IDEM.P332.

### 1.13 Elementos del clima organizacional

- “Motivación: Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Hoy en día es un elemento importante en la administración del personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así las instituciones estarán en condiciones de formar un clima organizacional sólido y confiable.
- Satisfacción: Es la actitud del docente de cómo enfoca y reaccionan ante la satisfacción de sus necesidades como consecuencia de la interacción con los diversos factores presentes en el ambiente.
- Involucramiento y participación: Se relacionan con el mejoramiento de los resultados de trabajo y aumento de la utilidad de las instituciones, así como el incremento en la productividad, calidad y trabajo en equipo.
- Actitudes: Toda persona tiene actitudes que dan como resultado tendencias a responder positiva o negativamente ante otra persona, ante un grupo de personas, ante un objeto, ante una situación que comprende objeto y persona ante una idea.
- Valores: Son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social.
- Cultura organizacional: Es necesario que las organizaciones diseñen estructuras más flexibles al cambio y que este cambio se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros.”<sup>18</sup>
- Estrés: Debe existir un equilibrio entre las capacidades del trabajador y las exigencias de las tareas. Igualmente debe existir un ambiente apropiado, las maquinarias, el espacio físico, el clima, entre otros, deben ser adecuados para que exista confort en el medio ambiente laboral.

---

<sup>18</sup> IDEM.P.435

- Conflicto: Básicamente es un problema de percepción porque las partes involucradas deben percibir que entre ellas existía un conflicto, *“si nadie esta consiente del conflicto entonces no existe, pero en el momento que una parte percibe que la otra la ha afectado negativamente, o está a punto de afectarla, en ese momento se inicia el proceso de conflicto.”*<sup>19</sup>

Estrategias del gerente para regula conflictos en el ambiente laboral:

Habilidades y estrategias:

Veamos ahora las habilidades y estrategias elementales que se deben desarrollar y poner en práctica todo jefe inmediato, al momento de participar en la regulación de conflictos.

- a) Escuchar
- b) Los estilos de contender y arte de negociar
- c) Definir el conflicto
- d) Replanteo del conflicto

*“Escuchar: Permite comprender sus percepciones, sentir sus emociones, y oír lo que tratan de decir. Escuchar activamente o con atención mejora no solo lo que se oye, sino también lo que ellos dicen.”*<sup>20</sup>

Las técnicas acostumbradas para saber escuchar consisten en prestar atención a lo que está diciendo , pedir a la otra parte que diga detalladamente en forma cuidadosa y clara exactamente lo que quiere decir, y solicitar que se repitan las ideas si hay alguna ambigüedad o incertidumbre.

---

<sup>19</sup>BEIZA, Op. Cit. .P. 13

<sup>20</sup>LOPEZ, ,Sonia. “Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo chorrillo” Panamá. 2014.P.40

Podemos determinar varias metas que queremos conseguir cuando escuchamos a los demás:

- *“Crear un ambiente en que la gente pueda expresar libremente*
- *Establecer confianza mutua.*
- *Comunicar un interés verdadero en la otra persona y su perspectiva, a pesar de sus valores, palabras de enojo o comportamiento.*
- *Entender el problema, desde su perspectiva y poder comunicarle claramente lo que entendemos.”<sup>21</sup>*

#### **1.14 El estrés en el trabajo**

Cuando hablamos de estrés en el trabajo nos referimos a la relación entre el hombre con su ambiente laboral.

Esta relación está dada tomando consideración la manera como está organizado el trabajo, el ambiente psicológico y el ambiente físico, las exigencias de la tarea, las capacidades, experiencias y habilidades de los trabajadores para realizar sus actividades.

Debe existir un equilibrio entre las capacidades del trabajador y las experiencias de tarea. Igualmente debe existir un ambiente psicológico apropiado las herramientas las maquinarias, es espacio físico, el clima entre otros deben ser adecuadas para que exista confort en el medio ambiente laboral. Cuando las condiciones anteriores no se presentan, se rompe el equilibrio y puede producirse estrés, vinculado o relacionado con el trabajo.

---

<sup>21</sup> LÓPEZ. Op, Cit. P.17

### **1.15 Las relaciones humanas en el trabajo pueden ser fuente de estrés**

Efectos del estrés laboral sobre la salud: los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionar y esto produce la aparición de diversas patologías. Enfermedades por estrés,

*“Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.”<sup>22</sup>*

### **1.16 Conflictos en las relaciones interpersonales**

Un conflicto surge cuando entran en contraposición los objetivos, metas o métodos de dos o más personas. *“El conflicto básicamente es un problemas de percepción porque las partes involucradas deben percibir que entre ellas existe un conflicto, si nadie está consciente del conflicto entonces no existe, pero en el momento que una parte percibe que la otra la ha afectado negativamente o esta apunto de afectarla, en ese momento se inicia el proceso de conflicto.”<sup>23</sup>*

Los conflictos pueden ir desde un acto sutil de desacuerdo hasta la oposición violenta. Un conflicto puede surgir en cualquier área, a nivel grupal o incluso como conflicto organizacional. Normalmente hay un acontecimiento en particular que lo origina.

---

<sup>22</sup> DOVAL, Moleiro. Estrés laboral. "Consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento". 2004.P.40

<sup>23</sup> BOLAÑOS. Op. Cit. P 29.

### **1.17 Trabajo en equipo**

La gestión organizacional basa su función en el trabajo en equipo, en cada una de las unidades y entre las unidades administrativas, mediante la participación organizada del grupo, en un ambiente de apoyo mutuo y contribución activa, rescata de cada una de ellas la parte más valiosa, al obtener una decisión más enriquecida, complementando los conocimientos y experiencias diferentes, en el logro de metas institucionales y del equipo.

Sobrecarga laboral: *“Es el conjunto de funciones o actividades adicionales de las establecidas en el perfil del trabajador durante su trabajo.”*<sup>24</sup> La sobrecarga laboral se da cuando existe una infraestructura deficiente en el uso o funciones de materiales, maquinaria o equipamiento, o el faltante de personal hace que el trabajo se acumule en una sola persona.

### **1.18 Principio de autonomía o de libertad de decisión**

El principio significa la capacidad de todo individuo de gobernarse por sí mismo por normas que el mismo establece, sin coerción externa. Es dar a la persona misma la ley, el autodomínio por el hecho de poder gobernarse por sí misma.

Es el respeto y reconocimiento a las personas de su derecho a participar en la toma de sus propias decisiones, lo que impone la obligación de asegurar las condiciones necesarias para que actúen de forma autónoma, lo que le da al ser humano el valor de ser siempre fin y nunca medio para otro objetivo que no sea él mismo. Un ser autónomo tiene capacidad para actuar, con la facultad de realizar juicios razonando el alcance y significado de sus acciones, respondiendo por sus consecuencias, que implica libertad y responsabilidad.

---

<sup>24</sup>BRICEÑO, Edmundo Carlos. “Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público”. Revista Electrónica de Medicina Intensiva. Artículo especial N° 30. Vol. 5b N°4, abril, 2005. P.17.

“Este principio tiene un carácter imperativo, debe respetarse como norma, ya que es un derecho irrenunciable, incluso para personas enfermas, excepto cuando no sean autónomas o presenten autonomía disminuida como es el caso de los menores de edad, personas en estado vegetativo, con daño cerebral y otros, siendo necesario en tal caso justificar por qué no existe autonomía o por qué se encuentra disminuida.”<sup>25</sup>

### **1.19 Principales efectos del estrés laboral**

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. Efectos negativos del estrés en el trabajador).

