

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

"CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORALES EN UN GRUPO DE COLABORADORES QUE TRABAJAN POR CONTRATOS INDEFINIDOS Y TEMPORALES EN UNA EMPRESA DE GUATEMALA."

TESIS DE GRADO

ANLELA ROSSELLA MASSELLA SÁNCHEZ
CARNET 12009-13

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

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

"CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORALES EN UN GRUPO DE COLABORADORES QUE TRABAJAN POR CONTRATOS INDEFINIDOS Y TEMPORALES EN UNA EMPRESA DE GUATEMALA."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

ANLEELA ROSSELLA MASSELLA SÁNCHEZ

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

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

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

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
MGTR. MARIO FERNANDO RODRIGUEZ ALVAREZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
LIC. DIARA EUNICE ALVAREZ LUNCEY

Guatemala, 02 de enero de 2018

Señores

Consejo de Facultad de Humanidades

Universidad Rafael Landívar

Presente

Estimados Señores de Consejo:

Por este medio me permito someter a su consideración el trabajo de tesis de la estudiante **ANLELA ROSSELLA MASSELLA SÁNCHEZ**, carné No. **1200913** de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, cuyo título es: **“CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORALES EN UN GRUPO DE COLABORADORES QUE TRABAJAN POR CONTRATOS INDEFINIDOS Y TEMPORALES EN UNA EMPRESA DE GUATEMALA”**.

He revisado el trabajo de investigación y considero que llena satisfactoriamente los requisitos establecidos por la Facultad.

En espera de una resolución favorable,

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mario", is written over a circular stamp. The signature is slanted and partially obscured by a diagonal line that crosses the entire signature area.

Mgtr. Mario Rodríguez

Asesor



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052479-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ANLELA ROSSELLA MASSELLA SÁNCHEZ, Carnet 12009-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051669-2018 de fecha 19 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

“CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORALES EN UN GRUPO DE COLABORADORES QUE TRABAJAN POR CONTRATOS INDEFINIDOS Y TEMPORALES EN UNA EMPRESA DE GUATEMALA.”

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 25 días del mes de enero del año 2018.

Irene Ruiz Godoy

**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES**

Universidad Rafael Landívar



AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES

Fioravanti Massella y Glenda de Massella a quienes les dedico este logro en mi vida, por su apoyo incondicional, por su infinito amor y por ser mi motor y ejemplo a seguir. A lo largo de la carrera fue difícil la distancia, pero jamás me dejaron darme por vencida, gracias por su apoyo en cada etapa de mi vida. ¡Gracias, por tanto, los amo!

A MI NOVIO Y SU FAMILIA

Por ser mi segunda familia, por el apoyo incondicional y sobre todo por exhortarme a seguir adelante para alcanzar mis sueños.

A MIS AMIGAS

Por estar a mi lado en buenas y malas, por su amistad sincera, por sus consejos y su apoyo en todo momento. Gracias, familia Santos Rivera.

A MIS COMPAÑERAS DE TRABAJO

Por darme la oportunidad de aprender y desarrollarme como profesional dentro de la organización, por la confianza puesta en mí, ¡gracias!

A MI ASESOR

Por brindarme su apoyo, paciencia, experiencia, conocimientos y tiempo para culminar este trabajo exitosamente.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
2.1 OBJETIVOS	26
2.1.1 OBJETIVO GENERAL	26
2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
2.2 VARIABLES	27
2.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES	27
2.3.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL	27
2.3.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL	29
2.4 ALCANCES Y LÍMITES	30
2.5 APORTE	31
III. MÉTODO	33
3.1 SUJETOS	33
3.2 INSTRUMENTOS	33
3.3 PROCEDIMIENTO	36
3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO Y METODOLOGÍA ESTADÍSTICA	37
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
VIII. REFERENCIAS	55
ANEXOS	

RESUMEN

El presente estudio es de tipo cuantitativo correlacional y tuvo como objetivo determinar si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y otros con plazas temporales en una empresa de Guatemala.

La investigación se realizó con 60 sujetos de ambos géneros, 30 contratados indefinidamente y 30 contratados temporalmente. Para la recopilación de datos se utilizó 2 instrumentos; el primero adaptado por la autora y elaborado por Recinos (2013) que mide motivación laboral a través de los siguientes ítems: comunicación, reconocimiento laboral, satisfacción y autonomía; el siguiente instrumento elaborado por De León (2017) y adaptado por la autora del presente estudio el cual mide la satisfacción laboral a través de: identificación con la empresa, reconocimiento social y desarrollo laboral.

De acuerdo a los resultados, se estableció que existe una correlación positiva alta estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral. Por lo mencionado anteriormente, se concluye que, entre más motivados, más satisfechos se encuentran los colaboradores de la empresa.

Finalmente se recomendó aplicar anualmente o en el tiempo que se considere necesario acorde a la necesidad de la empresa, estudios específicos o cuestionarios que evalúen el grado de motivación y satisfacción laborales, para conocer cómo se encuentran estos aspectos haciendo una comparación para determinar si han existido mejoras o bien si hay áreas de oportunidad para establecer las estrategias necesarias.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el departamento de recursos humanos ha tomado importancia en las organizaciones, sobre todo por la comunicación y relación que se maneja con los colaboradores. La mayoría de las empresas del siglo XXI se enfocan en alcanzar el éxito, generar más ganancias y ser más competitivas en el mercado dejando a un lado el bienestar y la importancia que el colaborador merece, por ende, el departamento de Gestión del Talento debe velar por desarrollo y bienestar tanto del colaborador como de la empresa. Dos factores importantes para esta área son la motivación y la satisfacción laborales, ya que se esperaría que el buen funcionamiento de ambas pueda generar un ambiente de trabajo adecuado y con ellos mejorar el desempeño de los colaboradores, lograr que estén más motivados y contribuir en su desarrollo personal y laboral.

La empresa elegida en donde se llevó a cabo la presente investigación, es una organización distribuidora de energía eléctrica en Guatemala dando sus inicios desde 1894 hasta la fecha; en 1996, el Congreso de la República de Guatemala aprobó la Ley General de Electricidad y su Reglamento (EGGSA, 2017). Tenía como propósito desmonopolizar el sector eléctrico y sobretodo impedir que solo una compañía se dedicara a la generación, transporte y comercialización de energía eléctrica. La empresa como prestador de servicios relacionados con energía, es consciente de su relación con el ambiente y la sociedad por lo cual no solo se preocupa por su desarrollo, también se preocupa por contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental.

Continuando con la idea inicial de la investigación, se considera que la motivación laboral es parte fundamental de una organización, por lo que, es importante conocer los aspectos que motivan y las inquietudes de los colaboradores para poder manejar un clima laboral adecuado y así realizar de mejor forma el trabajo cotidiano, generando ganancias tanto para la organización como para los mismos colaboradores.

Por tanto, la motivación laboral es fundamental para el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización y del colaborador; mientras que la satisfacción laboral es de total importancia ya que un colaborador que se encuentra cómodo con el entorno que le rodea, puede desarrollarse de mejor manera en sus actividades diarias, estimando de ello que están relacionadas estrechamente. La satisfacción del colaborador influye en la actitud que genera su desempeño y comportamiento dentro del entorno laboral por lo cual de igual forma puede llegar a influir a sus demás compañeros de trabajo generando una situación en la que ninguno se encuentre satisfecho y teniendo pérdidas dentro del área.

Sin embargo, para que un empleado esté satisfecho deben tomarse en cuenta varios factores, entre ellos la estabilidad que una persona pueda percibir de su organización, por lo cual refiriendo a la forma en que un colaborador es contratado puede llegar a afectar su desempeño. Un colaborador puede estar contratado de forma indefinida o por plazo temporal (fecha fija establecida), periodos de tiempo en los cuales pueden o no estar satisfecho.

Por lo anteriormente expuesto, se espera determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre los trabajadores de ambos contratos y si las variables de satisfacción y la motivación laborales están asociadas.

A continuación, se presentan algunos estudios nacionales relacionados con la motivación y satisfacción laborales, con el objetivo de brindar mayor información al tema de investigación para que enriquezcan y apoyen la fundamentación del contenido.

Un estudio realizado por De León (2017) sobre la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral, en los colaboradores del hotel ubicado en el municipio de Santa Cruz Mulua departamento de Retalhuleu y que tuvo como objetivo identificar la relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal del hotel. Para poder obtener la información del estudio fue necesario realizarlo de tipo descriptivo correlacional. Utilizó una población de 20 colaboradores, mismos que dividió en 12 de sexo femenino y 6 de sexo masculino comprendidos entre las edades de 18 a 45 años. Para poder obtener la información aplicó dos instrumentos, el primero fue el test de trabajo en equipo elaborado por la Licenciada Susana Buen-Abad el cual mide el trabajo en equipo, seguidamente el cuestionario de satisfacción laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno. Los resultados identificaron que el 80% de los colaboradores se encuentran en un alto nivel de trabajo en equipo y un 60% se encuentra totalmente satisfecho. Se concluyó que existe una correlación positiva y que existe una relación sumamente estrecha entre el nivel de trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal evaluado.

Por lo anteriormente expuesto, se puede determinar que dicho estudio demuestra que el trabajo en equipo tiene relación con la satisfacción laboral ya que es un factor que influye en el desempeño de los colaboradores. Se recomendó mantener las evaluaciones sobre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo eventualmente para mantenerse informados de la situación actual que se mantiene y así poder buscar soluciones.

Por otro lado, Martínez (2016) tuvo como objetivo en su investigación determinar la correlación entre los factores de Motivación y Satisfacción en la actividad laboral de los colaboradores del área de tenería, mano de obra directa e indirecta de Luces del Norte, S.A, ubicada en San Cristóbal, Alta Verapaz. Se realizó con una muestra conformada por 37 colaboradores de mano de obra directa y 14 de mano de obra indirecta, entre edades de 18 a 46 años de diferentes niveles de escolaridad, género y estado civil. El diseño utilizado en la investigación fue descriptivo correlacional y se aplicaron dos cuestionarios estructurados de 12 preguntas cerradas cada uno de selección múltiple. Los resultados del estudio indicaron que la motivación y la satisfacción laboral tienen una relación lineal perfecta y directa lo cual quiere decir que ambas variables se interrelacionan y el cambio de una permite observar el cambio de la otra ya que ambas se dirigen a la misma dirección. Se observó que existe reciprocidad entre las variables de Motivación y Satisfacción laboral mediante una correlación positiva perfecta de $r^2 = 0.98$ puede distinguirse que los colaboradores se encuentran motivados y satisfechos en aspectos importantes de la administración del área de tenería de Luces del Norte, S.A. Los resultados obtenidos determinaron un r^2 de 0.89 entre la Motivación y Satisfacción laboral, lo que indica que si existe una correlación positiva perfecta. Se puede concluir que tanto los trabajadores de mano de obra directa como los de indirecta están motivados con aspectos referentes a sus labores diarias; por lo cual, es notorio que los colaboradores están motivados y satisfechos con cada uno de los aspectos que conforman su entorno laboral.

Como conclusión del trabajo se puede decir que tanto la motivación como la satisfacción laboral son parte importante de la organización. Es importante realizar mediciones periódicas para comparar los cambios de cada año de la satisfacción y la motivación de los colaboradores.

Salvatierra (2015) realizó una investigación de tipo cuantitativa, titulada “Factores de Motivación más frecuentes por los cuales los profesionales eligen trabajar por proyectos, sin una jornada laboral obligatoria.” La cual tuvo como objetivo principal definir los motivos por los cuales los profesionales trabajan por proyectos determinados, sin una jornada laboral obligatoria. Se utilizó una muestra de 20 profesionales de ambos sexos, entre edades de 25 a 50 años de edad, residentes de la ciudad de Guatemala, sin restricciones de horarios de trabajo fijo ni una jornada laboral establecida. El instrumento utilizado para el estudio fue elaborado por la autora de la tesis en mención y utilizó un cuestionario de 15 afirmaciones utilizando la escala Likert, en el cual evaluó varios aspectos sobre indicadores personales, laborales, sociales y habilidades. Los resultados obtenidos pudieron demostrar que tanto los elementos personales, sociales, laborales y las habilidades, son influyentes al momento de trabajar bajo un horario flexible, esto demuestra que son una fuerte influencia para la elección de los profesionales. Se concluyó que los sujetos de la investigación deciden trabajar por proyectos o servicios ya que cuentan con mayor flexibilidad de horarios, mismos que les permiten dedicarle más tiempo a su familia, a las actividades sociales y tiempo para realizar actividades para ellos mismos. Otro componente que se puede determinar en la investigación es que los profesionales que utilizan esta modalidad tienen la disponibilidad de poder continuar con sus estudios y poder crecer en el ámbito profesional y laboral. Dicha investigación recomendó a las empresas estudiar y conocer los beneficios que conlleva adoptar horarios flexibles para sus colaboradores, para que puedan estar más motivados y poder llevar un horario y vida más equilibrada para desarrollarse personal, social y profesionalmente en sus tiempos libres.

La investigación de Ríos (2014) tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción laboral y el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango. Se realizó con una muestra de un total de 28 colaboradores del área administrativa, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional. En la investigación se aplicaron dos instrumentos: primero el cuestionario de satisfacción laboral, elaborado por la Lcda. María A. de León Moreno, el cual mide tres factores: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral; posterior se aplicó la escala de clima organizacional (EDCO), elaborado por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, y Sanabria, para evaluar el contexto a través de 8 indicadores: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad laboral, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que los colaboradores del área administrativa se encontraban con una media equivalente a 51.25, una mediana de 50 y una moda de 64, lo cual expresa que estas dos últimas no se encuentran tan alejadas de la media. Mientras que la desviación estándar fue de 8.57, permitiendo establecer que no existe una desviación sustancial, dado a los resultados se puede concluir que existe una correlación positiva entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional, ya que la correlación es de 0.99, por lo que efectivamente si un colaborador está satisfecho sus actitudes se reflejarán y generarán un clima organizacional positivo.

Se puede determinar que tanto la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentran en un buen balance y el autor recomienda la aplicación anual de cuestionarios que evalúen los factores en mención para poder observar y mejorar las debilidades y poder poner planes de mejora en acción.

Por su parte Gonzáles (2011), realizó una investigación de tipo descriptiva que tuvo como objetivo establecer los factores que influyen en la motivación de los trabajadores del Departamento de Servicio al Cliente. La muestra tomada fue conformada por 17 personas con edades comprendidas entre 20 y 40 años de edad, todo el personal fue del Departamento de Servicio al Cliente de una empresa transnacional dedicada al transporte de carga. Para la medición se aplicó el cuestionario de Escala de Motivaciones Psicosociales integrado por 173 enunciados con respuestas de dos alternativas para obtener los resultados. El eje de la investigación era la obtención de información importante que influye en el desarrollo de los colaboradores. Se demostró que los resultados de la investigación determinaron que el aspecto económico no es el principal factor de motivación y que las necesidades primarias están satisfechas. Se concluyó que los factores de reconocimiento, la autoestima y realización influyen en la motivación del personal del Departamento de Servicio al Cliente. El autor de la investigación recomendó a las gerencias involucradas en este departamento tomar en cuenta la motivación como herramienta para poder lograr los objetivos y metas dentro de la organización. Al igual que recomendó un manual de motivación laboral para el departamento que necesite una guía para mejorar el desarrollo de los colaboradores.

Finalmente, Argueta (2007) realizó un estudio cuyo objetivo fue evaluar los factores de motivación laboral de los empleados de la empresa de telefonía Soluciones Interactivas. Para el estudio utilizó una muestra de 21 sujetos del área administrativa y operativa con distintos niveles de educación. Se utilizó un cuestionario que evaluó factores extrínsecos e intrínsecos de motivación laboral. Dicho cuestionario constó de 32 preguntas y se encontraba dividido en cuatro áreas: factores motivacionales generales, extrínsecos, intrínsecos e información familiar. Se concluyó que los factores extrínsecos predominantes fueron: porcentajes adicionales por ventas, premios en

efectivo por tiempo laborado en la empresa y prestaciones de ley. Los factores intrínsecos fueron: comunicación con el jefe, relación con el jefe inmediato y mejor salario. Se concluyó que las medias más altas para los factores en general fueron: comunicación abierta, aprecio de trabajo e incentivos económicos. Se recomendó a la empresa tomar en cuenta los resultados obtenidos para elaborar un programa de incentivos y aplicar el instrumento periódicamente para darle seguimiento a las necesidades de sus colaboradores y así mejorar su desempeño.

Seguidamente se presentan algunos estudios internacionales relacionados con la motivación y satisfacción laboral, con el objetivo de brindar más soporte al tema de investigación que se enriquezcan y apoyen la fundamentación del contenido.

Según la investigación realizada en Bogotá por Forrero y García (2014) tuvo como objetivo determinar las condiciones de la satisfacción y la motivación laboral como facilitadores del cambio organizacional en trabajadores de diferentes empresas de la ciudad de Bogotá. En la muestra de la investigación participaron 76 colaboradores de diferentes empresas de Bogotá, las empresas seleccionadas se encontraban en un proceso de cambio de primer orden. Se tomó en cuenta como característica principal de la muestra personas que estuvieran vinculadas laboralmente a la empresa por un mínimo de seis meses, la selección se hizo por conveniencia y con quienes aceptaron participar voluntariamente en el estudio y dieron su consentimiento informado. Para la creación del instrumento, los investigadores exploraron detalladamente cada variable de forma separada y luego relacionaron cada una con el cambio organizacional. La investigación se realizó bajo un diseño ex post facto retrospectivo de grupo único, que permitió establecer la covariación entre la variable dependiente y las posibles variables independientes. El instrumento para medir el cambio organizacional fue diseñado por los autores de la investigación y está constituido por nueve

variables principales, tres factores de primer orden y dos factores de segundo orden obtenidos a partir de múltiples procesos de análisis. Los autores dividieron los resultados en tres fases: estadísticos descriptivos, estadísticos de correlación y ecuaciones estructurales. Se concluyó que las condiciones motivacionales y de satisfacción laboral de las personas se relacionan con el compromiso asumido en el cambio organizacional, pues, una persona que tiene diversos motivos para continuar en su trabajo se adapta más fácilmente a los cambios que se den en este contexto. También concluyeron que tanto la motivación como la satisfacción laboral impactan sobre el cambio organizacional y esto podría tener aplicaciones en el campo de intervención en Psicología Organizacional y Gestión de Recursos Humanos, con el fin de fortalecer los factores relacionados con la flexibilidad y facilitación del cambio.

En su investigación Herrera y Sánchez (2012) titulada “Satisfacción Laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural” realizada en México, tuvo como objetivo detectar las variables más comunes de la satisfacción laboral las cuales van de la mano con el compromiso dentro de la organización y orientado hacia mejorar el desempeño de los trabajadores administrativos de la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas, del Instituto Politécnico Nacional (COFAA-IPN). El tipo de muestreo utilizado fue aleatorio simple con una muestra de 103 sujetos del personal administrativo de la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas del Instituto Politécnico Nacional. Con un nivel de confianza 92.5% y un grado de error de 7.5%. El instrumento implementado fue un cuestionario de 78 reactivos. Calcularon con estadística descriptiva los valores en escala tipo Likert para identificar los niveles de los factores y subfactores. Realizaron una sensibilización de reactivos y una diferenciación de contraste con grupos altos y bajos utilizando como apoyo la Prueba T. Los resultados obtenidos reflejaron la importancia de las reglas claramente establecidas, el reconocimiento periódico del colaborador y un entorno de trabajo

amigable dentro de la variable satisfacción laboral. Establecieron una correlación alta lo cual indica que mientras aumenta la satisfacción laboral aumentara el compromiso organizacional. Se puede concluir con los resultados anteriormente expuestos que existen relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Adicional se pudo demostrar que el salario no es necesariamente una causa de insatisfacción laboral para los colaboradores.

Según la investigación realizada en Bogotá, Colombia por Chaparro (2006) en donde el objetivo fue describir y comparar los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional, en empleados de una empresa pública y una privada. Se utilizó una muestra de 10% del personal del área administrativa, la muestra de los trabajadores fue de 60, de los cuales 30 pertenecen a la empresa pública y 30 a la empresa privada. El tipo de investigación utilizada fue descriptivo correlacional y utilizó el método de encuesta, con el fin de describir y analizar las características, semejanzas y diferencias de un grupo de colaboradores pertenecientes a una empresa pública y una privada del sector de las telecomunicaciones en Bogotá. Se utilizó el cuestionario de motivación para el trabajo (CMT), el cual tiene como propósito identificar y valorar de manera objetiva la motivación laboral, y el cuestionario de clima organizacional Tecla. Los resultados obtenidos demostraron que existen más afinidades que diferencias en cuanto a los factores motivacionales y clima organizacional. No existen diferencias significativas en cuanto al clima y la motivación laboral entre los empleados de una empresa pública y una privada en el sector de las telecomunicaciones. La conclusión fue que en la empresa privada el salario es un factor motivacional importante, mientras que en la empresa pública se valora más el trabajo en equipo y la percepción de los colaboradores es que reciben un buen salario, pero no es un factor motivacional importante para ellos. Esto quiere decir que en la empresa privada existe una correlación negativa entre el salario del CMT y el salario de Tecla. Las empresas privadas le dan importancia al éxito y

el logro de resultados exitosos. El autor recomendó la elaboración de un sistema de competencias relacionado con la estrategia y su correspondiente asignación de puestos, nuevas brechas para el desarrollo de las competencias y proveer acciones para el entrenamiento y topa de las personas.

Según Muñoz (2005) realizó una investigación en Cartagena, Colombia titulada “Identificación de los factores de motivación-higiene asociados a la satisfacción laboral en la fundación Instituto Tecnológico COMFENALCO de la Ciudad Cartagena-Colombia” el objetivo fue identificar los factores de motivación-higiene asociados a satisfacción laboral en la Fundación Instituto Tecnológico Cofenalco de la ciudad de Cartagena, Colombia. Tuvo una muestra o unidades de observación a todos los colaboradores bajo contratación laboral, de ambos sexos y de diversas profesiones, sobretodo que tuvieran 3 meses o más de estar laborando con la FITC. El estudio realizado fue de tipo descriptivo–correlacional, con un diseño de investigación no experimental-transversal. Aplicando un cuestionario de dos fases; estructurado con factores motivacionales y de incidentes críticos, que se basó en el instrumento de Survey Research Center de Michigan, Herzberg en EE. UU (1966), Crozier en Francia (1981) y Lucas Marín (1981). Los factores que utilizó para evaluar fueron: salario, seguridad, condiciones laborales, supervisión, políticas de la administración y reconocimiento. El autor determinó que los empleados de la FITC están satisfechos laboralmente con factores de vida personal, trabajo en sí, responsabilidad, relaciones interpersonales y logro. Señaló que los factores como; estatus, crecimiento seguridad y supervisión son contrayentes a nivelar la satisfacción para alcanzar mayores resultados y que esto es variable según las distintas profesiones. Concluyó que ambos factores son necesarios para una mayor satisfacción y recomendó, establecer una mejor escala salarial, fomentar el trabajo en equipo, implementar mejoras en las condiciones de trabajo y brindar programas de capacitación a los colaboradores que permitan crecimiento profesional.

Para finalizar Guzmán y Olave (2004) realizaron una investigación en el país de Chile cuyo objetivo era obtener una perspectiva general de cómo los incentivos influyen en la motivación al personal, en qué magnitud y dirección estos estímulos afectan el desempeño tanto del personal como de la organización. Para el estudio se utilizaron trabajadores de dos compañías de Chile, la primera fue Lefersa y la segunda Hewlett Packard. El instrumento utilizado fue un cuestionario que constaba de 63 preguntas abiertas, que medía características de la empresa, características de recursos humanos, gestión de recursos humanos, motivación y resultados, recompensa e incentivos y evaluación de desempeño. Se pudo concluir que todas las personas tienen necesidades, que se rigen por patrones bastante similares y es por esto que es posible tomar medidas globales para poder incentivarlos de manera individual. Los incentivos en las organizaciones son la forma a través de la cual se puede canalizar las motivaciones de las personas para que entreguen una productividad óptima en su trabajo. Se recomendó dirigir los incentivos hacia las carencias de los individuos que es un punto clave en el éxito de una de las metas más importantes dentro de las compañías, una fuerza laboral comprometida al máximo con los objetivos.

Con la información citada anteriormente, sobre las variables de motivación laboral y satisfacción laboral, se puede destacar que son necesarias para ayudar a sustentar el presente estudio. Demuestra que ambas variables relacionadas pueden generar una comunicación asertiva para una cobertura de necesidades.

A continuación, se presentan una serie de conceptos teóricos que sustentan los principales conceptos de las variables a considerar en la presente investigación, los cuales proporcionan al futuro lector una amplia información que enriquecen el contenido de la investigación.

Motivación Laboral

La motivación es fundamental para las empresas, no importando si son grandes o pequeñas. El colaborador de la organización debe mantenerse motivado para mejorar su rendimiento en las atribuciones diarias y así subir la productividad de la organización. Es importante que al colaborador se le motive con palabras, incentivos no monetarios y reconocimientos de logros.

Según García y Forero (2014) mencionan que, en el orden organizacional, uno de los principales factores que influyen en el desempeño de las organizaciones es la motivación. El colaborador refleja un comportamiento particular, de acuerdo con el grado de motivación que posea.

Por su lado Recinos 2013 (como se citó en Robbins & Coulter) expone que un psicólogo norteamericano llamado Herzberg, propuso que existen dos tipos de factores que influyen en las relaciones laborales:

“Los factores motivadores es uno de ellos; son los orientados a la satisfacción tanto en el desempeño laboral como en expectativas propias del colaborador. Si los factores motivacionales son óptimos elevan la satisfacción. Este factor es comprendido por contenido del puesto: Logros, Reconocimiento, Delegación de responsabilidades, Promoción o ascensos y Enriquecimiento.” (pp. 243, 244)

Y el otro factor es “El higiénico; el cual se refiere a la parte del ambiente en donde se desempeña el trabajo como con el trato que reciben las personas; este factor lo comprende: Las

condiciones de ambiente laboral, Relaciones interpersonales, Salarios, Beneficios Sociales, Recursos Materiales y Estabilidad Laboral.” (pp. 243, 244).

Los factores anteriormente expuestos por Herzberg y referido por Robbins & Coulter (citados por Recinos, 2013) se consideran importantes en las organizaciones para conocer las necesidades de los colaboradores y así poder satisfacerlas. Permitiendo que esto sea un impulso para que puedan desarrollarse mejor en el trabajo y con base en esta teoría la organización pueda funcionar adecuadamente cuando ambos factores funcionen para que el equipo de trabajo (colaboradores) esté satisfecho y motivado con la organización.

Por consiguiente, Martínez (como se citó en Chiavenato, 2011) menciona “De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, estos tienen su origen mediante estímulos externos (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales del individuo” (p. 41). Se puede determinar con lo anteriormente expuesto que existen estímulos externos necesarios para la motivación de la persona.

En este orden de ideas, Chiavenato (2009) explica que “Sistema de recompensas incluye el paquete total de beneficios que la organización pone a disposición. No solo se tiene en cuenta salarios, vacaciones, bonificaciones, ascensos, sino también otras compensaciones menos visibles, como seguridad en el empleo, transferencias laterales a posiciones más desafiantes o a posiciones que implique crecimiento, desarrollo adicional y varias formas de reconocimiento del desempeño excelente.” (p.99)

Por otro lado, los incentivos no monetarios también son parte importante para los colaboradores y al mismo tiempo de las organizaciones, ya que al utilizarlos puede mejorar el desempeño del colaborador, al mismo tiempo que pueden sentirse parte importante de la misma.

Existen dos tipos de motivación las cuales son importantes al momento de explicar la conducta de las personas, una es la extrínseca y la otra es intrínseca. La extrínseca es denominada cuando proviene de fuentes externas. Se puede considerar que “las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona” (Reeve, 1994, p.22). Quiere decir que las fuentes de satisfacción externa son las sociales, por ejemplo, los incentivos no monetarios que se pueden recibir para ser motivados, como halagos o reconocimientos. Por otro lado, la intrínseca “Es la motivación interna aquella que nace y acaba en el propio sujeto. El origen y la finalidad están en la propia persona. Permite al trabajador desarrollar su trabajo con total independencia de premios o castigos, simplemente por el hecho de que se considera que es lo más oportuno y lo mejor para él.” (Urcola, 2008, p. 92).

Basado en lo anterior expuesto, sobre el estudio de la motivación, se puede estimar que se relaciona con dos conceptos importantes como lo son la recompensa y el castigo. Después de una determinada conducta pueden ocurrir factores como la recompensa y el castigo, afectan el futuro de la conducta. Una recompensa se puede definir como “un objeto ambiental atractivo que se da después de una secuencia de conducta y aumenta las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar” (Reeve, 1994, p.102) por otro lado un castigo se refiere a “un objeto ambiental no atractivo que se da después de una secuencia de comportamiento y que reduce las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar” (Reeve, 1994, p.102).

Las personas constantemente se mantienen en una búsqueda de mejorar sus habilidades y conocimientos para ampliar su aprendizaje. Si las personas “se auto-perciben como competentes, auto determinantes y/o curiosas, tienden a querer reengancharse con la misma actividad porque la competencia, la autodeterminación y la ilusión son experiencias inherentemente satisfactorias” (Reeve, 1994, p.139)

Por consiguiente, “Lo contrario de la satisfacción no es la insatisfacción como tradicionalmente se ha pensado. Suprimir las características insatisfactorias de un trabajo no vuelve automáticamente satisfactorio el puesto” (Davis y Newstrom, 1993, p. 160)

Se pudo observar con las teorías antes expuestas, la importancia que genera en la conducta y comportamiento de las personas. Existen diferentes formas de hacerlo, pero se considera la más importante aquella que genera el jefe inmediato con el reconocimiento de logros.

Satisfacción Laboral

Judge (2013) menciona la importancia que tiene la satisfacción laboral en la gestión del capital humano, ya que el comportamiento o la actitud del colaborador es reflejo del desempeño que va a generar. Un elemento fundamental en la satisfacción de los colaboradores es la motivación, esto los conlleva a mantener una estabilidad laboral, beneficiando a la organización al mismo tiempo provocando una mayor productividad.

La satisfacción es parte importante del trabajo cotidiano en las empresas, ya que si el colaborador se siente a gusto en sus labores entonces su desarrollo y desempeño será mucho mejor, al mismo tiempo que su salud tanto mental como física estará estable.

“Se puede afirmar que la satisfacción laboral es el resultado de un conjunto de componentes motivacionales, emocionales, actitudinales, cognitivos y comportamentales con respecto a la interacción de un ambiente organizacional en particular, teniendo en cuenta situaciones y factores relacionados con los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por parte de los patrones.” (Abrajan, Contreras & Montoya, 2009).

De esta forma la satisfacción laboral de un colaborador es un conjunto de componentes importantes para que pueda sentirse a gusto en la organización y de esta manera poder desempeñarse de mejor forma y realizar su trabajo con mejor calidad.

Según Atalaya (1999) la satisfacción en el empleo designa, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Se puede describir como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), refiriéndose a un grupo de actitudes y sentimientos. La satisfacción o insatisfacción con el trabajo depende de numerosos factores, por ejemplo, el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o la posibilidad de aplicar sus conocimientos, entre otros factores.

Según Stoner (1996) “La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.” (p.638)

Por su lado Davis (2003) define que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los colaboradores perciben su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Por su parte, Alcover (2010) menciona que tanto la salud física como la mental mejoran con la satisfacción laboral. Cuando los colaboradores están satisfechos con su trabajo, suelen tener menos problemas de salud. Esto se refiere a la comodidad del colaborador con su espacio físico, su estabilidad emocional tanto fuera como dentro de la empresa. La satisfacción aumenta la resistencia de los colaboradores al estrés laboral y a sus síntomas físicos. Se puede concluir que un nivel adecuado de satisfacción genera en la organización menos probabilidad de rotación de personal.

Con lo anterior expuesto se puede concluir que la satisfacción laboral es una serie de conceptos que generan un cambio significativo en el desempeño del colaborador, conceptos como el ambiente laboral, la relación con sus compañeros entre muchos otros factores. La relación que se maneja entre colaborador y jefe debe ser respetuosa y de confianza para que puede manejarse una correcta comunicación.

Sentido de pertenencia

Según Silíceo (2005) “la relación que existe entre la necesidad de todo individuo de identificarse con el destino de su empresa, el cual implica conocer su visión, misión, metas, estrategias y objetivos de corto y mediano plazo, así como los objetivos particulares que habrá de aportar a los propósitos generales de la Organización”. (p. 63).

Por su lado, Martorell (2011) menciona la importancia de crear sentido de pertenencia en los colaboradores dentro de la organización. El objetivo fundamental de mantener estabilidad laboral, seguridad, confianza y prestigio dentro de la organización. Este puede mejorar el desempeño y disminuir la rotación de personal. El proceso de crear un sentido de pertenencia se basa en las necesidades tanto de la empresa como el de sus integrantes de mejorar el desarrollo, el aprendizaje y crecimiento integral de la persona.

Comunicación

Para Mérida (2011) “la comunicación es un suceso por medio del cual una persona forma con otra una inmediatez que le permite transmitir un mensaje”, (p.1). Por lo anteriormente expuesto es indispensable que dentro de las organizaciones exista una comunicación asertiva, en donde ambas partes puedan comprender el mensaje ya que es la base de la comunicación social.

Continuando con Mérida, menciona que “la comunicación no verbal es todo aquel lenguaje que surge de nuestro cuerpo y que no depende de las palabras que decimos.” (p. 7). Dentro de la

comunicación organizacional pueden existir lenguajes no verbales que pueden llegar a ser malinterpretados, tales como la postura, las miradas, los gestos de la cara, entre otros.

Identificación con la empresa

Según Knippenberg y Ellemers como se citó en (Topa y Morales, 2006) afirman que “la identificación con la organización y con sus objetivos es la variable clave que brinda las bases para un aumento del rendimiento tanto en las tareas pautadas como en un amplio abanico de conductas deseables.” (p. 235)

Por su parte Archila (2015) explica la identificación laboral como “el nivel de sentido de pertenencia y apego que manejan en las diferentes organizaciones en las cuales laboran las personas, aceptando condiciones, costumbres y una cultura distinta a la de su país, en busca de desarrollar sus conocimientos, talento y actividad profesional.” (p. 30)

Reconocimiento laboral

Existen diferentes tipos de reconocimiento en el ámbito laboral por lo cual Del Valle (como se citó en Reeve, 1997) explicó que los motivadores externos o extrínsecos también pueden ser de dos tipos, monetarios y no monetarios, los cuales se describirán a continuación:

a) Motivadores monetarios:

→ Salarios y sueldo; remuneración económica.

→ Comisiones, dinero extra que depende del esfuerzo realizado.

- Aumentos por méritos; mayores ingresos por reconocimiento al buen trabajo.
- Compensación por conocimiento; se da al aumentar la experiencia o el grado de estudios.
- Bonos sobre producción o incentivos por unidades de producción; al aumentar la producción y las ganancias se otorgan bonos extras.

b) Motivadores no monetarios:

- Reconocimiento; palabras alentadoras o menciones honoríficas por su comportamiento o logros.
- Trabajo que le interese; la atención agregada para realizar una tarea con gusto.
- Lealtad de los empleados; parte de la identificación con la institución o lugar de trabajo.
- Sentirse parte de todo; valorar el trabajo individual como un aporte al equipo de trabajo.
- Oportunidad de desarrollo; aspiración a mayores oportunidades.
- Seguridad en el puesto; estabilidad laboral.

Autonomía

Según Robbins & Coulter (2013) “Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea” (P. 349). Se puede concluir que la confianza de un colaborador puede influir en la realización de sus tareas diarias dentro de la organización, al mismo tiempo que el empoderamiento y responsabilidades que su jefe le otorgue puede mejorar en su desempeño.

Desarrollo Laboral

Dentro de la organización es esencial permitir que un colaborador se desarrolle tanto personal como laboralmente. Por lo cual es necesario forjar su crecimiento dentro de la corporación, permitir que crezca dentro de su puesto de trabajo y que pueda desarrollarse en diferentes áreas de su interés. Según Fernández (2002) las empresas deben hacer entender a sus trabajadores que hay otras formas de desarrollo profesional (rotación de puestos, movimientos laterales) que son signo de mejora profesional y no de fracaso. Aplanar las estructuras organizativas puede incrementar la percepción de estancamiento profesional de los trabajadores. Por lo anteriormente expuesto se puede decir que las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento del colaborador al mismo tiempo que se siente parte de la organización.

Contrato de Trabajo

Es importante tocar el tema sobre los contratos y la forma en que se clasifican en Guatemala ya que va acorde con el tema de investigación. A continuación, se presenta una breve información sobre los artículos relacionados a los mismos, con base en el código de Trabajo de la República de Guatemala. Se presenta una serie de artículos relacionados con el tema de investigación.

Según el Artículo 18 del Código de Trabajo de la República de Guatemala

“Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia

continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.”

Según el Artículo 25 del Código de Trabajo de la República de Guatemala

“El contrato individual de trabajo puede ser:

- a) Por tiempo indefinido, cuando no se especifica fecha para su terminación;
- b) A plazo fijo, cuando se especifica fecha para su terminación o cuando se ha previsto el acaecimiento de algún hecho o circunstancia, como la conclusión de una obra, que forzosamente ha de poner término a la relación de trabajo. En este segundo caso, se debe tomar en cuenta la actividad del trabajador en sí mismo como objeto del contrato, y no el resultado de la obra.”

Según el Artículo 26 del Código de Trabajo de la República de Guatemala

“Todo contrato individual de trabajo debe tenerse por celebrado por tiempo indefinido, salvo prueba o estipulación lícita y expresa en contrario. Deben tenerse siempre como contratos a plazo indefinido, aunque se hayan ajustado a plazo fijo o para obra determinada, los que se celebren en una empresa cuyas actividades sean de naturaleza permanente o continuada, si al vencimiento de dichos contratos subsiste la causa que les dio origen.”

Con lo anteriormente expuesto y para ir finalizando, se pudo observar que las teorías recopiladas de distintos autores son de vital importancia para complementar el presente tema de investigación en el cual trata de las variables motivación y satisfacción laboral las cuales generan un cambio positivo o negativo en el desempeño del colaborador en la organización, de igual forma la contratación por tiempo indefinido y plazo fijo son importantes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas son parte importante de la sociedad, por consiguiente, sus colaboradores lo son aún más, pues se estima que son ellos los que promueven en gran medida el desarrollo y crecimiento de las mismas. Por lo anterior, la gestión del talento humano toma un papel decisivo dentro de estas, sobre todo al velar por el bienestar físico, mental y psicológico de los mismos, y así poder propiciar la motivación y la satisfacción laboral de cada colaborador, mejorando con ello el desempeño y la productividad: estimando con esto que se crea un círculo vicioso de ganar-ganar.

Con lo expuesto, no se podría negar que la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores son parte importante de la organización, ya que puede brindar resultados valiosos que mejoren el ambiente y su productividad. Por consiguiente, es necesario dentro del área de recursos humanos que se tome en cuenta la relación de estos factores y sus efectos, ya que ambos podrían guardar o no una estrecha relación y con ello provocar una reacción positiva o negativa en las personas que trabajan para una institución.

Sin embargo, existen varios aspectos que pueden intervenir en el desarrollo y desempeño de un colaborador, pero se estima que un componente fuerte puede ser la estabilidad laboral que una empresa le brinde. En Guatemala cada organización es única y con características que las identifica y la hace diferente a las demás; en este sentido algunas utilizan los contratos indefinidos de trabajo y otras, los contratos temporales o a plazo fijo. Y como se ha venido citando, tanto la motivación como la satisfacción pueden ir de la mano con el desempeño y la productividad, por lo que se estima que también pueden verse afectadas por la forma de contratación particular de cada organización.

Según Roussel (como se citó en López, 2005) la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. Con base en el orden de ideas planteado, cabe preguntarse si las condiciones o perspectivas de una persona con un empleo temporal y otro fijo pueden tener las mismas motivaciones.

Por otro lado, “La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en relación de como los empleados consideran su trabajo. Es una actitud efectiva, una sensación de deleite, agrado o desagrado por algo. Tiene fuerte relación con su propio medio cultural, social y percepción del trabajo” (Alles, 2011, p. 306). Es interesante adentrarse en la combinación de ambas variables y ver los comportamientos y perspectivas entre los contratos indefinidos y fijos para ayudar a mejorar a las organizaciones y en especial a los sujetos de estudio de la presente investigación.

Por lo anterior, para fines de la investigación se espera, entre otros aspectos, evaluar y analizar los elementos que influyen positiva o negativamente en los sujetos contratados por plazas indefinidas y plazas temporales, al igual que la relación entre ellas (si es que la misma existiera) ya que de acuerdo a lo citado son importantes en las organizaciones y más si prestan servicios básicos como la energía eléctrica. La identificación de resultados que se obtengan pueden ser beneficiosos para mejorar el bienestar entre colaboradores, la eficiencia y la productividad de la empresa.

Debido a lo expuesto anteriormente, la investigación busca responder a la siguiente pregunta de investigación ¿Existe correlación estadísticamente significativa entre motivación

laboral y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores por contratos indefinidos y otro con plazas temporales de una empresa de Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y otro con plazas temporales en una empresa de Guatemala.

2.1.2 Objetivos específicos

- Establecer si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre los indicadores de motivación laboral (comunicación, reconocimiento laboral, satisfacción y autonomía) y los indicadores de satisfacción laboral (identificación con la empresa, reconocimiento social, desarrollo laboral) de los colaboradores contratados por tiempo indefinido.
- Determinar si existe correlación estadísticamente significativa 0.05 entre los indicadores de motivación laboral (comunicación, reconocimiento laboral, satisfacción y autonomía) y los indicadores de satisfacción laboral (identificación con la empresa, reconocimiento social, desarrollo laboral) de los colaboradores contratados temporalmente.
- Identificar los factores que más motivación laboral generan en los colaboradores contratados por tiempo fijo y plazas temporales de una empresa de Guatemala.

- Identificar los factores que más generan satisfacción laboral a los colaboradores contratados por tiempo fijo y plazas temporales de una empresa de Guatemala.

2.2 Variables

- Motivación laboral
- Satisfacción laboral
- Contratos indefinidos
- Plazas temporales

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual

Motivación laboral

Según Gibson, Ivancevich y Donnelly (2006) “La motivación es un concepto que describe las fuerzas que actúan en o dentro de un individuo para iniciar y dirigir su comportamiento”. (p.132)

Al mismo tiempo, Ivancevich (2005) explica que la motivación de los empleados “Es el conjunto de actitudes que predisponen a una persona a actuar en cierto sentido para alcanzar una meta”. (p.62)

Satisfacción laboral

González (2006), describe que “La satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor del sujeto.” (p.117).

Contratos indefinidos

Según el Artículo 25 del Código de Trabajo de la República de Guatemala

“El contrato individual de trabajo puede ser: a) Por tiempo indefinido, cuando no se especifica fecha para su terminación...”

Contrato a plazo fijo

Según el Artículo 25 del Código de Trabajo de la República de Guatemala

...” b) A plazo fijo, cuando se especifica fecha para su terminación o cuando se ha previsto el acaecimiento de algún hecho o circunstancia, como la conclusión de una obra, que forzosamente ha de poner término a la relación de trabajo...”

2.3.2 Definición operacional

Motivación laboral

Para fines del presente estudio se entendió como motivación laboral al resultado de aplicar el test diseñado para tal fin y que mide:

- ✓ Comunicación (buen relacionamiento con los compañeros de trabajo, emisión y recepción correcta de mensajes, apoyo en equipo)
- ✓ Reconocimiento laboral (seguimiento de desempeño, capacitaciones acordes al puesto de trabajo, oportunidad de desarrollo académico, reconocimiento por productividad)
- ✓ Satisfacción (trabajo en equipo, crecimiento económico, prestaciones laborales, identificación con la empresa, instalación de trabajo)
- ✓ Autonomía (desarrollo dentro del puesto de trabajo, funciones bien distribuidas, objetivos y metas de la organización)

Satisfacción laboral

Para fines del presente estudio se entendió como satisfacción laboral al resultado de aplicar el test diseñado para tal fin y que mide:

- ✓ Identificación con la empresa (horarios flexibles, valores organizacionales, sentido de pertenencia hacia la empresa)

- ✓ Reconocimiento social (beneficios corporativos, incentivos económicos por cumplimiento de metas, remuneración adecuada)
- ✓ Desarrollo laboral (desarrollo y crecimiento tanto personal como laboral)

Contratos de trabajo temporales

Para la organización utilizada para el presente estudio, los contratos temporales o a plazo fijo son definidos como una plaza vacante que cubre personal que se encuentra en vacaciones, pre y post natal, accidentes etc. Estas plazas tienen una duración máxima de 6 meses con ampliación y renovación del contrato dependiendo la situación y el requerimiento del jefe y aprobación de gerencia.

Contratos de trabajo indefinidos

Mientras que se define como contratos indefinidos, las plazas vacantes a cubrir sin un plazo definido de culminación, con prórroga anualmente, con todas las prestaciones de ley y beneficios adicionales a la misma.

2.4 Alcances y límites

La presente investigación se llevó a cabo con trabajadores de una empresa de energía eléctrica de Guatemala de sexo masculino y femenino y pretende explorar la correlación entre los factores de motivación y su incidencia en la satisfacción de la actividad laboral entre un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y un grupo de colaboradores que trabajan por

plazas temporales de diferentes tipos de profesiones, no se consideró una plaza específica sino que la temporalidad del contrato (indefinido o temporal).

Los resultados aplican a los sujetos con quienes se trabajó, por lo tanto, los resultados del presente estudio no podrán ser generalizados a otras muestras.

2.5 Aporte

Con los resultados de la presente investigación se dio a conocer cómo afecta a las personas de una empresa de Guatemala los factores de motivación y satisfacción laboral en personas contratadas por plazas temporales y contrato indefinido.

El aporte más grande que se deja a la sociedad guatemalteca es continuar las investigaciones sobre los diferentes factores que surgen en el contexto laboral y profesional dentro de las organizaciones guatemaltecas otorgando conocimientos e ideas nuevas a futuros estudios de temas similares o iguales, pero en diferentes contextos laborales.

Otra contribución para las empresas de Guatemala son los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación para mejorar el entorno laboral, la comunicación entre colaboradores y jefes, mejorar las fortalezas y modificar las amenazas potenciales dentro de las organizaciones y así mejorar las condiciones laborales para los colaboradores y crear un ambiente agradable.

Para la carrera de Psicología Industrial Organizacional aporta información en base a temas relacionados al ambiente que se maneja en las organizaciones guatemaltecas, esto puede aportar información a investigaciones futuras de recursos humanos.

Finalmente, el último aporte se dirige para la empresa distribuidora de energía de Guatemala, la cual fue utilizada como análisis de estudio, para que conozcan los resultados de la presente investigación. Se dejó una serie de resultados con base en la investigación y una serie de sugerencias para mejorar el ambiente y la productividad dentro de la misma.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

El presente estudio se realizó con un grupo de sesenta colaboradores divididos en dos grupos, treinta sujetos trabajando por contrato indefinido y treinta sujetos por contrato temporal. Para efectos de investigación se tomó en cuenta que los sujetos cumplieran con las siguientes características: personas de ambos sexos, distintas edades y contratados por tiempo fijo y temporal. La entidad en la que laboran es una empresa privada, que distribuye energía en Guatemala.

El tipo de muestreo que se utilizó es no probabilístico, el cual consistió en un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características y criterios de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2011).

3.2 Instrumentos

Como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios con escala tipo Likert, mismos que a solicitud de la empresa y con la aprobación de la Facultad de Humanidades fueron adaptados en uno solo con el propósito de facilitar al colaborador el responder (ver anexo III), consisten en un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total,

sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2011).

Cuestionario para medir motivación laboral

Dicho instrumento fue una adaptación realizada por la autora con base en el elaborado por Lourdes María Recinos Marroquín (2013), (ver anexo I). El instrumento original fue elaborado para medir la identificación laboral de las personas hacia la empresa. Por lo anterior, y la muestra a utilizar, se hizo la adaptación y fue validada por expertos nuevamente para que la misma no cambiara el sentido original del cuestionario. El instrumento mide los siguientes indicadores:

Indicador	Ítems
Comunicación	5,8,9,10,11
Reconocimiento laboral	3,7,12,13,16
Satisfacción	6,15,17,18,19
Autonomía	1,2,4,14,20

Consta de 20 preguntas con 4 opciones de respuesta, cada una se califica de acuerdo a la siguiente valoración de la escala:

En Desacuerdo	1 pts.
Pocas Veces	2 pts.
A Veces	3 pts.
De Acuerdo	4 pts.

Cuestionario para medir satisfacción laboral

Dicho instrumento fue una adaptación realizada por la autora con base al elaborado por Laodi Noela de León Argueta (2017), (ver anexo II). El instrumento original fue elaborado para medir la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral en los colaboradores de un Hotel ubicado en el Municipio de Santa Cruz Mulua Departamento de Retalhuleu. Por lo anterior, y la muestra a utilizar, se hizo la adaptación y fue validada con expertos nuevamente para que la misma no cambiara el sentido original del cuestionario. El instrumento mide los siguientes indicadores:

El cuestionario se divide en 3 indicadores para medir la variable satisfacción laboral los cuales son:

Indicador	Ítems
Identificación con la Empresa	21, 22, 25, 28
Reconocimiento Social	23, 27, 30, 31
Desarrollo Laboral	24, 26, 29, 32, 33

Consta de 13 preguntas que tienen 4 opciones de respuesta cada una se califica de acuerdo a la siguiente valoración de la escala:

En Desacuerdo	1 pts.
Pocas Veces	2 pts.
A Veces	3 pts.
De Acuerdo	4 pts.

3.3 Procedimiento

Para que el presente estudio de investigación se llevara a cabo, se realizaron diferentes pasos que fueron esenciales para lograr los objetivos de la investigación. A continuación, se presentan los mismos:

- Propuesta del tema de investigación al catedrático.
- Selección de la organización en donde se ejecutó la investigación.
- Autorización de la organización para realizar la investigación. Se solicitó por parte de la misma no usar el nombre.
- Aprobación del tema de investigación de la Coordinación de la Facultad de Humanidades.
- Elaboración y redacción de la documentación teórica del tema de investigación.
- Estructuración del anteproyecto de investigación para ser puesto en práctica.
- Revisión del anteproyecto por el asesor.
- Entrega final de anteproyecto
- Aprobación del tema de investigación de la Coordinación de la Facultad de Humanidades.
- Se modificaron los instrumentos para la medición de las variables de estudio.
- Se revisaron los instrumentos modificados a través del juicio de 3 expertos para su posterior aplicación, asegurando así que el instrumento cumpliera con el objetivo de la investigación. Se unieron ambos a solicitud de la empresa y se obtuvo el visto bueno de la Facultad de Humanidades.
- Se aplicó el instrumento a los colaboradores de la empresa, de acuerdo a su contratación.
- Se procedió a realizar la tabulación de resultados, presentación y análisis de los mismos.

- Después se realizó la discusión de resultados para explicar la interpretación de información y así mismo se redactaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.
- Se elaboró un informe final.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2011), la presente investigación es de enfoque cuantitativo, con alcance correlacional. La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, de replicarlos y compararlos entre estudios similares.

Para estos mismos autores, el alcance correlacional describe la relación o grado de asociación que exista entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces únicamente en términos correlacionales.

De igual forma agregan que comparar es contrastar grupos, categorías, clases o tipos de fenómenos en cuanto a alguna propiedad o variable. Comparar entre grupos (categorías) para evaluar diferencias en uno o más conceptos o variables o bien, comparar entre grupos o categorías de una variable independiente (causa) para analizar el efecto en una variable dependiente (consecuencia).

Para el análisis estadístico de los datos se usó la correlación de Pearson la cual es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2011); utilizando para los cálculos SPSS 2016.

Para establecer la correlación significativa se utilizó la página web <http://www.jeremymiles.co.uk/misc/tables/pearson.html>, en donde se establece para una muestra de 60 sujetos, para determinar si existe o no correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05, que corresponde a un punteo igual o mayor a 0.254.

N	0.1	0.05	0.01	0.001
10	0.549	0.632	0.765	0.872
20	0.378	0.444	0.561	0.679
30	0.306	0.361	0.463	0.570
40	0.264	0.312	0.403	0.501
50	0.235	0.279	0.361	0.451
60	0.214	0.254	0.330	0.414
70	0.198	0.235	0.306	0.385
80	0.185	0.220	0.286	0.361
90	0.174	0.207	0.270	0.341
100	0.165	0.197	0.256	0.324

<http://www.jeremymiles.co.uk/misc/tables/pearson.html>

Finalmente, para indicar el nivel de correlación existente entre motivación y satisfacción laborales se calculó de acuerdo con los criterios de Cohen, citado por Morales (2008).

<i>Un valor de r entre:</i>	<i>Indica una relación:</i>
0 y 0.20	Muy baja
0.20 y 0.40	Baja
0.40 y 0.60	Moderada
0.60 y 0.80	Apreciable, más bien alta
0.80 y 1.00	Alta o muy alta

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, a partir de la aplicación de los instrumentos de “Motivación Laboral” y “Satisfacción Laboral” a un grupo de 60 colaboradores, de los cuales 30 tenían contrato indefinido y 30 contrato temporal de trabajo, todos laboran en una empresa que distribuye energía eléctrica en Guatemala.

4.1 Resultados estadísticos

El objetivo general de la presente investigación fue “Determinar si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y otro con plazas temporales en una empresa de Guatemala”. A continuación, los resultados del análisis de los datos obtenidos:

Tabla 4.1.1 Correlación entre Motivación y Satisfacción Laborales

	<i>Total satisfacción</i>	<i>Total motivación</i>
Total satisfacción	1	
Total motivación	0.815	1

Variables	Correlación	Resultado
Motivación Laboral	0.815	Correlación Positiva Alta o Muy Alta
Satisfacción Laboral		

El valor crítico de la correlación para ser estadísticamente significativa a nivel 0.05 es 0.254, de acuerdo a la tabla obtenida en: <http://www.jeremymiles.co.uk/misc/tables/pearson.html> para una muestra de 60 sujetos. Todos aquellos valores que superan a este valor crítico indican

que existe correlación significativa entre las variables. Con base en lo anterior, se deduce que existe una correlación positiva alta y significativamente a 0.05 entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en un grupo de colaboradores contratos indefinidamente y temporalmente.

Tabla 4.1.2 Correlación entre indicadores de motivación y satisfacción laborales en contrato indefinido

El valor crítico de la correlación para ser estadísticamente significativa N=30 a nivel 0.05 es 0.361 de acuerdo a la página <http://www.jeremymiles.co.uk/misc/tables/pearson.html>. Todos aquellos valores con un punteo igual o que superan a este valor crítico indican que sí existe correlación entre las variables. Esto responde al objetivo específico que busca “Establecer si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre los indicadores de motivación laboral (comunicación, reconocimiento laboral, satisfacción y autonomía) y los indicadores de satisfacción laboral (identificación con la empresa, reconocimiento social, desarrollo laboral) de los colaboradores contratados por tiempo indefinido.”.

Tipo de contrato Indefinido									
	Comunicación	Reconocimiento Laboral	Satisfacción	Autonomía	Total motivación	Identificación con la empresa	Reconocimiento	Desarrollo	Total satisfacción
Comunicación	1								
Reconocimiento	0.667	1.000							
Satisfacción	0.597	0.527	1.000						
Autonomía	0.558	0.680	0.519	1.000					
Total motivación	0.825	0.900	0.752	0.841	1.000				
Identificación con la empresa	0.449	0.508	0.478	0.829	0.682	1.000			
Reconocimiento social	0.477	0.601	0.468	0.533	0.633	0.574	1.000		
Desarrollo	0.687	0.713	0.639	0.790	0.849	0.802	0.684	1.000	
Total satisfacción	0.628	0.706	0.606	0.779	0.820	0.837	0.877	0.939	1

Todos los indicadores se relacionan entre sí, ya que todos los coeficientes de correlación superan al valor crítico para ser significantes. Es decir, los colaboradores con tipo de contrato indefinido entre más motivados también se encuentran más satisfechos, en todas sus dimensiones.

Tabla 4.1.3 Correlación entre indicadores de motivación y satisfacción laborales en contrato temporal

El valor crítico de la correlación para ser estadísticamente significativa N=30 a nivel 0.05 es 0.361 de acuerdo a la página <http://www.jeremymiles.co.uk/misc/tables/pearson.html>. Todos aquellos valores con un punteo igual o que superan a este valor crítico indican que sí existe correlación entre las variables. Esto responde al objetivo específico: “Determinar si existe correlación estadísticamente significativa 0.05 entre los indicadores de motivación laboral (comunicación, reconocimiento laboral, satisfacción y autonomía) y los indicadores de satisfacción laboral (identificación con la empresa, reconocimiento social, desarrollo laboral) de los colaboradores contratados temporalmente”.

Tipo de contrato Temporal									
	Comunicación	Reconocimiento	Satisfacción	Autonomía	Total motivación	Identificación con la empresa	Reconocimiento	Desarrollo	Total satisfacción
Comunicación	1								
Reconocimiento	0.809	1.000							
Satisfacción	0.762	0.791	1.000						
Autonomía	0.927	0.863	0.776	1.000					
Total motivación	0.930	0.950	0.879	0.956	1.000				
Identificación con la empresa	0.488	0.458	0.517	0.503	0.521	1.000			
Reconocimiento	0.758	0.791	0.750	0.750	0.821	0.668	1.000		
Desarrollo	0.753	0.749	0.786	0.717	0.802	0.796	0.873	1.000	
Total satisfacción	0.749	0.752	0.769	0.731	0.802	0.848	0.931	0.980	1

Todos los indicadores se relacionan entre sí, ya que todos los coeficientes de correlación superan al valor crítico de la misma. Es decir, los colaboradores con tipo de contrato temporal entre más motivados también se encuentran más satisfechos, en todas sus dimensiones.

4.2 Resultados descriptivos

Tabla 4.2.1 Media de Indicadores de Motivación laboral

A continuación, se presenta el promedio de cada indicador del instrumento motivación laboral de ambas muestras, tanto de contratos indefinidos como temporales:

Motivación Laboral	
Indicadores	Media
Comunicación	17.78
Reconocimiento Laboral	16.45
Satisfacción	18.25
Autonomía	17.97

Según la tabla anterior el factor que más motivación laboral genera en ambos contratos es la satisfacción con 18.25, seguido de autonomía con 17.97 y por último la comunicación con 17.78. Por otro lado, el factor que menos motivación laboral genera es el reconocimiento laboral con 16.45.

Tabla 4.2.2 Medidas de tendencia central Motivación laboral

La siguiente tabla presenta los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento “Motivación Laboral” a un grupo de 30 colaboradores por contrato indefinido y 30 colaboradores por contrato temporal de una empresa que distribuye energía eléctrica en Guatemala.

FACTOR	CONTRATO	N	MEDIA	DESVIACIÓN ESTANDAR
Comunicación	Indefinido	30	17.23	1.94
	Temporal	30	18.33	2.11
Reconocimiento Laboral	Indefinido	30	15.90	3.24
	Temporal	30	17	3.56
Satisfacción	Indefinido	30	17.87	1.87
	Temporal	30	18.63	1.88
Autonomía	Indefinido	30	17.63	2.47
	Temporal	30	18.3	2.37
TOTAL	Indefinido	30	17.16	0.63
	Temporal	30	18.07	0.75

Según los datos presentados en la Tabla 4.2.2 que responden al objetivo específico “Identificar los factores que más motivación laboral generan en los colaboradores contratados por tiempo fijo y plazas temporales de una empresa de Guatemala”, los resultados obtenidos muestran que los factores de contrato temporal se encuentran más altos que los factores en contrato indefinido lo cual indica que los colaboradores contratados temporalmente se encuentran más motivados que los colaboradores contratados indefinidamente.

Se observa que el factor que más motivación laboral genera en los colaboradores contratados indefinidamente es la satisfacción con 17.87, dejando como el factor que menos

motivación genera al reconocimiento laboral con 15.90. Siguiendo con los resultados obtenidos de los colaboradores contratados temporalmente el factor que más motivación genera es la satisfacción con 18.63 y el que menos motivación genera es el reconocimiento laboral con 17.00. Los resultados en el grupo de colaboradores contratados temporalmente muestran una mayor dispersión que en el grupo de colaboradores contratos indefinidamente, quienes se mantuvieron más cercanos a su promedio. Lo anterior, debido a que la desviación estándar de los temporales 0.75 es mayor que la de los indefinidos con 0.63. Sin embargo, la media de los sujetos contratados temporalmente es mayor con 18.07 que los sujetos contratados indefinidamente con 17.16

Tabla 4.2.3 Media de Indicadores de Satisfacción laboral

La presente tabla muestra el promedio de cada indicador del instrumento satisfacción laboral de ambas muestras (contratos indefinidos y temporales):

Satisfacción Laboral	
Indicadores	Media
Identificación con la empresa	15.02
Reconocimiento Social	13.77
Desarrollo	16.93

Según la tabla anterior el factor que más satisfacción laboral genera en ambos contratos es el desarrollo con 16.93, seguido de identificación con la empresa con 15.02 y por último el factor que menos satisfacción laboral genera es el reconocimiento social.

Tabla 4.2.4 Medidas de tendencia central satisfacción laboral

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento “Satisfacción Laboral” a un grupo de 30 colaboradores por contrato indefinidamente y 30 colaboradores por contrato temporal de una empresa que distribuye energía en Guatemala.

FACTOR	CONTRATO	N	MEDIA	DESVIACIÓN ESTANDAR
Identificación con la empresa	Indefinido	30	14.8	1.24
	Temporal	30	15.23	1.33
Reconocimiento social	Indefinido	30	13.37	2.62
	Temporal	30	14.17	2.17
Desarrollo laboral	Indefinido	30	16.57	2.92
	Temporal	30	17.3	3.22
TOTAL	Indefinido	30	14.91	0.89
	Temporal	30	15.57	0.95

Con base en los datos presentados en la Tabla 4.2.4, que responden al objetivo “Identificar los factores que más satisfacción laboral generan en los colaboradores contratados por tiempo fijo y plazas temporales de una empresa de Guatemala” los resultados obtenidos demuestran que los factores de contrato temporal se encuentran más altos que los factores de contrato indefinido, lo cual indica que los colaboradores contratados temporalmente se encuentran más satisfechos que los colaboradores contratados indefinidamente.

De igual forma, el factor que más satisfacción laboral genera en los colaboradores contratados indefinidamente es el desarrollo laboral con 16.57, dejando como el factor que menos satisfacción laboral genera al reconocimiento social con 13.37. Siguiendo con los resultados obtenidos de los colaboradores contratados temporalmente, el que más satisfacción genera es el desarrollo laboral con 17.3 y el que menos satisfacción genera el reconocimiento social con 14.17.

Los resultados en el grupo de colaboradores contratados temporalmente muestran una mayor dispersión que en el grupo de colaboradores contratos indefinidamente, quienes se mantuvieron más cercanos a su promedio. Lo anterior, debido a que la desviación estándar de los temporales 0.95 es mayor que la de los indefinidos con 0.89. Sin embargo, la media de los sujetos contratados temporalmente es mayor con 15.57 que los sujetos contratados indefinidamente con 14.91.

Con los datos obtenidos de la presente investigación y luego del análisis de los mismos, se pudo observar que si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y otro con plazas temporales en una empresa de Guatemala, al mismo tiempo se pudo establecer que los sujetos con ambos tipos de contratos entre más motivados también se encuentran más satisfechos, en todas sus dimensiones por lo que ambas variables se encuentran estrechamente relacionadas.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar si existe relación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala. De acuerdo con los resultados obtenidos con 60 sujetos, 30 de contrato indefinido y 30 con contrato temporal, muestran que si existe una correlación positiva alta y estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre la motivación laboral y la satisfacción laboral.

Seguidamente se determinó que entre los factores que generan más motivación laboral en los sujetos, con ambos contratos, se encuentran la satisfacción (trabajo en equipo, crecimiento económico, prestaciones laborales, identificación con la empresa, instalación de trabajo), autonomía (desarrollo dentro del puesto de trabajo, funciones bien distribuidas, objetivos y metas de la organización) y comunicación (buen relacionamiento con los compañeros de trabajo, emisión y recepción correcta de mensajes, apoyo en equipo); por otro lado, los factores que generan más satisfacción laboral en los colaboradores de ambos contratos se encuentran la identificación con la empresa (horarios flexibles, valores organizacionales, sentido de pertenencia hacia la empresa) y el desarrollo laboral (desarrollo y crecimiento tanto personal como laboral).

De la misma forma, entre los factores que los sujetos de estudio encuentran menos motivadores se encuentra el reconocimiento laboral (seguimiento de desempeño, capacitaciones acordes al puesto de trabajo, oportunidad de desarrollo académico, reconocimiento por productividad); y por otro lado, el factor que menos satisfacción laboral genera es el

reconocimiento social (beneficios corporativos, incentivos económicos por cumplimiento de metas, remuneración adecuada).

Al respecto, diversos autores concuerdan con estos resultados, a continuación, se realiza un análisis de los mismos:

Para iniciar, Martínez (2016) llevó a cabo una investigación cuyo objetivo era determinar la correlación entre los factores de Motivación y Satisfacción en la actividad laboral de los colaboradores del área de tenería. A pesar que los grupos de estudio fueron diferentes, ambas investigaciones obtuvieron los mismos resultados al encontrar que las variables tienen una relación lineal perfecta y directa y se interrelacionan: mientras los colaboradores se encuentren motivados también estarán satisfechos con cada uno de los aspectos que conforman su entorno laboral o viceversa.

En esta misma línea, una investigación realizada en Bogotá por Forrero y García (2014) tuvo como objetivo determinar las condiciones de la satisfacción y la motivación laboral como facilitadores del cambio organizacional en trabajadores de diferentes empresas de la ciudad de Bogotá. Se puede concluir que los resultados del presente estudio indican que las condiciones motivacionales y de satisfacción laboral de las personas se relacionan con el compromiso asumido en el cambio organizacional, pues, una persona que tiene diversos motivos para continuar en su trabajo se adapta más fácilmente a los cambios que se den en este contexto. A pesar de ser un escenario distinto al del presente estudio, los resultados concuerdan en que ambas variables tienen una relación estrecha y van de la mano con la oportunidad de desarrollo y compromiso del colaborador ya que si se encuentran satisfechos y motivados su desempeño será satisfactorio.

Seguidamente, De León (2017) encontró que existe una correlación positiva y que hay una relación sumamente estrecha entre el nivel de trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el personal que evaluó para su estudio, además agregó que para que un colaborador se encuentre satisfecho tiene que existir una relación positiva con el trabajo en equipo, esto debido a que son factores que se encuentran en el entorno laboral del trabajador. Lo explicado por el autor, se asemeja a los resultados del presente estudio, ya que dentro de la variable motivación se encuentra el factor satisfacción, en donde se refleja que el trabajo en equipo es un factor motivacional: mientras los colaboradores se relacionen correctamente y se apoyen como equipo se obtendrá un mejor y sano entorno laboral.

De la misma forma, como se citó anteriormente, en el presente estudio la variable satisfacción en donde los colaboradores consideran que se sienten satisfechos, identificados con su puesto y equipo de trabajo se encuentra entre las más altas; esto puede compararse con otros investigadores como Ríos (2014) quien concluyó, unos años atrás, que existe una relación positiva alta entre las variables de satisfacción laboral y clima organizacional, por lo que efectivamente si un colaborador está satisfecho, en sus actitudes se reflejarán y generará un clima organizacional positivo. La comparación de estos estudios se percibe cuando un colaborador encuentra en su área de trabajo un buen relacionamiento con sus compañeros, pues desarrollará un clima organizacional adecuado el cual reflejará la satisfacción y un mejor desempeño laboral.

En esta misma línea, Chaparro (2006) compara los factores motivacionales y el clima organizacional, en empleados de una empresa pública y otra privada. La conclusión fue que en la empresa privada el salario es un factor motivante importante, mientras que en la empresa pública se valora más el trabajo en equipo y la percepción de los colaboradores es que reciben un buen

salario, pero no es un factor de peso para ellos. Con lo anterior, se logra evidenciar coincidencias con la presente investigación ya que dentro de los factores que generan más motivación laboral en los sujetos de estudio, se encuentra la satisfacción, que incluye las prestaciones laborales.

En esta misma línea, algunos autores encontraron que existen factores que mantienen motivados a los colaboradores, tal es el caso de Salvatierra (2015) quien demostró que los elementos personales, sociales, laborales y las habilidades, son influyentes al momento de laborar bajo un horario flexible, esto demuestra que son una fuerte influencia para la elección de los profesionales, tal como se demostró en la presente investigación, en donde los factores personales, sociales, laborales y horarios flexibles son parte influyente para los colaboradores y su estabilidad en su entorno laboral dentro de la variable motivación.

Por su lado Guzmán y Olave (2004) en su investigación pudieron demostrar que todas las personas tienen necesidades, que se rigen por patrones bastante similares y es por esto que es posible tomar medidas globales para poder incentivarlos de manera individual. Los incentivos en las organizaciones son la forma a través de la cual se puede canalizar las motivaciones de las personas para que entreguen una productividad óptima en su trabajo. El estudio concuerda con la presente investigación ya que demuestran que los diferentes factores que conforman la motivación son importantes para que el colaborador se encuentre satisfecho y tenga un mejor desempeño.

Finalmente, sobre la línea de la variable motivación laboral, González (2011) en su investigación demostró que el aspecto económico no es el principal factor de motivación mientras que las necesidades primarias se encuentran satisfechas. Concluyó que los factores de reconocimiento, autoestima y realización influyen en la motivación del personal. En la presente

investigación se determinó que dentro la variable satisfacción se encuentra el factor reconocimiento social en donde los colaboradores consideran que los beneficios corporativos, incentivos económicos por cumplimiento de metas y una remuneración adecuada son parte fundamental para estar satisfechos y motivados. Mismo factor que es de mejora para la organización.

Probablemente la diferencia radica en que González encontró sus resultados cuando las necesidades primarias están satisfechas, sin embargo, en los últimos años las necesidades en Guatemala han cambiado y los salarios no se encuentran en su mejor auge, los mismos apenas cubren una canasta muy básica por lo que los factores monetarios si son un motivador importante. Al igual que Argueta (2007), en su investigación concluyó que las medias más altas para los factores en general fueron: comunicación abierta, aprecio de trabajo e incentivos económicos. Apareciendo nuevamente los incentivos monetarios como un factor importante.

Por último, como se muestras en las investigaciones anteriores, existen varios factores que influyen en la motivación de los colaboradores, pero se demuestra con ellos, que, no importando el tipo de contrato, país o condiciones sociales, siempre los factores económicos tendrán un lugar importante en la motivación y satisfacción laboral. Otros factores incluidos dentro de las presentes variables como horario flexible que permita cumplir con los compromisos personales y familiares, las prestaciones en general y el reconocimiento de parte del jefe y la corporación también satisfacen la mayoría de necesidades y contribuyen a la mejora continua. Razón por la cual es importante estudiarlos y analizarlos, esto permitiría crear estrategias que ayuden tanto a los colaboradores como a las organizaciones a tener un mejor clima organizacional, sano y estable para obtener progreso en las actividades profesionales que desempeñan sus colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones.

- Existe correlación positiva alta y estadísticamente significativa a nivel 0.05, entre las variables de motivación y satisfacción laboral, lo que significa que están interrelacionadas y tienen influencia una con la otra, tanto en los colaboradores contratados indefinidamente como los colaboradores contratados temporalmente.
- Se comprobó que existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05 entre los indicadores de motivación laboral (comunicación, reconocimiento laboral, satisfacción y autonomía) y los indicadores de satisfacción laboral (identificación con la empresa, reconocimiento social, desarrollo laboral) de los colaboradores contratados por tiempo indefinido. Todos los indicadores se relacionan entre sí, ya que todos los coeficientes de correlación superan al valor crítico para ser significantes. Es decir, los colaboradores con tipo de contrato indefinido más motivados también se encuentran más satisfechos, en todas sus dimensiones.
- Se presentó una correlación estadísticamente significativa 0.05 entre los indicadores de motivación laboral (comunicación, reconocimiento laboral, satisfacción y autonomía) y los indicadores de satisfacción laboral (identificación con la empresa, reconocimiento social, desarrollo laboral) de los colaboradores contratados temporalmente. Todos los indicadores se relacionan entre sí, ya que todos los coeficientes de correlación superan al valor crítico de la misma. Es decir, los colaboradores con tipo de contrato temporal más motivados también se encuentran más satisfechos, en todas sus dimensiones.

- Se determinó que el factor que más motivación laboral genera en los colaboradores contratados indefinidamente es la satisfacción con 17.87, dejando como el factor que menos motivación genera al reconocimiento laboral con 15.90. Siguiendo con los resultados obtenidos de los colaboradores contratados temporalmente el factor que más motivación genera es la satisfacción con 18.63 y el que menos motivación genera es el reconocimiento laboral con 17.00.
- De igual forma, el resultado sobre el factor que más satisfacción laboral genera en los colaboradores contratados indefinidamente es el desarrollo laboral con 16.57, dejando como el factor que menos satisfacción laboral genera al reconocimiento social con 13.37. Siguiendo con los resultados obtenidos de los colaboradores contratados temporalmente, el que más satisfacción genera es el desarrollo laboral con 17.3 y el que menos satisfacción genera el reconocimiento social con 14.17.
- Por último, los resultados obtenidos muestran que los colaboradores de contrato temporal se encuentran más motivados y más satisfechos que los colaboradores de contrato indefinido.

VII. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos y al análisis estadístico realizado, se recomienda a la organización lo siguiente:

- Aplicar anualmente o en el tiempo que se considere necesario acorde a la necesidad de la empresa estudios específicos o cuestionarios que evalúen el grado de motivación y satisfacción laborales, para conocer cómo se encuentran estos aspectos haciendo una comparación para determinar si han existido mejoras, si se encuentra en la misma línea de resultados o si existen áreas de oportunidad y así determinar estrategias dirigidas a potencializar las fortalezas por medio de planes de acción.
- Promover el reconocimiento laboral como medio de recompensa del trabajo que se realiza a diario por medio presencial o *mailing* interno de la corporación, el cual ayude a mejorar este factor y la relación entre jefe y colaborador, al mismo tiempo poder crear un sentido fuerte de pertenencia laboral. Lo anterior expuesto para ayudar al cumplimiento de metas, objetivos y desarrollo de cultura organizacional en la empresa en Guatemala seleccionada para el presente estudio.
- Compartir los resultados del estudio con las jefaturas de departamentos, coordinaciones o unidades para darle continuidad a los resultados obtenidos y fortalecer los puntos claves con sus colaboradores.
- Retroalimentar y realizar *focus group* con la intención de ampliar los resultados de la presente investigación para mejorar los puntos débiles y fortalecer los puntos fuertes para una mejor comunicación y sintonía de metas y objetivos.

VIII. REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo. Una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 105-118.
- Alcover, G. (2010). *Psicología de las Organizaciones*. Madrid: Mac Graw Hill.
- Alles, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, Buenos Aires S.A.
- Archila, K. (2015). *Nivel de identificación laboral que maneja un grupo de profesionales extranjeros que actualmente se encuentran laborando en Guatemala* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Archila-Krista.pdf>
- Argueta, K. (2007). *Factores de motivación laboral para los empleados de una empresa telefónica* (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://200.38.75.90:8980/Tesis/05/43/Argueta-Sandoval-Karla/Argueta-Sandoval-Karla.pdf>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología*, Perú. (5): 46 – 6.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* vol. 16, núm. 28, 7-32.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mcgraw-Hill Interamericana

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill - Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Código del Trabajo de Guatemala, decreto 1441, artículo 18, Congreso de la República de Guatemala, (1961).

Código del Trabajo de Guatemala, decreto 1441, artículo 25, Congreso de la República de Guatemala, (1961).

Código del Trabajo de Guatemala, decreto 1441, artículo 26, Congreso de la República de Guatemala, (1961).

Corporación EEGSA. (2017). *Ley de electricidad*. Recuperado de <https://eegsa.com>

Davis, K. (2003). *Comportamiento en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.

Davis, K. y Newstrom, J. (1993). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (8va ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.

De León, L. (2017). *Relación entre trabajo en equipo y la satisfacción laboral, en los colaboradores del hotel ubicado en el municipio de Santa Cruz Mulua Departamento de Retalhuleu*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, sede regional de Retalhuleu, Retalhuleu.

- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*, 2(1), 65-90.
- Forrero, C., y García, M. (2014). Motivación y Satisfacción Laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. (2006). *Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos*. México: Mc Graw Hill.
- González, C. (2011). *Factores que influyen en la motivación de los trabajadores del departamento de servicio al cliente* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://200.38.75.90:8980/Tesis/05/43/Gonzalez-Claudia/Gonzalez-Claudia.pdf>
- González, M. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga España: Editorial Innovación y cualificación S.L.
- Guzmán, P. y Olave, S. (2004). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Chile, Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/guzmanl_p/sources/guzmanl_p.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2011). *Metodología de la investigación* (6ª. ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Herrera, J. y Sánchez, I. (2012). Satisfacción Laboral en trabajadores del IPN. Un Análisis Estructural. *Ra Ximhai*, 8(2): 217-231.

Ivancevich, J. (2005). *Administración de Recursos Humano* (9 ed.). México: Mc Graw-Hill.

Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Person.

López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos. *Gestión en el Tercer Milenio*, 15, 25-36.

Martínez, M. (2016). *Correlación entre los factores de motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del área de tenería, mano de obra directa y mano de obra indirecta de luces del norte S.A.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de San Pedro Claver, S.J, Alta Verapaz, Guatemala.

Martorell, G. (2011). *La importancia de fomentar el sentido de pertenencia*. Recuperado de <http://miclienteyyo.com/los-clientes-y-la-empresa/la-importancia-de-fomentar-el-sentidode-pertenencia-en-tus-empleados/>

Mérida, I. (2011). *El proceso de la comunicación y sus componentes*. Recuperado de <http://argos.portalveterinaria.com/noticia/6581/GESTION-Y-MARKETING/Elprocesode-la-comunicacion-y-sus-componentes.html>.

Miles J. (2017). Recuperado de <http://www.jeremymiles.co.uk/misc/tables/pearson.html>

Morales, P. (2008). Estadística aplicada a las ciencias sociales. Consultado en octubre 2017. (En red)
Disponible en: <http://www.upcomillas.es/personal/peter/estadisticabasica/Correlacion.pdf>.

Muñoz, A. (2005). *Identificación de los factores de motivación-higiene asociados a la satisfacción laboral en la fundación instituto tecnológico confenalco de la ciudad de Cartagena Colombia* (Tesis inédita de Maestría). Universidad del Norte, Colombia. Recuperada de <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/157/73155959.pdf>

Recinos, L. (2013). *Relación entre la identificación laboral y motivación de los colaboradores de una empresa textil de Guatemala* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Reeve, J. (1997). *Motivación y Emoción* (3era ed.). México: Mc Graw-Hill.

Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill.

Ríos, F. (2014). *Satisfacción Laboral y Su Influencia en el Clima Organizacional del Personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en cabecera Departamental del campus "San Roque Gonzales de Santa Cruz S. J." de Huehuetenango* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, campus San Roque Gonzales de Santa Cruz S. J. Huehuetenango, Guatemala.

Salvatierra, L. (2015). *Factores de Motivación más frecuentes por los cuales los profesionales eligen trabajar por proyectos, sin una jornada laboral obligatoria* (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Salvatierra-Luisa.pdf>

Silíceo, A. (2005). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa.

Stoner, J. (1996). *Administración* (5ª ed.). México, DF: Editorial PrenticeHall Hispanoamericana.

Topa, G. y Morales, F. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. *Anales de Psicología*, 2, 234-242.

Urcola J. (2008). *La motivación empieza en uno mismo. Aspectos básicos para motivar a los demás y motivar a sí mismo*. Madrid, España: ESIC Editorial.

ANEXOS

ANEXO I

Instrumento Motivación Laboral

FICHA TÉCNICA	
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Motivación Laboral
Autor	Lourdes María Recinos Marroquín (2013)
Adaptado por	Anllela Rossella Massella Sánchez
Validado por	Licda. Wanda Moreira Licda. Ana Gladys Sánchez Lic. Manuel Arias
Objetivo	Medir el grado de Motivación Laboral de los colaboradores contratados indefinidamente y temporalmente por una empresa distribuidora de energía a través de 4 indicadores.
Descripción	Consiste en un cuestionario de 20 ítems con escala tipo Likert que mide la Motivación Laboral de los colaboradores contratados indefinidamente y temporalmente por una empresa distribuidora de energía.
Forma de aplicación	<input checked="" type="checkbox"/> Auto aplicable <input checked="" type="checkbox"/> Individual
Número de Ítems	20 Ítems 4 Indicadores
Indicadores	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación <input checked="" type="checkbox"/> Reconocimiento laboral <input checked="" type="checkbox"/> Satisfacción <input checked="" type="checkbox"/> Autonomía
Tiempo de resolución	El tiempo puede variar entre 25 y 30 minutos dependiendo del sujeto.

Reactivos	Comunicación: Ítems - 5,8,9,10,11 Reconocimiento Laboral: Ítems – 3,7,12,13,16 Satisfacción: Ítems – 6,15,17,18,19 Autonomía: Ítems – 1,2,4,14,20
Calificación	Las 20 preguntas tienen 4 opciones de respuesta cada una se califica de acuerdo a la siguiente valoración de la escala: ✓ En Desacuerdo – 1 pts. ✓ Pocas Veces – 2 pts. ✓ A Veces – 3 pts. ✓ De Acuerdo – 4 pts.

Cuestionario

A continuación, se presenta una serie de enunciados como parte de un cuestionario que mide la Motivación Laboral. Tiene como propósito conocer su opinión acerca de aspectos relacionados a su trabajo. Toda la información que proporcione será utilizada de forma anónima y confidencial, con fines propiamente de investigación.

Instrucciones: Se le pide que marque con una “X” la respuesta que más aplique a su forma de pensar, debe responder todos y cada uno de los enunciados sin dejar ninguno en blanco. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Puesto: Administrativo Técnico Jefatura

Forma de contratación: Contrato Indefinido Contrato Temporal

Género: F M

INDICADORES	En Desacuerdo	Pocas Veces	A veces	De Acuerdo
1. Mis funciones y responsabilidades están bien definidas.				
2. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.				
3. Me informan de cómo desempeño mi trabajo.				
4. Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conforman mi área de trabajo.				
5. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.				
6. Me siento parte de un equipo de trabajo.				
7. Se reconoce adecuadamente las tareas que realizo por parte de mi jefe o encargado.				
8. La comunicación en mi lugar de trabajo funciona correctamente.				
9. Me resulta fácil la comunicación con mi Jefe.				
10. Recibo información necesaria para desarrollar bien mi trabajo.				

INDICADORES	En Desacuerdo	Pocas Veces	A veces	De Acuerdo
11. Existe integración y cooperación entre los miembros de las distintas áreas.				
12. Recibo capacitaciones que me permiten fortalecer mis conocimientos y habilidades para el mejor desempeño de mi puesto de trabajo.				
13. La empresa me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera.				
14. Conozco hacia donde se dirige la organización y que es lo que quiero lograr.				
15. La empresa donde laboro me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.				
16. Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.				
17. Las prestaciones que me brindan me motivan a continuar en la organización.				
18. Me siento orgulloso de que las personas sepan que laboro en esta empresa. (Distribuidora de energía eléctrica).				
19. Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria.				
20. Considero que me he desarrollado profesionalmente en mi puesto de trabajo.				

ANEXO II

Instrumento Satisfacción Laboral

FICHA TÉCNICA	
Nombre del Instrumento	Cuestionario para Evaluar Satisfacción Laboral
Autor	Laodi Noela de León Argueta (2017)
Adaptado por	Anllela Rossella Massella Sánchez
Validado por	Licda. Wanda Moreira Licda. Ana Gladys Sánchez Lic. Manuel Arias
Objetivo	Medir el grado de Satisfacción Laboral de los colaboradores con respecto a elementos de la empresa, describiendo los 3 indicadores más influyentes en la satisfacción laboral del personal.
Descripción	Consiste en un cuestionario de 13 ítems con escala tipo Likert que mide la Satisfacción Laboral de los colaboradores contratados indefinidamente y temporalmente por una empresa distribuidora de energía.
Forma de aplicación	✓ Auto aplicable ✓ Individual
Número de Ítems	13 Ítems 3 Indicadores
Indicadores	1) Identificación con la Empresa 2) Reconocimiento Social 3) Desarrollo Laboral
Tiempo de resolución	El tiempo puede variar entre 20 y 30 minutos dependiendo del sujeto.

Reactivos	Identificación con la Empresa: Ítems – 21, 22, 25, 28 Reconocimiento Social: Ítems – 23, 27, 30, 31 Desarrollo Laboral: Ítems – 24, 26, 29, 32, 33
Calificación	Las 13 preguntas tienen 4 opciones de respuesta cada una se califica de acuerdo a la siguiente valoración de la escala: <ul style="list-style-type: none">✓ En Desacuerdo – 1 pts.✓ Pocas Veces – 2 pts.✓ A Veces – 3 pts.✓ De Acuerdo – 4 pts.

Cuestionario

A continuación, se presenta una serie de enunciados como parte de un cuestionario que mide la Satisfacción Laboral. Tiene como propósito conocer su opinión acerca de aspectos relacionados a su trabajo. Toda la información que proporcione será utilizada de forma anónima y confidencial, con fines propiamente de investigación.

Instrucciones: Se le pide que marque con una “X” la respuesta que más aplique a su forma de pensar, debe responder todos y cada uno de los enunciados sin dejar ninguno en blanco. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Puesto: Administrativo Técnico Jefatura

Forma de contratación: Contrato Indefinido Contrato Temporal

Género: F M

INDICADORES	En Desacuerdo	Pocas Veces	A veces	De Acuerdo
1. Considero que el horario de trabajo es importante para seguir en la organización.				
2. Me siento orgulloso de trabajar en la empresa.				
3. Los beneficios que me da la empresa son mejores que los ofrecidos por otras empresas en las que he laborado.				
4. El trabajo que realizo en la empresa me permite alcanzar mis objetivos personales.				
5. Considero que la empresa pone en práctica sus valores.				
6. Estoy satisfecho con las oportunidades de desarrollo laboral que la empresa me ofrece.				
7. Me siento motivado con los incentivos económicos que nos da la empresa cuando alcanzamos nuestras metas.				

INDICADORES	En Desacuerdo	Pocas Veces	A veces	De Acuerdo
8. Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.				
9. Tengo oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.				
10. Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento.				
11. La remuneración que la empresa le otorga a mi puesto de trabajo es justa en base a las funciones que desempeño.				
12. Considero mi trabajo actual interesante para mi desarrollo profesional.				
13. Estoy satisfecho con los Planes de Carrera que ofrece la empresa.				

ANEXO III

Instrumentos Unidos

Cuestionario

A continuación, se presenta una serie de enunciados como parte de un cuestionario que mide la Satisfacción y Motivación Laboral. Tiene como propósito conocer su opinión acerca de aspectos relacionados a su trabajo. Toda la información que proporcione será utilizada de forma anónima y confidencial, con fines propiamente de investigación.

Instrucciones: Se le pide que marque con una “X” la respuesta que más aplique a su forma de pensar, debe responder todos y cada uno de los enunciados sin dejar ninguno en blanco. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Puesto: Administrativo Técnico Jefatura

Forma de contratación: Contrato Indefinido Contrato Temporal

Género: F M

INDICADORES	En Desacuerdo	Pocas Veces	A veces	De Acuerdo
1. Mis funciones y responsabilidades están bien definidas.				
2. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.				
3. Me informan de cómo desempeño mi trabajo.				
4. Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conforman mi área de trabajo.				
5. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.				
6. Me siento parte de un equipo de trabajo.				
7. Se reconoce adecuadamente las tareas que realizo por parte de mi jefe o encargado.				
8. La comunicación en mi lugar de trabajo funciona correctamente.				

INDICADORES	En Desacuerdo	Pocas Veces	A veces	De Acuerdo
9. Me resulta fácil la comunicación con mi Jefe.				
10. Recibo información necesaria para desarrollar bien mi trabajo.				
11. Existe integración y cooperación entre los miembros de las distintas áreas.				
12. Recibo capacitaciones que me permiten fortalecer mis conocimientos y habilidades para el mejor desempeño de mi puesto de trabajo.				
13. La empresa me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera.				
14. Conozco hacia donde se dirige la organización y que es lo que quiero lograr.				
15. La empresa donde laboro me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.				
16. Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.				
17. Las prestaciones que me brindan me motivan a continuar en la organización.				
18. Me siento orgulloso de que las personas sepan que laboro en esta empresa. (Distribuidora de energía eléctrica).				
19. Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria.				
20. Considero que me he desarrollado profesionalmente en mi puesto de trabajo.				
21. Considero que el horario de trabajo es importante para seguir en la organización.				
22. Me siento orgulloso de trabajar en la empresa.				

INDICADORES	En Desacuerdo	Pocas Veces	A veces	De Acuerdo
23. Los beneficios que me da la empresa son mejores que los ofrecidos por otras empresas en las que he laborado.				
24. El trabajo que realizo en la empresa me permite alcanzar mis objetivos personales.				
25. Considero que la empresa pone en práctica sus valores.				
26. Estoy satisfecho con las oportunidades de desarrollo laboral que la empresa me ofrece.				
27. Me siento motivado con los incentivos económicos que nos da la empresa cuando alcanzamos nuestras metas.				
28. Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.				
29. Tengo oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.				
30. Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento.				
31. La remuneración que la empresa le otorga a mi puesto de trabajo es justa en base a las funciones que desempeño.				
32. Considero mi trabajo actual interesante para mi desarrollo profesional.				
33. Estoy satisfecho con los Planes de Carrera que ofrece la empresa.				