

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE
FINCA LOS LAURELES S.A.**

LICENCIADA KEYSI ADELA AVILA ORTÍZ

CHIQUMULA, GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2019

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE
FINCA LOS LAURELES S.A.**

Informe final de trabajo de graduación para la obtención del grado académico de Maestro en Ciencias, con base en el Normativo para la Elaboración de Trabajos de Graduación para la obtención del grado académico de Maestro en Ciencias en los estudios de postgrado del Centro Universitario de Oriente, aprobado por el Consejo Directivo, en el Punto Vigésimo Sexto, del Acta 11-2010, de la sesión celebrada el veintiocho de abril de dos mil diez.

LICENCIADA KEYSI ADELA AVILA ORTÍZ

CHIQUMULA, GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2019

M.Sc. Ing. MURPHY OLYMPO PAIZ RECINOS

Presidente:	Ing. Agr. Edwin Filiberto Coy Cordón
Representante de Profesores:	M.Sc. Mario Roberto Díaz Moscoso
Representante de Profesores:	M.Sc. Gildardo Guadalupe Arriola Mairén
Representante de Graduados:	Inga. Evelin Dee Dee Sumalé Arenas
Representante de Estudiantes:	A.T. Estefany Rosibel Cerna Aceituno
Representante de Estudiantes:	P.C. Elder Alberto Masters Cerritos
Secretaria:	Licda. Marjorie Azucena González Cardona

M.Sc. Mario Roberto Díaz Moscoso

Presidente:	M.Sc. Mario Roberto Díaz Moscoso
Secretario:	Ph.D. Felipe Nery Agustín Hernández
Vocal:	Ph.D. Rory René Vides Alonzo

Asesor de Tesis: M.Sc. Eduardo René Solís Fong,



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE**



Chiquimula, 01 de febrero de 2019.

**MSc.
Mario Roberto Díaz Moscoso
Director del Departamento de Postgrados
Centro Universitario de Oriente –CUNORI-
Su Despacho.**

Maestro Díaz Moscoso:

Respetuosamente comunico a usted que, en cumplimiento a lo establecido en el Normativo de Trabajos de Graduación a nivel de Postgrado de esta unidad académica, manifiesto a usted que procedí a asesorar el trabajo de Tesis denominado: **"MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE FINCA LOS LAURELES S.A."**, trabajo elaborado por la maestrante **KEYSI ADELA ÁVILA ORTÍZ**.

Para el desarrollo del trabajo antes citado, la Licenciada Ávila Ortiz, utilizó procedimientos técnicos, que a mi criterio, cumplen con los requerimientos mínimos exigidos en el desarrollo de un trabajo de tesis a nivel de postgrado, por lo que me permito recomendar que se continúe con el trámite que corresponda, para que en lo sucesivo se autorice su impresión final.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

**M.Sc. Eduardo René Solís Fong
Asesor de Tesis**

CERTIFICACIÓN DE ACTA DE EXAMEN PRIVADO DE TESIS

DEPG- 33-2019

El Director del Departamento de Estudios de Postgrado del Centro Universitario de Oriente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, CERTIFICA: que ha tenido a la vista el Libro de Actas de Exámenes Privados de Tesis, del Departamento de Estudios de Postgrado, del Centro Universitario de Oriente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, folios doscientos setenta y nueve y doscientos ochenta, donde se encuentra el Acta EPT nueve guion dos mil dos mil diecinueve (ACTA EPT-09-2019), que copiada literalmente dice:-----

"Acta EPT-09-2019: En el salón L-1 de las instalaciones del Centro Universitario de Oriente, nos reunimos los miembros del Jurado Examinador, Maestro en Ciencias Mario Roberto Díaz Moscoso, (Presidente), Doctor Nery Felipe Agustín Hernández (Secretario) y Maestro en Ciencias Rory René Vides Alonzo (Vocal), el día miércoles diez de abril de dos mil diecinueve, siendo las quince horas, para practicar el **EXAMEN PRIVADO DE TESIS**, de la **Maestrante Keisi Adela Avila Ortiz**, (Postulante), inscrita con Registro Académico No. 201043374 y CUI: 2072 09359 2001, en la **Maestría en Gerencia de Recursos Humanos de esta Unidad Académica**, como requisito previo a optar el grado de **Maestra en Ciencias en Gerencia de Recursos Humanos** del Departamento de Estudios de Postgrado del Centro Universitario de Oriente.-----

PRIMERO: Procedimos a efectuar el referido examen de conformidad con el **NORMATIVO DE TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS**, aprobado por el Consejo Directivo del Centro Universitario de Oriente, en el Punto Vigésimo Sexto del Acta 11-2010, en la sesión celebrada el veintiocho de abril de dos mil diez.-----

SEGUNDO: El examen privado de tesis fue oral y consistió en la evaluación de los elementos técnico-formales y de contenido científico del informe final de la tesis intitulado: **"MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONA DE FINCA LOS LAURELES, S.A.** Elaborado por la postulante. -----

-TERCERO: El resultado del examen fue **APROBADO POR MAYORÍA** de votos, por los miembros del Jurado Examinador. -----



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

CUARTO: El secretario dio lectura a la presente acta de examen privado de tesis. No habiendo más que hacer constar se da por terminada la presente en el mismo lugar y fecha, siendo las dieciséis treinta horas. Damos fe". Firmaron el acta Maestro en Ciencias Mario Roberto Díaz Moscoso, Doctor Felipe Nery Agustín Hernández, Doctor Rory René Vides Alonzo y Licenciada Keisy Adela Ávila Ortiz.-----

Para los efectos que a la interesada convengan, extendiendo y firmo la presente en dos hojas de papel bond, en la ciudad de Chiquimula, veinticinco de septiembre de dos mil diecinueve.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "MRD", with a horizontal line drawn across it.

M.Sc. Mario Roberto Díaz Moscoso
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Centro Universitario de Oriente



D-TG-MGRH-142/2019

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, POR ESTE MEDIO HACE CONSTAR QUE: Conoció el Informe Final de Tesis de la maestrante **KEYSI ADELA AVILA ORTÍZ** titulado **"MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE FINCA LOS LAURELES S.A."**, trabajo que cuenta con el aval de su Asesor y Coordinador del departamento de Estudios de Postgrados de esta Unidad Académica. Por tanto, la Dirección del CUNORI con base a las facultades que le otorga las Normas y Reglamentos de Legislación Universitaria **AUTORIZA** que el documento sea publicado como **Informe Final de Tesis** a Nivel de Postgrado, previo a obtener el título de **MAESTRA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**.

Se extiende la presente en la ciudad de Chiquimula, a veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Ing. Agr. Edwin Filiberto Coy Córdón
DIRECTOR
CUNORI - USAC



c.c. Archivo
EFCC/ars

AGRADECIMIENTO

A DIOS:

Supremo Creador, porque gracias a su inmenso amor y misericordia me permite culminar una etapa profesional más en mi vida.

A MIS PADRES:

Eliseo Avila y Amparo Ortíz, por darme la vida y estar conmigo apoyándome en todo momento, brindándome su comprensión y consejos, alentándome siempre a continuar. ¡Este triunfo también es de ustedes!

A MIS HERMANOS:

David Eliseo, Eddie Gonzalo y Silvia María, por estar conmigo y apoyarme incondicional. ¡Los quiero mucho!

A MI FAMILIA:

Ustedes queridos abuelitos (as), tíos (as), primos (as), por brindarme su cariño sincero y sabios consejos. Especialmente familia Avila Martínez, Linares Ortíz, Ortíz Lemus y Aguirre Ortíz

A MI ASESOR:

M.Sc. Eduardo René Solís Fong, por su paciencia, esfuerzo y ayuda en la conducción, revisión y corrección del trabajo de investigación.

A FINCA LOS LAURES, S.A.:

Por su apoyo en autorizar poder realizar mi trabajo de graduación en tan prestigiosa empresa y atender cada una de mis solicitudes de información.

A MIS COMPAÑEROS MAESTRANTES:

Por su apoyo y amistad. Especialmente a mi querida amiga: Licenciada Karen Oliva de Díaz.

AL CUNORI:

Por ser la máxima casa de estudios a nivel superior en el nororiente de Guatemala, donde me pude formar como profesional y a la cual siempre estaré agradecida de ser egresada.

AL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO:

Por haberme permitido continuar mis estudios de Maestría y la atención recibida. Especialmente: M.Sc. Mario Roberto Díaz Moscoso M.Sc. Bianca de Solís y Licda. Maribel Hernandez.

RESUMEN

En la actualidad toda organización debe de concientizarse sobre la importancia de su Recurso Humano, pues se encuentra en la Era de Conocimientos que los sumerge cada vez más en el desafío de la competitividad en el mercado, que les exige brindar servicios estandarizados y de calidad, que únicamente pueden obtener a través de su fuerza de trabajo.

La presente investigación es de tipo Correlacional por lo que plantea como objetivo, “Analizar la relación entre Motivación del personal en Restaurantes y Hoteles de Finca Los Laureles con el Comportamiento Organizacional”; utilizando precedentes de tesis en postgrado y documentos de investigación que han demostrado que el grado de motivación del personal influye en su comportamiento organizacional.

Siendo utilizado en el estudio, el método hipotético-deductivo, el cual permitió poner a prueba un supuesto o afirmación por demostrar (hipótesis), para luego llegar a descomponer en sus variables y deducir los indicadores de cada uno de ellos con la finalidad de recoger información a partir de éstos.

Una vez formuladas las hipótesis y sus consecuencias, se procedió a su verificación o contrastación, para lo cual se utilizó el instrumento de cuestionario, guía de observación análisis de documentos, que permitió afirmar la hipótesis general: “A mayor motivación, mejor comportamiento organizacional en el personal de Finca los Laureles, S.A.”, ya que existe correlación del 0.873 siendo “Positiva Muy Alta”; es decir, el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora influyen preponderantemente sobre el comportamiento organizacional de los colaboradores.

Se utilizó el Programa Estadístico para las Ciencias Sociales (Statistic Package for Social Sciencies –SPSS- (versión 22.0), en el cual el análisis estadístico de los datos obtenidos se realizó a través del modelo: “La escala tipo Likert”, que consistió en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicio ante los cuales se evaluaron el nivel de motivación y sus dimensiones del personal; así como, se midieron su comportamiento organizacional, la escala se representó con valores de 1 a 5, siendo aditiva porque al asignar un puntaje a cada afirmación relativa a la actitud que se mide, la suma de los puntajes da una media total de la actitud.

Para el desarrollo de la investigación se consideró a los 53 colaboradores del Registro de Administrativo de la Finca Los Laureles, repartidos en las siguientes áreas: Parrillada Chiquimula, Casa del Jocky Hotel y Restaurante, y Caballeriza Hotel.

Finalizando con recomendaciones segmentadas hacia: La administración, Encargados de Áreas y colaboradores; brindando Propuesta: Programa de Motivación Laboral para ser aprobada en el corto plazo e implementada consecuentemente.

Palabras claves: **Motivación, comportamiento organizacional, logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora**

ABSTRACT

Actually, every organization must become aware of the importance of its human resources, since it is in the Age of Knowledge that immerses increasingly the challenge of competitiveness in the market, which requires them to provide standardized services and quality, which can only be obtained through its workforce.

This research is of Correlational type reason since it raises like objective, "To analyze the relation between Motivation of the staff in Restaurants and Hotels of Los Laureles Farm with the Organizational Behavior"; using precedents of postgraduate thesis and research documents that have shown that the degree of motivation of the staff influences their organizational behavior.

Being used in the study, the hypothetical-deductive method, which allowed to test an assumption or claim to be proved (hypothesis), then to decompose its variables and deduce the indicators of each of them in order to collect information from these.

Once the hypotheses and their consequences were formulated, they were verified or tested, for which the questionnaire instrument was used, observation guide, document analysis, which allowed to affirm the general hypothesis: "The greater the motivation, the better the organizational behavior in the staff of Los Laureles Farm, SA ", since there is correlation of 0.873 being " Very High Positive "; that is, achievement, recognition, interest in work, responsibility and improvement influence preponderantly on the organizational behavior of employees.

The Statistical Package for Social Sciences -SPSS- (version 22.0) was used, in which the statistical analysis of the data obtained was carried out through the model: "The Likert scale", which consisted of a set of items presented in the form of affirmation or judgment before which the level of motivation and its personnel dimensions were evaluated, as well as their organizational behavior was measured, the scale was represented with values from 1 to 5, being additive because assign a score to each statement relative to the attitude being measured, the sum of the scores gives a total average of the attitude.

For the development of the research was considered to the 53 collaborators of the Administrative Registry of the Los Laureles Farm, distributed in the following areas: Parrillada Chiquimula, Casa del Jocky Hotel and Restaurant, and Caballeriza Hotel.

Finalizing with segmented recommendations towards: The administration, Area Managers and Collaborators; Providing Proposal: Work Motivation Program to be approved in the short term and implemented accordingly.

Keywords: **Motivation, organizational behavior, achievement, recognition, interest in work, responsibility and improvement**

ÍNDICE GENERAL

Resumen	vii
Abstract	vii
Introducción	ix

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Planteamiento del problema	1
1.1.1.	Antecedentes y contexto	1
1.1.2.	Formulación del problema	3
1.1.3.	Sistematización del problema	3
1.2	Justificación	3
1.3.	Objetivo	5
13.1.	General	5
1.3.2.	Específicos	5
1.4.	Objeto de estudio	5
1.5.	Delimitación del problema	5
1.5.1.	Delimitación temporal	5
1.5.2.	Delimitación geográfica	5
1.5.3.	Delimitación institucional	6
1.5.4.	Delimitación personal	6
1.5.5.	Delimitación teórica	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Concepción general sobre el asunto	7
2.1.1.	Motivación	7
a.	Antecedentes	7
b.	Conceptos	7
2.1.2.	Comportamiento Organizacional	10
a.	Antecedentes	10
b.	Conceptos	11
c.	Importancia	12
2.2.	Conceptos y categorías	13
2.2.1.	Motivación	14
2.2.2.	Comportamiento Organizacional	14

2.3.	Aportes explicativos de otros autores	15
2.4.	Aspectos referenciales	18
2.4.1.	Finca Los Laureles, Sociedad Anónima	18
	a. Fundación y Reseña Histórica	18
	b. Visión	19
	c. Misión	20
	d. Datos Generales	20
	e. Organigrama	20

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.	Tipo de investigación	22
3.2.	Método	23
3.2.1.	Observación y recolección de información	24
3.2.2.	Formulación de hipótesis	24
3.2.3.	Verificación o contrastación de la hipótesis	24
3.3.	Estadística	24
3.3.1.	La escala tipo Likert	25
3.3.2.	Coeficiente Alfa de Cronbach	25
3.3.3.	Estadística descriptiva	26
3.3.4.	Estadística paramétrica	26
3.4.	Definición de población, técnicas e instrumentos para la recolección de datos	27
3.4.1.	Población	27
3.4.2.	Técnicas	28
	a. Observación	28
	b. Encuesta	29
	c. Análisis de documentos	29
3.4.3.	Instrumentos	29
	a. Cuestionario	29
3.5.	Fuentes de información y estrategias de investigación	32
3.5.1.	Fuentes de información	32
	a. Fuentes primarias	33
	b. Fuentes secundarias	33
3.5.2.	Estrategias	33
3.6.	Hipótesis	34

3.6.1.	General	34
3.6.2.	Específicas	34
3.7.	Conceptualización y operación de variables e indicadores	34

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Consideraciones preliminares	37
4.2.	Análisis de información general	37
4.2.1.	Área donde labora el personal de Finca Los Laureles, S.A. según género	38
4.2.2.	Escolaridad del personal de Finca Los Laureles, S.A. según género	39
4.3.	Variable “Motivación”	40
4.3.1.	Logro	43
	a. Análisis descriptivo	43
	b. Análisis inferencial	44
4.3.2.	Reconocimiento	45
	a. Análisis descriptivo	45
	b. Análisis inferencial	47
4.3.3.	Interés en el trabajo	48
	a. Análisis descriptivo	48
	b. Análisis inferencial	50
4.3.4.	Responsabilidad	51
	a. Análisis descriptivo	51
	b. Análisis inferencial	52
4.3.5.	Mejora	53
	a. Análisis descriptivo	53
	b. Análisis inferencial	55
4.4.	Variable “Comportamiento Organizacional”	56
4.5.	Motivación y Comportamiento Organizacional	59
	CONCLUSIONES	64
	RECOMENDACIONES	66
	BIBLIOGRAFÍA	67
	APÉNDICES	70
	ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Página
1	Variable e indicadores en la investigación titulada “Nivel motivacional y su impacto de ausentismo laboral en las empresas de Call Center ubicadas en zona 9 y 10 de la Ciudad de Guatemala”, realizada por Palacios, B. (2015)	16
2	Categorías y descriptores en la investigación sobre “Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de Salud de Centro Quirúrgico –H.R.D.L.M Chiclayo, 2013”, realizada por Vasquez, M. (2013)	17
3	La escala tipo Likert	25
4	Coeficiente Alfa de Cronbach	25
5	Escala para interpretar el Coeficiente de Correlación	27
6	Personal de Finca Los Laureles, Chiquimula	28
7	Cuestionario “Motivación”	30
8	Cuestionario “Comportamiento Organizacional”	30
9	Criterios utilizados para la medición de variable Motivación	31
10	Criterios utilizados para la medición de variable Comportamiento Organizacional	31
11	Conceptualización y operación de variables e indicadores	35
12	Área donde labora el personal de Finca Los Laureles, S.A. según genero	38
13	Escolaridad del personal de Finca Los Laureles, S.A. según genero	39
14	Nivel de motivación respecto a área donde labora	40
15	Nivel de motivación respecto a tiempo de laborar en la empresa	42
16	Niveles de motivación respecto al logro, según a área donde laboran	44
17	Grado de correlación entre logro y comportamiento organizacional	45
18	Niveles de motivación respecto al reconocimiento, según a área donde laboran	46
19	Grado de correlación entre reconocimiento y comportamiento organizacional	47
20	Niveles de motivación respecto al interés en el trabajo, según a área donde laboran	49
21	Grado de correlación entre interés en el trabajo y comportamiento organizacional	50
22	Niveles de motivación respecto a la responsabilidad, según a área donde laboran	52

23	Grado de correlación entre responsabilidad y comportamiento organizacional	53
24	Niveles de motivación respecto a mejora, según a área donde laboran	54
25	Grado de correlación entre mejora y comportamiento organizacional	55
26	Niveles de comportamiento organizacional según jornada laboral	56
27	Niveles de comportamiento organizacional según área donde labora	58
28	Grado de correlación entre Motivación y Comportamiento Organizacional	59
29	Niveles de Motivación por cada subvariable y su correlación con el Comportamiento Organizacional	61

INTRODUCCIÓN

El comportamiento de un colaborador no es directamente el resultado de los factores organizativos existentes, sino de la valoración que le da a los factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias que son reflejadas; llegan a triunfar o fracasar, según desarrollen ciertos procesos y se adopten a sus normas, se identifiquen con sus objetivos y logren a través de la organización satisfacer algunas de sus necesidades.

El presente estudio plantea como objetivo: “Analizar la relación entre Motivación del personal en Restaurantes y Hoteles de Finca Los Laureles con el Comportamiento Organizacional”, utilizando precedentes de tesis en postgrado y documentos de investigación que han demostrado que el grado de motivación del personal influye en su comportamiento organizacional.

Hoy más que nunca los usuarios requieren ser escuchados, atendidos de buena voluntad, con respuestas amables que resuelvan lo que ellos buscan, en tiempo oportuno y con una actitud positiva; sin embargo, las organizaciones deben de valorar que su recurso humano es el intermediario en la comunicación, debiendo estar motivado por óptimas condiciones emocionales y físicas para desarrollar su trabajo con excelencia.

El estudio está constituido por los siguientes cuatro capítulos: El Capítulo I Planteamiento del Problema, que presenta planteamiento del problema, antecedentes contextuales, formulación del problema, sistematización del problema, justificación, objetivos (general y específicos), objeto de estudio, delimitación del problema, delimitación temporal, delimitación geográfica, delimitación institucional, delimitación personal y delimitación teórica.

El Capítulo II, lo conforma el Marco Teórico, contiene concepción general sobre el asunto, conceptos y categorías, aportes explicativos de otros autores, y aspectos referenciales (datos generales, fundación y reseña histórica y organigrama) a cerca de Finca Los Laureles, Chiquimula.

Respecto el Capítulo III, Marco Metodológico, conforma tipo de investigación, método, estadística, definición de población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, fuente de información y estrategias de investigación, hipótesis (general y específicas), así como, conceptualización y operación de variables e indicadores.

Siendo el Capítulo IV, Resultados, presentando consideraciones preliminares, análisis de información general, variable independiente “Motivación” (logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora), y variable dependiente “Comportamiento Organizacional”,

Por último, Conclusiones y Recomendaciones dirigidas a La Administración y Encargados de Área en Finca Los Laureles, S.A.; así como, Referencia Bibliográfica consultada, Apéndices: Propuesta: “Programa de Motivación Laboral”, Cuestionario y Guía de Observación; y, Anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Antecedentes y contexto

En la actualidad las organizaciones se encuentran en constantes cambios, interesándose por el tema de motivación de su personal, pues es un factor determinante para la efectividad de su trabajo. Permitiendo que el colaborador, se sienta identificado con la organización y de un extra de su esfuerzo para el cumplimiento de objetivos, controlar el surgimiento de conflictos laborales, fomentar la toma de decisiones, el trabajo en equipo y el desarrollo personal.

Según Weithrich (1996) & Mayer (1989), “La motivación se efectúa a través de la comunicación asertiva, que consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de la organización”. Es decir, que la motivación y el comportamiento organizacional se encuentran enlazados en la actividad del personal para lograr los objetivos y alcanzar las metas deseadas; pues la motivación es intrínseca, mientras que el comportamiento organizacional es en los niveles individual, grupal y estructural organizacional es extrínseca.

La competencia de productos y servicios cada vez es mayor, por lo que la calidad en el servicio al cliente constituye una herramienta que ayuda a incrementar por medio de una adecuada atención y trato de la cartera de clientes de la organización, lo que asegura el posicionamiento en el mercado. Lo que responsabiliza a la empresa para que brinde las mejores condiciones y motivación a su Recurso Humano, que será el motor que le permitirá ser la diferencia en el mercado competitivo que se desarrolla y se refleja a través del comportamiento organizacional.

Debiendo estar altamente desarrollados en cada uno de los colaboradores los indicadores de logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora, que inciden en su comportamiento organizacional. La falta de motivación crea en los colaboradores un pensamiento de inseguridad laboral, necesidad de supervisión por no contar con autonomía

respecto a sus labores, que en muchas ocasiones llega a afectar hasta la vida personal que debilita su estatus de adaptación e integración con la organización.

Se han realizado estudios para identificar problemas de comportamiento organizacional, los cuales concluyeron que la insatisfacción y la falta de motivación son las principales variables que afectan el comportamiento individual y grupal de los colaboradores. (Ventura, 2008).

Para el desarrollo de investigación en el campo motivacional, es importante considerar que cada organización posee una personalidad, es decir, características sociales y culturales particulares que intervienen para el comportamiento del personal. Además, la motivación no sólo significa dinero, sino también beneficios que van más allá del dinero, tales como: logro y reconocimiento, que genera interés en el trabajo, responsabilidad y deseo de mejora.

Hablar de comportamiento organizacional, es relacionar aspectos importantes que se presentan en las organizaciones, como: salarios y beneficios, condiciones de trabajo, políticas institucionales, status, seguridad laboral, supervisión y autonomía, vida de oficina y vida personal. Pues se debe tener en cuenta que el comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible, debido a que se origina en necesidades y valoraciones intrínsecas; sin embargo, es posible orientar los procesos hacia la mejora del comportamiento organizacional.

Finca Los Laureles S.A., es una organización con actividad económica empresarial en el sector hotelero y de restaurantes en la región nororiental del país, con experiencia y renombre de varios años en prestar servicio de calidad a sus clientes; sin embargo, el aumento de su recurso humano ha provocado una baja en la calidad del servicio al cliente, lo que podría estar siendo causado por la falta de interés en el trabajo, falta de responsabilidad y deficiencia en sus funciones. Situación que ocasiona el requerimiento de la Administración General para que se investigue sobre el nivel de motivación que tiene el personal y cómo ésta podría estar afectando el comportamiento organizacional.

De acuerdo a información obtenida en la empresa, ésta les brinda a sus colaboradores salarios y beneficios acordes a la ley, condiciones de trabajo armoniosas y estables, capacitación del puesto de trabajo, políticas institucionales inviolables a sus derechos mínimos, para fomentar la motivación y fortalecer el beneficio para ambas partes y que sea demostrado a través del comportamiento organizacional. Sin embargo, a pesar de los beneficios obtenidos, los colaboradores no brindan la reciprocidad que se espera. Lo cual se

ha hecho evidente en manifestaciones de falta de interés y responsabilidad, percepción de reconocimiento y logro en sus áreas de desempeño, ocasionando incidencia en no esforzarse y mejorar sus actitudes.

Por lo que al finalizar la investigación se brindará a la empresa una propuesta de fácil comprensión y aplicabilidad sobre los bajos niveles de motivación que poseen los colaboradores, que inciden en el comportamiento organizacional que manifiesten; siendo diseñada para fortalecer al recurso humano y que la organización continúe prestando sus servicios de calidad que los han distinguido por tantos años.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la motivación y el comportamiento organizacional en el personal de Finca Los Laureles, S.A.?

1.1.3. Sistematización del problema

-  ¿Cuál es la relación entre logro y comportamiento organizacional?
-  ¿Cuál es la relación entre reconocimiento y comportamiento organizacional?
-  ¿Cuál es la relación entre interés en el trabajo y comportamiento organizacional?
-  ¿Cuál es la relación entre responsabilidad y comportamiento organizacional?
-  ¿Cuál es la relación entre mejora y comportamiento organizacional?

1.2. Justificación

En la actualidad el comportamiento de un colaborador no es directamente el resultado de los factores organizativos existentes, sino de la valoración que le da a los factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias que son percibidas, que inciden en triunfar o fracasar respecto a desarrollar ciertos procesos adaptación a sus normas, identificación con sus objetivos y satisfacción de sus necesidades.

Según (Zepeta, 1999), “la personalidad y las necesidades de los colaboradores son los principales factores que directivos y gerentes deben valorar a la hora de garantizar la motivación de sus colaboradores. Un reconocimiento continuo puede dejar de ser motivador

y debe ser proporcional a la tarea realizada, la responsabilidad sobre el trabajo. Esta debe corresponder con la formación y las capacidades de cada uno, el reconocimiento social. Un colaborador valorado y reconocido por la sociedad es una fuente de motivación por sí mismo”.

Es decir, es importante que a los colaboradores se les considere bajo una escala de valoraciones y situación económica, para que así se pueda fomentar una adecuada motivación dentro de su comportamiento organizacional, ya que se constituye en un medio para el desarrollo personal.

Mencionar el comportamiento organizacional, es hablar acerca de “un sistema social que depende en gran medida de la motivación, de las características personales y el ambiente que lo rodea, el cual proporciona amplias pistas que determinan cómo será el comportamiento de la persona en determinado ambiente”. (Chiavenato, 2009).

Por lo que se debe concientizar que el “comportamiento humano es a través de sus condiciones: causado, cuando existe una causa interna o externa que origina el comportamiento; influenciado, que es producto de la influencia de la herencia y medio ambiente: y es motivado por los impulsos, deseos, necesidades o tendencias orientados hacia objetivos” (Mayer, 1989).

La realización de esta investigación brindó información de beneficio para los colaboradores y la administración de Finca Los Laureles, S.A; pues desde esta última, se obtuvieron aportes que permitieron implementar estrategias que contribuyen a mejorar el comportamiento organizacional dentro de la empresa y a promover políticas que incrementen la motivación en el personal. A los colaboradores, les permitió concientizarse de esfuerzos y estímulos que realiza la empresa para brindarles condiciones que les permiten realizar su trabajo eficientemente y percibir su importancia en la misma, ya que son una pieza valiosa en el engranaje de calidad en el servicio prestado y los objetivos organizacionales.

La información obtenida también permitió reconocer el nivel de motivación del personal, el cual fue la causa de un comportamiento organizacional inestable que permitió realizar aportes que permiten un mejor desempeño del recurso humano. Además, se aportaron nuevos conocimientos, en consideración que no se encontró documentación que aborden dicha temática bajo este mismo enfoque.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Analizar la relación entre motivación y comportamiento organizacional en el personal de Finca Los Laureles, S.A.

1.3.2. Específicos

- ✚ Establecer la relación entre logro y comportamiento organizacional
- ✚ Determinar la relación entre reconocimiento y comportamiento organizacional
- ✚ Identificar la relación entre interés en el trabajo y comportamiento organizacional
- ✚ Establecer la relación entre responsabilidad y comportamiento organizacional
- ✚ Determinar la relación entre mejora y comportamiento organizacional

1.4. Objeto de estudio

Motivación y su relación con el comportamiento organizacional

1.5. Delimitación del problema

1.5.1. Delimitación temporal

La investigación inicio en junio del 2016 y finalizó en octubre del 2017

1.5.2. Delimitación geográfica

El estudio se efectuó en las instalaciones de Finca Los Laureles, S.A., kilómetro 175.5. Carretera a Ipala, Sabana Grande, municipio de Chiquimula, departamento de Chiquimula.

1.5.3. Delimitación institucional

Se realizó la investigación en Finca Los Laureles, S.A, en las áreas siguientes:

- ✚ La Parrillada Chiquimula Restaurante
- ✚ La Casa del Jockey Hotel y Restaurante
- ✚ La Caballeriza Hotel

1.5.4. Delimitación personal

Personal administrativo y operativo de Finca Los Laureles, .S.A.

1.5.5. Delimitación teórica

La **Motivación** se comprenderá según Mascaray (2000), como: “aquella fuerza que impulsa el individuo a realizar una actividad o tener un determinado comportamiento en una situación concreta. La motivación es de vital importancia para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y, por tanto, también lo es para el desempeño de sus tareas en el contexto laboral”.

El **Comportamiento Organizacional** según la conceptualización de Chiavenato (2009), como: “un sistema social que depende en gran medida de la motivación, de las características personales y el ambiente que lo rodea, el cual proporciona amplias pistas que determinan cómo será el comportamiento de la persona en determinado ambiente”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Concepción general sobre el asunto

2.1.1. Motivación

a. Antecedentes

La Motivación Laboral inicia en el año 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres de artesanos se transformaron en fábricas donde decenas y centenares de personas producían operando máquinas; los contactos simples y fáciles entre el artesano y sus auxiliares se complicaron. Había que coordinar innumerables tareas ejecutadas por un gran número de personas y cada una de ellas pensaba de manera distinta, empezaron los problemas de baja productividad y desinterés en el trabajo (Patiño, 2000).

Surge como alternativa ante los conflictos, la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés, por mencionar algunos; es una alternativa que logró la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los colaboradores, porque en donde existen varias personas laborando, las relaciones se complican y hay que emplear la cabeza para reflexionar, decidir y comunicar (Muertas, 1997).

Según Madaleno (2000), menciona: “la motivación es el trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir”. Los seres humanos actúan siguiendo determinados móviles y buscando fines; siempre obedeciendo a motivaciones de diversos géneros, por lo que se puede decir que la motivación es considerada como “el conjunto de las razones que explican los actos de un individuo” o “la explicación del motivo o motivos por los que se hace una acción”.

b. Conceptos

La motivación en el entorno laboral es aquella fuerza que impulsa el individuo a realizar una actividad o tener un determinado comportamiento en una situación concreta. La actividad

motivada se diferencia de la actividad instintiva en que la primera implica voluntad por parte de quien la realiza; es decir, existe una causa, una razón o un estímulo que impulsan al individuo a hacer algo voluntariamente. La motivación es de vital importancia para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y, por tanto, también lo es para el desempeño de sus tareas en el contexto laboral (García, 2010).

Entre los factores que favorecen la motivación laboral es la conducta humana que está orientada a alcanzar objetivos. En este sentido, si un directivo consigue motivar a un colaborador para alcanzar unos objetivos en la empresa, estos acabarán formando parte de sus objetivos personales. Asimismo un colaborador motivado canalizará sus esfuerzos en alcanzar los objetivos de la empresa, ya que dichos objetivos habrá pasado a formar parte de sus propios objetivos (Christopher, 2004).

Para motivar a los colaboradores hay que tener en cuenta su escala de valores, su cultura la situación económica del entorno en el que viven o las metas u objetivos que pretenden alcanzar mediante el trabajo.

La personalidad y las necesidades de los colaboradores son los principales factores que directivos y gerentes deben valorar a la hora de garantizar la motivación de sus colaboradores. Para los colaboradores las principales fuentes de motivación externa son: el dinero no obstante, en ocasiones, a medida que un colaborador va mejorando su estatus económico disminuye la importancia que le da al dinero (Mendo, 2009).

Por tanto, el dinero no motivará de la misma a un colaborador que tiene sus necesidades cubiertas que a un colaborador que lo necesita para subsistir el reconocimiento dentro de la empresa. Un reconocimiento continuo puede dejar de ser motivador y debe ser proporcional a la tarea realizada, la responsabilidad sobre el trabajo. Esta debe corresponder con la formación y las capacidades de cada uno, el reconocimiento social. Un colaborador valorado y reconocido por la sociedad es una fuente de motivación por sí mismo (Armas, 2006).

Para el autor anteriormente mencionado considera importante que a los colaboradores se les debe considerar la escala de valores, cultura y situación económica para que así se pueda fomentar una adecuada motivación dentro de su desempeño laboral. La motivación del personal se constituye en un medio para apuntalar el desarrollo personal de los colaboradores, dice que es común en las organizaciones hay que motivar a nuestro personal para que trabajen más y produzcan mejor”.

Del mismo modo todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los colaboradores para que produzcan los resultados deseados, con eficacia, calidad e innovación, satisfacción y compromiso. Refiere que para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo, suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes (Chiavenato, 2007).

La motivación es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque este provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa. La motivación es a la vez objetivo y acción (Pizzolante, 2001).

Igualmente sentirse motivado significa identificarse con el fin y; por el contrario, sentirse desmotivado representa la pérdida de interés y de significado del objetivo, o, lo que es lo mismo, la imposibilidad de conseguirlo. Se menciona también que la motivación es resultado de la interacción del individuo con la situación. De manera que al analizar el concepto de motivación se tiene que tener en cuenta que su nivel valdrá tanto entre individuo como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes (Jaén, 2010).

La investigación nos conduce a enfocar la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada. Asimismo la motivación es el impulso hacia la acción que hace un individuo trate de alcanzar un objetivo, consciente o inconscientemente valioso para él, propone comprender la motivación humana abordando el concepto del principio del placer el cual representa la tendencia del hombre al maximizar el placer y minimizar el displacer, en este orden de ideas podría interpretarse que en el sujeto siempre existe un impulso, hacia la acción a partir de sus necesidades de satisfacción (Bustamante, 2003).

2.1.2. Comportamiento Organizacional

a. Antecedentes

Las relaciones humanas han existido desde hace mucho tiempo, aun cuando el arte y la ciencia tratan de manejarlas como nuevas dentro de las organizaciones. Anteriormente, los colaboradores solían trabajar de forma individual o en grupos pequeños, lo que facilitaba su manejo y control por lo que se hacían la idea de que eran felices con ese estilo de vida, además se consideraban así mismos como privilegiados por contar con un medio de subsistencia. Las condiciones laborales eran precarias e inestables, prestaban servicio durante horas y en ambientes de suciedad, peligro y escasez de recursos (Chiavenato, 1994).

Al momento de producirse la Revolución Industrial inicio el periodo de mejora de las condiciones de trabajo, por medio de lograr el mejoramiento de los colaboradores como consecuencia del aumento de la productividad en las empresas y la adquisición de nuevos conocimientos por parte de los encargados de la administración del personal. Todo esto colaboró para que les fueran concedidos mayores salarios, reducción en los horarios y un incremento en los niveles de satisfacción (Berckard, 1987).

Robert Owen propietario de una fábrica, fue uno de los primeros en hacer hincapié en las necesidades humanas de los colaboradores. Se opuso a la contratación de menores, educó a sus empleados en aspectos de limpieza y mejoró sus condiciones de trabajo. Cabe resaltar aportes de figuras como Adam Smith y Charles Babbage ellos pusieron de manifiesto la importancia de la división del trabajo, ya que aumenta la productividad al incrementar la habilidad y destreza de cada colaborador, ahorrando el tiempo que se perdía en el cambio de tareas (Robbins, 1996).

A principios del siglo XX, surgió la administración como campo de estudio, gracias a las teorías de Frederick W. Taylor que ofrecían recetas para la estructura eficaz de las organizaciones y el diseño de las actividades administrativas (Brito, 1990).

En el trabajo en la Universidad de Harvard Davis & Newstrom (2002) incluyeron el estudio de la conducta humana, tomando como base que una organización es un sistema social y el colaborador, es sin duda, el elemento más importante.

Las ideas de Maslow & Mc Gregor (1950), captaron la atención de los administradores, su propuesta consistió en modificar las estructuras organizacionales y administrativas a fin de dar plena expresión a todo el potencial productivo de los empleados.

Siguiendo toda esta dirección de aportes se deduce que el colaborador no es una simple herramienta sino, una personalidad compleja que interactúa en grupo, y que a menudo resulta difícil de comprender. Es por ello que el estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones ha ido fortaleciéndose y se ha desarrollado hasta convertirse en una disciplina bien definida denominada comportamiento organizacional (Casas, 2009).

b. Conceptos

De acuerdo a la definición dada por Robbins (1996), el Comportamiento Organizacional “es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y la estructura tienen sobre el Comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia organizacional”.

Esto significa que el Comportamiento Organizacional es un área que estudia lo que la gente hace en una organización y como ese comportamiento afecta el rendimiento de la misma, por lo que resulta vital establecer una estrecha relación entre los gerentes y los empleados para conocer todas sus expectativas, necesidades y proporcionar alternativas que contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales, la estructura de los grupos, el aprendizaje, las actitudes, manejar conflictos y disminuir la tensión en el trabajo.

Uno de los retos más importantes y amplios que enfrentan las organizaciones es adaptarse a la gente que es diferente. El término usado para describir ese reto es la “diversidad de la fuerza laboral, y la misma está dirigida a las diferencias entre personas de una misma organización. La diversidad de la fuerza laboral significa que dentro de una organización se encontrarán personas con distintos valores, culturales, estilos de vida y preferencias, por lo que esta diversidad tiene implicaciones importantes para la práctica de la gerencia (Chang, 2010).

La variable “cultura” ha demostrado ser el marco dentro del cual se pueden entender los otros aspectos, lo cual genera, por tanto, una interdependencia muy alta. El problema que enfrentamos como dependientes del desarrollo teórico es que el conocimiento viene

fundamentalmente, y casi en su totalidad, de culturas muy distintas de las nuestras, lo que quizás nos dificulte la aplicación de ciertas experiencias organizativas, ya que según los estudiosos la cultura nacional tiene un mayor impacto en los empleados que la cultura organizacional (Arbaiza, 2010).

Toda organización puede crear su propia cultura organizacional, es decir, puede institucionalizarse, tomar vida propia y convertirse en un sistema de significado compartido entre sus miembros, que la distinguirá de cualquier otra, dándole a sus miembros un sentido de identidad, generándoles un compromiso con algo más grande que el interés personal e incrementando la estabilidad del sistema social (Brito, 1990).

Los gerentes necesitan cambiar su filosofía para reconocer las diferencias y reconocerlas de manera tal, que les eviten a sus empleados una discriminación. Para esto se requiere que el gerente aplique estrategias acertadas para mejorar la toma de decisiones y propiciar un clima organizacional adecuado (Burns & Grove, 2004).

Según Davis & Newstrom (2002), lo definen también como el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones como por ejemplo: empresas comerciales, gobierno, escuelas y agencias de servicios. En donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional.

Por todo lo anteriormente dicho, se reafirma que en el estudio del comportamiento organizacional se debe hablar de un pensamiento sistémico en donde todos sus elementos y/o aspectos se integran para formar un todo. Asimismo, se agrega al concepto de comportamiento organizacional el hecho de que éste debe ser visto como una disciplina que logra conjuntar aportaciones de otras diversas disciplinas de las ciencias sociales como la psicología, la antropología, la sociología, las ciencias políticas, entre otras (Armas, 2006).

c. Importancia

Las organizaciones son sistemas sociales, y si se desea trabajar en ellas o dirigir las es necesario comprender su funcionamiento. Las instituciones combinan ciencia y personas,

tecnología y humanidad; no obstante las sociedades deben entender las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización (Brito, 1990).

El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Las metas son difíciles de alcanzar, pero poseen un gran valor (Polit, 2001).

El comportamiento organizacional es una disciplina científica a cuya base de conocimientos se agrega constantemente una gran cantidad de investigaciones y desarrollos conceptuales. Igualmente brinda un conjunto útil de herramientas en muchos niveles de análisis, por ejemplo, ayuda a que los administradores observen el comportamiento de individuos en la organización. También facilita la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales en las que se intercalan dos personas (dos compañeros de trabajo o un superior y un subordinado). El comportamiento organizacional es valioso para examinar las relaciones en grupos pequeños, tanto en equipos formales como en grupos informales (Casas & Echeverría, 2009).

Además permite ver el valor de la diversidad de la fuerza laboral a través del conocimiento cultural del individuo, lo que permitirá conocer cómo ajustar las políticas de la empresa, mejorar la calidad y productividad del empleado, permitiendo desarrollar sistemas de aprendizajes adecuados con el objeto de lograr cambios positivos en la organización, servirá de guía en la creación de un clima de trabajo saludable donde la ética y la moral vayan de la mano, así como ofrecer conocimientos específicos para mejorar las habilidades interpersonales (Berckard, 1987).

2.2. Conceptos y categorías

Para fundamentar teóricamente las variables de la investigación, se realiza una revisión de los conceptos, categorías, leyes y postulados de motivación y comportamiento organizacional para el enfoque de la presente investigación.

2.2.1. Motivación

Desde el enfoque que la motivación es aquella fuerza que impulsa al individuo a realizar una actividad o tener un determinado comportamiento en una situación concreta Mascaray (2000), en ese sentido, se analiza la motivación a partir de los siguientes aspectos:

- ✚ **Logro:** Alcance de una meta previamente propuesta, teniendo incidencia en: aporte, beneficios, satisfacción y desarrollo, desempeño laboral.
- ✚ **Reconocimiento:** Acción de distinguir a un sujeto entre las demás, por medio de: equidad y valoración, exhortación.
- ✚ **Interés en el trabajo:** Acción encaminada a identificación del colaborador con la empresa, acompañada de comprensión y participación.
- ✚ **Responsabilidad:** Cumplimiento de obligaciones y responder ante un hecho, relacionada con puntualidad y resultados.
- ✚ **Mejora:** Acción favorable, de progreso o perfeccionamiento de los colaboradores por medio de motivación y satisfacción personal y laboral.

2.2.2. Comportamiento Organizacional

Según Chiavenato (2009), el comportamiento organizacional es un sistema social que depende en gran medida de la motivación, de las características personales y el ambiente que lo rodea, el cual proporciona amplias pistas que determina cómo será el comportamiento de la persona en determinado ambiente, a continuación se describe la forma de abordar cada uno de estos tipos de comportamiento organizacional para efectos de la investigación, siendo:

- ✚ **Salario y beneficios:** Gratificación recibida por los colaboradores de acuerdo a sus funciones, pudiendo ser beneficios extras que permiten satisfacer necesidades materiales, tales como: vacaciones e incentivos.

- ✚ **Condiciones de trabajo:** Entorno laboral incidente en desempeño de los colaboradores, siendo: condiciones ambientales, condiciones de higiene, iluminación y seguridad.
- ✚ **Políticas institucionales:** Decisión escrita que se establece como guía de marco de acción lógico y consistente a cumplir en las áreas de trabajo, estableciendo misión y visión, reglamentación, conocimiento organizacional y logros.
- ✚ **Status:** Posición social del colaborador dentro de la empresa, siendo percibida por aceptación y adaptación, valoración e integración y mediante relaciones interpersonales.
- ✚ **Seguridad laboral:** Conjunto de técnicas y procedimientos encaminadas a maximizar el desempeño laboral, evitando rotación laboral, creando estabilidad laboral, equidad laboral, trabajo en equipo y seguridad.
- ✚ **Supervisión y autonomía:** Procedimientos progresivos de desarrollo laboral que permiten identificación del colaborador con la empresa por medio de motivación y mínima supervisión.
- ✚ **Vida de oficina:** Vivencia diaria de los colaboradores en su centro laboral y entorno, por medio de: comunicación, relaciones interpersonales con autoridad, competencia laboral, y a través de: comunicación escrita, buzo de quejas y sugerencias, coordinación.
- ✚ **Vida personal:** Suma de decisiones personales que atribuyen a la identidad personal en la organización, ambiente laboral, satisfacción personal y convivencia familiar.

2.3. Aportes explicativos de otros autores

Los temas de motivación y comportamiento organizacional han sido abordados por varios autores a nivel postgrado, presentándose para la presente investigación algunos, tales como:

La tesis a nivel de Estudios de Postgrado de la compatriota Palacios (2015), se enfoca a través de objetivo general: Determinar el nivel de motivación y su impacto de ausentismo laboral en las empresas de Call Center, por medio de estudio tipo descriptivo a través de dos instrumentos y con las variables e indicadores, que se plasma en tabla 1.

Siendo planteada la hipótesis: El nivel motivacional tiene impacto en ausentismo laboral en las empresas de Call Center ubicadas en zona 9 y 10 de la Ciudad de Guatemala, obteniendo los resultados cuatro apartados. El primero describe las características de la población en estudio, con un nivel motivacional de significancia alta. El segundo y el tercero, consisten en la presentación de los resultados obtenidos del análisis descriptivo de las variables “motivación” y “ausentismo laboral”, siendo desglosado cada una de las variables y categorías. Por último, en el cuarto apartado, se especifican los resultados obtenidos del análisis estadístico de la relación existente entre las variables antes mencionadas, concluyendo que se acepta la hipótesis planteada.

Tabla 1. Variable e indicadores en la investigación titulada “Nivel motivacional y su impacto de ausentismo laboral en las empresas de Call Center ubicadas en zona 9 y 10 de la Ciudad de Guatemala”, realizada por (Palacios, 2015)

Variables	Indicadores
Motivación	• Reconocimiento • Promoción • Participación • Satisfacción laboral • Derechos laborales • Ambiente laboral
Ausentismo laboral	• Permisos económicos • Comisión • Permiso con goce de salario • Suspensión • Faltas

Fuente: Elaboración propia, con base a información citada por (Palacios, 2015).

Finalmente, el investigador brinda una propuesta de mejora conformada por medio de una Guía de Salud Ocupacional, valoración de participación de compañeros de trabajo, enfoque de trabajo en equipo y reducción de metas inalcanzables.

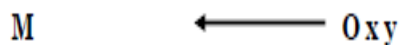
Así mismo, Vásquez (2013) plantea como objetivo general determinar los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del Equipo de Salud del Centro Quirúrgico, conformados por: 14 enfermeras, 09 médicos anestesiólogos, 10 médicos generales cirujanos, 02 médicos gineco-obstetras, 03 médicos traumatólogos y 04 médicos cirujanos especialistas, permitiendo analizar que los descriptores logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora tienen incidencia en el comportamiento organizacional del Centro Quirúrgico.

Tabla 2. Categorías y descriptores en la investigación sobre “Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de Salud de Centro Quirúrgico –H.R.D.L.M. Chiclayo, 2013”, realizada por (Vásquez, 2013)

Categorías	Descriptores
Motivación	• Logro • Reconocimiento • Interés por el trabajo • Responsabilidad • Mejora
Comportamiento organizacional	• Salarios y beneficios • Condiciones de trabajo • Políticas institucionales • Status • Seguridad laboral • Supervisión y autonomía • Vida en oficina • Vida personal

Fuente: Elaboración propia, con base a información citada por (Vásquez, 2013).

La investigación fue considerada de tipo de estudio cuantitativo y correlacional, que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, según el esquema siguiente:



donde:

M = Muestra

Ox = Motivación

Oy = Comportamiento organizacional

De acuerdo al abordaje temático realizado por (Vásquez, 2013) de los objetivos planteados para la investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Los colaboradores a pesar de percibir un salario que no está de acuerdo con sus conocimientos y necesidades personales, de las condiciones ambientales de las diferentes áreas y de las deficiencias en seguridad; perciben con un nivel alto la valoración que les da el jefe de servicio por crear un ambiente laboral agradable, influyendo positivamente en el desempeño de sus actividades profesionales.
- Entre los factores motivacionales que perjudican el comportamiento organizacional se encuentra la falta de reconocimiento alguno en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital, carecen de resoluciones, carta de felicitación, beca de capacitaciones, entre otros; razón por la cual el personal no se siente motivado en este aspecto, lo que conlleva a que en determinadas circunstancias no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades.
- En este estudio, se determinó que existe una relación de grado moderado entre factores motivación y comportamiento organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo.

2.4. Aspectos Referenciales

2.4.1. Finca Los Laureles, Sociedad Anónima

a. Fundación y Reseña Histórica

Finca Los Laureles, S.A. inició su funcionamiento en el año 1999 con la estructura de dos salones para eventos al aire libre (tipo rancho) para clientes del Departamento y Región; sin embargo, en el año 2004 crece la visión del propietario a efecto incorporar al proyecto otras unidades de negocio, esto siempre bajo un concepto natural; es decir, que permitiera a sus clientes disfrutar de nuevas experiencias al estar en contacto con la naturaleza. Siendo que en la actualidad está integrada por Parrillada Chiquimula, Casa del Jockey Hotel y Restaurante, y Caballeriza Hotel.

Continuando con la temática de disfrutar de la naturaleza, se desarrolla un nuevo proyecto que fue la apertura de un restaurante con el nombre de Parrillada de Chiquimula esto con el objetivo de que quienes acudían a las instalaciones tuvieran un lugar donde reunirse a la hora de la comida o durante su visita, siendo esta una sucursal de La Parrillada ubicada en una zona del departamento de Chiquimula (propiedad del Sr. Castañeda); conocido antes bajo el nombre de La Parrillada de Calero.

El restaurante Parrillada Chiquimula, abre sus puertas dentro de la finca en el año 2009, con un concepto distinto al que se tenía en su anterior ubicación, pues ahora se buscaba que los clientes pudieran degustar sus especialidades pero en otro ambiente; es decir, en donde pudieran estar al aire libre, rodeados de la naturaleza visitando el zoológico dentro de la finca en un ambiente familiar, bajo un estilo oriental o de rancho; ya no únicamente para eventos especiales.

Luego de realizar un estudio de mercado en el sector hotelero, el visionario y propietario señor Castañeda, decide crear el Hotel Las Caballerizas, siempre bajo el concepto de un ambiente al aire libre y con contacto con la naturaleza, iniciado su funcionamiento en el año 2012 y al cual meses después decide incorporar una piscina para uso de huéspedes. En la actualidad, se encuentra funcionando para todo visitante de Finca Los Laureles, S.A. que deseen pasar un momento agradable y de relajación.

Continuando con el proyecto de expansión, en el año 2015 inicia a funcionar Casa del Jockey Hotel y Restaurante, dado al gran crecimiento de clientes que deseaban utilizar un hotel en Finca Los Laureles, S.A., agregando un restaurante que les permitiera a los clientes disfrutar de las instalaciones y degustar de sus alimentos sin tener que salir del hotel.

Siendo hoy en día, Finca Los Laureles, S.A. una empresa sólida y con renombre en el Departamento y Región en los sectores hoteleros y restaurante, caracterizándose por la excelencia en servicio al cliente e instalaciones modernas y acogedoras.

b. Visión

Ser una opción de hospedaje, alimentación y recreación sana y con estándares de calidad, en un entorno natural y campestre brindando a nuestros clientes satisfacción con un servicio

de atención individual, familiar, de amigos y desarrollo de eventos, a través de un ambiente confortable, higiénico, de calidad y de relajación.

c. Misión

Con nuestro trabajo y esfuerzo brindar un servicio de hospedaje, alimentación y recreación de calidad, higiene y confianza buscando siempre la satisfacción del cliente, regidos por los principios de ética, honestidad, responsabilidad, amabilidad, equidad y actitud de servicio.

d. Datos Generales

- ✚ Razón social: **Los Laureles S.A.**
- ✚ Giro de la empresa: **Sector Terciario o de Servicios**
- ✚ Tamaño de la empresa: **Mediana Empresa**
- ✚ Dirección: **Km. 175.5 Carretera a Ipala, Aldea Sabana Grande, Chiquimula, Guatemala (dentro de Finca Los Laureles)**
- ✚ Teléfono: **7823-3300**
- ✚ Email: **laparrillada_loslaureles@yahoo.com**

e. Organigrama

La estructura organizacional de Finca Los Laureles, S.A. se encuentra conformado por las áreas: La Parrillada Chiquimula Restaurante, La Casa del Jockey Hotel y Restaurante, y La Caballeriza Hotel, siendo presentadas en figura 1.

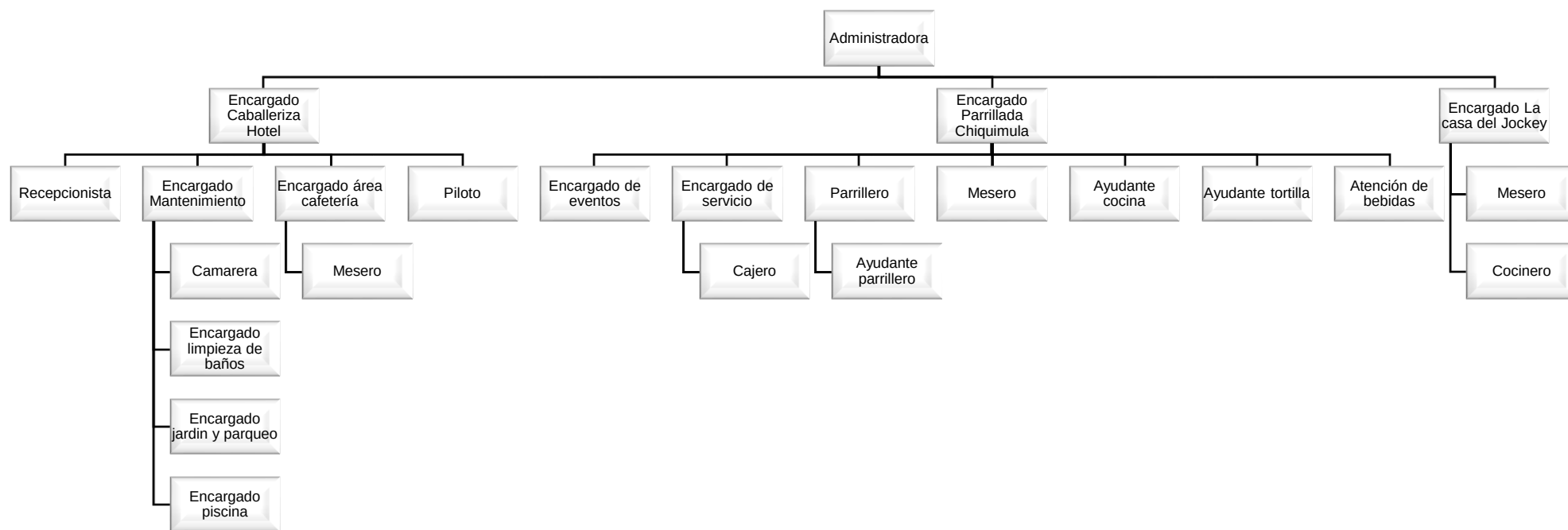


Figura 1. Organigrama de Finca Los Laureles, Sociedad Anónima

Fuente: Elaboración propia, con base a información proporcionada por Administración de Finca Los Laureles, S.A.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo correlacional, con el objetivo de determinar el grado en que las variaciones en uno o varios indicadores de la variable Motivación, se relacionan con Comportamiento Organizacional. La existencia y fuerza de esta variación se determinó estadísticamente por medio de coeficientes de correlación.

Al referirse Hernández (2010), a los estudios correlacionales indica que “al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba”.

La investigación correlacional, también tiene entre sus bondades, “en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa” (Hernández, 2010).

Por tal razón, se analizó el grado de Motivación en cada una de las dimensiones planteadas, y cuál fue su relación con el Comportamiento Organizacional del personal en Restaurantes y Hoteles de Finca Los Laureles Chiquimula, se realizaron aportes explicativos en base a características afines entre la población a estudiar, para poder identificar posibles áreas de oportunidades o deficiencias para proponer mejoras y optimizar su desarrollo.

La investigación fue abordada bajo el enfoque mixto, de manera que la información recopilada pudiera mostrar una perspectiva más amplia y profunda sobre las variables a estudiar. Dicho enfoque, permitió integrar sistemáticamente los enfoques cuantitativo y cualitativo en un solo estudio, con el fin de obtener un cuadro más completo del fenómeno estudiado.

Por medio del enfoque cuantitativo, según Hernández (2010), se utilizó “la recolección de datos para probar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” Siendo el cuestionario basado en el modelo de Litwin & Stringer (2000), trasladada a los colaboradores utilizando

la escala tipo Likert y análisis de documentos, el soporte de información estadística sobre la posible correlación de motivación y comportamiento organizacional existente en Finca Los Laureles, S.A.

Así también, se incluyó el enfoque cualitativo a la investigación, según Hernández (2010), se utilizó "la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar las preguntas de investigación y se podrá o no probar hipótesis en su proceso de interpretación. Se utilizó como soporte de recolección de información para argumentación las técnicas de observación y entrevista a los colaboradores, en el análisis descriptivo plasmado en Capítulo IV.

3.2. Método

El método utilizado en el estudio fue el hipotético-deductivo, el cual permitió poner a prueba una hipótesis en la ciencia, y partir de un supuesto o afirmación por demostrar (hipótesis), para luego llegar a descomponer en sus variables, y a continuación deducir los indicadores de cada uno de ellos con la finalidad de recoger información a partir de éstos (Stoner, 2009).

Este método se diferencia en el conocimiento del que se parte y al que llegan, sí como en la forma de ir de uno a otro. Se hace referencia al método deductivo, cuando se parte de una premisa general para sacar conclusiones de un caso particular; esto es un argumento. La deducción hace énfasis en la teoría, en la explicación, en los modelos teóricos, en la abstracción. Este método es propio de investigaciones en ciencias formales y de investigaciones aplicadas que pretenden validar una teoría en la práctica.

Según Suarez (2001), "el método hipotético deductivo parte de la observación de casos particulares para plantear un problema y éste remite a una teoría". Por lo tanto, en el presente capítulo se presentan las hipótesis formuladas, mediante un razonamiento deductivo que posteriormente permite validarlas.

Dicho método fue aplicado, concretizando en tres fases principales: observación y recolección de información, formulación de la hipótesis y la verificación o contrastación de las hipótesis.

3.2.1. Observación y recolección de información

Esta es la fase del descubrimiento del problema a investigar, que para el presente estudio, se realizó un diagnóstico preliminar sobre algunas situaciones observadas en el comportamiento del personal que labora en la Finca Los Laureles, en el cual se detectó un bajo nivel de motivación el que pudiera estar provocando el comportamiento organizacional deficiente.

3.2.2. Formulación de hipótesis

Luego de identificar el problema a investigar, se procedió a formular las hipótesis de investigación, las cuales partieron de una hipótesis general, planteada según el objeto de estudio y tomando en base estudios de postgrado realizados en esta temática. Dicha hipótesis supone que el comportamiento organizacional estaba siendo influenciado por la motivación del personal de Finca Los Laureles, Chiquimula.

Derivadas de la hipótesis general, surgen las hipótesis específicas, las cuales se desglosan según las sub-variables de “motivación”, en relación a comportamiento organizacional.

3.2.3. Verificación o contrastación de la hipótesis

Formuladas las hipótesis y sus consecuencias, se procedió a su verificación para lo cual se utilizó el cuestionario, que permitió afirmar las hipótesis planteadas.

3.3. Estadística

El análisis de los datos en la investigación fue bajo el enfoque Mixto (cuantitativo y cualitativo) recurriendo a técnicas estadísticas de medición de variables, y a la ciencia específica en la organización e interpretación de este tipo de datos (Solis, 2003).

En esta etapa se utilizó el Programa Estadístico para las Ciencias Sociales (Statistic Package for Social Sciences –SPSS- versión 22.0), en el cual el análisis estadístico de los datos obtenidos se realizó a través de los siguientes modelos:

3.3.1. La escala tipo Likert

Consistió en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicio ante los cuales se evaluaron el nivel de motivación y sus dimensiones del personal; así como, se midieron su comportamiento organizacional, indicándoles que la escala se representó con valores de 1 a 5, siendo aditiva porque al asignar un puntaje a cada afirmación relativa a la actitud que se mide, la suma de los puntajes da una media total de la actitud. Asignándose dichos valores de la siguiente forma:

Tabla 3. Escala tipo Likert del nivel

Escala	Nivel
1	Muy de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	Desacuerdo
5	Muy en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia, citado por (Blanco & Alvarado, 2005).

3.3.2. Coeficiente Alfa de Cronbach

Luego de la aplicación de la prueba piloto, tanto al instrumento de Motivación como al de Comportamiento Organizacional, se les realizó el análisis de Coeficiente de alfa de Cronbach, con el propósito de validar ambos instrumentos, siendo los siguientes:

Tabla 4. Escala para interpretar el Coeficiente de Confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,40 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Elaboración propia, citado por (Blanco Alvarado, 2005).

Con este índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1, se comprobó si el instrumento que se estaba evaluando recopilaba información defectuosa o válida, para su

posterior saneamiento; utilizándose el criterio planteado por (Blanco & Alvarado, 2005) descrito en la tabla 4.

3.3.3. Estadística descriptiva

La información obtenida y las medidas de los datos requirieron un tratamiento riguroso para poder interpretar, comparar, hacer inferencias y dar respuestas a la pregunta de investigación. Para ello, la investigación se acudió a la estadística descriptiva. Algunos ítems del cuestionario contuvieron información descriptiva, pues tiene variables cuantitativas continuas.

3.3.4. Estadística paramétrica

Se utilizó para las variables cuantitativas continuas medidas en una escala de intervalos, y por lo tanto, se realizó un análisis comparativo con la curva normal. Las técnicas paramétricas utilizadas fueron el Coeficiente de Correlación de Pearson. De manera menos formal, fue definido el coeficiente de correlación de Pearson como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas.

Este coeficiente, indica la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. Son números que varían entre los límites +1 y -1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor $r = 0$ indica que no existe relación entre las variables; los valores ± 1 son indicadores de una correlación perfecta positiva. Para interpretar el coeficiente de correlación se utilizó la escala indicada en tabla 5.

Nivel de medición de las variables intervalos o razón. Interpretación: El coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$ donde: -1.00 = correlación negativa perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y" de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante). El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa) y el valor numérico, la magnitud de la correlación (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Tabla 5. Escala para interpretar el Coeficiente de Correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Incorrelación
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración propia, citada por (Blanco & Alvarado, 2005).

3.4. Definición de población, técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Población

La población según Hernández (2010), “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

En el presente estudio, la población se conformó por los cincuenta y tres (53) colaboradores, de todos los niveles ocupacionales, en restaurantes y Hoteles de Finca Los Laureles Chiquimula, distribuidos según se detalla en la tabla 6.

Para el desarrollo de la investigación no se utilizó la fórmula de la muestra de población, debido a que es un estudio de caso específico, donde se consideró la población completa, es decir, a los 53 colaboradores del Registro de Administrativo de la Finca Los Laureles, repartidos en las siguientes áreas:

Tabla 6. Personal de Finca Los Laureles, Chiquimula

No.	Área	No. Trabajadores
1	Parrillada Chiquimula	32
2	Casa del Jocky Hotel y Restaurante	3
3	Caballeriza Hotel	18
Total		53

Fuente: Elaboración propia, con base a información proporcionada por la Administración de Finca Los Laureles, S.A. (Mayo, 2016)

Es decir, se realizó un censo que según Hernández (2010), “implica un conjunto de operaciones que consisten en recoger, recopilar, evaluar, analizar y publicar o divulgar de alguna otra forma características habitacionales de los hogares y datos demográficos, económicos y sociales relativos a todos los habitantes de un país (o de una parte bien delimitada de un país) en un momento determinado.”

3.4.2. Técnicas

a) Observación

La observación es una de las estrategias para recoger y medir información de fuentes primarias. La observación científica se utilizó al ingresar a la empresa y durante el estudio, debido a que es una técnica de medición que acepta material no estructurado y puede trabajar con volúmenes diferentes de datos mediante el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas, de características de un fenómeno o de diferentes aspectos de la realidad empírica susceptibles de ser captados por los sentidos.

La observación se realizó en forma individual, directamente en las diferentes áreas en las que se desempeñan los colaboradores de la Finca Los Laureles Chiquimula, donde se midieran aspectos como el entorno laboral, relación entre compañeros y jefes, como por ejemplo: relaciones interpersonales, manejo de conflictos, uso adecuado y las condiciones de la infraestructura, mobiliario y equipo tecnológico que permite el desarrollo del personal; así como, otros elementos que aportaran información valiosa al proceso de investigación.

b) Encuesta

Permitió recopilar información sobre actitudes, creencias, comportamientos y características del personal objeto de estudio dentro del Finca Los Laureles, Chiquimula. Esta fue respondida por el 100 % de la población que labora en la finca, realizándose por medio de un cuestionario, el cual a través de una escala tipo Likert, integró información que pudo ser cuantificada y procesada, para su posterior análisis.

c) Análisis de documentos

Se realizó a través de la recopilación y análisis de información relacionada al objeto de estudio, el cual procedió de: documentos internos de la empresa (manual de funciones, actas y control de asistencia del personal), libros, investigaciones, ensayos, prensa y artículos de revistas científicas de circulación nacional e internacional, tesis, documentos de circulación en internet, así como todos aquellos que aportaron información relevante a la investigación.

Para la aplicación de esta técnica se vigiló que la información proviniera de fuentes confiables, que guardaran relación con el objeto de estudio, el contexto, así como la posición, tendencias e ideologías del autor o autores.

3.4.3. Instrumentos

a) Cuestionario

Para el desarrollo de la correlación entre factores de la motivación del personal y el comportamiento organizacional en Restaurantes y Hoteles de Finca Los Laureles, se utilizó un instrumento que contiene 02 variables, 13 subvariables y 50 ítems. Corresponde a un cuestionario basado en el modelo de Litwin & Stringer (2000), y que la investigadora lo adaptó para recoger las respuestas de los sujetos, respecto a motivación y comportamiento organizacional.

Conceptualmente este cuestionario fue fundamentado en las teorías de motivación de (Herzberg, 2004). Este autor basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, puntualizó la importancia del enriquecimiento de la tarea, para incrementar su

impacto sobre la motivación de los empleados. Este enfoque permite una configuración más amplia respecto de la motivación del comportamiento humano. En este cuestionario se menciona dos factores:

Tabla 7. Cuestionario Motivación

Ítems	Dimensiones
1-5	Logro
6-9	Reconocimiento
10-12	Interés en el trabajo
13-15	Responsabilidad
16-17	Mejora

Fuente: Elaboración propia, citado por (Litwin & Stringer, 2000).

Tabla 8. Cuestionario Comportamiento Organizacional

Ítems	Dimensiones
18-19	Salario y beneficios
20-23	Condiciones de trabajo
24-27	Políticas institucionales
28-32	Status
33-36	Seguridad laboral
37-39	Supervisión y autonomía
40-45	Vida de oficina
46-50	Vida personal

Fuente: Elaboración propia, citado por (Litwin & Stringer, 2000).

En el instrumento seleccionado también se recogió información de variables sociodemográficas: edad, sexo, estado civil, grupo ocupacional, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, tiempo de trabajo en el servicio. Las respuestas fueron de escala Likert, que consistió en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se les pidió la reacción de los sujetos. Es decir, se presentaron cada afirmación y eligieron 1 de los 5 puntos de la escala según se indicó en la tabla 5.

Los resultados obtenidos fueron interpretados según se describe en las tablas 9 y 10, siendo:

Tabla 9. Criterios utilizados para la medición de Variable Motivación

Criterios	Definición	Rangos
Desmotivado	Los aspectos relacionados con el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora no han sido cubiertos en el personal	17 a 33
Poco motivado	Los aspectos relacionados con el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora han sido cubiertos en forma mínima en el personal	34 a 50
Motivado	Los aspectos relacionados con el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora han sido cubiertos según expectativas del personal	51 a 67
Muy motivado	Los aspectos relacionados con el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora han sido sobrepasados en el personal	68 a 85

Fuente: elaboración propia, julio 2016

Tabla 10. Criterios utilizados para la medición de Variable Comportamiento Organizacional

Criterios	Definición	Rangos
No aceptable	Los aspectos salario y beneficios, condiciones de trabajo, políticas institucionales, status, seguridad laboral, supervisión y autonomía, vida de oficina y vida personal no han sido percibidos por el personal	33 a 65
Poco aceptable	Los aspectos salario y beneficios, condiciones de trabajo, políticas institucionales, status, seguridad laboral, supervisión y autonomía, vida de oficina y	66 a 98

	vida personal han sido percibidos en forma mínima por el personal	
Aceptable	Los aspectos salario y beneficios, condiciones de trabajo, políticas institucionales, status, seguridad laboral, supervisión y autonomía, vida de oficina y vida personal han sido percibidos según las expectativas por el personal	99 a 131
Muy aceptable	Los aspectos salario y beneficios, condiciones de trabajo, políticas institucionales, status, seguridad laboral, supervisión y autonomía, vida de oficina y vida personal han sobrepasado las expectativas del personal	132 a 165

Fuente: elaboración propia, julio 2016

Con valoración de la siguiente manera:

✚ Cuestionario de Motivación, calificación máxima fue 85 (17 ítems por 5, escala tipo Likert), y la calificación mínima fue 17

✚ Cuestionario de Comportamiento Organizacional, calificación máxima 165 (33 ítems por 5) y la calificación mínima fue 33.

3.5. Fuentes de información y estrategias de investigación

3.5.1. Fuentes de información

La naturaleza del estudio requirió la obtención de datos de dos clases de fuentes, tal como se describe a continuación:

a) Fuentes primarias

Las fuentes primarias permitieron obtener información directa, que en este caso es la proporcionada por el personal de Restaurantes y Hoteles en Finca "Los Laureles", Chiquimula, aplicando las técnicas e instrumentos de recopilación citados anteriormente.

b) Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias provinieron de información ya procesada, en este caso, documentos internos de la institución: manual de funciones, actas, control de asistencia del personal, solicitudes de permisos, circulares, tesis, investigaciones, ensayos y documentos de circulación en internet, entre otros.

3.5.2. Estrategias

El proceso de obtención de información del trabajo de campo para la recolección de datos, procesamiento, análisis e interpretación de resultados; requirieron de una serie de estrategias que facilitaron la obtención de información, al mismo tiempo que la hicieron más confiable y objetiva. Las estrategias y actividades utilizadas en el proceso de investigación fueron:

- ✚ El instrumento se les brindó a los colaboradores en los turnos y días en que todos se encontraban en su área de trabajo; así como, el horario que tenían menor cantidad de clientes y así se evitó que descuidaran su trabajo
- ✚ Para evitar sesgo de información, los colaboradores respondieron en una área alejada de su puesto de trabajo y sin contacto con sus jefes inmediatos
- ✚ A las personas que no sabían leer ni escribir, se les apoyó con explicación individual de cada ítem y se les completó el cuestionario con información de su percepción
- ✚ Se aplicó a 40 colaboradores la prueba piloto de los cuestionarios de Motivación y Comportamiento Organizacional, con el fin de verificar que los instrumentos cumplieran con las condiciones de validez y confiabilidad; así como, de calidad en las instrucciones y enunciados.

- ✚ A través de Guía de Observación se ratificó y verificó la información emitida por los colaboradores y administración de Finca Los Laureles, S.A. para concluir con los resultados sobre los niveles de motivación y comportamiento organizacional de la empresa

3.6. Hipótesis

3.6.1. General

H_i: A mayor motivación, mejor comportamiento organizacional en el personal de Finca los Laureles, S.A.

3.6.2. Específicas

- H₁: A mayor logro, mejor comportamiento organizacional
- H₂: A mayor reconocimiento, mejor comportamiento organizacional
- H₃: A mayor interés en el trabajo, mejor comportamiento organizacional
- H₄: A mayor responsabilidad, mejor comportamiento organizacional
- H₅: A mayor mejora, mejor comportamiento organizacional

3.7. Conceptualización y operación de variables e indicadores

En base a los objetivos planteados en la investigación, se realiza la siguiente operacionalización de variables e indicadores, según se describen en la tabla 11.

Tabla 11. Conceptualización y operación de Variables e Indicadores

HIPÓTESIS	VARIABLES	Sub-VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE
A mayor motivación, mejor comportamiento organizacional del personal de Finca los Laureles, S.A.	MOTIVACIÓN	Logro	Nivel de aporte	Ordinal
			Grado de beneficios	Ordinal
			Nivel de satisfacción y desarrollo	Ordinal
			Nivel de desempeño laboral	Ordinal
		Reconocimiento	Nivel de reconocimiento	Ordinal
			Grado de equidad y valoración	Ordinal
			Grado de exhortación	Ordinal
		Interés en el trabajo	Nivel de interés	Ordinal
			Nivel de compresión	Ordinal
			Nivel de participación	Ordinal
		Responsabilidad	Grado de puntualidad	Ordinal
			Grado de resultados	Ordinal
			Grado de responsabilidad	Ordinal
		Mejora	Nivel de motivación	Ordinal
			Nivel de satisfacción	Ordinal
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Nivel de salario y grado de beneficios	Nivel de salario adecuado a funciones	Ordinal
			Grado de beneficios (gratificaciones, vacaciones, incentivos)	Ordinal
		Condiciones de trabajo	Grado de condiciones ambientales	Ordinal
			Grado de condiciones de higiene	Ordinal
			Grado de iluminación	Ordinal
			Nivel de seguridad	Ordinal
			Nivel de área de trabajo	Ordinal

Nivel de políticas institucionales	Nivel de misión y visión	Ordinal
	Nivel de reglamentación	Ordinal
	Nivel de conocimiento organizacional	Ordinal
	Nivel de logros	Ordinal
Status	Nivel de aceptación y adaptación	Ordinal
	Nivel de valoración e integración	Ordinal
	Nivel de relaciones interpersonales	Ordinal
Seguridad laboral	Grado de rotación laboral	Ordinal
	Nivel de estabilidad laboral	Ordinal
	Nivel de equidad laboral	Ordinal
	Nivel de trabajo en equipo y seguridad	Ordinal
Supervisión y autonomía	Nivel de motivación	Ordinal
	Grado de supervisión	Ordinal
Nivel de vida de oficina	Nivel de comunicación	Ordinal
	Nivel de relaciones interpersonales con autoridad	Ordinal
	Nivel de competencia laboral	Ordinal
	Nivel de comunicación escrita	Ordinal
	Grado de buzón de quejas y sugerencias	Ordinal
	Nivel de coordinación	Ordinal
Nivel de vida personal	Nivel de organización	Ordinal
	Nivel de ambiente laboral	Ordinal
	Nivel de satisfacción personal	Ordinal
	Nivel de convivencia familiar	Ordinal

Fuente: Elaboración propia, con base en (Litwin & Stringer, 2000).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Consideraciones preliminares

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la investigación sobre Motivación y su relación con Comportamiento Organizacional del personal en Finca Los Laureles, .S.A.

Las derivaciones se realizaron en base a la información proporcionada por 53 colaboradores de la empresa, en relación a las variables Motivación y Comportamiento Organizacional; iniciando con análisis descriptivo de cada variable y subvariable, por medio de “tablas de contingencia”. Así también, se incluye información obtenida en Guía de observación de los resultados de la correlación que permitieron dar respuesta a los objetivos e hipótesis planteados.

4.2. Análisis de información general

Como preliminar, se presenta información sobre confiabilidad o fiabilidad del instrumento entregado al personal de Finca Los Laureles, S.A., siendo utilizado el criterio desarrollado por Blanco & Alvarado (2005), e ingresada la información en programa IBM SPSS Statistics Versión 22. Obteniendo la variable independiente **Motivación** coeficiente “Alta”, en Alfa de Cronbach con 0.784 (anexo 1); mientras que la variable dependiente **Comportamiento organizacional** con un rango “Muy Alta”, teniendo 0.908 de Alfa de Cronbach (anexo 2).

El instrumento utilizado estuvo conformado por 50 preguntas, abarcando ambas variables, dando como resultado en Alfa de Cronbach de **0.917**, posicionándolo en el rango de “Muy Alta” (anexo 3). Por lo que el cuestionario utilizado fue de comprensión e interpretación elevada por el personal, teniendo rangos altos de confiabilidad o fiabilidad.

4.2.1. Área donde labora el personal de Finca Los Laureles, S.A. según género

En la Era del Hoy en día, el adquirir conocimientos técnicos y prácticos es de relevancia para el desarrollo profesional por medio de igualdad de derechos y oportunidades, teniendo Finca Los Laureles, S.A. su mayor porcentaje de colaboradoras de género femenino, del 52.8 por ciento, mientras que masculino es del 47.2 por ciento. Lo que permite interpretar que la empresa apoya a su talento humano, indistintamente de su género, como se tiene estereotipado que el sector hotelero y de restaurantes contrata en su mayoría a género masculino, según se puede observar en tabla 12.

Tabla 12. Área donde labora el personal de Finca Los Laureles, S.A. según género

		Género		Total
		Masculino	Femenino	
Área donde labora	Parrillada	17	15	32
	Chiquimula	53.1%	46.9%	100.0%
	Caballeriza Hotel	6	12	18
		33.3%	66.7%	100.0%
	La casa del Jockey	2	1	3
		66.7%	33.3%	100.0%
Total		25	28	53
		47.2%	52.8%	100.0%

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

En Parrillada Chiquimula el 53.1 por ciento es del género masculino, se debe al servicio que éste presta, ya que según percepciones de clientes la atención que brindan los meseros es de solución inmediata y adecuada; así como, para el cuidado de bodega de alimentos y útiles de limpieza por su complejidad de fuerza es preferible que sea realizado por hombres, aun así, el diferencial de 45.9 por ciento del género femenino es mínimo.

Así mismo, se observa que en La casa del Jockey tiene un porcentaje del 66.7 por ciento del género masculino y el 33.3 por ciento de femenino, predominan levemente los caballeros por el tipo de funciones que ésta realiza, que van encaminadas a eventos de bodas, XV años, graduaciones, entre otros, que debe de ser trasladado mobiliario y equipo.

Contrastando con las Áreas antes mencionadas, se encuentra Caballeriza Hotel, que de su totalidad de colaboradores, el 66.7 por ciento son féminas y el 33.3 por ciento son caballeros, esto se debe al área laboral y que clientes han manifestado su preferencia de atención en las habitaciones y piscina por personal femenino.

4.2.2. Escolaridad del personal de Finca Los Laureles, S.A. según género

El mayor deseo de superación y preparación profesional del personal de Finca Los Laureles, S.A. se encuentra en el género femenino con el 66 por ciento y del género masculino con el 34 por ciento. Siendo así que, el 20 por ciento en escolaridad universitaria es por colaboradores, ante el notable y elevado índice en comparación a los colaboradores masculinos que tienen únicamente el 5.6 por ciento, situación que se ve reflejada debido a que la mayoría son solteras y sin compromiso matrimonial, mientras que los hombres en gran número tienen carga familiar y sus necesidades económicas familiares son su prioridad, según se muestra en tabla 13.

Tabla 13. Escolaridad del personal de Finca Los Laureles, S.A. según género

Escolaridad	Género		Total
	Masculino	Femenino	
Primaria	9 50.0%	12 34.3%	21 39.6%
Básico	5 27.8%	11 31.4%	16 30.2%
Diversificado	3 16.7%	5 14.3%	8 15.1%
Universidad	1 5.6%	7 20.0%	8 15.1%
Total	18 34.0%	35 66.0%	53 100.0%

Fuente: elaboración propia, octubre 2017

A pesar de ser personal operativo y considerar que tendría la puntuación elevada, el porcentaje de 34.3 por ciento de colaboradoras y el 50 por ciento de colaboradores que únicamente tienen nivel primario, es considerado nivel bajo y esto se debe a que el personal que labora en la empresa es de comunidades cercanas, por lo que utilizan como plataforma

a la empresa para poder continuar su formación académica y así poder tener mayores posibilidades de conseguir un mejor empleo. Respecto a nivel básico, se observa que un porcentaje significado de sus colaboradores han alcanzado dicho nivel, siendo así que el 31.4 por ciento son féminas y el 27.8 por ciento son caballeros, pudiendo ser considerada como Oportunidad para la empresa Finca Los Laureles, S.A. el motivar a su personal para que continúe enriqueciendo sus conocimientos y obtener niveles de estudios superiores.

4.3. Variable “Motivación”

Como se mencionó anteriormente, la motivación está integrada por: logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora, por lo que a continuación se indica los niveles de motivación que tiene el personal que se encuentra en Finca Los Laureles, S.A., en las áreas:

-  Hotel Las Caballeriza
-  Hotel y Restaurante La casa del Jokye
-  Parrillada Chiquimula

Tabla 14. Nivel de motivación respecto a Área donde labora

Área donde labora	Nivel de motivación de variable				Total
	Desmotivado	Poco motivado	Motivado	Muy motivado	
Parrillada	0	7	20	5	32
Chiquimula	0.0%	21.9%	62.5%	15.6%	100.0%
Caballeriza	0	2	12	4	18
Hotel	0.0%	11.1%	66.7%	22.2%	100.0%
La casa del Jockey	0	0	1	2	3
	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Total	0	9	33	11	53
	0.0%	16.9%	62.3%	20.8%	100.0%

Fuente: elaboración propia, octubre 2017

De acuerdo a los datos obtenidos en tabla 14, el personal de Finca los Laureles, S.A. están “motivados” con el 62.3 por ciento, predominando el nivel Caballeriza Hotel; “muy motivados” con el 20.8 por ciento, principalmente en La casa del Jockey; seguido por “poco” motivados”

que es el 16.9 por ciento, por el personal de Parrillada Chiquimula; por lo que se debe fomentar los niveles de logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora para que los colaboradores perciban la importancia que tienen para la empresa poder brindar un servicio de calidad.

Debido al reciente ingreso a Parrillada Chiquimula, el personal se encuentra “motivados”, con el 62.5 por ciento, debido a que reciben las prestaciones correspondientes según la ley, además de estímulos incentivos como: transporte, flexibilidad de horario de entrada y permisos en días de baja actividad laboral; sin embargo, existen colaboradores “poco motivados”, el 21.9 por ciento, y se debe a que la empresa tiene meses de mayor actividad y consumo en unos con otros, tal es el caso del mes de agosto (feria patronal) en el que las horas laborales se extienden y el agotamiento físico es de difícil recuperación.

En el nivel de “muy motivados” se encuentra el 15.6 por ciento de los colaboradores, siendo considerado como que las acciones tomadas por la empresa para elevar el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora han sido percibidas y los resultados se ven reflejados en el fortalecimiento del talento humano.

El 66.7 por ciento del personal de Caballeriza Hotel indica estar “motivados”; percibiendo que han sido cubiertos los aspectos de logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora por la empresa, siendo predominante el corto tiempo que tienen los colaboradores de estar en esa área y las relaciones interpersonales entre los mismos con su encargada de manera armoniosa, liderada bajo el concepto de trabajo en equipo.

En relación a nivel “muy motivados” se encuentra el 22.2 por ciento, esto se debe a que perciben apoyo para realizar eficaz y eficientemente su trabajo. Con relación a los resultados en “poco motivado”, del 11.1 por ciento, se considera de gran incidencia, pero que si tiene que ser considerada como una oportunidad de mejora en el personal de dicha área, debido a que no han recibido el mismo apoyo que las otras áreas de Finca Los Laureles, S.A.

El personal de La Casa del Jockey tiene el nivel de “motivados” con el 33.3 por ciento y con 66.7 el “muy motivados”, dado a que únicamente laboran 3 colaboradores en esa área y son de ingreso menor al año, por lo que se encuentran con todo el entusiasmo y deseo de realizar de la mejor manera su trabajo, sin depender directamente de los estímulos motivacionales que les pueda brindar la empresa; sino, que tienen automotivación elevada.

Con las variables **Motivación** y **Comportamiento organizacional** investigadas en Finca Los Laureles, S.A, fue fundamental determinar si el tiempo de laborar en la empresa tiene repercusión sobre el nivel de motivación que posee el personal, tal como lo indica tabla 15.

Tabla 15. Nivel de motivación respecto a Tiempo de laborar en la empresa

Tiempo de laborar en la empresa	Nivel de motivación de variable				Total
	Desmotivado	Poco motivado	Motivado	Muy motivado	
Menos de 1 año	0 0.0%	9 25.7%	19 54.3%	7 20.0%	35 100.0%
De 1 a 3 años	0 0.0%	0 0.0%	7 77.8%	2 22.2%	9 100.0%
De 4 a 7 años	0 0.0%	0 0.0%	5 83.3%	1 16.7%	6 100.0%
Más de 7 años	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	3 100.0%
Total	0 0.0%	9 17.0%	33 62.2%	11 20.8%	53 100.0%

Fuente: elaboración propia, octubre 2017

Los colaboradores de Finca Los Laureles, S.A., respecto al nivel “motivados” tienen el 62.2 por ciento, siendo los colaboradores de 4 a 7 años los que mayormente reflejan dicho nivel; mientras que con “muy motivados”, se encuentra el 20.8 por ciento, especialmente los de que tienen más de 7 años de laborar en la empresa; determinándose que los aspectos motivacionales han sido cubiertos y sobrepasados según las expectativas de los colaboradores; así como, debe de seguir trabajando en el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora; pues el 17.0 por ciento del personal, están “poco motivados”, principalmente los que tienen menos de 1 año de haber ingresado a la empresa, ponderación considerable de ser trabajada para mayor satisfacción del personal y que puede ser mejorada con el transcurrir de los años.

El nivel “poco motivados” lo tiene el personal que lleva menos de 1 año de laborar en la empresa con el 25.7 por ciento, dado que tienen altas expectativas de desarrollo personal en la empresa, considerando que por el poco tiempo de ingreso faltan estimulantes

motivacionales, tales como: conocimiento de visión, misión, planes de trabajo y funciones de sus puestos de trabajo.

Respecto al 83.3 por ciento que indican estar “motivados”, es decir, tener un alto grado de satisfacción motivacional para realizar de la mejor manera su trabajo son los colaboradores que llevan de 4 a 7 años en la empresa, es debido a que han sido estimulados con aumentos salariales por el tiempo de servicio y en reuniones de trabajo tomados como ejemplos para los de nuevo ingreso.

Así también, se constató que se encuentran con el 66.7 por ciento, “motivados” los colaboradores que tienen más de 7 años de laborar en la empresa, esto se debe a que en ese tiempo el propietario les ha permitido trabajar en todas las áreas y así obtener con mayores conocimientos en contexto de Finca Los Laureles, S.A.

4.3.1. Logro

a. Análisis descriptivo

Siendo el logro, el alcance de una meta previamente propuesta, es necesario el establecer la incidencia en: aporte, beneficios, satisfacción y desarrollo, desempeño laboral que tiene en los colaboradores de Finca Los Laureles, S.A., por lo que la siguiente tabla indica el nivel de logro respecto a Área donde laboran según los resultados obtenidos en tabla 16.

El nivel motivacional en variable logro del personal de Finca Los Laureles, S.A., se encuentra con “muy motivados” del 58.5 por ciento, mayormente el personal de Caballeriza Hotel; con 26.4 “motivados”, principalmente los colaboradores de Parrillada Chiquimula; sin embargo, se obtuvo que el 9.4 por ciento tiene nivel “poco motivados”, primordialmente los de Caballeriza Hotel; y con el 5.7 por ciento se encuentran “desmotivados”, especialmente los colaboradores de Parrillada Chiquimula; por lo que la empresa debe aumentar el nivel de aporte, grado de beneficios, nivel de satisfacción y desarrollo, y el nivel de desempeño laboral, pues tiene un porcentaje elevado de colaboradores con nivel motivación bajo.

El nivel “muy motivados” del personal de Parrillada Chiquimula es del 46.7 por ciento, seguido por “motivados” con el 34.4 por ciento, siendo una de las causas principales el ser el área de Finca Los Laureles, S.A. con mayor cantidad de colaboradores permitiendo

satisfacción y desarrollo personal y laboral, beneficios monetarios que incidan en desempeño laboral eficiente y eficaz. Con 5.5 por ciento cada uno, indicaron estar “desmotivados” y “poco motivados”, dicho resultado es considerar que el aporte que perciben no cumple con sus expectativas.

Tabla 16. Niveles de motivación respecto al logro, según a Área donde laboran

Área donde labora	Nivel de logro				Total
	Desmotivado	Poco motivado	Motivado	Muy motivado	
Parrillada	3	3	11	15	32
Chiquimula	9.5%	9.5%	34.3%	46.7%	100.0%
Caballeriza	0	2	3	13	18
Hotel	0.0%	11.1%	16.7%	72.2%	100.0%
La casa del Jockey	0	0	1	2	3
	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Total	3	5	14	31	53
	5.7%	9.4%	26.4%	58.5%	100.0%

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

El logro en el personal de Caballeriza Hotel, en el nivel “muy motivados” es del 72.2 por ciento y del 16.7 por ciento “motivados”, que indica que los colaboradores tienen apoyo de su Encargado que les brinda satisfacción y por ende desarrollo para aportar a su área laboral. Con el 11.1 por ciento está el nivel “poco motivados”, indicador que anticipa el tener que fortalecer el alcance de meta en dicha área.

Los niveles en el personal de La casa del Jockey, es de “muy motivados” con el 66.7 por ciento y “motivados” con el 33.3 por ciento, siendo así que es el área con menos personal y de la cual la administración tiene menos quejas de mal servicio, por lo que la empresa debe continuar brindándoles estímulos no monetarios y monetarios que engrandezcan la satisfacción y desarrollo de cada colaborador, obteniendo elevado desempeño laboral.

b. Análisis inferencial

El análisis inferencial de "Logro" en relación con "Comportamiento Organizacional", da respuesta a la hipótesis específica de investigación planteada, siendo:

H₁: A mayor logro, mejor comportamiento organizacional

Respecto a la hipótesis específica 1 y según información plasmada en tabla 17, se “**acepta**” su planteamiento, debido que los resultados obtenidos fueron de Significancia bilateral de 0.000, siendo menor al alfa 0.01 aplicado, y correlación de Pearson en el rango “positiva moderada” con el 0.630. Es decir, que el alcance de una meta previamente propuesta repercute moderadamente en el comportamiento organizacional existente del personal de Finca Los Laureles S.A.

Tabla 17. Grado de correlación entre Logro y Comportamiento Organizacional

Variables		Grado de Logro	Comportamiento Organizacional
Logro	Correlación de Pearson	1	0.630**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	53	53
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	.630**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	53	53

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

Por anterior, la empresa debe continuar fomentando en el personal la motivación a través del logro, ya que este va relacionado con el autoestima y la confianza en sí mismo que podrían en un futuro optimista brindar esperanza de éxito, teniendo la empresa personal especializado en su área de trabajo que les brinde competitividad empresarial. Siendo que los indicadores demostraron su aceptación de acuerdo a nivel de aporte, grado de beneficios, nivel de satisfacción y desarrollo, y nivel de desempeño.

4.3.2. Reconocimiento

a. Análisis descriptivo

El reconocimiento es la acción de distinguir a un sujeto entre las demás, por medio de: equidad y valoración, exhortación, siendo necesario el establecer el área con nivel más bajo

de motivación para fortalecer la identidad de formar parte en Finca Los Laureles, S.A., siendo por medio de tabla 18 plasmados los resultados del nivel de reconocimiento que poseen los colaboradores respecto a área donde laboran.

Tabla 18. Niveles de motivación respecto a reconocimiento, según a Área donde laboran

Área donde labora	Nivel de reconocimiento				Total
	Desmotivado	Poco motivado	Motivado	Muy motivado	
Parrillada	9	11	11	1	32
Chiquimula	28.2%	34.4%	34.4%	3.0%	100.0%
Caballeriza	4	2	8	4	18
Hotel	22.2%	11.2%	44.4%	22.2%	100.0%
La casa del Jockey	0	0	1	2	3
	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Total	13	13	20	7	53
	24.5%	24.5%	37.8%	13.2%	100.0%

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

Respecto al nivel motivacional de reconocimiento del personal Finca Los Laureles según área donde laboran, el 37.8 por ciento están “motivados”, siendo los colaboradores de Caballeriza Hotel los que mayormente reflejan dicho nivel; sin embargo, con el 24.5 cada nivel perciben como “desmotivados” y “poco motivados” el nivel de reconocimiento, grado de equidad y valoración, y grado de exhortación, principalmente los del área Parrillada Chiquimula, es decir, que el 49 por ciento de sus colaboradores ponderan los niveles motivacionales más bajos, debiendo la empresa apoyarse con la propuesta de Plan Motivacional Laboral que se le brindara para evitar disminución motivacional y por ende desempeño laboral deficiente que pudiera repercutir en un mal servicio al cliente. Y con el 13.2 por ciento se encuentra el nivel “muy motivados”, especialmente los del área La casa del Jockey.

La percepción de reconocimiento del personal Parrillada Chiquimula, se encuentra en los niveles “motivados” con 34.4 por ciento y “poco motivados”, seguidamente con “desmotivados” 28.2 por ciento y “muy motivados” con el 3 por ciento, la variación tan notable del resultado obtenido por los 32 colaboradores, se debe a que perciben baja equidad de

funciones y valoración de trabajo que con esmero realizan, siendo exhortado únicamente colaboradores selectivos y rutinarios.

El nivel “motivados” del personal de Caballeriza Hotel respecto a equidad y valoración es del 44.4 por ciento; sin embargo, con 22.2 por ciento se obtuvo resultado que los colaboradores están “desmotivados” y “muy motivados”, ya que los de nuevo ingreso a la empresa consideran que exhortación es únicamente para personal con varios años laborales en la empresa; mientras que, los de 4 años en adelante perciben que Encargada de área se esmera porque exista equidad y que el sentimiento de valoración por su trabajo es satisfactorio.

El nivel “muy motivados” es del 66.7 por ciento en La casa de Jockey y “muy motivados” del 66.7 por ciento, en consideración que únicamente laboran tres colaboradores y de menos de tres años en la empresa por lo que consideran que existe equidad y valoración para cada colaborador y exhortación a realizar de manera eficiente y eficaz su trabajo.

b. Análisis inferencial

El análisis inferencial de la subvariable "Reconocimiento" en relación con el "Comportamiento Organizacional", da respuesta a la hipótesis específica de investigación planteada, siendo:

H₂: A mayor reconocimiento, mejor comportamiento organizacional

Tabla 19. Grado de correlación entre Reconocimiento y Comportamiento Organizacional

Variables		Grado de Reconociendo	Comportamiento Organizacional
Reconocimiento	Correlación de Pearson	1	.280*
	Sig. (bilateral)		.042
	N	53	53
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	.280*	1
	Sig. (bilateral)	.042	
	N	53	53

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).**

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

A cerca de la hipótesis específica 2 y según tabla 19, se “acepta” su planteamiento acerca de que el nivel de reconocimiento, grado de equidad y valoración, y grado de exhortación repercuten positivamente en el comportamiento organizacional. Dicho argumento se hace, ya que se obtuvo en Significancia bilateral 0.042, siendo menor al alfa 0.05 aplicado; y correlación de 0.280, siendo del rango “positiva baja”.

A cerca de la hipótesis específica 2 y según tabla 19, se “acepta” su planteamiento acerca de que el nivel de reconocimiento, grado de equidad y valoración, y grado de exhortación repercuten positivamente en el comportamiento organizacional. Dicho argumento se hace, ya que se obtuvo en Significancia bilateral 0.042, siendo menor al alfa 0.05 aplicado; y correlación de 0.280, siendo del rango “positiva baja”.

Es decir, que es poco el impacto que tiene en los colaboradores el ser motivado con reconocimientos, pero falta de dichos estimulantes se ven reflejados en el comportamiento organizacional, pues se debe recordar que se puede motivar con beneficios y reconocimientos que van más allá del dinero, tales como: palabras de aliento, felicitaciones en público y fomentar el desarrollo personal de cada colaborador, por lo que la acción de distinguir a un sujeto entre los demás es fundamental en el nivel motivacional que puede desarrollar un colaborador y siendo de mucha relevancia en Finca Los Laureles, S.A. en consideración del servicio y sector al que brinda sus servicios.

4.3.3. Interés en el trabajo

a. Análisis descriptivo

Las acción encaminada a identificación del colaborador con la empresa, acompañada de comprensión y participación generan interés en el trabajo y por ende mayor motivación del personal para un muy aceptable Comportamiento organizacional.

En relación a los niveles de motivación en interés en el trabajo según área donde laboran, el personal de Finca Los Laureles, S.A. se encuentran “muy motivados” con el 64.1 por ciento, mayormente personal de Parrillada Chiquimula; con “motivados” del 20,8 por ciento, principalmente los del área Caballeriza Hotel; sin embargo, con “poco motivados” el 9.4 por ciento, principalmente los colaboradores de la casa del Jockey; y, con nivel “desmotivados”

del 5.7 por ciento, principalmente están en el área de Caballeriza Hotel, lo que indica que los niveles de interés, comprensión y participación no cubre las expectativas de los colaboradores por lo que se debe mejorar dicha percepción para obtener mejor desempeño laboral.

Tabla 20. Niveles de motivación respecto al interés en el trabajo, según a Área donde laboran

Área donde labora	Nivel de interés en el trabajo				Total
	Desmotivado	Poco motivado	Motivado	Muy motivado	
Parrillada	1	4	5	22	32
Chiquimula	3.1%	12.5%	15.6%	68.8%	100.0%
Caballeriza	2	0	6	10	18
Hotel	11.1%	0.0%	33.3%	55.5%	100.0%
La casa del Jockey	0	1	0	2	3
	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	100.0%
Total	3	5	11	34	53
	5.7%	9.4%	20.8%	64.1%	100.0%

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

Los colaboradores de Parrillada Chiquimula, que con el 68.8 por ciento están “muy motivados” ya que perciben que su trabajo aporta para el éxito del área; mientras que con 15.6 por ciento están “motivados” y con el 12.4 por ciento “poco motivados” se por la poca comprensión de apoyo hacia colaboradores casados o unidos, quienes por sus compromisos personales han solicitado apoyo por encargado de área y varias ocasiones ha sido negado dicho apoyo.

En Caballeriza Hotel el 55.5 por ciento de los colaboradores tienen un nivel “muy motivados”, debido a que se interesan en el trabajo y lo realizan de la mejor manera pues participan en las tomas de decisiones y se identifican con el área donde labora, tal como lo demuestra tabla 20.

El personal de La casa del Jockey el 66.7 por ciento están “muy motivados” y el 33.3 por ciento “poco motivados”, siendo que el encargado debe analizar las acciones encaminadas a crear en el personal el interés en su trabajo acompañando la comprensión de situaciones

que son de tipo naturaleza que no dependen ni puede anticipar el colaborador, siendo desglosados los resultados en tabla Nivel de interés en el trabajo respecto a área donde labora.

b. Análisis inferencial

El análisis inferencial de "Interés en el trabajo" en relación con el "Comportamiento Organizacional", da respuesta a la hipótesis de investigación planteada, siendo:

H₃: A mayor interés en el trabajo, mejor comportamiento organizacional

Tabla 21. Grado de correlación entre Interés en el trabajo y Comportamiento Organizacional

Variables		Grado de Interés en el trabajo	Comportamiento Organizacional
Interés en el trabajo	Correlación de	1	.447**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		.001
	N	53	53
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	.447**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	53	53

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

Respecto a resultados obtenidos en tabla 21 a cerca de hipótesis específica 3, se "acepta", debido a que se obtuvo Significancia bilateral de 0.001 siendo menor al alfa 0.01 aplicado; y correlación de 0.447, es decir, que la acción encaminada a identificación del colaborador con la empresa, acompañada de comprensión y participación existe en Finca Los Laureles S.A., siendo reflejado en el nivel de interés, nivel de comprensión y nivel de participación tienen relación "positiva moderada con el comportamiento organizacional existente en la empresa.

Finca Los Laureles, S.A., debe fomentar el interés en el trabajo para lograr mayor armonía en el comportamiento organizacional de su personal y lograr un ambiente laboral de

satisfacción. Debido a que esa influencia motivacional se puede elevar a través de actividades que permitan la convivencia, identificación y conocimiento de los colaboradores hacia la dirección estratégica de la empresa.

4.3.4. Responsabilidad

a. Análisis descriptivo

El cumplimiento de obligaciones y responder ante un hecho, relacionada con puntualidad y resultados es denominado responsabilidad, siendo dicho subvariable desarrollada y necesaria en cada colaborador de Finca Los Laureles, .S.A, ya que su desempeño forma parte de la productividad de la misma.

Respecto a los niveles de motivación en relación a responsabilidad según área donde laboran, el personal de Finca Los Laureles, S.A., el personal percibe con 32.1 por ciento “poco motivados”, principalmente en el Caballeriza Hotel; con 26.4 por ciento está el nivel “desmotivados”, mayormente en Parrillada Chiquimula; es decir, que el 58.5 por ciento de los colaboradores no perciben valoración respecto a puntualidad, resultados y responsabilidad, lo que realmente es preocupante ya que tiene incidencia en el desempeño laboral y por ende en su productividad, especialmente que la empresa realiza sus funciones en el sector hotelero y restaurante que la atención es enfocada en la calidad de servicio al cliente.

Siendo así también, que únicamente el 30.2 por ciento de los colaboradores tiene nivel “motivados”, principalmente los de Parrillada Chiquimula; y el 11.3 por ciento con “muy motivados”, especialmente los colaboradores del área La casa del Jockey.

De acuerdo a tabla 22, el personal de Parrillada Chiquimula están “motivados” con el 37.5 por ciento, respondiendo eficaz y eficientemente con su funcionalidad y generando la poca resolución de conflictos; “poco motivados” con el 31.3 por ciento y “desmotivados” con el 28.1 por ciento, debido a que la atención del evento es medido en sus niveles de calidad de manera grupal y no se examina por colaborador, en el personal de varis año en la empresa ocasiona esos niveles de motivación respecto a la subvariable responsabilidad.

Tabla 22. Niveles de motivación respecto a la responsabilidad, según a Área donde laboran

Área donde labora	Nivel de responsabilidad				Total
	Desmotivado	Poco motivado	Motivado	Muy motivado	
Parrillada	9	10	12	1	32
Chiquimula	28.1%	31.3%	37.5%	3.1%	100.0%
Caballeriza	5	7	3	3	18
Hotel	27.8%	38.9%	16.7%	16.7%	100.0%
La casa del Jockey	0	0	1	2	3
	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Total	14	17	16	6	53
	26.4%	32.1%	30.2%	11.3%	100.0%

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

En Caballeriza Hotel los colaboradores tienen nivel “poco motivados” con el 38.9 por ciento, indicador elevado y significativo respecto 27.8 por ciento de “desmotivados”, dicho resultado se debe a que no existe control de puntualidad de ingreso administrado por colaborador externo al del área. Y con el únicamente 3 por ciento, “motivados” y “muy motivados”, siendo indicar que debe ser mejorada la subvariable responsabilidad en el área.

El nivel “muy motivados” de los colaboradores de La casa de Jockey, con el 66.7 por ciento y el 33.3 por ciento “motivados”, se debe al poco personal de dicha área y el cumplimiento de obligaciones son de carácter obligatorio para el resultado de las funciones, siendo así que consideran tener los estímulos motivacionales acordes a sus funciones.

b. Análisis inferencial

El análisis inferencial de la subvariable "Responsabilidad" en relación con el "Comportamiento Organizacional", da respuesta a la hipótesis de investigación planteada, siendo:

H₄: A mayor responsabilidad, mejor comportamiento organizacional

Tabla 23. Grado de correlación entre Responsabilidad y Comportamiento Organizacional

Variables		Grado de Responsabilidad	Comportamiento Organizacional
Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	.306*
	Sig. (bilateral)		.026
	N	53	53
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	.306*	1
	Sig. (bilateral)	.026	
	N	53	53

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).**

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

Respecto a hipótesis específica 4, se determina que se “acepta” lo planteado, ya que la significancia bilateral es de 0.026, es decir menor al alfa 0.05 aplicada; y correlación de 0.306 entrando en el rango “positiva baja”. Lo que indica que el cumplimiento de obligaciones y responder ante un hecho mediante el grado de puntualidad, grado de resultados y grado de responsabilidad tienen poco incidencia en el comportamiento organizacional existente en Finca Los Laureles, S.A.

Sin embargo, la empresa debe monitorear y controlar que los colaboradores realicen adecuadamente a través del control moderado, permitiendo autonomía de decisiones en solución de conflictos que necesitan respuesta inmediata. Ya que al fomentar el estimulante motivacional de responsabilidad, los colaboradores asumirán conocimiento y dominio propio sobre sus funciones, llegando al deseo de dar más de lo solicitado.

4.3.5. Mejora

a. Análisis descriptivo

La acción favorable, de progreso o perfeccionamiento de los colaboradores por medio de motivación y satisfacción personal y laboral se denomina: mejora, siendo de carácter primordial y de continuo crecimiento, ya que siempre se tiene aspectos a perfeccionar.

Respecto a nivel de motivación en relación a mejora según área donde laboran, el personal de Finca Los Laureles, S.A. percibe como “muy motivados” el 11.3 por ciento, especialmente los del área Parrillada Chiquimula; el 26.4 por ciento “motivados”, principalmente por los de La casa del Jockey; sin embargo, con el 11.3 por ciento se encuentran “poco motivados”, por los colaboradores de Caballeriza Hotel.

Con resultado del 51.0 por ciento “desmotivados”, los de Caballeriza Hotel y La casa del Jockey; es decir, que preocupantemente el 62.3 por ciento de los colaboradores de la empresa perciben el nivel de motivación y satisfacción muy baja, indicando que la administración conjuntamente con los encargados de áreas deben trabajar para elevar la percepción de valoración que su personal tiene, debiendo apoyarse con la propuesta que se les brindara.

Tabla 24. Niveles de motivación respecto a mejora, según a Área donde laboran

Área donde labora	Nivel de mejora				Total
	Desmotivado	Poco motivado	Motivado	Muy motivado	
Parrillada Chiquimula	20 62.5%	3 9.4%	5 15.6%	4 12.5%	32 100.0%
Caballeriza Hotel	6 33.3%	3 16.7%	7 38.9%	2 11.1%	18 100.0%
La casa del Jockey	1 33.3%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	3 100.0%
Total	27 51.0%	6 11.3%	14 26.4%	6 11.3%	53 100.0%

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

Por medio de tabla 24, nivel de Mejora respecto a área donde labora, se puede observar que con el 62.5 por ciento están “desmotivados”, siendo un porcentaje elevado que llama la atención de la insatisfacción personal ni laboral que perciben; mientras que con el 15.6 por ciento el personal están “motivados” y el 12.5 “muy motivados”, esto se debe que existe identidad de los colaboradores con su área funcional y desean continuar siendo el área de mayor productividad de la empresa.

El personal de Caballeriza Hotel con el 38.9 por ciento percibe la acción favorable, de progreso o perfección en “motivados” el que crea satisfacción personal y laboral; mientras que el 33.3 por ciento se encuentran “desmotivados”, pues la mejora no ha sido desarrollada en el personal, pues el trabajo únicamente se ha convertido en monótono.

En La casa del Jockey, los colaboradores de recién ingreso, se encuentran “motivados” con el 66.7 por ciento, pues se encuentran en período de inducción; mientras que el personal con más años de laborar en la empresa percibe la mejora como “desmotivados” con el 33.3 por ciento, ya que considera que por la experiencia del puesto, el área no ha buscado mecanismos de satisfacción personal y laboral.

b. Análisis inferencial

El análisis inferencial de la subvariable "Mejora" en relación con el "Comportamiento Organizacional", da respuesta a la hipótesis de investigación planteada, siendo:

H₅: A mayor mejora, mejor comportamiento organizacional

Tabla 25. Grado de correlación entre Mejora y Comportamiento Organizacional

variables		Grado de Mejora	Comportamiento Organizacional
Mejora	Correlación de Pearson	1	.542**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	53	53
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	.542**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	53	53

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

Respecto a la última hipótesis planteada, igualmente se “acepta” ya que la Significancia bilateral es 0.000, es decir menor al alfa 0.01 aplicada; y correlación de 0.542, interpretándose como “positiva moderada”. Mostrando la tabla 25, que el nivel de motivación y nivel de satisfacción incide moderadamente en el comportamiento organizacional del

personal de Finca Los Laureles, S.A., por lo que la motivación de lograr una mejora en la ejecución de labores debe de ser continúa y así lograr mayor beneficios.

Beneficiándose la empresa en alcanzar sus objetivos, debido que el desarrollar la variable mejora en los colaboradores creara la importancia de brindar eficaz y eficientemente su trabajo, limitando problemas inmersos de cotidianidad que pudieran desenfocar hacia servicio de calidad y fomenta la participación activa sin necesidad de ser solicitada.

4.4. Variable “Comportamiento Organizacional”

El Compromiso Organizacional está integrado por los componentes: salarios y beneficios, condiciones de trabajo, políticas institucionales, estatus, seguridad laboral, supervisión y autonomía, vida de oficina y vida personal. Considerando estos aspectos, se establecieron los niveles de Comportamiento Organizacional en personal de Finca Los Laureles, S.A. según la jornada laboral y de los cuales se plasman en la tabla 26.

Tabla 26. Niveles de Comportamiento Organizacional según jornada laboral

Jornada laboral	Nivel de Comportamiento Organizacional				Total
	No aceptable	Poco aceptable	Aceptable	Muy aceptable	
Matutina	0	2	9	10	21
	0.0%	28.6%	50.0%	37.0%	39.6%
Vespertina	0	0	1	1	2
	0.0%	0.0%	5.6%	3.7%	3.8%
Mixta	1	4	5	12	22
	100.0%	57.1%	27.8%	44.4%	41.5%
Turnos	0	1	3	4	8
	0.0%	14.3%	16.7%	14.8%	15.1%
Total	1	7	18	27	53
	1.9%	13.2%	34.0%	50.9%	100.0%

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

Dada la actividad económica que realiza la empresa, tiene diferentes tipos de jornadas laborales en las cuales en algún momento se relacionan todos los colaboradores, tal es el caso de los de turno, quienes a pesar de tener una carga de trabajo elevada tienen un

comportamiento organizacional “aceptable” con el 16.7 y el 14.8 por ciento de “muy aceptable”; viéndose con 0.0 por ciento “no aceptable” y de 14.3 por ciento el “poco aceptable”, ya que luego de tener 2 turnos consecutivos, siendo su manifestación de inconformidad a través de creación de conflictos con clientes internos.

Con personal que tiene jornada laboral Mixta es realmente alto el indicador de “poco aceptable” el comportamiento organizacional con 57.1 por ciento, a pesar de ser remunerados económicamente según su trabajo, la relación entre el recurso humano y tecnológico se ve afectado, a pesar de ser personal con una media de 23 años y de nuevo ingreso. Lo que ha ocasionado la rotación entre las otra áreas a petición de cada uno de los colaboradores afectados por la falta de capacidad funcional respecto su puesto de trabajo.

A cerca de los colaboradores con jornada matutina y vespertina, se encuentran niveles de comportamiento organizacional, “aceptable” la matutina con el 50.0 por ciento y “poco aceptable” con el 28.6 por ciento, información ocasional de mejora ya que se está escasamente cerca de obtener inadecuado ambiente organizacional que puede afectar los servicios de calidad que ofrece la empresa.

Mientras que la vespertina, tiene el 5.6 por ciento “aceptable” y el 3.7 por ciento “muy aceptable”, ya que la mayor actividad económica ocurre en horas de tarde y noche, logrando los colaboradores obtener ingresos extras, tales como propinas por la calidad de su servicio.

El comportamiento organizacional es un sistema social que depende en gran medida de la motivación, de las características personales y el ambiente que lo rodea, el cual proporciona amplias pistas que determinan cómo será el comportamiento de la persona en determinado ambiente, Chiavenato (2009). Dado que el estudio se realizó en Finca Los Laureles, S.A. en las áreas: Parrilla Chiquimula, Caballeriza Hotel y La casa del Jockey, se procede presentar los niveles de comportamiento organizacional que perciben los colaboradores, en tabla 27.

Como lo indicó tabla 27, personal de Parrillada Chiquimula percibe como “muy aceptable” con el 46.9 por ciento y “aceptable” con el 34.4 por ciento los salarios y beneficios; así como, seguridad laboral, supervisión y autonomía. Con el 15.6 por ciento “poco aceptable” perciben el nivel de políticas institucionales y el 3.1 por ciento “no aceptable” el nivel de vida de oficina.

Tabla 27. Niveles de Comportamiento Organizacional según área donde labora

Área donde labora	Nivel de Comportamiento Organizacional				Total
	No aceptable	Poco aceptable	Aceptable	Muy aceptable	
Parrillada	1	5	11	15	32
Chiquimula	3.1%	15.6%	34.4%	46.9%	100.0%
Caballeriza	0	2	6	10	18
Hotel	0.0%	11.1%	33.3%	55.6%	100.0%
La casa del Jockey	0	0	1	2	3
	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Total	1	7	18	27	53
	1.9%	13.2%	34.0%	50.9%	100.0%

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

En Caballeriza Hotel, el 55.6 por ciento percibe “muy aceptable” la seguridad laboral y condiciones de trabajo, con el 33.3 por ciento “aceptable” la supervisión y autonomía que ejerce el encargado de área sobre el personal; finalizando con el 11.1 por ciento “poco aceptable” las políticas institucionales, aduciendo que son sesgadas para únicamente el área de restaurante y no del hotel.

Personal de La casa del Jockey, indican como “muy aceptable” con el 66.7 por ciento, las condiciones de trabajo, salario y beneficios que obtienen los cuales cubren sus necesidades; y como “aceptable” con el 33.3 por ciento, el status, supervisión y autonomía.

Respecto a niveles de comportamiento organizacional según área donde laboran, el personal de Finca Los Laureles, S.A. percibe como “muy aceptable” el 50.9 por ciento y “aceptable” el 34.0 por ciento; sin embargo, con “poco aceptable” el 13.2 por ciento y el 1.9 con “no aceptable”, es decir, que los niveles de salario y grado de beneficios, condiciones de trabajo, nivel de políticas institucionales, status, seguridad laboral, supervisión y autonomía, como nivel de vida de oficina, es baja según el 15.1 por ciento de los colaboradores por lo que la empresa debe fortalecer los aspectos de su comportamiento organizacional para obtener mayor eficiencia y eficacia de desempeño laboral de su personal y por ende elevar su productividad.

4.5. Motivación y Comportamiento Organizacional

El análisis inferencial de la variable "Motivación" en relación con el "Comportamiento Organizacional", da respuesta a la hipótesis general de investigación que plantea:

H_i: A mayor grado de motivación mejor comportamiento organizacional del personal en Finca los Laureles, S.A.

Tabla 28. Grado de correlación entre Motivación y Comportamiento Organizacional

Variables		Motivación	Comportamiento Organizacional
Motivación	Correlación de Pearson	1	.873**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	53	53
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	.873**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	53	53

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

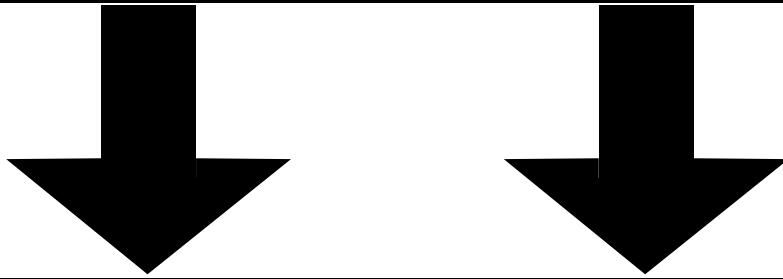
Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

Como lo indican los resultados en Tabla 28 acerca de la hipótesis general de la investigación, se **"acepta"** lo planteado, ya existe correlación entre las variables Motivación y Comportamiento Organizacional con el 0.873 siendo "positiva alta" y su Significancia bilateral de 0.000, es decir, menor al alfa 0.01 aplicado. Pudiéndose determinar que el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora influyen preponderantemente sobre el comportamiento organizacional de Finca Los Laureles, S.A., por lo que se debe estimular motivacionalmente a los colaboradores para lograr su máximo desempeño y por ende tener mayor productividad la empresa.

Por lo que se constató que el problema en el comportamiento organizacional del personal de Finca los Laureles, S.A. se debe a la poca estimulación motivacional que tiene el personal, quienes reflejan a través de sus relaciones con el recurso humano y tecnológico la inconformidad; siendo útil y beneficiosa la propuesta de mejora brindada a la administración de la empresa.

En resumen, se describe en la siguiente tabla los niveles de motivación según cada uno de los factores que la integran, para que más concretamente se enfoque la atención en aquellos que, teniendo una **"alta correlación"** con el Comportamiento Organizacional, sus niveles de motivacional no han sido alcanzados en su totalidad.

Tabla 29. Niveles de Motivación por cada subvariable y su Correlación con el Comportamiento Organizacional

Niveles de	Motivación				
Motivación	Logro	Reconocimiento	Interés en el trabajo	Responsabilidad	Mejora
Desmotivado	5.7%	24.5%	5.7%	26.4%	51.0%
Poco motivado	9.4%	24.5%	9.4%	32.1%	11.3%
Motivado	26.4%	37.8%	20.8%	30.2%	26.4%
Muy motivado	58.5%	13.2%	64.1%	11.3%	11.3%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%
					
Correlación con el Comportamiento Organizacional					
Grados	0.630 Positiva moderada	0.280 Positiva baja	0.447 Positiva moderada	0.306 Positiva baja	0.542 Positiva moderada

Fuente: elaboración propia (SPSS versión 22.0), octubre 2017

Se observa en tabla 29, que las subvariables de Motivación que ejercen mayor influencia en el Comportamiento Organizacional del personal de Finca Los Laureles S.A. son: “logro”, “interés en el trabajo” y “mejora”, las cuales atienden aspectos particulares en cada uno de sus ámbitos de ejecución.

Tendiendo la subvariable “logro” como resultado que el 15.1 por ciento de sus colaboradores, perciben el nivel motivacional de “desmotivado” y “poco motivado”, lo que se interpreta que el nivel de aporte, grado de beneficios, nivel de satisfacción y desarrollo; así como, nivel de desempeño laboral, deben ser fortalecidos y desarrollados por la administración a través de los encargados de las áreas: Parrillada Chiquimula, Caballeriza Hotel y La casa del Jockey.

Al analizar subvariable “interés en el trabajo”, se observa que el nivel de “desmotivado” y “poco motivado” del personal de Finca Los Laureles, S.A. es el 15.1 por ciento; es decir, que el nivel interés, comprensión y participación no han sido desarrollados totalmente en los colaboradores de las áreas que conforman la empresa, por lo que el liderazgo de los encargados de áreas deben de ser participativo para lograr mayor productividad del personal.

Respecto a los resultados obtenidos en la subvariable “mejora”, se puede denotar con preocupación que el 62.3 por ciento de los colaboradores de la empresa poseen nivel motivación de “desmotivado” y “poco motivado” en más de su totalidad; pudiéndose interpretar el poco nivel de motivación y satisfacción percibidos por el personal, lo cual debe ser considerado como prioritario para incrementar su nivel debido a que el continuar con esos porcentajes la Finca Los Laureles, S.A. tendrá resultados muy negativos de eficiencia y eficacia de su recurso humano, y por ende mal servicio al cliente.

Así también, se puede observar que de manera “positiva baja”, las subvariables “reconocimiento” y “responsabilidad” ejercen influencia en el Comportamiento Organizacional del personal de las áreas: Parrillada Chiquimula, Caballeriza Hotel y La casa del Jockey.

Siendo en el caso de subvariable “reconocimiento”, los colaboradores en un 49 por ciento, tienen niveles de motivación: “desmotivado” y “poco motivado” que está cerca de la media de bajo nivel, por lo que la administración debe fomentar y fortalecer el nivel de

reconocimiento, grado de equidad y valoración en cada una de las áreas de la empresa; así como, incrementar el grado de exhortación.

Finalizando con la subvariable “responsabilidad”, se observa con preocupación que el grado de puntualidad, resultados y responsabilidad es percibido por el 58.5 de los colaboradores bajo el nivel motivacional de “desmotivado” y “poco motivado”, lo que indica que la administración con los encargados de área deben mejorar dicha percepción para obtener mejor desempeño laboral, debiendo aprobar e implementar en corto plazo la propuesta recomendada.

CONCLUSIONES

✚ El análisis inferencial de las subvariables de “Motivación” en relación el “Comportamiento Organizacional”, indican que a un nivel de significancia de 0.01 se “Aceptan las siguientes hipótesis de investigación, en virtud que la significancia bilateral de correlación (0.00) es menor al alfa aplicado (0.01):

✚ **“A mayor logro, mejor comportamiento organizacional”**. El grado de correlación de Pearson en el rango **“Positiva moderada”** con el 0.630, indica que el nivel de aporte, grado de beneficios, nivel de satisfacción y desarrollo; así como, el nivel de desempeño laboral influyen moderadamente en el comportamiento organizacional, por lo que se debe fomentar estímulos intrínsecos en los colaboradores para obtener mayor funcionalidad de tareas asignadas.

✚ **“A mayor reconocimiento, mejor comportamiento organizacional”**. El nivel de reconocimiento, grado de equidad y valoración, y grado de exhortación influyen positivamente en el comportamiento organizacional. Dicho argumento se hace debido a que el grado de correlación fue de 0.280, siendo del rango **“Positiva baja”**, ocasionado el considerar brindar remuneraciones y/o incentivos a los colaboradores para obtener mayor nivel de productividad.

✚ **“A mayor interés en el trabajo, mejor comportamiento organizacional”**. Con correlación de 0.447, se acepta que el nivel de interés, nivel de comprensión y nivel de participación tienen influencia de forma **“Positiva Moderada”** en el comportamiento organizacional existente en la empresa, generando el considerar herramientas que permitan fomentar en los colaboradores la identidad con su puesto y por ende maximizar su desempeño.

✚ **“A mayor responsabilidad, mejor comportamiento organizacional”**. El grado de puntualidad, grado de resultados y grado de responsabilidad tienen poca influencia en el comportamiento organizacional existente en Finca Los Laureles, S.A., debido al resultado de correlación de 0.306, encontrándose en el rango **“Positiva baja”** respecto a necesitar los colaboradores liderazgo participativo.

- ✚ **“A mayor mejora, mejor comportamiento organizacional”**. Se acepta la hipótesis debido a que la correlación de 0.542, interpretándose como **“Positiva modera”**; demostrando que el nivel de motivación y nivel de satisfacción influye moderadamente en el comportamiento organizacional del personal de la empresa, por lo que la motivación debe ser continua para lograr mayor eficiencia y eficacia en las funciones.
- ✚ El análisis inferencial de la Hipótesis: **“A mayor grado de motivación mejor comportamiento organizacional del personal en Finca los Laureles, S.A.”**, permitió aceptar lo planteado, ya existe correlación del 0.873 siendo **“Positiva Muy Alta”**; es decir, el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora influyen preponderantemente sobre el comportamiento organizacional de Finca Los Laureles, S.A., por lo que se debe estimular motivacionalmente a los colaboradores para lograr su máximo desempeño y por ende tener mayor productividad la empresa.

RECOMENDACIONES

A LA ADMINISTRACIÓN:

- ✚ Considerar la aprobación e implementación en el corto plazo de la propuesta brindada, ya que beneficiara los niveles motivacionales que tiene el personal de Finca Los Laureles, S.A.
- ✚ En coordinación con los Encargados de Área, deben crear armonía en el comportamiento organizacional de su personal y lograr un ambiente laboral de satisfacción a través de actividades que permitan la convivencia, identificación y conocimiento de los colaboradores hacia la dirección estratégica de la empresa que fomente en el interés en el trabajo
- ✚ Desarrollar estímulos monetarios y no monetarios de reconocimientos que tendrán gran impacto en los colaboradores, permitiendo percibir equidad laboral, valoración según su trabajo y exhortación a superación personal y profesional

A LOS ENCARGADOS DE ÁREA:

- ✚ Empoderar al personal de Finca Los Laureles, S.A. por medio de la mejora, ya que es un proceso continuo enfocado en crear la importancia de brindar servicio eficaz y eficiente de su trabajo, limitando problemas inmersos de cotidianidad que pudieran desenfocar hacia servicio de calidad y fomenta la participación activa sin necesidad de ser solicitada.
- ✚ Fomentar la motivación a través del logro, ya que este va relacionado con el autoestima y la confianza en sí mismo que podrían en un futuro optimista brindar esperanza de éxito, teniendo la empresa personal especializado en su puesto de trabajo que les brinde competitividad empresarial. Especialmente, en el área de Parrillada Chiquimula y Caballeriza Hotel
- ✚ Monitorear y supervisar el trabajo del personal de manera moderada y equilibrada según las situaciones, brindando autonomía a los colaboradores en la decisiones de solución de conflictos que necesitan respuesta inmediata, pues con este motivacional ellos asumirán conocimiento y dominio propio sobre sus funciones, llegando al deseo de dar más de lo pactado.

BIBLIOGRAFÍA

Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: Bases y fundamentos*. Buenos Aires: Edit. Cengage Learning. Universidad ESAN.

Armas, R.I. (2006). *Determinar el grado de motivación de los empleados del servicio de pediatría y puericultura del Hospital Vargas de Caracas. [Tesis para optar el grado de Especialista en Gerencia de Servicios de Salud]*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Berckard, R. & Harris, R. (1987). *Transiciones organizacionales*. México: Editorial Sitesia.

Blanco, N. & Alvarado, M.E. (2005). *Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social*. La Paz, Bolivia

Brito, H. (1990). *Interrelación entre motivación, inteligencia, creatividad*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Burns, N. & Grove, S. (2004). *Investigación en Enfermería*. 3a ed. Madrid: Edit. Elsevier.

Bustamante, Z. (2003). *Cómo gerenciar el Comportamiento Humano*. Bogotá: Editorial Soratep.

Casas, C. & Echevarría, B. (2009). *Factores que influyen en el Clima organizacional del profesional de la salud y pacientes en el Centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao / Red Bonilla – La Punta)*. [Tesis para optar el grado académico de Magister de Gerencia en Servicios de Salud]. Callao.

Chang, A. (2010). *Estudio sobre la motivación laboral y el conocimiento sobre la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para optar el grado académico de Magister de Gerencia en Servicios de Salud]*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. 2a ed. México: Edit. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Naturaleza de la Conducta Humana*. Buenos Aires. Editorial Pearson.

Chiavenato, I. (2009). *Naturaleza de la Conducta Humana*. Buenos Aires.

Christopher, M. (2004). *Escala de Propuesta de Gerencia Estratégica para el uso de Transgénicos*. [Tesis de grado para optar el grado de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas]. Caracas.

Davis, K. & Newstrom, J. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. 12ª. Edición

García, J. & Luceño, L. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores motivacionales*. [Tesis Doctoral para optar el grado de Magister en Gerencia]. Madrid.

Hernández, E. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5a ed. México: Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª. Edición: México: Prentice Hall Hispanoamérica.

Herzberg, M. (2004). *Adecuación de las Teorías clásicas de Motivación Laboral*. Minessota, EE.UU.

Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Memoria para optar al Grado de Doctor. Madrid; Universidad Complutense de Madrid, Facultad de psicología.

Litwin, E. & Stringer Christopher, B. (2000). *Clima organizacional como fuente principal de productividad*. Editorial: Nuevo México S.A.

Madaleno Aceves, A.J. (2000). *Psicología General*. México, D. F.: Dorsch, Edición.

Mascaray, J. (2000). *Más allá de la comunicación interna*. Madrid, España: Editorial Gestión.

Mayer, S.Y. (1989). *Inteligencia Emocional*.

Mendo, T. (2009). *Factores del ambiente laboral personal y su relación con el nivel de estrés en enfermeras del Ministerio de Salud de la provincia de Trujillo*. En: Revista de Psicología. Universidad César Vallejo. Vol.2- Nº 1.

Muertas, J. (1997). *Motivación Querer Aprender*. 1a Edición. Buenos Aires: Editorial S.A.

Palacios, B. (2015). *Nivel motivacional y su impacto de ausentismo laboral en las empresas de Call Center ubicadas en zona 9 y 10 de la Ciudad de Guatemala*. Ciudad Guatemala, Guatemala: Universidad Rafael Landivar de Guatemala.

Patiño, I. (2000). *Abordaje de la motivación de las personas que trabajan en organizaciones de Servicio Social. [Tesis de Especialización en Gerencia Social]*. Medellín: Universidad de Antioquía.

Pizzolante, I. (2001). *El Poder de la Comunicación Estratégica*. Caracas: Editorial Ave Dizzonaltecedice.

Polit, H. (2001). *Investigación Científica en Ciencias de la Salud: Principios y métodos*. 6ª ed. México: Mc Hill Interamericana; 2001.

Robbins Stephen, P. (1996). *Comportamiento Organizacional*. 2ª. Editor: Enrique Quintanar Duarte.

Solis, V. (2003). *Análisis de la Motivación del personal en relación con el Clima Organizacional*. México: Universidad Autónoma Metropolitana de México.

Stoner, G. (2009). *La Administración y Gerentes Funcionales*. Buenos Aires: Editorial Prentice Hall.

Suarez Ruíz, L.E. (2001). *Estrategias para Desarrollar Competencias Laborales en Puestos operativos*. Lima, Perú: Editorial Chiclayo Perú S.A.

Vásquez Torres, M.L. (2013). *Tesis: Nivel motivacional y su impacto de ausentismo laboral en las empresas de Call Center ubicadas en zona 9 y 10 de la Ciudad de Guatemala” para optar el Grado Académico de Magíster en Enfermería*.

Ventura Saucedo, P.D. (2008). *Propuesta de mejora en la calidad del servicio para el departamento de recepción en un Hotel de Gran Turismo*. México, D.F.

Weithrich, K. (1996). *Administración una Perspectiva Global*. Global. Mc Graw Hill.

Zepeta, D. (1999). *Psicología Organizacional*. Madrid: Editorial Pearson

APÉNDICES

APÉNDICE 1

PROPUESTA

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN LABORAL



Presentación

Los programas son herramientas esenciales para el mejoramiento del funcionamiento de las empresas, siendo el programa de motivación laboral esencial para el fortalecimiento del Recurso Humano que se posee, de fácil aplicación y seguimiento para mejora, enfocándose en única y exclusivamente a intensificar los fundamentos intrínsecos de los colaboradores para el mejoramiento del desempeño en sus cargos.

Según los resultados del estudio, en Finca Los Laureles, S.A. se requiere de un programa de motivación laboral que replique al mejoramiento de las labores de cada uno de los colaboradores que genere un comportamiento organizacional que permita ofrecer un mejor servicio al cliente; se logró definir una serie de necesidades de carácter motivacional que tienen los colaboradores de la empresa; determinándose que las áreas necesitan de fortalecimiento dentro de la gestión del talento humano.

El principal problema a resolver era determinar si la “Motivación” afectaba el “Comportamiento Organizacional” que tiene la empresa, obteniendo resultados que manifestaron que efectivamente el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora influyen en el comportamiento organizacional; sin embargo, las subvariables: reconocimiento, responsabilidad y mejora tienen niveles motivacionales bajos que deben ser fortalecidos e incrementados.

Finca Los Laureles, S.A. se caracteriza por ser una empresa enfocada en la calidad de servicio por su recurso humano altamente eficiente y eficaz, por lo que es necesario un Programa de Motivación que refleje los requerimientos, presentándose a continuación fundamentos principales y aplicación del programa en las tres áreas laborales de la empresa:

- ❖ La Parrillada Chiquimula Restaurante
- ❖ La Casa del Jockey Hotel y Restaurante
- ❖ La Caballeriza Hotel

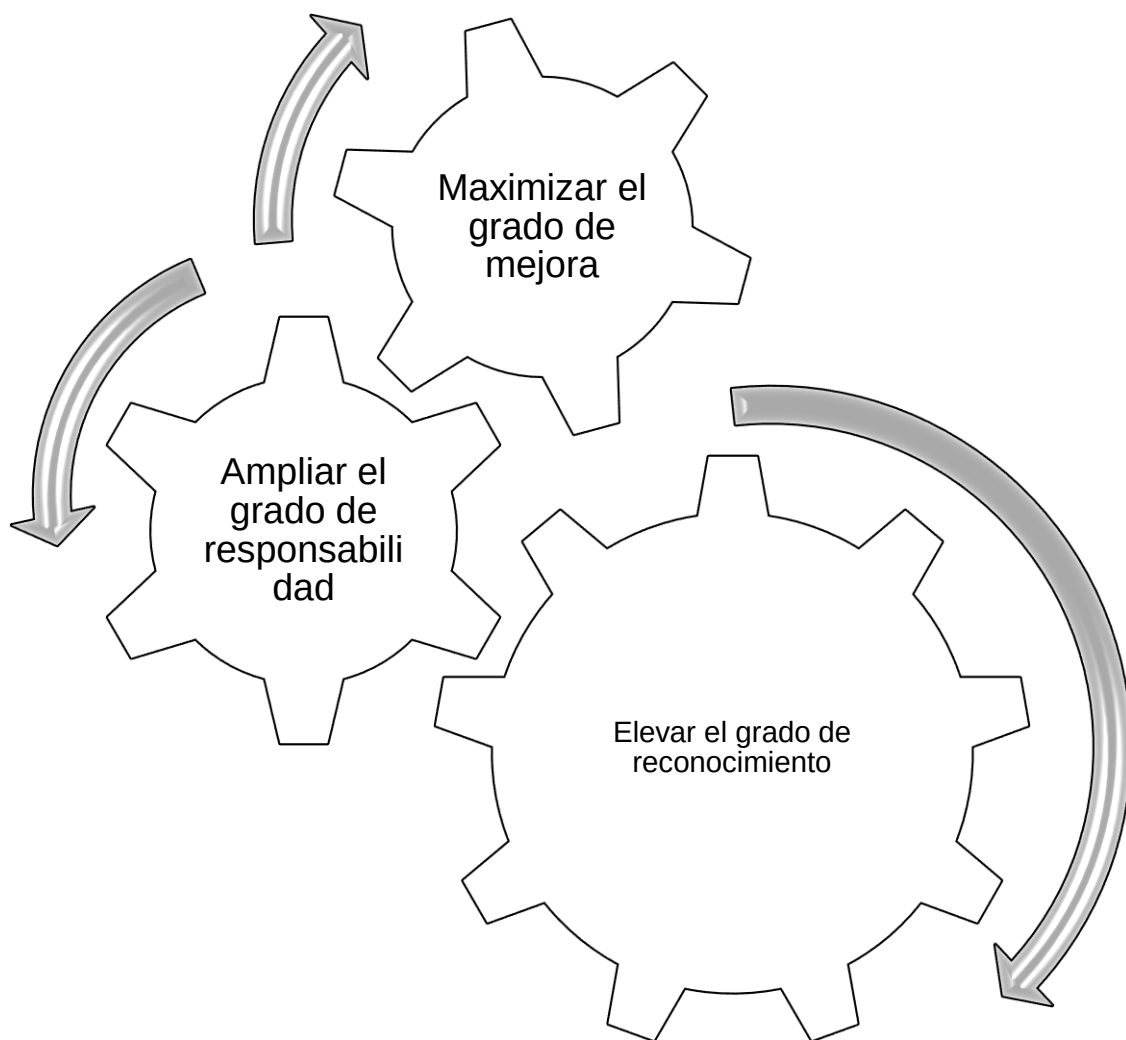


Figura 1. Propuesta de subvariables de “Motivación”

Fuente: Elaboración propia, con base al estudio en Finca Los Laureles, S.A.



Objetivo General

Contribuir al mejoramiento del Comportamiento Organizacional, proponiendo estrategias que permitan implementar el Programa de Motivación Laboral en el personal de Finca Los Laureles, S.A.



Objetivos Específicos

- ❖ Elevar el grado de reconocimiento de los colaboradores respecto a los trasmitidos por la Finca
- ❖ Ampliar el grado de responsabilidad de colaboradores respecto a puntualidad, resultados y responsabilidad inherentes a su puesto de trabajo
- ❖ Aportar para el aumento del grado de mejora en el personal de Finca Los Laureles, S.A.



Lineamientos Generales del Programa

Para la ejecución del programa se deben enunciar ciertos elementos de ejecución claves para el éxito del mismo. A continuación se enlistan consideraciones generales que deben tomarse en cuenta a la hora de poner en acción cada una de las acciones del programa

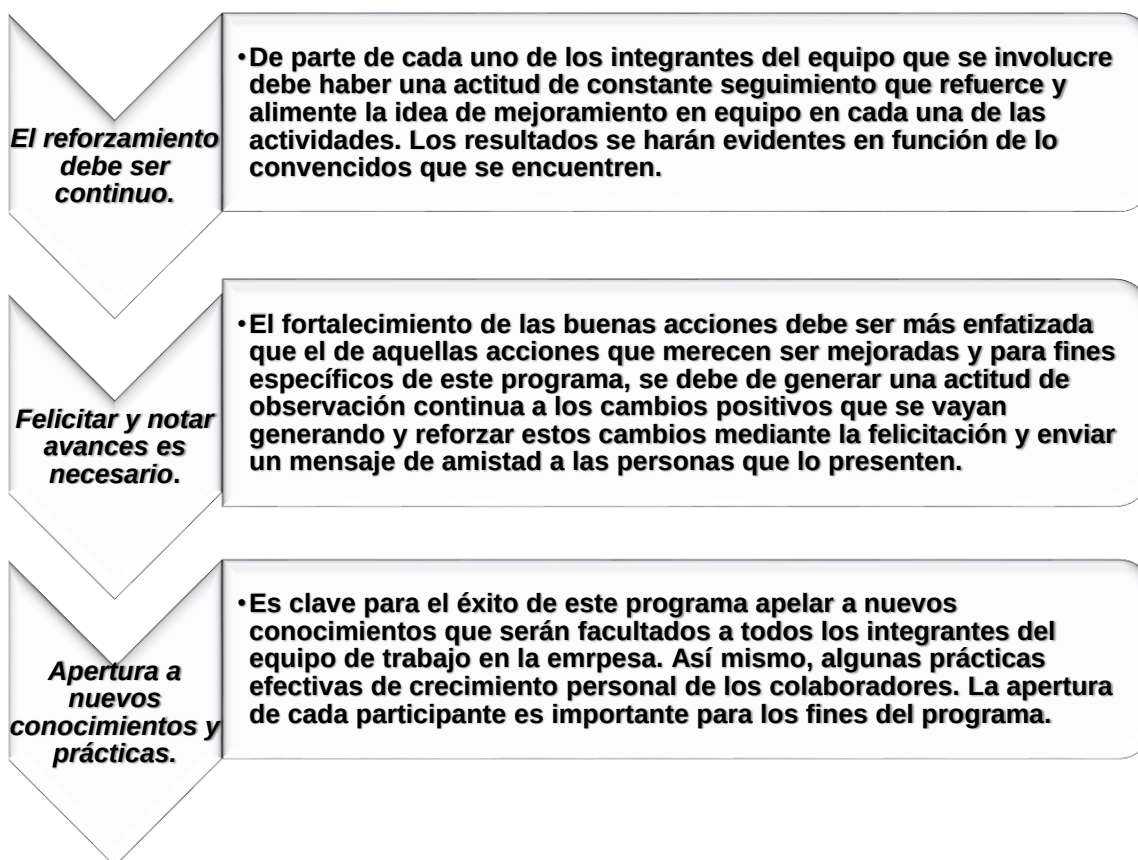


Figura 2. Lineamientos generales del Programa Motivacional

Elaboración propia, con base al estudio en Finca Los Laureles, S.A.



Alcance

El programa deberá ser promovido e implementado a través de la administración de Finca Los Laureles, S.A. en coordinación y apoyo de Encargados de áreas, de aplicación para todo el personal de la empresa.



Factibilidad de la propuesta

La presente propuesta es considerable como un programa factible, debido a que los resultados obtenidos permitieron la elaboración de un programa de motivación laboral destinado a elevar los niveles motivacionales de las subvariables logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora que influyen en el comportamiento organizacional, que presentaron bajos niveles.



Presupuesto

❖ **Recurso Humano**

La implementación del programa de motivación laboral es factible que cuente con la participación de todo el personal de Finca Los Laureles, S.A. en consideración que la empresa se encentra segmentada por áreas y de las cuales cada colaborados está capacitado para realizar las funciones de otro, por lo que por medio de grupos pequeños en horarios hábiles se puede ejecutar.

❖ **Recursos Materiales**

La empresa tiene las instalaciones, mobiliario y equipo; así como, la anuencia de la administración de la empresa para la ejecución de actividades necesarias para elevar el nivel motivacional de su personal.

Asi también, poseen el apoyo de la Sección Promoción de la micro, pequeña y mediana empresa -PROMIPIME- ubicada en el Centro Universitario de Oriente- CUNORI-, USAC, para la impartición de capacitaciones.

Tabla 1. Desarrollo del programa

Objetivo	Estrategia	Acción	Responsable
Elevar el grado de reconocimiento de los colaboradores respecto a los trasmitidos por la Finca	Aumentar el nivel de reconocimiento	✓ Recibir reconocimientos verbales o escritos en las reuniones mensuales que realiza cada área de la empresa (por ejemplo un elogio público) ✓ Recibir reconocimientos simbólicos (premios, cartas de felicitaciones) ✓ Lograr una promoción y que le encomienden proyectos importantes ✓ Flexibilidad laboral respecto a los colaboradores que desean continuar estudiando ✓ Presentación de los colaboradores, especialmente cuando se incorpore nuevo integrante del equipo de trabajo	Administración
	Fortalecer el grado de equidad y valoración	● Realizar una encuesta de sueldos para saber lo que pagan otras empresas por puestos comparables ● Creación de remuneraciones para alcanzar el pago equitativo entre el pago con el trabajo realizado ● Canasta navideña y un almuerzo familiar al colaborador del mes	Administración
	Mejorar el grado de exhortación	■ Charlas y talleres motivacionales ■ Capacitación en atención al público ■ Elección del colaborador del mes ■ Capacitación en manejo de riesgos	Administración
Incrementar el grado de responsabilidad de colaboradores respecto a puntualidad, resultados y responsabilidad inherentes a su puesto de trabajo	Valoración del grado de puntualidad	❖ Crear una política de crecimiento dentro de la empresa por horas extras trabajadas ❖ Elección del colaborador más puntual por área laboral y premiar en las reuniones mensuales	Administración
	Incrementar el grado de resultados	○ Incentivos económicos ○ Ajustar los niveles de sueldo ○ Determinar el valor de cada puesto en la organización mediante la evaluación de puestos ○ Agrupar puestos similares en grados de remuneración ○ Asignar un valor a cada grado de remuneración mediante las curvas salariales	Administración

	Fomentar el grados de responsabilidad	❖ Incentivos motivacionales ❖ Fijar criterios de aptitud para cada puesto de trabajo ❖ Establecer la puntuación de ROCA (actitud y valores) ❖ Definir las tareas y funciones para cada puesto de trabajo ❖ Instituir premios individuales y de equipo	Administración
Aportar para el aumento del grado de mejora en el personal de Finca Los Laureles, S.A.	Elevar el nivel de motivación	✓ Agasajos por metas cumplidas ✓ Actividades de integración ✓ Festejos a colaboradores en días especiales (día de la madre, día del padre, cumpleaños) ✓ Festejo de navidad ✓ En mes de feria patronal, brindarles una noche con su pareja en Caballeriza Hotel	Administración
	Incrementar el nivel de satisfacción	○ Establecer criterios de medición de la satisfacción en el trabajo ○ Fijar criterios de medición de la satisfacción de los clientes ○ Fijar número horas de ausentismo o absentismo laboral que puede tener al mes el colaborador	Administración

Fuente: Elaboración propia con base al estudio en Finca Los Laureles, S.A.

Cronograma de las estrategias

Deberá ser diseñado, partiendo de la fecha de aprobación del programa (administración de Finca Los Laureles, S.A.), para que según ésta, se ejecuten las siguientes actividades:

Tabla 1. Cronograma del programa

No.	Actividad	Duración	Responsable
1	Aprobación de la implementación de la propuesta	1 mes	Administración
2	Socialización del programa con cada Encargado de las áreas: Parrillada Chiquimula, Caballeriza Hotel y La casa del Jockey	1 mes	Administración
3	Implementación del programa en cada una de las áreas de la empresa Finca Los Laureles, S.A	4 meses	Administración
4	Seguimiento y evaluación	Durante todo el proceso	Administración

Seguimiento y evaluación

El seguimiento y la evaluación la realizarán personeros de la administración conjuntamente con los Encargados de las áreas de la empresa Finca Los Laureles, S.A., durante todas las fases del proceso. Los siguientes aspectos podrán proporcionar ciertos parámetros para realizar dicha evaluación:

- ❖ Número de colaboradores participando en el proceso de implementación
- ❖ Agrupar los equipos de trabajo de manera que sea mínimas las por parte de los clientes del recibir mal servicio.
- ❖ Reducción de conflictos en cada área laboral de la empresa por la mejora en las relaciones interpersonales

APÉNDICE 2

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Oriente – CUNORI-
Maestría en Gerencia de Recursos Humanos



CUESTIONARIO

Estimado colaborador:

Usted ha sido seleccionado para responder el cuestionario que tiene como fin Analizar la relación entre la motivación y el comportamiento organizacional en Finca Laureles, S.A., el cual consta de dos partes:

- I. Datos Generales
- II. Motivación y Comportamiento Organizacional

Instrucciones: Lea con cuidado cada uno de los siguientes aspectos demográficos y marque con una “X” el casillero que corresponde a su respuesta.

I. Datos Generales

Género	
Masculino	
Femenino	

Edad	
Menos de 20 años	
Entre 21 y 30 años	
Entre 31 y 40 años	
Entre 41 y 50 años	
Más de 50 años	

Estado civil	
Soltero	
Casado	
Unido	

Escolaridad	
Primaria	
Básico	
Diversificado	
Universidad	

Tiempo de laborar en la empresa	
Menos de 1 año	
De 1 a 3 años	
De 4 a 7 años	
Más de 7 años	

Área que atiende	
Parrillada Chiquimula	
Casa del Jockye	
Caballeriza	

Jornada Laboral	
Matutina (mañana)	
Vespertina (tarde)	
Mixta	
Turnos	

Religión:

II. Motivación y Comportamiento Organizacional

Instrucciones: Lea con cuidado cada una de las siguientes preguntas y marque en el casillero el número que corresponda a su respuesta en función de la siguiente escala:

Muy en Desacuerdo	1
Desacuerdo	2
No Definido	3
De Acuerdo	4
Muy de Acuerdo	5

MOTIVACIÓN						
LOGRO		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
1	Su trabajo contribuye directamente el alcance de los objetivos.	1	2	3	4	5
2	Considera que los beneficios que le ofrecen en su trabajo son los adecuados	1	2	3	4	5
3	Se siente a gusto de formar parte de la empresa	1	2	3	4	5
4	El trabajo que realiza le permite que desarrolle al máximo todas sus capacidades.	1	2	3	4	5
5	Las tareas que desempeña corresponden a su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
RECONOCIMIENTO		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
6	En la empresa reconocen la buena labor que realizada	1	2	3	4	5
7	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4	5

8	El trabajo que realiza es valorado por su jefe inmediato.	1	2	3	4	5
9	Ha recibido de la empresa algún reconocimiento como carta de felicitación, capacitación, durante los dos últimos años	1	2	3	4	5
INTERÉS EN EL TRABAJO		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
10	Le interesa su salud a la empresa	1	2	3	4	5
11	Se siente comprometido con la empresa donde labora.	1	2	3	4	5
12	Participa activamente en las actividades programadas en la empresa	1	2	3	4	5
RESPONSABILIDAD		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
13	Cumple con el horario establecido y puntualmente.	1	2	3	4	5
14	Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.	1	2	3	4	5
15	Asume con responsabilidad las tareas asignadas por el jefe	1	2	3	4	5
MEJORA		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
16	La empresa lo motiva para poder alcanzar un puesto mejor al que usted tiene.	1	2	3	4	5
17	Considera que la distribución física del área donde labora le permite trabajar cómoda y eficientemente	1	2	3	4	5

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

SALARIO Y BENEFICIOS		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
18	El salario que percibe está de acuerdo con su conocimiento y necesidades personales	1	2	3	4	5
19	Tiene otros beneficios como bonos, vacaciones, incentivos	1	2	3	4	5
CONDICIONES DE TRABAJO		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo

20	Las condiciones ambientales del área donde trabaja las considera agradables	1	2	3	4	5
21	Las condiciones de limpieza son buenas en el lugar donde trabaja	1	2	3	4	5
22	Es suficiente la iluminación del área donde labora	1	2	3	4	5
23	El área donde labora le brinda seguridad	1	2	3	4	5
POLÍTICAS INSTITUCIONALES		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
24	El área donde labora cuenta con equipos y mobiliario que le permita realizar su trabajo	1	2	3	4	5
25	Entiende claramente la misión y visión de la empresa	1	2	3	4	5
26	El servicio donde labora da a conocer el reglamento	1	2	3	4	5
27	El servicio donde labora da a conocer el Manual de funciones	1	2	3	4	5
28	El jefe le da a conocer los logros	1	2	3	4	5
STATUS		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
29	Es aceptado por su grupo de trabajo	1	2	3	4	5
30	Su grupo de trabajo lo hace sentir cómodo	1	2	3	4	5
31	Su jefe valora sus aportes y opiniones	1	2	3	4	5
32	Los integrantes del equipo tienen en cuenta su opinión	1	2	3	4	5
33	Le agrada la forma de relacionarse con los jefes	1	2	3	4	5
SEGURIDAD LABORAL		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
34	La empresa respalda al personal sin tener en cuenta su desempeño laboral	1	2	3	4	5
35	La empresa le brinda estabilidad laboral	1	2	3	4	5
36	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	1	2	3	4	5
37	El jefe crea un ambiente de confianza en el equipo de trabajo.	1	2	3	4	5

38	Tiene seguridad de conservar su puesto de trabajo actual	1	2	3	4	5
SUPERVISIÓN Y AUTONOMÍA		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
39	Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo	1	2	3	4	5
40	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal	1	2	3	4	5
VIDA DE OFICINA		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
41	Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
42	Las relaciones interpersonales entre el jefe y el personal son buenas	1	2	3	4	5
43	Existe sana competencia entre sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
44	El jefe utiliza con frecuencia medios escritos para comunicarse con sus trabajadores	1	2	3	4	5
45	La empresa tiene buzón de quejas y sugerencias para los clientes	1	2	3	4	5
46	El jefe se reúne regularmente con el personal para coordinar aspectos de trabajo	1	2	3	4	5
VIDA PERSONAL		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	No Definido	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
47	El jefe organiza reuniones sociales en fechas festivas importantes.	1	2	3	4	5
48	El jefe se preocupa por crear un ambiente agradable	1	2	3	4	5
49	Su trabajo le proporciona satisfacción personal	1	2	3	4	5
50	Dispone de tiempo suficiente para compartir con su familia	1	2	3	4	5

Cuestionario guía readecuado para uso de investigación en empresa Finca Los Laureles, S.A., de la autoría de (Mascaray, 2000)

APÉNDICE 3

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Oriente – CUNORI-
Maestría en Gerencia de Recursos Humanos



GUÍA DE OBSERVACIÓN

Fecha:

Hora:

Lugar:

DIMENSIONES	ÍTEMS	RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIÓN
MOTIVACIÓN				
Logro	Consideran que los beneficios que ofrecen son los adecuados.			
	Se sienten a gusto de formar parte de la empresa.			
	Las tareas que desempeñan corresponden a su función.			
Reconocimient o	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.			
	Brinda la empresa reconocimiento como carta de felicitación, capacitación durante los dos últimos años			
Interés en el trabajo	Se interesa la empresa por la salud de sus colaboradores			
	Existe participación activa en las actividades programadas en el servicio.			
Responsabilida d	Cumplen con el horario establecido y registro puntualidad.			
	Asumen con responsabilidad las tareas asignadas			
Mejora	La emoresa motiva para poder alcanzar un puesto mejor al que usted tiene.			
	Distribución física del área donde laboran les permite trabajar cómoda y eficientemente.			

Información Adicional

DIMENSIONES	ÍTEMS	RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIÓN
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL				
Salario y beneficios	Tiene otros beneficios como gratificaciones, vacaciones, incentivos.			
Condiciones de trabajo	Las condiciones ambientales del área donde trabajan son agradables.			
	Las condiciones de limpieza son buenas en el lugar donde trabaja.			
	Es suficiente la iluminación del área donde labora.			
Políticas institucionales	El área donde laboran cuenta con equipos biomédicos y mobiliario operativos.			
	Entienden claramente la misión y visión del servicio			
	El servicio donde laboran les da a conocer el reglamento interno			
Status	Se sienten comodos para trabajar en equipo			
	Valoran los aportes de los colaboradores			
	Relación de los colaboradores con los jefes			

Seguridad laboral	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño laboral.			
	La empresa le brinda estabilidad laboral			
	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.			
	Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo.			
Supervisión y autonomía	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.			
Vida de oficina	Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo.			
	El jefe utiliza con frecuencia medios escritos para comunicarse con sus colaboradores			
	El jefe del servicio donde labora se reúne regularmente con el personal para coordinar aspectos de trabajo.			
Vida personal	El jefe del servicio organiza reuniones sociales en fechas festivas importantes.			
	Disponen de tiempo suficiente para compartir con su familia.			

Información Adicional

Los Laureles, kilómetro 175.5 carretera a Ipala, Chiquimula.
Página Web: www.loslaureles.com.gt
Página Facebook: www.facebook.com/loslaureleschiquimula
La Parrillada, Tel. 7823 3300 - 4896 7643
Correo: la Parrillada.loslaureles@yahoo.com
La Caballeriza Hotel - La Casa del Jockey Hotel. Tels.: 7823 5203 - 3072 8403
Correo: la Caballeriza.loslaureles@yahoo.com
Facebook: La Caballeriza Hotel, Los Laureles.



APÉNDICE 4 Chiquimula, 26 de octubre de 2015

Licenciada

Keysi Adela Avila Ortiz

Estudiante Maestría Gerencia en Recursos Humanos

Ciudad

Licenciada Avila:

En atención a Nota S/N de fecha 19/10/2015, informo a usted que se autoriza que realice estudio académico titulado: "Motivación y su relación con Comportamiento Organización en Finca Los Laureles, S.A." en la empresa que dirijo.

Por lo que cualquier información o permisos que necesite para realizar el estudio me los puede solicitar directamente. Atentamente.

Arquitecta Sandra Morales de Moreno
Administradora General
Finca Los Laureles, S.A.

ANEXOS

Anexo 1: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.784	.785	17

Fuente: elaboración propia, octubre 2016

Anexo 2: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.908	.911	33

Fuente: elaboración propia, octubre 2016

Anexo 3: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.917	.920	50

Fuente: elaboración propia, octubre 2016