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

---

<sup>25</sup>TARROGÓ, Omar." Introducción a la psicoética". Universidad católica de Uruguay. Facultad de psicología.1996.P.11

## 1.20 Motivos por lo cual los empleados pierden motivación

- “Falta de auto-confianza. Carecer de confianza en las propias habilidades, y de fe, se halla entre los principales factores que desmotivan a los empleados. En añadidura, si ya cuentan con un fracaso a sus espaldas, es más probable que esta falta de auto seguridad se genere y se manifiesten vacilantes en el momento de tomar iniciativas.
- Falta de dirección. Un elemento significativo que ayuda a mantener alta la moral y la motivación de los trabajadores es tener un sentido claro y definido de la dirección hacia la cual deben encausar sus esfuerzos, del propósito que persigue la empresa. Un trabajador que tiene claro qué esperan sus superiores de él, tiene más oportunidades de priorizar actividades y mostrarse más productivo donde más importa.
- Falta de justicia. Ciertas organizaciones omiten propiciar el hacia sus empleados. Sin embargo, a estos les ayuda mucho saber cuándo lo están haciendo tanto como cuándo lo hacen mal.”<sup>26</sup>
- “Falta de apoyo: En algunos casos, los empleados reciben el encargo de un proyecto o tarea, pero no cuentan con los recursos o la autoridad suficiente para llevarla a cabo. En casos semejantes es de esperar que la frustración se la consecuencia directa.
- Falta de reconocimiento o recompensa: Los empleados esperan que sus esfuerzos sean notados y con suerte recompensados, sea de forma monetaria, o a modo de evidenciar su desempeño positivo y productividad.”<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup>COMM, Lab “La desmotivación Laboral un problema para la empresa y el trabajador”. 2016.P.55.

<sup>27</sup>Ibídem.P.55

### **1.21 Permitir la participación en la toma de decisiones**

Por otra parte, difícilmente puede un individuo sentirse motivado, si debe someter cualquier mínima decisión a la consideración de su jefe.”*La liturgia del poder (actos y gestos de autoridad formal) no constituye precisamente un catalizador para la motivación del trabajador.*”<sup>28</sup>

En beneficio de esta deseada motivación, el techo de los puestos de trabajo debe elevarse en lo posible, de modo que prevea la toma de decisiones, cierta flexibilidad y adecuación a la situación particular del puesto de trabajo, de la tarea que se ejecuta o de las demandas a las que tiene que responder, es más, hasta los recursos de que dispone, sería un elemento a tener en cuenta para la toma de decisiones.

### **1.22 El apoyo social**

A veces el carácter de las relaciones sociales tiene mayor importancia que los propios recursos del trabajador o los que coloca la institución a su disposición, para ejecutar adecuadamente su trabajo.

*”Si no se siente bien, ¿puede contar con que otros le sustituirán?, si comete un error, ¿puede contar con otros que lo comprenderán y le ayudarán a rectificarlo?”*<sup>29</sup>

Una de las grandes ventajas de la vida laboral, es que satisface una necesidad humana fundamental, creando el contexto social para el contacto y la colaboración con otras personas.

---

<sup>28</sup> HERNÁNDEZ, Gómez. C. “La motivación y el trabajo en equipo”. Escuela Nacional de salud pública, Ministerio de Salud Pública. Habana Cuba. 2002. P.17.

<sup>29</sup>Ibídem.P.17

De ahí que deba fomentarse el contacto verbal y visual, así como la posibilidad de colaboración entre los miembros de un equipo o grupo de trabajo, incluso si esto no fuera posible por razones prácticas, se debe pensar entonces en favorecer o propiciar el encuentro de los trabajadores durante los descansos, y así brindar la oportunidad para el contacto amistoso con los supervisores y personal directivo, en otras palabras, garantizar una adecuada comunicación horizontal y vertical.

Con el apoyo social y la solidaridad humana, se humaniza la vida laboral y simultáneamente se hace más fácil y eficiente, contrarrestándose así el individualismo competitivo en favor de un comportamiento más cooperativo.

Reorganización institucional y de la tarea: Concebir de una manera diferente el puesto de trabajo y su estructura orgánica, significa que también sean atendidas las necesidades psicológicas del trabajador, además de las que ya están legisladas. La variabilidad y la flexibilidad de la tarea, la necesidad de cambiar de tipo de actividad o el tipo de cliente (paciente) al que se tiene que atender, son aspectos sumamente importantes

### **1.23 Salud mental de las trabajadoras**

Entre los cambios que experimenta el trabajo a nivel mundial está la creciente incorporación femenina al mercado de trabajo; esta mayor participación se verifica, sin embargo, en condiciones de desigualdad y discriminación, que se expresan en diferencias salariales, no reconocimiento de calificaciones“(*habilidades demandadas a las mujeres para ser contratadas, son entendidas como naturales por los empleadores y, por tanto, mal pagadas*)”<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup>PARRA, Garrido, Manuel. “Salud mental y trabajo”. Universidad de Santiago de Chile. Facultad de Ciencias Médicas, unidad de psiquiatría. 2001. P. 16.

Acceso a puestos de baja calificación y pocas posibilidades de ascenso profesional, desigual reparto de responsabilidades domésticas, trabajos inestables en el tiempo, entre otras condiciones desventajosas.

Las mujeres destacan que les permita usar sus capacidades y calificaciones, en cambio los hombres destacan el control que ellos puedan ejercer sobre lo que hacen. Se ha detectado que el trabajo monótono es peor cuando existen problemas familiares; se informa en diversas investigaciones.

*“Factores concluyentes de fuentes detención familiar:*

- *que los hijos sean afectados negativamente por el trabajo de la madre fuera*
- *de casa.*
- *que el trabajo invada la vida familiar*
- *que la vida familiar invada el trabajo.”<sup>31</sup>*

Un elemento importante sería que las trabajadoras pueden acceder al ejercicio de diversos roles, aunque también se debe considerar que permite acceder a un mejor estándar de vida.

#### **1.24 Condiciones y medio ambiente de trabajo y salud**

El proceso de trabajo general determinantes del medio ambiente físico, emocionales y cognitivos, que constituyen demandas para ejecutar el trabajo prescrito y los trabajadores deben movilizar su fuerza de trabajo, su creatividad e involucrarse para hacer frente a los incidentes y a las deficiencias de la concepción para lleva acabo la actividad, asumiendo riesgos y sufrimiento porque están dejando de lado o violando incluso las normas prescriptas.

---

<sup>31</sup> *Ibíd.* P. 16

*“Los riesgos para la salud provenientes del medio ambiente pueden ser:*

- *físicos*
- *químicos*
- *biológicos*
- *factores tecnológicos y de seguridad*
- *provocados por catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos.”*<sup>32</sup>

Las perturbaciones psicosociales relacionadas con el trabajo afectan al trabajador de una manera menos directa y menos visible que las patologías físicas, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales hasta ahora reconocidas. Para prevenir es necesario dotarse de medios que permitan identificar rápidamente esos riesgos.

Para el reconocimiento por el sistema de seguridad social, se debe poder constatar el carácter de enfermedad profesional siempre que se haya establecido una relación directa y esencial entre la actividad habitual y una enfermedad.

*“Los riesgos ocupacionales del medio ambiente de trabajo (comprendidos en las nociones tradicionales de higiene y seguridad) y los de las condiciones de trabajo, pueden ser identificados, medidos y evaluados objetivamente mediante censos o encuestas y estudios epidemiológicos”*<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup>NEFFA. Julio Cesar. “Los riesgos psicosociales en el trabajo”. Facultad de Ciencias Económicas. universidad de la Plata. Buenos Aires Argentina.2015.P. 36.

