

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

**"MOTIVACIONES PSICOSOCIALES DE UN GRUPO DE EMPLEADOS DE UNA EMPRESA
FINANCIERA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

SARA LUCÍA MORA MONROY
CARNET 12541-11

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, FEBRERO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

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

**"MOTIVACIONES PSICOSOCIALES DE UN GRUPO DE EMPLEADOS DE UNA EMPRESA
FINANCIERA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
SARA LUCÍA MORA MONROY

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

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, FEBRERO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, 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

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. PATRICIA JUDITH ROSADA CHAJON

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MARIO FERNANDO RODRIGUEZ ALVAREZ

Guatemala 8 de noviembre, 2015

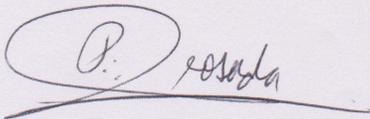
Señores
Consejo Facultad de Humanidades
Presente

Estimados señores:

Por este medio certifico que he revisado el trabajo de tesis de la alumna Sara Lucía Mora Monroy, carnet 1254111, titulado **“MOTIVACIONES PSICOSOCIALES DE UN GRUPO DE EMPLEADOS DE UNA EMPRESA FINANCIERA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA Y PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN”**.

A mi criterio dicha tesis cumple con los requisitos de la Universidad Rafael Landívar, por lo que solicito se le asigne un revisor para la misma.

Atentamente,



Mgtr. Patricia J. Rosada
Docente 16354



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051288-2016

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante SARA LUCÍA MORA MONROY, Carnet 12541-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05629-2016 de fecha 25 de enero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"MOTIVACIONES PSICOSOCIALES DE UN GRUPO DE EMPLEADOS DE UNA EMPRESA FINANCIERA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."

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 3 días del mes de febrero del año 2016.



Irene Ruiz Godoy

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

ÍNDICE

RESUMEN	
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
2.1 Objetivo general.....	18
2.3 Variables.....	19
2.5 Alcances y Límites.....	29
2.6 Aportes.....	20
III. MÉTODO.....	21
3.1 Sujetos.....	21
3.2 Instrumentos.....	23
3.3 Procedimiento.....	25
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	25
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
VIII. REFERENCIAS.....	39

ANEXOS

RESUMEN

En la presente investigación de tipo descriptiva, se tuvo como objetivo principal establecer el nivel de las motivaciones psicosociales de un grupo de empleados de una empresa financiera ubicada en la Ciudad de Guatemala y proponer un plan de capacitación posterior a ello.

Se utilizó la totalidad de los sujetos para realizar la investigación los cuales estaban compuestos por 22 empleados en dicha empresa financiera, en puestos administrativos, de ambos géneros, entre las edades de 20 a 65 años.

Se empleó el instrumento MPS Escala de Motivaciones Psicosociales orientada al ámbito laboral. También se utilizó un cuestionario para determinar la existencia de planes de trabajo y capacitaciones dentro de la institución.

Los resultados demostraron que los empleados valoran el factor de autodesarrollo, autoestima, poder e integración social en ese orden de prioridad. Dentro de la institución no existen capacitaciones ni métodos de enseñanza establecidos para propiciar el desarrollo motivacional de dichos factores, no hay indicadores establecidos para todas las áreas de trabajo, existen incentivos laborales y una inducción al puesto adecuada.

Se concluyó que el factor psicosocial con nivel más alto al que se inclinan los empleados de la institución financiera es el autodesarrollo con 83.53%, mientras el factor psicosocial con nivel más bajo al que se inclinan los empleados de la institución financiera es la aceptación e integración social con 72.22%.

Se determinó que existen planes de trabajo dentro de la institución financiera, mas no se actualizan y no existen programas de capacitación y enseñanza establecidos internamente. Se recomendó fomentar los factores motivacionales de aceptación e integración social, la autoestima, el autodesarrollo y el poder de los empleados de la institución financiera por medio del plan de capacitación adjunto.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad Guatemala se clasifica como uno de los países más competitivos a nivel centroamericano, esto quiere decir que a nivel laboral el recurso humano debe estar preparado y mentalizado para poder competir también, así como ser productivo y al mismo tiempo sentirse motivado.

Las empresas se empeñan en ser cada vez mejores, por lo que recurren a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos organizacionales. La óptima administración del factor humano es de gran importancia. Se dice que una empresa será buena o mala, dependiendo de la calidad de su recurso humano. La motivación del personal se constituye en uno de los factores de especial importancia para el logro de los objetivos empresariales y facilitar el desarrollo del trabajador. Por lo tanto el desempeño se ve reflejado en los resultados finales de la empresa, y derivado a ello se encuentra la motivación del personal que la conforma, he aquí la importancia de este último factor, el cual determina en la mayoría de los casos la actitud, el deseo y los resultados que se obtienen en un trabajo determinado.

Conocer lo que motiva a una persona es tan complejo como la naturaleza humana en si. Sin embargo si se analizan los motivos por los cuales una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una organización, se encuentra que existen muchos factores, desde querer tener dinero que le permita cubrir sus necesidades básicas, hasta aspiraciones superiores como la autorrealización, el poder, la seguridad entre otras. Dicho esto es evidente que conocer las motivaciones del personal de una empresa es otra herramienta útil para encauzarlas hacia un objetivo laboral en común, donde tanto el trabajador como el patrono son beneficiados.

Al momento de conocer realmente las motivaciones del personal se pueden crear planes de trabajo específicos así como planes de capacitación motivacional y demás actividades que alienten al personal de la empresa, dirigiendo estos esfuerzos a obtener resultados satisfactorios para ella, desarrollando al mismo tiempo las capacidades del personal.

Por las razones planteadas anteriormente, el objetivo general de la presente investigación fue establecer el nivel de las motivaciones psicosociales de un grupo de empleados de una empresa

financiera ubicada en la Ciudad de Guatemala y la proposición de un plan de capacitación posterior a ello. Para respaldar dicho tema de investigación se presentan los siguientes estudios nacionales en relación al mismo:

Guzmán (2007) realizó una investigación de tipo descriptivo con el objetivo de dar a conocer los factores de motivación laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa dedicada a la venta y distribución de materiales de construcción. Utilizó una muestra de cincuenta trabajadores del área administrativa, la cual eligió al azar con base en horarios de trabajo, a los cuales aplicó un instrumento tipo cuestionario el cual contenía diecisiete preguntas de tipo dicotómico. Los resultados que obtuvo fueron dar a conocer los factores motivacionales del personal administrativo, dentro de ellos se destacaron los relacionados con salud, como el seguro de vida, médico y de accidentes, además de factores motivacionales como la capacitación y educación. Presentó los resultados de esta investigación con el método de medidas estadísticas de tendencia central e histogramas para facilitar el análisis de los datos obtenidos. Como parte de su procedimiento utilizó la aplicación del instrumento con una metodología en el área diaria del centro de trabajo de forma individual y sin fijar límite de tiempo en la resolución del mismo. Recomendó un programa de motivación para toda la organización.

Así mismo González (2008) realizó una investigación cualitativa para identificar la motivación laboral dentro de una empresa dedicada a la distribución de la materia prima, se utilizó una muestra de diez y siete trabajadores entre los veintiuno a los treinta y cinco años de edad. Aplicó una entrevista semi estructurada, de la cual obtuvo descripciones de caso de cada sujeto en cuanto a la motivación laboral. Los resultados mostraron que cada caso tenía diferentes conceptos en cuanto a la motivación laboral. Concluyó que cada uno de los empleados percibe de manera distinta la motivación que reciben por parte de la organización y no todos los empleados reciben un reconocimiento real por el trabajo realizado. Recomendó el ofrecimiento de incentivos laborales así como realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación.

Gressi (2012) realizó un estudio de tipo descriptivo para establecer la influencia de los incentivos en la motivación y productividad, identificar los tipos de incentivos utilizados en la empresa, además de relacionar la motivación con la productividad y propuso un programa de

incentivos motivacionales al personal. Utilizó una muestra de veintitrés hombres del área de ventas de una distribuidora de bebidas, de los cuales se componían de vendedores de ruta y auxiliares de ventas. Utilizó un instrumento tipo cuestionario basado en la Escala de Likert el cual medía actitud individual en contextos sociales particulares. Para obtener resultados utilizó un método de diseño descriptivo y un método de significación y fiabilidad de la correlación. Estableció que los incentivos no influyen en la motivación y productividad, y no contribuyen a la motivación de los empleados. Recomendó proponer incentivos para un equilibrio en los empleados para lograr metas.

Baquiáx (2013) realizó una investigación de tipo descriptiva con el objetivo de determinar la importancia de la motivación para el recurso humano dentro de las cooperativas ubicadas en el municipio de Totonicapán; así como saber si la empresa estuvo en disposición de implementar un programa de incentivos económicos. Utilizó una muestra de quince empleados y dos gerentes de dichas cooperativas de ahorro y crédito, a los cuales aplicó un instrumento tipo encuesta con el objeto de comprobar si la motivación para ellos era un elemento imprescindible. La encuesta contenía trece preguntas para los empleados y para los gerentes un total de veinte preguntas. Utilizó un método de evaluación por medio de encuestas para introducir los datos estadísticos a los cuadros de resultados de dichas preguntas. Concluyó que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Totonicapán, utilizan pocos incentivos económicos y no económicos dirigidos a sus empleados. Recomendó implementar un programa de incentivos económicos y no económicos, ya que determinó que la motivación es un elemento importante para incrementar el buen ambiente laboral para los mismos empleados, así mismo los gerentes de dichas cooperativas acordaron implementar un plan de incentivos económicos y no económicos, para que con ello puedan alentar el desempeño y resultados de los colaboradores.

Díaz (2014) identificó los factores motivacionales con el objeto de retener a los creativos de las agencias de publicidad. La investigación fue de tipo descriptivo, y se llevó a cabo con una muestra compuesta de tres agencias publicitarias ubicadas en la ciudad de Guatemala. Contó con la colaboración de cuarenta y nueve creativos, utilizó el tipo de muestreo por conveniencia. En dicha investigación se usó el instrumento de escala de motivaciones psicosociales (MPS) y un cuestionario validado por expertos. Presentó la información obtenida luego de la aplicación de

dichos instrumentos en forma de cantidades representadas en graficas de barras comparando los resultados entre agencias publicitarias y a nivel general. Los resultados de la investigación indicaron que el factor de activación social fue el de mayor relevancia, mientras el factor de poder fue el de menor importancia. Concluyó que los factores motivacionales que valoran los creativos para poder retenerlos en las agencias. Recomendó una propuesta y plan de acción básica para motivar y retener a los creativos antes, durante y después del proceso del trabajo creativo integrando, acompañada de una descripción y funciones del puesto.

Ochoa (2014) realizó una investigación de tipo descriptivo para determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral de una empresa municipal de aguas de Quetzaltenango. Utilizó una muestra de cincuenta colaboradores del área de campo y oficina. Utilizó como instrumento un cuestionario para expresar la necesidad de motivación; luego que obtuvo los resultados de dicho cuestionario utilizando el método de calificación de la media aritmética y método de proporción. Concluyó en la necesidad de motivar al personal con algún tipo de incentivos no necesariamente económicos y planteó una propuesta de una serie de ejercicios prácticos para aumentar la motivación en todos los colaboradores, así como el trabajo en equipo, trabajo bajo presión y medición de tiempo con una motivación paralela de los mismos.

Fetzer (2015) realizó una propuesta para un programa de motivación laboral dirigido a los colaboradores del Hotel Oxib Peck en Cobán, Alta Verapaz. Dicho estudio fue de tipo descriptivo; tomó una totalidad de población de veinte sujetos conformado por once mujeres y nueve hombres. El instrumento que utilizó para obtener los resultados fue el Cuestionario MbM de Gestión por Motivación, el cual mide los factores más importantes en la vida laboral del colaborador. Presentó los resultados por medio de porcentajes y medidas de tendencia central, con la debida presentación de gráficas las cuales mostraron el comportamiento de las variables de estudio. Concluyó su estudio dando como resultado que el hotel carece de un programa de motivación estructurado para fomentar la motivación interna y la percepción que tienen los colaboradores en cuanto a las necesidades de la vida laboral son importantes, por lo que es necesario satisfacer los distintos niveles de motivación interna, además de dar garantía a la estabilidad laboral y planes de carrera para autorrealización de los colaboradores del Hotel Oxib

Peck. Recomendó motivar a los colaboradores a través de capacitaciones y talleres de trabajo que permitan escuchar sus ideas, para minimizar obstáculos que se dan en el desempeño de sus funciones, implementar mejoras en su rendimiento en el trabajo y fomentar el trabajo en equipo.

A continuación se respalda dicho tema de investigación con los siguientes estudios internacionales:

Pérez (2002) realizó una investigación en España, con el objetivo de detectar los aspectos de la motivación que condicionaban la satisfacción de los empleados y aportar herramientas para Recursos Humanos en la Administración como contribución al desarrollo regional en donde se llevó a cabo dicha investigación. Analizó los factores de formación, promoción y sistema usando un instrumento tipo cuestionario donde midió la motivación y satisfacción en el trabajo. Utilizó como sujetos de investigación a los empleados administrativos de una institución pública. Concluyó que los empleados públicos están motivados con cada una de las características que integran el puesto de trabajo, además le dan importancia a los elementos de supervisión y evaluación, también a las responsabilidades impuestas y la posibilidad de desempeñar un trabajo variado, y a la toma de decisiones.

Candela (2007) realizó una investigación en España, con el objetivo de determinar las motivaciones y expectativas profesionales desde la perspectiva de cada género, además de investigar la masculinización y feminización de determinadas profesiones como un posible síntoma de la discriminación al trabajo de las mujeres. Para desarrollar la investigación utilizó las variables como el género, estereotipos, roles, esquemas entre otros y un instrumento tipo cuestionario para determinar dichas variables. Utilizó una muestra compuesta por estudiantes de nivel secundario, universitarios y profesionales. Concluyó que los índices de participación de la mujer en la educación universitaria reflejan un acceso mayoritario al mismo, además en el mercado laboral están presente los estereotipos de género y que la división sexual del trabajo encuentra su fundamento en la desigual distribución de los roles sociales.

Rodríguez (2009) realizó una investigación con el objetivo de analizar las relaciones entre metas académicas, las estrategias de estudio y el rendimiento académico en una muestra de

estudiantes de una institución educativa ubicada en España. Evaluó factores como metas académicas, estrategias cognitivas, estrategias meta cognitivas y rendimiento utilizando instrumentos tipo cuestionario. Concluyó en la identificación de cuatro perfiles motivacionales diferenciados en los que existen una combinación en distinta proporción de metas académicas, metas sociales y metas orientadas a recompensas externas, en donde prevaleció en mayor proporción un perfil que alcanza mayor rendimiento a través de metas de aproximación.

Jaen (2010) realizó una investigación con el objeto de predecir el rendimiento laboral a partir de los indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales utilizando el test de Motivación Psicosocial MPS entre otros cuestionarios. Utilizó como sujetos de estudio a trabajadores que se desempeñan en puestos de seguridad en España. Concluyó que los trabajadores con mayores niveles de motivación tienen mejor desempeño laboral, mientras que los incentivos recibidos son percibidos como poco importantes causando mal desempeño laboral.

Sobet (2013) realizó una investigación sobre los factores que influyen en la motivación y percepciones de los futuros docentes de una institución educativa determinada. Utilizó y comparó los resultados con las reseñas históricas del país donde se realizó el estudio; República Dominicana. Para ello utilizó instrumentos como entrevistas y cuestionarios. Concluyó en identificar los factores de economía familiar así como sus responsabilidades, aspiraciones profesionales y materiales, relaciones sociales, beneficios inmediatos y entorno laboral como los motivadores principales para continuar en formación para la respectiva carrera docente.

A continuación se presenta teoría que respalda las variables de estudio de la presente investigación:

Robbins (2004) define la motivación como los procesos implicados para conseguir una meta los cuales incluyen la intensidad, la dirección y la persistencia del esfuerzo que realiza un individuo. La intensidad es cuanto se esfuerza una persona, el esfuerzo debe canalizarse en una sola dirección para que beneficie a la organización. La motivación incluye a la persistencia, esta es una medida de cuánto tiempo sostiene una persona su esfuerzo para alcanzar las metas propuestas.

Otro autor Mercado (2002) define la palabra motivación como algo que se pone en movimiento y provoca una acción.

Naranjo (2009) define la motivación como el esfuerzo que una persona está dispuesta a hacer para conseguir algo, o los factores que incitan a la acción, además de funcionar como un impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala su dirección.

La motivación se refiere entonces a un esfuerzo premeditado para alcanzar algo, es provocado por el deseo mismo de la persona a alcanzar determinado resultado. La motivación tiene que estar acompañada de un deseo, la persistencia y la constancia son compañeras importantes en lo mencionado, ya que hacen que los esfuerzos que se realizan valgan la pena hasta conseguir el resultado deseado.

Según Boland (2007) para entender cómo se desarrolla el estudio de la motivación se presentan varias teorías las cuales explican, por qué sucede la motivación y qué impulsa a las personas a sentirse motivadas:

- Teoría de la jerarquía de necesidades:

Abraham Maslow planteó la teoría donde expuso que toda persona encuentra las cinco necesidades en el siguiente orden:

- **Fisiológicas:** Son las más importantes para la supervivencia, son el hambre, sed, abrigo, sexo y todas las que se relacionan con la existencia vital.
- **Seguridad:** Representan la necesidad de defensa propia y protección ante daños físicos y emocionales.
- **Sociales:** Representan el sentido de pertenencia a un grupo, aceptación, afecto y sensación de bienestar social, incluida la amistad y el acercamiento a otros.
- **Autoestima:** Representan la autoestima y los factores como la autonomía, el reconocimiento y atención.
- **Autorrealización:** Se refiere al impulso de crecimiento propio, desarrollo del potencial y autorrealización.

- Teoría X y Teoría Y:

Según Robbins y Decenzo (2009) Douglas McGregor creó la teoría dando a conocer dos puntos de vista; uno positiva y otra negativa, partiendo de las observaciones en el trato de jefes hacia subordinados.

- **Teoría X:** Expone que a los empleados no les gusta su trabajo, son flojos, se rehúsan a cumplir responsabilidades y deben estar constantemente bajo supervisión y siendo obligados a trabajar.
- **Teoría Y:** Establece que los empleados disfrutan de su trabajo, son personas creativas y buscan responsabilidades, son autónomos y pueden estar a cargo de su propio trabajo.

