

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

"COMPARACIÓN DEL NIVEL DE MOTIVACIÓN LABORAL EN UN GRUPO DE COLABORADORES DE 0 A 3 AÑOS DE SERVICIO Y UN GRUPO DE COLABORADORES DE 5 AÑOS O MÁS DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN GUATEMALTECA."

TESIS DE GRADO

YURINA ISABELA MONROY OLIVA
CARNET 12199-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

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

"COMPARACION DEL NIVEL DE MOTIVACION LABORAL EN UN GRUPO DE COLABORADORES DE 0 A 3 AÑOS DE SERVICIO Y UN GRUPO DE COLABORADORES DE 5 AÑOS O MÁS DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN GUATEMALTECA."
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

POR
YURINA ISABELA MONROY OLIVA

PREVIO A CONFERIRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

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

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. ARANKA MARIA POKUS YAQUIAN

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. JULIO ROBERTO AREVALO MORALES

Guatemala, 24 de Noviembre del 2014

Miembros
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

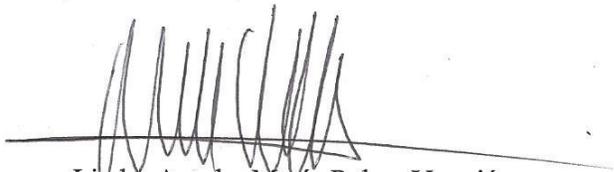
Estimados miembros:

Por este medio hago de su conocimiento que he tenido oportunidad de asesorar el trabajo de tesis titulado **Comparación del nivel de motivación laboral en un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio en una institución guatemalteca** de la estudiante Yurina Isabela Monroy Oliva carné 12199-10 de la carrera de Psicología Industrial Organizacional.

En razón de lo expuesto, me permito indicar que dicho trabajo se encuentra finalizado y responde a los lineamientos establecidos por la Facultad en cuanto al diseño de investigación respectivo. Por lo que solicito sea revisado como requisito final previo a optar el grado académico correspondiente.

Agradeciendo su atención a la presente y quedando a sus respetables órdenes.

Atentamente,



Licda. Aranka María Pokus Yaquián
Asesora de Tesis II



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051206-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante YURINA ISABELA MONROY OLIVA, Carnet 12199-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05500-2015 de fecha 7 de diciembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"COMPARACIÓN DEL NIVEL DE MOTIVACIÓN LABORAL EN UN GRUPO DE COLABORADORES DE 0 A 3 AÑOS DE SERVICIO Y UN GRUPO DE COLABORADORES DE 5 AÑOS O MÁS DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN GUATEMALTECA."

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de enero del año 2016.



Irene Ruiz Godoy.

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

DEDICATORIA

A DIOS PADRE

Por haberme brindado su apoyo en momentos difíciles y darme la oportunidad de concluir esta etapa tan importante en mi vida, brindándome la fortaleza y el valor para hacerlo.

A MI ÁNGEL DEL CIELO

Mi hijo por ser un pilar y la razón de mi vida, darme valor y fortaleza para seguir adelante. Gracias por ser esa luz que ilumina mi camino y mi razón de ser para ser la mujer de bien que soy.

A MIS PADRES

Quienes fueron de gran apoyo moral y económico para poder concluir con esta etapa de mi vida y ser la persona que soy.

A MI FAMILIA

Por el apoyo brindado, paciencia y sobre todo comprensión en todo mi camino.

A MAYNOR DAMIAN

Por su comprensión y cariño a lo largo de todo este proceso, apoyándome positivamente en todo momento. Gracias por todo tu amor, por ser ese ángel que me acompañó en mi proceso universitario y por impulsarme siempre alcanzar todos mis sueños.

A MI AMIGA SANDRA

Por ser una gran persona que influye positivamente en mí, darme fuerza y valor para poder culminar esta meta importante.

Resumen

El presente estudio de tipo descriptivo, tuvo como objetivo principal identificar si existe diferencia en la motivación laboral entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio dentro de la institución guatemalteca.

Se realizó con un grupo de 50 colaboradores, 25 sujetos de 0 a 3 años de servicio y 25 sujetos de 5 años a más de servicio, comprendidos entre las edades de 19 a 68 años de edad, ambos sexos, estudios universitarios y en maestría de diferentes carreras y estado civil indiferente.

Para obtener los resultados, fue necesario el Test Psicométrico MPS (Escala de Motivaciones Psicosociales), elaborado por Fernández (2009) diseñada para apreciar la estructura diferencial y dinámica funcional del sistema motivacional para predecir el futuro comportamiento del sujeto humano, en el ámbito laboral. Los factores que mide son: nivel de activación, nivel de expectativa, nivel de ejecución, valor de los incentivos y nivel de satisfacción.

Como resultados, los sujetos tienen una motivación laboral en promedio. Se determinó que no existe diferencia estadísticamente significativa al nivel de 0.05 de motivación laboral entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años a más de servicio en la institución guatemalteca.

Se recomendó continuar con las mismas prácticas con las que ha estado trabajando para mantener la motivación laboral, ya que los colaboradores que se encuentran satisfechos, comprometiéndose día tras día con la organización.

Índice

I.	Introducción	01
	1.1 Definición de motivación.....	15
	1.2 Definición de motivación laboral.....	15
	1.3 Importancia de la motivación.....	19
	1.4 Principios generales de la motivación.....	20
	1.5 Proceso de la motivación.....	21
	1.6 Factores de la motivación.....	23
	1.7 Clasificación de las motivaciones.....	24
	1.8 Teorías contemporáneas de la motivación.....	26
	1.8.1 Teoría de la Evaluación Cognitiva.....	26
	1.8.2 Teoría del establecimiento de metas.....	26
	1.8.3 Teoría de la eficacia personal.....	27
	1.8.4 Teoría del reforzamiento.....	27
	1.8.5 Teoría de la equidad.....	28
	1.8.6 Teoría de la expectativa.....	28
	1.9 Definición de antigüedad laboral.....	29
	1.10 Ventajas de la antigüedad laboral.....	32
	1.11 Beneficios de la antigüedad laboral.....	33
	1.12 Antigüedad laboral a través del tiempo.....	39
	1.13 Relación entre motivación laboral y antigüedad laboral.....	39
II.	Planteamiento del Problema	
	2.1 Objetivos de la Investigación.....	42
	2.1.1. Objetivo General.....	43

2.1.2	Objetivo Específico.....	43
2.2	Variables.....	44
2.3	Definición de variables	
2.3.1	Definición Conceptual.....	44
2.3.2	Definición Operacional.....	44
2.4	Alcances y Límites.....	46
2.5	Aporte.....	46
III.	Método	
3.1	Sujetos.....	48
3.2	Instrumento.....	51
3.3	Procedimiento.....	54
3.4	Diseño y Metodología Estadística.....	56
IV	Presentación de Resultados	57
V	Discusión de Resultados	62
VI	Conclusiones	65
VII	Recomendaciones	68
VIII	Referencias Bibliográficas	70
	Anexo	

I. Introducción

Hoy en día las motivaciones laborales son diferentes, aunque la mayoría están incentivadas por el deseo de superación personal y diversas necesidades básicas o creadas. La antigüedad laboral es uno de los fenómenos más importantes en el contexto laboral, ya que dependiendo de la estabilidad que se les pueda dar en la organización, los colaboradores estarán satisfechos con la institución pueda ofrecerles. Es por ello que en la presente investigación se pretendió determinar si ¿existe diferencia en la motivación laboral entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio dentro de la institución?

Estos elementos pueden influir en la manera en la que el colaborador (a) lo siente en la institución para la cual labora e influye de igual manera en el sentido de pertenencia y cuánto pueda lograr estabilizarse en la organización (antigüedad dentro de la misma).

Es conocida la importancia de motivar a los colaboradores, para que puedan desempeñar satisfactoriamente su trabajo. En este sentido, la motivación laboral es parte importante en el logro de la eficiencia empresarial, debido a que diversos autores indican que la calidad de los servicios depende en gran parte de la persona que los brinda.

La motivación laboral se ha convertido en una problemática en estos tiempos, por eso, los directivos en muchas ocasiones necesitan a los psicólogos para que trabajen en sus empresas con vistas a identificar vías para motivar a los colaboradores; pues si estos no se encuentran motivados, no se pueden obtener resultados satisfactorios y de esta forma no se cumplen los objetivos de la organización.

Algunos autores conciben la motivación como una fuerza o conjunto de fuerzas. De la Torre (2000) por ejemplo, señaló que la motivación es la fuerza que impulsa al sujeto a adoptar una conducta determinada. En ésta última, quedan definidas e incorporadas explícitamente el aspecto externo de la motivación y dos importantes elementos: la iniciación y la direccionalidad. Toda conducta está dirigida a satisfacer la necesidad o el conjunto de necesidades que le dio origen. En el mundo laboral, esa conducta, además de buscar satisfacer las necesidades e impulsos del individuo, intenta alcanzar objetivos organizacionales.

A continuación se presenta una serie de antecedentes nacionales los cuales tratan sobre los indicadores de la investigación con el fin de ampliar más la información referente al concepto Motivación Laboral.

Para dar inicio, Mejía (2007) realizó una investigación de tipo descriptivo e identificó los factores que motivan a los colaboradores, tanto de nivel administrativo como operativo, de una empresa familiar de entretenimiento. Posterior, realizó una propuesta de un programa de motivación laboral, el cual se

ajusta a las necesidades de los colaboradores y de la organización. La muestra se conformó por 6 colaboradores del área administrativa y 32 colaboradores del área operativa, tanto hombres como mujeres. El instrumento que se utilizó para recabar la información fue un cuestionario que consta de 13 preguntas de respuesta cerrada, tomando en cuenta diversos factores de la motivación. Los resultados indicaron que los colaboradores de ambos niveles carecen de incentivos económicos y no económicos. Concluyó que los colaboradores necesitan apoyo por parte de la empresa en cuanto a la superación personal y laboral, oportunidad de crecimiento, que les brinde seguridad física y emocional, estabilidad laboral y mejores prestaciones e incentivos económicos. Recomendó establecer canales de comunicación abiertos entre jefes y subordinados para que logren involucrar activamente al colaborador en las decisiones y sugerencias, así como la incentivación para estimular la creatividad en su puesto de trabajo y el departamento.

