

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

(Estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos)

TESIS DE GRADO

MAYRA LUCÍA VÁSQUEZ PÉREZ
CARNET 15620-13

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

(Estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos)

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

**POR
MAYRA LUCÍA VÁSQUEZ PÉREZ**

**PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
DRA. ILEANA JUDITH ARMAS GORDILLO DE RONQUILLO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ



AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 07 de agosto de 2017


Licenciado
José Gustavo Franco
Coordinador del área de Psicología
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Campus de Quetzaltenango
Su despacho

Respetable Licenciado Franco

Al saludarle atentamente, le informo que el anteproyecto de tesis Motivación intrínseca y productividad laboral (Estudio a realizarse con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos) elaborado por la estudiante Mayra Lucía Vásquez Pérez, de la Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, a mi juicio está concluido y cumple con los requisitos de la guía de investigación exigidos por la Universidad Rafael Landívar, por lo que está aprobada para continuar con Tesis II.

En seguimiento al proceso se me ha solicitado asesorar a la estudiante y con mucho gusto acepto apoyarle comprometiéndome a seguir las instrucciones descritas por la contratación, con la salvedad de renunciar si la estudiante no cumple con las exigencias de la mencionada actividad.

Atentamente



Dra. Ileana Amas de Ronquillo
Código docente 14031

Orden de Impresión

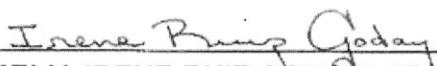
De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MAYRA LUCÍA VÁSQUEZ PÉREZ, Carnet 15620-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051587-2018 de fecha 5 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

(Estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de enero del año 2018.



MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimientos

- A:** Dios
- A:** Mi hermoso país Guatemala
- A:** Mi municipio San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
- A:** Universidad Rafael Landívar
- A:** Mis padres
- A:** Mis compañeros
- A:** Mis amigos incondicionales
- A:** Mis catedráticos

Dedicatorias

A Dios: Por demostrarme su inmenso amor, tomar mi mano durante este proceso de formación académica y darme la oportunidad de cerrar este ciclo con sabiduría.

A Mis Padres: Alfonso Vásquez y Ana María Pérez por el apoyo incondicional y el amor que me brindan. Gracias a ellos hoy cumpla esta meta que es para orgullo de ellos, mis amados padres.

A Mis Hermanas

y Sobrino: Ana Karina y Marissa Daniela por su cariño, su apoyo infinito y por ser mis ejemplos de vida. Y a ese pequeño que con su amor me motivó a alcanzar mis sueños con una sonrisa, mi querido Danielito.

A Mis Amigas: Mis amigas incondicionales quienes me brindaron su linda amistad y de las cuáles guardo los mejores recuerdos y experiencias de esta etapa universitaria.

A Mis Catedráticos: Por compartir sus conocimientos y experiencias en esta etapa de formación, especialmente a mi asesora Lcda. Ileana Judith Armas por su tiempo, paciencia, orientación y cariño para concluir con éxito ésta.

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Motivación intrínseca.....	9
1.1.1 Definición.....	9
1.1.2 La motivación intrínseca y su funcionamiento.....	10
1.1.3 Motivación intrínseca del trabajo.....	13
1.1.4 Recompensas intrínsecas.....	14
1.1.5 Tipos de motivación intrínseca.....	16
1.1.6 Importancia de la motivación intrínseca en el trabajo.....	18
1.1.7 Motivos humanos.....	20
1.1.8 Jerarquía de necesidades.....	23
1.2 Productividad Laboral.....	25
1.2.1 Definición.....	25
1.2.2 Satisfacción y productividad.....	28
1.2.3 Inversión en el capital humano.....	29
1.2.4 El capital humano un factor productivo.....	30
1.2.5 Remuneración y productividad.....	32
1.2.6 Relaciones laborales y productividad.....	35
1.2.7 Productividad y calidad de servicio.....	37
1.2.8 Procedimientos establecidos por el departamento PMT.....	39
1.3 Contextualización de la unidad de análisis.....	41

II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	43
2.1	Objetivos.....	44
2.1.1	Objetivo general.....	44
2.1.2	Objetivos específicos.....	44
2.2	Variables o elementos de estudio.....	45
2.2.1	Definición de variables o elementos de estudio.....	45
2.3	Operacionalización de elementos de estudio.....	45
2.4	Alcances y límites.....	46
2.5	Aporte.....	46
III.	MÉTODO.....	47
3.1	Sujetos.....	47
3.2	Instrumento.....	47
3.3	Procedimiento.....	48
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	49
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	51
V.	DISCUSIÓN.....	55
VI.	CONCLUSIONES.....	61
VII.	RECOMENDACIONES.....	62
VIII.	REFERENCIAS.....	63
	ANEXOS.....	66

Resumen

La motivación intrínseca ofrece la realización efectiva de funciones por el gusto de hacerlas, además de la generación de un sentido de trabajo, es indispensable conocer el resultado que ésta ocasiona en los colaboradores principalmente en la productividad laboral y con respecto a sus derivados.

La presente investigación se realizó con el objetivo de establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral, estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Para la realización de la misma se aplicó una escala Likert para ambas variables, en la cual se utilizó el diseño de investigación de tipo descriptivo.

Se comprobó que la motivación intrínseca se encuentra activa en los agentes de la PMT porque la finalidad de su trabajo les es significativa. Por otro lado, se pudo identificar que la productividad de los mismos es significativa debido al cumplimiento efectivo de los procedimientos establecidos por la institución, disposición de servicio, manejo de información sobre educación vial y la supervisión de las normas de tránsito.

Por tal razón, se concluye que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral de los agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, porque en todas las funciones que realizan poseen compromiso de trabajo misma que hace que sean efectivos se recomienda concentrar el esfuerzo de los agentes de la PMT a través de actividades que fortalezcan su motivación intrínseca y de esta forma potenciar su productividad laboral.

I. INTRODUCCIÓN

El ser humano puede hacer o llevar a cabo diferentes actividades debido a las capacidades que posee, existen diferentes factores que contribuyen a que las desarrolle de excelente manera, para que dé lo mejor de sí, pueden ser desde personas, como la familia, amigos, compañeros, hasta objetos, entre otros. A partir de esto se puede mencionar la motivación individual que apoya lo antes escrito. Las organizaciones actualmente buscan colaboradores capaces de desempeñar los puestos de trabajo de forma eficaz, exhortándolos al empoderamiento para tener resultados favorecedores en doble vía. La productividad de los individuos dependerá del impulso o fuerza de cada uno y la importancia que les tomen a las tareas que realicen y adoptar un sentido de trabajo, las instituciones utilizan diferentes estrategias que abordan varios factores motivantes para sus colaboradores, sin embargo, la importancia de poseer motivación intrínseca real es la que influye significativamente.

Este tema es relevante porque no se puede dejar de lado el interés de las organizaciones por hacer que su cliente interno alcance sus metas, y de esta manera se cumplan las funciones y objetivos planteados por las mismas, además de lograr una identificación total y sentimiento de orgullo por pertenecer a una institución de provecho.

El concientizar a las personas sobre la motivación intrínseca colabora con el desarrollo, el crecimiento académico, apoya a ser mejores cada vez, activa la actitud, promueve fuerza positiva y ánimo de salir adelante, esto se encuentra unido al tema de la productividad, ya que impulsará a los individuos a realizar de manera excelente lo que hagan al adoptar el sentido de trabajo.

Por la importancia del tema se citan autores que han trabajado sobre el mismo, los cuales se presentan a continuación

Martín, Pérez y Trevilla (2009) en el artículo, Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión del conocimiento de la revista de Economía pública, social y cooperativa disponible en internet, mencionan que la motivación intrínseca es un proceso del cual no se tiene control alguno, sin embargo, las magnas compañías sin fines de lucro llegan a tomarla en cuenta dentro del apoyo de programas y métodos de autoselección, retención y atracción de individuos comprometidos. Esto se incluye en uno de los procesos más grandes por lo cual están constituidas las organizaciones, la motivación está relacionada e influida por razones particulares y por consecuencia ésta concierne ciertas actitudes que provocan que los colaboradores se sientan envueltos con la empresa.

Al tomar en cuenta esta motivación como punto de partida del conocimiento se puede decir que las recompensas intrínsecas tales como el logro de un puesto de trabajo, los ascensos, aumento de sueldos y reconocimientos ayudan a que los individuos internos de la organización sientan atracción por la búsqueda de nuevos aprendizajes para mejorar el desempeño de su trabajo o crecer profesionalmente, definitivamente la motivación intrínseca está relacionada significativamente con el conocimiento porque ésta actúa desde el interior y afecta de alguna forma las acciones y decisiones que se toman.

Pereira (2013) en el artículo Motivación: perspectivas teóricas y consideraciones en el ámbito educativo de la revista Actualidades investigativas en educación, disponible en internet habla que

la motivación interna y el interés intrínseco en las actividades se aumenta porque las personas como seres individuales poseen la oportunidad de elegir y así mismo oportunidades para comportarse con responsabilidad, trazar nuevas metas, crear estrategias y pensar en alcanzarlas. Además, si las habilidades de los sujetos son grandes, pero las actividades no los desafían el resultado de este suceso es el aburrimiento.

En cambio, si el desafío y las habilidades son menores, puede llegar a experimentarse apatía, mientras que al enfrentarse a una actividad que los desafíe por completo y en la cual no parezcan tener habilidades necesarias, el resultado será ansiedad. Esto debe tomarse en cuenta no solo para el ámbito educativo sino también desde el punto de vista laboral en dónde se tropieza con las mismas actitudes derivadas de la motivación intrínseca, solamente que dentro de este círculo se refiere directamente a funciones que los desafíen al tomar como punto de partida sus conocimientos y habilidades relacionadas con desempeño y metas laborales.

Polanco (2016) en el artículo, La motivación en los estudiantes universitarios de la revista Actualidades investigativas en educación disponible en internet habla acerca de la motivación en los alumnos en dónde hace referencia sobre la motivación intrínseca la cuál es puntualizada como un elemento dentro de la preparación académica de los estudiantes. Por consiguiente, si los individuos poseen este elemento sumarán más posibilidades de alcanzar notas que favorezcan su promedio educativo y así mismo mejorar el rendimiento escolar.

Se puede notar entonces que la motivación interna existe desde temprana edad y se consolida con el tiempo y la experiencia. El desarrollo de la misma empieza desde la preparación que se tiene

en la vida escolar al aprobar cada uno de los niveles y no se detiene al llegar a posicionarse en un puesto de trabajo, al contrario, se necesita tenerla latente para trascender con éxito la preparación académica y lograr de este modo superación profesional que garantice el logro de metas y cumplimiento de propósitos individuales.

Juárez (2016), en la tesis titulada Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral cuya unidad de análisis fue un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala, estudio de tipo descriptivo correlacional en la cual el objetivo general fue Establecer la relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral. Realizó una escala de tipo Likert para la variable de motivación intrínseca y una encuesta de evaluación de desempeño para la variable de desempeño laboral, con una muestra de 32 docentes, de los cuales 5 fueron de género masculino comprendidos entre las edades de 28 y 54 años y 27 personas de género femenino comprendidos entre las edades de 24 y 58. En donde obtuvo como resultado de investigación que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables antes mencionadas, por lo cual el investigador concluye que, las personas que presentan un alto nivel de motivación intrínseca no ven relacionado su desempeño laboral a este hecho, por lo tanto su principal recomendación fue establecer un programa de evaluación del desempeño periódico apropiado e implementar una herramienta que determine el nivel de motivación laboral de los colaboradores con la finalidad de estar pendiente con la situación del cliente interno y llevar a cabo acciones dirigidas hacia una mejora continua.

La motivación interna enfocada en el ámbito laboral existe, es interesante notar que no en todas las organizaciones, empresas o instituciones se puede percibir dicha motivación hacia este

enfoque, en diferentes ocasiones se puede observar que las personas buscan un fin económico, o permanecen por la falta de oportunidades de desarrollo personal y laboral, sin embargo la motivación intrínseca es difícil de cuestionar, definitivamente no se niega su existencia pero extrañamente puede aceptarse ligada al desempeño individual o productividad laboral.

La motivación interior es incierta en cuánto a su desarrollo o crecimiento para potenciar su impacto personal individual, pero es necesaria en cuánto a intención, esto quiere decir que como es particular cada quién decide utilizarla o no, sin embargo. existe la opinión de que su fuerza al realizar acciones en la persona es inconsciente porque permanece atada a las metas, propósitos y objetivos de las personas, dentro del trabajo actuará en base a las metas que establezca el colaborador lo que permitirá que se realicen las funciones con mucha más precisión y disposición.

Cequea, Monroy y Nuñez (2011) en el artículo, El papel de la motivación intrínseca en la búsqueda de información de la revista Intangible capital disponible en internet exponen la motivación intrínseca como un fenómeno individual particular que es premeditado y multifacético en la cual se deduce el comportamiento a raíz de los distintos supuestos o teorías de motivación, por lo que puede ser descrita como un punto en el cual una persona quiere ser parte de una actividad y participa de forma particular, a partir de esto la motivación intrínseca propone el impulso interior para actuar particularmente, atado al ámbito laboral se puede mencionar que esto se relaciona completamente con el propósito individual de trabajar, de sobresalir profesionalmente y adquirir conocimientos significativos, eso que hace que los colaboradores se

comprometan con una organización, asistan a su trabajo y cumplan con sus funciones, la motivación interna que promueve la permanencia en el trabajo y conduce al éxito laboral.