- Teoría de las necesidades de McClelland:

Según Robbins (2004) McClelland desarrolló una teoría la cual exponía las necesidades agrupadas en tres grupos:

- **Necesidad de logro:** Es la motivación a sobresalir, a realizarse, y alcanzar el éxito.
- **Necesidad de poder:** Necesidad de influir, a controlar a otros y obtener su reconocimiento.
- **Necesidad de afiliación:** Es la motivación o deseo de tener relaciones cercanas, de amistad y sentimentales.

Por lo tanto las necesidades de triunfar en la vida, se hacen evidentes en esta teoría, la cual es enfocada principalmente al éxito personal. Son individuos autónomos que buscan realizar sus actividades de tal manera que sean eficientes y rindan frutos; al mismo tiempo se asumen responsabilidades personales donde allan soluciones a los problemas y se planteen metas.

Según el mismo autor también existen dos teorías de motivación más por respaldar:

- Teoría de la fijación de metas:

Edwin Locke propuso una teoría donde las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. Es decir las metas indican a los empleados los parámetros que

deben cumplir y cuánto esfuerzo hay que invertir. Se puede decir que el planteamiento de metas específicas aumenta el desempeño, por lo cual cuando se aceptan las difíciles producen un desempeño mejor que las fáciles. Esto se debe a que la propia dificultad de la meta funciona como estímulo interno.

- Teoría de las expectativas:

La teoría de las expectativas de Victor Vroom expone que un empleado se sentirá más motivado a hacer un gran esfuerzo si considera que tendrá una buena o aceptable evaluación del desempeño, y seguida de una evaluación del desempeño obtendrá beneficios traducidos en bonos por productividad, aumentos o ascensos y que estas recompensas satisficieron sus metas personales.

Dicha teoría se enfoca en tres puntos de vista:

1. **Relación esfuerzo – desempeño:** probabilidad percibida que ejercer cierto esfuerzo llevará al éxito.
2. **Relación desempeño – recompensa:** grado en que el individuo piensa que desenvolverse con determinado nivel le traerá el resultado deseado.
3. **Relación recompensa y metas personales:** grado en que las recompensas de la organización satisficieron las necesidades o metas personales del individuo.

Para entender la historia y evolución de la motivación, es conveniente conocer los postulados de los científicos que se dedicaron a su estudio específico.

Para Ramírez, Abreu y Badii (2008) definen la motivación como un factor que se nutre de la aportación de todos los miembros de un grupo, la cual no se dirige en una sola dirección, esta debe ser interactiva. Motivar a los demás, debe ser una carga compartida, para obtener resultados.

Estos mismos autores definen a la motivación laboral como un factor emocional básico para el ser humano y para los profesionales en especial, es realizar las funciones y tareas cotidianas sin sobreesfuerzo y de manera natural. Las personas pueden encontrar en el trabajo

una vía alterna para superar ciertas frustraciones de carácter personal y profesional, de esta manera encuentran motivación y alcanzan reconocimiento personal, social y profesional.

También se da una definición de motivación organizacional para comprender de mejor manera el concepto según Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002) dicen que la motivación organizacional constituye la personalidad esencial de la organización e impulsa a sus miembros a actuar.

Factores que influyen la motivación laboral

Para explicar uno de los factores más importantes dentro de la motivación laboral se enfoca en la teoría bifactorial de Herzberg, la cual da a conocer los detonantes de la motivación dentro del contexto laboral.

Según Acosta (2013) Herzberg establece la existencia de dos tipos de factores; higiénicos y motivadores. Los factores higiénicos tienen relación con el entorno, con las condiciones y el ambiente de trabajo. Su presencia en mayor o menor grado propicia la aparición de más o menos satisfacción.

Por otro lado se encuentran los factores motivadores que según el mismo autor hacen referencia al contenido del trabajo, a la tarea en sí. Son factores motivadores el logro, el reconocimiento, la autonomía, la responsabilidad, el trabajo en sí mismo, la posibilidad de ser creativo, el desarrollo personal y la posibilidad de carrera profesional.

Planteado la anterior esta teoría explica cómo las motivaciones laborales pueden hacer que un individuo se sienta satisfecho, al mismo tiempo las condiciones físicas y de contexto laboral influyen de igual forma en dicha motivación. Por ello se resalta la importancia de conocer los factores motivacionales de los empleados, para poder encaminarse hacia objetivos claros y cuidar los aspectos ergonómicos y de infraestructura para cumplir los cometidos propuestos. Según Detlev y Martin (2007) existen varios factores que influyen en la motivación laboral, identificarlos es uno de los elementos claves para crear un ambiente laboral productivo y

motivante para los empleados, entre ellos se encuentran el tipo de incentivos que se le presentan a los mismos, los cuales representan simbólicamente la razón en varios casos de laborar:

- **Incentivos materiales**

Dichos autores describen los incentivos como compensaciones tangibles que pueden ser percibidos como ingresos.

Dichos incentivos pueden ser en gran medida motivadores laborales para los empleados, ya que el dinero satisface las necesidades básicas de alimentación, vivienda, y seguridad dependiendo de la cantidad de ingresos que perciba la persona. A pesar que los incentivos materiales son en muchos casos la razón principal de buscar un empleo para muchas personas no es el único elemento motivacional a tomar en cuenta.

- **Incentivos funcionales**

Son objetivos propios de la organización que respaldan y justifican su existencia. Se alcanzan según sus políticas y reglas, estos también impulsan a crear compromisos que aumenten las posibilidades de llegar a las metas.

Dichos incentivos son conocidos como los valores de la empresa, sus miembros deben estar identificados con ellos debido a que todo el movimiento y el giro de negocio giran en su entorno. Son incentivos emocionales y no tangibles.

- **Incentivos de identidad**

Son los incentivos con los cuales los miembros de una organización se identifican con los principios y derechos propios de la misma, los cuales los diferencian de otras organizaciones a nivel social y político.

Dichos incentivos son motivadores sociales debido a que son los principios esenciales de la empresa y se encuentran incrustados en la misma, lo cual motiva a los miembros a seguirlos y sentirse identificados.

- **Incentivos sociales**

Describen los incentivos de sociabilidad como incentivos intangibles derivados del hecho de asociarse y crear vínculos sociales interpersonales en un grupo definido y pequeño.

Dichos incentivos corresponden al hecho de sentirse parte de un grupo, formar parte social de un grupo de personas, poder crear lazos sociales, emocionales y afines.

El plan de capacitación consiste en una propuesta para capacitar al personal la cual impulse la productividad de la empresa por medio de programas de motivación constante para el personal.

Definición de capacitación

Según Siliceo (2004) la capacitación es una actividad planeada previamente se basa en las necesidades reales de una empresa con el objetivo de realizar cambios en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes de sus miembros. Por medio de ella se satisfacen las necesidades presentes y se prevén necesidades futuras con la finalidad de preparar a sus colaboradores.

Es un elemento cultural de la empresa, el cual se puede tomar como un apoyo directo e indispensable para el logro de sus metas, y funciona como un facilitador del cambio y el crecimiento individual, dando como resultado el desarrollo sólido de la empresa.

Por lo que se puede concluir que la capacitación a nivel laboral es uno de los elementos organizacionales más importantes debido a la implicación de calidad en el trabajo que tiene. Ligada a la capacitación está la productividad del personal, la cual se logra teniendo personal preparado y capacitado para realizar sus labores correspondientes.

El objetivo de la capacitación es educar a los colaboradores en cuanto a las necesidades de la empresa, desarrollando las habilidades necesarias para realizar bien su trabajo, habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa.

Según Siliceo (2004) la capacitación cumple con los propósitos de:

- Reforzar la cultura y los valores de la organización.
- Impulsar los cambios organizacionales.
- Aumentar el desempeño laboral.
- Habilitar las oportunidades de ascenso y planes de carrera.

Según el autor las técnicas educativas modernas y la psicología humanista dentro de las organizaciones, pueden medir su efectividad a través del cambio de conducta de sus miembros. También ayudan a identificar las brechas e insuficiencias en cuanto a desempeño, y por ultimo ayudan a crear planes de carrera.

Para concluir el tema de capacitación, se hace evidente que dicho tópico es esencial en las empresas, debido a que desarrolla el talento humano y debe tomarse como un modelo de educación, a través del cual se hace necesario arraigar y formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de la productividad y calidad en las tareas laborales.

El entorno en que se desarrolla la presente investigación es una empresa financiera. La empresa financiera se refiere a una organización dedicada a la prestación de servicios financieros, los cuales van desde la captación de fondos monetarios de inversionistas hasta funcionar como una empresa que terceriza los servicios de instituciones bancarias.

Las unidades de negocio que la integran son:

- Operaciones bursátiles
 - Cuenta monetaria
 - Seguros múltiples
-
- Operaciones bursátiles según Meoño y Escoto (2006) son un conjunto de instituciones y participantes que generan, recogen, administran y dirigen el ahorro. Se interrelacionan diferentes oferentes de dinero y demandantes de fondos.
-
- Cuenta monetaria

Según el Banco de Crédito. S.A. (s.f.) una cuenta de depósitos monetarios es un registro control que el banco tiene para los depósitos de dinero realizados por sus clientes, incluye los beneficios de emitir cheques contra el saldo de la misma o mediante débito existente.

- Seguros múltiples

Según Bantrab (s.f.) el seguro es una actividad económico-financiera el cual presta un servicio de transformación de los riesgos de diversa naturaleza, en un gasto periódico presupuestable, que puede ser soportado por cada unidad patrimonial.

Por lo tanto los tipos de seguros que se manejan son de daños, personas y de caución:

- Seguro de daños según Villegas (2006) es un seguro cuya función es prever cualquier daño de los asignados a otros en especial: seguros de incendio, transporte, responsabilidad social, agrícola y ganadero y de automóvil.
- Seguro de personas según la Guía Práctica del Contrato de Seguro (2011) es el que cubre todos los riesgos que puedan afectar a la existencia, integridad corporal o salud del asegurado.

- Seguro de caución según Quintanilla (2014) es en el cual en el contrato del seguro el asegurador obliga a indemnizar al asegurado por los perjuicios que sufra en caso que este último incumpla las obligaciones legales que mantenga con este.

En conclusión la empresa financiera ofrece una gama de servicios financieros a los cuales se puede acceder por medio de un contacto directo con la entidad.

Dentro de la empresa financiera se cuenta con una variedad de colaboradores, los cuales tienen un perfil según el puesto que ocupan, entre los cuales se encuentran:

- Administradores de empresa
- Administradores del recurso humano
- Contadores públicos y auditores
- Secretarías recepcionistas

- Administrador de empresa según Gitman y Nuñez (2003) administra activamente los asuntos financieros de todo tipo de empresas, ya sean financieras o no financieras, privadas o públicas, grandes o pequeñas, lucrativas y no lucrativas.

- Administrador del recurso humano según Alles (2011) es el encargado de la administración del personal y realiza la selección, e incorporación de personas y su formación.

- Contador público y auditor según Manco (2014) es el encargado de la revisión y expresión de estados o la información financiera sobre la cual expresa su opinión.

- Secretaria recepcionista según Londoño (2005) define la profesión de secretaria como una persona que debe estar capacitada para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de planificación.

Para concluir se hace evidente la diversidad de profesiones dentro de la empresa financiera, cada persona cumple una función específica dentro de la misma, cada puesto integrado también es esencial para su funcionamiento, haciendo evidente la necesidad del recurso humano capacitado dentro de ella. La relación entre motivación y trabajadores de la empresa financiera consiste en la determinación de las motivaciones psicosociales que los impulsan a laborar dentro de la misma, es de gran importancia conocerlas para poder trabajar en base a ellas y conducir los esfuerzos para que sean productivos y satisfactorios en ambas partes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las motivaciones psicosociales dentro del ambiente laboral influyen en la productividad, calidad de vida y salud mental de los empleados. Por esta razón es importante identificarlas para poder desarrollar planes de trabajo, capacitaciones, incentivos y demás factores que hagan el ambiente laboral y la productividad óptimos. Es vital que el recurso humano de una empresa se mantenga motivado, y sobre todo conocer cómo las motivaciones de dichos miembros pueden hacer crecer la satisfacción dentro de la misma empresa, además de ser favorable para orientar los esfuerzos de manera específica con el fin de lograr una meta en común, es este caso metas organizacionales.

El resultado de las acciones del comportamiento humano se determina por causas internas o motivaciones, según Alcazar y Gumá (2001) la motivación es un factor o fuerza que ayuda a explicar la conducta. Dicho el concepto anterior se hace evidente que conocer lo que mueve a una persona puede ser usado en beneficio, tanto de la misma como de la empresa que lo emplea, para realizar o desempeñar cierto puesto de trabajo; otro de los beneficios que trae conocer las motivaciones del personal que integra la empresa es que se pueden concretar planes de trabajo y metas en común, para aprovechar los intereses individuales y colectivos.

Las motivaciones psicosociales pueden ser diversas, entre ellas se pueden encontrar la aceptación e integración, la autoestima, el poder, la seguridad y así un listado extenso de las mismas, las cuales reflejan los intereses específicos de cada persona.

Por lo expuesto anteriormente se plantea el siguiente cuestionamiento:

¿Cuáles son las motivaciones psicosociales de un grupo de empleados de una empresa financiera en la ciudad de Guatemala?

2.1 Objetivo general

Establecer el nivel de las motivaciones psicosociales de un grupo de empleados de una empresa financiera ubicada en la Ciudad de Guatemala.

2.2 Objetivos específicos

- Establecer el factor psicosocial al que más se inclinan los empleados.
- Establecer el factor psicosocial al que menos se inclinan los empleados.
- Determinar la existencia de planes de trabajo y capacitación que promuevan la motivación psicosocial.
- Presentar una propuesta de capacitación basada en las motivaciones evaluadas para la empresa financiera.

2.3 Variables de estudio

Motivaciones psicosociales

2.4 Definición de variables

2.4.1 Definición conceptual

Peña, Cañoto y Santalla (2006) definen la motivación psicosocial como el resultado de la motivación laboral a través de la percepción de los miembros de la organización sobre el medio ambiente interno de la misma y su productividad.

2.4.2 Definición operacional

Motivación psicosocial

Motivación psicosocial orientada al área laboral, para efectos de este estudio se entenderá como la fuerza que impulsa a los trabajadores a alcanzar metas organizacionales. Dichas motivaciones se medirán con el test de motivaciones psicosociales (MPS). Específicamente se tomarán en cuenta cuatro factores de la escala psicosocial contenidos en el test, estos son:

- Aceptación e integración social:

Mide la necesidad de relaciones afectivas (de diferente índole) con otras personas.

- Autoestima o autoconcepto:

Está relacionada con la valoración del personal y con la confianza en sí mismo.

- Autodesarrollo:

Se trata de medir la necesidad y tendencia humana a desarrollar las capacidades personales, realizar proyectos y proponerse nuevas metas en la vida. Incluye motivos de logro, realización, expresión creativa y de desarrollo de la propia iniciativa.

- Poder:

Se trata de la preocupación que la persona tiene por conseguir prestigio y éxitos profesionales y, al mismo tiempo, de buscar los medios y condiciones para influir y dirigir a otras personas.

2.5 Alcances y límites

Con base en los hallazgos del presente estudio se determinaron las motivaciones psicosociales de los empleados y con base a ello se creó un plan de capacitación y trabajo, que permita adecuar la manera en que se da instrucciones y se desarrollan planes de trabajo específicos para que sean captados y ejecutados con mayor efectividad, adecuados a las motivaciones encontradas.

Entre las limitantes del estudio se encontró el tiempo de respuesta de las encuestas ya que uno de los instrumentos utilizados era extenso, lo cual alargó el proceso de recabación de información del mismo, otra de las limitantes fue el utilizar dentro de la muestra al personal que se encontraba en otros departamentos de Guatemala, lo cual alargó el tiempo de respuesta de los instrumentos. Además por las particularidades de la muestra, los resultados del estudio no podrán extrapolarse a otras poblaciones.

2.6 Aporte

A la organización porque aporta un plan de capacitación a nivel general enfocado a planes de trabajo basado en las motivaciones encontradas en los miembros de la empresa.

A los estudiantes de Psicología Industrial/Organizacional porque puede servir como base para crear planes de capacitación especializados en varias organizaciones basados en las maneras específicas en que los miembros de cada una se sienten motivados y de esta manera plantear objetivos acorde a dichas motivaciones y sacarles provecho.

A la Universidad Rafael Landívar porque puede servir como referencia para realizar nuevos estudios relacionados con la motivación de los empleados dentro de las organizaciones.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Para la presente investigación se tomó como fuente de información los miembros de una empresa financiera ubicada en la ciudad de Guatemala, dedicada a la prestación de servicios de operaciones bursátiles, tercerización financiera y comercialización de seguros múltiples. Dicha empresa fue constituida Guatemala en el año 1989, con el objeto de dedicarse a la prestación de servicios financieros en general y de Bolsa en particular, operando en la Bolsa de Valores Nacional, S.A.

Se tomó como sujetos de estudio al personal conformado por una muestra de 22 empleados en dicha empresa financiera, compuestos en su totalidad por puestos administrativos, de ambos géneros, entre las edades de 20 a 65 años.

Para escoger a los sujetos de estudio se tomó la totalidad de la población de la empresa financiera, con el objetivo que la investigación fuera más objetiva, se utilizó por lo tanto el método de censo.

Según Malhotra (2004) el censo se refiere a la enumeración completa de los elementos de una población u objetos de estudio.