También García (2015) realizó una investigación relacionada con la motivación laboral, fue una investigación de tipo descriptivo, realizada en una institución educativa privada del departamento de Zacapa, como instrumento el autor utilizó una escala tipo Likert y para su aplicación fueron necesarios 32 docentes del instituto en mención, esto de manera individual y anónima; con el objetivo de poder determinar qué tan satisfechos se encontraban los docentes y establecer la manera en que los incentivos monetario y no monetarios influyen en la motivación, así como conocer la relación de la rotación de personal y la motivación que tenían los colaboradores en la realización de sus actividades

laborales. Los resultados obtenidos mostraron que existe satisfacción laboral en los docentes y cabe mencionar que los incentivos monetarios deben de ser implementados para que la motivación aumente. Los incentivos no monetarios deben ser reforzados para lograr una mejor motivación, de manera que se encuentre en un nivel adecuado evitando así la excesiva rotación de personal. Y de acuerdo a los resultados el autor concluyó en que los docentes se encuentran satisfechos en sus puestos de trabajo y que los incentivos influyen en su rendimiento laboral dentro de la institución. Así mismo recomendó a la institución, generar una política de incentivos monetarios y no monetarios para que así los colaboradores se sientan motivados a realizar sus actividades laborales como docentes en la institución educativa privada del departamento de Zacapa.

Siguiendo con García (2012) realizó un trabajo investigativo sobre la motivación laboral. Su objetivo fue describir los elementos motivadores en el ámbito laboral de una determinada población con una situación laboral estable, utilizando una metodología no experimental, con una muestra de trabajadores por cuenta ajena entre un rango de 25 a 45 años con o sin cargas hipotecarias o familiares. En los resultados se pudo obtener la siguiente información: que las persona que fueron entrevistadas se distribuyeron en un 35% hombres y 65% mujeres, en la edad se observó que el 10% de las personas eran menores de 25 años y el 55% se encontraban entre los 25 a 35 años, el 20% se encontraba entre los 35 a 45 años y el 15% de las personas tenían más de 45 años; también se pudo afirmar que el salario no es lo único que los motiva en el trabajo y que los colaboradores dan la misma importancia o mayor a otras variable que se

encuentran en el trabajo. La autora concluyó en que la retribución económica es un motivo de abandono del trabajo por un 45% de los entrevistados, también optaban un mayor grado de reconocimiento. Como recomendación la autora agrega, que el objetivo de las empresas debería de ser, no solo plantearse una retribución económica como elemento exclusivo motivador sino como un conjunto de elementos distintos que permitan el desarrollo pleno de las personas, en resultado aportarán más producción y objetividad a la empresa.

Así mismo, Argueta (2007) realizó un estudio tipo descriptivo donde evaluó los factores de motivación laboral de los empleados de la empresa de telefonía Soluciones Interactivas. La muestra fue de 21 sujetos de las áreas administrativa y operativa con diferentes niveles educativos. El procedimiento fue seleccionar un cuestionario que evaluó factores generales, extrínsecos e intrínsecos de la motivación laboral. El instrumento constó de 32 preguntas con diferentes rangos para responder, el cual se validó y posteriormente aplicó para presentar resultados y discusión de resultados. Se concluyó que los factores de motivación general más altos fueron: comunicación abierta, aprecio de su trabajo e incentivos económicos, mientras que los factores extrínsecos fueron: porcentajes adicionales por ventas, prestaciones de ley y premios en efectivo por buen desempeño y los factores intrínsecos más altos fueron: comunicación con sus jefes y mejor salario. Además se encontró un alto grado de satisfacción con el trabajo que realizan. Recomendó elaborar un programa de incentivos con base en los resultados obtenidos para aplicarlo a los empleados de la empresa.

Siguiendo con Arriola (2007) realizó un estudio Ex post factum que tuvo como objetivo la importancia del sistema de incentivos en la motivación laboral. Se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito integral, Salcajá R.L. Como instrumento el autor utilizó el test Escala de Motivaciones Psicosociales y para su aplicación fueron necesarios 83 trabajadores de la institución en mención. Según los resultados que obtuvo, concluyó que los incentivos sí son importantes en la motivación laboral de los empleados, ya que si un empleado se siente satisfecho, se siente motivado, lo cual es fuente de alta productividad, alto rendimiento y ejecución adecuada de las tareas asignadas. Recomendó a la institución integrar programas de compensación, incentivos que estimulen y recompensen el área de autodesarrollo y reconocimiento social, lográndolo a través de mecanismos y estrategias no financieras que promueven la satisfacción de estas necesidades.

Así mismo, Cuesta (2013) realizó un estudio que tuvo objetivo establecer la motivación personal y laboral de los maestros del programa de intercambio cultural que laboral en una institución educativa privada de Guatemala, fue una investigación de tipo descriptivo, transversal, de enfoque cuantitativo. Tomó como sujetos de estudio 20 docentes extranjeros, comprendidos entre la edad de 20 – 60 años, de género masculino y femenino, que desempeñan funciones educativas en una institución educativa privada de Guatemala. Para obtener la información se utilizó un cuestionario con Escala de Likert de 1 - 4 el cual fue diseñado para medir la motivación de los docentes expatriados. Los resultados obtenidos fueron los factores que más les motiva en el área laboral es la oportunidad de ahorro que

pueden tener fuera de su país. En el área personal, les motiva considerablemente el desarrollo personal que estos puedan tener, seguido por la busca de un cambio cultural. Concluyó que los docentes del programa de intercambio cultural presentan motivaciones personales y laborales al expatriarse. Recomendó que la institución educativa debe contribuir para que los docentes del programa de intercambio cultural cuenten con diferentes planes de ahorro, tales como acuerdos con instituciones bancarias que les ofrezcan mejores tasas de interés. Sería también beneficioso contar con capacitaciones que les ayuden al desarrollo personal de los expatriados.

Por su parte, Guzmán (2007) desarrolló una investigación tipo descriptivo que tuvo como objetivo conocer los factores de motivación laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa dedicada a la venta y distribución de materiales de construcción. Utilizó un instrumento tipo cuestionario que consta de 17 preguntas, 14 de las cuales son de respuesta de elección múltiple y 3 preguntas más, con opción de respuesta dicotómica. Se aplicó a 50 trabajadores del área administrativa. Los resultados obtenidos se conocieron que dentro de los que más destacaron fueron los relacionados con la salud, principalmente seguro de vida, médico y de accidentes. Detectó como factores motivacionales la capacitación y educación. Con ellos, definió un programa de motivación, el cual podrá ser de mucha ayuda para que se comience un proceso de desarrollo implementado a largo plazo en todas las áreas de la organización. Recomendó implementar un plan de seguro médico, en el que se compartan los gastos económicos con el trabajador, implementar un programa de incentivos no

monetarios para las que las personas cumplan con metas de productividad más elevadas y se sientan estimuladas y motivadas.

Para finalizar, Hidalgo (2003) realizó el estudio tipo descriptivo que tuvo como objetivo la motivación como herramienta para mejorar el desempeño laboral, realizándolo en la Librería Evangélica de Quetzaltenango. Los sujetos evaluados fueron 16 personas de la institución, descartando al gerente por ser el propietario de la empresa. Utilizó un cuestionario con preguntas cerradas e hizo uso de la técnica de entrevista. Concluyó que la mayoría de los empleados nunca han ascendido, repercutiendo en el desempeño de cada uno y provocando que los empleados no se sientan identificados con la empresa porque no se les brinda oportunidad de crecimiento dentro de la misma. No existe buena comunicación entre los trabajadores. Recomendó una propuesta de motivación para el área administrativa y que pueda ayudar a mejorar la comunicación entre los empleados. También recomendó un programa de evaluación del personal para conocer las capacidades y deficiencias del personal.

A continuación se presenta una serie de antecedentes internacionales los cuales tratan sobre los indicadores de la investigación y que nos dan una idea de cómo se da la motivación en los distintos países y culturas.

Iniciando con Carrillo (2002) presentó un estudio sobre la motivación y el clima laboral en colaboradores de instituciones universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 colaboradores a tiempo completo entre profesores y colaboradores administrativos de tres universidades privadas de Lima, Perú. Los

instrumentos colaboradores fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de McClelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas. Los datos fueron procesados con el programa del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral, y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de colaboradores con más de cinco años de servicios; no así, sin embargo, en relación al clima laboral, en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resaltó la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Por su parte, Navarro (2008) realizó una aportación al estudio de la motivación laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana. Se realizó este estudio de forma cualitativa, por medio de una entrevista en profundidad que permitió explorar los significados de los sujetos estudiados y captar detalles y matices expresados con su sentir y su propio lenguaje. Para ello fue necesario tener una muestra de 40 profesionales técnicos de la construcción, arquitectos y arquitectos técnicos de titulación, de distinto sexo, edad y experiencia profesional. Los resultados de dicha investigación empírica indicaron que algunos trabajos muestran que tanto los factores denominados “motivadores” como los “higiénicos” contribuyen a la satisfacción y a la insatisfacción laboral al mismo tiempo, también en los hallazgos se puede mencionar que son motivación las siguientes

características, identidad, interés, variedad y significatividad. En una de las conclusiones el autor planteó que los factores de motivación laboral son más importantes para los arquitectos, son los relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, es decir, los factores intrínsecos, destacando la identidad, el interés, la variedad y la significatividad de las tareas realizadas, el reconocimiento obtenido por parte del cliente y el reto cotidiano que supone su actividad laboral. Además, en una de las recomendaciones que planteó el autor se encuentra que de ser posible, se debería de repetir el trabajo realizado, entrevistando, si fuera posible, a los mismos participantes dentro de 10 años, en un marco temporal distinto al existente de la primavera del 2006, para descubrir si los factores de motivación laboral cambian en función de la fase del ciclo económico existente, de la edad del entrevistado y de su experiencia laboral, entre otros.

Así mismo, Valenzuela (s/f) determinó los factores de motivación relacionados con el aprendizaje en el estudiante de medicina, de la Escuela de Ciencias de la Salud de la Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui. El estudio fue de tipo descriptivo, el cual tuvo como característica fundamental la obtención de datos de manera directa de la fuente. Para ello seleccionó una muestra de 140 estudiantes, 97 femenino y 43 masculinos, con edades que oscilaron entre 17 y 25 años, cursantes de la asignatura Psicología Evolutiva para el período III-2007, a quienes aplicó la Escala de Motivación Académica diseñada por Manassero y Vásquez (2000). Contiene 24 preguntas cerradas de tipo escala Likert, reflejan razones que justifican la asistencia a clase en la universidad. La

escala se planteó como respuesta a la pregunta ¿por qué vienes a la universidad?; las respuestas fueron corregidas y procesadas a través del Programa Microsoft Excel 2003; arrojando los siguientes resultados: en lo que respecta a la variable motivación extrínseca se observó que un 60,7 % de los estudiantes asistieron a la universidad fue porque podrán escoger un trabajo en el área que les interesa. En relación con la variable motivación intrínseca, en la categoría autovaloración el motivo que destacó es el superarse a sí mismo con un 60 %; en la categoría que se relacionó con la tarea, se enfatiza el motivo aprender las cosas que le interesan con un 62,9 %; y en la categoría que se relacionó con la valoración social, el motivo demostrar que obtiene éxitos en sus estudios alcanza un 57,1 %. En la variable no motivación, los resultados indicaron que no corresponden de manera significativa con los estudiantes de la muestra del estudio. Encontró que un 4,3% manifestaron que estuvo animado y se pregunta si debe continuar, un 2,9 % no entendieron qué estaban haciendo en la universidad y sólo un 0,7 % tuvieron la sensación de perder el tiempo. Como aporte final de la investigación se presentó un instructivo que propone líneas de acción fundamentadas y que fueron dirigidas a reforzar la motivación propia del estudiante y que influyen de manera positiva en el proceso enseñanza – aprendizaje, estableciendo metas claras y concretas y un mayor éxito a corto y mediano plazo en el rendimiento académico, y a la largo plazo en su ejercicio profesional.

Siguiendo con López (2001) realizó un estudio sobre la motivación laboral en Cuba, que tuvo como objetivo evaluar y determinar el tipo de motivación que

predomina. Utilizó una batería de pruebas psicológicas elaboradas por expertos. Fue una investigación de tipo no experimental transversal, con características descriptivas. La muestra estuvo conformada por 105 profesionales. Se agrupó en dos tipos: motivación extrínseca y motivación intrínseca. Los resultados fueron: un predominio de la motivación extrínseca, con valores iguales para la motivación intrínseca y la mezcla de ambos tipos. No se encontró diferencia significativa, entre los tipos de motivación.

Por su parte, Galindo (2015) realizó un estudio que determinó el impacto que tienen los niveles de no motivación, en la producción de los trabajadores para el personal asistencial y administrativo de la Unidad Quirúrgica, del Hospital II de Salud Talara, en Perú. La obtención de datos se efectuó, a través de encuestas de no motivación con factores específicos del trabajo y desempeño. Evaluó aplicando un sistema de valoración, del rendimiento laboral. Los resultados indicaron un alto porcentaje de no motivación, en relación con el sueldo recibido (88.59 %) y los ascensos (77.84%), por otro lado, la evaluación del desempeño fue adecuada en forma global, para cada grupo ocupacional. Concluyó, que los datos obtenidos en las encuestas, contribuyeron para centrarse en estrategias que aminoren la no motivación y que puedan desaparecer comportamientos de salida y negligencia. Recomendó que aún cuando este estudio no apoya la tesis que la motivación estimula la producción debe procurarse, que los trabajadores estén motivados a fin de lograr una organización más eficiente.

Así mismo, Borja (s/f) realizó un estudio que tuvo como objetivo realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral de una empresa dedicada a exportación de prendas de vestir en Lima Metropolitana. Tomó en consideración las variables categoría ocupacional con la finalidad de aportar conclusiones y recomendaciones a una realidad específica. La muestra estuvo conformada por 139 trabajadores. Utilizó la Escala estandarizada en Lima Metropolitana de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. Justificó, baremos por las variables sexo, remuneración y grupo ocupacional. El nivel de satisfacción laboral en los trabajadores corresponde a un nivel medio; siendo en general los factores intrínsecos los de mayor satisfacción. Concluyó que los varones tienen mayor satisfacción laboral que las mujeres. Recomendó, que las personas pasan la mayor parte de su tiempo, en las organizaciones y de esta interacción depende que su paso por ellas sea satisfactorio y estimulante, como también puede ser insatisfactorio y desagradable. De tal manera que la relación Organización-Trabajador conforma un sistema integrado y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará inevitablemente al otro.

Siguiendo con Moreno (2004) realizó un estudio sobre la motivación y su influencia en el ámbito laboral en la cual, dio a conocer que la transformación de las empresas y la globalización de las economías de problemas y dificultades en los gobiernos de América Latina obligó a buscar otras fuentes de competitividad y de calidad total que los motiven para alcanzar las metas y objetivos de la organización. Tuvo como objetivo describir la influencia de la motivación en las empresas y organizaciones; como clave del éxito para mejorar el ambiente laboral.

Fue de tipo descriptivo realizado en Argentina, trabajó con una muestra de 115 personas a las cuales aplicó un instrumento que permitió conocer que la falta de motivación radica en la aplicación de políticas inadecuadas en un contexto de la empresa u organización sin la motivación a sus colaboradores y la falta de profesionales capacitados para afrontar tales retos en el ambiente laboral. Concluyó que es indispensable que se pongan en acción políticas nacionales activas y marcos regulatorios internacionales que liberen las fuerzas de crecimiento de los mercados de profesiones y la motivación como arma de la organización laboral para alcanzar estas metas y objetivos dentro del mundo competitivo y recomienda que se promueva la participación de la motivación en los problemas laborales, y sindicales dentro de las empresas.

Tanto en los antecedentes nacionales e internacionales, se observó que toda clase de esfuerzo y labor dentro de una organización debe ser recompensada de una u otra forma, ya que ello contribuye a los colaboradores se sientan cómodos en la empresa obteniendo así resultados no sólo en el departamento sino a nivel general. Para ello, es importante que la institución tenga en sus prioridades organizacionales, oportunidad de crecimiento, seguridad física y emocional, estabilidad, mejores prestaciones e incentivos tanto monetarios como no monetarios y reconocimiento.

A continuación se despliegan varios temas y teorías sobre motivación laboral y antigüedad laboral que han significado un valioso aporte al tema de estudio. Es muy importante mencionar que dichas variables se relacionan porque

la antigüedad laboral de un colaborador, depende mucho de la motivación que tenga en el lugar laboral (Roldán 2007).

1.1 Definición de motivación

Según Ramírez (2011) la motivación es el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. Está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a seguir los objetivos de la organización y lleva al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

La motivación es además el resultado de la interacción del individuo con la situación. De manera que al analizar el concepto, se toma en cuenta el nivel que varía, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes. Así mismo, está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

1.2 Definición de motivación laboral

El surgimiento de la motivación laboral se enmarca alrededor del siglo XVIII en Europa. La transformación de los talleres de artesanos en fábricas hace emerger la necesidad de un mayor número de personas, una producción asociada

con la operación de máquinas y una mayor complejidad en las relaciones entre los colaboradores y entre colaboradores y supervisores. Esta amalgama de elementos, trae aparejada la aparición de un decremento de la productividad, el desinterés en el trabajo, la aparición de conflictos interpersonales e intergrupales o y de la desmotivación (Cortés 2005).

La dirección de personal impone fuertes desafíos en las próximas décadas: el incremento de la productividad de los colaboradores, la reducción de los costos y operaciones inútiles, la mejoría del nivel de conocimiento y de las técnicas del personal, el incremento de la moral del colaborador y el aumento de la motivación.

Estos nuevos retos, según Cortés (2005) no pueden permanecer al margen de un colaborador con valores diferentes al que se enfrenta la humanidad, un colaborador que es más fiel a su profesión que a su jefe, que tiene más interés en alcanzar objetivos que en seguir normas y procedimientos, que desea un trabajo significativo, que muestra un acrecentado deseo de autonomía y participación en la toma de decisiones y posee un marcado interés en la información y en la autoridad menos rígida de la estructura de la organización.

El autor refiere que hay dos factores que se incluyen en esta conducta:

- Las características del trabajo: se refieren a aquellas condiciones que tiene la actividad laboral, tanto en lo que se respecta a la tarea en sí misma como a las que rodean la realización de la actividad.

- Las características del individuo: cada persona tiene razones diferentes para trabajar y además, éstas varían con la edad, el estado civil, sexo y otras circunstancias que suceden a lo largo de la vida.

Según Hirschfeldt (2003) los gerentes deben plantearse estrategias para motivar y retener a sus colaboradores, entre las cuales se citan:

- Asumir el papel de director de resultados.
- Definir claramente el trabajo a realizar y los resultados esperados.
- Tratar a cada colaborador como una persona.
- Ofrecer oportunidades para la toma de decisiones participativa.
- Establecer canales de comunicación eficaces.
- Buscar trabajos desafiantes.
- Ofrecer elogios, reconocimiento y confianza cuando sea necesario.

Según Hirschfeldt (2003) toda empresa se fundamenta sobre 2 bases. El negocio, las personas. Y ambas se realimentan, en negativo y en positivo. Da prioridad a una sobre la otra implica poner en peligro su estrategia; aunque parezca lo contrario a la estrategia de reducción de costos que se ha venido a imponer a las empresas.

Los recursos humanos son una gran inversión para las organizaciones y como tal, necesitan un tiempo estipulado para llegar a su máximo potencial de

rendimiento. Se estima que el tiempo necesario para que un profesional llegue a su punto de equilibrio de año y medio de conocimiento del entorno y año y medio de retorno de la inversión, en total son tres años y es a partir del tercer año en el tiempo en donde un profesional comienza a ser rentable para la organización (dependerá de cada puesto, a puestos de mayor responsabilidad, mayor tiempo de recuperación de la inversión profesional y viceversa, a estos puestos de menor responsabilidad, menor tiempo de adaptación).

Arana (2013) en el subtema motivación para la productividad, menciona que una de las técnicas más efectivas y eficaces para motivar al personal y lograr la productividad deseada, es mediante el enriquecimiento del puesto. Se refiere a la expansión vertical de los puestos. En esto se aumenta el grado en que el colaborador controla la planificación, ejecución y evaluación de su trabajo. Un puesto enriquecido organiza las tareas a fin de que el colaborador pueda realizar una actividad completa, mejora su libertad e independencia, aumenta su responsabilidad y proporciona realimentación, de manera que un individuo puede evaluar y corregir su propio desempeño.

Para que un colaborador pueda tener un puesto enriquecedor, el gerente debe tener dos acciones específicas a seguir. Éstas son:

Según Arana (2013) formar grupos de trabajo naturales: esto ayuda a que el colaborador se apropie del trabajo y mejora la probabilidad de que los colaboradores vean su trabajo como importante, en lugar de considerarlo

inadecuado o aburrido. La idea es que cada persona sea responsable de todo un proceso del trabajo identificable.

Combinar las tareas incrementa la variedad de las habilidades y la identidad de la tarea: establecer responsabilidad y relaciones con el cliente incrementa la variedad de habilidades, autonomía y realimentación para el colaborador. La ampliación vertical da a los colaboradores responsabilidades y control que antes estaban asignados a la administración mejora la autonomía de los colaboradores.

1.3 Importancia de la motivación

Roldán (2007) indica que cuando en una organización todos los colaboradores realizan sus actividades diarias eficientemente, se percibe que el funcionamiento de la empresa es bueno. Esto equivale a que en conjunto la empresa muestra niveles de productividad aceptables y por ende, generará mayores utilidades, y lo que se persigue en toda inversión es obtener la mayor rentabilidad posible, poniendo en primer plano el factor que lo hace posible: el recurso humano. Por lo tanto, la finalidad de la motivación es lograr un propósito común, asegurando que, hasta donde sea posible, los deseos y las necesidades de la organización y los deseos y las necesidades de sus miembros estén en armonía. La contribución de los colaboradores aumenta cuando los colaboradores se sienten libres de compartir sus ideas, cuando sienten que individuos clave en la empresa piensan en sus intereses y cuando sienten que tienen una relación de empleo válida y valorada con la empresa.

1.4 Principios generales de la motivación

Gray (2008) afirmó que motivar, en el sentido más general del término, es poner en movimiento. En la psicología, el término motivación se usa con frecuencia para referirse a toda la constelación de factores, algunos dentro del organismo y algunos fuera de él, que causan que un individuo se comporte en una forma en particular, en un momento en particular. La motivación bajo esta definición es un concepto muy amplio, casi tan amplio como toda la psicología. Los genes, el aprendizaje, las variables fisiológicas, los procesos perceptuales y del pensamiento, las variables del desarrollo, las experiencias sociales, y las características de la personalidad, son todos constructos que los psicólogos describen como factores que contribuyen a la motivación.

Estado motivacional o impulso, estos términos se usan de forma intercambiable para denotar una condición interna que orienta a un individuo hacia una categoría específica de metas y que puede cambiar a través del tiempo en forma reversible.

Según Gray (2008) el interior interactúa constantemente con el exterior. La conducta motivada se dirige hacia los incentivos, los objetos o fines buscados que existen en el ambiente exterior. Los incentivos también se llaman reforzadores, recompensas o metas. El estado motivacional que lleva a formarse en la cafetería

es presumiblemente el hambre, pero el incentivo para hacerlo es la hamburguesa que se pretende comprar.

Gray (2008) menciona que los impulsos y los incentivos se complementan entre sí en el control de la conducta; si uno es débil, el otro debe ser fuerte para motivar la acción dirigida hacia la meta. Por tanto, los impulsos e incentivos no solo se complementan entre sí, sino que influyen en su fuerza mutuamente. Un impulso fuerte puede mejorar el atractivo (valor incentivo) de un objeto en particular: si se tiene mucha hambre, incluso hamburguesa que sepa a cartón podría parecer muy atractiva. Por el contrario, un incentivo fuerte puede fortalecer un impulso: el delicioso aroma de una hamburguesa a la parrilla que flota en el aire mientras se espera en la fila podría aumentar el impulso del hambre, el cual podría a su vez, inducir a comer algo con anterioridad no habría interesado si, para el momento en que llegara a la parrilla, se hubieran acabado las hamburguesas.

1.5 Proceso de motivación

Gray (2008) menciona que el proceso de motivación empieza con una necesidad, la cual crea tensión en el colaborador y hace que tenga deseo de conseguir una meta, un diploma, un premio, que a su vez va a estimular los impulsos en el interior del individuo, y que genere un comportamiento para encontrar aquello que se desea.

El estar motivado representa sencillamente, que un individuo opta por emplear energía física o mental en el trabajo que realiza para poder alcanzar una meta como consecuencia de que una serie de factores que inducen a comportarse de una forma concreta, lo que significa que en caso de que no existan los estímulos, tal comportamiento no tendrá lugar, para que los intereses de los colaboradores y de la organización no se acostumbren y así la labor de directivos será coincidencia para que tengan mejores resultados. En la organización se debe encontrar la eficiencia de cada uno de los directivos para que los objetivos sean mucho más claros y puedan poner al servicio de la empresa (Gray, 2008)

Se encuentran las aspiraciones y necesidades de los colaboradores, que no están acostumbrados a coincidir por ley natural con las organizaciones, salvo que una persona no esté interesada en una idea, tarea, proyecto, objetivo no le prestará la debida atención, aunque por necesidades económicas tenga que aparentar; para lograr ese interés o motivación, es necesario conocer los factores que coincidan las necesidades humanas. Este conocimiento es utilizado como ayuda para guiar de forma favorable el comportamiento humano de los colaboradores mediante una serie de herramientas que la organización tiene capacidad de utilizar.

Según Gray (2008) menciona que estos factores se puede decir que hay tres bloques básicos, los cuales son:

- La amenaza de castigos.

- La esperanza de premios.
- El convencimiento inducido o natural que vale la pena trabajar además conseguir resultados provechosos para la organización.

1.6 Factores de motivación

Urcola (2008) explica que los factores contribuyen a la satisfacción en el trabajo sean distintos e independientes de los factores que tienden a provocar insatisfacción, los factores satisfactorios son intrínsecos al propio trabajo, mientras que los insatisfactorios son extrínsecos, en el ámbito laboral conviene distinguir los factores que producen satisfacción al colaborador de los que dan lugar a la insatisfacción y para ello es necesario percibir que el ser humano existen dos áreas motivacionales diferentes, una de nivel inferior, orientada a la supervivencia, y otra de nivel superior, dirigida al crecimiento personal y profesional.

Denominó a los factores higiénico o de mantenimiento a los primeros y motivadores a los segundos. Las necesidades contempladas en los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la jerarquía establecida por Maslow las fisiológicas, de seguridad y relación, mientras que las necesidades concernientes a los factores motivadores coinciden con los niveles más altos.

1.7 Clasificación de los tipos de motivaciones

Gray (2008) definió la clasificación de los tipos de motivación de la siguiente manera:

- Motivación positiva. Es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo, la motivación puede ser intrínseca y extrínseca. Aunque el objeto a lograr no le trae ningún beneficio a la persona pero lo realiza y lo logra motivado, si se refiere a un objetivo positivo que va a traer beneficio al individuo es una motivación positiva.
- Motivación negativa. Es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. De la familia o la sociedad. Conlleva al individuo a hacerlo obligadamente no por gusto particular si no gusto de terceras personas.

Motivación intrínseca (MI)

La persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrar así superación y personalidad en el alcance de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.

Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que se experimenta. Con la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad intrínseca y, finalmente, la motivación intrínseca para aprender.

Motivación extrínseca (ME)

Es extrínseca en donde el alumno solo trata de aprender no tanto porque le gusta la asignatura o carrera sino por las ventajas que ésta ofrece.

Según Gray (2008) pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medias para llegar a un fin, hay tres tipos de ME.

- Regulación externa. La conducta es regulada a través de medios externos como premios o castigos.
- Regulación introyectada. El individuo empieza a analizar internamente las razones para sus acciones pero esta internalización no es verdaderamente auto determinada, puesto que está limitada a la internalización de pasadas situaciones guardadas que obligan a cumplir esta vez sí voy a estudiar porque la vez pasada perdí este mismo examen.
- Identificación. Medida en que la conducta es juzgada importante para el individuo, especialmente lo escogido por el mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación.

1.8 Teorías contemporáneas de la motivación

Gray (2008) menciona que las teorías previas son bien conocidas, pero desafortunadamente no soportan el estudio. Sin embargo, no todo está perdido. Existe cierto número de teorías contemporáneas que tienen algo en común, un grado razonable de apoyo válido. Por supuesto, esto no quiere decir que la teoría que se va a mencionar sea correcta de manera incuestionable, sino porque representan el pensamiento actual que trata de explicar la motivación de los colaboradores. Entre estas teorías se pueden mencionar las siguientes.

1.8.1 Teoría de la evaluación cognitiva

Según Gray (2008) esta teoría propone la introducción de premios extrínsecos, como un salario, por un trabajo que antes tenía recompensas intrínsecas por el placer asociado del contenido de la labor en sí, tiende a disminuir la motivación general. Esta teoría se relaciona con la paga que reciben los colaboradores en las empresas.

1.8.2 Teoría del establecimiento de metas

Gray (2008) menciona que en esta teoría se ha escuchado un dicho: hazlo lo mejor que puedas. La teoría del establecimiento de metas se refiere a estas cuestiones, y sus descubrimientos, son impresionantes en términos del efecto que tienen sobre el rendimiento, lo específico de las metas, el reto y la retroalimentación. El trabajar por una meta es una fuente importante de motivación para el trabajo, las metas es lo que dice al colaborador lo que debe hacerse y

cuánto esfuerzo necesita dedicar, es posible afirmar que las metas específicas incrementan el desempeño y la realimentación genera un desempeño mejor que la ausencia de ellas.

1.8.3 Teoría de la eficacia personal

Gray (2008) se refiere a esta teoría como la convicción que tiene un individuo que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para alcanzar éxito en la tarea asignada. Por tanto, en las situaciones difíciles cabe la posibilidad que las personas con baja eficacia personal disminuyan su esfuerzo o se rindan, mientras que aquellas con mucha eficacia personal tratarán de vencer al desafío. Las personas con alto nivel de eficacia parecen responder a la realimentación negativa con mayor esfuerzo y motivación, mientras que aquellos con poca eficacia tal vez disminuyan su esfuerzo.

1.8.4 Teoría del reforzamiento

Gray (2008) menciona que esta teoría es la contraparte a la teoría del establecimiento de metas en la teoría del reforzamiento. La primera es un enfoque cognitivo que propone que son los propósitos de un individuo lo que dirigen sus acciones. La teoría del reforzamiento plantea que el reforzamiento condiciona al comportamiento, es decir, se trata de un enfoque conductista.

La teoría del reforzamiento ignora el estado interior del individuo y solo se concentra en lo que pasa a la persona cuando ejecuta cierta acción. Como no considera aquello que desencadena el comportamiento, no se trata, en estricto sentido de una teoría de la motivación. Pero brinda medios potentes para analizar lo que controla al comportamiento y por esta razón, es común que se incluya en los estudios sobre motivación.

1.8.5 Teoría de la equidad

El rol que juega la equidad en la motivación, los colaboradores comparan lo que aportan a sus empleos con lo que obtienen de ellos en relación con los de otras personas. Percibimos lo que obtenemos de un trabajo en relación con lo que aportamos después comparamos nuestra razón insumo-producto con la de otros que ni importan.

1.8.6 Teoría de la expectativa

Según Gray (2008) afirma que la fuerza para que una tendencia actúe de cierta manera depende de la intensidad con que se espera que el acto vaya seguido de un resultado dado y de lo atractivo que resulte este para el individuo. Por tanto, la teoría se centra en tres relaciones:

- Relación esfuerzo-desempeño: la probabilidad que percibe el individuo al desarrollar cierta cantidad de esfuerzo, conducirá al desempeño.

- Relación desempeño-recompensa: grado en que el individuo cree que el desempeño a un nivel particular llevará a la obtención del resultado que se desea.
- Relación recompensas-metas personales: grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de alguien, y el atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para el individuo.

1.9 Definición de antigüedad laboral

En cuanto a la antigüedad o tiempo de servicio, es importante mencionar que este fenómeno se da entre los colaboradores, precisamente por la motivación que tienen dentro de la organización, según Gray (2008).

Según Maythew (2013) la antigüedad laboral es generalmente un principio de fuerza de trabajo sindicalizada. Su uso puede ser útil también en un ambiente sin sindicato. La antigüedad puede usarse para justificar la entrega de elección para asignaciones de trabajo, hacer cambios de turno y premiar a los colaboradores por sus servicios de largo plazo a la organización.

La antigüedad hace referencia al lapso de tiempo en el empleo o servicio dentro de una institución. Por ejemplo, cuando un colaborador ha estado con la organización durante 20 años tiene más antigüedad que aquel que trabajó para la

compañía solo 3 años. Cuando un colaborador deja de trabajar para la empresa y luego vuelve, eso se llama un quiebre en la antigüedad o cese de servicio.