Delgado (2012) en su artículo, Productividad laboral objeto de estudio y gestión en recursos humanos disponible en internet explica la productividad laboral como lo que los colaboradores logran en el trabajo. La productividad laboral está presente en todo donde las personas están incluidas y el logro entre la cantidad de personas dan un régimen que puede ser relacionado con periodos pasados o con empresas similares para definir en qué punto de mejora están. Todos los esfuerzos del departamento de recursos humanos impactan directamente y decididamente en este punto tanto a nivel general de la compañía como en otras gerencias, secciones y departamentos ya que éste se encargará de desarrollar estrategias que impulsen y accionen a los trabajadores a cumplir y traspasar metas en beneficio de ambas partes involucradas a través de sus funciones y actividades de puesto de trabajo.

Moro (2008) en el documento titulado, ¿Qué es productividad? del blog salmón disponible en internet menciona que la productividad se define como la cantidad de trabajo de un grupo de producción o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo. La eficiencia se mide por factores, es decir, por unidad de capital utilizado, una forma sencilla de calcularlo es definir la productividad del trabajo, es decir, se toma el producto interno bruto y se divide por el número de horas trabajadas. La finalidad es determinar maquinaria, trabajadores y otros recursos para aumentar la producción total de productos y servicios. La productividad puede ser medida a través de fórmulas o bajo evaluaciones periódicas que indiquen los niveles en cada colaborador, sin embargo, al hablar en términos humanos debe tomarse en cuenta que existen muchos más

factores que contribuyen a que los trabajadores sean productivos o no, estos factores pueden ser internos o externos pero lo importante es resaltar que existen e inciden en ellos significativamente.

En la Revista Latinoamericana (2011) en su artículo, Jóvenes y productividad, las nuevas formas del trabajo y el problema del desarrollo humano, se menciona que las variaciones en las formas de crear y en las relaciones incluidas al área del trabajo ha conmocionado la configuración y el papel del estado. También se debe mencionar que la crisis social ha extendido la capacidad de control de multitudes ahogadas en la pobreza, el desempleo y la exclusión. Esto traza una pauta de que un gran porcentaje de personas no son productivas y causan resultados desfavorables dentro de los cuales se menciona la pobreza, sin embargo, se debe indicar que este resultado es consecuencia de la falta de empleo o la falta de interés por encontrar un puesto de trabajo. A partir de esta alusión la productividad abarca más ámbitos que el laboral también es necesario hacer referencia al área personal en donde si no hay interés de buscar o encontrar superación la productividad estará en cero.

Ochoa (2014), en la tesis titulada Motivación y productividad cuya unidad de análisis fue la Empresa municipal de aguas de xelajú Emax, investigación de tipo descriptiva cuyo objeto fue determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral, en donde se utilizó como instrumento una escala de tipo Likert para ambas variables, con una muestra de 50 colaboradores de la empresa entre ellos directores, sub director, jefes inmediatos, trabajadores de oficina y de campo, de ambos géneros entre las edades de 25 a 60 años de edad, se comprobó que la motivación es de mucha influencia en la eficiencia y eficacia de los colaboradores, por lo cual el

investigador concluyó que, es vital motivar al personal con incentivos que pueden no ser necesariamente económicos, por lo tanto su principal recomendación fue la propuesta de un plan de ejercicios prácticos para aumentar la motivación de los participantes.

La productividad individual como se menciona se ve influenciada de diferentes vías, factores como la familia, el desarrollo y el dinero conforman este panorama, sin embargo las organizaciones son las responsables de crear en sus colaboradores sentimiento de pertenencia y compromiso que ayuden a los clientes internos a adherir esa cultura y motivarlos a sentirse participes significativamente del crecimiento, por otra parte la productividad será relativa a la motivación laboral, es decir dependerá en cantidad de qué tanto se siente el personal motivado para ser efectivo.

Reyes (2009) en su artículo, Productividad laboral de la revista Entorno empresarial disponible en internet explica que la productividad laboral puede medirse por la relación entre la producción obtenida y el trabajo aplicado en un determinado tiempo dentro del proceso de producción. Mientras la producción sea mayor que el trabajo incorporado, la productividad laboral también lo será; esto traerá beneficios a las unidades económicas, ya que éstas optimizarán recursos al momento de producir. Es decir, harán más con menos y el trabajo será eficiente. Es trascendental que las organizaciones sepan de su productividad a través del rendimiento laboral, y la utilicen como índice para compararse con la competencia, esto servirá para mantener un nivel adecuado y llamativo frente a las demás empresas, la obtención de los colaboradores será de gran manera un reflejo significativo de la productividad de la empresa u organización, por lo tanto, trabajar

con efectividad asegura que ambas partes se sientan comprometidas y se mantengan encaminadas hacia el éxito.

En la actualidad se puede encontrar información que mencione la motivación intrínseca y la productividad laboral de una forma puntual o subjetiva, aunque particularmente la segunda está más presente, por lo cual hacer referencia a éstas resulta objetiva hoy en día especialmente para las organizaciones que estén en proceso de alcanzar éxito al tomar en cuenta el recurso humano en todos los niveles de la empresa. Definitivamente analizar comentarios de diferentes autores que aborden los temas hace pensar que efectivamente ambos son tomados en cuenta significativamente en relación con otros temas de trascendencia laboral, sin embargo, los comentarios anteriores son solo una muestra de la relevancia que posee el hacer énfasis en dichos temas y todos concuerdan que la motivación intrínseca es un elemento individual que apoya la realización de diferentes actividades en cualquier ámbito de la vida, pero dentro del círculo laboral ésta apoya directamente la productividad, ya que en conjunto los resultados son efectivos y positivos.

1.1 Motivación Intrínseca

1.1.1 Definición

Bermúdez (2013) menciona que la motivación intrínseca es la tendencia natural de buscar y vencer desafíos, conforme se persiguen intereses personales y se ejercitan capacidades, ésta encuentra sus bases en factores internos personales como necesidades y curiosidad en la cual no se requieren de incentivos y castigos porque las actividades son gratificantes en sí mismas.

Es necesario realizar introspección para darse cuenta qué motivos internos mueven a cada persona y hacen que se desenvuelva dentro del ambiente laboral y social, la motivación intrínseca trasciende más allá de lo que las organizaciones puedan brindarles a sus colaboradores en términos económicos o no económicos, es un tipo impulso que ocurre desde el interior, influenciado por diferentes elementos o circunstancias que dependerán de cada uno, esto con el objetivo de lograr o satisfacer necesidades, plantear o cumplir objetivos a través de esa motivación raíz interna.

Cada individuo es particular, por lo que los motivos intrínsecos son particulares, en algunos casos se puede encontrar que la motivación intrínseca está íntimamente ligada con personas, objetos, circunstancias o situaciones específicas, sin embargo, ésta dependerá mucho de las circunstancias por las cuáles pase la persona, es decir si se encuentra en situaciones económicas severas, su motivación estará relacionada en conseguir dinero, manutención familiar, entre otros.

1.1.2 La motivación intrínseca y su funcionamiento

Thomas (2009) expresa que la motivación intrínseca es un elemento crucial en el lugar de trabajo, se ha demostrado que es un factor potencial en los resultados de rendimiento e interviene en la innovación, además de ella recae la importancia de que los colaboradores se sientan realizados y satisfechos en su empleo, también ésta contribuye a que las personas puedan mantener bajo y controlado su nivel de estrés.

A lo largo del tiempo se ha dado a conocer la importancia de la motivación intrínseca, pero también se ha demostrado que muchas personas les es difícil comentar y concluir creativamente

respecto a esta e incluso comprenderla del todo. Existen verdades a medias que tienden a dejar incierta la verdadera función de este tipo de motivación, por lo cual se mencionan los siguientes mitos:

- El trabajo consiste en realizar actividades
- La motivación tiene que ver con desear algo que sucederá
- El trabajo debe ser lógico

Estas tienden a caer en afirmaciones erróneas que muchas personas suelen asumir como evidentes, aunque realmente son errores que dificultan el entendimiento del trabajo actual. Para poder impulsar la motivación intrínseca en uno mismo y en las personas que se encuentran alrededor es vital comenzar por comprender el por qué estas cuatro verdades a medias nos lo impiden.

El primer mito habla de que el trabajo consiste en realizar actividades, hoy en día al hablar de trabajo se habla de la autogestión, es decir dirigir una actividad o grupo de actividades con una finalidad que conduce a un sentido. Existen personas que siguen creyendo que el trabajo es lo mismo que desarrollar acciones relacionadas con tareas como preparar reuniones, vender productos, realizar programaciones, entre otros. Esto se pensaba en el pasado cuando las organizaciones trabajaban de forma burocrática, es decir cuando todo era más mecanizado en el sentido de que no se necesitaba pensar tanto, aportar ideas, innovar ni tener iniciativa, simplemente los jefes les decían a sus empleados que tenían que hacer y los manuales les indicaban cómo hacerlo.

Lo cierto es que cada actividad que se lleva a cabo en el trabajo tiene una finalidad, misma que es el motivo de estas actividades, por lo tanto, no es la tarea en sí sino la finalidad de la tarea lo que le da sentido y es aquí en donde entra la motivación intrínseca que está ligada al sentido de todo trabajo. Sin embargo, solo se pueden aplicar estas medidas si la finalidad del trabajo tiene sentido para el colaborador, pues esta motivación tiene que ver con perseguir algo que valga la pena y con el placer de hacerlo.

El segundo mito dice que la motivación se relaciona con el deseo de tener algo que se conseguirá en el futuro este método era satisfactorio cuando se enfocaba en la motivación extrínseca, que consistía en que el colaborador no les daba importancia a sus sentimientos presentes, su trabajo podía ser horrible, pero esto le conducía hacia algo favorecedor como lo es un aumento de salario o un ascenso. Sin embargo, hoy en día se maneja de forma distinta. Muchos puestos de trabajo tienen el potencial para proporcionar muchas más satisfacciones intrínsecas que otros empleos rutinarios del pasado y precisamente estas satisfacciones son las que se aprecian y disfrutan en el presente como la dedicación del día a día y el sentimiento de orgullo.

El tercer mito menciona que el trabajo debe ser lógico, la autogestión requiere de decisiones lógicas, pero también necesita la energía de los sentimientos. Cada paso de autogestión implica la formación de juicios en situaciones donde interviene la tensión emocional, es decir, si se está convencido de que la finalidad que se persigue es significativa, que se puede seleccionar con libertad el mejor método para realizar las tareas, que se puede desempeñar competentemente y que se progresa adecuadamente con la finalidad propuesta entonces las cargas emocionales serán las gratificaciones intrínsecas del trabajo que llenan de energía e impulsan a seguir adelante.

1.1.3 Motivación intrínseca del trabajo

Gan y Triginé (2013) Afirman que la motivación intrínseca en el trabajo es el resultado de múltiples factores, tanto colectivos como individuales, intrínsecos como extrínsecos, entre ellos:

- A. La situación del clima laboral, especialmente los enfoques de identificación individual en el trabajo.
- B. El estilo de comunicación y relación de directivos, jefes y responsable de personas, así como el estado de comunicación interna, si el sistema de comunicación se encuentra estable y regular la confianza en expresar criterios será efectiva.
- C. Las direcciones propias no solo ante los numerosos motivos y acciones de estímulo también la forma de atender y abordar los problemas y conflictos. Tomar los obstáculos como oportunidades de mejora para lograr la tarea a través del sentido de pertenencia lo que resulta un factor intrínseco determinante.

La motivación intrínseca en el trabajo es esencial para que funcione el proceso de productividad, si las personas involucradas poseen el sentido de que la finalidad de las tareas que realizan es importante no solo para ellos sino para las personas a las que brindan sus servicios, porque realmente llegan a impactar con significación a los que les rodean, el trabajo se vuelve trascendental para ellos. Además, ésta es estimulada bajo dos perspectivas o fuerzas, una exterior la cual incluye todo lo que la empresa ofrezca por el trabajo que se realiza, acá se relaciona con lo interno porque a través de esta se logran propósitos personales que actúan como impulsos individuales para alcanzarlos y la otra interior que no es más que el motivo que hace que la persona permanezca en el trabajo sin importar lo exterior.

1.1.4 Recompensas intrínsecas

Frey y Osterloh (2012) Mencionan que al tener en cuenta en la actualidad el trabajo y que los problemas motivacionales son más exigentes y complejos ya no es viable la supervisión y la aplicación de normas detalladas. Es necesario potenciar en los trabajadores un mayor nivel de autogestión, mismo que exige mayor compromiso, involucramiento e iniciativa, lo que depende de satisfacciones, sentidos y pasiones profundas que las recompensas extrínsecas no pueden dar.

Por ello en la forma de trabajo de hoy en día tiene potencial que ofrecen recompensas intrínsecas más ricas, mismas que llegan a los colaboradores directamente como resultado del propio trabajo realizado, satisfacciones dentro de las cuales se encuentran: la sensación de ayudar a un cliente o el orgullo de sus destrezas.

- El trabajo energiza y apasiona. Cuando los colaboradores se comprometen con el sentido de la finalidad de un trabajo marcan una diferencia significativa y creen en lo que intentan conseguir.
- Ayuda humanitaria. Al marcar la diferencia y tienen credibilidad hacia lo que intentan conseguir, normalmente los colaboradores piensan que ayudan a los demás de alguna manera que para las personas a su alrededor pueda ser poco significativa, pero para ellos es todo lo contrario. La actitud de ayuda los vuelve más humanistas.
- Satisfacción. Situaciones que los colaboradores manejan eficazmente los hace sentir muy satisfechos y además orgullosos de lo que aportan, sus innovaciones e ideas creativas que marcan la diferencia.
- Realización personal. Los colaboradores se sienten realizados al asumir nuevos retos y al solucionar reveses del trabajo que realizan.