<sup>33</sup> *Ibidem*.P.36.

## 1.25 Los riesgos psicosociales en el trabajo

El término psicosocial se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales:

*“ los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición desempleo, la organización de la institución y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras instancias:*

- *con la empresa u organización pero sin prestar servicios en el lugar de trabajo*
- *los clientes o usuarios del servicio*
- *personas ajenas a la empresa u organización pero que actúan sobre ellas (familiares, amigos, o personas desconocidas como pueden ser los delincuentes)”<sup>34</sup>*

*“factores psicosociales: aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.”<sup>35</sup>*

---

<sup>34</sup> *Ibíd.* 104

<sup>35</sup> *Ibíd.* P.106

## **CAPÍTULO II**

### **2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **2.1 Enfoque y modelo de investigación**

El enfoque fue cuantitativo, con un modelo descriptivo, debido al abordamiento de la perspectiva de los instrumentos utilizados para la investigación, los instrumentos facilitaron resultados cuantificables, los cuales se describieron objetivamente.

#### **2.2 Técnicas de muestreo**

Se eligió una muestra tipo intencional, que consistió en seleccionar a los individuos más cercanos para participar y se repitió el proceso hasta obtener el tamaño de la muestra deseada. La cual fue conformada por 12 trabajadores (ras), de género masculino y femenino entre las edades de 24 y 55 años.

##### **2.2.1 Técnicas de recolección de datos**

El primer contacto que se realizó con la muestra fue la observación directa, natural y no participante, la cual se llevo a cabo durante una jornada regular de trabajo, con el debido consentimiento de los participantes y las autoridades de la institución. De esta observación se consignaron por escrito las conductas identificadas más importantes para su posterior análisis.

Posterior a este contacto general con la muestra, se procedió a entrevistar a los doce participantes en una sesión individual de no más de treinta minutos con un instrumento prediseñado para tales fines. Con ésta entrevista se accedió a información más precisa sobre los datos personales de los participantes y algunas particularidades individuales.

### **2.2.2 Técnicas de análisis de datos**

Se realizó la interpretación cuantitativa de los datos referidos por los participantes durante las entrevistas y en sus relatos testimoniales, abstrayendo los indicadores y factores de riesgo comunes a la muestra.

## **2.3 Instrumentos**

### **2.3.1 Observación**

Con la finalidad de tener la primera aproximación a la realidad objeto de estudio, se realizó la observación objetiva, natural no participante, de las condiciones de trabajo de la población. De esta observación se llevó registro de los aspectos más importantes de la conducta de los participantes seleccionados dentro de su ambiente laboral regular y las interacciones entre los factores físicos y emocionales.

### **2.3.2 Test de motivación y satisfacción laboral**

Con el propósito de determinar la motivación y la satisfacción que el trabajo produce en los empleados de la institución, así como los factores internos y externos que intervienen en esta, para ello se les pidió responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

### **2.3.3 Cuestionario de habilidades para las relaciones interpersonales**

Para determinar los factores de riesgo estresantes y el grado en que alteran el funcionamiento de la muestra y conocer las problemáticas individuales como las comunes, tales como percepción, motivación y actitudes de los trabajadores de la institución y verificar la capacidad para mantener buenas relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral, CERN.

#### **2.3.4 Encuesta**

Fundamentalmente buscando los indicadores que benefician a los trabajadores de la institución; tales como: económicos, alimenticios, horarios y condiciones de trabajo y verificar en qué medida ayudan a satisfacer sus necesidades básicas. Indicándoles los parámetros de cumplimiento que debía de poseer y conocer el entrevistado antes de la aplicación formal de la encuesta, reconociendo debidamente cada parámetro y prestando total consentimiento en ello.

#### **2.3.5 Escala de Likert**

Con el objetivo de valorar el grado de las relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral que se evidenció en los y las trabajadoras del centro (CERN), del municipio de San Juan Sacatepéquez; teniendo como categorías; motivación, comunicación, cooperación e integración entre los miembros por área de trabajo en la institución.

## 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Objetivos Específicos	Categorías	Técnicas	Instrumentos
<p>-Establecer la importancia de las relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral.</p> <p>-Identificar los factores que inciden en las relaciones interpersonales y la desmotivación laboral.</p> <p>-Determinar técnicas psicoeducativas de motivación laboral, para fortalecer las relaciones interpersonales.</p> <p>-Implementar las técnicas psicoeducativas de motivación laboral y relaciones interpersonales.</p>	<p><b>Motivación laboral:</b> Es una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los empleados ya que proporcionan la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades.</p> <p><b>Relaciones interpersonales:</b> Es una interacción recíproca entre dos o más personas, se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.</p> <p><b>Factores psicosociales:</b> Hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tiene capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud del trabajador, como al desarrollo del trabajo.</p> <p>-Factores internos: motivación, personalidad, percepción, aprendizaje y actitudes.</p> <p>-Factores externos: cultura, clases sociales, grupos de referencia, familia y comunicación.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>-Muestreo intencional</p> <p>-Entrevista abierta</p> <p>-Observación directa, natural y no participante</p> <p>-Relatos testimoniales</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>-Observación</p> <p>-Test de motivación y satisfacción laboral</p> <p>-Cuestionario de habilidades para las relaciones interpersonales.</p> <p>-Encuesta</p> <p>-Escala de Likert</p>

## ***CAPÍTULO III***

### ***3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS***

#### ***3.1 Características del lugar y de la muestra***

#### ***3.2 Características del lugar***

La investigación se llevó a cabo en el Centro Educativo y de Recuperación Nutricional (CERN), 10 a. Avenida y 5ta. Calle, Zona 2, del municipio de San Juan Sacatepéquez, ubicado a 32 kilómetros de la ciudad de Guatemala. El Club de Leones, como también le reconocen; es una organización que se caracteriza por promover obras de servicio social y humanitario a favor de la niñez y comunidad en general, por medio del personal y asociados, fomentando los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos propuestos

La infraestructura de la institución es de block, cemento, hierro, cuenta con servicio de agua, electricidad, teléfono, los salones están diseñados para 30 niños, cuenta con una capilla, 1 cocina, salón de usos múltiples, áreas recreativas y espacios adecuados para sus trabajadores; donde existe una mezcla de culturas, evidenciando el desarrollo social y cultural

#### ***3.3 Características de la muestra***

La investigación se realizó con la colaboración de 12 trabajadoras (es) uno de género masculino y once femenino de las edades de 24 a 55 años, de las áreas de trabajo: pollos, patos, canarios, conejos, servicios y administración, de las jornadas diurna y nocturna respectivamente, en su mayoría con un nivel educativo básico y universitaria; de la etnia indígena como ladina, creyentes de la religión católica en su mayoría seguida de la evangélica, con un promedio de cinco años de antigüedad en la institución.

### 3.4 Presentación y análisis de resultados

#### Test de motivación y satisfacción laboral

##### FISIOLÓGICAS:

1. ¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas?
2. ¿Cómo se siente respecto a las condiciones físicas a su trabajo?
3. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas?
4. ¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?

No. de Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total participantes
1			1	8	3	12
2			2	6	4	12
3		2	2	6	2	12
4				6	6	12

**Fuente:** Datos obtenidos del test de motivación y satisfacción laboral, aplicado a 12 trabajadores del CERN del municipio de San Juan Sacatepéquez.

**Descripción:** Un trabajador indicó indiferente, con respecto a que los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas correspondientes, en tanto que ocho indicaron estar de acuerdo y tres trabajadores indicaron totalmente de acuerdo. De la pregunta; cómo se sienten respecto a las condiciones físicas del entorno de su trabajo; dos indicaron indiferente, seis indicaron de acuerdo cuatro indicaron totalmente de acuerdo. Luego al preguntarles que los beneficios económicos que reciben en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas, dos indicaron totalmente en desacuerdo, dos indicaron indiferente, seis indicaron de acuerdo y dos indicaron totalmente

de acuerdo. Finalmente, seis trabajadores indicaron de acuerdo y seis indicaron totalmente de acuerdo en sentirse con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo

**SEGURIDAD:**

1. ¿Considera que la institución le brinda un plan de salud para usted y su familia?
2. ¿Me siento segura (ro) en mi empleo?
3. ¿Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado?
4. ¿Se siente cómoda (do) en su horario de trabajo?

No. de Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total participantes
1	1	2	4	4	1	12
2	2		8		2	12
3	3	4	5			12
4	1	1	2	5	3	12

**Fuente:** Datos obtenidos del test de motivación y satisfacción laboral, aplicado a 12 trabajadores del CERN del municipio de San Juan Sacatepéquez.

**Descripción:** Un trabajador indicó estar totalmente en desacuerdo en que, la institución le brinda un plan de salud para él y su familia, dos indicaron estar en desacuerdo, cuatro trabajadores indicaron que le es indiferente al respecto y un trabajador indicó estar totalmente. Con respecto al sentirse seguro en su empleo; dos indicaron totalmente en desacuerdo, a ocho le es indiferente y dos indicaron totalmente de acuerdo. Tres indicaron totalmente en desacuerdo, que su trabajo les da un seguro de vida adecuado, cuatro indicaron su desacuerdo, y cinco indicaron indiferente. Y de la pregunta número cuatro, un trabajador indicó estar totalmente en desacuerdo en sentirse cómodo con su horario de trabajo, uno indicó desacuerdo, dos trabajadores le es indiferente su horario de trabajo, en cambio cinco indicaron estar de acuerdo y tres indicaron estar totalmente de acuerdo.

**SOCIAL:**

1. ¿Cree que en la institución se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?
2. ¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones interpersonales conmigo?
3. ¿Cómo se siente con respecto a sus compañeras (os) de trabajo?
4. ¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadoras en la institución?

No. de Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total participantes
1	4	3	2	3		12
2		4	1	5	2	12
3		1	5	6		12
4			3	9		12

**Fuente:** Datos obtenidos del test de motivación y satisfacción laboral, aplicado a 12 trabajadores del CERN del municipio de San Juan Sacatepéquez.

**Descripción:** Cuatro trabajadores indicaron estar totalmente en desacuerdo, que en la institución se fomenta el compañerismo y la unión, tres de ellos indicaron su desacuerdo, en cambio para dos de los trabajadores le es indiferente y tres indicaron estar de acuerdo. Al abordar el tema de buenas relaciones interpersonales con su jefe, cuatro trabajadores indicaron su desacuerdo, a una persona le es indiferente, cinco indicaron estar de acuerdo y dos respondieron estar en total desacuerdo. A la pregunta de cómo se sienten con respecto a sus compañeras (os) de trabajo, una persona indicó en desacuerdo, cinco de ellos indicaron su indiferencia al respecto, y seis indicaron estar de acuerdo. Y finalmente al abordar cómo se sentían al respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores de la institución, tres indicaron su indiferencia y nueve de ellos indicaron estar de acuerdo al respecto.

## ESTIMA:

1. ¿Considera que la institución tiene en cuenta sus opiniones a las tareas que está realizando?
2. ¿Recibo algún incentivo (comisión) por parte de la institución cuando hago un trabajo bien hecho?
3. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?
4. ¿En riesgo al fracaso en la tarea que está realizando le hace esforzarse en su trabajo?

No. de Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total participantes
1		2	2	6	2	12
2	7	2	3			12
3	2		4	4	2	12
4		1	2	8	1	12

**Fuente:** Datos obtenidos del test de motivación y satisfacción laboral, aplicado a 12 trabajadores del CERN del municipio de San Juan Sacatepéquez.

**Descripción:** Dos trabajadores indicaron estar en desacuerdo, en que la institución tiene en cuenta sus opiniones a las tareas que realiza, para dos de ellas le es indiferente, en cambio seis trabajadores están de acuerdo en que la institución toma en consideraron sus opiniones y dos indicaron estar totalmente de acuerdo al respecto. Al abordar el tema de que los trabajadores reciben algún incentivo por parte de la institución, siete indicaron estar totalmente en desacuerdo, dos en desacuerdo y para tres de ellos le es indiferente el tema. Con respecto a si reconocen el trabajo que desempeña en la institución, dos indicaron estar totalmente en desacuerdo, cuatro de ellos le es indiferente, en cambio cuatro indicaron estar de acuerdo a que sí le reconocen su trabajo y dos indicaron estar totalmente de acuerdo. Y finalmente con respecto a la pregunta, en riesgo al fracaso en la tarea que está realizando le hace esforzarse en su trabajo; una persona indicó estar en desacuerdo, dos indicaron indiferente, en

cambio ocho indicaron estar de acuerdo y una indicó estar totalmente de acuerdo.

**.AUTORREALIZACIÓN:**

1. ¿Cree que trabajando duro tiene posibilidad de progresar en la institución?
2. Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo.
3. Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado?
4. Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos?

No. de Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total participantes
1	1	5	2	2	2	12
2	1	3		7	1	12
3			1	6	5	12
4			1	6	5	12

**Fuente:** Datos obtenidos del test de motivación y satisfacción laboral, aplicado a 12 trabajadores del CERN del municipio de San Juan Sacatepéquez.

**Descripción:** Una persona indicó estar totalmente en desacuerdo, en que trabajando duro tendrá la posibilidad de progresar en la institución, cinco indicaron su desacuerdo, dos trabajadores indicaron su indiferencia al respecto, en cambio dos indicaron estar de acuerdo y dos indicaron estar totalmente de acuerdo. Con respecto a la pregunta; que vio a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo; una persona indicó estar totalmente en desacuerdo, tres indicaron estar en desacuerdo, en cambio siete personas indicaron estar de acuerdo y una indicó estar totalmente de acuerdo. Con respecto a la pregunta me siento satisfecho porque he podido contribuir al proceso del tipo de trabajo que he realizado dentro de la institución, una persona indicó que le es indiferente, seis indicaron estar de acuerdo y cinco totalmente de acuerdo.