En circunstancias especiales, los empleadores perdonan el cese, lo que significa que le devuelven al colaborador la antigüedad. Los empleadores que adoptan esta práctica generalmente lo explican en el manual del colaborador, durante la orientación de la nueva contratación o dentro de los procedimientos operativos estándar de la compañía.

Según Maythew (2013) para los colaboradores que deben trabajar en feriados, particularmente los proveedores de salud y de seguridad, tener una mayor antigüedad significa que quizás no trabajen esos días. Para los nuevos colaboradores con menos antigüedad, significa que deberán trabajar feriados hasta que tengan antigüedad. Esta también se utiliza para otorgar permisos para vacaciones. Los colaboradores de largo plazo tendrán la opción de elegir primeros los períodos más deseados, como fin de año y la temporada de vacaciones de verano.

Gray (2008) mencionó que en ambientes de trabajo en donde los colaboradores tienen turnos variables, los colaboradores con mayor antigüedad eligen primero el horario de trabajo. En una instalación productiva de 24 horas, los colaboradores que han estado en la empresa por más tiempo podrían preferir trabajar los turnos diurnos en vez de ser asignados al turno de la noche, que generalmente es el menos deseable. Cuando hay un cambio de turno, los

colaboradores de mayor antigüedad tienen la oportunidad de colocar los primeros pedidos del turno que prefieren.

Esto es una forma de reconocimiento para los colaboradores de largo plazo, un principio similar a las técnicas motivacionales, en donde estos reciben sus recompensas en forma de la elección de su turno de trabajo.

Maythew (2013) mencionó que el liderazgo se conoce también porque es un factor para la de asignaciones de trabajo, como el entrenamiento de nuevos colaboradores o ser designado como líder de equipo. Los colaboradores de largo plazo probablemente estarán más familiarizados con la compañía y sus procedimientos. Esto es una ayuda tremenda para el departamento de recursos humanos y los supervisores de departamento.

Este principio de antigüedad sugiere que los colaboradores con mayor antigüedad tengan más niveles de competencia que los nuevos no tienen. Ellos conocen los procesos de rutina, así como también las expectativas de la compañía y las reglas implícitas.

Según Maythew (2013) el reconocimiento de los colaboradores se practica comúnmente por la antigüedad, reconociendo los servicios prestados a la compañía. El principio de la antigüedad en esta instancia indica que un colaborador tiene un alto nivel de compromiso y que el colaborador ha creado un ambiente de trabajo y relación laboral que promueve la longevidad. Los pin de

servicio, son una forma de reconocer a los colaboradores que han pasado una gran parte de su carrera con un solo empleador. Otra forma de reconocimiento es una bonificación monetaria, gratificaciones especiales, cartas de recomendación y premios de retiro.

1.10 Ventajas de la antigüedad laboral

Se piensa que los colaboradores que tienen más de 20 años de servicio en la organización gozan de ventajas que son diferentes a las de un colaborador que tenga 3 o 5 años de servicio.

Según Recio (2015) un empleo temporal se compone como salida a la crisis, pero son pocos los colaboradores que llevan buena parte de su vida dedicados a la misma empresa. En principio, esta no es una circunstancia negativa ni positiva, sino que depende de cada caso en particular. Sin embargo, puede apartar a los colaboradores del dinamismo del mercado y aceptar nuevos retos que enriquezcan su vida laboral, trabajar en una empresa 10, 20 o incluso más años añade un plus de fidelidad a la compañía y hace al colaborador casi insustituible. Pero, más allá de las connotaciones laborales, les reporta una serie de ventajas en sus relaciones con los bancos o de cara a la jubilación.

1.11 Beneficios de los colaboradores con mayor antigüedad

Recio (2015) menciona que la capacidad de ahorro de quienes tienen antigüedad laboral es mucho mayor que la de otros profesionales. Trabajar durante muchos años en la misma institución puede mejorar una economía doméstica, tanto directa como indirectamente. Por ejemplo, en caso de quedarse para otras pasar muchos años en la misma compañía, al colaborador le será más fácil encontrar otro empleo. Pero también beneficia al acceder a todo tipo de préstamos, ya que, para su concesión, los bancos exigen cada vez más una nómina con muchos años de antigüedad y, si es en la misma institución, mejor aún. En el siguiente listado se pueden encontrar algunas de las ventajas que recompensan la fidelidad a la misma organización durante muchos años:

- Créditos más accesibles.

Según Recio (2015) los colaboradores que han pasado mucho tiempo en la misma organización tendrán mayor facilidad para acceder a las vías de financiación de los bancos, en sus diferentes modalidades (hipotecas, créditos personales, para el consumo...) La antigüedad laboral es muy valorada por las entidades para la concesión de créditos.

- Mejor jubilación.

Al no haber engrosado la lista del paro durante los últimos años, se tendrán más años cotizados y, de este modo, el colaborador podrá jubilarse antes e, incluso, puede que en mejores condiciones.

- Mayor capacidad de ahorro.

Recio (2015) menciona que por los mismos motivos que en el caso anterior, y al disponer de un empleo estable, la capacidad para el ahorro habrá sido sensiblemente superior a la de otros profesionales. Además de ahorrar, tienen la oportunidad de realizar inversiones en los momentos que necesiten.

- Acceso al mercado de trabajo.

Tanto si un colaborador no labora, como si decide cambiar de trabajo e institución, un historial laboral ligado durante muchos años a una misma compañía puede ser un punto fuerte para conseguir nuevos objetivos. Ese currículum aporta un grado de conocimiento y aprendizaje de los que otros colaboradores carecerán.

- Tienen más capacidad de endeudamiento.

Este tipo de colaboradores, con empleo estable, pueden asumir un grado de endeudamiento más elevado. Podrán disponer de financiación y liquidez para afrontar la compra de su nuevo coche, los estudios de sus hijos y las vacaciones.

- Pueden suscribir planes de ahorro.

Según Recio (2015) la estabilidad laboral les puede ayudar a suscribir fuentes de ahorro, tales como planes de ahorro y cartera de fondos de inversión o a

inclinarse por aportaciones periódicas para afrontar su jubilación en mejores condiciones económicas.

Como se mencionó, la antigüedad laboral es un factor muy importante para las empresas que buscan como parte de sus objetivos, ser líderes en el mercado, contar con la participación de sus colaboradores para el cumplimiento de las mismas.

Los colaboradores que tienen mayor antigüedad, conocen a profundidad la organización a la que pertenecen. También se debe a la motivación que ellos manifiestan estando tanto tiempo en la organización y expresando mejoras para la misma (Recio 2015).

Según Danés (2015) la antigüedad es un derecho que empieza a desarrollar el trabajador desde el primer día que presta servicios en la empresa, incluso durante el período de prueba, o si ha enlazado varios contratos diferentes o convertido un contrato a otra modalidad.

La antigüedad se tiene en cuenta para muchas situaciones que se puede encontrar a lo largo de su relación laboral. Según Danés (2015) las principales son:

- Indemnización por despido: el despido conlleva una indemnización cuando es objetivo o por ERE , de 20 días por año trabajado. Si el despido es

declarado improcedente, será de 45 días por año trabajado hasta el 12/02/2012 y 33 días por año trabajado a partir de dicha fecha. Por lo que, cuantos más tiempo se ha trabajado, más indemnización se tiene derecho a recibir.

- Plus de antigüedad / Complemento personal de antigüedad: es una cantidad que se recibe en el salario por llevar cierto tiempo en la empresa. Tiene que venir reconocido en el convenio colectivo y en él se indicará como se computa y la cuantía que se recibe. Normalmente se pagan trienios, cuatrienios o quinquenios. Se trata de un concepto salarial que ya no es habitual en los nuevos convenios y solo reciben este plus los colaboradores que ya lo tenían reconocido como un derecho adquirido.
- Excedencias: para pedir una excedencia voluntaria es necesario tener un año de antigüedad.
- Para ser elegibles y electores en las elecciones sindicales: para poder votar en estas elecciones es necesario tener una antigüedad de un mes, y para poder ser votado una antigüedad de seis meses. Por convenio colectivo, esta última antigüedad de seis meses se puede reducir a 3 meses.
- Según Danés (2015) formar parte de la mesa de las elecciones sindicales: el presidente de la mesa será el colaborador con más antigüedad.

- Obligación de subrogación: en algunos convenios colectivos se establece una antigüedad mínima en un servicio para ser subrogado cuando cambia la empresa que presta ese servicio. Por ejemplo en el convenio de la construcción de Madrid establece 4 meses, y en el convenio de las empresas de seguridad, 7 meses.
- Acceder a la formación continua: las empresas tiene la obligación que continuar formando a sus colaboradores. Los colaboradores con 1 año de antigüedad tienen derecho a un permiso retribuido de 20 horas al año para recibir formación profesional. Algunos convenios establecen una antigüedad inferior para acceder a esas acciones de formación.
- Conseguir ascensos: para los ascensos la empresa tendrá que tener en cuenta la antigüedad, así como la formación, los méritos, y la organización de la empresa que decida el empresario. En el convenio, como en el de seguridad, puede venir descrito como computa la antigüedad para los ascensos.
- Traslados: cuando la empresa va a proceder a unos traslados o moviidades geográficas, si no hay acuerdo de sobre los colaboradores trasladados, tienen preferencia para no ser trasladados los colaboradores con más antigüedad. En algunos convenios viene indicado específicamente este derecho como en los de agencias de viaje y seguridad.

- Pagas extra: algunos convenios colectivos establecen que en el cálculo de las pagas extra, se tiene que incluir la antigüedad, y no solo el salario base.
- Elegir las vacaciones: cuando no todos los colaboradores pueden pedir las vacaciones cuando quieren, los que tengan más antigüedad tendrán preferencia para elegirlos (Danés, 2015).
- Para el preaviso en una baja voluntaria: en algunos convenios colectivos dependiendo de la antigüedad que se tiene se tiene que dar un preaviso mayor o menor.
- Orden para ser despedidos: en algunos convenios colectivos, como el de Contact Center (anteriormente Telemarketing) se establece que si la empresa tiene que hacer despidos por una bajada de los servicios contratados por los clientes, se tienen que hacer siguiendo el orden de menor antigüedad.

1.12 Antigüedad laboral a través del tiempo

Según Danés (2015) en las subrogaciones, cuando se está prestando un servicio en una empresa y este servicio pasa a otra empresa, la nueva debería de subrogar al colaborador, manteniéndole en su puesto con todos los derechos que el colaborador tenía, incluida la antigüedad.

Se debe tomar en cuenta que en situaciones de cesión ilegal el colaborador puede elegir pasar a la empresa a la que estaba cedido ilegalmente, pero en este caso su antigüedad será solo desde que inició la cesión.

1.13 Relación entre la motivación laboral y la antigüedad laboral

Se entiende que la motivación es el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación (Ramírez 2011). Para la motivación laboral, surge luego de la transformación que se dio en las fábricas y se relaciona con el personal que labora en las mismas. Según Cortés (2005) la motivación laboral se presenta cuando un colaborador es más fiel a su profesión que a su jefe, tiene más interés en alcanzar objetivos que en seguir normas y procedimientos, que desea un trabajo significativo, muestra un acrecentado deseo de autonomía y participación en la toma de decisiones y posee un marcado interés en la información y en la autoridad de la estructura organizacional. Es importante que todos los colaboradores realicen sus actividades diarias eficientemente para que el funcionamiento de la organización sea de la mejor manera posible (Roldán 2007).

Existen factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo, intrínsecos que son al propio trabajo y extrínsecos son factores que producen satisfacción al colaborador. Los conceptos antes mencionados se relacionan con la antigüedad

laboral debido a que si el colaborador se siente identificado, logra hacer cambios para beneficio propio y de los demás, hace que su equipo de trabajo logre objetivos, se siente cómodo y satisfecho con lo que la organización brinde, establecerá una referencia al lapso de tiempo en el cual el dé todas estas aportaciones a la institución (Maythew 2013). Obtendrá beneficios adicionales. Por ejemplo, beneficios monetarios ya que en la actualidad, las instituciones bancarias hacen referencia al tiempo en el cual un colaborador está en una institución al momento de brindar un crédito o lo que se solicite.

La antigüedad laboral es un factor importante de mayor medición para una organización ya que de este se despliega la mayor publicidad para la institución, atrayendo de una u otra forma al talento humano. El hecho de que el patrono brinde prestaciones, haga sentir importante al colaborador en cuanto a su trabajo y lo importante que puedan llegar a ser sus decisiones para mejorar la institución, es un extra que logra resultados extraordinarios en cuanto a los resultados organizacionales.

La tarea de poder lograr que el talento humano tenga una excelente trayectoria en la institución, depende en gran parte del departamento de recursos humanos, ya que se debe tener establecidos los diferentes beneficios que se le pueden brindar al colaborador para que le resulte satisfactorio y recompensado, el arduo trabajo que realiza en la organización. De ello depende la superación personal y laboral, oportunidades de crecimiento (planes de carrera y sucesión),

seguridad física (planes de contingencia) y emocional (canales de comunicación), estabilidad laboral, prestaciones (las que otorga la ley) e incentivos monetarios (bonos, beneficios monetarios, días adicionales de vacación) e incentivos no monetarios (felicitación personal y frente a los demás colaboradores, felicitación escrita).

Se le atribuye a la antigüedad laboral, la calidad de vida que un colaborador puede tener en una institución al generar un tiempo estipulado, no sólo por los incentivos monetarios que pueda llegar a tener con la misma, sino el nivel de vida que pueda llegar a tener la familia al tener estabilidad para el hogar.

Uno de los reconocimientos que son valiosos para una institución, es el de poder contribuir a que un colaborador satisfecho motive de igual forma a sus familiares, conlleve a mejorar los diferentes niveles de vida, ser ejemplo a seguir, publicidad gratuita para la institución, generando que la organización mantenga o implemente nuevas estrategias para que el colaborador tenga alta de productividad, alto rendimiento y ejecución adecuada de sus prestaciones.

II. Planteamiento del problema

Al mencionar la motivación laboral de un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y de un grupo de 5 años o más de servicio dentro de la institución, es sinónimo de bienestar en el colaborador, ya que en ocasiones lo único que importa en muchas instituciones es el rendimiento y la productividad.

Existen necesidades de apego, que por muy diferentes que sean entre las personas, todos la tienen. Por otra parte, la motivación surge cuando una persona recuerda porque empezó a trabajar en esa organización, es decir, descubre su misión. Para lograr este punto, la institución puede motivar a los colaboradores a través de múltiples mecanismos como la formación, capacitación constante de sus colaboradores, los incentivos al rendimiento laboral, entre otros.

Ser parte de un equipo suele ser un estímulo que alimenta la motivación, pero un equipo lo es simplemente cuando existe un espíritu colectivo fuerte detrás. El horario de trabajo es otro estímulo para los colaboradores que agradecen la flexibilidad y poder conciliar mejor el trabajo vrs. La familia.

Es un tema de gran interés en la psicología organizacional, ya que la motivación laboral es uno de los pilares de toda organización al tener personal altamente productivo y con desempeño óptimo para el alcance de los objetivos organizacionales.

Por lo tanto, la presente investigación determinó si ¿Existe diferencia en la motivación laboral entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio dentro de la Institución?

2.1 Objetivos de la Investigación

2.1.1. Objetivo General

Identificar si existe diferencia en la motivación laboral entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio dentro de la institución guatemalteca.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar los niveles de motivación en los colaboradores de acuerdo al tiempo de servicio.
- Determinar si existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de activación motivacional entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio.
- Determinar si existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de expectativa entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio.
- Determinar si existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de ejecución entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio.
- Determinar si existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el valor de los incentivos entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio.

- Determinar si existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de satisfacción entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio.

2.3 Variables del estudio

Motivación Laboral

2.3.1 Definición de variables

- Definición Conceptual

Barroso (2015) definió la motivación laboral como aquello que impulsa a los individuos a intentar conseguir mediante acciones, el logro de algún objetivo: es decir, alcanzar metas, ya sean personales o de grupo.

- Definición Operacional

La motivación laboral es un factor importante para la vida del ser humano tanto laboral como personal, ayuda a que la persona realice con mayor satisfacción todas sus actividades. Se pueden relacionar las siguientes con la motivación laboral:

- Nivel de activación: se considera como factor motivante o acción activadora de la conducta. Se trata de elementos impulsores hacia la acción, pero no direccionales. Alude al estado de alerta o activación general que determina el comportamiento dirigido a la consecución de unas metas.
- Nivel de expectativa: anticipación cognitiva por parte del sujeto acerca de la probabilidad de alcanzar un éxito (o fracaso) en una determinada tarea. Es la probabilidad percibida de que haciendo un determinado esfuerzo se alcanzará un determinado incentivo o recompensa.
- Nivel de ejecución: cantidad de esfuerzo que un individuo pone en práctica para la consecución de unas metas. Desempeño de las tareas en una situación dada. Relación entre el nivel de activación, valor de la recompensa y la eficacia.
- Valor de los incentivos: se trata de la valoración atribuida a hechos, acciones y situaciones que pueden motivar la conducta.
- Nivel de satisfacción: se refiere al grado según el cual los incentivos corresponden o superan el nivel de aspiración que el individuo juzga justo o inadecuado. Por tanto, el nivel de aspiraciones funciona como regulador del éxito o fracaso.

2.5 Alcances y Límites

Este estudio se centró en dos aspectos de la motivación que son: factores extrínsecos y factores intrínsecos propias de la tarea que realizan en sus puestos de trabajo, por lo que no se incluyen otros aspectos relacionados.

Los resultados que se obtuvieron pueden ser representados por la muestra de estudio, no se pueden generalizar a otro tipo de población ya que no en todas las instituciones se tiene el mismo sistema tanto del trabajo en el cual se desempeña el personal como en las distintas organizaciones. Otra limitación que se tiene en esta investigación es que se trabajó los aspectos antes mencionados en una institución guatemalteca, lo cual no puede generalizarse los resultados obtenidos en la presente investigación.

2.6 Aporte

Lo que se pretendió con la investigación es que se pueda determinar cuál es el grado de motivación entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio, con el fin de que en algún tiempo futuro se puedan mejorar los posibles problemas detectados o reducirlos para que los colaboradores rindan de una mejor manera. Logrando así reducción de costos, de energía y sobre todo logrando mayor productividad en los colaboradores.

El trabajo fue de gran ayuda para hacer un diagnóstico en los colaboradores de la institución guatemalteca, sobre la motivación laboral con base al Test Psicométrico MPS (Motivaciones Psicosociales).

III. Método

3.1 Sujetos

Los sujetos de estudio de la presente investigación fue una muestra por conveniencia y el tipo de estudio fue descriptivo. El muestreo de o por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. El muestreo por conveniencia (2009). *Explorable*. La muestra estuvo conformada por dos grupos. Un grupo conformado por 25 colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo conformado por 25 colaboradores de 5 años o más de servicio en una institución que se dedica a la producción de medicamentos.

Características específicas:

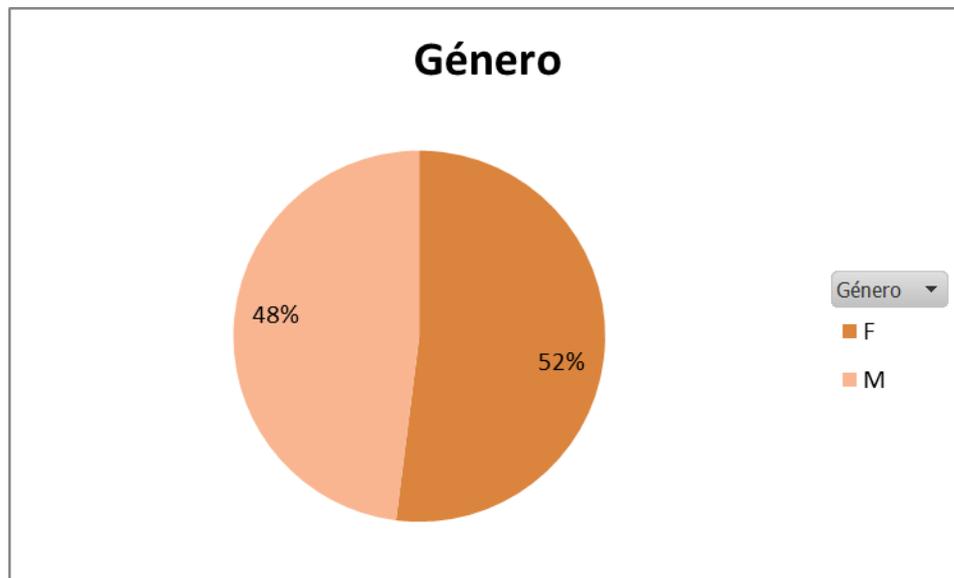
Tabla No. 1

<i>Edad</i>	
Media	34.2
Mediana	30
Moda	30
Desviación estándar	12.28
Rango	49
Mínimo	19
Máximo	68
Cuenta	50

Base: 50 sujetos.

En la presente tabla, se pudo observar que el mínimo de edad de los sujetos en general al que le fue aplicado el Test es de 19 años y la edad máxima es de 68 años, obteniendo así una desviación estándar de 12.28 y una media de 34.2.

Gráfica No. 1



Base: 50 sujetos.

Se observó en la gráfica que la muestra es representada por 24 hombres que se refleja con el 48.00%, y el 52.00% representa a las mujeres, las cuales fueron 26 que participaron. Por lo que, se concluyó que la mayor parte del personal pertenece al género femenino ya que por ser una institución que se dedica a la elaboración de medicamentos pueda que predomine este género.

Tabla No. 2

- Colaboradores de 0 a 3 años de servicio:

Categoría	Característica
Género	Masculino – Femenino
Rango de edad	19 – 47 años
Estado civil	Indiferente
Nivel de educación	Universitaria – Maestría
Horario laboral	08:00 a 17:00 horas 07:00 a 16:00 horas
Tiempo de laborar	0 – 3 años de servicio
Profesión	Estudiantes

Base: 50 sujetos.

La presente tabla mostró los aspectos generales de los sujetos del primer grupo estudiado en donde se toman en cuenta: género, rango de edad, estado civil, nivel de educación, horario laboral, tiempo de laborar y la profesión de la mayoría.

Tabla No. 3

- Colaboradores de 5 años o más de servicio:

Categoría	Característica
Género	Masculino y femenino
Rango de edad	28 – 68 años
Estado civil	Indiferente
Nivel de educación	Universitaria – Maestría
Horario laboral	08:00 a 17:00 horas 07:00 a 16:00 horas
Tiempo de laborar	5 años a más de servicio
Profesión	Estudiantes

Base: 50 sujetos.

La presente tabla mostró los aspectos generales de los sujetos del primer grupo estudiado en donde se toman en cuenta: género, rango de edad, estado civil, nivel de educación, horario laboral, tiempo de laborar y la profesión de la mayoría.

3.2 Instrumento

Para la presente investigación se utilizó el test psicométrico MPS (Escala de Motivaciones Psicosociales) que según Fernández (2009) es una escala que ha sido diseñada, en primer lugar, para apreciar la estructura diferencial y dinámica funcional del sistema motivacional del sujeto en base a cinco componentes de la conducta (pluridimensional) que considera básicos y, en segundo lugar, para

predecir el futuro comportamiento del sujeto humano, sobre todo en el ámbito laboral.

- Información demográfica: esta sección recopiló información propiamente del sujeto a ser evaluado mediante el instrumento, tal información incluye:
 - Edad
 - Género
 - Estudios
 - Profesión

- Cuestionario: el instrumento que se utilizó para esta investigación consta de 173 enunciados clasificados en los cuales se clasifican en 3 partes. La primera parte, cada enunciado presentó dos alternativas de respuesta posibles, según el grado de acuerdo con el contenido de la frase. La segunda parte, se presentaron incentivos descritos en forma breve, en el cual se elegirá los considerados más importantes en el plano profesional o personal. De ellos se seleccionó el grado de importancia que tienen. Y, en la tercera parte se eligieron los aspectos que consideraron relevantes y precisar el grado de satisfacción que le producen.

La interpretación de cada factor es:

- Nivel de activación: se considera como el factor motivante o acción activadora de la conducta. Se trata de elementos impulsores hacia la

acción, pero no direccionales. Alude al estado de alerta o activación general (arousal) que determina el comportamiento dirigido a la consecución de unas metas.

- Nivel de expectativa: anticipación cognitiva por parte del sujeto acerca de la probabilidad de alcanzar un éxito (o fracaso) en una determinada tarea. Es la probabilidad percibida de que haciendo un determinado esfuerzo se alcanzará un determinado incentivo o recompensa. Existe, pues, una relación entre incentivo y expectativa, por una parte, y entre expectativa y nivel de satisfacción por otra.
- Nivel de ejecución: cantidad de esfuerzo que un individuo pone en práctica para la consecución de unas metas. Desempeño de las tareas en una situación dada. Relación entre el nivel de activación, el valor de la recompensa y la eficacia.
- Valor de los incentivos: se trata de la valoración atribuida a hechos, acciones y situaciones que pueden motivar la conducta. También se puede entender como la importancia que el sujeto atribuye o concede a ciertos factores externos (p.ej., condiciones ambientales de trabajo, salario, participación, política de la empresa). Los incentivos reforzadores poseen un valor funcional para el sujeto. Con esta escala se requiere conocer el rango de los mismos.
- Nivel de satisfacción: se refiere al grado según el cual los incentivos corresponden o superan el nivel de aspiración que el individuo juzga justo o inadecuado. Por tanto, el nivel de aspiraciones funciona como regulador

del éxito o fracaso (que provocan satisfacción en el empleo, logro, responsabilidad) e higienizadores que provocan falta de satisfacción: condiciones físicas, salario).

Los mecanismos para evaluar los componentes de las motivaciones son los indicados en la Escala de Motivaciones Psicosociales.

Por las características del instrumento, en la primera hoja se encuentran ejemplos de las tres partes para que las personas que completen el cuestionario tengan claridad del mismo.

3.3 Procedimiento

Para llevar a cabo la presente investigación, se procedió a realizar los siguientes pasos:

- Se delimitó el tema y se buscó la información necesaria para desarrollar el marco teórico y los antecedentes de la investigación.
- Se programó una cita con la Gerencia de Recursos Humanos de la empresa para presentar la información necesaria del estudio y la que se requería.
- Se delimitó la muestra y se estableció que la muestra estuvo entre los colaboradores que tengan de 0 a 3 años de servicio y los colaboradores

que tengan de 5 años de servicio en adelante, en forma aleatoria para ambos grupos.

- Se procedió a escoger el instrumento adecuado para la investigación, el cual fue el test psicométrico MPS. Para ello, fue necesario tomar en cuenta los aspectos a calificar en el mismo.
- Se programó con base a un cronograma elaborado con el apoyo de la Coordinación de Reclutamiento y Selección de Personal, en el cual se detalló el día en que se aplicó la prueba para ambos grupos de estudio.
- Se efectuó la aplicación del test a la muestra seleccionada por medio de hojas tamaño carta, lápices y apoyo de la investigadora.
- Se procedió a la calificación y cuantificación de los resultados para la tabulación de los mismos y su respectivo procedimiento. Se utilizó el programa Excel para poder realizar los resultados de esta investigación.
- Se efectuó el análisis y discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones que de ellos se derivaron con el apoyo del programa de Excel y de la investigadora.
- Se presentó los resultados obtenidos del estudio a la Gerencia de Recursos Humanos.
- Se dejó una copia física y digital del presente estudio para un soporte de la institución a los resultados finales del estudio.

3.4 Diseño y Metodología Estadística

Esta investigación fue de tipo descriptivo. Los estudios descriptivos miden de manera más independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible (Hernández, Fernández & Baptista, 2006). Los estadísticos que se utilizaron para el análisis de resultados cuantitativos mediante la calificación de la escala serán las medidas de tendencia central las cuales Carrillo (2002) define como el punto medio de una distribución (media que se interpreta como el promedio de algo establecido y moda es el valor que más se repite en el conjunto de datos) y la desviación estándar. El rango y la desviación estándar son medidas que pueden evaluar la dispersión de datos con respecto a un valor central o su dispersión total. La desviación estándar es la medida que informa de la media de distancias que tienen los datos respecto de su media aritmética, expresada en las mismas unidades que la variable, es decir, qué tan lejos se está de la media o de lo esperado como normal. Por último, se utilizó la *t* de Student es la distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeño, se utilizó en esta investigación para determinar el grado de probabilidad entre el grupo de estudiantes que laboran en jornada completa y media.

IV. Presentación y Análisis de Resultados

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos de la Escala de Motivaciones Psicosociales que se realizó a 25 sujetos de 0 a 3 años de servicio y 25 sujetos de 5 años a más de servicio en una institución guatemalteca dedicada a la elaboración de medicamentos ubicada en la Ciudad de Guatemala.

Tabla No. 4

Diferencia de Medias Activación

Prueba t para dos muestras

	<i>0 a 3 años</i>	<i>5 años o más</i>
Media	73.56	73.2
Varianza	147.09	187.33
Observaciones	25	25
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	48	
Estadístico t	0.098	
P(T<=t) dos colas	0.922	
Valor crítico de t (dos colas)	2.011	

Fuente: datos obtenidos en la Escala de Motivaciones Psicosociales.

En la tabla anterior, según los resultados obtenidos, no existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 en el nivel de activación con una

ponderación del 0.098, ya que el valor del Estadístico t fue menor que el valor crítico de t (2.011).

Tabla No. 5

Diferencia de Medias Expectativa

Prueba t para dos muestras

	0 a 3 años	5 años o más
Media	73.12	70.24
Varianza	146.44	253.19
Observaciones	25	25
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	48	
Estadístico t	0.720	
P(T<=t) dos colas	0.475	
Valor crítico de t (dos colas)	2.011	

Fuente: datos obtenidos en la Escala de Motivaciones Psicosociales.

En la tabla anterior, según los resultados obtenidos, no existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 en el nivel de expectativa con una ponderación del 0.720, ya que el valor del Estadístico t fue menor que el valor crítico de t (2.011).

Tabla No. 6

Diferencia de Medias Ejecución

Prueba t para dos muestras

	<i>0 a 3 años</i>	<i>5 años o más</i>
Media	66.08	63.6
Varianza	205.74	423.58
Observaciones	25	25
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	48	
Estadístico t	0.494	
P(T<=t) dos colas	0.623	
Valor crítico de t (dos colas)	2.011	

Fuente: datos obtenidos en la Escala de Motivaciones Psicosociales.

En la tabla anterior, según los resultados obtenidos, no existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 en el nivel de ejecución con una ponderación del 0.494, ya que el valor del Estadístico t fue menor que el valor crítico de t (2.011).

Tabla No. 7

Diferencia de Medias Incentivos

Prueba t para dos muestras

	<i>0 a 3 años</i>	<i>5 años o más</i>
Media	143.36	139.28
Varianza	602.32	718.46
Observaciones	25	25
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	48	
Estadístico t	0.561	
P(T<=t) dos colas	0.577	
Valor crítico de t (dos colas)	2.011	

Fuente: datos obtenidos en la Escala de Motivaciones Psicosociales.

En la tabla anterior, según los resultados obtenidos, no existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 en el nivel de incentivos con una ponderación del 0.561, ya que el valor del Estadístico t fue menor que el valor crítico de t (2.011).

Tabla No. 8

Diferencia de Medias Satisfacción

Prueba t para dos muestras

	<i>0 a 3 años</i>	<i>5 años o más</i>
Media	134.28	124.52
Varianza	495.21	544.68
Observaciones	25	25
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	48	
Estadístico t	1.513	
P(T<=t) dos colas	0.137	
Valor crítico de t (dos colas)	2.011	

Fuente: datos obtenidos en la Escala de Motivaciones Psicosociales.

Por último, según los resultados obtenidos pueden apreciar los resultados obtenidos, no existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 en el nivel de satisfacción con una ponderación del 1.513, ya que el valor del Estadístico t fue menor que el valor crítico de t (2.011).

Se observó que en las diferentes áreas el grupo de 0 a 3 años de servicio, obtuvo promedio más alto, aunque la diferencia no alcanzó a ser significativa.

V. Discusión de Resultados

Los factores que se evaluaron, de los cuales se puede mencionar el nivel de activación, que se considera como el factor motivante o acción activadora de la conducta, no obtuvo diferencia estadísticamente significativa. Sin embargo, Navarro (2008) difiere en su estudio que los factores de motivación laboral son más importantes los factores intrínsecos, destacando la identidad, el interés, la variedad que la significatividad de las tareas realizadas, el reconocimiento obtenido por parte del cliente y el reto cotidiano que supone su actividad laboral.

Continuando con el nivel de expectativa, se describe como anticipación cognitiva por parte del sujeto acerca de la probabilidad de alcanzar un éxito (o fracaso) en una determinada tarea, la cual no tuvo diferencia estadísticamente significativa. Según Hidalgo (2003) difiere en su estudio ya que concluyó que la mayoría de los colaboradores que nunca han ascendido, debido al desempeño de cada uno y provocando que no se sientan identificados con la empresa porque no se les brinda oportunidad de crecimiento dentro de la misma.

Siguiendo con el nivel de ejecución, cantidad de esfuerzo que un individuo pone en práctica para la consecución de unas metas, no hubo diferencia estadísticamente significativa. Sin embargo, según Arriola (2007) difiere en su estudio y concluyó que los incentivos sí son importantes en la motivación laboral de los colaboradores, ya que si un colaborador se siente satisfecho, obtiene alta productividad, rendimiento y ejecución adecuada de las tareas asignadas.

Así mismo, siguiendo con el valor de los incentivos, que se describe como la valoración atribuida a hechos, acciones y situaciones que pueden motivar la conducta, no hubo diferencia estadísticamente significativa. A lo cual, García (2015) difiere en su estudio ya que concluyó que los docentes se encontraron satisfechos en supuestos de trabajo y que los incentivos influyen en su rendimiento laboral dentro de la institución.

Y finalmente, el factor de satisfacción descrito como el grado según el cual los incentivos corresponden o superan el nivel de aspiración que el individuo juzga justo o inadecuado, siendo este un nivel que funciona como regulador del éxito o fracaso. Argueta (2007) en su estudio concluyó que los factores de motivación general más altos fueron: comunicación abierta, aprecio de su trabajo e incentivos económicos; factores extrínsecos fueron: porcentajes adicionales por ventas, prestaciones de ley y premios en efectivo por buen desempeño y los factores intrínsecos: comunicación con sus jefes y mejor salario. Además encontró un alto grado de satisfacción con el trabajo que realizan.

Según Mejía y Guzmán, concluyeron que los colaboradores necesitan apoyo por parte de la empresa en cuanto a la superación personal y laboral, oportunidad de crecimiento, que les brinde seguridad física y emocional, estabilidad laboral y mejores prestaciones e incentivos económicos.

Por tal razón, la presente investigación tuvo como objetivo identificar si existe diferencia en la motivación laboral entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio dentro

de la institución. De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que los colaboradores de esta entidad se encuentran en un rango de motivación laboral normal ya que ninguno de los factores antes mencionado tuvo diferencia estadísticamente significativa. Sin embargo, se pudo notar que en las diferentes áreas el grupo de 0 a 3 años de servicio obtuvo el promedio más alto, aunque la diferencia no alcanzó a ser significativa.

Finalmente, como se observó en la discusión de resultados, algunos autores concuerdan con lo expresado mientras que otros se encuentran en desacuerdo. Aunque la investigación no se encontró diferencia significativa en cuanto a la motivación laboral entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años a más de servicio en la institución dedicada a la elaboración de medicamentos en la Ciudad de Guatemala.

VI. Conclusiones

Según los resultados obtenidos, se procede a realizar las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio el nivel de motivación laboral entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años a más de servicio en una institución guatemalteca se encontró en promedio normal, es decir que entre los dos grupos no existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 en la motivación laboral, según los años de servicio, ya que en todas las áreas el valor del **Estadístico t** fue menor que el **valor crítico de t** (2.011). Sin embargo, se pudo notar que en las diferentes áreas el grupo de 0 – 3 años de servicio obtuvo el promedio más alto, aunque la diferencia no alcanzó a ser significativa.

2. No existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de activación motivacional entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio. Esto nos indica que los colaboradores manejan adecuadamente su estado de alerta o activación general que determina su comportamiento dirigido a la consecución de metas.

3. No existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de expectativa entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio. Esto demuestra que, los sujetos saben cómo alcanzar un éxito o cómo van a llegar al fracaso en una determinada tarea.

4. No existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de ejecución entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio. El esfuerzo que los colaboradores ponen en práctica para la consecución de las metas propuestas por la institución es el buen resultado de un trabajo eficaz.

5. No existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el valor de los incentivos entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio. Los colaboradores le dan la importancia necesaria a los factores externos, dando como resultado un valor funcional para cada uno.

6. No existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de satisfacción entre un grupo de colaboradores de 0 a 3 años de servicio y un grupo de colaboradores de 5 años o más de servicio. El grado de los incentivos que

corresponden o superan el nivel de aspiración de cada colaborador es adecuado, funcionando así como regulador del éxito de cada uno.

VII. Recomendaciones

Según las conclusiones realizadas, se procedió a realizar las siguientes recomendaciones:

1. La institución deberá continuar con las mismas prácticas con las que ha estado trabajando para mantener la motivación laboral como hasta ahora, ya que los colaboradores que se encuentran satisfechos, también se encuentran motivados y son responsables, comprometiéndose día tras día con la organización.

2. Mantener y aumentar las expectativas de los colaboradores de este nivel jerárquico y lograr de esta forma un buen rendimiento laboral. Se recomienda que creen un método para satisfacer las necesidades de los colaboradores.

3. Mantener y aumentar la responsabilidad de los colaboradores, reconociendo sus logros laborales, otorgando las posibilidades de un crecimiento laboral.

4. Mantener y aumentar el compromiso laboral con la Institución, creando actividades que generen y transmitan el porqué del estar comprometidos con la organización.

5. Mantener y aumentar la comunicación dentro de la organización, fortaleciendo las direcciones del proceso de comunicación de manera que no pierda el auge que se ha logrado.

6. Finalmente, se recomienda que a los colaboradores tanto de edad avanzada como a los jóvenes se les motive, ya que ellos, las personas con mayor edad se sienten más motivados con la institución guatemalteca.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Arana, J. (2013). Ensayo liderazgo, subtema motivación para la productividad.
- Argueta, K. (2007). *Factores de motivación laboral para los empleados de una empresa de telefonía* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Arriola, M. (2007). *Importancia del sistema de incentivos en la motivación laboral (estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral, Salcajá R.L.)* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Borja, S. (s/f). *Determinar el diagnóstico del nivel de satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en Lima Metropolitana* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Lima, Perú.
- Barroso, R. (2015). *La motivación laboral*. Artículo. Disponible en:
<http://es.slideshare.net/mobile/rosafol/la-motivacin-laboral>
- Carrillo, J. (2002). *La motivación y el clima laboral en colaboradores de instituciones universitarias* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Cortés, A. *Motivación laboral en la empresa de servicios*. Recuperado el 3 de junio de 2005. Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos15/motivacionlaboral/motivacion-laboral.shtml>
- Cuesta, C. (2013). *Motivación personal y laboral de los maestros del programa de intercambio cultural que laboran en una institución educativa en la ciudad*

de Guatemala (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Danés, J. (2015). *Antigüedad Laboral*. Artículo. Disponible en: <http://www.citapreviainem.es/la-antigüedad-en-el-trabajo/>

De la Torre, J. (2000). *Motivaciones y personalidad de la organización interna*. Barcelona, España: Edita.

Fernández, J. (2009). *Escala de Motivaciones Psicosociales*. (4ª. Ed.). Madrid; Editorial Tea Ediciones, Madrid, España.

Galindo, G. (2015). *Determinar el impacto de los niveles de no motivación, en la producción de los trabajadores* (Tesis de licenciatura inédita). Unidad Quirúrgica, del Hospital II de Salud Talara, Perú.

García, V. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Valladolid, España.

García, M. (2015). *Motivación laboral en colaboradores de una institución educativa privada del departamento de Zacapa* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Gray, P. (2008). *Psicología una nueva perspectiva*. (5ª ed.), capítulo 6, Mecanismos de la motivación y la emoción. Once Ríos Editores. México.

Guzmán, M. (2007). *Factores de motivación laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa dedicada a la venta y distribución de materiales de construcción, expresados en incentivos monetarios y no*

monetarios (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México: MacGraw-Hill Interamericana.

Hidalgo, A. (2003). *Motivación como herramienta para mejorar el desempeño laboral (realizado en Librería Evangélica de Quetzaltenango)* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Hirschfeldt M. (2003). *La motivación*. Recuperado el 4 de junio de 2006, de <http://www.oilproduction.net>.

López, A. (2001). *Evaluación del tipo de motivación que predomina en una empresa* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Barcelona, España.

Maythew, R. (2013). *Principios de la antigüedad laboral*. Revista eHow en Español. Sección Lifestyle. Pág. 60.

Mejía, A. (2007). *Factores de motivación laboral en una empresa familiar de entretenimiento* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Moreno, M. (2004). *La motivación y su influencia en el ámbito laboral* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Champagnat, Argentina.

Muestreo por conveniencia. (2009). *Explorable*. Artículo. Disponible en: <https://explorable.com/es/muestreo-por-conveniencia>

Navarro, J. (2008). *Motivación laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción en la Comunidad Valenciana*. Universidad de Valencia. España.

Ramírez, A. (2012). *Concepto de motivación*. Artículo: la motivación. Disponible en:<http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/concepto-de-motivacion.html>

Recio, J. (2015). *Empleo temporal: salida de crisis*. Artículo: Motivación de todos.

Roldan, V. (2009). *La motivación del personal en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Urcola, L. (2008). *En la motivación comienza con uno mismo*. (2ª. ed). Madrid: España. Editorial Pozuelo de Alarcón.

Valenzuela, M. (s/f). *Factores de la motivación relacionados con el aprendizaje en el estudiante de medicina de la escuela de ciencias de la salud, de la universidad de oriente, núcleo Anzoátegui* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de <oriente, Escuela de Ciencias de la Salud.

Anexos

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	MPS. Escala de Motivaciones Psicosociales.
Autor:	J.L. Fernández Seara
Procedencia:	TEA Ediciones, S.A., 1987, 2008.
Aplicación:	Individual o colectiva.
Ámbito de aplicación:	Adultos, de 18 años en adelante.
Duración:	Variable, de 20 a 30 minutos.
Finalidad:	Evaluación de seis factores y cinco componentes de las motivaciones psicosociales en el mundo Laboral.
Baremación:	Percentiles para la población general en todos los factores y componentes.
Material:	Manual, ejemplar y pin de corrección.