En la nueva dinámica del trabajo actual es fundamental la motivación intrínseca, esto no quiere decir que las recompensas extrínsecas ya no son vitales. Algunas investigaciones sugirieron que estas recompensas podrían sustituir a la motivación intrínseca, sin embargo, otras investigaciones actuales demuestran que a menudo los dos tipos de recompensas se apoyan mutuamente. Es importante también mencionar la relación en términos de primer plano, por ejemplo; las recompensas intrínsecas pasan a un primer plano cuando los beneficios de los colaboradores no son suficientes y existe injusticia, en cambio las recompensas intrínsecas se encuentran en el trabajo del día a día.

Las recompensas intrínsecas se relacionan también con la retención de personal, las organizaciones actuales no garantizan un empleo o pensión a cambio de obediencia y lealtad del colaborador. Los trabajadores de hoy están comprometido a asumir mayores responsabilidades en su propia preparación académica y buscan trabajo en lugar en donde puedan desarrollar mejor sus destrezas que les garantice un puesto de trabajo en cualquier empresa, este movimiento ha generado que todas peleen por poseer al personal mejor calificado. A medida que se incrementa las posibilidades de que las personas pertenecientes de una organización la abandonen por tener un puesto de trabajo no gratificante, la pérdida de buenos talentos se vuelve menos tolerante. Con la competencia actual muchas organizaciones no pueden costear procesos consecutivos de contratación.

Por tal razón la gestión de recompensas intrínsecas se convirtió en un paso crucial dentro del proceso de retención de buenos empleados, por años se han desarrollado sistemas de recompensas extrínsecas que ya ha sido extraído, sin embargo, en la actualidad existe un punto

en donde las mayores ganancias se conseguirán a través de un sistema óptimo de recompensas intrínsecas que hacen que el trabajo en sí mismo sea gratificante y vigorizante de modo que los colaboradores no deseen abandonarlo.

1.1.5 Tipos de motivación intrínseca

Thomas (2009) menciona tipos de motivación intrínseca y reitera que ésta enfocada al trabajo provoca un sentimiento de energía el cual hace que los colaboradores se sientan realizados porque desarrollan acciones que les son de suma importancia en la vida laboral, por ejemplo, le dedican tiempo y dedicación a ciertos proyectos, incluyen sus mejores ideas y creatividad, además, se sienten satisfechos con los frutos de lo que realizan. También es importante mencionar que dicha motivación tiene que ver con la satisfacción psicológica que las personas obtienen del trabajo. Dentro de los tipos de motivación intrínseca se encuentran:

- **Sentido total**

En ésta los colaboradores llegan a perseguir una finalidad digna o una misión importante la cual presenta efectos en una dimensión amplia, es decir se recorre un camino al que es imposible no dedicarle tiempo y esfuerzo. Este sentimiento provoca que resulte fácil la tarea que se debe realizar, se piensa mucho en la tarea aún al estar en casa y posiblemente se mida la productividad por el progreso de la misma, se adquiere un compromiso con lo que se hace y se evitan obstáculos.

En cambio, si la persona no le encuentra mucho sentido a la tarea, no puede comprometerse con ella y no le brinda la importancia necesaria, es posible que se distraiga con facilidad y es probable que se presenten excusas para no realizarla.

- Libertad de elección

En ésta se presenta el sentimiento de usar el criterio propio para realizar una tarea y conseguir el resultado que sea significativo y que tenga sentido para el que la realiza. Esto es muy importante porque no sólo se crea un sentido de compromiso. También las personas en el trabajo se sienten al mando y opinan ideas de peso, de modo que aportan su pensamiento y criterio, demuestran más iniciativa y creatividad con el propósito de experimentar para encontrar mejores métodos para realizar las tareas. Además, hacen propia a la tarea y se sienten personalmente responsables con las acciones que tomen y los resultados de sus decisiones.

Por el contrario, si los colaboradores sienten poca sensación de libertad de elección llegan a estar arrastrados por las personas y cohibidos. Piensan que lo que dicen no cuenta y que deben de hacer las cosas de acuerdo con las expectativas de los demás y no conforme ellos, además no se preocupan por la responsabilidad de los resultados.

- Competencia

En este tipo los colaboradores llegan a demostrar orgullo por las tareas que realizan, además se desempeñan hábilmente y logran un trabajo de calidad. Puede desarrollarse un arte o pericia en el modo en que se realizan las cosas, las personas responden bien ante circunstancias que se les presentan, confían en sus capacidades y en el modo en que llevan a cabo sus tareas y no temen saberlas hacer en el futuro.

Por otra parte, si la sensación de competencia es poca, la persona siente escaso orgullo de su desempeño, puede sentirse insatisfecha con su trabajo o le puede resultar demasiado fácil e irrelevante.

- Progresista

En otras palabras, es una sensación de aliento que brinda la seguridad de que las cosas se hacen bien y que se está en una institución de provecho que realiza sus actividades con finalidades significativamente importantes para ambas partes. Esto es completamente positivo para los colaboradores porque aparte de poseer ese sentimiento de avanzar también sienten que su tiempo y esfuerzo valen la pena y por lo tanto involucran más energía, entusiasmo e ilusión en el trabajo. Y si la finalidad realmente significa mucho para la persona se sentirá bien consigo mismo y le saldrá todo bien.

En cambio, si existe escasa sensación de progreso es probable que el colaborador se desanime y caiga en una rutina. Puede carecer de eficiencia y entusiasmo al realizar sus actividades y hasta puede perder capacidad de llevar a cabo la tarea que le corresponde, es más podría hasta desistir de ella.

1.1.6 Importancia de la motivación intrínseca en el trabajo

Frey y Osterloh (2012) comentan que la motivación intrínseca representa uno de los pilares más importantes para mejorar los niveles de actitud, de esta manera potencializar la fuerza laboral, en la actualidad los programas de incentivos que incluyen dinero, ubicación, reconocimientos, jefes flexibles, buenos compañeros, entre otros, no cumplen con lo necesario para motivar efectivamente a los colaboradores o se implementan de forma incorrecta.

La importancia de la motivación intrínseca en los empleados radica en que puede utilizarse para mejorar la productividad laboral de los mismos, alcance de metas involucradas con el desarrollo

profesional y también de esta forma ayudar al buen posicionamiento de la organización. Para ello es necesario enfocarse en los siguientes puntos.

- Mejora del conocimiento. La búsqueda de conocimiento representa un ejemplo potente de la motivación intrínseca, esta actitud individual se puede aprovechar para mejorar la calidad del trabajo la cual cuenta con dos aspectos positivos, ganar en productividad y obtener una ventaja competitiva. Además, también es importante fomentar el deseo de saber más y crear módulos de formación profesional con la finalidad de satisfacer el deseo personal del empleado en ampliar su conocimiento de modo que la organización se vea beneficiada al contar con trabajadores con mejor preparación profesional.
- Acciones altruistas. Realizar acciones benéficas satisface la necesidad de ayuda con que cuentan las personas, los programas que incluyen proyectos de responsabilidad social permiten la realización de mejora del medio ambiente o apoyo a grupos desfavorecidos económicamente. Lo que admite que los empleados mejoren su imagen personal y tomen importancia a lo que realizan.
- Reconocimiento personal. El encontrar sentido al trabajo que se realiza se mantiene atado al reconocimiento como un recurso valioso de la empresa, estas acciones tienen mucho más valor de lo que todos piensan y puede parecer que no son de mucha importancia, pero apoyan a los colaboradores a realizar sus tareas porque su trabajo es significativo para la empresa y su vida profesional.
- Potenciar los logros. Las organizaciones pueden aumentar la motivación intrínseca al momento de recordar los logros positivos de los empleados en general, no solo de jefes o directivos.

1.1.7 Motivos humanos

Koontz y Weihrich (2013) explican que, aunque los objetivos de las empresas varían con las organizaciones, los empleados también tienen necesidades y objetivos que resultan esenciales para ellos, a través del cargo de dirección los animan a concebir que consiguen compensar sus propias necesidades y desenvolver su potencial, al tiempo que contribuyen a las metas empresariales, éstos también entienden los papeles que desempeñan los colaboradores, su individualidad y personalidad.

Los colaboradores no son solamente un factor de producción, el papel que desempeñan va mucho más lejos de lo que se les cataloga, son parte de sistemas sociales y laborales, adquieren bienes y compran servicios, por lo tanto, influyen en el mercado de comercio. Las personas representan diferentes funciones, pero también son diferentes en sí mismas, por lo mismo, los motivos que de ellas se deriven serán particulares y diferentes, puesto que cada sujeto piensa y vive de forma distinta.

Dentro del proceso de motivación intrínseca existen diferentes componentes que influyen de manera directa a la ejecución y progreso de las acciones de la vida periódica o laboral, como también comportamientos o acciones que están dirigidos a la obtención y complacencia de un motivo inicial, los motivos humanos pueden ser conscientes o inconscientes sin embargo muchos de los procesos mentales son motivados inconscientemente debido a una característica de la dinámica psíquica humana. En varias ocasiones se ha escuchado decir que hay personas que actúan sin motivo alguno, esto es definitivamente un dato inexacto puesto que en diversos tiempos no se logra precisar los motivos que hacen actuar a las personas.

La dirección de los humanos se ve petulante por motivos actuales de hecho, los motivos pueden cambiar según la situación en la que se encuentren los mismos; es decir lo que podría hacer cualquier motivo instrumental se puede convertir en un motor principal para realizar actividades, esto quiere decir que los motivos son particulares para cada individuo y éstos a su vez afectan las situaciones en las que se encuentren. Existen ciertas características que dirigen las acciones las cuales se explican a continuación:

- Impulsos motivacionales

Davis y Newstron (2008) explican que los individuos tienden a desarrollar ciertos impulsos motivacionales como resultado del ambiente cultural en el que viven, fuerzas que sobresaltan el carácter en que consideran su compromiso y afrontan la vida. Cada individuo está guiado u orientado a partir de éstos que permiten lograr metas futuristas, los impulsos motivacionales están conexos con la motivación intrínseca de manera estrecha, puesto que también se constituyen desde el interior, influenciados por el contexto social, la familia y el trabajo.

Si se pone atención a estas alusiones se puede notar que realmente parecen hablar de lo mismo las dos, sin embargo, la discrepancia entre ellas es que éstos son derivaciones del ambiente, es decir se llamará impulso a todo aquello que se desprenda del área en el que se desenvuelve el individuo, mientras que la motivación intrínseca está concerniente con las insuficiencias procedentes del interior.

McClelland (como se citó en Newstron 2008) creó un esquema de clasificación en dónde se resaltan tres de los impulsos más dominantes y se pone en relieve su importancia en la

motivación, estos estudios dieron a conocer que los individuos manifiestan compendios de la cultura en la cual crecieron: la familia, la escuela, la religión y los libros. En muchas naciones, uno o dos de los modelos motivacionales tienden a ser más enérgicos en el recurso humano, por el hecho de haber crecido en ambientes equivalentes.

Existen ciertos de éstos en los individuos que hacen que los mismos se adecuen a sus actividades diarias, dentro de los cuáles se mencionan:

- Motivación hacia el logro

Esta motivación trata de que los colaboradores sientan la necesidad de marcarse objetivos, metas, desafíos o proyectos que los impulse al logro de los mismos y buscar por consecuencia el ascenso hacia el éxito, los logros en esta fase tienen importancia por sí mismos no solo por la recompensa que los custodia, es decir que, al plantearse los objetivos inmediatamente se estará en busca del triunfo.

Los empleados que trabajan bajo la motivación hacia el logro cuentan con diversas características que los identifica, para empezar están enfocados en la ejecución de sus objetivos por lo tanto trabajan intensamente al percibir que les brindarán crédito personal por sus esfuerzos, además éstos son muy conscientes del trabajo que desarrollan por lo que son responsables sobre sus acciones y resultados, controlan lo que hacen, con frecuencia buscan retroalimentación y sienten una gran satisfacción al compartir los provechos logrados tanto individual como colectivamente.

- Motivos hacia la afiliación

Para entender los motivos hacia la afiliación primero se debe saber que la ésta es el prototipo de impulso que sienten las personas al convivir y relacionarse con individuos que los envuelven socialmente. En este sentido serán todos aquellos que conllevan una interacción social, en este modelo también se incluye el comportamiento.

1.1.8 Jerarquía de necesidades

Robbins y Judge (2013) indican que la teoría de la motivación mejor conocida es la jerarquía de las necesidades expuesta por Abraham Maslow quién planteó la hipótesis de que en el interior de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades para llegar a la cúspide de la autorrealización, dichas necesidades se presentan a continuación:

- Fisiológicas. En ésta se menciona el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales.
- Seguridad. Tiene que ver con la defensa frente a los daños corporales y emocionales.
- Sociales. Se relaciona con el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad.
- Estima. Factores íntimos como el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos estatus, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización. Fuerza posicionarse en lo que uno es capaz de ser, incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.

Gestoso y Bozal (2010) expresan que la motivación intrínseca es el conducto a la satisfacción de las necesidades superiores, que según la clasificación de Maslow son las tres últimas de su pirámide, necesidades sociales, de estima y autorrealización. Con respecto a las sociales, se habla de un sentido de pertenencia en la sociedad o grupo; si se plantea al área laboral éste sentido es

completamente indispensable en la realización de tareas y éstas a su vez impactaran la vida del colaborador y las de su círculo social si se toman las actividades con sentido. Las de estima se encuentra vinculada con la motivación intrínseca porque se menciona el logro, la autonomía y el respeto, mismos que son propiamente internos, por último, la autorrealización que incluye el progreso que se posiciona como uno de los tipos de motivación intrínseca y el desarrollo del potencial, es decir que si los colaboradores poseen motivación intrínseca automáticamente cubren las necesidades superiores lo que tendrá como resultado la cúspide de la pirámide.

Las necesidades en ningún momento se satisfacen por completo, cualquiera que alcanza un nivel alto de satisfacción pierde la estimulación en cualquier instante, esto quiere decir que si una de las necesidades de la jerarquía se halla satisfecha parcial o totalmente la que esta continua se vuelve dominante o central por un curso de tiempo definitivo. A esto se le puede agregar que el ser humano jamás se conforma ni mucho menos se mantiene estático, siempre quiere más y busca más, por ello es que en la jerarquía siempre se busca la autorrealización.

Si se desea motivar a alguien primero se debe entender y analizar en qué nivel de la jerarquía se encuentra esta persona y enfocarse en satisfacer las necesidades de ese nivel. La clasificación de las cinco necesidades fue establecida de superior a inferior de tal modo que las fisiológicas y de seguridad fueran las iniciales para todos los seres humanos según él lo creía de acuerdo a la jerarquía, las planteó como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de orden superior, es decir éstas últimas consideradas como las que se satisfacen internamente a diferencia de las que son de orden inferior que se satisfacen de forma externa.

1.2 Productividad laboral

1.2.1 Definición

Gutiérrez (2014) explica que la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados y considerar los recursos empleados para generarlos.

La productividad es medida como consecuencia de valorar adecuadamente los recursos empleados para generar ciertos resultados, ésta también es vista a través de dos elementos que intervienen en ella, los cuáles son, eficiencia y eficacia.

- Eficiencia. La eficiencia es la relación de entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, en ésta se optimizan recursos y se evita el desperdicio de los mismos.
- Eficacia. Es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se llega los resultados planeados, dicho de otra forma, la eficacia no es otra cosa que la capacidad de lograr el efecto deseado y utilizar los recursos para el logro de las metas y objetivos trazados.

Las organizaciones poseen actividades empresariales particulares que pueden ser comprendidas como procesos de conversión en dónde están incluidos varios recursos de un sistema que proporcionará salidas y resultados. En el proceso de conversión se entenderán como sistema de entradas todo aquello que se invierte como el capital, el equipo de tecnología, las materias primas y el esfuerzo humano, se toma en cuenta éste último como el elemento integral para dicho proceso; todas estas con el fin de producir resultados óptimos, a través de los tres factores importantes que se incluyen en el proceso de producción, tierra, capital y trabajo.

La combinación adecuada de estos tres factores se conoce como emergente sistémico, los resultados a consecuencia de esta combinación se distribuyen entre las partes interesadas de la transacción, la primera fracción en forma de costos pasa a los proveedores de materias primas o equipo y a los propietarios de las máquinas o edificios arrendados. La segunda en forma de rendimientos, los cuales pasan a quienes prestaron o invirtieron dinero a la organización, la tercera pasa en forma de dividendos a quienes aportaron el capital de participación y la última parte se convierte en salarios para el personal, prestaciones sociales. Esto en resumen quiere decir que cada recurso productivo cuenta con su propio costo y beneficios, inversión y rendimiento.

El proceso productivo solo será posible si se cuenta con la participación conjunta de todas las fuerzas participantes, con la contribución de recursos o esfuerzos de los asociados, es decir, los proveedores cooperan con materias primas, servicios, tecnologías, edificios, entre otros; mientras los accionistas e inversionistas aportan capital y créditos que permiten el provecho de más recursos, además se encuentra el personal que labora en la empresa quienes aportan conocimientos, habilidades y capacidades, y por último se posicionan los clientes los cuales adquieren los bienes y servicios que ofrece la organización. Como se puede notar todos estos asociados realizan contribuciones significativas con la expectativa de conseguir un rendimiento.

Las personas encargadas de liderar la organización deben tomar en cuenta los motivos que inducen a los individuos a trabajar y producir y de esta forma satisfacer sus deseos particulares individuales y más aún satisfacer los objetivos organizacionales. Existen dos dimensiones que

nacen a partir de las acciones que realizan los colaboradores individual y colectivamente y que inciden en la productividad.

- **Dimensión psicológica.** Se refiere a las necesidades privativas que se deben satisfacer, abarca todos los procesos psicológicos internos de los individuos como resultado de sus expectativas y necesidades. Estos procesos tienen que ver con el bienestar, satisfacción y motivación dentro del área laboral y la actitud hacia el aprendizaje. Se pueden mencionar algunos de los aspectos más significativos, autoeficacia, equidad, conciencia de resultados, responsabilidad, apoyo social y conciencia de significación del trabajo. Los procesos activan en los empleados motivación, identificación, compromiso, participación y satisfacción, los cuales van a influir en su desempeño laboral individual.
- **Dimensión psicosocial.** La manera de actuar de las personas durante la relación con otras. Los procesos psicosociales se vinculan con el desempeño colectivo y el comportamiento tales como el liderazgo, clima organizacional y cultura de trabajo. En la dimensión psicosocial los aspectos más mencionados son, el cambio organizacional, la cultura organizacional, el liderazgo, la participación, el conflicto y la toma de decisiones.

El departamento de Policía Municipal de Tránsito trabaja para velar por el control, el cumplimiento de las leyes de tránsito y la regulación del mismo. En cada municipio o departamento la productividad de los agentes es medida en base a diferentes criterios establecidos por la institución de acuerdo con los procedimientos o funciones que realicen en la misma. En el reglamento de la PMT se describen diferentes artículos los cuáles especifican los deberes, atribuciones, derechos, prohibiciones y faltas que deberán acatar los colaboradores para llevar a cabo sus funciones y de esta forma cumplir con el objetivo de la institución.

1.2.2 Satisfacción y productividad

Aamodt (2010) menciona que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional están íntimamente ligados puesto que dan como resultado conductas similares de los colaboradores. Si los sujetos se mantienen satisfechos tienden a estar más comprometidos, asisten a trabajar con frecuencia, permanecen en la compañía, llegan a tiempo y demuestran conductas útiles para la organización que los empleados insatisfechos.

Existen varias facetas que tienen que ver con la satisfacción de los empleados, sin embargo, los colaboradores pueden estar satisfechos con una mientras que con otra podrían no estarlo, dentro de las más mencionadas se encuentra el salario, los compañeros de trabajo, las oportunidades de ascenso, el trabajo en sí y la supervisión. Se tiene que tomar en cuenta que ésta es el resultado de varias actitudes que posee un trabajador al llevar a cabo su empleo en relación a factores concretos.

La relación de la satisfacción con la productividad se encuentra en la creación de actitudes que se adoptan frente al trabajo al resolver necesidades fundamentales, es decir los colaboradores necesitan que se les respete, ganar lo suficiente para vivir de forma estable con alimentación, vestimenta y recreación no solo para ellos, sino para su familia; condiciones de trabajo saludables con prestaciones sociales, también necesitan aprender constantemente para trabajar mejor con la oportunidad de ejercitar sus capacidades, existen muchas más que son prioritarias, sin embargo, la actitud de satisfacción es necesaria para que el esfuerzo humano de trabajo se manifieste en forma productiva, es claro que las personas no trabajan bien si cuentan con preocupación de deudas, reciben malos tratos o poco reconocimiento.

Si el empleado sabe que las cosas se encuentran bien en su hogar y en el trabajo, el progreso y sus propios esfuerzos le permitirán avanzar hacia una productividad óptima en el empeño de mejorar la cantidad y calidad de su rendimiento en el empleo.

1.2.3 Inversión en el capital humano

Chiavenato (2007) expone que, el capital humano es el capital de gente, de talentos y de competencias las cuales son comprendidas como la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos tanto tangibles como intangibles. No es suficiente tener personas, también es necesario una plataforma que sirva de base y un clima que impulse a las personas y utilice los talentos existentes. Esto quiere decir que el capital humano está constituido por los talentos y las competencias de los individuos.

El capital humano es un elemento que siempre ha sido esencial en las organizaciones aunque en tiempos anteriores no se le diera la importancia suficiente, dentro del pensamiento de la economía es una teoría popular, que habla sobre la inversión en términos de educación que se debe proporcionar a los colaboradores, es decir en lugar de gastar en nuevos medios de producción se gasta en el aumento de la capacidad laboral futura de las personas, ya que se sabe que cuanto mayor nivel educativo posean los individuos más productivos son.

A partir de esto se puede notar la relación que tiene esta teoría con la remuneración o distribución de salarios, pues se sabe que los colaboradores que poseen mayores conocimientos o mejor preparación académica tienden a recibir mejores beneficios salariales debido a que la

culminación del proceso de crecimiento académico individual ha acrecentado el aporte productivo de la persona.

Las organizaciones necesitan implementar procesos que les facilite la búsqueda de resultados que los oriente a los objetivos planteados, una de las formas de invertir en el capital humano que garantice la obtención de éstos propósitos es la capacitación la cual consiste en un acto intencional de facilitar medios que permitan la adquisición de nuevos aprendizajes, ésta debe tratar de encaminar esas experiencias en un sentido positivo que beneficie a las dos partes involucradas en complemento a su efectividad a través de refuerzos de actividades planeadas. Esto por consecuencia hará que desarrollen y amplíen sus conocimientos, así como también desenvuelvan habilidades y actitudes. Dentro del proceso de capacitación se encuentran adheridos elementos que intervienen en el mismo, los cuales son:

- Insumos. Son los recursos que la organización proporciona como información, conocimientos, entre otros.
- Proceso. Son los procesos que se utilizarán para llevar a cabo la capacitación como procesos de enseñanza, programa de capacitación, aprendizaje individual y colectivo, entre otros.
- Productos. Es el resultado del proceso como personal capacitado, nuevos conocimientos, nuevas competencias, entre otros.

1.2.4 El capital humano un factor productivo

Caldas (2012) explica que existen elementos productivos que son denominados como conjunto de elementos que necesita la empresa u organización para producir y desarrollar actividades, mismos que se clasifican y se definen como:

- Tierra. Conjunto de recursos naturales que el ser humano emplea para producir.
- Capital. Bienes producidos por el ser humano para conseguir una mayor producción; dentro de éste se encuentra el capital humano el cual se refiere a los conocimientos que el cliente interno obtiene mediante su educación y formación.
- Trabajo. Conjunto de recursos humanos que se pueden emplear en la producción de bienes o servicios.

Las organizaciones hoy en día no solo dependen del factor económico para moverse de manera funcional y productiva, es importante tomar en cuenta más que nada que el capital humano que posee cada una de ellas ayuda al mantenimiento dentro del mercado laboral y obtiene resultados favorables en cuanto a términos de productividad.

La productividad depende del capital humano porque al igual que las organizaciones éste recurso de individuos es dinámico y sabe enfrentarse ante situaciones adversas por lo que es necesario realizar ajustes continuos que permitirán desafiar cualquier acontecimiento de forma exitosa. Cualquier institución es productiva si sus trabajadores marcan la diferencia en cuanto a innovación y evolución constante porque posibilitan mayor rentabilidad y protagonismo en la sociedad para la cual brindan un servicio.

Día tras día se ha demostrado que las organizaciones se forman más productivas cuando el personal se implica en ellas y enfocan sus estrategias en el involucramiento de todos, de esta forma, los involucrados encontrarán un bienestar y se esforzarán continuamente enfocándose en la consecución de los objetivos institucionales.

1.2.5 Remuneración y productividad

Chiavenato (2009) explica que la remuneración es el interés que tiene el colaborador en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre que reciba una retribución conveniente. A las empresas les importa invertir en recompensas para sus clientes internos ya que de éstas dependerá el alcance de objetivos y viceversa, es decir, los resultados se verán en doble vía ya que también del desarrollo de objetivos dependerá la remuneración.

Las personas no trabajan gratis todos a lo largo de su vida invierten tiempo, fuerza y dinero en adquirir conocimientos futuristas que les ayude a la obtención de recompensas monetarias, existen también diversos factores que interfieren en adquirir dichas recompensas, cada quién cuenta con impulsos motivacionales que ayudan a realizar mejor sus funciones dentro del área laboral.

Las organizaciones siempre se han enfocado en generar riqueza a través de la prestación de servicios o productos creados por sus colaboradores, pero en sí las empresas toman en cuenta que las recompensas generan un gasto que al analizarlo con los costos se representa como necesario para mantenerla con vida, es por ello que se crean sistemas de recompensas que contribuyen al beneficio en términos económicos tanto del colaborador como de la empresa, dentro de los cuáles se mencionan.

A. La remuneración total y sus componentes

La remuneración total es entendida como el pago completo que recibe el colaborador por las funciones que realiza dentro de la empresa la cual está conformada por tres componentes principales.

- Remuneración básica. Llamada también remuneración económica directa es la paga fija que el colaborador recibe de manera regular en forma de sueldo mensual, bonos, comisiones o de salario por hora. El salario representa el elemento más importante de la remuneración, es entendido como la paga que el empleador entrega al empleado en función del puesto que ocupa, las funciones que desempeña y los servicios que presta durante un determinado tiempo.
- Incentivos salariales. Esos conforman el segundo componente de la remuneración total, se trata de programas esbozados para compensar a los colaboradores que cuentan con un buen desempeño dentro de la organización que se pueden hacer efectivos de diversas formas, por medio de bonos y participación en los resultados, como recompensas por los resultados.
- Prestaciones. También son conocidos como remuneración económica indirecta el cual es el salario que se desprende totalmente de las cláusulas del contrato colectivo de trabajo y el plan de prestaciones y servicios sociales que ofrece la empresa u organización, este salario incluye vacaciones, horas extra, tiempo de antigüedad, gratificaciones, entre otros.

Por lo anterior se puede decir que la remuneración es todo lo que recibe el colaborador por su trabajo directa e indirectamente. Existe también otra forma de remunerar a los colaboradores a través de premios extraeconómicos que afectan la satisfacción de los trabajadores el cual se deriva del sistema de remuneración, entre ellos se pueden mencionar la autoestima, la seguridad en el trabajo, la calidad laboral, el ambiente organizacional, el orgullo y el reconocimiento.

B. Calidad del trabajo

Pulido (2010) manifiesta que, la calidad la define el cliente ya que es el juicio que éste tiene sobre el producto o servicio que por lo general es una aprobación o rechazo. De esta forma la calidad se encuentra relacionada ante todo con la satisfacción. A nivel de empresa la calidad del trabajo se observará como resultado del ejercicio del cliente interno y el trabajo en conjunto de los diferentes departamentos que ésta posea.

Es difícil cuantificar la calidad del trabajo de las personas, esto debido a diferentes componentes que intervienen en él como la salud, la actitud, el entusiasmo, el conocimiento; todo esto se engloba en el resultado de producción de los colaboradores en una empresa y esta misma medición está sujeta a la productividad económica.

Se debe tomar en cuenta la disposición del trabajo como un aspecto de mejora bajo ciertas condiciones, una de ellas puede ser guiada por la mejora de la productividad, es decir el acrecentamiento de la productividad implica un aumento de salarios o remuneraciones, lo cual traerá resultados positivos para el colaborador, así como también la mejora en la actitud laboral, desarrollo y seguridad en la empresa.

A. Los medios materiales

Debido al creciente desarrollo de la humanidad y las organizaciones se ha hecho imprescindible crear medios o instrumentales que apoyen a la realización de funciones con el fin de producir medios o servicios, con el tiempo estas herramientas han ido mejorándose para trabajar; estos

bienes materiales utilizados por los trabajadores constituirán entonces el capital físico de la organización.

Los seres humanos aprenden y se adecuan a la utilización de estos medios, sin embargo, el resultado final de productividad dependerá en mayor cantidad del tipo de herramienta con que cuente la empresa y además les facilite a sus colaboradores para que ellos lleven a cabo sus funciones, entonces a mejores medios materiales mayor nivel de productividad se tendrá.

1.2.6 Relaciones laborales y productividad

Artiles (2015) comenta que las relaciones laborales comprenden las reglas y normas que regulan la vida social en la institución y la economía en general. Actualmente las organizaciones con éxito cuentan con relaciones funcionales entre la organización y las personas que trabajan en ella. Las personas cuentan con diversas capacidades que ayudan a adaptarse en cualquier contexto social y laboral, cada organización es única por lo tanto la cultura y estructura también lo es, las personas que trabajan en ellas deben estar dispuestas a adaptarse a las reglas y normas establecidas allí, además de habilidades para desempeñar su trabajo, relacionarse con sus compañeros colegas, alcanzar metas y lograr resultados.

Las personas que tienden a relacionarse de forma óptima con los compañeros de trabajo suelen ser más productivas que las que no, puesto que hay apertura y confianza a comunicar problemas, además de apoyo colectivo

Las relaciones laborales se dan en todas las líneas de comunicación, es decir, entre compañeros de área, jefes, sub jefes, gerentes y directivos por eso es necesario generar confianza para poder mantenerlas. Uno de los trabajos de los gerentes es supervisar el desempeño de sus subordinados por lo tanto se necesita de atención y seguimiento para enfrentar problemas que puedan surgir, los colaboradores están sujetos a conflictos internos o externos relacionados con la vida personal, social, familiar, dinero o problemas de salud que afecten el desempeño. Se debe invertir una considerable cantidad de tiempo para lidiar con estas situaciones de forma justa y equitativa de tal forma que no interfiera en la realización de funciones, por esto las relaciones laborales deberán formar parte de la filosofía de la empresa.

Chiavenato (2009) menciona el diseño de un programa de relaciones con los empleados sugerido por Milkovich y Boudreau en donde hablan de las decisiones principales de los gerentes de línea al diseñar un programa de relaciones laborales el cual debe incluir

- Comunicaciones. La comunicación debe darse en doble vía, la organización debe mantener informado a los colaboradores sobre cualquier cambio que afecte a los mismos además de solicitarle sugerencias y opiniones con respecto al trabajo y explicar la filosofía de la empresa.
- Cooperación. Para la obtención de cooperación y compromiso las organizaciones deben compartir el sistema de control de actividades con los trabajos, así como también el proceso de toma de decisiones.
- Protección. La seguridad y el bienestar en el trabajo afecta a los trabajadores desde el punto de vista físico y psicológico, las empresas deberán brindar protección contra represalias o acciones negativas.

- Ayuda. El apoyo en las empresas es crucial y fundamental, los colaboradores deben sentir que la compañía los respalda para sentirse seguros y de esta forma responder a las necesidades de cada uno.
- Disciplina y conflicto. La organización debe establecer reglas claras para trabajar con disciplina y resolver posibles conflictos.

1.2.7 Productividad y calidad de servicio

Pizzo (2013) Menciona que la productividad en servicios no se mide de la misma forma que en organizaciones de manufactura, el servicio hoy en día es mucho más complejo, es necesario contar con un enfoque más integrador sobre el término de productividad, es decir las personas no califican solamente el producto del proceso, evalúan toda la operación que observan, perciben y en la que se ven implicados. Con la competencia del mercado de hoy es necesario crear un espíritu innovador que sea capaz de marcar la diferencia y transferirla en los clientes para destacar el servicio. Las organizaciones muy bien posicionadas se encuentran catalogadas como las mejores simplemente por el hecho de contar con personal que valora a sus clientes, los resguarda y los mantiene, pero en instituciones públicas el peso de atención es mucho mayor por tratarse de lugares creados con la finalidad de cumplir un interés público y que además es parte del estado.

El hablar de servicio de calidad en términos de productividad constituye un desafío para las instituciones u organizaciones que no se dedican a la elaboración de productos, definitivamente el panorama de desafío se presenta difícil más no imposible. Existe un sistema de servicio innovador que consta de dos pilares fundamentales; el primero en mencionar es el proceso de

conocimiento del cliente el cuál es muy dinámico y constante, también el involucramiento del equipo. Este sistema debe de involucrar a todas las partes en un círculo virtuoso para brindar día a día el servicio, por lo tanto, el conocer al cliente alimenta el involucramiento de quipo y un equipo involucrado ayuda a conocer mejor al cliente. Es decir, si se involucra a los colaboradores se crea la apertura para que puedan observar y preguntarles a los clientes qué necesitan, qué les disgusta, perciben reacciones y los escuchan por lo que a medida que se conoce al cliente se aprende a servirle como él lo necesita. Después de comprender esto se debe de enfocar en las tres piezas que conforman el éxito para el servicio:

- Los clientes. Éstos deben de sentirse comprendidos por la organización lo que conllevará a sentirse también bien servidos y su nivel de satisfacción será alto. Con esto se eliminarán las quejas y los comentarios negativos, por lo que la reputación de la institución crecerá positivamente al contar con un buen servicio dicho por los mismos clientes.
- El equipo. Involucrar a los miembros del equipo a una visión de excelencia que los inspire y los motive para ser mejores y romper el muro de resistencia a los cambios que surge de manera natural.
- Sustentabilidad. Esta transformación impacta en la rentabilidad a largo plazo, sentando bases en un crecimiento sustentable.

En instituciones públicas como lo es el departamento de Policía Municipal de Tránsito es indispensable contar con el espíritu de servicio, pues la población espera la total disposición de los agentes para brindar ayuda y apoyo que garantice a los ciudadanos el correcto trabajo e involucramiento del departamento como pilar fundamental del municipio y su desarrollo.

1.2.8 Procedimientos establecidos por el departamento de PMT

El departamento de Policía Municipal de Tránsito fue creado ante la consciente necesidad de mantener orden en la vía pública y resguardar la vida de los ciudadanos bajo los principios de seguridad con el objetivo de garantizar y velar por una eficiente prestación de servicio a través de personal calificado y capacitado y con ello lograr el adecuado ordenamiento de tráfico vehicular y una apropiada locomoción de los peatones.

El acuerdo gubernativo número 273-98 se crea bajo la necesidad de orden y regulación de tránsito, el cual acuerda la emisión del reglamento de tránsito como tal, en el que se establecen las normativas, artículos y definiciones específicas utilizadas en él. Dicho acuerdo es establecido con el objetivo de normar de forma general lo relativo al tránsito de peatones y vehículos, el cual deberán de acatar todos los departamentos de PMT a nivel de la república de Guatemala.

Ley de Tránsito y su Reglamento, Congreso de Guatemala 132-96 (2016) en base a las obligaciones y deberes del estado dentro de las cuales se encuentra garantizar la seguridad de las personas, ante el crecimiento exhaustivo de población y número de vehículos se hace necesario modernizar la legislación de tránsito y de esta forma enfrentar las necesidades actuales y así mismo prever y proyectar seguridad para el futuro, es creado el mismo, el cual contiene disposiciones generales con respecto a la circulación de vehículos y personas dirigido a la población guatemalteca en general.

Es importante hacer énfasis de que tanto el reglamento como la ley de tránsito están enfocados de manera general y todos deben tener acceso a él, es decir el departamento de PMT utiliza éstos

para llevar a cabo sus funciones y procedimientos y con ello lograr la misión y visión del mismo, también la población de Guatemala debe tener conocimiento pues allí se establece en sus diferentes artículos toda la información concerniente a la educación vial y sus derivados.

El concejo municipal del municipio de San Pedro Sacatepéquez bajo el respaldo de la comisaría del departamento creo su propio reglamento interno de la Policía Municipal de Tránsito con el objetivo de mantener orden y disciplina en todos los elementos que lo integran, dicho reglamento contiene las funciones que corresponden a cada miembro que integra el departamento de forma específica para cada cargo otorgado, así mismo se detalla de manera general para el departamento de PMT como tal las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de la ley y reglamento de tránsito, reglamento del servicio de transporte extra urbano emitido por la dirección general de transporte, de los reglamentos, ordenanzas, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones municipales.
- Sancionar a los conductores que infrinjan el reglamento de tránsito, reglamento de transporte extra urbano, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones municipales.
- Realizar todas las medidas preventivas y de ejecución, inherentes al servicio de la PMT.
- Comunicar inmediatamente a superiores sobre cualquier irregularidad o interrupción de los servicios públicos.
- Asistir al usuario de la vía pública, en cuanto a la información y auxilio relacionados con los servicios de tránsito.
- Generar programas de educación vial dirigidos a escuelas, institutos, colegios, asociaciones de transporte público, comerciantes y cualquier otro centro de concentración de personas, en

coordinación con otras dependencias municipales con la finalidad de forjar un nivel óptimo de cultura vial dentro del municipio y área de influencia.

- Dirigir y regular el tránsito dentro del municipio, garantizando la locomoción de los vecinos.
- Plantear ante el concejo municipal los cambios que se consideren necesarios en la infraestructura vial para la mejora de la fluidez vehicular del municipio.
- Mantener un constante análisis en las vías del municipio para los requerimientos de señalización necesaria para la circulación y seguridad vial.

Dicho reglamento también contiene artículos con respecto a la adecuación del ordenamiento jurídico, deberes, obligaciones, derechos de los miembros, faltas, faltas graves, faltas muy graves, relación con la comunidad, ejecuciones, disposiciones, entre otros. Cada una con la finalidad de mantener y hacer posible la participación significativa del departamento dentro del municipio.

1.3 Contextualización de la unidad de análisis

El departamento de la Policía Municipal de Tránsito es una institución de carácter civil, regido bajo principios. Desempeña sus funciones vinculadas con la constitución política de la república de Guatemala y leyes relacionadas con la seguridad pública, en dónde se busca el debido orden de tránsito vehicular y peatonal conjuntamente con la educación vial de los habitantes y a través de las unidades y miembros agentes que lo conforman. Ésta se encuentra bajo el respaldo y dirección de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, departamento de San Marcos. Cuyas oficinas están ubicadas en la zona 1 del mismo municipio.

Para desarrollar pensamientos lógicos importantes y aportes futuristas es necesario conocer sobre el tema de motivación intrínseca que hoy en día resulta relevante en cualquier empresa o compañía, ya que a partir de éste se podrán lograr cambios positivos con relación a los diferentes macro procesos de la organización que contribuyan con fortalecer la productividad laboral de la cual se verán múltiples beneficios para ambas partes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las instituciones públicas en Guatemala trabajan de forma legítima para ofrecer un buen servicio a la población, a través de sus diferentes programas y con la colaboración de las personas que trabajan para ellas, el gobierno proporciona medios económicos a través de presupuestos establecidos para que dichas asistencias se lleven a cabo, sin embargo, no existe mayor involucramiento con el recurso humano, mismo que es esencial para que la entidad pueda funcionar.

La motivación intrínseca abarca diferentes sistemas que logran que los colaboradores realicen sus funciones a través de incentivos económicos y no económicos, pero la poca utilización de éstos debilita el desempeño de los mismos. Ésta es esencial en la productividad laboral, porque si no existen los incentivos simplemente las personas caen en la monotonía de la actividad que realizan; si prevalece el pensamiento de sentido de las tareas que hacen, es más fácil que surja el propósito individual que es impulsado por la importancia que representa el trabajo.

El departamento de Policía Municipal de Tránsito trabaja en función de legitimar, ordenar y normalizar el tránsito vehicular, además de apoyar con estrategias que salvaguarden la vida del peatón. Los agentes que realizan estas tareas, en San Pedro Sacatepéquez, no se encuentran conscientes del resultado de las acciones de su trabajo y por lo tanto se observa que su compromiso laboral no es total, lo que ocasiona consecuencias como desinterés, falta de concentración, deficiente servicio al público, accidentes y poco interés en el crecimiento personal y profesional en su entorno social.

Algunas instituciones no toman en cuenta los beneficios que surgen al contar con personal que posea motivación intrínseca pues su funcionamiento puede ser utilizado a favor no sólo de forma individual sino también organizacional con la búsqueda de conocimiento a través de programas de formación y recompensas que de ella se deriven para provocar efectos positivos en la productividad laboral. Por estas razones surge la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación de la motivación intrínseca con la productividad en los agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar la existencia de la motivación intrínseca en los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
- Analizar el tipo de motivación intrínseca que manifiestan los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
- Identificar la productividad laboral en los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
- Determinar la productividad de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos con respecto a la motivación intrínseca que poseen.

2.2 Variables o elementos de estudio

Motivación intrínseca

Productividad laboral

2.2.1 Definición de variables o elementos de estudio

Motivación intrínseca

Bermúdez (2013) menciona que la motivación intrínseca es la tendencia natural de buscar y vencer desafíos, conforme se persiguen intereses personales y se ejercitan capacidades, ésta encuentra sus bases en factores internos personales como necesidades y curiosidad en la cual no se requieren de incentivos y castigos porque las actividades son gratificantes en sí mismas.

Productividad laboral

López (2013) expresa que la productividad es la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades. La relación laboral se establece y adquiere sentido para ejecutar la actividad que se materializa y concreta en una realización u obra determinada.

2.3 Operacionalización de variables o elementos de estudio

Las variables o elementos de estudio se operacionalizaron a través de una escala Likert la cuál sirve para recolectar reacciones relacionadas con las variables de motivación intrínseca productividad laboral.

2.4 Alcances y Límites

El estudio se realizó con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos.

Entre los límites encontrados en el trabajo de investigación se mencionan, el tiempo de espera del encargado para autorizar el estudio en la institución municipal, la búsqueda de los agentes peatonales en su posición de campo para la aplicación de la escala y la falta de tiempo por parte de los sujetos para participar en el estudio.

2.5 Aporte

A la sociedad guatemalteca para que se familiarice con estos temas de trascendencia actual empresarial individual.

A la comunidad sampedrana y marquense para que se enriquezca con nuevos estudios y sepa la importancia de conocer temas de trascendencia académica.

A la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez para que tome en cuenta la importancia de conocer el nivel de motivación que poseen sus colaboradores para ser más productivos.

A las empresas en general para que se interesen en conocer la motivación interior individual de sus colaboradores y creen planes de aprovechamiento de la misma para beneficio común.

A los compañeros estudiantes de la universidad Rafael Landívar para que analicen su motivación individual y sepan aprovecharla en su preparación académica.

A los futuros psicólogos industriales para que tomen en cuenta este tema de interés como punto de tesis.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Los sujetos de estudio lo conforman 42 elementos de la totalidad de los agentes que integran el departamento de Policía Municipal de Tránsito de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, departamento de San Marcos. Los agentes se encuentran distribuidos dentro de los puestos de comisaria, sub comisario, oficial, sub oficial, agente operador, agentes motoristas, agentes auto patrulleros, agentes peatonales y secretaria. Oscilan entre las edades de 22 a 45 años, de ambos sexos, casados y solteros, de los cuales la mayoría cuenta con educación de nivel diversificado.

3.2 Instrumento

Para la realización de esta investigación se utilizó una escala de tipo Likert también conocida como método de evaluaciones sumarias, denominada así por Rensis Likert, la cual según Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014) se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuáles se pide la reacción de los participantes. Será diseñada en base a la variable de estudio con la que se pretende recolectar y descubrir diferentes opiniones sobre el tema.

El instrumento utilizado fue validado por un grupo de expertos conocedores de los temas a investigar, esto con la finalidad de que el mismo reuniera los requisitos y cumpliera a cabalidad con los objetivos del estudio.

3.3 Procedimiento

La realización de la investigación contó con diversos pasos que hicieron posible el desarrollo de la misma.

- Redacción y entrega de dos sumarios para la elección del tema de tesis.
- Aprobación de tema de tesis.
- Realización de planteamiento de problema con todos los elementos o partes que lo conforman.
- Búsqueda de autores para antecedentes y creación de introducción.
- Recopilación de literatura para marco teórico, e investigación de subtemas de las dos variables de estudio.
- Realización de marco teórico en base a los libros recopilados y según los subtemas del índice elaborado.
- Creación del método que incluye sujetos, instrumento, elección y descripción de la metodología a utilizar.
- Realización del apartado de referencias bibliográficas, en donde se incluyeron todas las fuentes de información utilizadas para esta investigación.
- Realización de la carátula e índice del informe con la numeración correcta correspondiente a cada hoja y cada tema del mismo.
- Entrega de informe de ante proyecto a la catedrática del curso de Tesis I.
- Orientación académica por parte del docente designado para la revisión del ante proyecto de tesis en su primera corrección.
- Aprobación de ante proyecto.
- Asignación de asesor oficial para acompañamiento en el proceso de tesis.

- Redacción y creación de escala Likert para el estudio.
- Revisión y aprobación del instrumento de estudio por tres expertos profesionales para su aplicación
- Trabajo de campo
- Aplicación de escala Likert a Agentes de la PMT
- Tabulación de datos obtenidos por medio de la escala aplicada, a través de la tabla de significación y fiabilidad de proporciones,
- Análisis de los resultados obtenidos a través del método de proporciones.
- Discusión de resultados, por medio del análisis de resultados en conjunto con marco teórico.
- Redacción de las conclusiones y una recomendación por cada una de ellas.
- Recolección de libros o material utilizados para la realización de referencias.
- Creación de un plan de motivación intrínseca para el desarrollo de la productividad laboral como propuesta.
- Anexos

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Esta investigación es de tipo cuantitativa que según Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014) usa la recolección de datos con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo el cuál Achaerandio, L. (2010) explica que se caracteriza por ser un estudio sistemático y empírico de las influencias y relaciones de variables entre sí además estudia, interpreta y refiere los fenómenos, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes.

La metodología estadística utilizada en el estudio fue fiabilidad y significación de proporciones de la cual Arias, F. (2012) presenta las siguientes fórmulas:

- Adoptar el nivel de confianza al 95% (1.96)

- Encontrar el error típico de la proporción $\sigma_p = \frac{\sqrt{p \cdot q}}{N}$ proporción

- Hallar el error muestral $E = 95\% (1.96) \times \sigma_p$

- Encontrar la razón crítica Intervalo confidencial $R_c = \frac{p}{\sigma_p}$

σ_p

- $C = L_s = p + E$
- $C = L_i = p - E$
- Comparar la razón crítica con su nivel de confianza

Si $RC > 2.58$ entonces es significativa

Si $RC < 2.58$ entonces no es significativa

- Hallar porcentaje $\% = \frac{f}{N} \cdot 100$

- Hallar proporción $p = \frac{f}{N}$

- Hallar Q $Q = p - 1$

- Fiabilidad = es fiable si se encuentra contenida en el límite superior y límite inferior

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Durante el desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo el trabajo de campo para la recolección de datos relevantes por medio de una escala Likert para establecer la relación de las dos variables de estudio, motivación intrínseca y productividad laboral, dicha escala fue aplicada a un grupo de 42 colaboradores, elementos que conforman el departamento de Policía Municipal de Tránsito de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos.

A continuación, se presenta la tabla de fiabilidad y significación de proporciones en la cual se dan a conocer los resultados obtenidos de la aplicación de la escala compuesta por 15 planteamientos y 4 criterios de evaluación para cada uno.

No. De Pregunta	F	%	p	Q	σp	E	Li	Ls	RC	FIAB	SIGN
1. Las funciones que realizo tienen sentido para mí											
Totalmente de acuerdo	28	67	0.67	0.33	0.07	0.14	0.53	0.81	9.57	SI	SI
De acuerdo	14	33	0.33	0.67	0.07	0.14	0.19	0.47	4.71	SI	SI
2. La finalidad de mi trabajo me es significativa											
Totalmente de acuerdo	24	57	0.57	0.43	0.08	0.16	0.41	0.73	7.13	SI	SI
De acuerdo	18	43	0.43	0.57	0.08	0.16	0.27	0.59	5.38	SI	SI
3. Considero que mi trabajo es gratificante											
Totalmente de acuerdo	27	64	0.64	0.36	0.07	0.14	0.50	0.78	9.14	SI	SI
De acuerdo	15	36	0.36	0.64	0.07	0.14	0.22	0.50	5.14	SI	SI
4. Asumo retos con la mayor actitud posible											
Totalmente de acuerdo	32	76	0.76	0.24	0.07	0.14	0.62	0.90	10.86	SI	SI
De acuerdo	10	24	0.24	0.76	0.07	0.14	0.10	0.38	3.43	SI	SI
5. Me siento orgulloso de lo que aportó con mi trabajo											
Totalmente de acuerdo	29	69	0.69	0.31	0.07	0.14	0.55	0.83	9.86	SI	SI
De acuerdo	12			0.71	0.07	0.14	0.15	0.43	4.14	SI	SI

		29	0.29								
6. Tengo la seguridad de que hago las cosas bien											
Totalmente de acuerdo	27	64	0.64	0.36	0.07	0.14	0.50	0.78	9.14	SI	SI
De acuerdo	15	36	0.36	0.64	0.07	0.14	0.22	0.50	5.14	SI	SI
7. La finalidad de las actividades de la institución donde trabajo es importante para mí											
Totalmente de acuerdo	23	55	0.55	0.45	0.08	0.16	0.39	0.71	6.88	SI	SI
De acuerdo	17	40	0.40	0.60	0.08	0.16	0.24	0.56	5	SI	SI
8. Estoy satisfecho con el trabajo que tengo											
Totalmente de acuerdo	26	62	0.62	0.38	0.07	0.14	0.48	0.76	8.86	SI	SI
De acuerdo	16	38	0.38	0.62	0.07	0.14	0.24	0.52	5.43	SI	SI
9. Considero que el apoyo de mis compañeros me ayuda a realizar mejor mis funciones											
Totalmente de acuerdo	18	43	0.43	0.57	0.08	0.16	0.27	0.59	5.38	SI	SI
De acuerdo	19	45	0.45	0.55	0.08	0.16	0.29	0.61	5.63	SI	SI
En desacuerdo	4	10	0.10	0.90	0.05	0.10	0	0.20	2	SI	SI
Totalmente en desacuerdo	1	2									
10. Los recursos que poseo son suficientes para realizar mi trabajo											
Totalmente de acuerdo	14	33	0.33	0.67	0.07	0.14	0.19	0.47	4.71	SI	SI
De acuerdo	17	40	0.40	0.60	0.08	0.16	0.24	0.56	5	SI	SI
En desacuerdo	7	17	0.17	0.83	0.06	0.12	0.05	0.29	2.83	SI	SI
Totalmente en desacuerdo	4	10	0.10	0.90	0.05	0.10	0	0.2	2	SI	SI
11. La efectividad de mi trabajo es importante para mi propio crecimiento y el de la institución											
Totalmente de acuerdo	29	69	0.69	0.31	0.07	0.14	0.55	0.83	9.86	SI	SI
De acuerdo	13	31	0.31	0.69	0.07	0.14	0.17	0.45	4.43	SI	SI
12. Estoy en la completa disposición de ayudar a la población con mi trabajo											
Totalmente de acuerdo	34	81	0.81	0.19	0.06	0.12	0.69	0.93	13.5	SI	SI
De acuerdo	8	19	0.19	0.81	0.06	0.12	0.07	0.31	3.17	SI	SI
13. Superviso las normas que regulan el correcto tránsito											
Totalmente de acuerdo	26	62	0.62	0.38	0.07	0.14	0.48	0.76	8.86	SI	SI

De acuerdo	16	38	0.38	0.62	0.07	0.14	0.24	0.52	5.43	SI	SI
14. Informo a conductores sobre la importancia de acatar las normas para el manejo responsable de vehiculos											
Totalmente de acuerdo	34	81	0.81	0.19	0.06	0.12	0.69	0.93	13.5	SI	SI
De acuerdo	8	19	0.19	0.81	0.06	0.12	0.07	0.31	3.17	SI	SI
15. Cumpló con efectividad los procedimientos establecidos por la institución											
Totalmente de acuerdo	30	71	0.71	0.29	0.07	0.14	0.57	0.85	10.14	SI	SI
De acuerdo	10	24	0.24	0.76	0.07	0.14	0.10	0.38	3.43	SI	SI

Interpretación

Los resultados demuestran que la motivación de los colaboradores se encuentra activa porque los agentes manifestaron que en ellos existe el sentido del trabajo y la importancia de la finalidad que conlleva realizar sus funciones, es decir están conscientes de que su trabajo es importante para ellos como para las personas que les rodean, esto es significativo de acuerdo a la metodología estadística porque también existen buenas relaciones laborales y trabajo en equipo debido al sentimiento de pertenencia que hay en ellos y que afecta la vida laboral y por consecuencia no solo hay agentes dispuestos a colaborar con los ciudadanos sino además están a gusto y felices con lo que realizan, todo esto como parte de la motivación interna que existe en cada uno.

Por otro lado, también se puede demostrar que los agentes de la PMT son productivos dentro de su área laboral puesto que les importa la realización efectiva de sus funciones a través del empeño y el respaldo de los compañeros de trabajo y la institución los cuales ayudan a que los mismos participen activamente y tengan el compromiso de apoyarse en la búsqueda de una mejora continua.

Los resultados de este estudio son fiables ya que los agentes de la PMT respondieron de forma verídica y coherente para cada planteamiento o alusión y su consecuencia.

V. DISCUSIÓN

La motivación intrínseca es un impulso interno en las personas para realizar ciertos actos, dentro del ámbito de trabajo, ésta acciona en las personas en el desarrollo de funciones o actividades laborales sin presión de ningún tipo sino por el gusto de hacerlas, la satisfacción de cumplirlas y adoptar un sentido de trabajo. Por otro lado, se encuentra la productividad, la cual es el resultado total de lo que se realiza en la cual se considera la actitud y habilidades. Se presentan a continuación los resultados obtenidos en el trabajo de campo de la presente investigación.

Thomas (2009) expresa la motivación intrínseca como un factor potencial en los resultados de rendimiento en la cual se involucran sentimientos de realización y satisfacción ligados con el sentido del trabajo. En la actualidad al hablar de trabajo se refiere a la autogestión, es decir dirigir una actividad con una finalidad que conduce a un sentido, misma que es el motivo de la realización. Esto quiere decir que no es la tarea en sí, sino la finalidad de la misma lo que da sentido por lo que la motivación intrínseca se identifica en los agentes de la Policía Municipal de Tránsito quienes manifestaron en un 67% que están totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo en que las funciones que realizan tienen sentido para sí mismos. Esto quiere decir que los agentes no trabajan de forma burocrática como se pensaba en el pasado, existen satisfacciones intrínsecas que los motivan a dedicarse y sentirse orgullosos del trabajo que logran día con día.

Por otro lado, la autogestión también requiere de decisiones, pero también de la energía de los sentimientos las cuales son gratificaciones intrínsecas para impulsar al colaborador a seguir adelante con sus funciones. Los agentes de la PMT manifestaron en un 57% que están totalmente de acuerdo y 43% de acuerdo con respecto a que la finalidad de su trabajo les es significativa,

por lo que el progreso de esa finalidad crea cargas emocionales positivas para continuar desempeñándose favorablemente.

Frey y Osterloh (2012) mencionan que la forma de trabajo en la actualidad ofrece recompensas intrínsecas más ricas, que llegan a los colaboradores directamente como el resultado del propio trabajo realizado, satisfacciones dentro de las cuales se encuentran la sensación de ayuda y el orgullo de las destrezas utilizadas. Estas recompensas exigen a los colaboradores mayor compromiso, involucramiento e iniciativa que dependerán del sentido de trabajo, dentro de ellas están: ayuda humanitaria, satisfacción, realización personal y el trabajo energiza y apasiona. Los agentes del departamento de Policía Municipal de Tránsito manifestaron en un 69% que están totalmente de acuerdo y 29% de acuerdo con respecto a sentirse orgullosos de lo que aportan con su trabajo, esto quiere decir que ese sentimiento de orgullo los lleva a una de las recompensas intrínsecas que existen la cual es la satisfacción que obtienen por situaciones que son capaces de manejar eficazmente. También se nota involucrada en la ayuda humanitaria puesto que están orgullosos con lo que aportan porque ayudan a sus compañeros, los ciudadanos y a su municipio.

Thomas (2009) menciona que los tipos de motivación intrínseca están enfocados al sentimiento de energía el cual hace que los colaboradores se sientan realizados porque desarrollan acciones que les son importantes en su vida laboral. Dentro de estos tipos se mencionan: sentido total, libertad de elección, competencia y progresista. En el estudio los agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez manifestaron en un 64% estar totalmente de acuerdo y 36% de acuerdo con respecto a tener la seguridad de hacer las cosas bien, por lo tanto, están satisfechos al encontrarse en una institución de provecho. Según los tipos de motivación

intrínseca el progresista es el que se encuentran los colaboradores éste es importante y positivo porque aparte de adelantar también sienten que el tiempo y el esfuerzo que dedican valen la pena por lo tanto involucran más entusiasmo y energía.

Artiles (2015) comenta que las relaciones laborales comprenden las reglas y normas que regulan la vida social en la institución y la economía en general. Actualmente las organizaciones con éxito cuentan con relaciones funcionales entre la misma y las personas que trabajan en ella. En instituciones públicas el ambiente de trabajo es un tanto diferente que el que se maneja en una entidad privada, algunos consideran que las organizaciones que provienen del gobierno suelen enfocarse menos en sus colaboradores, esto afecta el círculo de relaciones que posee la institución, sin embargo, los agentes de la PMT con respecto a la ayuda que reciben entre compañeros para realizar mejor las funciones se encuentran totalmente de acuerdo en un 43%, 45% de acuerdo y 10% en desacuerdo, por lo tanto estadísticamente se puede discutir que ese 10% es una pequeña parte que contradice la alusión en comparación con los otros porcentajes, por lo que los agentes colaboran y se ayudan entre ellos para realizar sus funciones de mejor manera.

López (2013) expresa que la productividad es la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades. La relación laboral se establece y adquiere sentido para ejecutar la actividad que se materializa y concreta en una realización u obra determinada, los recursos involucrados representan parte importante para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución; en el presente estudio los agentes de la PMT con respecto a si los recursos que poseen son suficientes

para realizar el trabajo respondieron en un 33% estar totalmente de acuerdo, 40% de acuerdo, 17% en desacuerdo y 10% totalmente en desacuerdo, por lo tanto si la productividad puede ser medida como consecuencia de los recursos empleados para generar ciertos resultados los agentes cumplen con las expectativas de productividad porque gran parte aprovecha los recursos que les proporcionan para cumplir sus funciones a cabalidad. Por otro lado también manifestaron en un 69% estar totalmente de acuerdo y 31% de acuerdo con respecto a si la efectividad de su trabajo es importante para su propio crecimiento y el de la institución, lo cual representa gran porcentaje en afirmación, si aprovechan los recursos y manifiestan la importancia de la efectividad de su trabajo, se puede discutir que los agentes llegan a ser productivos por esa importancia que le brindan a su trabajo lo cual refleja la motivación intrínseca que existe en ellos.

Pizzo (2013) comenta que el servicio en las organizaciones hoy en día es mucho más complejo, por lo que es necesario contar con un enfoque integrador, los pilares fundamentales de este proceso son: el conocimiento del cliente y el involucramiento del equipo, en ellos se especifica que los colaboradores deben contar con la habilidad de apoyo, es importante observar reacciones y escuchar comentarios que ayuden a que el servicio se mantenga positivo, los agentes de la PMT manifestaron en un 81% estar totalmente de acuerdo y 19% de acuerdo con respecto a si tienen la completa disposición de ayudar a la población con su trabajo. Esto quiere decir que los colaboradores se encuentran comprometidos con el trabajo que realizan al brindar atención de calidad a la población para la cual brindan sus servicios como agentes.

Así mismo, manifestaron en un 62% estar totalmente de acuerdo y un 38% de acuerdo con respecto a supervisar las normas que regulan el correcto tránsito, esto quiere decir que se

involucran de forma significativa al tener contacto con la población a la que supervisan, por lo que cuentan con disposición de apoyo y son productivos según los criterios que se manejan en la institución para la cual trabajan.

Ley de Tránsito y su Reglamento, Congreso de Guatemala 136-92 (2016) dentro de las obligaciones y deberes del estado dentro de los cuales se encuentra garantizar la vida de las personas establece en sus artículos las funciones o procedimientos que se manejan en el departamento de Policía Municipal de Tránsito como también las disposiciones generales que deben acatar los ciudadanos con respecto a temas de tránsito y educación vial. Dicha información es parte fundamental que maneja la institución porque en ella se resaltan los criterios bajo los cuales se logra evaluar a los agentes con respecto a su desempeño y productividad, por tal razón los elementos del departamento de la PMT manifestaron en un 81% estar totalmente de acuerdo y un 19% de acuerdo con respecto a informar a conductores sobre la importancia de acatar las normas para el manejo responsable de vehículos. En el reglamento interno de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez se establece que los agentes deben asistir al usuario de la vía pública y a conductores en cuanto a información, por los resultados anteriores se puede notar que en efecto los colaboradores están conscientes de dicha función que realizan por tal motivo la acatan e informan a los concernientes.

En el reglamento interno de la PMT también se establecen otras funciones y procedimientos que deben de llevar a cabo los agentes, dentro de los cuales se encuentran: realizar medidas preventivas, velar por el cumplimiento de la ley y reglamento de tránsito, emitir sanciones que infrinjan la ley, brindar servicio, entre otros. Mismos que tienen continuidad bajo la inspección de la comisaría y sub comisarió los cuáles son los encargados de velar que lo estipulado en dicho

reglamento se cumpla y se dé seguimiento correspondiente. En el estudio realizado los agentes del departamento de Policía Municipal de Tránsito manifestaron en un 71% estar totalmente de acuerdo y un 24% de acuerdo con respecto al cumplimiento efectivo de los procedimientos establecidos por la institución, por lo tanto, los agentes son productivos porque si cumplen con los mismos bajo la supervisión de los antes mencionados con la finalidad de efectuar correctamente su trabajo.

VI. CONCLUSIONES

- La motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral de los agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, porque en todas las funciones que realizan poseen sentido de trabajo, misma que hace que sean efectivos.
- Se identificó la existencia de la motivación intrínseca en los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos porque la finalidad de su trabajo les es significativa.
- Se estableció que la motivación intrínseca que manifiestan los agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos es de tipo progresista porque cuentan con la sensación de avanzar al encontrarse en una institución de provecho y tener la seguridad de hacer las cosas bien.
- Se identificó que la productividad laboral de los agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos es significativa debido al cumplimiento efectivo de los procedimientos establecidos por la institución, disposición de servicio, manejo de información sobre educación vial y la supervisión de las normas de tránsito.
- Se comprobó que la productividad de los agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos es notoria debido a la motivación intrínseca que poseen al manifestar la efectividad de su trabajo importante para el crecimiento propio y el de la institución.

VII. RECOMENDACIONES

- Concentrar el esfuerzo de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos a través de actividades que fortalezcan su motivación intrínseca y de esta forma potenciar su productividad laboral.
- Mantener la motivación intrínseca en los agentes del departamento de Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, a través de un plan continuo de actividades que haga consciente la existencia de la misma en los colaboradores.
- Aumentar el interés de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos por continuar avanzando a raíz de la motivación intrínseca y que puedan adoptarla como un hábito de vida.
- Reconocer el trabajo de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos a través de gratificaciones verbales u otros métodos que le apoyen para que sepan que la institución valora su compromiso y dedicación.
- Mantener la efectividad de trabajo de los agentes para que la institución siga en vías de crecimiento a través de capacitaciones o charlas relacionadas con las recompensas intrínsecas y de esta forma no perder el sentido de trabajo que manifiestan. .

VIII. REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial Organizacional un enfoque aplicado* (6°. ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación* (7°. ed.). Guatemala: Magna Terra Editores.
- Amaru, A. (2008). *Administración para emprendedores fundamentos para la creación y gestión de nuevos negocios* (1°. ed.). México: Pearson.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. (6°. ed.). Venezuela: Episteme C.A.
- Artiles, A. (2015). *Manual de la sociología del trabajo y las relaciones laborales* (3°. ed.). España: Delta Editorial.
- Bermúdez, J. (2013). *Psicología de la personalidad*. Madrid España: Uned Edition
- Caldas, E. (2012). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. México: Editex México.
- Cequea, M. Monroy, N y Nuñez, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana, dimensiones y factores*. Revista intangible capital. España. Recuperado de: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/11316/marvel%20cequea.pdf>
- Chiavenato, A. (2007). *Gestión del talento humano* (3°. ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, A. (2009). *Administración de recursos humanos* (8°. ed.). México: McGraw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2008). *Comportamiento humano en el trabajo* (13°. ed.). México: McGraw Hill.
- Delgado, J. (2012). *Productividad laboral objeto de estudio y gestión en recursos*. Perú. Recuperado de:

<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/productividad-laboral-objeto-de-estudio-y-gestion-en-recursos-humanos/>

Frey, B. y Osterloh, M. (2012). *Successful management by motivation*. (2ª. Ed.). Berlín: Springer.

Gan, F y Triginé, J. (2007). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Editorial Santos.

Gestoso, G y Bozal, R. (2010). *Psicología del Trabajo para relaciones Laborales* (1º. ed.). México: McGraw Hill.

Gutiérrez, H. (2014). *Calidad total y productividad* (3º. ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6º. ed.). México: McGraw Hill.

Jóvenes y productividad, las nuevas formas del trabajo y el problema del desarrollo humano. (2011). *Revista latinoamericana*.

Juárez, D. (2016). *Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Campus Central. Guatemala de la Asunción. Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/42/Juarez-David.pdf>

Koontz, H y Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración un enfoque internacional y de innovación* (3º. ed.). México: McGraw Hill.

Ley de Tránsito y su Reglamento, Congreso de Guatemala 132-96 (2016).

López, J. (2013) *Productividad*. Estados Unidos de América: Palibrio.

- Martín, N. Pérez, V y Trevilla, C. (2009). *Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión del conocimiento*. Revista de economía pública, social y cooperativa. España. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/174/17413043009.pdf>
- Moro, O. (2008). *Qué es la productividad*. El Blog Salmón. México. Recuperado de:
<https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad>
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Pereira, M. (2013). *Motivación: perspectivas teóricas y consideraciones en el ámbito educativo*. Revista actualidades investigativas en educación. Costa Rica. Recuperado de:
<http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/510/525>
- Pizzo, M. (2013) *Como servir con excelencia: un sistema al alcance de su empresa*. (1º. ed.). Argentina: Santos.
- Polanco, A. (2016). *La motivación en los estudiantes universitarios*. Revista actualidades investigativas en educación. Costa Rica. Recuperado de:
<http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9157>
- Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3º. ed.). México: McGraw Hill.
- Reyes, A. (2009). *Productividad laboral*. Revista Entorno Empresarial. México. Recuperada de:
<http://revistaentornoempresarial.com/index.php/productividad-laboral>
- Robbins, S y Judge, A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13º. ed.). México: Pearson.
- Thomas, K. (2009). *Intrinsic motivation at work: what really drives employee engagement*. (2ª. ed.). San Francisco California: Berrett Koehler.

ANEXOS

ANEXO #1

Propuesta

Técnicas de motivación intrínseca para el desarrollo de la productividad laboral dirigido a los agentes del departamento de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.

Introducción

El elemento humano compone una de las partes más importantes con las que cuentan las organizaciones, actualmente se pueden conocer y percibir ciertos factores involucrados que afectan significativamente a los colaboradores y su rendimiento, por tal razón no se puede dejar de lado el tema de la motivación interna dentro del área laboral, la cual constituye una base fundamental para realizar cualquier ejercicio o actividad, el mantener motivado al cliente interno es esencial en la búsqueda de logro de productividad dentro de la compañía y así mismo cumplir con los objetivos organizacionales y la misión a través de la misma, por tanto resulta esencial para el departamento de recursos humanos la inclusión de un plan de motivación que asegure la productividad deseada en la empresa, la cual también resultará significativa para el logro en el cumplimiento de objetivos institucionales establecidos por el departamento de Policía Municipal de Tránsito y laborales para cada uno de los agentes que conforman este cuerpo.

Justificación

Los agentes del departamento de Policía Municipal de Tránsito tienen como objetivo primordial brindar un excelente servicio a la población, razón por la cual es vital la implementación de técnicas de motivación para el desarrollo de la productividad laboral efectiva con la finalidad de lograr resultados positivos en beneficio del cliente interno y del departamento

en general, ya que el éxito empresarial depende en gran medida del apoyo que se le dé a los colaboradores y el compromiso que existe de parte de ellos por cumplir eficientemente con su trabajo.

Objetivos

- Promover mediante técnicas de motivación intrínseca para el desarrollo de la productividad laboral en los agentes del departamento de Policía Municipal de Tránsito del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
- Fortalecer la motivación existente en los agentes de la PMT a través de diferentes actividades.
- Impulsar a los agentes de la PMT para que demuestren su productividad a través de la eficiente realización de sus funciones y la atención con la que se dirigen a la población.

Descripción

El presente proyecto contiene diferentes actividades que apoyarán el desarrollo de la productividad laboral efectiva por medio de herramientas que mantendrán la actitud positiva y entusiasmo de los agentes, todo esto con la finalidad de que los mismos se sientan contentos con el trabajo y gusten de realizarlo correctamente.

Contenido

La motivación intrínseca es esencial dentro del ámbito laboral, es importante notar que si los colaboradores no se encuentran lo suficientemente dispuestos la calidad de trabajo que presenten no será la mejor, lo cual producirá un descenso en el índice de productividad en la empresa. Actualmente se cuenta con herramientas, métodos, técnicas, dinámicas o estrategias para lograr alcanzar el máximo potencial de motivación de los colaboradores, estas herramientas deben ser

aprovechadas por las compañías para mantener esa ésta de manera individual y colectiva, todo esto con la finalidad de que la productividad sea efectiva.

Existen factores esenciales que intervienen en el proceso de motivación intrínseca, los cuales deben de trabajarse ya que resultan ser de impacto para la productividad laboral, entre ellos se encuentran

- **Comunicación.** Este elemento es el único que mantiene unida a una empresa, a los colaboradores se les confía información importante de la misma relacionada con la filosofía, temas económicos, entre otros, además con la comunicación efectiva también podrán dar a conocerse aportes significativos, ideas creativas o sugerencias para la mejora de funciones.

<i>Factor Comunicación</i>	Con una buena comunicación los colaboradores sentirán su inclusión en el proceso de toma de decisiones, por lo tanto, un trabajador bien informado será un colaborador productivo porque se siente participe.
<i>Nombre de la actividad</i>	La actividad es titulada: “Cuenta y comenta”
<i>Procedimiento</i>	Los colaboradores escribirán en un papel alguna duda, idea o comentario constructivo con respecto a su trabajo de forma anónima, el encargado deberá recoger cada papel e insertarlo en una urna o cajita sin leerlos, se revolverán los papelitos y cada persona tendrá que tomar uno, leerlo y expresar su opinión.
<i>Finalidad</i>	Que los colaboradores se sientan significativamente parte de la institución y que su voz y voto cuenten.

- **Reconocimiento.** Esta es una herramienta que fortalece la relación de la empresa con los colaboradores y que origina cambios positivos. Cuando se reconoce el buen trabajo de un

colaborador efectivo también se refuerzan las acciones y comportamientos que la organización desea mantener en sus empleados. Dentro de los tipos de reconocimiento se encuentran el formal e informal, el primero se refiere directamente a lo económico, sin embargo, no todo es dinero ni cosas materiales por lo que se requiere enfatizar en el reconocimiento informal, el cual se refiere a destacar cada día la labor realizada o algún cambio positivo que marque diferencia por mínimo que sea. Es importante la práctica de éste a través de detalles sencillos pero significativos que ayuden a que el colaborador sienta que lo que realiza no pasa desapercibido por la empresa o a través de espacios en donde se reconozca la labor.

<i>Factor Reconocimiento</i>	Reconocer cualquier acción de mejora por mínima que sea al finalizar el horario laboral es esencial para mantener la motivación de los colaboradores.
<i>Nombre de la actividad</i>	La actividad es titulada: “Tus acciones importan”
<i>Procedimiento</i>	Se recomienda que esta actividad se lleve a cabo frecuentemente, al final de la jornada de trabajo o una actividad mensual con el objetivo de que se puedan reconocer las acciones significativas de los colaboradores por mínimas que sean, ideas creativas, acciones de servicio, cooperativismo, compañerismo, esas actividades que saquen de su zona de confort a las personas y que inspiren a otros.
<i>Finalidad</i>	Que las acciones no pasen desapercibidas por la institución y ayuden a los colaboradores a mantener dichas acciones en función de una mejora continua.

- Mantener la moral en alto. El hacer que los colaboradores se sientan importantes dentro de la empresa y así mismo mejorar el estado de ánimo de ellos resulta ser una acción acertada para lograr la productividad y mantener la motivación, ya que a través de esto no solo se lograrán trabajadores felices, sino que, además podrán sentir qué su participación es esencial. También es importante recalcar que es necesario hacerles saber a los colaboradores que son capaces de realizar sus funciones y animarlos a hacerlo de la mejor manera, si se da a conocer a los empleados que pueden hacerlo y que se confía en ellos, simplemente lo harán debido al compromiso y confianza que se les otorga. Iniciar labores con el pie derecho atraerá resultados positivos en las labores de todos. La dinámica de los aspectos de la vida es muy funcional y adaptable para grupos grandes o pequeños.

<i>Mantener la moral en alto</i>	Los colaboradores son importantes en las instituciones, es necesario hacerles consciente esta importancia para motivarlos a mejorar el ánimo, la actitud y lograr que sean productivos.
<i>Nombre de la actividad</i>	Taller de los “Aspectos de la vida”
<i>Procedimiento</i>	Se desarrollará un taller en el cual se les dirá a los colaboradores qué es el sentido de trabajo y que es importante para ellos y para las personas a las cuáles les brindan su servicio, al finalizar se les pedirá a todos que piensen sobre las prioridades en la vida y la motivación personal por medio de un sencillo ejercicio: todos deben considerar los 30 segundos de su vida que les gustaría volver a vivir en el hipotético caso de que sólo les quedará ese tiempo de existencia. Seguidamente se les cuestionará sobre lo que pensaron de forma constructiva.

Finalidad	Que los colaboradores adopten el sentido de trabajo.
------------------	--

- **Relajación.** Es necesario hacer un cambio en un ambiente de trabajo tosco, los colaboradores algunas veces cuentan con mínimo tiempo para relacionarse y socializar lo que puede provocar que se sientan insociables o solos. Se puede crear un ambiente relajado en el trabajo a través de reuniones sociales creativas, juegos rápidos o cuentos que aligeren el ambiente de trabajo, esto desecha el estrés ya que éste a menudo provoca que los colaboradores se concentren más en lo negativo que lo positivo, lo que puede llevar a un mal desempeño laboral.

Trabajar con en el estrés y la ansiedad asegura que los colaboradores se mantengan relajados, se lleven mejor entre sí, exista mejor trabajo en equipo y apoyo, además de concentrarse en el cumplimiento de sus funciones con mejor ánimo y dedicación. Para ello se recomienda la práctica de las siguientes actividades:

Técnicas	Estirar los brazos hacia delante entrecruzando las palmas de las manos. En esta postura se debe elevar ligeramente los hombros y repetir la acción en varias ocasiones.
	Descansar los ojos. Cerrar los párpados y hacer movimientos circulares sobre ellos durante unos segundos.
	Colocar las manos en la nuca y ladear la cabeza a un lado primero y luego hacia el otro.
	Posteriormente también hacia delante y hacia detrás. Es importante hacer estos movimientos con mucha lentitud para prevenir posibles mareos.

De Relajación	Respiración diafragmática. Sin mover el pecho coger todo el aire que puedas, haciendo que se hinche el abdomen. Hacerlo lentamente y durante un par de minutos para que sea efectivo.
	Técnica de visualización. Se cierran los ojos y para evitar pensar en nada y se imagina ser una mosca que recorre la habitación alrededor del cuerpo, visualizando cada detalle de la vestimenta

Cronograma

Actividad	Duración	Responsable	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación “Cuenta y comenta” 	20 minutos mínimo.	Jefe de RRHH, Psicólogo Industrial o Jefe inmediato.	Humanos Institucionales.
<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento “Las acciones importan” 	10 o 15 minutos, o el tiempo que otorgue la empresa.	Jefe de RRHH, Psicólogo Industrial, Jefe inmediato o invitado.	Humanos Institucionales Económicos
<ul style="list-style-type: none"> Mantener la moral en alto. Taller “Los aspectos de la vida 	20 0 30 minutos máximo.	Jefe de RRHH, Psicólogo Industrial o Jefe inmediato	Humanos
<ul style="list-style-type: none"> Relajación Técnicas de Relajación laboral 	10 minutos	Psicólogo Industrial, jefe inmediato o persona designada	Humanos

Evaluación

Técnica PNI (positivo, negativo, interesante).

Objetivo: Conocer la valoración de los miembros del grupo sobre el trabajo realizado en cada actividad.

Es una estrategia que consiste en plantear el mayor número posible de ideas positivas, como aspectos favorables, buenos y que tienen ventajas; negativas, es decir aspectos malos, inaceptables o que tienen desventajas; e interesantes, los aspectos que pueden despertar curiosidad, reflexión e incluso inquietud. Esta herramienta es muy útil porque logra que se valoren todos los aspectos implícitos y explícitos de una situación, actividad o acontecimiento.

ANEXO #2

Escala Likert

Estado civil Casado ☐ Soltero ☐

Género M ☐ F ☐

Edad

La presente boleta tiene únicamente fines investigativos sobre la relación de la Motivación intrínseca y Productividad laboral , por favor se le solicita marcar con una X en la respuesta de identificación en que se encuentre.		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	Las funciones que realizo tienen sentido para mí.				
2	La finalidad de mi trabajo me es significativa.				
3	Considero que mi trabajo es gratificante.				
4	Asumo retos con la mejor actitud posible.				
5	Me siento orgulloso de lo que apporto con mi trabajo.				
6	Tengo la seguridad de que hago las cosas bien				
7	La finalidad de las actividades de la institución donde trabajo son importantes para mi				

8	Estoy satisfecho con el trabajo que tengo.				
9	Mis compañeros me ayudan a realizar mejor mis funciones				
10	Los recursos que obtengo son suficientes para realizar mi trabajo				
11	La efectividad de mi trabajo es importante para mi propio crecimiento y el de la institución				
12	Estoy en la completa disposición de ayudar a la población con mi trabajo.				
13	Superviso las normas que regulan el correcto tránsito				
14	Informo a conductores sobre la importancia de acatar las normas para el manejo responsable de vehículos.				
15	Cumplo con efectividad los procedimientos establecidos por la institución				



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala