

Licenciatura en Psicología Organizacional

“Relación entre la calidad de vida laboral y los niveles de motivación de los empleados de la empresa General Seguros”

Areco, Laura Carolina

ASUNCIÓN-PARAGUAY

2016

ÍNDICE

Hoja de evaluación	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Resumen	iv
Índice general	v
Introducción	xv
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Preguntas guías	7
1.3 Objetivos	
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4 Justificación	9
1.5 Limitaciones	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1 CALIDAD DE VIDA LABORAL	13
2.1.1 Antecedentes de la calidad de vida laboral	13
2.1.2 Definiciones de la calidad de vida laboral	15
2.1.3 Dimensiones de la calidad de vida laboral	18
2.1.4 Componentes de la calidad de vida laboral	20
2.1.5 Beneficios de la calidad de vida laboral	21
2.1.6 Limitaciones de la calidad de vida laboral	22
2.1.7 Modelos de la calidad de vida laboral	22
2.1.7.1 Modelo de la calidad de vida laboral de Nadler y Lawler	23
2.1.7.2 Modelo de la calidad de vida laboral de Hackman y Oldhan	24
2.1.7.3 Modelo de la calidad de vida laboral de Richard Walton	24
2.1.8 La calidad de vida laboral, en la actualidad	27
2.1.9 La función del departamento de Recursos Humanos	28
2.1.9.1 Apoyo de la gerencia	28
2.1.9.2 Motivación laboral y satisfacción en el trabajo	29
2.1.10 Mejoramiento de la calidad de vida laboral mediante la participación del empleado	29
2.1.11 Técnicas de mejoramiento de la calidad de vida laboral mediante la asignación de responsabilidades	31
2.1.12 Políticas de relaciones con los empleados	32
2.1.12.1 Comunicaciones con los empleados	33
2.1.13 Condiciones ambientales de trabajo	33
2.1.14 Condiciones atmosféricas	34
2.1.15 Higiene en el trabajo	34
2.1.16 Seguridad en el trabajo	35
2.1.17 El papel del supervisor en la seguridad	35
2.1.18 Tensiones, un estado emocional que afecta a los empleados	36

2.1.18.1 Agotamiento	36
2.1.18.2 Fuentes de tensión	37
2.1.18.3 El manejo de la tensión	38
2.2 MOTIVACIÓN	39
2.2.1 Antecedentes históricos de la motivación	39
2.2.1.1 Primeras ideas de la motivación	40
2.2.2 Conceptos, tipos y teorías sobre la motivación	42
2.2.2.1 Conceptos	42
2.2.2.2 Tipos de motivación	45
2.2.2.3 Teorías sobre la motivación	47
2.2.2.3.1 Pirámide de las necesidades de Abraham Maslow	47
2.2.2.3.2 Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg	50
2.2.2.3.3 Teoría de las necesidades adquiridas de David McClelland	53
2.2.3 Proceso de motivación	56
2.2.4 Diferencia entre motivación y satisfacción	57
2.2.5 Efecto de la administración en la motivación	58
2.2.6 Administración del tiempo del directivo	59
2.2.7 Implicaciones para los gerentes	59
2.2.8 Uso de las recompensas para motivar a los empleados	60
2.2.9 Garantizar la equidad para motivar a los empleados	62
2.2.10 Diseño del trabajo para que participen los empleados	62
2.2.10.1 Administración por objetivos (APO)	63
2.2.10.2 Sistemas de sugerencias	63
2.2.10.3 Sistemas de reparto de ganancias por sugerencias	63
2.2.10.4 Grupos de participación de los empleados	64
2.2.10.5 Aumento de la participación en el trabajo	64
2.2.10.5.1 Rediseño del puesto	64
2.2.10.5.2 Equipos de trabajo	65
2.2.11 Creación de un compromiso de los empleados	65
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	67
3.1 Tipo de investigación	68
3.2 Población	68
3.3 Muestra	68
3.4 Operacionalización de las variables	69
3.5 Técnicas para la recolección de datos	70
3.5.1 Proceso de validación	70
3.6 Hipótesis	73
3.7 Plan de análisis	73
3.8 Implicaciones éticas	73
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	76
4.1 Descripción institucional	77
4.1.1 Misión de la empresa	80
4.1.2 Visión de la empresa	80
4.1.3 Valores de la empresa	80

4.1.4 Compromiso social	80
4.1.5 Los miembros del directorio está conformado por	81
4.1.6 Riesgos que cubren la empresa	82
4.1.7 Políticas que implementa el área de RR.HH de General Seguros	82
4.1.7.1 Políticas de provisión	82
4.1.7.1.1 Fuentes de reclutamiento	82
4.1.7.1.2 Criterios de selección y estándares de calidad para la admisión	83
4.1.7.1.3 Integración del empleado al ambiente interno de la organización	83
4.1.7.1.4 Provisión de pasantes	83
4.1.7.1.5 Desvinculación del empleado	84
4.1.7.2 Políticas de aplicación	85
4.1.7.2.1 Diseño, descripción y análisis de cargos	85
4.1.7.2.2 Evaluación del desempeño	85
4.1.7.2.3 Entrevista del desempeño	86
4.1.7.3 Políticas de mantenimiento	86
4.1.7.3.1 Compensaciones que ofrece la empresa	87
4.1.7.4 Políticas de desarrollo	88
4.1.7.4.1 La educación profesional comprende tres etapas independientes	88
4.1.7.5 Políticas de desarrollo	90
4.1.7.5.1 Proceso de control	90
4.2 Análisis y presentación de los datos del cuestionario	91
4.3 Comprobación de la hipótesis	140
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	146
5.1. Conclusiones	147
5.2. Recomendaciones	152
BIBLIOGRAFÍA	154
ANEXOS	159

RESUMEN

De modo a responder a las necesidades de un entorno laboral cada vez más exigente y competitivo que busca obtener resultados inmediatos, corriendo el riesgo de relegar el aspecto de las relaciones interpersonales, lo cual hace que se generen nuevos espacios de reflexión y a la vez que las organizaciones resuelvan modernizarse y con ello, fortalecer la gestión de recursos humanos.

Se busca establecer la relación que existe entre la calidad de vida laboral y los niveles de motivación de los empleados de la empresa General Seguros. Es una investigación de tipo exploratorio, descriptivo y explicativo que adopta un diseño no experimental con un enfoque mixto, una combinación de ambos enfoques en un estudio correlacional, además de ser un estudio transversal.

La muestra con la cual se ha trabajado consta de 42 personas (hombres y mujeres de diversas edades). El instrumento utilizado para la recolección de datos es la encuesta, mediante el diseño y aplicación de cuestionarios de elaboración propia.

De los resultados se puede decir que si están relacionadas directamente de forma positiva la calidad de vida laboral y los niveles de motivación de los empleados de la empresa General Seguros, siendo la relación fuerte, por lo que se deduce que mientras exista una alta calidad de vida laboral, ésta es acompañada por altos niveles de motivación, lo que brinda un panorama optimista en cuanto a las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia, entre otros aspectos relacionados.