**Análisis e interpretación del cuestionario de habilidades para las relaciones interpersonales.**

<b>No.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Sí</b>	<b>No.</b>	<b>Descripción</b>
01	¿Me siento capacitado para mantener buenas relaciones interpersonales con mis compañeras (os)?	10	2	La mayoría de trabajadores indican tener la capacidad para mantener buenas relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral; en tanto que dos indicaron que no.
02	¿Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás?	10	2	Instintivamente la mayor parte de trabajadores de la institución, indicaron tener facilidad en el trato con sus compañeras de trabajo; en tanto que dos indicaron que no, es decir se les dificulta.
03	¿Soy capaz de situarme en el lugar de los demás para comprenderlos?	8	4	En mayor cantidad los trabajadores indicaron tener la capacidad para situarse en lugar de las demás y comprenderlos, y cuatro indicaron que no les es posible hacerlo.
04	¿Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás?	7	5	Más de la mitad de los trabajadores indicaron tener tendencia de una actitud comprensiva hacia los problemas de los demás; en cambio cinco indicaron que no.
05	¿Tengo sentido del humor?	10	2	El sentido del humor fue percibido en mayor parte de los trabajadores de la institución y dos indicaron que no tienen sentido del humor.
06	¿Estoy disponible a enriquecerme con la opinión de mis compañeras (os)?	10	2	La mayoría de los trabajadores está disponible a enriquecerse con la opinión de los demás, pues han superado varias dificultades,

				en tanto que dos indicaron que no.
07	¿Estoy a disposición de los demás, cuando lo necesitan?	9	3	La mayoría de los trabajadores de la institución, indicaron estar a la disposición de los demás, cuando así lo necesiten; en tanto que tres indicaron que no.
08	¿Soy colaborador, para el trabajo en equipo?	10	2	Diez de los trabajadores de la muestra indicaron ser colaboradores para el trabajo en equipo y dos indicaron que se les dificulta hacerlo.
09	¿Me considero (a) equilibrado (a) emocionalmente?	10	2	La mayoría de los trabajadores de la institución indicó considerarse equilibrados emocionalmente, en tanto que dos indicaron que no lo son.
10	¿Estoy dispuesta (o) aceptar las críticas de mis compañeras (os)?	8	4	En los trabajadores de la institución, la mayoría están dispuestos a aceptar críticas de sus demás compañeros de trabajo, en cambio cuatro indicaron que no.
11	¿Soy Capaz de beneficiarme con mis propios errores?	9	3	La mayor parte de trabajadores de la institución, indicaron que se consideran beneficiarse de sus propios errores, pero tres indicaron que no.
12	¿Me considero ágil al cambio?	11	1	La mayoría de trabajadores de la institución indicó; considerarse ágiles al cambio en el ámbito laboral, y uno indicó que no.
13	¿Ansío hacer mejor las cosas cada día?	12		En su totalidad, los trabajadores de la institución indicaron querer hacer mejor las cosas cada día.

14	¿Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores?	4	8	La minoría indicó ser capaces en dejar que los demás se equivoquen para aprender de sus errores; en tanto que la mayoría indicó que, prefieren ayudar sin condición a sus demás compañeros.
15	¿Intento ayudar a mis compañeras (os) para resolver más fácilmente sus problemas?	12		Generalmente los trabajadores de la institución indicaron que intentan ayudar a sus compañeros para resolver más fácilmente sus problemas.

**Fuente:** Datos obtenidos del cuestionario de habilidades para las relaciones interpersonales, aplicado a 12 trabajadores del CERN del municipio de San Juan Sacatepéquez.

**Análisis e interpretación de encuesta, de relaciones interpersonales y motivación laboral, y la satisfacción que el trabajo produce en las personas.**

#### Encuesta

No.	Pregunta	Sí	No	Descripción
01	¿Los beneficios que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	12		En su totalidad los trabajadores de la institución indicaron que los beneficios tales como: económicos, alimenticios, horarios y condiciones de trabajo, ayudan a satisfacer sus necesidades básicas.
02	¿Deseo cambiar de empleo?	1	11	Sólo un trabajador indicó que desea cambiarse de empleo, pues piensa en otras experiencias, mientras tanto la mayoría indicó estar de acuerdo con su empleo actual, pues disfrutan lo que hacen.

03	¿Me siento seguro y estable en mi empleo?	10	2	Diez de las personas indicaron sentirse seguros y estables con las condiciones de su empleo; mientras que dos manifestaron que no.
04	¿El reconocimiento social que se me tiene en la institución es satisfactorio?	11	1	Los trabajadores en su mayoría, tienen satisfacción con respecto al reconocimiento social que se les tiene, dentro de la institución, en tanto que uno indicó que no tenía la satisfacción.
05	¿Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?	6	6	La mitad de los trabajadores indicaron que las relaciones con sus demás compañeros les motivan a tener un mejor desempeño laboral, entre tanto que la otra mitad indicó que las relaciones entre sus compañeros no les motivan positivamente, indicaron que todos son diferentes.
06	¿Dentro de la institución existen oportunidades de crecimiento, tanto económico y profesional?	10	2	La mayoría de los trabajadores indicó que dentro de la institución existen oportunidades de crecimiento tanto económico como profesional, que les sirve para motivarlos, y dos indicaron que no.
07	¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?	10	2	En su mayoría los trabajadores indicaron sentirse con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo en la institución; mientras una minoría indicó que no.
08	¿Recibo un trato justo en mi trabajo?	12		La totalidad de los trabajadores indicaron recibir un trato justo en la institución, y esto les complace para seguir adelante.
09	¿La relación laboral con mi jefe inmediato es altamente positiva?	12		Todos los trabajadores indicaron tener una relación altamente positiva con su jefe inmediato, pues existe un alto grado de comprensión.
10	¿Mi trabajo es fuente de estrés?		12	Todos indicaron que su trabajo no es fuente de estrés, al contrario, les ayuda a sentirse motivados y comprometidos al mejoramiento de la institución.

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta, con el propósito de determinar las relaciones interpersonales y la motivación con la satisfacción que el trabajo produce en las personas, aplicado a 12 trabajadores del CERN del municipio de San Juan Sacatepéquez.

**Análisis e interpretación de la escala de likert, con respecto a situaciones y características personales de trabajo.**

**Escala de Likert**

<b>No.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Descripción</b>
01	¿Realizo mis actividades laborales altamente motivado (a) en mi puesto de trabajo?	11	1		La mayoría de los trabajadores indicaron que realizan sus actividades laborales altamente motivados en su puesto de trabajo, y sólo uno indicó casi siempre.
02	¿La motivación que recibo del personal me ayuda a mejorar mis relaciones interpersonales?		9	3	En menor parte los trabajadores indicaron que la motivación que reciben del personal les ayuda a mejorar sus relaciones interpersonales; mientras tanto que la mayoría indicó casi siempre.
03	¿Sé con exactitud que las relaciones interpersonales son indispensables para estar motivado (a) en el desempeño de mis actividades?	12			Todos los trabajadores de la institución saben con exactitud que las relaciones interpersonales siempre son indispensables para estar motivados en el desempeño de sus actividades laborales, pues se comunican diariamente
04	¿Existe cooperación e integración entre	11		1	La mayoría de los trabajadores indicaron que siempre existe

	los miembros de mi área de trabajo?				cooperación e integración entre los miembros del área de trabajo, mientras que uno indicó que a veces.
05	¿Los jefes superiores lo felicitan cuando realiza correctamente su trabajo?	12			Generalmente todos los trabajadores indicaron que los jefes superiores los felicitan cuando realizan correctamente sus actividades laborales, pues esto los motiva mucho.
06	¿Su jefe inmediato lo motiva para mejorar su desempeño laboral?	12			Todos los trabajadores de la institución indicaron que activamente el jefe inmediato los motiva para mejorar su desempeño laboral.
07	¿La motivación que le brinda la institución favorece su desempeño laboral?	10	2		La mayoría de los trabajadores indicaron que la motivación que les brinda la institución siempre les favorece en el desempeño laboral, mientras que dos indicaron que casi siempre, pues lo necesitan para ser mejores.
08	¿Recibe algún tipo de incentivo cuando su desempeño laboral es bueno?		3	9	La minoría de los trabajadores indicó que casi siempre reciben algún tipo de incentivo cuando su desempeño laboral es bueno; mientras que la mayoría indicó que rara vez lo reciben.
09	¿Existe un ambiente de confianza y		2	10	En su minoría los trabajadores indicaron que casi siempre se da

	compañerismo en el personal de la institución?				un ambiente de confianza y compañerismo en el personal de la institución, en cambio la mayoría indicó que a veces, se da este fenómeno y creen que sería bueno mejorar esta situación.
10	¿Se visualiza a futuro dentro de la institución?	10		2	La mayoría de los trabajadores indicaron que se visualizan a futuro dentro de la institución, pues les gusta lo que hacen, mientras que dos indicaron que se visualizan rara vez.

**Fuente:** Datos obtenidos de la escala de likert, con respecto a situaciones y características personales y de trabajo, aplicado a 12 trabajadores del CERN del municipio de San Juan Sacatepéquez.

### 3.5 Análisis General

Uno de los problemas que las instituciones deben encarar es motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores con el fin de aumentar la satisfacción e interés en el trabajo, lo que redundará los beneficios para el propio trabajador.

De esta manera la institución verá como aumentan los resultados en los servicios que presta; como es el caso del El Centro Educativo y de Nutrición, en el municipio de San Juan Sacatepéquez, en que al mejorar la motivación de sus empleados también mejorará la atención que les brinden a los niños que tiene a su cuidado.

Por lo consiguiente, es importante gestionar la comunicación para conseguir relaciones interpersonales más satisfactorias en todos sus entornos.

El problema que se trabajó en el CERN está vinculado con las relaciones interpersonales que se constituyen en la manera de expresarse física, verbal y gestual de cada persona al dirigirse a otra o a un conjunto de estas.

Para éste estudio utilizamos la investigación cuantitativa de tipo descriptiva: Se buscó describir situaciones o acontecimientos muy importantes de la muestra trabajada.

Se elaboraron y aplicaron técnicas e instrumentos de motivación laboral para fortalecer las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro Educativo y Recuperación Nutricional (CERN). En dicho contexto, la motivación del personal se constituyó en un medio importante para consolidar el desarrollo personal de los trabajadores, por ende, mejorar la productividad en la institución, siendo las siguientes.

1. Test de motivación y satisfacción laboral: con el propósito de determinar la motivación y satisfacción que el trabajo produce en los trabajadores de la institución, así como los beneficios internos y externos que intervienen en esta, para ello se les pidió responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. En el análisis y descripción, pudimos verificar que; la mayoría de los trabajadores de la institución, están de acuerdo a los medios, beneficios y seguridad que la institución les brinda.
2. Cuestionario de habilidades para las relaciones interpersonales: se lograron identificar los factores de riesgo estresantes, el grado en que alteran el funcionamiento de los trabajadores, conocer las problemáticas individuales más comunes, tales como: percepción, motivación y actitudes los trabajadores y verificar la capacidad para mantener buenas relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral; como resultado, se pudo verificar que la mayoría de los trabajadores indicaron tener la capacidad para mantener buenas relaciones interpersonales, con sus demás compañeros de trabajo, y que los factores de riesgo estresantes en cierta medida afectan sus actividades laborales, pero también eso les ayuda a mejorar en sus actividades diarias.
3. Encuesta de relaciones interpersonales y motivación laboral: fundamentalmente, a través de ella buscamos identificar los indicadores que benefician a los trabajadores de la institución, tales como: económicos, alimenticios, horarios y condiciones de trabajado; así también verificar en qué medida ayudan a satisfacer sus necesidades básicas. Indicándoles los parámetro de cumplimiento que debía de poseer y conocer el entrevistado antes de la aplicación de la encuesta.

La mayoría de los trabajadores indicaron estar de acuerdo con los beneficios, que la institución les brinda, puesto que ello también les ayuda a satisfacer sus necesidades básicas. Y finalmente con el análisis de la:

4. Escala de likert: con el objetivo de valorar el grado de relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral de los trabajadores de la institución, teniendo como categorías: motivación, comunicación, cooperación e integración entre los miembros o área de trabajo en la institución. Los trabajadores indicaron que; siempre y casi siempre realizan sus actividades altamente motivados, pues consideran que las relaciones interpersonales con sus demás compañeros son agradables, disfrutan lo que hacen en cada una de las áreas y puestos de trabajo que les asignan, esto hace que se sientan muy bien.

El presente estudio nos permitió realizar un diagnóstico situacional inicial sobre los factores de motivación con respecto al desempeño laboral, de los trabajadores de la institución, así mismo, permitió identificar las problemáticas que sirvieron para un planteamiento futuro de un plan de acción en el manejo del potencial humano que permita mejorar los factores de motivación de los trabajadores e incentive un desempeño efectivo y un desarrollo organizacional que incidan positivamente en la calidad de servicio, que ofrece a la comunidad el Centro Educativo y de Recuperación Nutricional (CERN), del municipio de San Juan Sacatepéquez.

Entre los aportes y alcances en la presente investigación se pueden citar los siguientes aspectos: participación activa y recíproca tanto entre investigadores y personal de la institución, necesidad de establecer relaciones y enriquecimiento motivacional entre las diferentes áreas de trabajo, entre otras.

Se tomaron en cuenta factores tanto internos como externos que constituyeron un elemento sustancial, para conocer las relaciones interpersonales y la motivación laboral entre los trabajadores de la institución, entre los más importantes, podemos mencionar los siguientes: seguridad y responsabilidad en el trabajo, relación con los compañeros por áreas de trabajo, remuneración, ascensos y comunicación.

Aunque, los factores situacionales fueron importantes, también hubo otros de gran trascendencia, como las características personales: el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo, elementos que la institución no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de motivación laboral con respecto a las relaciones interpersonales de sus trabajadores.

## **CAPITULO IV**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones:**

Al finalizar la investigación sobre las relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral en el Centro Educativo y de Recuperación Nutricional (CERN), se pudo establecer que:

- ✓ El presente estudio, permitió realizar un diagnóstico situacional, para determinar la importancia de las relaciones interpersonales, la motivación y satisfacción que el trabajo produce en los trabajadores de la institución.
- ✓ Los factores que intervienen y permiten mantener las relaciones interpersonales y la motivación laboral de los trabajadores de la institución, son los siguientes: remuneración, incentivos, confianza, ascensos, seguridad, comunicación, escala de valores culturales, sociales y religiosos.
- ✓ Se implementaron técnicas psicoeducativas con temas como: convivencia, conflictos, superación, participación, identificación, así mismo formación en temas como: ambiente agradable de trabajo, como trabajar para mejorar, trabajo en equipo, manejo y resolución de conflictos, crecimiento personal y estrategias de afrontamiento para fortalecer la motivación laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la institución.

La intervención evidencio un mejoramiento en las relaciones interpersonales y motivación laboral; pues al inicio eran un tanto moderados en su participación; luego cambiaron y mejoraron la misma.

- ✓ Desde la teoría de motivacional de Abraham Maslow se establece que la motivación es fundamental para una persona se encamine a la autorrealización. Con la investigación se evidencio un mejoramiento en las relaciones interpersonales y motivación laboral; pues al inicio eran un tanto moderados en su participación; luego cambiaron y mejoraron la misma, ya que, las actividades implementadas, permitieron que los trabajadores se comunicaran, compartieran, convivieran y obtuvieran nuevas experiencias en el ámbito laboral.

## 4.2 Recomendaciones

- ✓ Se sugiere a la institución, verificar los resultados del presente estudio, por lo menos dos veces al año, para mantener y mejorar las relaciones interpersonales y la motivación laboral de los trabajadores de la institución.
  
- ✓ A la institución tener la capacidad para mantener y ayudar a que las relaciones interpersonales y motivación laboral puedan promoverse de manera permanente, puesto que estas juegan un papel esencial en el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.
  
- ✓ Se recomienda a la institución darle la importancia debida y continuidad al proceso de técnicas psicoeducativas implementadas con el fin de fortalecer la motivación en las diferentes áreas de trabajo y mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores de la institución.
  
- ✓ La institución debe considerar y reconocer el desempeño de las funciones de cada uno de sus colaboradores y brindarles incentivos, tanto económicos, así también por medio de charlas, talleres y/o capacitaciones, ya que esto influye de manera positiva en el desempeño de los trabajadores de la institución.

## Bibliografía

- Bergeron J.L. Aspectos humanos de la organización. San José, Costa Rica. Gatean Morin, Ilcap 1985.pp 80
- Berne, E. Games People Play: The Psychology of Human Relationships New York: Grove Press, Inc. También ver a Berne para una discusión sobre intensidad de interacción, diferencias culturales, y falta de comunicación. Año 2005 p.p160.
- Beiza,Alfredo. Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional. Creación chaguaramas. Valencia. 2012.pp 109
- Briceño Edmundo, Carlos. "Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público". Revista Electrónica de Medicina Intensiva. Artículo especial N ° 30. Vol. 5b N°4, abril, 2005.
- Bolaños, José David. "Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos" Universidad. Rafael Landívar, Guatemala. Facultad de Humanidades.2015.pp.119.
- Castillo Palomino Glendy Lisbeth. La motivación como estímulo para el trabajador para el éxito de la empresa, monografías. 1995.pp.221
- Comm, Lab "La desmotivación Laboral un problema para la empresa y el trabajador". 2016.P.55.
- DAVIS, K. & NEWSTROM, J. Comportamiento humano en el trabajo. (1995) Edición. México: McGraw Hill.
- Doval, Moleiro. Estrés laboral."Consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento". 2004.pp.205
- Euskal, Heriko. Relaciones Interpersonales generalidades. Universidad del país Vasco,2005.p.p 55
- García P. y Rolsma. Trabajando con el enemigo. Barcelona: Debolsillo. García Pérez, T. (1998). La autopsia psicológica en el suicidio. Medicina Legal, p.p. 15.

- GOLEMAN. ¿Qué hace un líder?. Estados Unidos Harvard Business Review 1999.
- Gross Manuel Motivación factor importante en la vida laboral. Tecnólogo Nicaragua Blog 2009.
- Hernández Gómez. C. “La motivación y el trabajo en equipo”. Escuela Nacional de salud pública, Ministerio de Salud Publica. Habana Cuba. 2002. P.177.
- INSHT. La carga mental de trabajo. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales 2002.
- López, Sonia. “Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo chorrillo” Panamá. 2014.pp.106.
- Mansilla Izquierdo, F. El síndrome de la motivación laboral. Anales de Psiquiatría, (2004) 429-433.
- Meliá Navarro, J.L. Orientaciones para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales. Prevention World Magazine, (2008) p.p 53.
- Mc. Quiag.Jack. como evitar a la gente. 5ta edición, México 2001.p.p.33
- Neffa. Julio Cesar. “Los riesgos psicosociales en el trabajo”. Facultad de Ciencias Económicas. universidad de la Plata. Buenos Aires Argentina.2015.pp. 236.
- Pastrana, Chistian. Tipos de laboral como conseguir equipos satisfechos. 2013. p.p 15.
- Parra Garrido, Manuel. “Salud mental y trabajo”. Universidad de Santiago de Chile. Facultad de Ciencias Médicas, unidad de psiquiatría. 2001pp. 176.
- P. Stephen Robbins. Administración. 5ta edición, Prentice-Hall Hispanoamerica. S.A. México p.p.550
- Tarrogó, Omar.” Introducción a la psicótica”. Universidad católica de Uruguay. Facultad de psicología.1996.P.119
- Queipo, Beatriz; Useche, María Cristina El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria Revista de Ciencias Sociales, septiembre, 2002, pp.496

**ANEXOS**

## ANEXO I

Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias Psicológicas Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-  
“Mayra Gutiérrez”

### TEST DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL.

DATOS GENERALES:

Trabajador: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ sexo: \_\_\_\_\_

Jornada laboral: \_\_\_\_\_ Tiempo de trabajo en la institución: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la motivación y la satisfacción que el trabajo produce en las personas, así como los factores que intervienen en esta, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta un número cuya equivalencia es:

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

#### FISIOLÓGICAS

1. ¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas?
2. ¿Cómo se siente respecto a las condiciones físicas a su trabajo?
3. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas?
4. ¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?

## SEGURIDAD

1. ¿Considera que la institución le brinda un plan de salud para usted y su familia?
2. ¿Me siento segura (ro) en mi empleo?
3. ¿Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado?
4. ¿Se siente cómoda (do) en su horario de trabajo?

## SOCIAL

1. ¿Cree que en la institución se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?
2. ¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones interpersonales conmigo?
3. ¿Cómo se siente con respecto a sus compañeras de trabajo?
4. ¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadoras en la institución?

## ESTIMA

1. ¿Considera que la institución tiene en cuenta sus opiniones a las tareas que está realizando?
2. ¿Recibo algún incentivo (comisión) por parte de la institución cuando hago un trabajo bien hecho?
3. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?
4. ¿En riesgo al fracaso en la tarea que está realizando le hace esforzarse en su trabajo?

## AUTORREALIZACIÓN

5. ¿Cree que trabajando duro tiene posibilidad de progresar en la institución?
6. Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo.
7. Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado?
8. Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos?

## ANEXO II

Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias Psicológicas Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-  
“Mayra Gutiérrez”

### CUESTIONARIO DE HABILIDADES PARA LAS RELACIONES INTERPERSONALES

DATOS GENERALES:

Trabajador: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ sexo: \_\_\_\_\_

Jornada laboral: \_\_\_\_\_ Tiempo de trabajo en la institución: \_\_\_\_\_

Lea cada uno de los enunciados y estime, en su opinión en qué intensidad posee cada uno de los rasgos, escribiendo la letra: M= Mucho, B= Bastante, R= Regular, P= Poco, N= Nada o casi nada.

		M	B	R	P	N
1	Me siento capacitada (do) para las relaciones interpersonales con mis compañeras (os).					
2	Tengo facilidad, casi instintiva, para el trato con los demás.					
3	Soy capaz de situarme en el lugar de los demás para comprenderlos.					
4	Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás.					
5	Tengo sentido del humor.					
6	Estoy disponible a enriquecerme con la opinión de mis compañeras (os)					
7	Estoy a disposición de los demás, por cualquier motivo.					
8	Soy colaboradora, mujer (hombre) de equipo.					
9	Me considero serena, (no) equilibrada (do) emocionalmente.					
10	Estoy dispuesta (to) aceptar las críticas de mis compañeras (os).					
11	Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores.					
12	Me considero ágil al cambio.					
13	Ansío hacer mejor las cosas cada día.					
14	Soy capaz de dejar que los demás se equivoquen para que aprendan de sus errores.					
15	Intento ayudar a mis compañeras (os) para resolver más fácilmente sus problemas.					

### ANEXO III

Universidad San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas-CUM  
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-  
“Mayra Gutiérrez”

#### Encuesta

A continuación se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar las relaciones interpersonales y motivación con la satisfacción que el trabajo produce en las personas, así como los factores que intervienen en esta, por ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere marcando con una “X” la respuesta que corresponde.

Si: siempre No: nunca o nada Poco: término medio

Área dentro de la empresa: \_\_\_\_\_ sexo: \_\_\_\_\_

1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?

Si  No  Poco

2. ¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?

Si  No  Poco

3. ¿Me siento seguro(a) y estable en mi empleo?

Si  No  Poco

4. ¿El reconocimiento social que se me tiene, es satisfactorio?

Si  No  Poco

5. ¿Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?

Si  No  Poco

6. ¿La institución donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?

Si  No  Poco

7. ¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?

Si  No  Poco

8. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?

Si  No  Poco

9. ¿Creo que mi jefe de trabajo tiene buenas relaciones laborales conmigo?

Si  No  Poco

10. ¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?

Si

No

Poco

#### ANEXO IV

Universidad San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas-CUM  
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-  
“Mayra Gutiérrez”

#### Escala de Likert

Le presentamos una serie de situaciones que frecuentemente ocurren en su lugar de trabajo, por lo que es preciso recabar información respecto a algunas de sus características personales, así como sus opiniones en relación a ciertos aspectos de su trabajo. Los datos serán manejados en forma confidencial, por lo tanto le solicitamos contestar con la mayor sinceridad posible. (Siendo 5 el máximo y uno el mínimo)

No.	Pregunta	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Rara vez 2	No observado 1
01	Realizo mis actividades laborales altamente motivado (a) en mi puesto de trabajo					
02	La motivación que recibo del personal me ayuda a mejorar mis relaciones interpersonales.					
03	Sé con exactitud que las relaciones interpersonales son indispensables para estar motivado (a) en el desempeño de mis actividades.					
04	Existe cooperación e integración entre los miembros de mi área de trabajo.					
05	Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo.					
06	Mi jefe inmediato me motiva para mejorar mi desempeño.					
07	La motivación que me brinda la institución favorece mi desempeño laboral.					
08	Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno.					
09	Existe un ambiente de confianza y compañerismo en el personal de la institución.					
10	Se visualiza a futuro dentro de la institución.					

## **ANEXO V**

Propuesta:

### **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y TALLERES PARA AUMENTAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA MOTIVACIÓN LABORAL, EN EL CENTRO EDUCACIONAL Y DE RECUPERACIÓN NUTRICIONAL, CERN. DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN SACATEPÉQUEZ.**

Introducción: En las empresas guatemaltecas hoy en día es de suma importancia que existan personas con buenas relaciones interpersonales dentro de su círculo de trabajo y que de manera positiva influyan en la motivación laboral; la gran mayoría de las instituciones para poder aumentar el nivel de relaciones interpersonales, y a la vez el desempeño laboral del personal es necesario brindar capacitaciones constantes de temas que son motivantes para desarrollar aún más las capacidades de cada individuo.

Se intenta buscar en los individuos y en su puesto de trabajo el logro y la eficiencia, y a si mismo su interés por sus actividades, y proporcionar a la institución resultados positivos y reducir el nivel de rotación en la misma.

Justificación: Según los resultados obtenidos de la investigación realizada en la institución Centro Educativo y de Recuperación Nutricional, CERN, del municipio de San Juan Sacatepéquez, se evidenció que no existe un programa al respecto del tema, y que por lo tanto los trabajadores necesitan mejorar las relaciones interpersonales y que estas influyan de manera positiva en la motivación laboral.

Por lo tanto la motivación, es de suma importancia dentro de la institución, se determinó que es necesario aumentar la misma, se debe tomar en cuenta y prestar el mayor interés ya que es una herramienta de apoyo para que el personal realice sus actividades con mayor productividad lo que aumentará su desempeño laboral.

#### Objetivos General:

Implementar un proceso adecuado y necesario de talleres y capacitaciones para aumentar las relaciones interpersonales que influyen en la motivación laboral de la institución.

#### Específicos:

Exponer a la directora de la institución, la importancia de aumentar el nivel de motivación para el rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores. Fomentar conocimientos de los diferentes temas y así desarrollar aún más sus debilidades del personal tanto de servicio y administrativo de la institución.

#### Descripción del proyecto:

Realizar talleres de capacitación para el personal: niñeras, servicio y administrativo, del Centro Educativo y de Recuperación Nutricional, del municipio de San Juan Sacatepéquez, ya que es una de las formas que ayudan a aumentar las relaciones interpersonales y la motivación laboral y que ellos tengan un mejor desempeño laboral y resultados positivos en sus actividades.

## ANEXO VI

### TALLERES/CAPACITACIONES

<b>Relaciones interpersonales</b>	Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por <u>ley</u> , por <u>costumbre</u> o por <u>acuerdo</u> mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la <u>sociedad</u> en su conjunto. Estas relaciones juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, el <u>individuo</u> obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo.
<b>Motivación laboral</b>	Uno de los beneficios más importantes de la <b>motivación laboral</b> es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Por supuesto, la <b>motivación</b> es un gran tema dentro de cada institución pero tiene sus peculiaridades. La realidad de la motivación en las instituciones no siempre está en el nivel deseado.
<b>Trabajo en equipo</b>	Es el trabajo hecho por varios colaboradores donde cada uno hace una parte pero todos hacia un mismo objetivo. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce un nivel de motivación en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.
	La comunicación permanente entre las personas que integran el personal de una institución es básica para el éxito de ésta.

<p><b>Comunicación interna</b></p>	<p>Sin comunicación no es posible ir todos en una misma dirección. Por lo tanto, la comunicación interna es imprescindible para el personal de la institución, ya que esta ayudará a que los colaboradores se sientan seguros y motivados al expresar sus ideas o sugerencias.</p>
<p><b>Manejo de estrés</b></p>	<p>El manejo del estrés implica tratar de controlar y reducir la tensión que ocurre en situaciones estresantes. Esto se hace realizando cambios emocionales y físicos. El grado de estrés y el deseo de hacer modificaciones determinarán qué tantos cambios tienen lugar.</p>
<p><b>Autoestima</b></p>	<p>La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento de las personas y su forma. Autoestima de pensar, tener una autoestima adecuada ayudara a los trabajadores a tener buenos resultados. La importancia de la autoestima consiste en quererse en sí mismos. Por lo tanto, puede afectar a la manera de estar, de actuar en el mundo y de relacionarse con los demás en el área de trabajo.</p>
<p><b>Manejo de conflictos</b></p>	<p>El manejo de conflictos se entiende el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación entre un grupo de personas en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.</p>
<p><b>Superación y crecimiento personal</b></p>	<p>La superación y crecimiento personal es un cambio a través del cual una persona trata de adquirir una serie de cualidades ya que esto aumentará la calidad de su vida y de sus actividades es decir, conducirán a esa persona a un estado mejor, esto traerá resultados positivos y se sentirán motivados para realizarlas</p>

## ANEXO VII

### CRONOGRAMA TALLERES/CAPACITACIÓN

Taller/Capacitación	Duración	Responsables	Dirigido a	Lugar
Relaciones interpersonales	45 minutos	Emigdio Y Coralú	Todo el personal	CERN
Motivación Laboral	45 minutos	Coralú Y Emigdio	Todo el personal	CERN
Trabajo en equipo	45 minutos	Emigdio Y Coralú	Todo el personal	CERN
Comunicación interna	45 minutos	Coralú Y Emigdio	Todo el personal	CERN
Manejo de estrés	45 minutos	Emigdio Y Coralú	Todo el personal	CERN
Autoestima	45 minutos	Coralú Y Emigdio	Todo el personal	CERN
Manejo de conflictos	45 minutos	Emigdio Y Coralú	Todo el personal	CERN
Superación y crecimiento personal	45 minutos	Coralú Y Emigdio	Todo el personal	CERN

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**