

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

**FACTORES QUE MOTIVAN A LOS COLABORADORES
DE UNA INSTITUCION BANCARIA GUATEMALTECA
A CONTINUAR LABORANDO EN ELLA**

TESIS

MONICA IRAZEMA HERRERA OVALLE

Carné: 12753-98

Guatemala de la Asunción, noviembre de 2010
Campus Central

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

**FACTORES QUE MOTIVAN A LOS COLABORADORES
DE UNA INSTITUCION BANCARIA GUATEMALTECA
A CONTINUAR LABORANDO EN ELLA**

TESIS

Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades

Por:

MONICA IRAZEMA HERRERA OVALLE

Carné: 12753-98

Previo a optar al título de:

PSICÓLOGA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

En el grado académico de:

LICENCIADA

Guatemala de la Asunción, noviembre de 2010
Campus Central

AUTORIDADES UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

- | | |
|---|---|
| – Rector | P. Rolando Enrique Alvarado López, S.J. |
| – Vicerrectora Académica | Dra. Lucrecia Méndez de Penedo |
| – Vicerrector de Investigación y Proyección | P. Carlos Cabarrús Pellecer, S.J. |
| – Vicerrector de Integración Universitaria | P. Eduardo Valdés Barría, S.J. |
| – Vicerrector Administrativo | Lic. Ariel Rivera Irías |
| – Secretaria General | Licda. Fabiola de la Luz Padilla Beltranena |

AUTORIDADES FACULTAD DE HUMANIDADES

- | | |
|--|--|
| – Decana | M.A. Hilda Caballeros de Mazariegos |
| – Vicedecano | M.A. Hosy Benjamer Orozco |
| – Secretaria | M.A. Lucrecia Elizabeth Arriaga Girón |
| – Director del Departamento de Psicología | M.A. Georgina Mariscal de Jurado |
| – Directora del Departamento de Educación | M.A. Hilda Elizabeth Díaz de Godoy |
| – Directora del Departamento de Ciencias
de la Comunicación | M.A. Nancy Avendaño Maselli |
| – Director del Departamento de Letras y
Filosofía | M.A. Ernesto Loukota Soler |
| – Representante de Catedráticos ante
Consejo de Facultad | Lic. Ignacio Laclériga Giménez
Licda. María de la Luz De León |

ASESORA DE TESIS

Msc. Silvia Eugenia Poggio de Herrera

REVISORA DE TESIS

Licda. Patricia Judith Rosada Chajón

Guatemala 13 de octubre del 2010

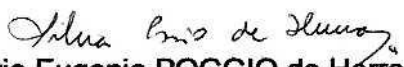
Señores
Consejo Facultad de Humanidades
Presente

Por medio de la presente hago de su conocimiento que he tenido la oportunidad de asesorar el proyecto de tesis titulado **"FACTORES QUE MOTIVAN A LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCION BANCARIA GUATEMALTECA A CONTINUAR LABORANDO EN ELLA"** de la alumna **MONICA IRAZEMA HERRERA OVALLE** Carné No. 12753-98 Estudiante de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional

A mi criterio el trabajo realizado llena todos los requisitos metodológicos y de contenido que exige la **Universidad Rafael Landívar**, previo a otorgar el grado académico correspondiente a licenciatura.

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

Atentamente,


Msc. Silvia Eugenia POGGIO de Herrera
Código No. 03156



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Iesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2440
Fax: 24262626 ext. 2486
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016

FHS/am-CI-121-10

Guatemala,
02 de noviembre del 2010

Señorita
Monica Irazema Herrera Ovalle
Presente.

Estimada Señorita Herrera:

De acuerdo al dictamen favorable rendido por la Revisora Examinadora de la Tesis titulada: **"Factores que motivan a los colaboradores de una institución bancaria guatemalteca a continuar laborando en ella"**, presentada por la estudiante **Monica Irazema Herrera Ovalle**, carré No. **12753-98**, la Secretaria de la Facultad de Humanidades AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS, previo a optar al título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Licda. Lucrecia Arriaga Gión, M.A.
SECRETARIO DE FACULTAD

*am
c.c.file

En todo amar y servir
Ignacio de Loyola

AGRADECIMIENTOS

A DIOS	Por darme fuerzas y haberme permitido alcanzar una meta más en mi vida.
A LA VIRGEN MARIA	Por ser un ejemplo de humildad.
A MIS PADRES	Otto y Silvia por su amor, dedicación y tiempo. Por sus múltiples esfuerzos y sustento que me sirvieron, para forjarme un futuro exitoso, gracias por amarme, guiarme y brindarme su apoyo incondicional en todo momento. Ustedes son mi más grande motivación y ejemplo para alcanzar todos mis sueños. Sé que no hay palabras para agradecerles todo lo que han hecho por mí. Para ustedes es este logro, nuestro logro, porque ustedes lo hicieron realidad.
A MI HERMANA Y SOBRINO	Por estar presente en los momentos más importantes de mi vida. Luchen por sus sueños, que en uno está el poder alcanzarlos.
A MIS TIOS	Que en todo momento me han alentado a seguir siempre adelante y me han demostrado que con amor, esmero y dedicación todo es posible en esta vida.
A MI ASESORA	Por su tiempo y dedicación para ayudarme a concluir esta investigación.
A MIS AMIGOS	Por todo el apoyo que me brindaron, especialmente a Ronald Girón, por su apoyo incondicional y el tiempo dedicado para lograr con éxito la finalización de mi tesis.
A LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR	Por brindarme mi formación profesional.

INDICE

Resumen

I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	36
2.1 Objetivos de la investigación	37
2.1.1 Objetivo general	37
2.1.2 Objetivos específicos	37
2.2 Elemento de estudio	38
2.2.1 Definición conceptual	38
2.2.2 Definición operacional	38
2.3 Alcances y límites	39
2.4 Aporte	39
III. MÉTODO	41
3.1 Sujetos	41
3.2 Instrumento	43
3.3 Procedimiento	45
3.4 Tipo de investigación y metodología estadística	46
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	48
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
VI. CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES	63
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
Anexos	68

RESUMEN

La globalización, la competencia y la productividad de las organizaciones han llevado a los gerentes de las empresas a diseñar estrategias que los ayuden a obtener mayores rentabilidades para mantenerse en el mercado, así como a contar con el personal adecuado para alcanzar los objetivos organizacionales y al mismo tiempo, darse cuenta de lo importante que resulta mantener una relación laboral duradera entre patrono y empleados.

Derivado de esto, se realizó un estudio de tipo descriptivo que tiene como objetivo establecer los factores que motivan a los colaboradores de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala a permanecer en ella.

Para ello, se determinó una muestra de 169 empleados que desempeñan funciones de analistas, auxiliares y técnicos en las áreas administrativa, económica y financiera de una institución bancaria, los cuales son de género masculino y femenino y están comprendidos entre las edades de 24 a 38 años. A esta población se le aplicó un cuestionario estructurado en la modalidad de escala de Likert, con el propósito de obtener información directa, específica y clara sobre qué factores influyen en la permanencia laboral de los empleados. El instrumento evaluó los factores de satisfacción, compensación, identificación, liderazgo, prestaciones, prestigio institucional, relaciones interpersonales y motivación.

En este estudio, se concluyó que los factores que motivan la estabilidad laboral a los diferentes empleados para el área administrativa, financiera y económica de la institución, en su orden de importancia lo son el prestigio institucional, la identificación y las prestaciones.

Para esto se recomendó establecer un programa de encuestas a los sectores externos que tienen relación con la institución bancaria, para conocer el cumplimiento de sus funciones asignadas y con ello contar con información que sirva para mantener el prestigio o reputación a nivel nacional e internacional, lo cual será una motivación para que el personal de la institución permanezca laborando en ella.

I. INTRODUCCION

En la actualidad todas las organizaciones se enfrentan a muchos retos para mantenerse dentro del mercado y con el objetivo principal de satisfacer las necesidades de los clientes y con ello generar más utilidades para su crecimiento empresarial. Para ello, deben contar con una diversidad de recursos entre los cuales se puede destacar el recurso humano, el cual debe ser personal altamente calificado y comprometido con la empresa. Esto se puede lograr, a través de una administración de recursos humanos que cuente con un sistema definido que promueva el desarrollo de habilidades de su personal a través de la capacitación, la promoción del trabajo en equipo y la participación, la motivación y el reconocimiento de los empleados.

Dicho lo anterior, se puede mencionar que la motivación no solo es lo que el empleado muestra, sino que es todo un conjunto de aspectos ambientales que rodea al puesto de trabajo lo cual hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera dentro de la organización. Dada la motivación que tenga el personal, de ello dependerá en gran medida el éxito o fracaso de las empresas, pues se requiere que las personas se adapten a sus normas, se identifiquen con sus objetivos y logren a través de la organización satisfacer algunas de sus necesidades y con ello lograr la permanencia de sus empleados en la empresa.

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo principal determinar los factores que motivan la estabilidad laboral en los colaboradores de diferentes áreas de una institución bancaria guatemalteca, dado que dicha estabilidad es un factor determinante para lograr que el recurso humano cumpla con sus metas personales y el compromiso en la organización en la que se desenvuelva.

Actualmente, se vive en un mundo de cambios, donde el conocimiento avanza tan rápido que no se ha terminado de asimilar un concepto cuando ya existe otro que lo contradice o reorienta, y lo único seguro es que mañana no es igual al día de hoy, pues día a día se va transformando.

Ante esa incertidumbre, la estabilidad laboral pasa de ser un concepto absoluto para convertirse en uno más abierto y relativo donde tanto las empresas (entendidas éstas como los entes que invierten su capital en el negocio), como los empleados tendrán igual responsabilidad para garantizar su presencia en el mercado.

Derivado de esto, es indispensable formar conciencia a las empresas sobre la conveniencia de fomentar la estabilidad laboral y obtener así que el trabajador quede definitivamente incorporado a la empresa obteniendo con ello la especialización necesaria en la labor asignada. Al mismo tiempo, los colaboradores tendrán la responsabilidad de brindar su máximo esfuerzo con la finalidad de alcanzar el propósito fundamental de la empresa.

Sin embargo, para cumplir con esto es importante determinar los factores que influyen en los colaboradores para su permanencia en la empresa, ya que ello permite el desarrollo laboral, profesional y económico de las personas, así como un beneficio económico para las organizaciones.

Dentro de este contexto, es importante proporcionar a las organizaciones elementos de juicio para determinar los elementos que propicien una estabilidad laboral dentro de la empresa, lo cual se verá reflejado en un adecuado clima organizacional para sus colaboradores, obteniendo como resultado de esto un mayor compromiso del empleado para alcanzar el objetivo principal de la organización.

Actualmente en el ámbito nacional, es cada vez más difícil para los colaboradores permanecer durante muchos años desempeñándose en una misma empresa, ya que éstas deben enfrentar los retos globales para competir dentro del mercado, lo cual se manifiesta en la inestabilidad laboral para sus colaboradores.

No obstante, la eficacia de la estabilidad laboral dependerá de la voluntad empresarial de reconocer en el trabajador un elemento necesario y a la vez participe en la productividad, y por parte del colaborador, que en cuanto a lo económico se sienta seguro y esto dará como resultado

el cumplimiento de sus atribuciones asignadas y el involucramiento personal para el desarrollo de la empresa.

Entre las investigaciones nacionales más recientes encontradas con relación a la estabilidad laboral, se encuentran las siguientes:

La autora Morataya (2009) realizó una investigación descriptiva sobre este tema y planteó su objetivo para conocer la percepción de los trabajadores en una fábrica de confección y distribución de uniformes escolares ubicada dentro del perímetro de la ciudad en lo referente a los factores que han influido en la permanencia laboral de ellos mismos, en dicha empresa.

Para ello, se utilizó un cuestionario elaborado por la investigadora en el cual planteó reactivos con base en la teoría de Alderfer, la cual propone que existen tres áreas motivacionales para los trabajadores, las cuales son: la existencia, relación y crecimiento.

Dentro de esta investigación, se tomó el 100% de la población laboralmente activa de la empresa, indistintamente a las características como género, puesto de trabajo, estado civil y quienes tenían más de un año de relación laboral ininterrumpida.

Posteriormente para el análisis de los resultados, los datos fueron procesados a través del uso de un programa en Excel para obtener los datos finales y realizar la presentación de éstos por medio de porcentajes e histogramas.

Dentro de los principales resultados, se encontró que los factores propuestos por la teoría de Alderfer, tienen influencia importante en la opinión de los trabajadores respecto a la permanencia laboral.

Cabe destacar, que el factor con mayor importancia a criterio de los trabajadores fue el de existencia, el cual considera algunos aspectos como las necesidades de subsistencia, fisiológicas y de seguridad. Asimismo, se menciona que el factor con menor importancia fue el de crecimiento.

Por último, se determinó que en la empresa analizada es necesario la generación de un programa que permita evidenciar regularmente el índice de rotación de personal, así como el de permanencia laboral, observando a partir de los resultados de los mismos la productividad y desarrollo de la empresa como el crecimiento de los trabajadores.

Por su parte, el autor Antillón (2008) en su investigación que tiene como objetivo relacionar el dominio de otro idioma con mayor estabilidad laboral dentro de una organización, está realizado con base en una muestra de profesionales que laboran en el mercado de trabajo de la ciudad capital, partiendo de la hipótesis que los profesionales a los cuales encuestó, y que dominan el idioma inglés, tienen una mayor y mejor estabilidad laboral que los profesionales monolingües (español).

Para demostrar esto, el investigador elaboró un cuestionario que utilizó para encuestar a una muestra de sesenta y dos profesionales con cargos de dirigentes y técnicos que dominan el idioma inglés y cincuenta y dos que no dominan dicha lengua; los profesionales que participaron fueron tomados al azar según un muestreo aleatorio simple y posteriormente se utilizó la estadística descriptiva de tabulación simple de resultados. Por último, con los resultados obtenidos y para la comprobación o rechazo de la hipótesis, se realizó la prueba chi cuadrada.

Después del análisis de los resultados, y a pesar de no encontrar diferencia estadística entre los profesionales bilingües y los monolingües, en cuanto a la estabilidad laboral con respecto del idioma inglés, se debe reconocer los beneficios que les proporciona el tener dominio del idioma inglés a los empleados, principalmente cuando éste está relacionado con la estabilidad laboral dentro de las organizaciones.

Asimismo es importante mencionar que, independientemente del dominio del idioma inglés, la inestabilidad laboral es predominante en ambos grupos evaluados, lo cual permite concluir que la estabilidad laboral de las personas está sujeta a muchas situaciones de diversa índole y que su permanencia no está definida por el dominio o no del idioma inglés.

Para otro caso, Tobar (2004) en su investigación de tipo descriptivo la cual tiene como objetivo el conocer si la promulgación de los Decretos 7-2000 y 37-2001, por medio de los cuales se da un incremento al valor de la bonificación incentivo, tienen alguna relación con la estabilidad laboral de los trabajadores guatemaltecos de nivel operativo que colaboran en empresas dedicadas a la industria textil ubicadas dentro de la ciudad capital.

Esta investigación se realizó en setenta empresas, las cuales conformaron la muestra piloto de ochenta y ocho empresas que integraban el universo. El medio utilizado para esta encuesta fue por medio de cuestionarios, los cuales se trasladaron a las personas responsables de la administración del recurso humano, en su mayoría gerentes o jefes de recursos humanos. Es importante indicar, que cuando se iniciaron los incrementos en la bonificación de incentivos, las empresas contaban con trescientos o más empleados.

Posteriormente, luego del análisis de los datos obtenidos por medio del cuestionario elaborado por la investigadora, se estableció, que efectivamente existió relación entre los incrementos dados a la bonificación incentivo y la estabilidad laboral de los guatemaltecos, viéndose estos afectados en ambos períodos por medio de disminución en el personal.

La interpretación de los resultados se realizó por medio de gráficas en las cuales se presentan los porcentajes obtenidos. Derivado de esto, se logró determinar que un 139.29% del personal se redujo en el año 2001, quedando contratado un poco menos de la mitad del personal empleado, así como la causa principal adoptada por los empresarios para la disminución de personal, fue debido a que estaba por ser autorizado el Decreto 37-2001.

Como parte final de la investigación, se recomendó analizar el impacto real de las políticas y leyes actuales tienen sobre la población, esto con el fin de identificar aspectos que puedan ser de beneficio positivo para la población y que efectivamente representen una mejora en su nivel de vida, y no tanto por la cantidad de dinero que perciben sino por el valor que ese salario tiene en relación al costo de vida del país.