A continuación se presenta un cuadro el cual detalla a los sujetos descritos anteriormente:

Sujetos empresa financiera Ciudad de Guatemala

Puesto	Cantidad	Genero
Gerente RR.HH.	1	Femenino
Sub Gerente General	1	Masculino
Gerente Productos Financieros	1	Masculino
Gerente Operaciones Bursátiles	1	Masculino
Gerente Seguros	1	Masculino
Contador General	1	Masculino
Oficial Cumplimiento	1	Masculino
Gerente Sucursal Quetzaltenango	1	Masculino
Asistente Administrativo	1	Femenino
Asistente Gerencial	1	Femenino
Asistente Operaciones Bursátiles	2	Masculino/Femenino
Auxiliar Contable	1	Masculino
Asesor Financiero	4	Femenino – Masculino
Asistente de RRHH	1	Femenino
Secretaria Recepcionista	1	Femenino
Asistente Jurídico	1	Masculino
Encargada limpieza	1	Femenino
Piloto	1	Masculino
Total	22	

Además para la aplicación del cuestionario sobre los planes de trabajo y capacitación de la institución financiera se utilizó una muestra de seis empleados de la misma los cuales pertenecen a ambos géneros entre las edades de cuarenta a sesenta y cinco años de edad, cada uno de los sujetos representa a un área de la institución y desempeñan puestos de supervisión o gerencia dentro de ellas. Se escogió esta muestra debido al conocimiento específico sobre la existencia de planes de trabajo y capacitación que cada uno de ellos tiene debido al nivel jerárquico que ocupan dentro de la institución. Evitando de esta manera sesgos de información, logrando la objetividad del presente cuestionario.

Muestra de población empresa financiera Ciudad de Guatemala

Puesto	Cantidad	Genero
Gerente RR.HH.	1	Femenino
Sub Gerente General	1	Masculino
Gerente Productos Financieros	1	Masculino
Gerente Operaciones Bursátiles	1	Masculino
Gerente Seguros	1	Masculino
Contador General	1	Masculino
Total	6	

3.2 Instrumento

Para realizar la presente investigación se empleó el instrumento MPS Escala de Motivaciones Psicosociales orientada al ámbito laboral. También se utiliza un cuestionario para determinar la existencia de planes de trabajo capacitaciones dentro de la institución.

3.2.1 Descripción del instrumento

El instrumento MPS, Escala de Motivaciones Psicosociales; evalúa las motivaciones psicosociales orientadas al ámbito laboral. El objetivo principal del mismo es evaluar el sistema motivacional del sujeto, proponiendo un modelo en que las motivaciones se conceptualizan como un sistema dinámico en el que se incluyen aspectos estructurados en cinco componentes básicos:

- Nivel de activación y necesidad
- Nivel del incentivo de cada sujeto
- Nivel de expectativa
- Nivel de ejecución
- Nivel de satisfacción.

De igual forma dichos componentes se ponen de manifiesto en seis área motivacionales:

- Aceptación e integración social
- Reconocimiento social
- Autoestima/autoconcepto
- Autodesarrollo
- Poder
- Seguridad.

Para los usos de esta investigación se tomarán en cuenta cuatro factores de motivación psicosocial correspondientes a: aceptación e integración social, autoestima, autodesarrollo y poder. Debido a la naturaleza de la investigación la cual se enfoca en la motivación en las áreas laborales y el objetivo principal es conocer la motivación interna de la empresa financiera, mas no externa, dicho esto no se toman en cuenta las áreas de aceptación social ni reconocimiento social.

El test MPS contiene un cuestionario que describe aspectos relacionados con la motivación laboral. Al momento de presentar resultados presenta una interpretación comparativa basadas en los criterios propios del manual.

A continuación se presenta una escala numérica que determina el nivel en que se encuentran las motivaciones psicosociales de los empleados. Fue diseñada por la presente investigadora para este estudio en específico:

<i>Porcentaje</i>			<i>Nivel</i>
0	a	25	Muy bajo
26	a	50	Bajo
51	a	75	Medio
76	a	100	Alto

El segundo instrumento consta de un cuestionario que evalúa la existencia de planes de trabajo y capacitación orientados a las motivaciones psicosociales de los empleados de la

institución financiera. El objetivo principal del mismo es evaluar la existencia de planes de trabajo y capacitación para relacionar los resultados con las motivaciones psicosociales encontradas. El cuestionario consta de nueve preguntas cerradas de tipo dicotómico, al momento de presentar los resultados se hace por medio de gráficas. (ANEXO I)

3.3 Procedimiento

Para realizar el presente estudio se llevó a cabo una serie de pasos para elaborarlo, los cuales se pueden resumir en:

- Se presentó el tema para su aprobación en la Facultad de Humanidades.
- Se planteó las cuatro variables a investigar.
- Se elaboró los objetivos, alcances y límites en la investigación.
- Se recopiló y redactó la información importante para construir el marco teórico.
- Se definió la metodología estadística a utilizar.
- Se escogió la población a evaluar.
- Se aplicó y calificó las pruebas.
- Se tabularon los resultados.
- Se graficaron y redactaron los resultados obtenidos.
- Se redactó el análisis de resultados.
- Se definió conclusiones y recomendaciones.
- Se redactó la propuesta de capacitación.
- Se realizó el informe final.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La presente investigación es de tipo descriptiva, según Naghi (2005) es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto del estudio. En otras palabras la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas.

En cuanto a la metodología estadística se utilizó el cálculo de la media aritmética, porcentajes y representación gráfica de resultados. La media aritmética según Sarabia y Pascual (2005) se define como la variable estadística de tipo cuantitativo como la suma de todos los valores entre el número total de observaciones. Por lo tanto se utilizará en el presente estudio debido a la naturaleza descriptiva, en donde se pretende dar a conocer los resultados de un test de motivaciones psicosociales aplicados a 22 sujetos, por medio de gráficos descriptivos y comparativos entre los mismos sujetos.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

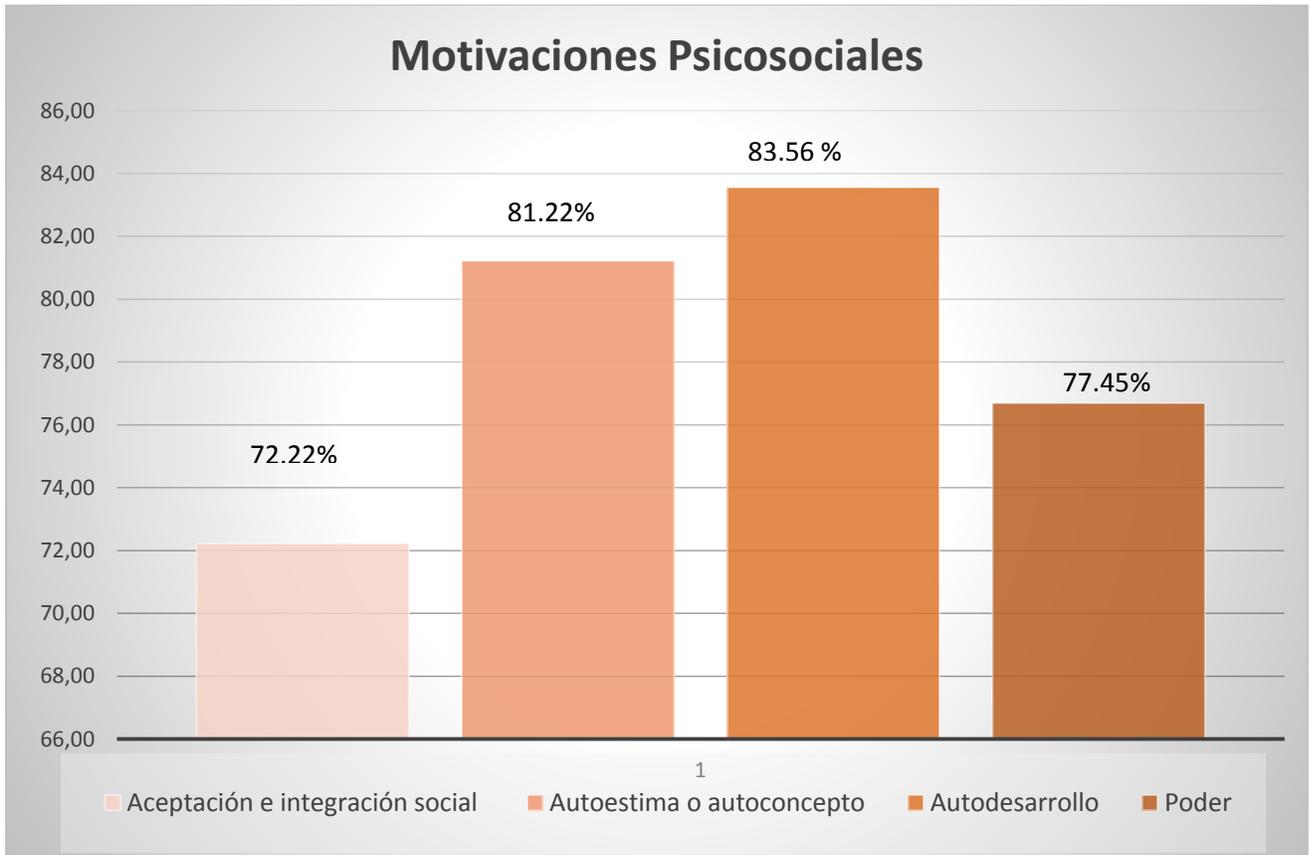
Resultados de Test de Motivaciones Psicosociales (MPS) dirigido al personal de una empresa financiera ubicada en ciudad de Guatemala.

Tabla No. 1

Medias de los percentiles expresados en porcentajes.

	Factor			
	<i>Aceptación e integración social en %</i>	<i>Autoestima o auto concepto en %</i>	<i>Autodesarrollo en %</i>	<i>Poder en %</i>
<i>Sujetos</i>				
1	59.2	92.6	87.4	93.4
2	69.8	92.4	86.6	93.4
3	54	59	58.8	52
4	44	91.2	69.8	73
5	73.6	91.6	91.4	81.8
6	63.8	75.6	77.6	72
7	83.6	78.4	89.2	81.6
8	77.8	90.4	85.2	77.6
9	84.8	86.8	83.8	83.4
10	81.8	85.6	81.2	85.6
11	98.2	93.2	93.2	85.6
12	40	63.8	81	71.8
13	66	63.6	85.2	58
14	82.8	85.4	85.6	91.8
15	35	32.4	54	23.2
16	79.6	79.4	85.2	84.6
17	92.6	89.6	93.2	67.8
18	83.6	73.6	83.4	81.6
19	81.6	95.2	89.4	99
20	68	81.4	90.6	60
21	87.4	95.2	97.2	97.2
22	81.6	90.4	89.4	89.6
Promedio	72.22%	81.22%	83.56%	77.45%

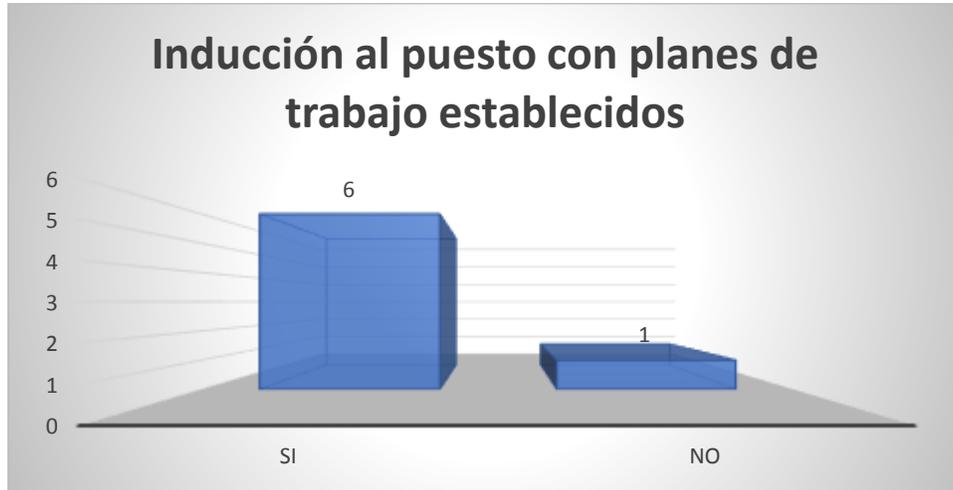
Gráfica No. 1



Los resultados evidencian que los empleados muestran un nivel medio a buscar la aceptación e integración social dentro del ambiente de trabajo, mientras que un nivel alto hacia reforzar la autoestima o auto concepto, alto a buscar su autodesarrollo y medio hacia el poder.

Resultados cuestionario sobre planes de trabajo y capacitación

Gráfica No. 2



Los resultados del cuestionario muestran que al momento de iniciar la relación laboral y la inducción al puesto de trabajo, sí se dan conocer los objetivos del puesto y los planes de trabajo que se tienen para el mismo.

Gráfica No. 3



Los resultados del cuestionario muestran que se tiene una programación diaria para las labores de los puestos de trabajo existentes.

Gráfica No. 4



Los resultados del cuestionario muestran que no existen indicadores en la mayoría de las áreas de trabajo, lo cual es un indicio que no se miden los resultados.

Gráfica No. 5



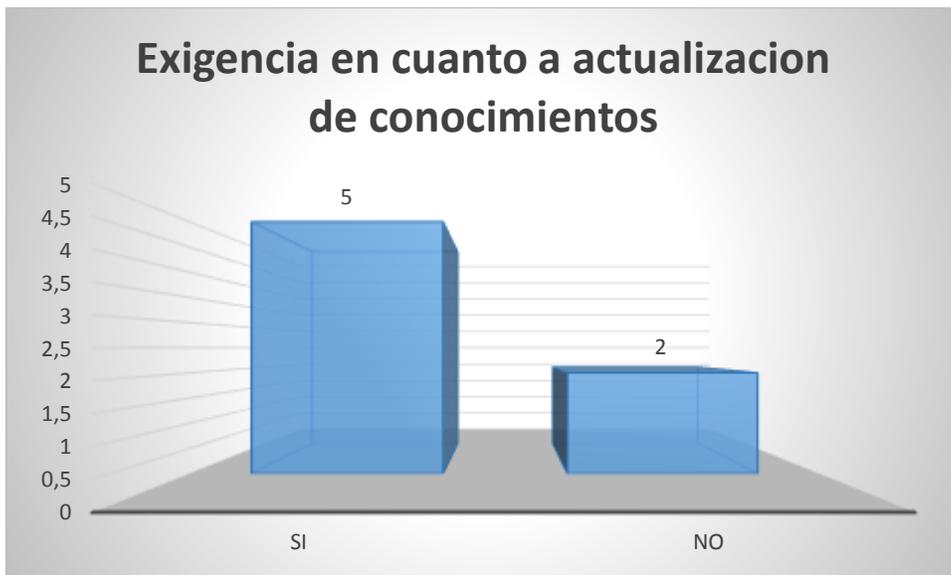
Los resultados del cuestionario muestran que no existen capacitaciones especializadas para los puestos de trabajo.

Gráfica No. 6



Los resultados del cuestionario muestran que los empleados conocen la misión y visión de la empresa como las del departamento al que pertenecen y la importancia de las mismas.

Gráfica No. 7



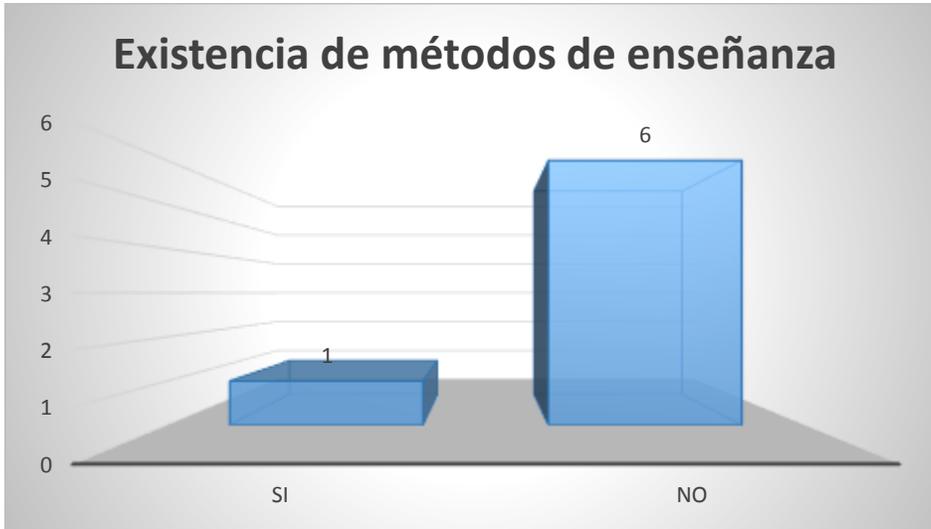
Los resultados del cuestionario muestran que a los empleados se les exige actualizar los conocimientos relacionados con su trabajo de manera independiente, sin apoyo de la institución.

Gráfica No. 8



Los resultados del cuestionario muestran que la empresa actualiza en algunas áreas de trabajo sus planes de trabajo, mientras que en otras áreas no.

Gráfica No. 9



En los resultados del cuestionario se observa que no existen métodos de enseñanza establecidos para capacitar constantemente a los empleados.

Gráfica No. 10



En los resultados del cuestionario se observa que existen solamente algunos incentivos laborales que motiven al personal a desempeñar sus funciones.

En los resultados de ambos instrumentos se puede ver que los empleados valoran el factor de autodesarrollo sin embargo dentro de la institución no existen capacitaciones ni métodos de enseñanza establecidos para propiciar este factor motivacional. La autoestima y auto concepto es otro factor motivacional importante para los mismos empleados al igual que el poder, se relacionan con la existencia de incentivos laborales por los resultados obtenidos dentro del trabajo, estos incentivos propician la satisfacción del personal. Dentro de la institución existe una inducción al puesto de trabajo la cual propicia la integración social a la misma, otro factor considerado importante por el personal. Sin embargo no hay indicadores establecidos para todas las áreas de trabajo lo cual repercute en el factor motivacional de autodesarrollo del personal, porque no se trazan metas laborales.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Es clave conocer las motivaciones psicosociales de los empleados de una institución ya que facilitan la orientación del trabajo hacia los intereses de sus miembros, facilitando el cumplimiento de metas y el posicionamiento exitoso de la misma institución dentro del mercado en el que se desenvuelve.

Autores como Peña, Cañoto y Santalla (2006) definen la motivación psicosocial como el resultante de la motivación laboral a través de la percepción del personal sobre el medio ambiente psicosocial interno de la organización y la productividad del personal en empresas de servicio.

Es por ello que en esta investigación se planteó como objetivo establecer el nivel de las motivaciones psicosociales de los empleados para obtener las más relevantes, con el fin de utilizarlas como herramientas para crear un plan de capacitación, previamente habiendo evaluado los planes actuales de trabajo y capacitación de la institución financiera.

Derivado de la presente investigación y resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, se demuestra lo siguiente:

El factor poder se encontró entre los factores de menor nivel para los empleados la institución financiera. Coincide con los resultados de Díaz (2014) quien en su investigación concluyó que el factor de activación social fue el de mayor relevancia, mientras el factor de poder fue el de menor importancia.

En la presente investigación el autodesarrollo es el factor con mayor nivel para los empleados de la institución financiera. Coincide con los resultados del estudio realizado por Guzmán (2007) de los trabajadores del área administrativa de una empresa dedicada a la venta y distribución de materiales de construcción, concluyó que los factores motivacionales más importantes para el personal fueron salud, la capacitación y educación.

Se evidenció en esta investigación que la motivación psicosocial es un elemento importante para el cumplimiento de las metas de la institución financiera, y los incentivos laborales si son importantes para los mismos colaboradores. Coincide con la investigación de Jaen (2010) en el cual el objetivo era predecir el rendimiento laboral a partir los indicadores de motivación, concluyó que los trabajadores con mayores niveles de motivación tienen mejor desempeño laboral. Caso contrario los incentivos recibidos son percibidos como poco importantes causando mal desempeño laboral.

Los resultados obtenidos indican que el personal que integra la institución financiera busca sentirse motivado por medio del autodesarrollo y la autoestima en mayor parte para desempeñarse mejor dentro del ambiente laboral, y cumplir con los objetivos de la misma. Coincide con el autor Robbins (2004) quien define que la motivación son los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta. La intensidad consiste en cuánto se esfuerza una persona, el elemento pensado siempre que se habla de motivación. También menciona que una gran intensidad produce buenos resultados de desempeño si el esfuerzo se canaliza en una dirección que beneficie a la organización, los individuos motivados se aferran a una tarea lo suficiente para alcanzar la meta.

Además el mismo autor también menciona la teoría de la fijación de metas y de expectativas, donde expone que las metas indican a los empleados los parámetros que deben cumplir y cuánto esfuerzo hay que invertir, que un empleado se sentirá más motivado a hacer un gran esfuerzo si considera que tendrá una buena o aceptable evaluación del desempeño, y obtendrá beneficios traducidos en bonos por productividad, aumentos o ascensos y que estas recompensas satisfacerán sus metas personales. Coincide con los resultados del presente estudio donde se obtuvo que sí existen planes de trabajo para los puestos de trabajo por lo tanto los empleados tienen metas propuestas las cuales los motivan en el área laboral, además de ello buscan el autodesarrollo y aumentar su autoestima, ya que dichos factores influyen en los resultados que se obtienen en el trabajo que realizan.

También se encontró dentro de la institución financiera que los factores autoestima y autodesarrollo están en el nivel más alto, lo cual quiere decir que las demás necesidades ya se

encuentran cubiertas y hay que darles más importancia a las anteriormente mencionadas para que los empleados alcancen un mejor desempeño por medio del cumplimiento de dichos factores motivacionales. Coincide con la investigación de Boland (2007) quien expone las teorías de motivación de Abraham Maslow, menciona que existen necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y autorrealización, cada una de ellas va en escala de importancia.

En la presente investigación el autodesarrollo, el autoestima y en menor nivel el poder, son factores que motivan dentro del área laboral a cumplir con los objetivos de los puestos de trabajo y de la institución financiera. Coinciden con los resultados de Acosta (2013) donde los factores motivadores de los empleados son el logro, el reconocimiento, la autonomía, la responsabilidad, el trabajo en sí mismo, la posibilidad de ser creativo, el desarrollo personal y la posibilidad de carrera profesional.

Por último en esta investigación los empleados buscan su autodesarrollo tanto personal como profesionalmente, factor que motiva a desempeñar el trabajo de mejor manera, sin embargo no existen programas de capacitación actualmente por lo cual se vea en la necesidad de crearlos. Coincide con el concepto de Siliceo (2004) quien menciona que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa u organización orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. También dice que es la función educativa de una empresa por la cual satisface necesidades presentes y se prevén necesidades futuras para la preparación de habilidades de los colaboradores.

Los factores psicosociales de motivación para los empleados de la institución financiera son importantes para alentar el desempeño del personal, la satisfacción personal y laboral, además del clima organizacional.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció que el nivel de motivación psicosocial fue:
 - Autodesarrollo 83.56%
 - Autoestima o autoconcepto 81.22%
 - Poder 77.45%
 - Aceptación e integración social 72.22%

2. El factor psicosocial con nivel más alto al que se inclinan los empleados de la institución financiera es el autodesarrollo.

3. El factor psicosocial con nivel más bajo al que se inclinan los empleados de la institución financiera es la aceptación e integración social.

4. Se determinó que existen planes de trabajo dentro de la institución financiera, más no se actualizan. Además no existen programas de capacitación y enseñanza establecidos internamente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fomentar la aceptación e integración social de los empleados de la institución financiera por medio de actividades grupales internas, proyectos en equipo y actividades de integración social que les permita socializar y sentirse integrados, además se pueden planear proyectos de trabajo con metas definidas y plazos de tiempo, donde se permita que el equipo emita opinión.
2. Se recomienda fomentar la autoestima de los empleados por medio del reconocimiento de los logros y metas alcanzadas dentro de las áreas de trabajo respectivas, esto con el objeto que se sientan valorados y motivados a trabajar con un desempeño alto el cual les será reconocido.
3. Se recomienda fomentar el desarrollo del personal por medio de capacitaciones constantes y el seguimiento respectivo de las mismas. Además establecer metas en todas las áreas de trabajo para que el personal se sienta motivado a alcanzarlas y trabajar para ello.
4. Se recomienda fomentar el factor poder entre los empleados por medio de actividades en equipo o proyectos en las cuales se asigne diferentes líderes, cada uno de ellos se hará cargo de un grupo de personas y será el responsable de los resultados. De esta manera se empodera al personal y se fomenta el factor poder.
5. Se recomienda actualizar los planes de trabajo de cada área, para mantener un orden. Además plantear metas e indicadores para mantener al personal más motivado, así como capacitarlo constantemente y darle seguimiento a los resultados de las mismas.
6. Se recomienda poner en práctica el plan de capacitación adjunto.

VIII. REFERENCIAS

- Acosta, J. (2013). *Dirigir: motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones* (5ta Ed.). España: ESIC Editorial.
- Alcazar, V., y Gumá, E. (2001). *Texto de Neurociencias Cognitivas*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Argentina: Editorial Granica.
- Bantrab (s.f.). *Glosario de términos*. Recuperado de: <http://www.bantrab.com.gt/Portal/Home.aspx?secid=139>
- Banco de Crédito, S.A. (s.f.). *Reglamento de Depósitos Monetarios*. Recuperado de: <http://www.bancredit.com.gt/paginas/Anexo%20I%20%20Reglamento%20de%20Depositos%20Monetarios.pdf>
- Baquiáx, E. (2013). *Motivación como herramienta para el recurso humano dentro de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Totonicapán*. (Tesis inédita de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Baquiáx-Edvin.pdf>
- Boland, L. (2007). *Funciones de la administración. Teoría y práctica*. Argentina: Universidad Nacional del Sur.
- Candela, C. (2007). *Motivaciones y Expectativas Profesionales; Análisis desde la perspectiva del género*. (Tesis inédita de doctorado.). Recuperada de: <http://global.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10209/candela.pdf?sequence=1>
- Detlev, H. y Martín, A. (2007). *Manual de la Sociología del Trabajo y de las Relaciones Laborales* (2da Ed). España: Delta Publicaciones.

- Díaz, D. (2014). *Factores de motivación para retener al personal creativo en las agencias de publicidad*. (Tesis inédita de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Diaz-Dennis.pdf>
- Fetzer, E. (2015). *Nivel de motivación interna percibida del personal administrativo y Operativo de hotel Oxib Peck, en Cobán, Alta Verapaz* (Tesis inédita de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Fetzer-Elsa.pdf>
- García, R. (2004). *Moneda, banca y política monetaria*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.
- Gressi, E. (2012). *Influencia de los incentivos de motivación y productividad (estudio realizado con el personal de la empresa DIPINA S.A.)*. (Tesis inédita de licenciatura). Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Gressi-Evelyn.pdf>
- Gitman, L. y Nuñez, E. (2003). *Principios de Administración Financiera* (10ma Ed.). México: Pearson Educación.
- González, A. (2008). *Motivación laboral en una empresa destinada a la distribución de materia prima*. (Tesis inédita de licenciatura). Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Gonzalez-Rosales-Ana-Gabriela/Gonzalez-Rosales-Ana-Gabriela.pdf>
- Guía Práctica del Contrato de Seguro. (2011). *Guía Práctica del Contrato de Seguro*. España: Grupo Editorial El Derecho y Quantor, S.L.
- Guzmán, M. (2007). *Factores de motivación laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa dedicada a la venta y Distribución de materiales de construcción, expresados en Incentivos monetarios y no monetarios*. (Tesis inédita de licenciatura). Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Guzman-Gutierrez-Maria/Guzman-Gutierrez-Maria.pdf>

- Jaen, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. (Tesis inédita de doctorado). Recuperada de: <http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>
- Londoño, M. (2005). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo* (2da Ed.). España: Fundación Confemetal.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F. y Montalván, G. (2002). *Evaluación Organizacional, marco para mejorar el desempeño*. Estados Unidos: IDB Bookstore.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados* (4ta Ed.). México: Pearson Educación.
- Manco, J. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal*. Colombia: Autores Editores.
- Meoño, M., y Escoto, L. (2006). *Operaciones Bursátiles*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Mercado, M. (2002). *Administración aplicada, teoría y práctica* (2da Ed.). México: Editorial Limusa S.A.
- Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación* 33(2), 153-170, ISSN: 0379-7082, 2009. Recuperado de: <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/510/525>
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la investigación* (2da Ed.). México: Editorial Limusa.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral*. (Tesis inédita de licenciatura). Recuperada de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Peña, G., Cañoto, Y., y Santalla, Z. (2006). *Una introducción a la Psicología*. Venezuela: Editorial Texto, C.A.

- Pérez, J. (2002). *Condicionantes sociolaborales de los empleados públicos, motivación y satisfacción laboral en la administración regional extremeña*. (Tesis inédita de doctorado). Recuperada de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=217>
- Quintanilla, R. (2014). *Prevención básica de riesgos laborales en construcción*. España: IC Editorial.
- Ramírez, R. y Abreu, L y Badii M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero, *Daena Intenational Journal of Good Conscience*, 3, 143 – 185.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10 Ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S y Dencenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (3era Ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, G. (2009). *Motivación, estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes de E.S.O.* (Tesis inédita de doctorado). Recuperada de:http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/5669/1/RodriguezFuentes_Gustavo.TESIS_GRF_210109.pdf
- Ruiz, A. (2007). *Manual de Derecho Mercantil*. España: Universidad Pontificia Comillas, Madrid.
- Sarabia, J., y Pascual, M. (2005). *Curso Básico de Estadística para Economía y Administración de Empresas*. España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cantabria.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal* (4ta Ed.). México: Editorial Limusa, S.A.

Sobet, L. (2013). *Motivación, percepciones y expectativas respecto al ejercicio docente en condiciones adversas*. (Tesis inédita de licenciatura). Recuperada de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117257/TLGS.pdf?sequence=1>

Villegas, R. (2006). *Derecho mercantil guatemalteco* (6ta Ed.). Guatemala: Editorial Universitaria, Ciudad Universitaria zona 12.

ANEXOS

ANEXO I

Ficha técnica

Escala de Motivaciones Psicosociales (MPS)

Instrumento	MPS. Escala de Motivaciones Psicosociales
Dirigido a	Empleados de empresa financiera
Autor	J.L. Fernández – Seara.
Descripción del instrumento	Proporciona información relacionada con seis áreas motivacionales y cinco componentes de las mismas, dirigido al ámbito laboral.
Factores que evalúa	<ul style="list-style-type: none">• Aceptación e integración social• Reconocimiento social• Autoestima/Auto concepto• Autodesarrollo• Poder• Seguridad
Duración de aplicación	20 a 30 minutos

Ficha técnica

Instrumento	Cuestionario sobre planes de trabajo y capacitación.
Dirigido a	Empleados en puestos de gerencia de empresa financiera.
Autor	Sara Lucía Mora Monroy.
Descripción del instrumento	Evalúa la existencia de planes de trabajo y capacitación dentro de la institución financiera.
Áreas que evalúa	<ul style="list-style-type: none">● Inducción al puesto de trabajo● Programación establecida de trabajo● Indicadores por área● Capacitaciones● Conocimiento institucional● Planes de trabajo● Incentivos laborales
Duración de aplicación	10 a 12 minutos.
Validado por	Mgtr. Patricia J. Rosada

Cuestionario sobre planes de trabajo y capacitación.

Edad: _____ Sexo: _____ Nivel académico: _____

Instrucciones: En el siguiente cuestionario se le plantean preguntas relacionadas con los factores que lo motivan dentro de su área laboral específica, marcar con una "X" según sea su respuesta.

Pregunta	Si	No
1. ¿Al momento de iniciar su relación laboral se le mostró los planes de trabajo del puesto que ocupa?		
2. ¿Tiene una programación establecida para realizar sus labores diarias?		
3. ¿Los resultados de su trabajo se miden a través de indicadores?		
4. ¿Se le capacita constantemente sobre los temas especializados de su área de trabajo?		
5. ¿Conoce la visión y misión de la empresa, y el papel que juega su departamento en el cumplimiento de las anteriores?		
6. ¿La empresa le exige actualizarse en los temas relacionados con su trabajo?		
7. ¿En caso de existir planes de trabajo establecidos, estos se actualizan constantemente?		
8. ¿Existen métodos de enseñanza establecidos para capacitarlo constantemente en su trabajo?		
9. ¿Existen incentivos laborales que lo motiven a cumplir sus funciones con más empeño?		

ANEXO II

Propuesta plan de capacitación dirigido a la institución financiera

Sara Lucia Mora Monroy

Diciembre del 2015

Propuesta plan de capacitación

Objetivo

Fomentar el desarrollo de los factores psicosociales que motivan al personal para mejorar el desempeño y la satisfacción tanto personal como profesional de los empleados de la empresa financiera.

Metodología

Utilizar como base los resultados de las motivaciones psicosociales que son relevantes para el personal alineados a las necesidades de la institución. En este caso utilizar los factores de autodesarrollo, autoestima, poder e integración social los cuales se refieren a la necesidad del personal para desarrollarse en temas personales y profesionales, sentirse satisfechos en sus labores y lograr una integración a la institución a nivel personal, todo ello como base para la estructura de capacitación desarrollada a continuación.

Propuesta

Desarrollar actividades que incluyan a todo el personal para promover la participación y desenvolvimiento de todo el grupo. Cada una de ellas tendrá un objetivo principal, sin embargo el objetivo en común será el promover el desarrollo de los factores psicosociales de los empleados.

Las actividades a impartir, según las necesidades específicas de la empresa son:

- Actividades grupales.
- Grupos foco.
- Implementar metas por área.

1. Actividades grupales

Las actividades grupales son aquellas que integren al personal:

- ✓ Sesiones de ejercicios físicos dentro del horario laboral: El objetivo es alentar a participar a los empleados a una sesión diaria de quince minutos dentro de las instalaciones de la institución para realizar ejercicios físicos. Son rutinas fáciles y eficaces para activar el cuerpo y la mente, de esta manera interrumpir la rutina diaria de trabajo sedentario, los

resultados esperados son activar mental y físicamente a los empleados, integrarse al grupo diariamente, sentir bienestar general y como resultado final rendir de mejor manera en el trabajo, mejorando el desempeño laboral de los mismos e incrementando la sensación de pertenencia al grupo.

- ✓ Almuerzo mensual: El objetivo es alentar a los empleados a participar mensualmente a compartir un tiempo de comida, preferiblemente el almuerzo, donde cada uno será responsable de llevar un alimento para complementar el respectivo tiempo de comida. Los resultados esperados son integrar al personal a que comparta con sus compañeros de trabajo de una manera práctica y fácil, lo cual propicia la convivencia e integración social.
- ✓ Excursiones: El objetivo es promover cada cierto tiempo actividades de recreación con los empleados según el presupuesto asignado, para alentar la convivencia fuera del lugar de trabajo, crear vínculos y fomentar la empatía entre los miembros de los equipos de trabajo y el personal en general de la institución financiera.

2. Grupos foco

Los grupos foco son sesiones grupales entre los empleados para promover ideas y proyectos que se puedan poner en marcha con un objetivo específico que beneficie a la institución como a los miembros de la misma.

Mensualmente se realizarán las sesiones de grupos foco con una agenda previa para que se expongan los temas a resolver, las propuestas de proyectos, las problemáticas internas actuales y las ideas que surgen para resolverlas. A cada sesión asistirá un miembro de cada área para que se representen objetivamente cada una de las mismas. Los resultados esperados son lograr un mejor desempeño y la creación de nuevos proyectos impulsados con la iniciativa de los empleados, sin importar su posición jerárquica.

4. Actualizar metas por área

La actualización de metas por área es trazar objetivos clave por cada una de las áreas de la institución, partiendo de un análisis entre sus respectivos miembros para luego trazar objetivos de resultados y tiempo en que se realizarán. Luego de haber trazado dichos objetivos se realizan planes de trabajo específicos con tiempos definidos, se trata de una actualización de los planes

actuales de trabajo, los cuales deben ir enfocados siempre en la misión y visión de la institución financiera.

Responsables

Los puestos que llevarán a cabo el proyecto de capacitación son:

- Recursos Humanos: encargados de las actividades grupales y organización de grupos foco.
- Gerentes de área: Participar, supervisar y ayudar a los colaboradores en el seguimiento e integración en las actividades de la respectiva capacitación.
- Colaboradores: Participar activamente en todas las actividades de la capacitación.

Resultados

Al terminar cada una de las actividades se premiará los resultados más sobresalientes de la institución financiera.

Los incentivos que se darán por la terminación de las actividades será un reconocimiento público a todo el personal, y a las áreas más sobresalientes se les reconocerá por medio de incentivos como viajes, cupones de descuento, bonos por productividad, todo lo anterior con previa autorización de gerencia.

Al término de haber concluido las actividades se espera que las diferentes áreas de la institución se encuentren integradas para que desarrollen sus funciones correspondientes de una mejor manera y exista una mejor ambiente laboral.