Por su parte, Rivera (1994) en su tesis realiza un estudio jurídico – comparativo en el cual muestra el contenido de las respectivas normas de cada uno de los países, para que por los trabajadores mediante el conocimiento de las mismas, se pueda impulsar su regulación dentro de la legislación de cada país.

Cabe destacar, que dentro de las principales conclusiones de su tesis figuran que la terminación de la relación laboral sin responsabilidad sólo puede darse por parte del empleado, siendo necesaria justa causa comprobable para que el patrono de por terminada la relación sin responsabilidad de su parte. Además, se indica que en todas las legislaciones estudiadas se garantiza al trabajador el empleo siempre y cuando no incumpla con sus obligaciones. Es por esto, que la estabilidad en el trabajo es relativa cuando el patrono goza del derecho de terminar el contrato de trabajo mediante el pago de indemnización que establece la ley, aunque no exista causa justificada.

Por su parte, el autor Zanotti (1993) en su investigación planteó el objetivo de determinar los alcances, efectos y aplicación del derecho a la estabilidad laboral de los trabajadores. Debido a que la estabilidad laboral constituye la seguridad de obtener una ocupación duradera para beneficio propio y de la familia, situación que redundaría en mayor productividad del empleado y en el mejor desarrollo de las empresas, se puede indicar que la estabilidad en el trabajo es un hecho y no una cuestión utópica, sin perjuicio de subestimar aquellas situaciones en que el empleado es el culpable de que deje de laborar para una empresa.

Por lo anterior, se puede decir que la estabilidad laboral es una premisa fundamental en la subsistencia de la familia, y es precisamente donde considera que el Estado debe protegerla hacia la unidad familiar, con base en el principio constitucional de que como obligación primordial estatal está la de velar por la integridad de la familia, otorgando estabilidad en los empleos.

Asimismo, recomienda que la estabilidad más que un derecho individual de los trabajadores debe considerarse una obligación social por la que el Estado debe velar para garantizar a empresas y empleados por igual una vida digna.

Adicionalmente, se puede mencionar que entre las investigaciones internacionales encontradas con relación a la estabilidad laboral, se encuentran las siguientes las cuales serán comentadas brevemente:

Arenillas, Cisteré, Bonaventura y Luquin (2006) realizaron un estudio descriptivo que tuvo como objetivo evaluar la estabilidad laboral y grado de protección social de los neurólogos jóvenes en España. Se realizó sobre una muestra total de 343 neurólogos que acabaron su formación especializada en España entre los años del 2000 y 2004, mediante dos encuestas consecutivas (electrónica y electrónica más telefónica). Entre las principales conclusiones se observó una relación directa entre inestabilidad laboral y mayor desprotección social. La situación de los neurólogos jóvenes en España, en lo que se refiere a estabilidad laboral y protección social, es muy precaria y problemática, debido a la creciente demanda social de la neurología, por lo que determinaron necesaria una planificación adecuada de las necesidades y los recursos por parte de la administración para mejorar la situación laboral de los neurólogos jóvenes.

Finalmente, expresaron que es necesario darle importancia a la estabilidad laboral de los neurólogos jóvenes porque posiblemente repercutirá de un modo decisivo no solo sobre la calidad de la atención neurológica a la sociedad, sino también sobre el desarrollo de la neurología en un futuro próximo.

En el mismo contexto, Bravo (2002) en el artículo publicado en *Compendium*, revista de investigación científica, hace un análisis sobre la importancia de la protección de la relación laboral en Venezuela; tuvo como objetivo analizar la importancia de la protección de las relaciones estables y adecuadas en la sociedad, como una manera de obtener formas eficaces de soluciones a las necesidades colectivas, que permitan evitar conflictos de trabajo y desequilibrios sociales, lo que redundará en un mejor manejo de la administración de las empresas, la satisfacción del personal, el incremento de la productividad y mayor rentabilidad para las organizaciones. Concluye que la reducción sustancial de los niveles de desempleo, a través del establecimiento de relaciones laborales adecuadas y permanentes será un factor esencial e importante para la baja de las altas tasas o porcentajes de inseguridad ciudadana, reducción de los explosivos números de desnutrición, pobreza crítica y carencias sanitarias. Hace notar la

importancia de que el Estado tenga como proceso fundamental al trabajo. Además, muestra que el trabajo adecuado y permanente, permite garantizarle al laborante su acceso a los planes de vivienda, a la adquisición de bienes y servicios, de hospitalización, medicinas y seguridad social.

De acuerdo con Saavedra y Maruyama (2000), quienes realizaron una investigación sobre la relación entre la legislación para el pago de indemnización y la estabilidad laboral en Perú, concluyeron que luego de varias reformas legislativas ante los costos elevados de indemnización que implicaran reducción en los mismos, se logró mayor flexibilidad en los retiros voluntarios y despidos.

Esta situación dio un giro drástico durante la década de los noventa, pasando de ser un mercado improductivamente estable, en donde la relación laboral se daba durante un período extenso de tiempo, a un mercado que permitiese mayor flexibilidad, disminuyendo el impacto negativo en los costos de despido sobre el nivel de empleo e incrementando constantemente la velocidad de ajuste del empleo a su nivel óptimo.

Derivado de este análisis, se muestra la reducción marcada de la duración media del empleo y un incremento en la rotación de los trabajadores de un empleo a otro al disminuirse los costos de indemnización.

En base a lo expuesto anteriormente, se puede observar que la estabilidad laboral puede verse afectada por diversos factores tanto a nivel nacional como internacional, tal es el caso de algunas empresas, que derivado de los incrementos salariales programados para su personal, se ven obligados a prescindir de los servicios de algunos empleados.

De esta manera, también se observa que en algunas empresas la estabilidad laboral de sus empleados es algo muy importante, pues a través de ella logran mejorar la productividad y desarrollo de la empresa, así como el desarrollo laboral, profesional y económico de los trabajadores.

Para entrar en contexto al tema de la investigación se definen algunos conceptos básicos como marco teórico:

Para esto, es necesario definir el concepto de estabilidad laboral para conocer su relación con el tema de estudio, por lo que a continuación se presentan algunos enunciados sobre este tema.

Según Espasa-Calpe (2005), la palabra estabilidad etimológicamente proviene del latín “stabilistas”, que significa permanencia, duración, firmeza o seguridad en el tiempo o en el espacio. Asimismo, se define permanencia como una duración firme, perseverancia, estabilidad o inmutabilidad.

De acuerdo con estas definiciones, se puede indicar que estabilidad y permanencia tienen un significado afín en sus conceptos, por lo cual se describe a continuación nociones de estos dos términos.

El autor Novoa (2002) menciona a Ripert quien indica que la continuidad es la prestación de servicios de espacio sucesivo, mientras que la permanencia es la vinculación personal del trabajador a la empresa por tiempo indefinido, aunque el trabajo no sea siempre continuo.

Este autor muestra que la estabilidad funciona como garantía para el trabajador; en principio, se limita a su derecho para ser indemnizado en el supuesto de despido injustificado. Contrariamente, en la estabilidad absoluta, los derechos del trabajador se mantienen, en lo relativo a mayor interés para él. Esta permanencia reviste una extraordinaria importancia jurídica, y desde el punto de vista económico social para el patrono representa el mejor medio de conseguir una dependiente unida a la empresa, particularmente, especializado en la labor profesional encomendada. Por otro lado, para el trabajador significa la probabilidad de su propia seguridad, una ocupación duradera y cierta garantía para el sostenimiento propio y de su familia.

Cuando se menciona la estabilidad del empleo, existe siempre un interés social y un interés económico, no solamente privativo del patrono y del trabajador, sino que alcanza a la propia producción. El trabajador, al perder su empleo se encuentra sin rendir el fruto que es propio de la

actividad desplegada en una situación normal y pesa, por tanto, en forma directa sobre la sociedad. La industria, cuando existe un cierto número de trabajadores sin empleo, se resiente, como deben resentirse todas las actividades económicas, ya que el trabajador en paro forzoso no recibe salarios y deja de ser un productor y consumidor normal de bienes.

El autor indica que la estabilidad y continuidad aparecen como términos próximos pero que no van necesariamente unidos. Un trabajador puede ingresar y desempeñarse en un puesto estable de la empresa y no ser continuo su trabajo. Tampoco la permanencia es un elemento que permite valorizar el contrato de trabajo, ya que un trabajador, puede permanecer días contados en un empleo estable de la empresa y cesar en ella por causas ajenas a la naturaleza de éste; en tanto, que un trabajador eventual puede prorrogarse su prestación de servicios, cuando circunstancias excepcionales, prolongan la eventualidad que requirió esa prestación.

Por su parte, Katz (1957), afirma que “el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda su vida laboral, no puede ser declarado cesante antes de dicho momento, sino por algunas causas específicamente determinadas” (p. 3).

Este mismo autor demuestra que no se puede hablar de estabilidad en sentido propio, cuando el trabajador puede ser despedido sin justa causa, teniendo solamente el derecho a cierta indemnización por omisión del preaviso y por antigüedad.

Hueck, citado por Katz (1957), menciona “donde no existe estabilidad, el patrón puede privar al trabajador de su empleo mediante el despido; de este modo se puede obligar al mismo, a cambiar sus actividades, quitarle, por lo menos, el empleo ya conocido, y poner término a la colaboración con sus compañeros, con quienes trabajaba hasta ese momento. En los peores casos, puede llevar al trabajador a la desocupación. Todo esto puede hacerse en forma arbitraria, aun por puro capricho, o bien por motivos ajenos a la conducta del trabajador” (p. 1).

Por lo tanto encuentra que la inestabilidad en la organización puede tener un efecto negativo de las labores que desempeñan los trabajadores, por lo que es importante evaluar los factores que lo producen.

Por su lado, los autores Cuadrado, Mancha, Villena, Cesares, González, Marín y Peinado (2006) mencionan que la estabilidad económica interna está referida, básicamente, a dos tipos de mercados: el de bienes y servicios, y el de trabajo. Los autores afirman que en el caso del trabajo, y en el contexto de las profundas peculiaridades que diferencian al mercado del trabajo, el objetivo del pleno empleo se encuentra determinado por la oferta y la demanda del mercado del trabajo, lo mismo que la producción lo está por el de los bienes y servicios. Asimismo, indican que la preocupación de los países subdesarrollados se centra más en analizar el crecimiento económico para evitar las situaciones de miseria, y no en el análisis del empleo.

Cuadrado et. al. (2006) encontraron que en el mundo precapitalista, el hombre nacía vinculado a algún tipo de actividad relacionada con la que ejercía su propia familia. Sin embargo, con la aparición del capitalismo se pierde la seguridad en el trabajo, lo cual originó que por primera vez en la historia, la asignación del factor trabajo no quedaba establecida de forma institucional, sino a través de su propio mercado. Derivado de esto, la oferta y la demanda de dicho mercado determinan su precio y su cuantía, es decir, el salario y los niveles de empleo y desempleo.

En conclusión los autores indican que el comienzo de otra era, marca la aparición de una demanda de mano de obra por parte de las empresas y la existencia de cierta cantidad de población que no encuentra un puesto de trabajo y queda en situación de desempleo.

Para el caso de la Constitución Política de la República de Guatemala, contempla varias normas sobre estabilidad del trabajador privado y público, así como muestra que el efecto y alcance de la estabilidad del trabajador es la garantía de la permanencia en el cargo y de la reincorporación en el caso de cesantía arbitraria, la cual origina una indemnización razonable. En este caso, le asegura al trabajador la obtención de los salarios necesarios para su subsistencia y la de sus familiares.

De lo anterior se deduce, como no puede ser de otra manera, que la estabilidad laboral es una premisa fundamental en la subsistencia de la familia, pues surgen incontables casos en que ésta se altera al confrontarse tal evento y es precisamente donde se considera que el Estado debe protegerla hacia la unidad familiar, con base en el principio constitucional de que la obligación

primordial estatal está en velar por la integridad de ese ente que como se sabe se desenvuelve bajo las bases del matrimonio y sus afines como son la unión de hecho y el concubinato.

Pachecho (1989) indica que la estabilidad laboral tiende a otorgar un carácter permanente a la relación de trabajo, donde la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador y sólo por excepción de la del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación, de la que se desprende que la estabilidad constituye un derecho para el trabajador, que por supuesto, le exige el cumplimiento de las obligaciones inmersas a la naturaleza del contrato de trabajo. Esto no constituye un derecho del empleador porque significaría retornar a etapas superadas de trabajo forzoso.

De acuerdo con el autor, ésta se determina en dos aspectos importantes, que lo son el económico y laboral. Se dice para los tratadistas que, trabajo, para el Derecho Laboral es la presentación realizada a otro mediante un contrato o acuerdo tácito de voluntades, a cambio de una remuneración por tal concepto y en situación de subordinación y dependencia. Por consiguiente, el sentido de la estabilidad es proteger al trabajador de los despidos arbitrarios.

1.1 Factores que determinan la estabilidad laboral

De acuerdo con lo indicado por Fernández (2004), los factores que determinan la estabilidad laboral de un empleado son varios, ya que son los que generan el deseo de permanencia dentro de la organización.

Por su parte, Robbins (2004), refiriéndose a estos factores afirma que la satisfacción del trabajador es una dimensión de suma importancia en el proceso motivacional que refleja el grado hasta el cual el individuo percibe que sus carencias y necesidades están cubiertas. Y si es por parte del empleador, son los que harán que el empleado sea evaluado para tomar decisiones administrativas dentro de la misma, como por ejemplo; ascensos, recompensas financieras, etc.

Entre estos factores, el autor enumera los siguientes:

- Prestaciones
- Horario
- Rigidez/flexibilidad
- Salario
- Ambiente físico
- Planes de carrera y desarrollo
- Logro de objetivos
- Reconocimiento de logros
- Actitud hacia los desafíos
- Identificación del empleado con su unidad de trabajo
- Desenvolvimiento positivo
- Autonomía y reconocimiento
- Motivación
- Satisfacción de necesidades
- Beneficios adicionales
- Políticas administrativas
- Calidad de trabajo
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Capacitación actualizada
- Relaciones interpersonales
- Competitividad
- Productividad
- Sentido de estima y pertenencia
- Factores intrínsecos y extrínsecos
- Comunicación
- Seguridad
- Toma de decisiones

Conforme a lo anterior, se puede definir que la estabilidad laboral de una persona en la organización, dependerá de que algunos o todos los factores mencionados, se cumplan en beneficio tanto del trabajador como de la organización.

Luego de presentar las definiciones sobre permanencia y estabilidad laboral, se mencionan algunos conceptos y factores importantes que pueden motivar la estabilidad laboral de los empleados en las organizaciones.

Los autores Werther y Davis (2004), indican que la gestión de recursos humanos se refiere a la gestión de las personas que conforman la organización y es el principal recurso del que disponen las empresas para mantener y mejorar su competitividad.

Para entrar dentro de este contexto, se puede indicar que el proceso de selección es importante para la administración de recursos humanos. Este proceso está dividido en dos fases que son la de reclutamiento y la selección de personal.

Según Salgado (2001), se puede concluir que estas dos fases se definen así:

Reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada de atención, de incremento en la entrada, es por tanto, una actividad positiva y de invitación. Mientras que selección es una actividad de impedimentos, de escogencia, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente, restrictiva.

Tal y como lo indica este autor, al reclutamiento de personal le corresponde atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de divulgación, a candidatos que cumplan con los requisitos mínimos que el cargo exige. En la fase de selección, se escogen entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo vacante. El objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización.

Adicionalmente, se puede mencionar que la selección de recursos humanos, es la fase sustantiva que garantiza en la medida de lo posible, entre otras cosas importantes de la organización, la estabilidad laboral del contratado, puesto que, se asume que sus características personales y profesionales son las más adecuadas para desempeñar la función o funciones para las cuales ha sido incorporado a la organización o equipo de trabajo.

1.2 Motivación

Otro factor importante es la motivación. Robbins (2004) la define como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta.

Asimismo, centra su concepto a las metas organizacionales directamente, por lo que describe tres elementos fundamentales para dicha definición, estos son intensidad, dirección y persistencia.

Para el estudio de la motivación, existen varias teorías, entre las cuales Maslow (1991) menciona que Dewey y Thorndike han destacado un importante aspecto de la motivación completamente olvidado por la mayoría de los psicólogos, el cual es la posibilidad. Según estos autores, cuando aumentan los ingresos la gente desea y se esfuerza activamente por cosas que nunca hubiera soñado unos años antes. El ciudadano americano de clase media anhela automóviles, electrodomésticos y televisores porque son posibilidades reales, pero no anhela yates ni aviones porque, en realidad no están a su alcance. Es muy probable que tampoco los anhele de forma inconsciente.

Es importante tomar en cuenta el factor de posibilidad, pues a través de éste se pueden entender las diferencias de las motivaciones entre diversas clases y razas dentro de una población determinada, así como entre países y culturas diferentes.

Por su parte Maslow menciona una jerarquía de las necesidades básicas, las cuales se describen a continuación:

Las necesidades fisiológicas: Estas son las necesidades básicas para vivir como la comida, el agua, la vivienda, el sueño, etc. Mientras estas necesidades no se satisfagan hasta un grado necesario, no habrá otras que motiven a las personas. (Necesidad de Autorrelación, Necesidad de Estimación, Necesidad de Asociación o Aceptación o Necesidades de Seguridad)

Las necesidades de estabilidad o seguridad: Esta necesidad busca estar libre de cualquier daño físico, así como conservar un empleo fijo para poder tener los bienes necesarios para vivir o necesidades fisiológicas (comida, vivienda, etc.)

Las necesidades de afiliación o aceptación: Toda persona como ser humano necesita ser aceptada y pertenecer a una comunidad. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

Las necesidades de estimación: Cuando una persona comienza a satisfacer la necesidad de pertenencia, busca la estima, tanto personal como de los demás. Esta necesidad produce satisfacción como poder, posición social, prestigio y seguridad en sí mismo.

Las necesidades de autorrealización: Deseo de convertirse en lo que se es capaz de ser, desarrollar al máximo el potencial propio y lograr algo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

Asimismo, menciona que para satisfacer estas necesidades básicas se requieren de ciertas condiciones como por ejemplo, la libertad de hablar, la libertad de hacer lo que uno quiere (mientras no perjudique a los demás), la libertad de expresión, la libertad de investigar y de buscar información, la libertad de defenderse, la justicia, la equidad, la honestidad y la disciplina en el grupo.

Además el autor indica que hay que entender que estas necesidades no son determinantes, únicas o exclusivas de ciertas clases de conducta. En cualquier comportamiento se puede encontrar un ejemplo que parezca tener una motivación fisiológica como la comida, el juego sexual o situaciones parecidas.

Por su lado, Koontz y Weihrich (1998) exponen la Teoría Motivacional de la Expectativa del Psicólogo Vroom, en el cual uno de sus mayores atractivos es que se reconoce la importancia de diversas necesidades y motivaciones individuales. Esta afirma que las personas se sentirán motivadas a desarrollar ciertas actividades para alcanzar una meta, si creen en el valor de esa meta y si sienten que sus acciones contribuirán a lograrla. También se enfoca en que las personas tienen metas personales diferentes a las de la organización; sin embargo, ambas se pueden combinar.

1.3 Satisfacción laboral

Para Davis y Newstrom (2003), definen la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Además indica que la satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados que son:

La dedicación al trabajo: Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, invirtiendo tiempo y energía. Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

Compromiso organizacional: Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea continuar participando activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo, y si intención de continuar trabajando en ella.

Estado de ánimo en el trabajo: Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas. Cuando los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestren energía, actividad y entusiasmo. Esto resulta de mucha importancia, ya que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

Según Koontz y Weihrich (1998), la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado.

1.4 Gusto por el trabajo

Para Davis y Newstrom (2003), indican que el gusto por el trabajo depende de las diferencias individuales, tomando en consideración una amplia gama de reacciones de una persona. Estos autores afirman que cuando la presión empieza a acumularse, causa tensión y ésta tiene efectos adversos en emociones, procesos intelectuales y el estado físico del sujeto. Estas características en el gusto por el trabajo son conocidas como el estrés.

Estos mismos autores, afirman que si el estrés se vuelve excesivo, surgen en los empleados diversos síntomas que pueden dañar la salud y rendimiento laboral e incluso poner en riesgo la capacidad para enfrentar el entorno.

Robbins (2004), define que el estrés del trabajo mismo es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante. También indica que el estrés se asocia con restricciones y demandas. Las primeras impiden hacer lo que se desea y la segunda se refiere a la carencia de algo que una persona desea.

1.5 Liderazgo del jefe inmediato

Slocum y Hellriegel (1998), indican que el liderazgo significa influir en los demás para que actúen a favor del cumplimiento de una meta. En términos de la organización se refiere a tener la capacidad de hacer que ocurran las cosas o lograr las metas propias a pesar de la resistencia de otros.

También, Robbins (2004), define el liderazgo como la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas. Indica que existen seis rasgos que distinguen a los líderes, que son: ambición y energía, deseo de dirigir, honestidad e integridad, confianza en si mismo, inteligencia y conocimiento del trabajo.

Asimismo, Koontz y Weihrich (1998), describen el liderazgo como la influencia, el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntariamente en el cumplimiento de metas grupales.

1.6 Relaciones interpersonales

Trinidad (2005) confirma que las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los aspectos de la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno.

Este mismo autor considera que las destrezas para las relaciones interpersonales son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera honesta y auténtica. Los problemas en las relaciones interpersonales ocurren como resultado del compromiso de los involucrados en sus propias perspectivas, ideas, opiniones y sentimientos que abusan o pasan por alto los de los otros.

Las relaciones giran alrededor de las necesidades de las personas. Necesidades satisfechas edifican relaciones interpersonales. La meta de cualquier relación es, entonces, cumplir las necesidades existentes. Necesidades que no son cumplidas socavan y destruyen las relaciones.

El autor también indica que la confianza es un elemento vital en todas las relaciones interpersonales incluyendo las organizaciones. Las personas deben creer en la veracidad de la información y de que se les hable de los asuntos importantes que les compete, así como creer en la verticalidad y honestidad de sus líderes. La gente necesita saber que la empresa se preocupa por ellos para que haya confianza y compromiso.

1.7 Compensaciones

Para Werther y Davis (2004), las compensaciones (sueldos, salarios, prestaciones, incentivos, beneficios) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La buena administración de compensaciones es vital para el departamento de recursos humanos, ya que garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Sin la compensación adecuada, es probable que los empleados abandonen la organización y que sea necesario reclutar personal de manera inmediata. Se debe encontrar el punto de equilibrio entre la satisfacción con la compensación obtenida y la capacidad competitiva de la empresa, ambos aspectos constituyen en gran medida al objetivo del departamento de recursos humanos, en cuanto a la retribución de la labor de los trabajadores.

Por otra parte, Mejía, Balkin y Cardy (2001), indican que las compensaciones tienen sobre el trabajador un efecto económico, sociológico y psicológico, por esta razón una mala gestión del proceso de asignación de compensaciones podría afectar negativamente a los trabajadores y en última instancia, a los resultados de la empresa.

1.8 Sueldos y/o salario

Según Chiavenato (2002), explica que el salario es una contraprestación por el trabajo de una persona en una organización. A cambio de dinero, elemento simbólico intercambiable, la persona empeña parte de sí misma, de su esfuerzo y de su vida, comprometiéndose en una actividad cotidiana con un estándar de desempeño en la organización.

Con base en esta descripción, se puede especificar una clara diferencia entre los sueldos y salarios de los trabajadores. Se debe tomar en consideración que el salario se paga por hora o por día, aunque se liquide semanalmente, se aplica más bien a trabajos manuales o de taller. En cambio el sueldo se paga por mes o por quincena ya sea por trabajos intelectuales, administrativos, de supervisión o de oficina.

Importancia de los sueldos y salarios

De acuerdo a lo considerado anteriormente, se puede establecer la importancia de los sueldos y salarios, ya que constituye el centro de las relaciones de intercambio entre los trabajadores y las organizaciones, ofreciendo su tiempo y su fuerza a cambio del elemento simbólico intercambiable “dinero”, lo cual representa el intercambio de una equivalencia entre los derechos y responsabilidades tanto del empleado como del empleador.

De este intercambio los trabajadores logran satisfacer sus diferentes necesidades personales como lo son, entre otros: alimentación, vestuario, habitación, transporte, etc.

1.9 Prestaciones

Para Sherman, Bohlander y Snell (1999), las prestaciones son una parte establecida e integral del paquete completo de las compensaciones, siendo esencial que los programas se basen en objetivos específicos compatibles con la filosofía y políticas de la empresa, y que al mismo tiempo sea de un costo moderado.

Los anteriores autores consideran también que las prestaciones para los empleados constituyen una forma indirecta de compensación que se propone mejorar la calidad de las condiciones de trabajo y de vida del empleado.

Según Mejía, Balkin y Cardy (2001), las prestaciones para los empleados son recompensas colectivas que ofrecen seguridad a los empleados y a los miembros de su familia. Estos mismos protegen de los riesgos y se ofrecen en forma de plan y no en efectivo.

Además, es importante conocer las necesidades de los trabajadores para poder establecer las prestaciones y la forma en que le satisfacen realmente. Al formular el empleado su opinión, éste puede sentirse mejor con tan sólo exponer y hacer del conocimiento de la empresa sus inquietudes y comentarios.

1.9.1 Tipos de prestaciones

Según Mejía, Balkin y Cardy (2001), indican que las prestaciones se pueden clasificar en quince categorías diferentes:

1. Prestaciones obligadas por la ley: Estas prestaciones son impuestas por un mandato constitucional y de carácter obligatorio, las cuales están contenidas en el Código de Trabajo decretado por el Congreso de la República de Guatemala. Todas las demás prestaciones son brindadas de forma voluntaria por las empresas.

Dentro de las prestaciones obligadas de acuerdo al Código de Trabajo decretado por el Congreso de la República (2003) se encuentra la prestación del aguinaldo, la cual menciona que los patronos deberán otorgar en el presente año a sus trabajadores que hubieren laborado ininterrumpidamente durante el año anterior al uno de diciembre próximo entrante, un aguinaldo no menos del cincuenta por ciento del salario mensual ordinario, o el que ya estuviere establecido si fuere mayor. Si fuera mayor, se ajustará al porcentaje determinado en la ley. Los trabajadores que no tengan el año completo de servicio, gozará de dicha prestación en proporción al tiempo laborado, misma que se tiene que hacer efectiva durante la primera quincena del mes de

diciembre, correspondiendo también en todos aquellos casos en que hubiere suspensión y no terminación de los contratos de trabajo.

Por otra parte, se encuentra la prestación que corresponde al aguinaldo para los trabajadores del Estado, que incluye a los funcionarios, empleados y demás personal de los Organismos del Estado cuya remuneración provenga de asignaciones del Presupuesto General de Egresos de Estado, así como las personas que disfrutan de pensión, jubilación o montepío, tendrán derecho a aguinaldo anual equivalente al sueldo ordinario mensual, que deberá pagarse en la siguiente forma:

El cincuenta por ciento (50%) en la primera quincena del mes de diciembre de cada año y el cincuenta por ciento (50%) restante durante los períodos de pago correspondientes al mes de enero del año siguiente. Si el funcionario y empleado público dejare de prestar sus servicios el aguinaldo será proporcional al tiempo de servicio.

Adicionalmente, existe la ley que regula la prestación del aguinaldo para trabajadores del sector privado, donde todo patrón queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que estos devenguen por un año de servicios continuos a la parte proporcional correspondiente. La misma deberá pagarse el cincuenta por ciento en la primera quincena del mes de diciembre y el cincuenta por ciento restantes en la segunda quincena del mes de enero siguiente. Las empresas o patronos particulares que por convenios, pactos colectivos, costumbres o voluntariamente cubran el cien por ciento de la prestación de aguinaldo en el mes de diciembre, no están obligados al pago de ningún complemento en el mes de enero.

Cabe mencionar, que entre otras prestaciones está el asueto con pago de salario del diez de mayo para las madres trabajadoras al servicio del estado o de empresas privadas.

También las mujeres trabajadoras tienen como prestación el goce de período de lactancia, en donde se indica que toda madre en época de lactancia puede disponer en los lugares de trabajo, de media hora de descanso dos veces al día con el objeto de alimentar a su hijo; salvo que por convenio o por costumbre corresponda a un descanso mayor. Dicho período se fija en diez meses

a partir del momento del parto, salvo convenio o costumbre más favorable a la trabajadora. Es aplicable a las madres trabajadoras de las empresas de carácter privado y a las que prestan sus servicios en el estado y sus instituciones autónomas, semiautónomas o descentralizadas.

2. Seguros médicos: Los seguros médicos cubren los costes de hospitales, médicos y otros servicios médicos. Dada su importancia los seguros médicos se deben analizar de forma separada de los demás seguros.

3. Seguros de vida: Los seguros de vida para los trabajadores expuestos a labores fuera de la empresa, en donde puedan afectar factores externos.

4. Seguros contra accidentes: Por accidentes tomando también situaciones externas de la empresa.

5. Servicios dentales: Como parte de la salud e higiene de cada uno de los trabajadores.

6. Planes para adquisición de acciones: Estos toman en consideración a los trabajadores para la adquisición de acciones de la empresa.

7. Actividades deportivas: Para su buen desarrollo y relación social dentro de la organización.

8. Nacimiento de hijo, matrimonio y/o muerte: Permisos por actividades normales de familiares en donde se encuentre involucrado personalmente el trabajador. Estos permisos (licencias) están contenidos en el Código de Trabajo decretado por el Congreso de la República de Guatemala (2003). Los mismos se deben otorgar con goce de sueldo a los trabajadores en los siguientes casos:

1. Tres (3) días cuando ocurriera el fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho el trabajador, o de los padres o hijos.
2. Cinco (5) días cuando contrajera matrimonio.
3. Dos (2) días por nacimiento de hijo.

4. Cuando el empleador autorice expresamente otros permisos o licencias y haya indicado que estos serán también retribuidos.

9. Alimentos en la empresa: La alimentación de los trabajadores dentro de las instalaciones de la empresa.

10. Preparación académica: Ayuda económica o en tiempo para lograr desarrollar a los trabajadores profesionalmente con su preparación académica.

11. Guarderías: Para los hijos de los trabajadores que no encuentren una ayuda de cuidar a los hijos.

12. Transporte: Considera los traslados del personal de un lugar a otro y los cuales convengan para el punto de las labores.

13. Jubilación: Las prestaciones por jubilación ofrecen pensiones a los empleados una vez se encuentren en situación de retiro o jubilados.

14. Tiempo libre remunerado: Estos planes ofrecen a los empleados tiempo libre, algunos pagados otros no.

15. Servicio a los empleados: Son servicios que ayudan a mejorar la calidad de vida del personal y profesional de los empleados, como el pago de estudios o capacitaciones en el área laboral.

1.9.2 Importancia de las prestaciones

De acuerdo con Mejía, Balkin y Cardy (2001), se puede describir la importancia de las prestaciones para los trabajadores de una organización, ya que éstas son medios para garantizar, asegurar y proteger a los trabajadores. Cabe mencionar la importancia de la comunicación de las prestaciones a todos los trabajadores, como parte esencial de un programa de prestaciones, y no solamente darla a conocer en la inducción de orientación para los nuevos empleados.

1.10 Incentivos

Heller (1998) explica que existen muchos incentivos que sirven para motivar a las personas y que cada uno de estos tiene efectos diferentes. Algunos de los más habituales que menciona son el reconocimiento, el dinero, incentivos de la salud, familiares y seguros. Sin embargo, debe de existir una línea divisoria entre los incentivos económicos y los no económicos. Si por alguna razón no se pudiera ofrecer incentivos económicos como aumentos de salarios y bonificaciones, siempre es posible motivar al personal asegurándole que los incentivos no económicos ofrecidos son atractivos y de beneficios para el trabajador.

Incentivos No Monetarios: Reconocimiento, oportunidad de desarrollo, seguridad en el puesto, buenas condiciones de trabajo, inclusión en la organización, lealtad de dirección hacia los empleados.

Incentivos Monetarios: Sueldos y salarios, bonos sobre producción, bonos anuales, comisiones, aumento por mérito y compensación por conocimientos especializados.

Para Sherman, Bohlander y Snell (1999), existen ventajas en los programas de incentivos que pueden ayudar al desarrollo de los trabajadores y al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones que son:

Los incentivos enfocan los esfuerzos de los empleados en metas específicas de desempeño. Proporcionan una motivación verdadera que produce importantes beneficios para el empleado y la organización.

Los pagos de incentivos son costos variables que se enlazan con el logro de los resultados. Los salarios bases son costos fijos que en gran medida carecen de relación con el rendimiento.

Las compensaciones de incentivos se relacionan directamente con el desempeño de operación. Si se cumplen los objetivos de operación (cantidad, calidad o ambas), se pagan los incentivos; de lo contrario, se retienen los incentivos.

Los incentivos impulsan el trabajo en equipo cuando los pagos a las personas se basan en los resultados del equipo.

Los incentivos son una forma de distribuir el éxito entre los responsables de generarlo.

1.11 Beneficios

Chiavenato (2002) describe los beneficios como ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a la totalidad o parte de los empleados como pagos adicionales de los salarios. En general constituyen un paquete de beneficios y servicios de forma indirecta sobre la compensación total.

1.11.1. Clases de beneficios

Según Chiavenato, los beneficios pueden clasificarse en:

- **Beneficios asistenciales:** Son los beneficios que buscan proveer al empleado y a su familia de ciertas condiciones de seguridad y previsión, en casos de imprevistos o emergencias, muchas veces fuera de su control o de su voluntad.
- **Beneficios recreativos:** Buscan proporcionar a los empleados condiciones físicas y psicológicas de descanso, diversión, recreación, higiene mental y tiempo libre.
- **Beneficios supletorios:** Son servicios y beneficios que buscan proporcionar a los empleados ciertas facilidades, comodidades e instalaciones y utilidades para mejorar su calidad de vida.

1.12 Bonificaciones

Según Mejía, Balkin y Cardy (2001), la bonificación es el pago que se reconoce a empleados por el desempeño de labores adicionales a las que normalmente cumple. Tal pago puede adquirir el carácter de habitual o permanente, cuando la bonificación es otorgada en forma reiterada durante la vigencia de la relación laboral, es decir que la labor que da origen a esta bonificación es regular. El valor de las bonificaciones habituales es constitutivo de salario para el empleado. El valor de las bonificaciones tanto ocasionales como habituales es ingreso gravable para el empleado, por tanto son sujetas de retención en la fuente.

Las bonificaciones obligadas para las empresas o patronos están contenidas en el Código de Trabajo decretado por el Congreso de la República de Guatemala. Dentro de las bonificaciones estipuladas en el Código de Trabajo, se pueden mencionar las siguientes:

La bonificación incentivo para el sector privado, que tiene por objeto estimular y aumentar la productividad y eficiencia; deberá ser convenida en las empresas de mutuo acuerdo y en forma global con los trabajadores y de acuerdo con los sistemas de productividad y eficiencia que se establezcan.

Esta bonificación no incrementa el valor del salario para el cálculo de indemnización o compensación por tiempo servido, ni aguinaldos, salvo para cómputo de séptimo día, que se computará como salario ordinario.

La Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público establecido con carácter de bonificación laboral obligatoria para todo patrono a sus trabajadores, correspondiente al pago de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta bonificación es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe pagar al trabajador.

La misma será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, para los trabajadores que hubieren laborado al servicio del patrono, durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago. Si la duración de la fecha laboral fue de menos de un año, la prestación será proporcional al tiempo laborado. Para determinar el monto de la bonificación, se tomará como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año, el cual termina en el mes de junio de cada año.

1.13 Políticas de compensación

Morales y Velinda (1999), indican que para lograr administrar las compensaciones se debe de llevar a cabo varias actividades, tales como crear un plan que confirme el sistema salarial de una empresa y así se pueda regular, clasificar, distribuir, aplicar, evaluar, transmitir y utilizar a los

empleados. También expone que un sistema de compensación consiste en las retribuciones monetarias, prestaciones o beneficios que se le otorgan al personal de acuerdo al trabajo que realizan en la organización.

Según los autores anteriores, las políticas de compensación constituyen los fundamentos del sistema salarial a través de mecanismos o técnicas utilizadas para lograr los objetivos propuestos por la organización. A su vez, también indican que éstas deben estar contenidas en dos aspectos determinantes que son:

La competitividad externa: Es el lugar que ocupan los salarios de una organización en comparación con los que ofrecen otras empresas con similares o iguales funciones, productos o servicios.

Así también, establecer que el nivel de salario de una u otra empresa es la medida determinante de las tasas salariales que la misma retribuye. Existen tres opciones que se deben dar en una situación de competitividad salarial externa: rebasar a las otras empresas, coincidir con éstas u ofrecer salarios mucho más bajos que las mismas.

La consistencia o equidad interna: Esta consiste en la comparación de los puestos de trabajo y sus contenidos, los grados de destrezas o habilidades para desempeñarlos, el rendimiento de los empleados, la productividad, la respectiva consecución de los objetivos que se logran internamente en una sola organización.

Para Chiavenato (2002), la política de compensaciones es el conjunto de decisiones organizacionales sobre asuntos relacionados con la remuneración y los beneficios concedidos a los empleados.

El objetivo principal es crear un sistema de recompensas equitativo para la organización y para los empleados. Para que sea eficaz, la política debe atender ciertos criterios básicos:

Adecuada: La compensación se debe distanciar de los estándares mínimos establecidos por el gobierno o por las convenciones del trabajo.

Equitativa: Cada persona debe ser pagada proporcionalmente de acuerdo con su esfuerzo, habilidades y capacitación profesional.

Equilibrada: Los salarios, beneficios y otras recompensas deben proporcionar un paquete total de recompensas razonable.

Eficacia en cuanto a costos: Los salarios no pueden ser excesivos, sino en función de lo que la organización pueda pagar.

Segura: Los salarios deben ser suficientes para ayudar a los empleados a sentirse seguros y a satisfacer sus necesidades básicas.

Incentivadora: Los salarios deben de motivar eficazmente el trabajo producido.

Aceptable para los empleados: Las personas deben comprender el sistema de salario y sentir que representan un sistema razonable para ellos y para la organización.

1.13.1. Objetivos de las políticas de compensación

Robbins (2004) confirma que existe un apoyo renovado a la relación entre satisfacción y desempeño, indicando que cuando se reúnen datos de satisfacción en toda la organización, más que en el plano individual, encuentra que las empresas son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos el autor propone que el mejoramiento del entorno laboral se logra dando participación al empleado, así como permitiendo que tome decisiones del trabajo que desempeña.

Adicionalmente, el departamento de recursos humanos deberá ejercer directa e indirectamente efectos de motivación y satisfacción del empleado, por medio de los procesos que implementa como capacitación, desarrollo, planeación, orientación y asesoría que brinda. Existen muchos

factores de motivación que responden a una satisfacción laboral, que luego apoya al trabajador para que sienta un mayor compromiso dentro del trabajo que desarrolla y hacia la empresa.

1.14 Clima organizacional

Otro factor importante para los trabajadores es el clima organizacional que diariamente se vive en una empresa ya que éste es fundamental para realizar su trabajo. Por lo que a continuación se presentan algunos conceptos específicos:

Rodríguez (1999) define el clima organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Por otro lado, Reyes (1995) determina que los riesgos que un empleado adquiere al momento de ingresar a una organización pueden afectar en su desempeño cotidiano de las tareas asignadas y en su comportamiento en general dentro de la empresa lo que influye directamente en el clima organizacional de la compañía.

Hall (1996), define el clima laboral como un conjunto de propiedades del ambiente organizacional, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del personal. Por lo cual el clima laboral se refiere al ambiente de trabajo propio de cada organización; el cual ejerce influencia directa en el comportamiento del recurso humano.

Según Goncalves (1997) el conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación que el clima organizacional influye en el desempeño y el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones que filtran la realidad y condicionan los niveles de satisfacción laboral y rendimiento profesional, entre otros. El autor indica que su medición permite crear un diseño o rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejoras de sistema de comunicación interna y externa y de procesos productivos en los sistemas de retribuciones.

Dentro de las entidades, según Chiavenato (2002), pueden existir varios climas organizacionales dados por relaciones jefe-subordinado en los distintos tipos de trabajo, niveles o departamentos de la empresa, por lo que el ambiente en general está conformado por la sumatoria de las relaciones superior-subordinado de todos los niveles jerárquicos. Como lo indica el autor, el clima organizacional lo conforman elementos como: el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso con proveedores y clientes; los cuales pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella. La percepción que los trabajadores y los directivos se forman de la organización a la que pertenecen, Chiavenato asevera que incide directamente en el desempeño y productividad de la organización.

Schultz (1991) menciona que hay otros factores que repercuten en la satisfacción y que no forma parte de la atmósfera laboral o clima organizacional, por ejemplo, la satisfacción depende de la edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, condición social, actividades recreativas y de tiempo libre, relaciones familiares y afiliaciones sociales. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización. La índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal.

Si se rediseña el puesto y las condiciones de trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia como lo son sus características personales.

Dentro de la satisfacción influyen el sexo, la edad, la raza, el nivel de inteligencia y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero si sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

1.15 Cultura organizacional

La globalización, la apertura económica, la competitividad son fenómenos nuevos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones. En este marco, las organizaciones que son una expresión de la realidad cultural, están llamadas a vivir en un mundo de permanente cambio, tanto en lo social como en lo económico y tecnológico. Por eso, la cultura organizacional y su complejidad es uno de los aspectos fundamentales para entender el éxito o fracaso de muchas compañías y es una herramienta crítica para potenciar la competitividad de las empresas y la administración del recurso humano.

Denison (1992), afirma que la cultura de la empresa se concreta en su estilo de organización y de comportamiento que desemboca en un modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentar sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas validas y, en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. Estas presunciones básicas son las suposiciones que los miembros de la organización hacen en relación a los entornos físico y social de la empresa y sobre la naturaleza de los sucesos que enfrenta la organización, que son: La realidad, el tiempo, el espacio y el factor humano en cuanto a su genero, actividad y relaciones.

Asimismo menciona que la cultura de la empresa está condicionada por los entornos de la organización: el externo (país, industria, cultura del país donde se encuentra la organización, valores de la sociedad, entre otros) y el interno (la filosofía de la empresa, los valores normas y reglas de conducta, la influencia de las creencias personales de los directivos y los empleados de todos los niveles).

Basándose en la cultura organizacional, relacionada con la identidad laboral, se menciona a Sanz (1997) que dice que el estudio de la identidad corporativa ocupa un lugar cada vez más importante en la política estratégica de las organizaciones debido a los cambios que se producen de forma creciente: aparecen nuevas tecnologías, nuevos mercados, nuevos negocios que provocan en la vida de las organizaciones procesos de reestructuración, diversificación y ampliación de líneas de productos o servicios aportados.

Este autor identifica los rasgos de la identidad de la organización, los cuales se mencionan a continuación: Toda organización empresarial necesita tener una personalidad propia que permita identificarla y diferenciarla de las demás. Dicha personalidad constituye su identidad específica, su propio ser, que está compuesto, por dos rasgos específicos, es decir, por los rasgos físicos y culturales. Los rasgos físicos son los elementos icónico-visuales, como signos de identidad, válidos para la inducción de la empresa desde su entorno. Se refieren a los signos externos, sirven para identificar a las empresas desde fuera. Se limitan a la incorporación del diseño gráfico (marca, logotipo, siglas, nombre corporativo, entre otros). En la actualidad, muchos de los estudios de identidad se limitan a la configuración de estos rasgos a partir de pensamientos erróneos en este sentido, que se manifiestan en la concepción del estudio de la identidad como un simple apartado de la disciplina del diseño gráfico. También se considera que su objeto es sencillamente dotar a las organizaciones de simples marcas, a los que se confunden con logotipos, influyendo negativamente estas ideas erróneas en la comprensión adecuada de la identidad de una organización.

Por otra parte, se puede decir que la identidad tiene mucha relación con el prestigio o reputación con que cuenta la empresa y la cual se va estableciendo con el transcurrir del tiempo, su filosofía y valores que se tienen ella. El autor Hannington (2006), menciona que la reputación se crea a través de las respuestas a un conjunto de cuestiones, las cuales definen las cualidades de la organización. Las dimensiones de la reputación (los productos y servicios, los resultados financieros, la visión y el liderazgo, el entorno laboral, la responsabilidad social, el atractivo emocional o el posicionamiento respecto al sector) deben ser medidas y valoradas por los grupos de interés externos a la organización.

Según Ogalla (2005), la reputación corporativa es una ventaja competitiva persistente que debe tenerse en cuenta en la definición estratégica de la organización. El primer requisito para que se genere reputación es la existencia de valores con un sentido y un significado claros para toda la organización, que constituyan referencias de conducta (liderazgo, comportamientos, actitudes).

Por su parte, Martín de Castro (2008), estima que la reputación puede considerarse el resultado de un proceso competitivo en el cual las empresas transmiten sus características clave a los grupos de poder para maximizar su estatus moral y socioeconómico. En ese sentido, muestran los componentes de la reputación para así facilitar las prácticas de liderazgo global que logren reputación, entre las cuales está la confianza entre los empleados a través de prácticas de gestión ejemplares.

La reputación empresarial constituye el resultado de un proceso de legitimación en el que determinados agentes externos e internos evalúan múltiples aspectos de la empresa que van desde sus actividades desarrolladas en el pasado, los recursos y capacidades disponibles en el presente y las perspectivas futuras de desempeño que son necesarios para la creación de valor.

Es importante señalar, que en una época llena de amenazas, incertidumbres y problemas de toda índole, la estabilidad laboral es cada vez más compleja y desafiante, ya que las empresas están sufriendo cambios y exigencias competitivas que los llevan a reducir cada vez más su personal.

Derivado de esto, se puede indicar la importancia que tiene la estabilidad laboral en la gestión de recursos humanos, ya que permite contar con el personal adecuado y brindarle a éste las condiciones favorables para el desarrollo de sus funciones encomendadas y con ello el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización, la apertura económica y la competitividad son fenómenos nuevos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones y que están llamadas a vivir en un mundo de permanente cambio, tanto en lo social, económico y tecnológico.

Dentro de este contexto, el capital humano ha cobrado cada vez más importancia como una ventaja competitiva para las empresas, por lo cual debe manejarse adecuada y profesionalmente para conservarlo y desarrollar su máxima capacidad y potencial intelectual.

Asimismo, las empresas por medio del área de recursos humanos incurren en costos por la contratación de personal, lo cual va desde el proceso de reclutamiento, selección así como la instalación y preparación de empleados recién ingresados a sus puestos de trabajo.

Es por ello, que todas las organizaciones deben considerar que la gestión del recurso humano es un factor determinante para mantener la competitividad en el mercado, y que el resultado de una adecuada gestión se refleja en la capacidad innovadora de una organización o en la calidad de sus productos o servicios.

Sin embargo, para que las empresas obtengan esto, es indispensable proporcionarle al recurso humano una relación estable de trabajo, lo cual contribuye a que el personal muestre una identificación con la empresa. Para esto, es importante que se proporcione una adecuada capacitación al personal así como delegar responsabilidades a éstos para que se sientan comprometidos y como parte de la organización, con la finalidad de que ésta logre sus objetivos y cumpla con su misión y al mismo tiempo que las personas alcancen sus metas personales y se encuentren motivados para continuar laborando dentro de la empresa.

Por otra parte, es importante indicar que la estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral, mientras ambas partes garanticen un valor agregado

a los procesos, productos o servicios que ofrezcan o generen las empresas para mantener el entorno de la estabilidad laboral.

Por lo anteriormente expuesto, surge la inquietud de determinar los factores que motivan la estabilidad laboral entre los colaboradores de una institución bancaria; por lo que, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores que motivan a los colaboradores de diferentes áreas de una institución bancaria guatemalteca a continuar laborando en ella?

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo General

Determinar los factores que motivan la estabilidad laboral de los colaboradores de diferentes áreas de una institución bancaria guatemalteca.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Determinar los factores que motivan la estabilidad laboral de los colaboradores del área financiera.
- Determinar los factores que motivan la estabilidad laboral de los colaboradores del área económica.
- Determinar los factores que motivan la estabilidad laboral de los colaboradores del área administrativa.
- Determinar los factores que motivan la estabilidad laboral de los colaboradores que tengan entre 1 y 5 años de servicio.
- Determinar los factores que motivan la estabilidad laboral de los colaboradores que tengan 16 o más años de servicio.

2.2. Elemento de Estudio

Estabilidad laboral

2.2.1. Definición conceptual

Según Ripert citado por Barahona (1998) menciona que la continuidad es la prestación de servicios de tracto sucesivo, mientras que la permanencia es la personal vinculación del trabajador a la empresa por tiempo indefinido, aunque el trabajo no siempre sea continuo.

2.2.2. Definición operacional

Para efectos de este estudio, se aplicó un cuestionario elaborado por la investigadora, el cual tuvo como objetivo determinar los factores que motivan la estabilidad laboral entre los colaboradores de una institución bancaria. Los indicadores que se midieron son satisfacción, que abarca la actitud general de un empleado hacia su trabajo; compensación que es la retribución que los empleados reciben a cambio de su trabajo; identificación como el conjunto de características, valores y creencias con las que la institución se auto identifica y se diferencia de las otras instituciones; liderazgo que se refiere al proceso que consiste en influir en un grupo de personas para orientarlos hacia el logro de los objetivos; prestaciones es la forma indirecta de la compensación para mejorar la calidad de las condiciones de trabajo y de vida del empleado; prestigio institucional relacionada con la influencia, autoridad, valor o reputación que tiene la institución; relaciones interpersonales que es la interacción recíproca entre dos o más personas; y, motivación que son los estímulos que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones.

Dicho cuestionario fue aplicado a un grupo de colaboradores de diferentes áreas, mediante el cual se determinó la razón por la cual estos colaboradores continúan laborando para la misma institución.

2.3. Alcances y límites

El presente estudio abarcó la estabilidad laboral y logró determinar los factores que motivan la estabilidad laboral, el cual incluyó a sujetos de género masculino y femenino de diferentes áreas que ocupan categorías de analistas, auxiliares y técnicos en una institución bancaria en la ciudad de Guatemala.

La investigación presentó como límite únicamente a empleados con categorías de analistas, auxiliares y técnicos, por lo que los resultados no pueden aplicarse a mandos medios o directores, así como no puede extenderse a otras instituciones con características similares, aunque si es posible utilizarlos como punto de referencia.

Las limitaciones para la realización de esta investigación fueron la falta de fuentes de información escrita sobre la estabilidad laboral, ya que existen pocas investigaciones documentadas confiables sobre este tema.

2.4. Aporte

La presente investigación representa un marco de referencia que permite identificar los factores que motivan la estabilidad laboral en una institución bancaria, lo que puede constituirse como un elemento importante para que otras instituciones o empresas consideren adoptar o implementar dichos factores para mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores y con ello contribuir con la empresa a alcanzar sus metas organizacionales.

Por otro lado, esta investigación constituye un aporte inicial a los directivos de otras empresas que tienen a su cargo la gestión del recurso humano, ya que proporcionará información que puede ser de utilidad para mejorar la estabilidad de sus colaboradores, ya sea implementando o desarrollando los factores que se determinaron en esta investigación.

Cabe destacar, que por medio del conocimiento que tiene la estabilidad laboral en las empresas y los factores que motivan dicha estabilidad, la organización cuente con una investigación que le permita conservar aquellos factores que son importantes para sus colaboradores y los cuales son

los motivos principales para que éstos continúen laborando en la institución por un período largo de tiempo.

A los alumnos de Psicología Industrial/Organizacional y a la comunidad de profesionales, la investigación aporta un punto de referencia para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La institución en la que se desarrolló la investigación es una institución bancaria creada en 1944 con la finalidad de constituirse en una opción monetaria, cambiaria y crediticia para la población guatemalteca.

Es importante indicar, que esta institución cuenta con 705 empleados los cuales han sido seleccionados del mercado laboral, con el propósito de que se desarrollen y permanezcan en la institución por un período prolongado de tiempo, lo que ayuda a la consecución de los objetivos organizacionales.

La población de estudio estuvo integrada por 300 empleados que desempeñan funciones de analistas, auxiliares y técnicos de una institución bancaria, descentralizada, autónoma y con domicilio en el Departamento de Guatemala.

Con base en la población y a la fórmula estadística, se determinó que la muestra está integrada por 169 empleados a quienes se les requerirá completar el cuestionario elaborado para el presente estudio.

La fórmula utilizada para obtener la muestra es representativa con el 95% de confianza y con un nivel máximo aceptado de error del 5%. Asumiendo que la distribución de los empleados es normal.

$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot (N)}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}, \text{ en donde}$ Fuente: Kinnear y Taylor (1998)
--

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza deseado de 95%, lo que equivale a Z = 1.96

P = Probabilidad que el evento se realice 50%

Q = Probabilidad que el evento no se realice 50%

N = Tamaño del universo o población: 300

E = Error de muestreo permitido 5%

$$n = \frac{(1.96^2) (0.50) (0.50) (300)}{(0.05^2) (299) + (1.96^2) (0.50) (0.50)} = 168.6984$$

Total de Sujetos a abordar: 169

Los datos de la población se obtuvieron de la nómina de salarios a nivel de empleados, la cual fue proporcionada por el Departamento de Recursos Humanos de la institución en investigación, y que por este medio se estableció el número de empleados por área de trabajo así como la proporción de la muestra a investigar.

A continuación se presentan los datos de la población de los empleados, los cuales están distribuidos por área, género, edad y años de servicio de la institución bancaria.

La distribución por área está conformada de la manera siguiente:

Distribución de Empleados por Área	
Área Administrativa	130
Área Financiera	112
Área Económica	58
Total	300

La distribución de empleados por género es:

Distribución de Empleados por Género		
	Masculino	Femenino
Área Administrativa	85	45
Área Financiera	85	27
Área Económica	34	24

El promedio de edad de los empleados según el área de trabajo está integrada así:

Promedio de Edad por Área		
	Masculino	Femenino
Área Administrativa	38	32
Área Financiera	38	37
Área Económica	34	24

El promedio de años de servicio por empleado según el área de trabajo es:

Promedio de Años de Servicio por Área		
	Masculino	Femenino
Área Administrativa	14	14
Área Financiera	15	14
Área Económica	9	8

Como parte de esta investigación, a cada uno de los sujetos se le contactó en su horario laboral y en las instalaciones de la institución bancaria, todo esto con el propósito de obtener los resultados del cuestionario elaborado para dicha investigación.

3.2 Instrumento

Para llevar a cabo el trabajo de campo del presente estudio se utilizó un cuestionario estructurado en la modalidad de escala de Likert, elaborado por la investigadora con base en los factores que se detallan en el marco teórico de la presente investigación, el cual está dirigido a los empleados

de las áreas financiera, económica y administrativa de la institución. Este cuestionario fue validado por tres profesionales en el área de recursos humanos.

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada, debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem del cuestionario está estructurado con cuatro alternativas de respuesta:

() Totalmente de acuerdo

() De acuerdo

() En desacuerdo

() Totalmente en desacuerdo

En este caso, se dio opción de respuesta empleando cuatro (4) opciones:

Opciones	Valor
Totalmente de acuerdo: Alto	4
De acuerdo: Medio	3
Desacuerdo: Bajo	2
Totalmente en desacuerdo: Muy bajo	1

Donde uno es el grado de menos importancia para la persona y cuatro el grado de mayor importancia.

Este cuestionario se aplicó a los empleados que desempeñan los cargos de analistas, técnicos y auxiliares, el cual se utilizó para obtener información en forma directa, contemplando para ello treinta preguntas cerradas facilitando su comprensión, lo cual permitió obtener respuestas concretas así como evitó que perdieran tiempo en sus horas de trabajo.

Es importante indicar que para determinar los aspectos que influyen en la permanencia laboral de las personas, se tomaron en cuenta los factores siguientes:

Satisfacción: Actitud general del empleado hacia su trabajo.

Compensación: Retribución que los empleados reciben a cambio de su trabajo.

Identificación: Conjunto de características, valores y creencias con las que la institución se auto identifica y se diferencia de las otras instituciones.

Liderazgo: Proceso que consiste en influir en un grupo de personas para orientarlos hacia el logro de los objetivos.

Prestaciones: Forma indirecta de compensación para mejorar la calidad de las condiciones de trabajo y de vida del empleado.

Prestigio institucional: Influencia, autoridad, valor o reputación que tiene la institución.

Relaciones interpersonales: La interacción recíproca entre dos o más personas.

Motivación: Estímulos que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones.

Para la aplicación del cuestionario se requirió un aproximado de cinco minutos por parte del encuestado y se realizó de forma individual o grupal, mediante la asesoría del investigador. Este cuestionario fue llenado en copia física con un lapicero de cualquier color. Su calificación se obtuvo a través del llenado de tablas estipuladas para el instrumento en un programa de Excel, el cual se representó por medio de porcentajes de 1% a 100%, presentando la información por medio de histogramas.

3.2 Procedimiento

- Se inició con la formulación del tema de investigación, definiendo el mismo, el cual fue aprobado por la coordinación académica de la Universidad.
- Se definió la organización y se identificaron los sujetos que conformarían el estudio.
- Se solicitó la autorización correspondiente en la institución para realizar el presente estudio.
- Luego se estableció el objetivo general, así como los objetivos específicos del estudio.
- Se realizó la investigación respectiva, con el propósito de obtener la información a utilizar para el marco teórico y los antecedentes del estudio.

- Se seleccionó a la población del estudio y se calculó la muestra a utilizar, para obtener la información que sirvió para realizar el análisis de la investigación.
- Se determinó el método estadístico a utilizar para esta investigación.
- Se diseñó un cuestionario que sirvió como instrumento para obtener los resultados de la investigación.
- Se elaboraron gráficas de presentación de resultados y se realizó el análisis e interpretación de la información obtenida de cada colaborador.
- Se discutieron los resultados obtenidos comparándolos con los diversos autores citados como referencias de la presente investigación.
- Se desarrollaron conclusiones y recomendaciones de los resultados del estudio.

3.3 Tipo de investigación y metodología estadística

Esta investigación es de tipo descriptiva, en la cual según Achaerandio (2003) definió este diseño como el tipo de investigación “que estudia, interpreta y refiere lo que aparece (fenómenos), y lo que es (relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes). La investigación descriptiva, así entendida, es típica de las ciencias sociales: examina sistemáticamente y analiza la conducta humana personal y social en condiciones naturales, y en los diferentes ámbitos” (p. 19).

El autor también agrega que este tipo de investigación es similar al de la observación, ya que coincide en que ambos describen los fenómenos presentados dentro del tema que se va a estudiar. La investigación descriptiva abarca todo tipo de recogida científica de datos, con el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de estos.

En el presente estudio se realizó una investigación descriptiva, ya que se desea estudiar e interpretar la variable de estudio relacionada con la permanencia laboral de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), las investigaciones descriptivas miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista

científico, describir es medir. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independiente, para así describir lo que se investiga.

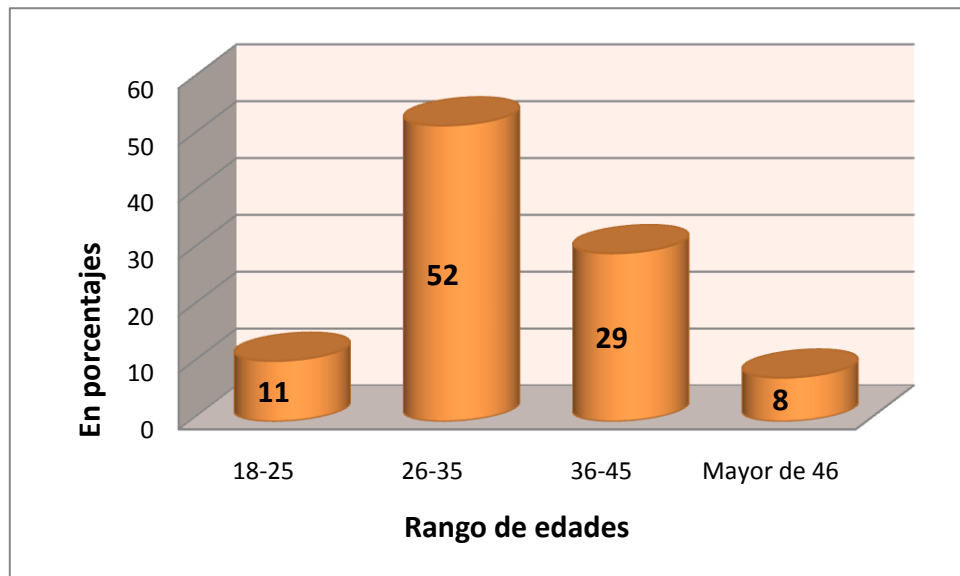
El tratamiento de los datos se hizo a través de la medida de tendencia central: media aritmética, así como del establecimiento de porcentajes directos los cuales permitirán una visualización y presentación más adecuada de la información.

Luego de analizar mediante la tabulación de datos los resultados, estos se presentan en gráficos y con la interpretación respectiva para obtener las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

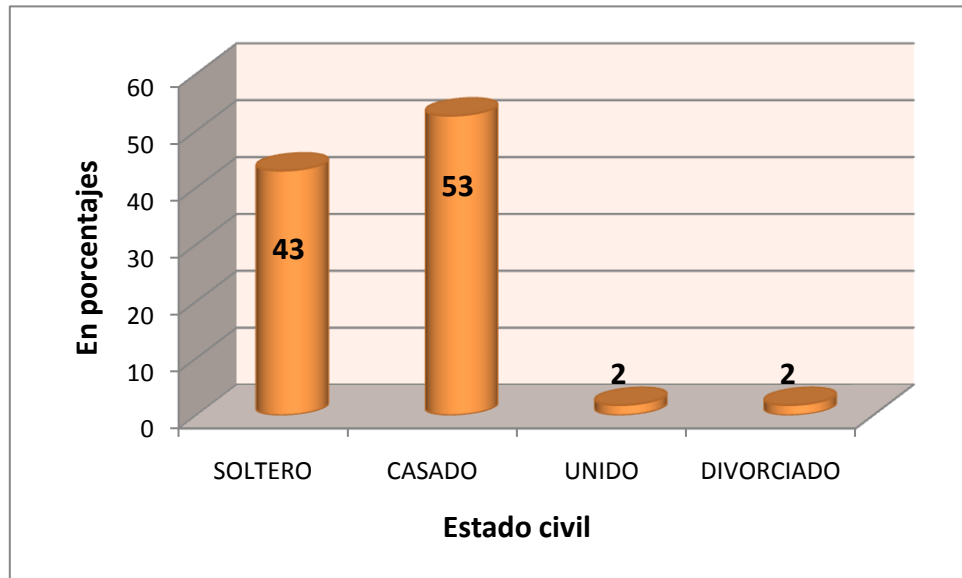
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan las gráficas con los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario que determina los factores que motivan la estabilidad laboral en una institución bancaria. El instrumento fue dirigido a 169 colaboradores de las diferentes áreas de una institución bancaria.

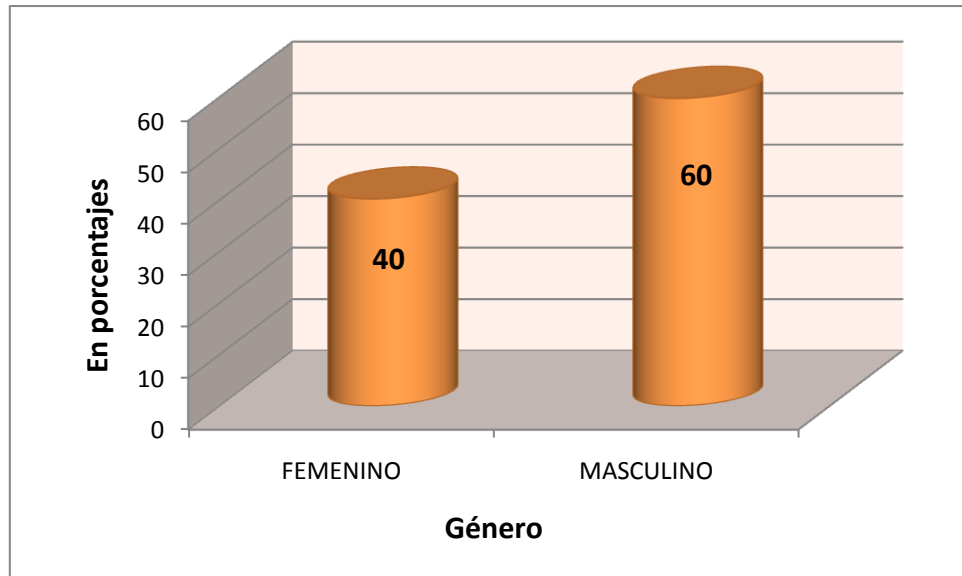
Para realizar esta evaluación se presentan los datos generales de los colaboradores, los cuales forman parte de este estudio para la presentación de los resultados y su posterior análisis, siendo estos los siguientes:



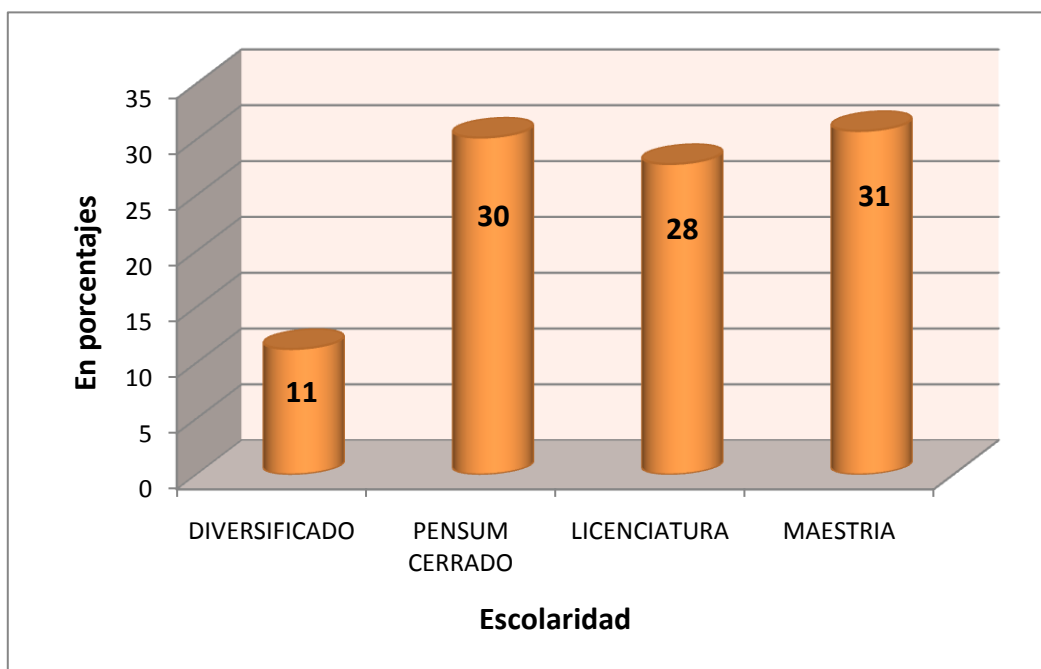
En la gráfica se puede observar que el porcentaje que predomina es el rango entre 26 y 35 años con un 52%, lo cual demuestra que este personal ha adoptado la filosofía, valores y creencias de la institución, lo que puede influir en la permanencia de los colaboradores dentro de la organización por varios años.



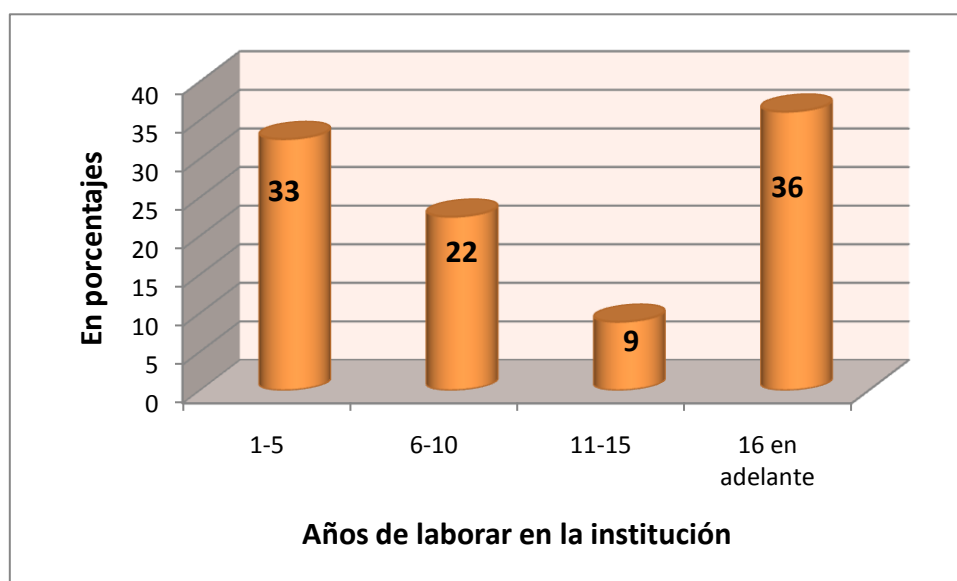
En esta gráfica se muestra que un 53% tiene como estado civil casado, lo cual puede beneficiar a la organización para que los empleados tengan una mayor estabilidad laboral debido a los compromisos personales de cada uno de ellos.



El 60% del personal es masculino y el 40% es femenino, lo que muestra que esta institución no tiene ninguna preferencia relacionada con el género de las personas.



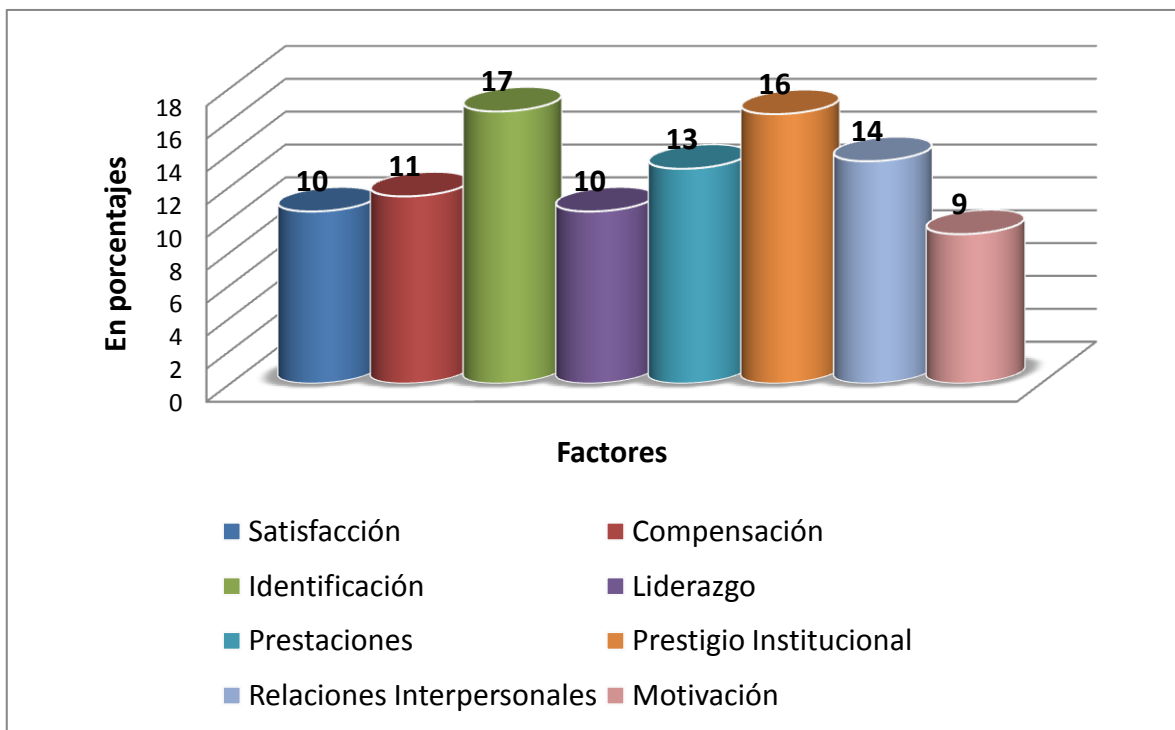
Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor parte del personal que labora en esta institución tiene como mínimo pensum cerrado a nivel universitario con un 30%, lo cual deberá tomarse en cuenta por la organización para ofrecer condiciones atractivas a los empleados para mantenerlos dentro de la institución.



Esta gráfica permite observar que el 36% de los empleados de la institución tienen más de 16 años de laborar en la misma, lo cual hace suponer que los empleados se mantienen dentro de la institución ya que ésta satisface sus expectativas laborales y económicas. Al mismo tiempo se puede observar que el 33% corresponde a personal entre 1 y 5 años, lo que muestra que es una institución que tiene un atractivo para ingresar a la misma.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar los factores que motivan a los colaboradores de la institución a permanecer en ella. Por lo que a continuación se presentan los resultados de los factores evaluados en las áreas y rangos correspondientes:

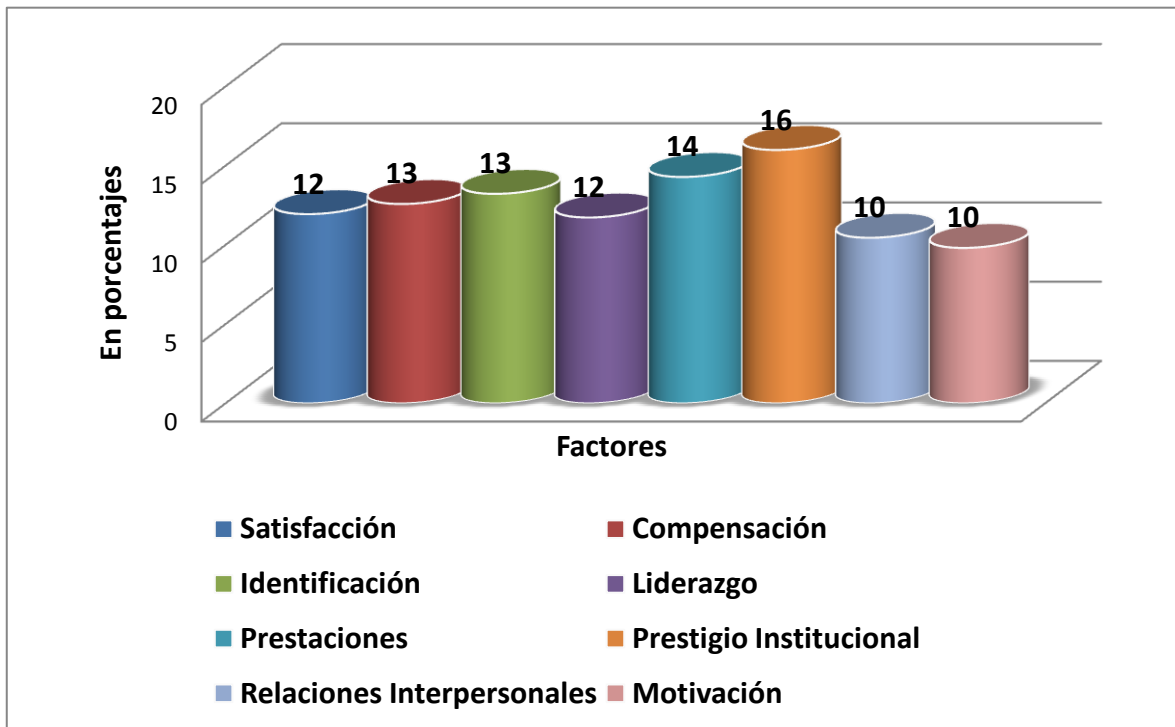
4.1 Área Financiera



Como se muestra en la gráfica para los empleados del área financiera los factores que motivan la estabilidad laboral, es el factor de identificación con un 17%, así como el prestigio institucional con un 16%.

Esto se debe a que los empleados están comprometidos con la filosofía, valores y creencias que se tienen dentro de la institución, así como con el prestigio a nivel nacional e internacional con que cuenta la misma.

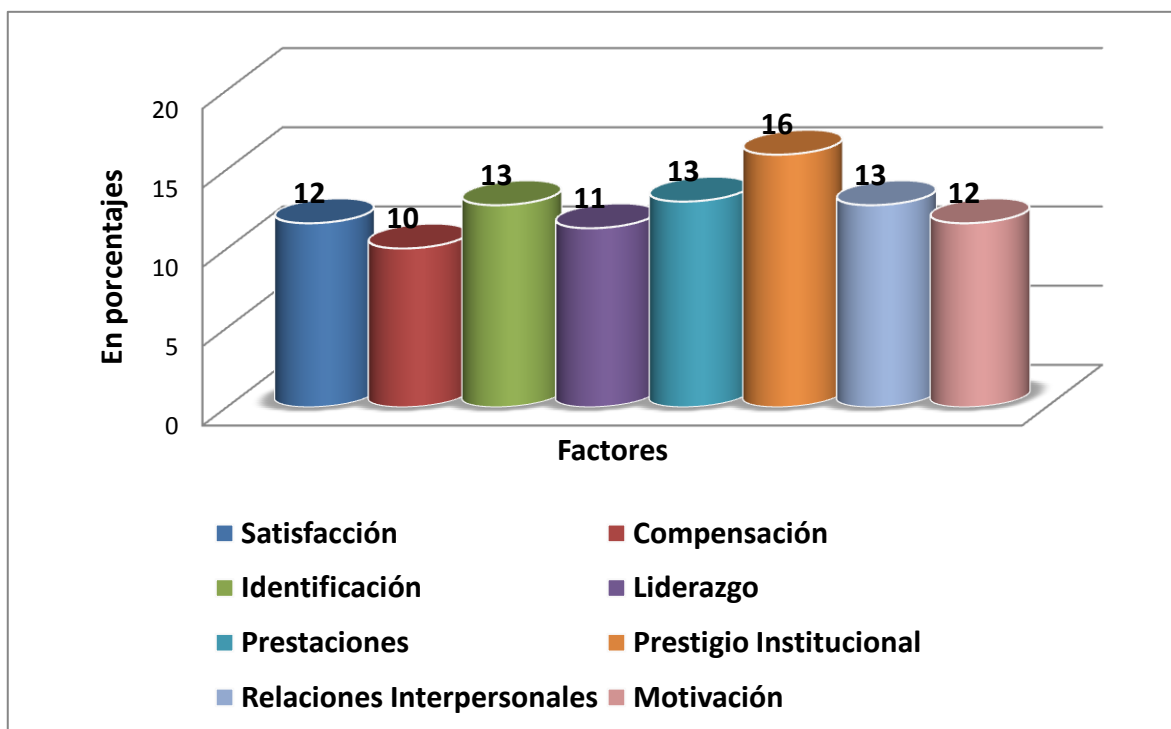
4.2 Área Económica



El personal del área económica considera que los factores que influyen para la estabilidad laboral en la institución es por un lado el prestigio institucional con un 16% y por el otro, las prestaciones con un 14%.

Como se puede observar los empleados de esta área están conscientes del renombre que tiene la institución y de la importancia que tienen los incentivos monetarios y no monetarios con que cuentan en dicha institución.

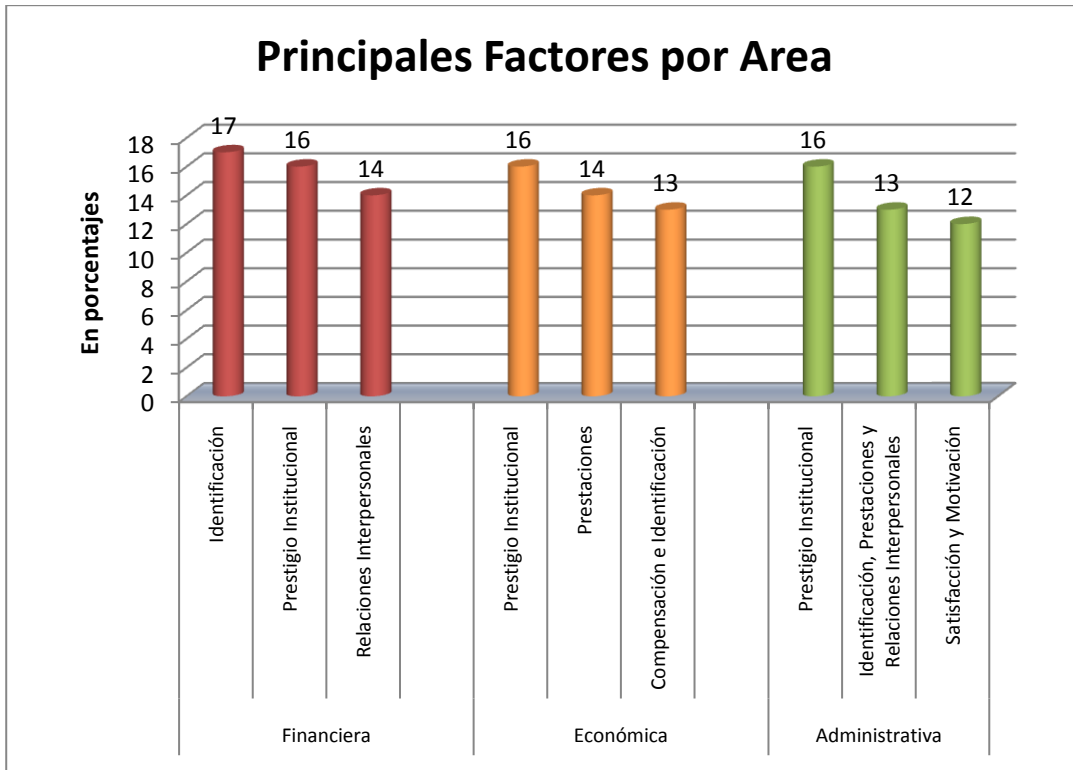
4.3 Área Administrativa



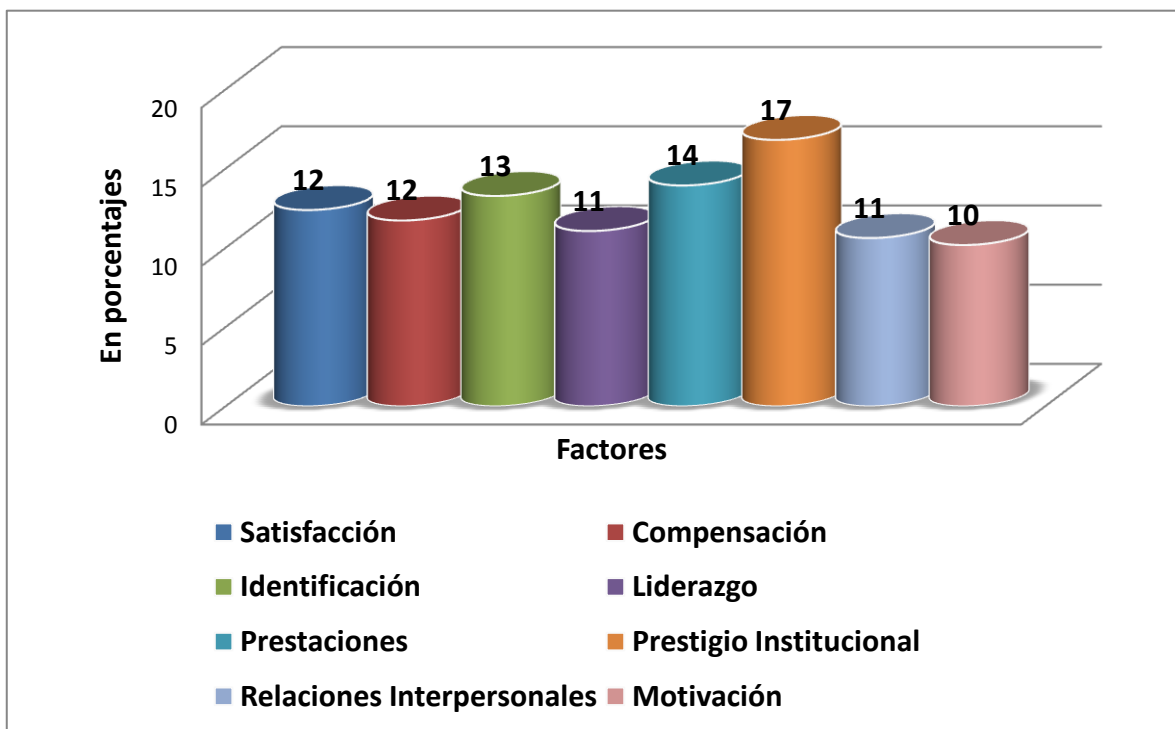
La gráfica del área administrativa como en las anteriores, muestra la importancia que tiene el prestigio institucional con un 16%, además de la identificación, prestaciones y relaciones interpersonales con un 13% cada una.

Para esta área como un factor determinante para la estabilidad laboral están las relaciones interpersonales derivado de la cultura con que cuenta la institución para la integración de grupos y equipos de trabajo. Adicionalmente, la identificación y las prestaciones representan un factor significativo para que los empleados permanezcan por varios años dentro de la institución.

En síntesis, se puede observar en las gráficas anteriores, que los colaboradores del área financiera, económica y administrativa muestran una cierta similitud en cuanto a los factores que motivan la estabilidad laboral dentro de la institución.

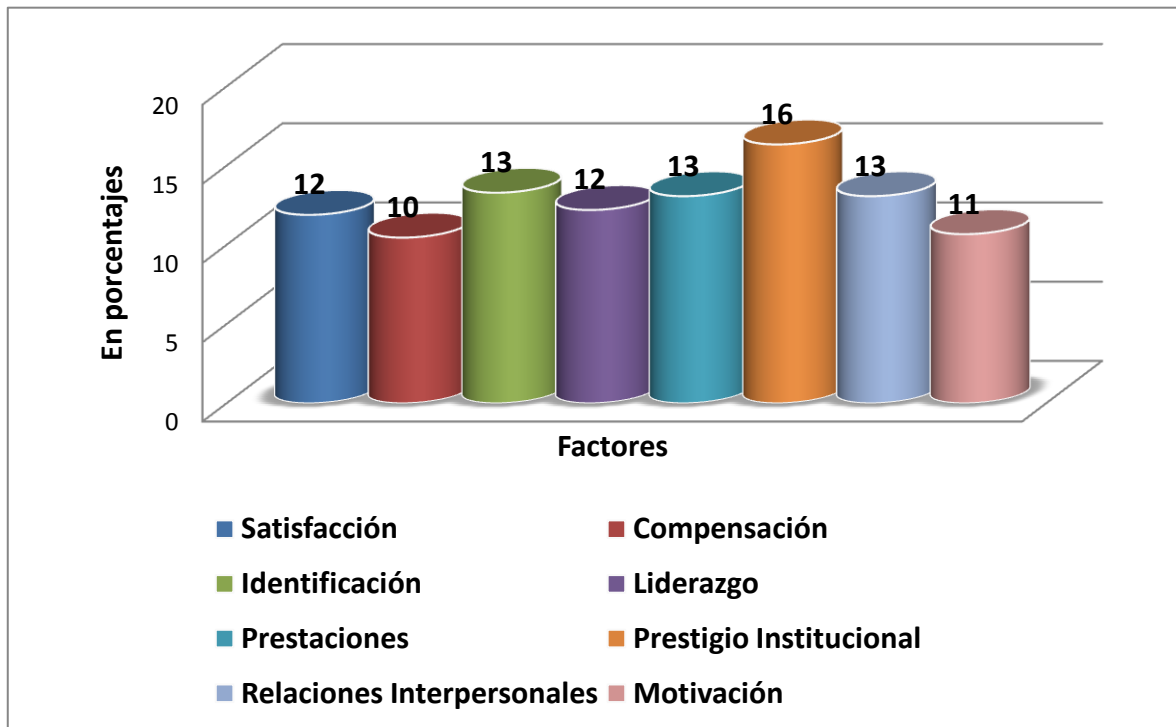


4.4 Factores principales para los colaboradores entre 1 y 5 años de servicio



Esta gráfica muestra que para los colaboradores que tienen entre 1 y 5 años de servicio en la institución, los factores que motivan la estabilidad laboral son el prestigio institucional con un 17% y las prestaciones con un 14%.

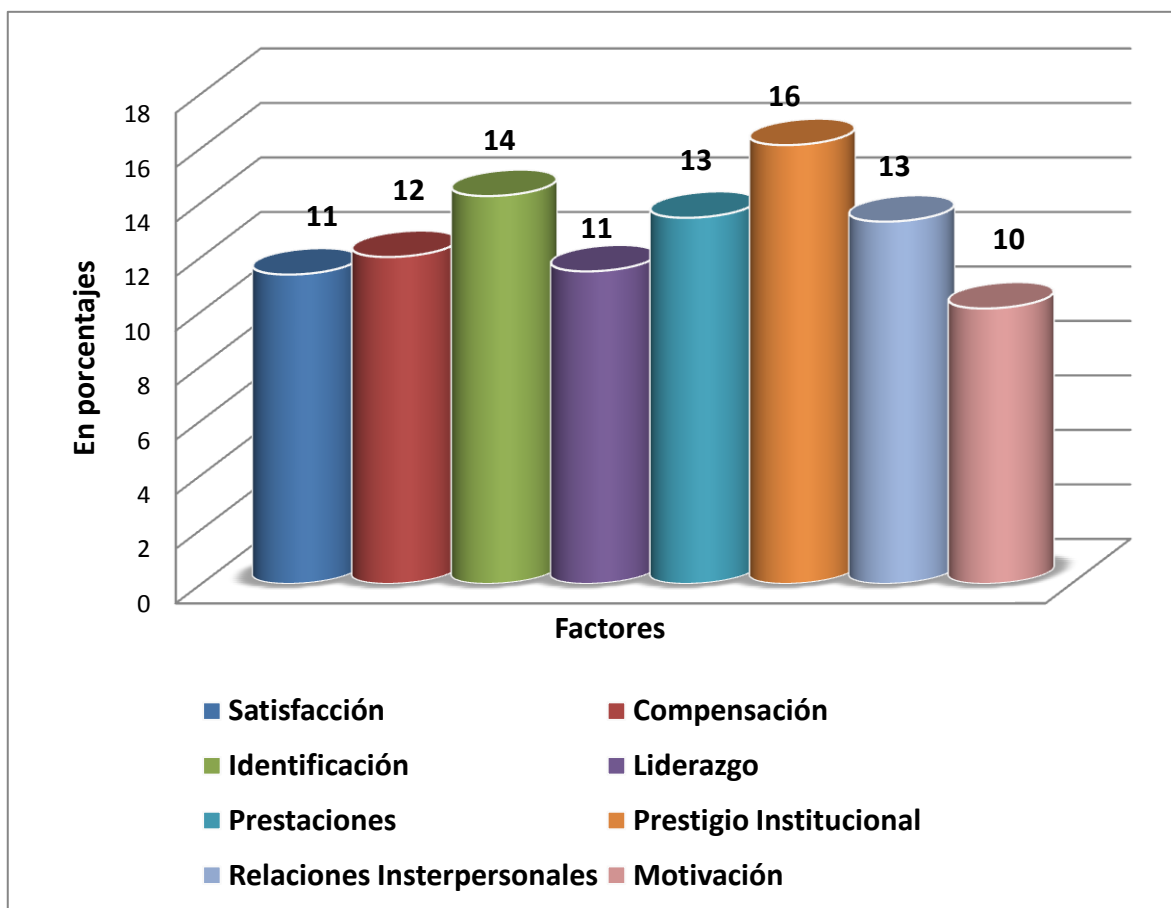
4.5 Factores principales para los colaboradores que tienen 16 o más años de servicio



Para este segmento de colaboradores que tienen más tiempo de servicio dentro de la institución, los factores que han influido en su permanencia laboral son el prestigio institucional con un 16% y la identificación, prestaciones y relaciones interpersonales con un 13%.

De acuerdo a las gráficas anteriores, relacionadas con los años de servicio se puede observar que el personal de reciente ingreso tiene muy en cuenta el prestigio institucional y la importancia de las prestaciones que brinda esta institución bancaria, caso similar en cuanto al prestigio y las prestaciones, para el personal con más de 16 años de servicio; sin embargo, para estos también es importante la identificación y las relaciones interpersonales, esto debido a que en su trayectoria laboral se han cultivado los valores y creencias que identifican a la institución, así como, la interacción que tienen con el resto del personal.

4.6 Factores a nivel institucional



Como se observa en esta gráfica los factores que sobresalen para motivar a los colaboradores de esta institución bancaria para continuar laborando en ella son el prestigio institucional con 16% y la identificación con un 14%.

Es importante indicar que como en las gráficas anteriores estos dos factores representan el mayor porcentaje de motivación para los colaboradores de las diferentes áreas de la institución. Así mismo, el factor menos representativo es el de motivación con un 10%, esto se debe principalmente a que los colaboradores indicaron que tienen muy poco reconocimiento y premios a los esfuerzos realizados en sus puestos de trabajo.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presenta una discusión de los resultados obtenidos por medio del trabajo de campo.

Para Schultz (1991), hay otros factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral o clima organizacional, por ejemplo, la satisfacción depende de la edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, condición social, actividades recreativas y de tiempo libre, relaciones familiares y afiliaciones sociales. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización. La índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal.

Así mismo, menciona que dentro de la satisfacción influyen el sexo, la edad, la raza, el nivel de inteligencia y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero si sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

Según esta definición, es importante tomar en cuenta al colaborador con las características antes mencionadas por dicho autor, por lo que en esta investigación se incluyeron dichos elementos para determinar los factores que motivan la estabilidad laboral en los colaboradores de diferentes áreas de una institución bancaria.

Derivado de estos conceptos, se relacionó con el resultado obtenido en el trabajo de campo acerca de que el 52% de los colaboradores tienen una edad entre 26 y 35 años, el 53% tiene como estado civil casado, así como el 89% tiene como mínimo en su nivel de escolaridad pensum cerrado a nivel de licenciatura. Por último, se puede destacar que el 61% del personal de esta institución bancaria tienen más de 16 años de laborar en ella.

Es indispensable indicar, que un proceso importante dentro de toda organización se refiere al reclutamiento y selección de su personal, tal y como lo expone Salgado (2001), quien dice que el reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada de atención, de incremento en la

entrada, es por tanto, una actividad positiva y de invitación. Mientras que selección es una actividad de impedimentos, de escogencia, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente, restrictiva.

De acuerdo con el autor señalado, al reclutamiento de personal le corresponde atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de divulgación, a candidatos que cumplan con los requisitos mínimos que el cargo exige. En la fase de selección, se escogen entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo vacante. El objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización.

Adicionalmente, se puede mencionar que la selección de recursos humanos, es la fase sustantiva que garantiza en la medida de lo posible, entre otras cosas importantes de la organización, la estabilidad laboral del contratado, puesto que, se asume que sus características personales y profesionales son las más adecuadas para desempeñar la función o funciones para las cuales ha sido incorporado a la organización o equipo de trabajo.

Estas definiciones se pueden observar en el resultado obtenido en el trabajo de campo, pues como se mencionó anteriormente, el 61% del personal de esta institución bancaria tienen más de 16 años de laborar en ella, lo que nos indica que los procesos de reclutamiento y selección constituyen una parte fundamental para la administración de la misma, con la finalidad de contar con el personal adecuado para los puestos de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos y proporcionar una estabilidad laboral dentro de la institución.

Por otra parte, dentro de los factores evaluados en esta investigación se encuentra el prestigio institucional, a lo que el autor Martín de Castro (2008), estima que la reputación puede considerarse el resultado de un proceso competitivo en el cual las empresas transmiten sus características clave a los grupos de poder para maximizar su estatus moral y socioeconómico. En ese sentido, muestran los componentes de la reputación para así facilitar las prácticas de liderazgo global que logren reputación, entre los cuales menciona, la confianza entre los empleados a través de prácticas de gestión ejemplares.

Es por ello, que en esta investigación se puede determinar que el factor de prestigio institucional para las áreas económica y administrativa, presentaron el porcentaje más alto con el 16%, y, para el área financiera después del factor identificación, con un 16%. A nivel institucional, los resultados nos indican que este factor representa el porcentaje mayor entre los factores evaluados. Por lo que se muestra que en este estudio el renombre que tiene la organización a nivel nacional constituye un factor primordial para la permanencia dentro de la institución.

Para Davis y Newstrom (2003), la satisfacción laboral es como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Además indica que la satisfacción en el trabajo está con el compromiso organizacional, que es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea continuar participando activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo, y su intención de continuar trabajando en ella.

Conforme a los resultados de esta investigación, se observa que para el área financiera el factor identificación es el más importante con un 17%, para el caso del área administrativa y área económica se encuentra con un 13%. A nivel institucional este factor está representado por el 14% lo que indica que es un factor que motiva la permanencia laboral del personal de esta institución.

Derivado de la definición de Davis y Newstrom (2003), en donde se puede establecer que los colaboradores de esta institución bancaria están comprometidos con los valores y creencias que se divulgan en ella, lo cual trasciende al logro del objetivo principal de la institución.

Tal y como lo menciona Ogalla (2005), que la reputación corporativa es una ventaja competitiva persistente que debe tenerse en cuenta en la definición estratégica de la organización. El primer requisito para que se genere reputación es la existencia de valores con un sentido y un significado claro para toda la organización, que constituyan referencias de conducta (liderazgo, comportamientos, actitudes).

De acuerdo a lo anterior, se puede indicar que el prestigio institucional y la identificación están sumamente entrelazados entre sí, lo cual demuestra que estos factores han sido transmitidos adecuadamente por la institución para todos los integrantes que laboran en ella, lo que da como resultado la permanencia laboral de sus colaboradores en la organización.

Según Mejía, Balkin y Cardy (2001), las prestaciones para los empleados son recompensas colectivas que ofrecen seguridad a los empleados y a los miembros de su familia. Estos mismos protegen de los riesgos y se ofrecen en forma de plan y no en efectivo. Esto nos indica que las prestaciones ofrecidas a sus empleados por todas las organizaciones son un factor determinante para que estos tengan una continuidad por varios años en ella y repercute en mejorar la calidad de vida de los empleados.

Otro factor sobresaliente para la permanencia de los colaboradores dentro de la institución, son las prestaciones que proporciona la organización a sus empleados, siendo un 14% para el área económica y un 13% para las áreas financiera y administrativa. A nivel institucional representa el tercer factor más importante para la estabilidad laboral en la institución con un 13%.

También es importante indicar, que los resultados de los factores determinados para la permanencia laboral tienen una variación mínima en cuanto al mayor y menor de ellos. Esto demuestra que esta institución bancaria cuenta con las políticas y programas adecuados para mantener a su personal durante muchos años laborando en ella.

Para concluir, es necesario comentar que el factor que tiene menor porcentaje con relación a los otros es el de motivación, y esto se debe a que según los colaboradores la institución no reconoce y premia los esfuerzos realizados por sus colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

1. Los factores prestigio institucional, identificación y prestaciones tienen una influencia determinante a nivel institucional en los colaboradores de las áreas financiera, económica y administrativa de esta institución bancaria para continuar laborando en ella. Esto se debe a que dichos factores engloban aspectos importantes tales como son las necesidades básicas, de autoridad, valores y creencias en las cuales los colaboradores se identifican y motivan para permanecer dentro de la institución.
2. Para el área financiera, se determinó que el factor más importante es la identificación el cual toma en cuenta el conjunto de características, valores y creencias con la que la institución se diferencia de otras instituciones. Puede suponerse que los colaboradores de esta área están comprometidos con la filosofía y cultura organizacional con que cuenta dicha institución bancaria, lo cual contribuye al logro del objetivo fundamental de la institución.
3. Entre los factores evaluados para el área económica y área administrativa, el que más destaca es el de prestigio institucional el cual considera aspectos tales como influencia, autoridad, valor o reputación que tiene la institución. Puede suponerse que para estas áreas la importancia de este factor radica en que los colaboradores se sienten comprometidos con el logro del objetivo fundamental de dicha institución, lo cual da como resultado la reputación a nivel nacional e internacional de esta institución bancaria.
4. A opinión de los colaboradores que tienen entre 1 y 5 años, así como, de 16 o más años de laborar en la institución, el factor que más motiva para permanecer en ella es el prestigio institucional. Esto demuestra que para el personal de reciente ingreso tiene una influencia significativa el reconocimiento o reputación que tiene esta institución en el ámbito nacional e internacional. Por su parte, para los colaboradores de 16 o más años de servicio dentro de la institución puede deducirse que el haberse mantenido por mucho tiempo dentro de la organización se debe a que ellos se sienten como parte importante del prestigio o reputación con que cuenta la institución.

5. Los resultados de la presente investigación demuestran que para los colaboradores de esta institución bancaria, los factores prestigio institucional, identificación, prestaciones, relaciones interpersonales, compensación, satisfacción, liderazgo y motivación tienen una cierta similitud en cuanto a importancia para la estabilidad laboral dentro de la institución. Esto nos indica que dicha institución se ha esforzado por cumplir con sus metas propuestas pero siempre tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los empleados que laboran en ella.
6. A opinión de los colaboradores de la institución, existe un factor que se encuentra en un nivel menos representativo que los otros, como lo es el de motivación, el cual se debe a que la institución no reconoce y premia sus esfuerzos realizados. Esto puede ser derivado que la institución cuenta con un personal altamente calificado y no ofrece un reconocimiento inmediato para los empleados que realizan eficientemente sus atribuciones asignadas, lo cual puede influir en el desempeño de las funciones de cada puesto de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Establecer un programa de encuestas a los sectores externos que tienen relación con la institución, para conocer el cumplimiento de sus funciones asignadas y con ello contar con información que sirva para mantener el prestigio o reputación a nivel nacional e internacional, lo cual será una motivación para que el personal de la institución permanezca laborando en ella.
2. Implementar un plan de los valores que tiene la institución, con el propósito de divulgar a todo el personal la filosofía, creencias y cultura de la organización, para que estos adopten dichos comportamientos en su forma de actuar y en las funciones encomendadas a cada uno de ellos. Esto ayudará a fortalecer la identificación que tienen los colaboradores con la institución y al mismo tiempo que se sientan como parte de la organización para permanecer en la misma.
3. Desarrollar un programa de detección de necesidades de capacitación a nivel institucional, con la finalidad de proporcionar la educación continua a todos los colaboradores de las diferentes áreas de la institución y así mejorar el desempeño de todos los puestos de trabajo con el propósito de alcanzar el objetivo fundamental de la misma.
4. Diseñar un programa de incentivos económicos y no económicos con base en la productividad de los colaboradores de la institución, con el objeto reconocer el esfuerzo realizado por los empleados eficientes y con esto aumentar la motivación de cada uno de ellos y mantener al personal idóneo dentro de la institución.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achaerandio, L. (2003). **Iniciación a la práctica de la investigación**. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Antillón, C. (2008). Relevancias de las destrezas lingüísticas del idioma inglés en la estabilidad laboral en el mercado de trabajo local. Tesis inédita. Universidad Mariano Gálvez, Guatemala.
- Arenillas, J., Cisteré, V., Bonaventura, I. y Luquin, M. (2006). **Encuesta sobre la situación actual de los neurólogos jóvenes en España: Análisis de la estabilidad laboral y de la protección social**. (En red). Consultado el día 1 de marzo de 2010 de la World Wide Web: http://www.arsxxi.com/pfw_files/cma/ArticulosR/Neurologia/2006/02/109020600680079.pdf
- Barahona, C. (1998). El origen de la estabilidad laboral y las instituciones que la garantizan en la legislación guatemalteca. Tesis inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Bravo, H. (2002). **La importancia de la protección de la relación laboral**. (En red). Consultado el 11 de febrero de 2010 de la World Wide Web: <http://www.ucla.edu.ve/dac/investigaci%F3n/compendium8/proteccion.htm>
- Chiavenato, I. (2002). **Gestión del talento humano**. (1ª. ed.) Bogotá: McGraw-Hill.
- Congreso de la República de Guatemala (2003). **Código de Trabajo** (nueva ed.) Guatemala: Jiménez & Ayala.
- **Constitución Política de la República de Guatemala**, Asamblea Nacional Constituyente 31 de mayo de 1985.
- Cuadrado, J., Mancha, T., Villena, J., Casares, J., González, M., Marín, J. y Peinado, L. (2006). **Política económica. Objetivos e instrumentos** (3ª. ed.). España: McGraw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). **El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional**. (11ª. ed.) México, D.F.: McGraw Hill.

- Denison, D. (1992). **Cultura corporativa y productividad organizacional**. Serie Empresarial. Bogotá, Colombia: Edit. Legis.
- Espasa-Calpe, S. A. (2005). **Diccionario de la lengua española**. España: Pozuelo de Alarcón.
- Fernández, J. (2004). **Expedientes de regulación de empleo**. Madrid: Editorial Trota.
- Goncalves, A. (1997). **Dimensiones del clima organizacional**. (En red). Consultado el día 9 de marzo de 2010 de la World Wide Web: <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm>
- Hall, R. (1996). **Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados**. (2ª. ed.) México: Prentice Hall.
- Hannington, T. (2006). **Cómo medir y gestionar la reputación de su empresa**. Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Heller, R. (1998). **Cómo motivar**. Italia: Grijalbo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). **Metodología de la investigación**. (3ª. ed.) México: McGraw-Hill
- Katz, E., (1957). **La estabilidad en el empleo y otros estudios de derecho de trabajo**. Buenos Aires, Argentina: Roque De Palma Editor.
- Kinnear, T. y Taylor, J. (1998). **Investigación de mercados, un enfoque aplicado**. (5ª. ed.) Colombia: McGraw-Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1998). **Administración. una perspectiva global**. (10ª. ed.) México, D.F.: McGraw-Hill.
- Martín de Castro, G (2008). **Reputación empresarial y ventaja competitiva**. España: ESIC Editorial.
- Maslow, A. (1991). **Motivación y Personalidad**. Madrid, España: Ediciones Días de Santos, S. A.

- Mejia, R., Balkin, B. y Cardy, L. (2001). **Dirección y gestión de Recursos Humanos.** (3ª. ed.) España: Prentice Hall.
- Morales, J. y Velinda, N. (1999). **Salarios: Estrategia y sistema salarial o de compensaciones.** (1ª. ed.) Colombia: McGraw-Hill.
- Morataya, C. (2009). Factores que han influido en la permanencia laboral de los colaboradores de una fábrica de confección y distribución de uniformes escolares ubicada dentro del perímetro de la Ciudad Capital de Guatemala. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Novoa, E. (2002). **El derecho como obstáculo al cambio social.** (14ª. ed.) México: Siglo XXI Editores, S.A. de C.V.
- Ogalla, F. (2005). **Sistema de gestión, una guía práctica.** España: Ediciones Díaz de Santos.
- Pachecho, S. (1989). **La legislación sobre la estabilidad laboral y el empleo atípico en el Perú.** Lima: CIAT.
- Reyes, A. (1995). **Administración Moderna.** México: Limusa
- Rivera, J. (1994). La estabilidad en los códigos de trabajo en centro América. Tesis inédita. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Robbins, S. (2004). **Comportamiento organizacional.** (10ª. ed.) México: McGraw-Hill.
- Rodríguez, A. (1999). **Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones.** España: Ediciones Pirámide, S. A.
- Saavedra, J., Maruyama, E. (2000). **Estabilidad laboral e indemnización: Efectos de los costos de despido sobre el funcionamiento del mercado laboral peruano.** (En red). Lima: GRADE. Consultado el día 5 de marzo de 2010 de la World Wide Web: <http://www.grade.org.pe/download/pubs/ddt/ddt28.pdf>
- Salgado, J. (2001). **Entrevista conductual estructurada de selección de personal, Teoría, Práctica y Rentabilidad.** (1ª. ed.) Madrid, España.

- Sanz, F. (1997). **Identidad organizacional, rasgos físicos y culturales**. España: ESIC Editorial.
- Schultz, D. (1991) **Psicología Industrial**. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Sherman, A., Bohlander, G. y Snell, S. (1999). **Administración de Recurso Humano**. (11ª. ed.) México: Internacional Thomson Editores, S.A. de C. V.
- Slocum, J. y Hellriegel, D. (1998). **Administración**. (7ª. ed.) México: Internacional Thomson Editores, S.A. de C. V.
- Tobar, A. (2004). Relación del Decreto 7-2000 y del Decreto 37-2001 en la estabilidad laboral del personal operativo que laboran en empresas de confección, dentro de la ciudad capital. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Trinidad, L. (2005). **Relaciones Interpersonales**. (En red). Consultado el día 16 de febrero de 2010 de la World Wide Web: <http://www.formaciondocente.org.mx/Contenido/InformacionNueva/02.pdf>
- Werther, W. y Davis, K. (2004). **Administración de personal y recursos humanos**. (5ª. ed.) México, D.F.: McGraw-Hill.
- Zanotti, G. (1993). La estabilidad laboral en nuestra legislación. Tesis inédita. Universidad Mariano Gálvez, Guatemala.

ANEXOS

Anexo No. 1

Ficha Técnica del Instrumento

Nombre	Cuestionario para evaluar los factores que motivan la permanencia laboral
Autor	Monica Irazema Herrera Ovalle
Objetivo	Determinar los factores que motivan la estabilidad laboral de los colaboradores de diferentes áreas de una institución bancaria guatemalteca.
Dirigido a	Analistas, auxiliares y técnicos
Factores	Este cuestionario mide los siguientes factores: - Satisfacción: Actitud general del empleado hacia su trabajo. - Compensación: Retribución que los empleados reciben a cambio de su trabajo. - Identificación: Conjunto de características, valores y creencias con las que la institución se auto identifica y se diferencia de las otras instituciones. - Liderazgo: Proceso que consiste en influir en un grupo de personas para orientarlos hacia el logro de los objetivos. - Prestaciones: Forma indirecta de compensación para mejorar la calidad de las condiciones de trabajo y de vida del empleado. - Prestigio institucional: Influencia, autoridad, valor o renombre que tiene la institución. - Relaciones interpersonales: La interacción recíproca entre dos o más personas. - Motivación: Estímulos que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones.

Reactivos	Está conformado por treinta preguntas cerradas, distribuidas de la forma siguiente: 1. Satisfacción: Pregunta No. 1, 15, 19, 24. 2. Compensación: Pregunta No. 2, 4, 12. 3. Identificación: Pregunta No. 3, 6, 13, 23. 4. Liderazgo: Pregunta No. 5, 10, 22, 28. 5. Prestaciones: Pregunta No. 7, 17, 26, 29. 6. Prestigio institucional: Pregunta No. 8, 14, 27, 30. 7. Relaciones interpersonales: Pregunta No. 11, 16, 20. 8. Motivación: Pregunta No. 9, 18, 21, 25.										
Tiempo de Aplicación	El instrumento tendrá una duración aproximada de 5 minutos.										
Forma de Aplicación	El cuestionario es de auto aplicación.										
Guía de Calificación	La escala de calificación para todos los factores es la siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Escala</th><th>Rangos porcentuales</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo: Alto</td><td>4</td></tr> <tr> <td>De acuerdo: Medio</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Desacuerdo: Bajo</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo: Muy bajo</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Escala	Rangos porcentuales	Totalmente de acuerdo: Alto	4	De acuerdo: Medio	3	Desacuerdo: Bajo	2	Totalmente en desacuerdo: Muy bajo	1
Escala	Rangos porcentuales										
Totalmente de acuerdo: Alto	4										
De acuerdo: Medio	3										
Desacuerdo: Bajo	2										
Totalmente en desacuerdo: Muy bajo	1										
Juicio de Expertos	Tres profesionales en el área de recursos humanos. Licda. Patricia Rosada Lic. Ronald Girón Lic. Jorge Luttmann										

Anexo No. 2

Cuestionario para medir los factores que motivan la permanencia laboral

Instrucciones:

En la primera parte se le solicitará información y datos generales que serán de suma utilidad para la tabulación, clasificación y análisis de la información.

En la segunda parte, encontrará una serie de afirmaciones las cuales deberá leer detenidamente y marcar a su derecha la respuesta que más se adecue a su forma de pensar o refleje su opinión. Marque con una equis (X) la opción de respuesta que considere adecuada para cada una de las preguntas, favor marcar únicamente una opción para cada pregunta.

Es importante indicarle que la información recabada será utilizada en forma confidencial y exclusivamente para efectos didácticos y académicos; así como, no requerirá más de 5 minutos de su tiempo.

I PARTE

Datos Generales:

1. Edad:

- a. 18-25
- b. 26-35
- c. 36-45
- d. Mayor de 46

2. Estado civil:

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Unido
- d. Divorciado

3. Sexo:

- a. Femenino
- b. Masculino

4. Escolaridad:

- a. Diversificado
- b. Pensum Cerrado
- c. Licenciatura
- d. Maestría

5. Tiempo de trabajar en la institución:

- a. 1-5
- b. 6-10
- c. 11-15
- d. 16 en adelante

6. Puesto que ocupa: _____

7. Departamento: _____

II PARTE

		1	2	3	4
		Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
1	Me siento seguro y estable en mi trabajo				
2	Considero que la remuneración mensual que recibo es la adecuada para mi puesto de trabajo				
3	Por ningún motivo me cambiaría de organización				
4	Existe relación entre mi nivel académico y la remuneración que recibo				
5	Mi jefe inmediato me guía e instruye en las actividades de mi puesto de trabajo				
6	Estoy informado de la misión, visión y valores de la institución				
7	Recibo capacitación adecuada para el mejor desempeño de mi puesto de trabajo				
8	Reconozco el prestigio que tiene la institución a nivel nacional e internacional				
9	La institución me ofrece la oportunidad de desarrollarme profesionalmente				
10	Mi jefe inmediato promueve y fortalece la confianza entre los colaboradores de nuestra dependencia				
11	La comunicación entre el personal es abierta y directa				
12	La institución cumple con el pago de mi remuneración en las fechas acordadas				
13	Me siento identificado y comprometido con la institución				
14	Mi trabajo contribuye a alcanzar el objetivo fundamental de la institución				
15	Estoy satisfecho con mi crecimiento laboral en la institución				
16	Existe integración y cooperación entre los miembros de las distintas áreas				

		1 Totalmente en Desacuerdo	2 Desacuerdo	3 De Acuerdo	4 Totalmente De Acuerdo
17	Recibo beneficios adicionales a los de ley				
18	La institución reconoce y premia los esfuerzos realizados				
19	Estoy satisfecho con el desempeño de mi trabajo				
20	Con frecuencia trabajamos en equipo				
21	Considero que el horario de trabajo es importante para seguir en la institución				
22	Mi jefe inmediato apoya nuevas ideas				
23	Brindo más de mi tiempo si la institución me lo requiere				
24	Me delegan responsabilidades que me hacen sentir que confían en mí				
25	Me siento motivado para realizar mi trabajo				
26	Las prestaciones que me brindan me motivan a continuar en la institución				
27	Me siento orgulloso trabajando en la institución				
28	Se promueve la integración en mi departamento				
29	Considero importante que la institución cuente con áreas recreativas para su personal				
30	Estoy satisfecho con el estatus o prestigio que tengo por laborar en la institución				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN