

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

**"DIFERENCIA EN LA ACTITUD LABORAL DE ACUERDO AL TIPO DE GENERACIÓN A LA
QUE PERTENECE EL COLABORADOR."**

TESIS DE GRADO

CRISTIAN JAVIER VARGAS MUÑOZ
CARNET 10995-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS CENTRAL

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

**"DIFERENCIA EN LA ACTITUD LABORAL DE ACUERDO AL TIPO DE GENERACIÓN A LA
QUE PERTENECE EL COLABORADOR."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
CRISTIAN JAVIER VARGAS MUÑOZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

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

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

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

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. ESTUARDO VLADIMIR VALDEZ BONILLA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. PATRICIA JUDITH ROSADA CHAJON

Guatemala, 28 de octubre de 2014

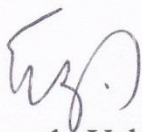
Señores
Consejo Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente.

Señores Consejo:

Por este medio me permito informarles que he revisado el proyecto de tesis titulado **“DIFERENCIA EN LA ACTITUD LABORAL DE ACUERDO AL TIPO DE GENERACIÓN A LA QUE PERTENECE EL COLABORADOR”**, elaborado por el alumno **Cristian Javier Vargas Muñoz**, quien se identifica con carné 10995-10.

Considero que el estudio antes mencionado, llena los requerimientos establecidos por la Facultad; por tal motivo, solicito la revisión y aprobación del proyecto antes mencionado.

Atentamente,



Lic. Estuardo Valdez Bonilla



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05655-2014

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante CRISTIAN JAVIER VARGAS MUÑOZ, Carnet 10995-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05837-2014 de fecha 1 de diciembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"DIFERENCIA EN LA ACTITUD LABORAL DE ACUERDO AL TIPO DE GENERACIÓN A LA QUE PERTENECE EL COLABORADOR."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 10 días del mes de diciembre del año 2014.



Irene Ruiz Godoy

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

Universidad Rafael Landívar

ÍNDICE

Resumen	
I. Introducción.....	1
II. Planteamiento del Problema.....	21
2.1 Objetivos.....	22
2.1.1 Objetivo General.....	22
2.1.2 Objetivos Específicos.....	22
2.2 Variables.....	22
2.3 Definición de Variables.....	23
2.3.1 Definición Conceptual.....	23
2.3.2 Definición Operacional.....	23
2.4 Alcances y Límites.....	24
2.5 Aporte.....	24
III. Método.....	25
3.1 Sujetos.....	25
3.2 Instrumento.....	26
3.3 Procedimiento.....	27
3.4 Diseño de Investigación y Metodología Estadística.....	28
IV. Presentación y Análisis de Resultados.....	30
V. Discusión de Resultados.....	34
VI. Conclusiones.....	38
VII. Recomendaciones.....	39
VIII. Referencias Bibliográficas.....	40
Anexos	

Resumen

El presente estudio es una investigación de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental tipo transeccional descriptivo, que tiene por objetivo conocer si existe una diferencia en la actitud laboral de acuerdo al tipo de generación a la que pertenecen los distintos colaboradores. La muestra está constituida por 50 colaboradores de diversas empresas sin considerar un giro de negocio en particular, divididos en dos grupos iguales de la siguiente forma: 25 “Baby boomers” (48 - 68 años) y 25 integrantes de la Generación “Y” (18 - 33 años). La muestra obedece a una selección de tipo no probabilístico por conveniencia dentro del mercado laboral de iniciativa privada en Guatemala.

Para proceder en la recolección de datos se empleó una encuesta de 14 preguntas cerradas, basada en una escala de Likert. El objetivo del instrumento es medir, a través de los indicadores “Trabajo en equipo”, “Resiliencia”, “Comunicación” y “Relaciones Interpersonales”, si existe diferencia en la actitud laboral de las generaciones antes mencionadas.

Los resultados indican que no existe diferencia estadísticamente significativa en la actitud laboral de acuerdo a la generación a la que pertenecen los colaboradores de esta muestra. Se concluyó que ambas generaciones manejan valores similares en cuanto a los indicadores propios de esta investigación se refiere; asimismo, se recomienda realizar más estudios sobre las generaciones y su efecto en Guatemala, cualidades y defectos, así como la influencia que tienen actualmente en el mercado laboral.

I. Introducción

Hoy en día puede surgir una amplia gama de diferencias entre los colaboradores que laboran en una organización, desde conflictos y roces por la personalidad de los empleados, hasta discrepancias innegables por la visión e ideología de cada uno de ellos. Esto resulta en una problemática crítica para la empresa, pues puede afectar en dinámicas tales como la comunicación, clima laboral, entre otras.

A grandes rasgos, Guatemala es un entramado generacional y cultural por excelencia, ya que en este país habitan diversas etnias, cada una con sus tradiciones, ideologías y costumbres. Agregado a eso, se puede considerar la edad como un factor determinante en cómo se percibe el mundo, incluyendo la manera en que las personas se expresan y trabajan en equipo.

Es imperativo conocer esta dinámica en el país, ya que se maneja muy pocos estudios referentes a las distintas generaciones que conviven hoy en día en el mercado laboral, tales como la Generación X, Y, o los jóvenes que ingresarán dentro de poco, la Generación Z. Cada generación maneja distintas visiones, ideologías, intereses que son dignos de conocer, buscando la mayor armonía en la cultura organizacional de toda institución, siendo un punto de interés para la correcta gestión del talento humano tan variado que presenta este país.

Considerando la poca información en este tema dentro del ámbito guatemalteco, se optó por desarrollar el presente estudio con la intención de profundizar si el pertenecer a una generación en particular, en este caso los “Baby Boomers” y la Generación “Y”,

influye en la actitud de los colaboradores analizando, además del factor edad, qué otras variables son determinantes en este aspecto actitudinal.

Teniendo en cuenta estas variables, se logró encontrar una variedad de estudios tanto nacionales como internacionales que sirven de apoyo al interés en desarrollar esta temática. A continuación, se presenta los estudios nacionales que fundamentan el estudio de las generaciones y la actitud laboral:

Gil (2012) realizó un estudio cualitativo con la finalidad de descubrir qué factores influyen en la cultura organizacional de un grupo de vendedores rutereros, en una empresa productora de alimentos. Para ello, se empleó una entrevista semiestructurada creada por la investigadora que cubría cinco áreas de interés, aplicada a 12 vendedores, de diferentes edades, que tuvieran un mínimo de 10 años de laborar en la empresa. Los resultados indicaron que estos vendedores han creado un sentimiento de lealtad hacia la empresa, creando vínculos de amistad entre colaboradores antiguos y defendiendo a la organización. Se recomendó implementar planes de carrera para desarrollar el clima y cultura de la empresa, en busca del crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

Martínez (2012) hizo una tesis cuantitativa con el objetivo de conocer la actitud de los trabajadores de una institución estatal al laborar junto a una persona no vidente. Fue utilizado un cuestionario elaborado por la autora que consistía de 20 enunciados, evaluados en base a una escala tipo Likert, aplicado a 20 personas (11 hombres, 9 mujeres) dentro de los 21 a 50 años. Los resultados presentaron el hecho que la mayoría de colaboradores tienen actitudes positivas frente a esta situación, mientras que una minoría se burla, les teme o juzga; asimismo, recomendó crear planes de integración y capacitación para

concientizar a los empleados que una discapacidad de este tipo no siempre impide realizar adecuadamente el trabajo.

Zárate (2012) elaboró una investigación que tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. Se utilizó la prueba psicométrica CE y una encuesta creada por el autor para evaluar la inteligencia emocional y el ambiente laboral, respectivamente. Fue aplicado a 80 personas de ambos sexos, entre los 18 y 65 años de diversas etnias, religiones y puestos. Los resultados demostraron que la inteligencia emocional es un factor clave en la actitud de los empleados para un ambiente laboral sano, por lo que recomendó realizar talleres que estimulen este rubro, aumentando así la productividad.

Camposeco (2011) realizó un estudio descriptivo que buscó determinar la actitud de los colaboradores respecto a algunos compañeros con discapacidades, en una entidad financiera. Se aplicó una escala que evaluaría la actitud y su relación con el género, edad y tipo de discapacidad en cuestión, a una población de 60 colaboradores de ambos géneros, entre los 19 y 39 años. Los resultados probaron que la mayoría de colaboradores tienen una actitud positiva frente a esta situación, por lo que se concluyó que esta interacción es enriquecedora e importante, razón por la cual se recomendó promover programas de contacto entre todo tipo de colaboradores.

Albeño (2010) elaboró una investigación de tipo descriptivo, cuyo objetivo radica en determinar si la antigüedad de un grupo de colaboradores, en un hotel de Guatemala, es un factor clave en la resistencia al cambio que puede existir. Para ello, se elaboró una encuesta inédita de treinta y tres preguntas cerradas, basada en una escala de Likert. El

instrumento fue aplicado a 12 colaboradores del departamento de contabilidad, con educación diversificada, de ambos sexos, que tuvieran por lo menos cinco años de laborar en la organización. Los resultados demostraron que la antigüedad no es un factor determinante en la resistencia al cambio por parte de los colaboradores, mientras que se concluyó que sí afecta la participación en toma de decisiones o la comunicación que existe sobre los cambios. Se recomendó la aplicación de estas medidas para incrementar la identificación con la empresa y la motivación de los colaboradores.

Morales (2005) hizo un análisis descriptivo en el que se determinó la actitud del hombre, según su generación, hacia los roles de género femeninos. Para ello se empleó un instrumento que constó de 32 afirmaciones que miden la actitud hacia los roles de género; esta escala fue respondida por 204 sujetos de diversas facultades de la Universidad Rafael Landívar. Los resultados indicaron que sí existe una diferencia en actitud entre las distintas generaciones, concluyendo que las personas de 41 años en adelante tienen mayor tendencia a la equidad de género, razón por la cual se recomendó una mayor dedicación a la formación con mayor flexibilidad hacia los roles de género para los estudiantes.

Del Valle (2004) realizó una tesis de tipo cualitativa en la que buscaba entender la percepción que tenía el joven guatemalteco, generación “Y”, frente a la publicidad internacional. El objetivo se alcanzó empleando 4 sesiones de grupos focales en las que, por cada sesión, se entrevistaron a dos grupos de 6 a 10 personas (hombres y mujeres de 14 a 19 años) en base a un cuestionario de 13 reactivos. Al analizar los resultados se pudo observar que hay reacciones positivas ante la publicidad extranjera, mientras que rechazan la nacional por considerarla “pobre”. Por esta razón, se recomendó generar nuevas ideas, conocer al consumidor y el producto para tener una vía de comunicación más efectiva.

Adicional a los estudios nacionales, se ha encontrado una firme base de investigaciones en medios internacionales, los cuales se presentan a continuación considerando principalmente la variable de las generaciones y su influencia en los grupos de personas que pertenecen a ellas:

Verschoor (2013) elaboró un reporte abstraído del Centro de Recursos de Ética, ubicado en Virginia, Estados Unidos, en el que buscó demostrar la diferencia en el comportamiento ético entre generaciones. Los sujetos en cuestión integraban las 4 generaciones más conocidas, que son: los tradicionalistas, “Baby boomers”, generación “Y” y generación “X”. Los sujetos resolvieron una encuesta de preguntas cerradas en la que se indagaba su valor ético respecto a situaciones como: discriminación, comportamiento abusivo, mal uso de los recursos de la empresa, entre otros. Los resultados indicaron que sí existe diferencia, como que los más jóvenes sienten una mayor presión para quebrantar las normas éticas. La solución que se propuso fue inculcar, desde el momento de la inducción, mayor importancia a los valores éticos en la cultura organizacional, para mejorar el desarrollo organizacional.

Dixon, Mercado y Knowles (2013) realizaron un estudio en la universidad pública “Carolina del Este”, ubicada en Carolina del Norte, Estados Unidos, en el que examinaron los niveles de compromiso y comportamientos a través de las generaciones. Se hicieron dos estudios, el primero con 46 sujetos y el segundo con 70, representados en dos grupos: colaboradores en puestos técnicos y no técnicos. Fueron encuestados en base a 19 reactivos que medirían estos factores. Los resultados demostraron que los colaboradores en puestos técnicos tienen menor nivel de compromiso, mientras que los puestos no técnicos tienen un

nivel mayor. Se recomendó profundizar en la diferencia generacional para crear un ambiente laboral más cómodo y productivo.

Schullery (2013) presentó una investigación en la Universidad Western Michigan, en los Estados Unidos, en la que se analizó la diferencia en valores presentada entre empleados de distintas generaciones en el área de trabajo, encuestando a colaboradores de la generación "Baby boomers", generación "X" y "Y" en base a valores extrínsecos, intrínsecos, de ocio, altruistas o sociales. Los resultados permitieron abstraer que sí existe diferencia, puesto que los "Baby boomers" aprecian más los valores intrínsecos, mientras que los "Y" aprecian más los extrínsecos, aunque no tanto como los "X" y los valores sociales no son bien apreciados por ninguna de las tres generaciones; por ende, se recomendó una modificación en el sistema de educación para incrementar el compromiso en los valores más importantes para el desarrollo en el área laboral.

Cogin (2012) hizo un análisis para determinar si existía diferencia en los valores laborales que presentaban 4 distintas generaciones, en 5 países distintos (Alemania, Australia, China, Estados Unidos y Singapur). Se tabularon 407 cuestionarios que consistían en 3 preguntas que resolverían esta incógnita. Los resultados indicaron que existen diferencias generacionales en base a la cultura y etapa de vida, principalmente con la generación "Y", pues requieren de medios creativos para poder lidiar con sus intereses. Se recomendó promover acuerdos personalizados con los diferentes grupos de colaboradores, para así desarrollar los objetivos organizacionales y poder cumplir con las expectativas y necesidades propias de cada generación.

Djamasbi, Siegel, Skorinko y Tullis (2011) elaboraron un estudio que buscó descubrir si existía una diferencia en la manera que los “Baby boomers” y los miembros de la generación “Y” visualizaban las páginas de internet y su estética. Se tomaron en cuenta a 33 integrantes de la generación “Y” y 26 “Baby boomers” del Instituto Politécnico de Worcester, Massachusetts, aunque finalmente fueron 22 sujetos (50% de cada generación) a quienes se les presentaron 9 páginas web y se analizaron sus reacciones con un seguimiento a sus movimientos faciales y oculares. Se pudo abstraer en los resultados que ambas generaciones tienen gustos estéticos similares, aunque es más probable que los miembros de la generación “Y” se pierdan información vital debido a sus preferencias visuales. En base a esto, se recomendó a las organizaciones que tomen en cuenta las tendencias para hacer sus páginas de internet más atractivas al consumidor, puesto que sí difiere en base a su generación.

Bringué y Sádaba (2009) elaboraron una investigación que buscaba analizar la utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de niños y adolescentes de la generación “Y” en la Universidad de Navarra, España. Se tomaron en cuenta los testimonios de más de trece mil menores, comprendidos entre los 6 y 18 años de edad, en base a la interpretación de cuatro factores: internet, teléfonos celulares, videojuegos y televisión. Los resultados demostraron que, en diferencias de género, las chicas de 10 a 18 años estaban mejor preparadas en los elementos analizados, mientras que el 52.4% de los encuestados reconocieron perder tiempo por estas actividades. Los autores recomendaron prestar atención a estos detalles para fomentar la buena educación en base a la sana utilización de estas nuevas tecnologías.

En conclusión, las investigaciones mencionadas con anterioridad permiten observar que, por lo general, la generación a la que pertenece un individuo en particular afecta en su percepción y sus acciones en distintas situaciones, no solo en el ámbito laboral. Con este análisis se vuelve imperativo conocer qué impacto refleja en la sociedad guatemalteca, con la finalidad de tener más herramientas para brindar mejores espacios de trabajo.

A continuación se presenta un fundamento teórico sobre las variables de este estudio, siendo éstas, actitud laboral y las diferentes generaciones sociales:

Según Smith (2010), el fundamento de la actitud de toda persona se determina muy pronto en la vida de cada individuo. Por lo general, la actitud se ve definida por el ejemplo que brindan las figuras de autoridad desde muy temprana edad, tales como los padres, maestros, abuelos o seres queridos muy cercanos.

La interrogante ¿qué es la actitud?, de acuerdo a Minchinton (2008) es, básicamente, un sentimiento enfocado sobre o hacia algo en particular. Asimismo, también se considera una reacción, algo que va muy de la mano con el carácter de la persona, que puede variar de acuerdo a una serie de circunstancias, individuos u objetos que rodeen a la persona.

El mismo autor también indica que no existe tan solo una única actitud genérica que las personas utilizan en todo momento, existe un número tan variable de actitudes como a cualquier cantidad de situaciones y experiencias a las que un ser humano se ve expuesto. Frankl (como se citó en Minchinton, 2008) aduce que el único aspecto que no se le puede arrebatar a un hombre es la actitud con que afronta una determinada circunstancia, pues es la más grande libertad humana.

Otra definición muy válida es la que presenta Maxwell (2007), que presenta el concepto de “actitud” como una acción externa, tangible y observable, que refleja nada más que un sentimiento interno. Es la manifestación física de lo que sucede dentro de la persona. Complementando su definición, Maxwell menciona que la actitud de un ser humano proviene de un cúmulo de factores tales como:

- Personalidad: Determina la actitud en el hecho que ninguna persona tiene la misma personalidad, razón por la cual las reacciones de cada persona pueden variar aún en las mismas situaciones.
- Ambiente: Las vivencias de un ser humano definen claramente la esencia del mismo. Situaciones traumáticas y desgarradoras, o felices y de fortuna marcan en gran manera la actitud de un colaborador.
- Sentimientos: En este aspecto, el autor se refiere a la manera en que las palabras o acciones de aquellos que interactúan con la persona puede definir si tendrá actitudes positivas o negativas.
- Autoestima: La imagen propia es un factor vital que colabora mucho con la actitud, ya que la satisfacción personal proyecta positivismo hacia las demás personas.
- Creencias: Este rubro unifica la mayor parte de la actitud de un ser humano. Los pensamientos, en su totalidad, reflejan cómo una persona enfrenta el mundo en base a su idiosincrasia y visión.
- Acciones: Éstas conforman la esencia de todo ser humano. A raíz de ellas es que una persona se vuelve verdaderamente responsable de sus actos e integra todos los factores mencionados con anterioridad.

Seligman (como se citó en Thomas, 2006) realizó una investigación que buscaba conocer cómo podía afectar la actitud mental positiva en los trabajadores, descubriendo que los trabajadores mentalizados en que tendrán resultados positivos lo consiguen efectivamente, en detrimento de aquellos que presentan una actitud negativa desde el inicio de sus labores.

Asimismo, Thomas (2006) menciona que la principal búsqueda de toda persona debe ser una actitud mental positiva, pues ésta ayuda en gran forma a la consecución de metas, tanto personales como laborales. También es relevante puntualizar que es de gran apoyo conocer las situaciones en las que un colaborador puede tener problemas de actitud conociéndole, ya que de esta manera se fomenta un mejor ambiente de trabajo y el empleado se siente más cómodo.

Lo que el autor busca es promover el pensamiento positivo, apreciar los elementos que le dan sentido a la vida de cada individuo y que sea su motor diario, para no caer en una insatisfacción laboral crónica que resulte en una carga para el trabajador.

Flores (2011) alude a un tipo de actitud diferente en teoría, pero igualmente necesaria en la práctica de los trabajadores. La denomina actitud “punto de salida”, haciendo referencia a la tendencia actual en la sociedad que, al terminar una etapa (estudios universitarios, por ejemplo) es apenas el punto de partida, o de salida, para iniciar una serie de nuevas vivencias y experiencias.

Anteriormente, una licenciatura era el máximo galardón académico al que todos aspiraban; hoy en día, es lo mínimo que se debería conseguir para aquellos que tienen la posibilidad de realizar estudios mayores. Es esa misma tendencia de terminar una etapa

para iniciar otra a la que se refiere el autor, debe ser una actividad constante de superación para que la persona no caiga en la mediocridad y logre conseguir el éxito en cualquier ámbito de su vida.

Giraudier (2002) hace alusión a la inteligencia emocional como un factor vital para el desarrollo de una buena actitud en la empresa. Comenta que una buena actitud puede ser aplicable tanto en el ámbito laboral, como en el familiar y/o social. El resultado de tener personal motivado y con buena actitud es que existen mejores y más eficaces canales de comunicación, se mejora el clima laboral y se desarrolla con mejores cimientos la cultura organizacional.

Asimismo, y siendo lo más importante, no solamente se está mejorando la calidad de vida del colaborador en la institución, sino que se renuevan resultados y procesos, incrementando la productividad de todo el equipo de trabajo, lo que ayudará a cumplir en su totalidad los diversos planes estratégicos que se gestionan desde los altos mandos empresariales.

Maxwell (2008) indica en una de sus obras que existen diversos axiomas o leyes irrefutables que se relacionan con la actitud, éstas son:

1. La actitud determina el enfoque que se le da a la vida: Este axioma presenta la idea que la actitud es el factor principal que define si una persona logrará conseguir el éxito que desea, o si está destinado al fracaso.
2. La actitud determina la relación con la gente: Cualquier individuo puede reflejar negatividad en su interacción con otras personas, pero una buena actitud es lo que desarrollará habilidades como trabajo en equipo o

comunicación, que son vitales para el desempeño efectivo en una organización.

3. La actitud es la única diferencia, por lo general, entre el éxito y el fracaso: Como fue mencionado con anterioridad, el que una persona logre sus metas depende en gran parte a la actitud y empeño que demuestre. Querer algo con vehemencia, en muchos casos, es la solución para poder alcanzar los objetivos trazados.
4. La actitud al inicio de una tarea afectará su resultado: Debe emplearse cierta dedicación a la preparación psicológica a cualquier eventualidad para que, al suceder esta circunstancia, la persona la pueda prever y abordar con la mejor actitud posible.
5. La actitud puede convertir problemas en bendiciones: Todo problema tiene una posible solución, la cual se verá reflejada dependiendo de la perspectiva que utilice la persona. Una buena actitud promueve la creatividad y solución de problemas más pronto que lo que alguien pesimista lograría.

Existen otros axiomas, pero lo relevante que Maxwell demuestra es que la actitud positiva puede influir directamente con los resultados que la persona obtiene, cómo se relaciona con los demás, cómo percibe y afronta su vida, razón por la cual es una variable de gran interés para el adecuado manejo del talento humano en una empresa.

Murphy (2000) hace referencia a la importancia de tener una excelente actitud basada en la fe y el éxito que cada persona puede alcanzar, más que creer en la idea pesimista que alude la famosa “Ley de Murphy”.

Un tipo de actitud que debe ser fomentada en todos los colaboradores es la actitud emprendedora. Según Anzola (1997) este tipo de actitud se define como la facultad de una persona a mirar hacia adelante, de no acomodarse en el pasado o lo conocido y reconocerse motivado hacia el cambio. Es una búsqueda sin trecho por alcanzar la excelencia en todo momento.

Chiang, Martín y Núñez (2010) comentan que la actitud laboral tiene una relación inherente a otras variables, tales como la planeación de metas y objetivos, el perfil del puesto, liderazgo en la empresa, los sistemas de recompensas, cuánta participación se permite en la toma de decisiones, además de la demografía que se maneja en la institución.

Estos factores dan pauta a que un colaborador pueda tener una mejor actitud en todo momento, además de contribuir en gran manera al clima laboral y, por ende, a la satisfacción general del empleado. La importancia de esto radica en la reducción de rotación de personal para la empresa, que se traducirá en la consecución de las metas empresariales.

Asimismo, Pastor (como se citó en Chiang, Martín y Núñez, 2010) menciona que la actitud tiene tres componentes clave:

1. Cognitivo: Este aspecto refiere a la representación mental que se tiene de un objeto con sus respectivos atributos. Esta relación se da por una experiencia empírica con el objeto en cuestión, siendo éste el componente teórico de la actitud en sí.

2. Afectivo: El más fácil de identificar de los tres, es un factor que se relaciona con los sentimientos, emociones o estado de ánimo de la persona, relacionado con el objeto o la persona de su atención.
3. Comportamental: Esta faceta de la actitud hace alusión a la manera en que existe una disposición para actuar sobre un objeto determinado, la manera en que se puede observar la actitud de manera tangible, pues hasta que no se vea la acción, la actitud es un concepto abstracto y tentativamente inexistente.

Un dato a tomar en cuenta es cómo influye la actitud de otras personas en todos los procesos inherentes al ser humano. No es un proceso de una vía, sino que debe fomentarse en todos los colaboradores para que exista un ambiente de respeto mutuo y de esta manera se fortalezca el clima laboral.

Finalmente, en su novedoso libro sobre “Boreout”, Rothlin y Werder (2011) describen este nuevo síndrome laboral, relacionado al “Burnout” pero como su antítesis, pues hace alusión a una actitud de aburrimiento, desinterés y poca exigencia; sin embargo, esto tiene una solución.

Nuevamente se hace referencia a una actitud básica positiva, que conducirá al empleado hacia una consecución de sentido laboral en el que se reconozca útil, identificado con la empresa y satisfecho con su desempeño.

Asimismo, se indica que hay que detectar con antelación este síndrome en los trabajadores, puesto que resulta perjudicial para la dirección que se busca dar a cualquier organización tener personal desmotivado, falto de interés y apático. En dado caso se

encontrasen colaboradores de este tipo se debe buscar un medio de mejora aunque, si finalmente no hay mejoría notable, se debe proceder a removerlo de la compañía considerando el bienestar de la empresa primero.

Éstas son algunas referencias sobre la variable “actitud”, así como la “actitud laboral”. A continuación, se presentarán diversos fundamentos teóricos sobre la temática de generaciones, características, diferencias, ventajas y desventajas de cada una en diferentes aspectos:

Gravett y Throckmorton (2007) presentan una serie de afirmaciones esclarecedoras en el tema de cómo lograr que las generaciones trabajen de manera efectiva en una de sus obras. En primera instancia, los choques generacionales pueden implicar a una organización costos inmensos en utilidades y rotación de personal.

En el mundo globalizado actual debe ponerse especial atención a retener el personal que se posee y capacitarlo, pues cada colaborador tiene algo especial que aportar si tan sólo se especifican los objetivos y se esclarecen los canales de comunicación, siempre en busca del alcance de la misión y visión empresarial.

Para retener al personal, estos autores proponen evaluar la edad de los trabajadores para anteponerse a un posible conflicto generacional, planeando una asesoría personal con proyección al futuro próximo para cada empleado, logrando así mayor satisfacción con la gestión de la empresa.

Asimismo, se menciona el hecho de analizar la rotación actual de la empresa y brindar la confianza al personal de poder comunicar sus dudas, sugerencias e inquietudes en

aras de la mejoría general de la empresa en su planeación estratégica, gestión del talento humano y trazado de metas.

Igualmente, Gravett y Throckmorton (2007) mencionan que hay que aprovechar la buena voluntad de algunos colaboradores antiguos, a pesar que tengan una edad relativamente alta, en incluirlos en la planeación estratégica de la empresa, ya que tienen años de experiencia y conocimiento de cómo se gestiona el negocio, por lo que son una herramienta valiosa en este aspecto. No es necesario que se les despida si están deseosos de involucrarse en un mundo tecnificado y serán un ejemplo de motivación en la empresa.

Algunas características de los colaboradores de las generaciones “X” y “Y” son las siguientes:

- Generación “X”: Son empleados leales que esperan que las funciones y expectativas que recaen en ellos sean medidas justamente y que respeten sus horarios. Tienen una ética particular que les compromete a trabajar para patronos que contribuyen con sus planes particulares.
- Generación “Y”: Básicamente, desean ser respetados. Esperan aprender conforme aportan en grandes cantidades a la empresa de manera independiente, con un camino definido para desarrollar su carrera en base a retos.

Finalmente, los mismos autores denotan que los conflictos generacionales aumentan la vulnerabilidad de la empresa en procesos clave como la comunicación y la producción, cuando deben enfocarse en minimizar o exterminar estos problemas para poder enfocarse

en los resultados. Es una cuestión básica de respetar a los semejantes, pues todos pueden diferir en opiniones más no en objetivos.

Deal (2007) hace mención al hecho que las generaciones manejan valores similares, tan sólo los expresan diferentes. Una manera de ver esto es que no todos los miembros de la generación “Y”, según los resultados obtenidos por ésta investigadora, podemos ver, manejan los mismos valores como prioritarios.

Estas diferencias entre los miembros de una misma generación hace lógico pensar que existan discrepancias entre generaciones, pero no por el hecho de pertenecer a una u otra, sino que por el simple hecho que cada persona varía en sus ideologías o percepciones dependiendo de factores como su entorno e historia personal.

La autora Deal también hace alusión al respeto deseado por todos los colaboradores, independientemente de su rango de edad. Igualmente, varía en cuanto a la manera de interpretar este respeto. Los más adultos desean ser respetados por su trayectoria, experiencia y conocimiento del negocio. Los jóvenes esperan que su talento, innovación y buena voluntad sean reconocidos por los altos mandos.

En ocasiones, existen factores adicionales a la cultura los que pautan estos roces en las generaciones, tal y como indican los escritores Falk y Falk (2005) pues hacen referencia a diversas cuestiones de la cultura americana, como la música y el deporte, que hay que considerar como determinante en la visión del mundo para un joven.

Los miembros de las generaciones más jóvenes están en una búsqueda constante de encontrar un guía o modelo a seguir, que generalmente se ve reflejado en actores, artistas o deportistas con los cuales crean fuertes vínculos y a quienes admiran notoriamente; por esta

misma razón, es un elemento a considerar para comprenderlos y respetar sus intereses, con la intención de armonizar las relaciones interpersonales.

Según Prasad (1992) existen componentes que hacen realidad la brecha que existe entre las generaciones y crean conflicto, entre ellos se encuentran:

1. Autoridad
2. Toma de decisiones
3. Hobbies
4. Actividades recreacionales
5. Libertad
6. Castigos y recompensas

Lo que se puede observar según estos elementos es que la principal diferencia generacional es poseer autonomía por parte de los jóvenes, mientras que los adultos desean mantener la autoridad y el poder que ello conlleva.

Rask (2008) menciona que hay que tener una actitud pedagógica con las generaciones jóvenes, instruirles y guiarles en su desarrollo profesional. Los miembros de la generación “Y” están deseosos de aprender, crecer en el ámbito laboral y poder cumplir sus metas. El autor menciona que es conveniente dar asesorías a aquellos jóvenes que desconocen ciertos procesos, como una adecuada elaboración de un curriculum.

Ahora bien, se ha hecho mucha referencia a las actitudes y características de las generaciones jóvenes, la “X” y “Y”, pero ¿qué se puede puntualizar de los “Baby boomers”?

Históricamente, los “Baby boomers” tienen un contexto diferente. Surgen posteriormente a la finalización de la II Guerra Mundial, por lo que era una etapa en que la demografía mundial se encontraba en cantidades bajas. Esta generación vino a despuntar estas estadísticas rodeada de grandes posibilidades de desarrollo personal, humano y profesional. (Owram, 1997)

La cuestión a resaltar con los “Baby boomers”, según Hawley (2009), es que tienen una ética profesional muy marcada. Son, por lo general, muy puntuales y esperan lo mismo de sus interlocutores. Ésta es una cualidad cada vez más carente en los trabajadores, por lo que su poco manejo de materia tecnológica se ve recompensado por éstos otros elementos.

Los “Baby boomers” puede que no estén de acuerdo con la gestión de los altos mandos o las directrices de su jefe inmediato, pero pondrán todo su empeño y dedicación a cumplir los objetivos estipulados. Son un gran apoyo para trabajar en equipo, además de la experiencia que proyectan.

Ya que los colaboradores de esta generación son muy apasionados por la puntualidad y cumplimiento de reglas, deben aprovecharse estas cualidades para promoverlos como mentores de los trabajadores más jóvenes de la organización, que también funcionaría para mejorar el clima laboral entre empleados de distintos rangos de edad.

Asimismo, de acuerdo a Hawley (2009), los “Baby boomers” tienen una proyección a futuro más fácil de reconocer que los miembros de otras generaciones. Son ese tipo de colaboradores que se identifican y quieren ser parte de una organización por un largo plazo de tiempo.

Estos empleados son muy cautos cuando se habla de tomar riesgos, al igual que un cierto grado de resistencia al cambio. Considerando la globalización que se vive hoy en día, ellos deben derribar estas barreras que pueden limitar u obstaculizar el desempeño adecuado de sus labores.

Finalmente, el mismo autor hace mención que el motivador principal de estos empleados es el logro, sea traducido como autorrealización o como éxito, con el que se desenvuelven más a gusto en el día a día. Se recomienda unificar los logros personales de estos trabajadores a las metas alcanzadas por el equipo, para que logren unidad entre ellos y mayor satisfacción.

Teniendo los “Baby boomers” altas expectativas de sí mismos y de sus compañeros, debe buscarse la manera de involucrarlos en trabajo en equipo, pues inicialmente les puede resultar un poco complicado. Además de esto, su lenguaje y trata de personas es bastante más formal que la de los jóvenes.

En conclusión, existe una gran cantidad de diferencias puntuales entre las distintas generaciones; sin embargo, no es imposible que pueda existir cierta armonía al relacionarse, e incluso es imperativo que se unifiquen estos universos para el desarrollo común de las organizaciones, pues los empleados brindarán su experiencia, conocimiento, entusiasmo y voluntad al ver que se valoran sus opiniones, se respetan sus ideales y se está trabajando para que todos logren sus objetivos personales.

II. Planteamiento del problema

Las razones que fueron consideradas dentro de la selección de este tema como objeto de estudio residen en una problemática muy tangible dentro de la realidad laboral a nivel internacional, que también puede ser apreciada en el ámbito guatemalteco.

Hoy en día, la demanda de la mayoría de empresas gira en torno del reclutamiento y retención de capital humano joven, innovador y competente que pueda cumplir con las expectativas y metas organizacionales a corto, mediano y largo plazo; sin embargo, existe cierto conflicto cuando se realizan estos procesos de selección.

Gran parte del éxito de las empresas es que han sabido establecer un modelo de rentabilidad con base a una alta capacidad de resiliencia a las situaciones que demanda la globalización tan marcada en la presente década. Las nuevas tendencias en el mercado impulsan a los ejecutivos a buscar la manera más adecuada de implementar toda esta tecnología en sus procesos, buscando la mejor manera de obtener ventajas competitivas.

El conflicto mencionado con anterioridad radica en que, en ocasiones, al inducir colaboradores jóvenes existe un impacto en cuanto a ideologías y modos de actuar entre el personal de mayor antigüedad y los recién ingresados, pues a lo largo de su desempeño han creado cierta resistencia al cambio.

El planteamiento básico de la investigación se concentra en dos grupos: colaboradores de mediana edad y otro grupo de empleados jóvenes que puedan responder, desde su punto de vista, cómo aprecian este conflicto, desventajas y maneras de evitarlo. Por esta razón, se plantea la interrogante: ¿Habrá diferencia en la actitud laboral de acuerdo al tipo de generación al que pertenece el colaborador?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Conocer si existe una diferencia en la actitud laboral de acuerdo al tipo de generación a la que pertenecen los distintos colaboradores.

2.1.2 Objetivos Específicos

2.1.2.1 Conocer qué grado de resiliencia manejan los colaboradores de dos generaciones: “Baby boomers” y Generación “Y”.

2.1.2.2 Identificar si existen buenas relaciones interpersonales entre ambos grupos de trabajadores.

2.1.2.3 Evaluar cómo se gestiona el trabajo en equipo entre empleados con estas características.

2.1.2.4 Analizar si existe buena comunicación en un entorno laboral con este tipo de empleados.

2.2 Variables

Variable de estudio: Actitud laboral.

Variable de control: Generación del colaborador.

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición Conceptual

Según Robbins (como se citó en De La Garza y Canett, 2005) la actitud laboral refiere al impacto que tiene un empleado en base al análisis que él mismo emite sobre las funciones que realiza, la institución como tal y la valía que representa su puesto en el desarrollo organizacional.

De acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española (2001) una generación es un “conjunto de personas que por haber nacido en fechas próximas y recibido educación e influjos culturales y sociales semejantes, se comportan de manera afín o comparable en algunos sentidos”.

2.3.2 Definición Operacional

La variable “actitud laboral” se evaluará en base a los siguientes indicadores:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Resiliencia

Mientras que la temática de generaciones a las que pertenecen los colaboradores se centrará en dos, las cuales son:

- “Baby Boomers” (nacidos entre 1945 y 1965)
- Generación ‘Y’ (nacidos entre 1980 y 2000)

2.4 Alcances y límites

La presente investigación abarca el concepto de actitud laboral dentro de los parámetros marcados por dos distintas generaciones en el marco de las empresas de iniciativa privada, sin ningún giro de negocio en particular. Una limitante del estudio es que se enfoca únicamente en estas dos generaciones, mientras que otras (como la Generación “Z”) no están contempladas.

2.5 Aporte

El fundamento del siguiente estudio radica en la importancia que posee esta temática en la realidad nacional, lo cual resultará de gran beneficio para las empresas de iniciativa privada por el conocimiento sobre los tipos de colaboradores que pueden existir y cómo se relacionarán entre ellos. Asimismo, el aporte es de gran proporción por la carencia de información sobre generaciones sociales, sus comportamientos, ideologías y relevancia, razón por la cual este análisis crea un punto de partida a futuras investigaciones.

El beneficio para los sujetos resulta en denotar la actualidad de esta situación en Guatemala, cómo ellos son un factor clave en el alcance de un clima satisfactorio y darles información de generaciones a las que no pertenecen para lograr mayor armonía, empatía y trabajo en equipo en empresas donde suceda este fenómeno.

Finalmente, este estudio aporta distintos factores a la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, sobre todo en materia de Clima Organizacional. Se conocerán las cualidades e ideologías propias de dos importantes generaciones en el mercado guatemalteco para abstraer lo mejor de cada colaborador, con la finalidad de ser más eficientes en la planeación estratégica y alcance de metas.

III. Método

3.1. Sujetos

El presente estudio se realizó considerando una muestra de 50 colaboradores, de diversas empresas, divididos en dos grupos iguales que cumplieron las condiciones de las dos generaciones definidas con anterioridad, dentro del mercado laboral guatemalteco. Se analizó una perspectiva general, sin considerar un giro de negocio en particular, para llevar esto a cabo.

Los sujetos comprenden edades entre dos rangos: 25 integrantes de la Generación “Baby Boomers”, que oscilan entre los 48 a 68 años de edad, mientras que 25 miembros de la Generación “Y” cuentan con 18 a 33 años de edad. Ambos grupos cuentan con sujetos de ambos sexos, sin ningún nivel académico o socioeconómico específico, dentro de los límites de la ciudad capital en el rubro de empresas de iniciativa privada.

La muestra obedece a una selección de tipo no probabilístico por conveniencia, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es una técnica de muestreo que se utiliza con los casos inmediatos de los que se dispone, no es aleatoria sino que acata a las características delimitadas por el investigador.

3.1.1

Género	
Mujeres	26
Hombres	24

Años de Laborar	
0 -2 años	14
3 - 5 años	8
6 - 7 años	4
8 - 10+ años	24

Generación	
“Baby Boomers”	25
Generación “Y”	25

3.2. Instrumento

La herramienta que se usó para desarrollar este tema es una encuesta de 14 reactivos, creada por el investigador, cuya metodología de utilización se basa en aplicaciones individuales con cada colaborador de la muestra. El instrumento está conformado por distintas preguntas cerradas, basada en una escala de Likert cuyo rango oscila entre las opciones “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” que busca conocer la actitud de los empleados de acuerdo con las siguientes variables:

1. Relaciones interpersonales: Se refiere a la disposición adecuada hacia el trato con otras personas que tiene un colaborador. (Preguntas 1, 6 y 8)
2. Trabajo en equipo: Habilidad de un empleado para poder realizar labores junto a otros compañeros en busca de un objetivo común. (Preguntas 2, 7, 12 y 13)
3. Comunicación: Capacidad de transmitir de manera eficiente los ideales propios, planes o acciones en el campo laboral. (Preguntas 5, 9 y 11)
4. Resiliencia: Competencia que permite a un colaborador adaptarse a distintas circunstancias de manera efectiva, vital en toda empresa. (Preguntas 3, 4, 10 y 14)

La valoración cuantitativa de cada posible respuesta en la escala de Likert es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	1 punto
En desacuerdo	2 puntos
De acuerdo	3 puntos
Totalmente de acuerdo	4 puntos

La puntuación máxima posible de la encuesta es de 56 puntos, la mínima de 14 puntos. Las puntuaciones posibles de cada indicador son las siguientes:

Indicador	Máximo	Mínimo
Relaciones interpersonales	12	3
Trabajo en equipo	16	4
Comunicación	12	3
Resiliencia	16	4

Teniendo en cuenta la nota final de cada colaborador, la escala cualitativa denota tres resultados posibles respecto a la calidad de la actitud, que son:

Excelente actitud	44 – 56 puntos
Actitud promedio	29 – 43 puntos
Mala actitud	14 – 28 puntos

A raíz del análisis de estos reactivos con sus respectivas variables se pautaron las diferencias entre los integrantes de la generación “Baby boomers” y los colaboradores de la generación “Y”.

3.3. Procedimiento

- Se realizó una investigación previa sobre posibles temáticas a investigar.
- Se optó por la actitud laboral y su diferencia según la generación del individuo encuestado, redactando así la pregunta de investigación.

- Se buscaron antecedentes que apoyen el interés e importancia de este estudio.
- Fue creado un instrumento que permitiera evaluar las áreas de interés fundamentales del proyecto.
- Se aplicó el instrumento a los involucrados en la muestra para su resolución a través del siguiente enlace: <http://www.e-encuesta.com/answer?testId=u5VAE5oenWQ=>.
- Los resultados fueron tabulados y analizados.
- El informe final fue redactado exponiendo los puntos clave, con sus conclusiones y recomendaciones.

3.4. Diseño de Investigación y Metodología Estadística.

El presente estudio es de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental tipo transeccional descriptivo. Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que el enfoque cuantitativo se define como aquel que recolecta datos, a través de mediciones numéricas y análisis estadístico, mientras que las investigaciones de tipo no experimental son aquellas que no manipulan de manera deliberada las variables de estudio, se limita únicamente a registrar los datos en un ambiente natural para luego analizarlos.

Asimismo, el diseño transeccional descriptivo está definido por los mismos autores como aquel que tiene por objetivo indagar la incidencia que los niveles de uno o más factores tienen en una población, con un proceso en que se ubica a un grupo de personas dentro de las variables en cuestión para así poder proporcionar su descripción.

La metodología estadística que se utilizó para la tabulación de datos es la media, así como la desviación estándar, t de student y demás herramientas de la estadística descriptiva.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la media refiere al promedio aritmético de un grupo de cifras; asimismo, la desviación estándar alude a la desviación de las puntuaciones, expresadas en las unidades originales de medición, tomando como referencia a la media, y la t de student se refiere a una prueba que evalúa si dos grupos difieren entre sí de manera estadísticamente significativa respecto a las medias que presentan ante una variable. Todo este análisis estadístico se realizó con el apoyo de Excel y otros programas de internet.

IV. Presentación y análisis de resultados

Tabla 4.1. Resultados generales

TOTALES		
	<i>Baby Boomers</i>	<i>Generación Y</i>
Media	40.76	40.24
D. Estándar	2.92	2.49
N	25.00	25.00
Estadístico t	0.68	
P(T<=t) dos colas	0.50	
Valor crítico de t (dos colas)	2.01	
Tamaño del efecto	0.19	

Los resultados que se exponen en el presente documento fueron obtenidos al evaluar dos variables de interés en el estudio: actitud laboral y generación del colaborador. La finalidad de esto fue verificar si existía una diferencia en actitud basada en la edad de cada colaborador. Después de analizar la forma en que estas personas trabajan en equipo, se relacionan entre ellos, se adaptan al cambio y situaciones adversas, así como su visión en cuanto a la comunicación, se descubrieron los siguientes resultados:

En la tabla 4.1 se pueden apreciar los resultados descriptivos que dan respuesta al objetivo general de la investigación. Se puede observar que no existe una diferencia estadísticamente significativa ya que el valor del estadístico t, que es de 0.68, no supera al valor crítico de dos colas, de 2.01. Asimismo, de acuerdo a esta muestra, el tamaño del efecto que tiene la variable “generación” respecto a la actitud es bajo, pues es de un valor de 0.19.

Considerando la escala cualitativa mencionada en el inciso 3.2 de esta investigación sobre la calidad en la actitud, se observa que la media de ambos grupos, recordando que la máxima calificación que se puede obtener en el cuestionario es de 56 puntos, se considera como una actitud promedio.

Tabla 4.2. Descriptivos de relaciones interpersonales

Relaciones Interpersonales		
	<i>Baby Boomers</i>	<i>Generación Y</i>
Media	6.52	6.68
D. Estándar	1.00	1.22
N	25.00	25.00
Estadístico t	(0.51)	
P(T<=t) dos colas	0.61	
Valor crítico de t (dos colas)	2.01	
Tamaño del efecto	0.14	

De acuerdo a la tabla presentada, puede observarse que ambas generaciones de colaboradores, manejan una media similar en la forma que se relacionan con sus compañeros.

Cualitativamente, la calidad de sus relaciones es promedio, mientras que no se aprecia una diferencia estadísticamente significativa ya que el estadístico t, de 0.51, no supera al valor crítico de dos colas, con un valor de 2.01. De igual manera, el tamaño del efecto que la generación del colaborador tiene sobre la manera en que se relaciona es bajo, con un valor de 0.14.

Tabla 4.3. Descriptivos de trabajo en equipo

Trabajo en equipo		
	<i>Baby Boomers</i>	<i>Generación Y</i>
Media	11.92	11.76
D. Estándar	1.55	1.01
N	25.00	25.00
Estadístico t	0.43	
P(T<=t) dos colas	0.67	
Valor crítico de t (dos colas)	2.01	
Tamaño del efecto	0.12	

La tabla 4.3 demuestra que ambas generaciones manejan una media parecida en el indicador de “Trabajo en equipo”. Cualitativamente, la calidad de este factor es excelente aunque tampoco existe una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, puesto que el estadístico t, con 0.43, no supera al valor crítico de dos colas, de valor 2.01. Además, el tamaño del efecto que tiene la diferencia de generación en este rubro es bajo.

Tabla 4.4. Descriptivos de comunicación

Comunicación		
	<i>Baby Boomers</i>	<i>Generación Y</i>
Media	8.40	8.40
D. Estándar	1.12	1.15
N	25.00	25.00
Estadístico t	-	
P(T<=t) dos colas	1.00	
Valor crítico de t (dos colas)	2.01	
Tamaño del efecto	-	

Estos datos permiten observar que no existe ninguna diferencia estadísticamente significativa en la percepción que tienen las generaciones “Y” y “Baby boomers” sobre comunicación, ya que las medias son idénticas y el valor del estadístico t es nulo, en

comparación del valor crítico a dos colas que es de 2.01. Asimismo, la generación de los involucrados en la muestra no tiene ningún efecto sobre cómo se comunican.

Tabla 4.5. Descriptivos de Resiliencia

Resiliencia		
	<i>Baby Boomers</i>	<i>Generación Y</i>
Media	13.92	13.40
D. Estándar	1.47	1.71
N	25.00	25.00
Estadístico t	1.15	
P(T<=t) dos colas	0.25	
Valor crítico de t (dos colas)	2.01	
Tamaño del efecto	0.33	

En cuanto a resiliencia y adaptación al cambio, se puede observar que es el indicador con mayor diferencia, aunque sin llegar a ser estadísticamente significativa porque el estadístico t de 1.15 no supera al valor crítico de dos colas, con un valor de 2.01. Los colaboradores que integran la muestra presentan éste indicador como su mayor fortaleza, pues la media es excelente en su factor cualitativo. Finalmente, el tamaño del efecto que tiene la diferencia de generación en esta variable es moderado, con un valor de 0.33.

V. Discusión de resultados

Posterior a la presentación de resultados obtenidos en este estudio, es imperativo comparar estos datos con aquellas investigaciones que dieron soporte a este proyecto y sus conclusiones, con la finalidad de brindar mayor profundidad y riqueza a este estudio generacional.

El objetivo general de esta investigación fue conocer si existe una diferencia en la actitud laboral de acuerdo al tipo de generación a la que pertenecen los distintos colaboradores. De acuerdo a los resultados encontrados se pudo observar que no existe una correlación entre éstas dos variables, pues se demostró que no hay diferencia estadísticamente significativa entre la actitud de un trabajador y el grupo generacional al que pertenece.

Esta afirmación coincide con lo expuesto por Albeño (2010) en su estudio descriptivo, cuyo objetivo general era determinar si la antigüedad de un grupo de trabajadores, en un hotel de Guatemala, era un factor determinante en la resistencia al cambio que podía existir. El estudio denotó que la antigüedad no es un factor clave en la actitud y resistencia al cambio de los empleados, y coincide con el presente estudio ya que ambos exponen que no existe una correlación entre el factor de antigüedad o generacional sobre la resistencia al cambio o resiliencia, que es uno de los indicadores analizados en este documento.

Sin embargo, en cuanto al estudio elaborado por Morales (2005) se refiere, cuyo objetivo era determinar la actitud del hombre, según su generación, hacia los roles de género femenino, no coinciden las investigaciones. Los resultados que consiguió Morales

indican que la generación sí afecta en la actitud hacia este tema en particular, mientras que los datos propios de este estudio especifican que la generación de una persona no es un factor que afecte en la actitud hacia otros indicadores de cualquier índole.

Asimismo, las conclusiones del estudio presentado por Verschoor (2013), cuyo objetivo era demostrar la diferencia existente en el comportamiento ético entre cuatro generaciones (tradicionalistas, “Baby boomers”, Generaciones “X” y “Y”) indican que sí hay diferencia entre ellas, haciendo énfasis en las generaciones jóvenes y su presión por quebrantar normas, mientras que este estudio no coincide con esas aseveraciones, ya que al analizar a dos generaciones distintas se observó que no hay diferencia estadísticamente significativa entre la actitud de una u otra hacia el trabajo intergeneracional.

Adicionalmente, analizando la investigación de Schullery (2013), que tenía por objetivo analizar la diferencia en valores que presentaban empleados de distintas generaciones en su ámbito laboral, y cuyos resultados permiten abstraer que sí hay diferencia entre esta percepción moral, se puede anotar que difiere de los resultados de este estudio ya que en éste la generación no presenta diferencia estadísticamente significativa.

Dentro de esta misma comparación, Cugin (2012) elaboró un análisis para determinar si existía diferencia en los valores laborales que presentaban cuatro generaciones distintas; en él, se descubrió que sí existen diferencias generacionales entre la muestra, resultado que difiere con los presentados en este estudio, pues en éste el factor generacional tiene un tamaño del efecto muy bajo en todos los indicadores propios del instrumento.

De acuerdo a lo propuesto por Djamasbi, Siegel, Skorinko y Tullis (2011) en su investigación, con el objetivo de descubrir si había una diferencia en cómo los “Baby Boomers” y la generación “Y” percibían las páginas de internet y su estética, resultó que ambas generaciones compartían gustos estéticos similares, lo que quiere decir que no hay diferencia marcada por su edad, argumento compartido en los resultados de este estudio.

Según Giraudier (2002) la inteligencia emocional tiene una relación estrecha con la actitud laboral, e indica que si se proyecta de manera buena y positiva, existirán mejoras en los canales de comunicación. Esto coincide con los resultados presentados en ésta investigación, pues se observó que la muestra tenía una buena actitud general hacia el trabajo y que, asimismo, hay una buena comunicación por parte de ambas generaciones como indica la relación entre ambas variables el autor antes mencionado.

Considerando lo postulado por Pearson (1970) respecto al rechazo que demuestran los adultos hacia los adolescentes, se puede notar que difiere de la información presentada en este estudio, ya que la variante entre la generación “Y” y “Baby boomers” no impide que se relacionen de manera efectiva y trabajen en armonía, en detrimento de la premisa que estos dos grupos de personas no logran relacionarse sin que haya roces.

Asimismo, Gravett y Throckmorton (2007) mencionan en su experiencia al tratar personal de distintas generaciones que no hay por qué despedir a un colaborador de edad avanzada si está dispuesto a trabajar con distintas personas y se adapta al modelo cambiante de negocios que existe actualmente con la globalización. Los resultados de este estudio presentan esta resiliencia y capacidad de adaptación como la mayor fortaleza de la muestra con una media de 14 sobre 16 puntos.

En la misma línea de análisis presentado anteriormente, Deal (2007) comentaba que las generaciones manejan valores similares, con la salvedad que los expresan de manera diferente. Esto coincide en su totalidad con los resultados de este estudio, pues la variable “generación” no tiene ningún efecto sobre los indicadores propios de esta investigación como lo son el trabajo en equipo, resiliencia, comunicación y relaciones interpersonales.

Existen diferencias entre los estudios presentados como fundamento teórico de esta investigación: algunos apoyan lo presentado en los resultados mientras que otros difieren completamente de los descubrimientos obtenidos con esta muestra; sin embargo, el hecho puntual que comparten en común es que la temática de generaciones no puede ser ignorada si se busca una adecuada gestión del talento humano en una empresa actual, pues las tendencias seguirán cambiando y las organizaciones deben estar a la vanguardia si desean progresar y posicionarse en el mercado.

VI. Conclusiones

- No existe una diferencia estadísticamente significativa en la actitud laboral de acuerdo al tipo de generación a la que pertenecen los colaboradores de ésta muestra.
- El grado de resiliencia que presenta este grupo es excelente, con una media de 14 puntos sobre 16 posibles.
- Las relaciones interpersonales que presentan ambas generaciones son similares, observando que el tipo de generación tiene un impacto bajo en esta variable.
- Ambas generaciones tienen una media excelente en el trabajo en equipo, denotando que no existe dificultad para trabajos intergeneracionales.
- La comunicación de los dos tipos de generación es promedio y no existe ninguna diferencia tangible por ser de una u otra edad.

VII. Recomendaciones

- Elaborar un nuevo análisis a la muestra con un instrumento que aborde puntualmente las relaciones e ideologías entre generaciones, más que la influencia de este factor en la actitud laboral.
- Promover charlas que capaciten a los empleados entre las diferencias que hay entre generaciones, con la intención que mejore el clima laboral.
- Fomentar el reclutamiento y selección intergeneracional, pues cada generación brinda diferentes cualidades y aptitudes que mejorarán a las instituciones.
- Impulsar la creación de equipos de trabajo con colaboradores de distintas edades, para abordar los roces entre generaciones de una manera productiva para las empresas.
- Realizar más estudios sobre las generaciones y su efecto en Guatemala, cualidades y defectos, así como la influencia que tienen actualmente en el mercado laboral.

VIII. Referencias bibliográficas

- Albeño, G. (2010). *Antigüedad en los empleados como un factor de resistencia al cambio tecnológico en el departamento de contabilidad en un hotel de 5 estrellas en la ciudad capital de Guatemala* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/65/Albeno-Gabriela/Albeno-Gabriela.pdf>
- Anzola, S. (1997). *La actitud emprendedora: espíritu que enfrenta los retos del futuro*. México, DF, México: Editorial McGraw Hill.
- Bringué, X. y Sádaba, C. (2009). *La generación interactiva en España: Niños y adolescentes ante las pantallas*. Barcelona, España: Editorial Ariel.
- Camposeco, A. (2011). *Actitud de los colaboradores de una entidad financiera, respecto a sus compañeros con discapacidad* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Camposeco-Andrea.pdf>
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Servicios Editoriales, S.L.
- Cogin, J. (2012). Are generational differences in work values fact or fiction? Multi-country evidence and implications. *International Journal Of Human Resource Management*, 23(11), 2268-2294. doi:10.1080/09585192.2011.610967.
- De la Garza, M. y Canett, J. (2005). Actitudes laborales en la educación técnica pública de Celaya. *Enseñanza e investigación en Psicología, julio-diciembre*, 271-280.
- Deal, J. (2007). *Retiring the generation gap: how employees young and old can find common ground*. San Francisco, Estados Unidos: Jossey-Bass.

- Del Valle, M. (2004). *La percepción del joven guatemalteco de la generación "Y" frente a la publicidad internacional* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/lote01/Del-Valle-Monica.pdf>
- Dixon, G., Mercado, A. y Knowles, B. (2013). Followers and Generations in the Workplace. *Engineering Management Journal*, 25(4), 62-72.
- Djamasbi, S., Siegel, M., Skorinko, J., y Tullis, T. (2011). Online Viewing and Aesthetic Preferences of Generation Y and the Baby Boom Generation: Testing User Web Site Experience Through Eye Tracking. *International Journal Of Electronic Commerce*, 15(4), 121-158. doi:10.2753/JEC1086-4415150404.
- Falk, G. y Falk, U. (2005). *Youth culture and the generation gap*. Estados Unidos: Algora Publishing.
- Flores, A. (2011). *La actitud innovadora*. La Coruña, España: Editorial Netbiblo.
- Gil, E. (2012). *Rasgos relevantes en la cultura organizacional de un grupo de vendedores rutereros que tienen más de diez años de trabajar para una empresa productora de alimentos* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Gil-Evelyn.pdf>
- Giraudier, M. (2002). *La gestión de la actitud: cómo crear un clima de confianza y de comunicación en los equipos de trabajo, para conseguir una gestión más eficaz*. Barcelona, España: Editorial Obelisco.

- Gravett, L. y Throckmorton, R. (2007). *Bridging the generation gap: how to get radio babies, boomers, Gen Xers, and Gen Yers to work together and achieve more*. New Jersey, Estados Unidos: The Career Press.
- Hawley, C. (2009). *Managing the older employee: overcome the generation gap to get the most out of your workplace*. Massachusetts, Estados Unidos: Adams Business.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5 ed.)*. México, DF, México: Editorial McGraw Hill.
- Martínez, D. (2012). *Actitud de los trabajadores al laborar con una persona no vidente en una entidad pública del Estado* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Martinez-Debora.pdf>
- Maxwell, J. (2007). *Lo que marca la diferencia: convierta su actitud en su posesión más valiosa*. Tennessee, Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Maxwell, J. (2008). *Actitud de vencedor*. Tennessee, Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Minchinton, J. (2008). *¡Mejora esa actitud!* Barcelona, España: Editorial Sirio.
- Morales, N. (2005). *Actitud del hombre según su generación hacia los roles de género femeninos* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/42/Morales-Ochoa-Nancy/Morales-Ochoa-Nancy.pdf>
- Murphy, E. (2000). *La nueva ley de Murphy*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

- Owram, D. (1997). *Born at the right time: a history of the Baby Boom generation*. Toronto, Canadá: University of Toronto Press Inc.
- Prasad, R. (1992). *Generation gap, a sociological study of intergenerational conflicts*. Nueva Delhi, India: Mittal Publications.
- Rask, R. (2008). *Work ethics and the generation gap: which ethical track are you on?* Indiana, Estados Unidos: AuthorHouse.
- Real Academia de la Lengua Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. (En red). Fecha de consulta: Abril del 2014. Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=generaci%C3%B3n>
- Rothlin, P. y Werder, P. (2011). *El nuevo síndrome laboral "Boreout": Recupera la motivación*. España: Editorial DeBolsillo.
- Schullery, N. (2013). Workplace Engagement and Generational Differences in Values. *Business Communication Quarterly*, 76(2), 252-265. doi:10.1177/1080569913476543.
- Smith, D. (2010). *Controla tu actitud en 30 días*. Michigan, Estados Unidos: Editorial Portavoz.
- Thomas, M. (2006). *Actitud positiva: consigue tus objetivos*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Verschoor, C. (2013). Ethical Behavior Differs Among Generations. *Strategic Finance*, 95(8), 11-14.
- Zárate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	Encuesta para conocer diferencias en actitud según la generación del sujeto.
AUTOR	Cristian Javier Vargas Muñoz.
OBJETIVO	Definir las diferencias existentes en actitud laboral entre colaboradores según la generación a la que pertenecen.
¿QUÉ MIDE?	<p>Este cuestionario, mide los siguientes factores:</p> <p>Relaciones Interpersonales: Se refiere a la disposición adecuada hacia el trato con otras personas que tiene un colaborador.</p> <p>Trabajo en equipo: Habilidad de un empleado para poder realizar labores junto a otros compañeros en busca de un objetivo común.</p> <p>Comunicación: Capacidad de transmitir de manera eficiente los ideales propios, planes o acciones en el campo laboral.</p> <p>Resiliencia: Competencia que permite a un colaborador adaptarse a distintas circunstancias de manera efectiva, vital en toda empresa.</p>

<p>REACTIVOS</p>	<p>Relaciones Interpersonales: 1, 6 y 8.</p> <p>Trabajo en equipo: 2, 7, 12 y 13.</p> <p>Comunicación: 5, 9 y 11.</p> <p>Resiliencia: 3, 4, 10 y 14.</p>
<p>TIEMPO DE RESOLUCIÓN</p>	<p>La encuesta para conocer diferencias en actitud según la generación del sujeto puede variar entre 15 a 20 minutos.</p>
<p>FORMA DE APLICACIÓN</p>	<p>Para evaluar cada uno de los factores, se utilizan opciones múltiples que presentan distintas soluciones a los planteamientos. Se debe elegir la que refleje la opinión honesta del evaluado.</p> <p>La encuesta es de auto aplicación.</p>
<p>JUICIO DE EXPERTOS</p>	<p>Mgtr. Manuel Arias.</p> <p>Licda. Beatriz Peña.</p> <p>Mgtr. Alejandro Mena.</p>

Encuesta

Años de laborar	0 - 2 años	3 - 5 años	6 - 7 años	8 – 10 (o más) años
Género	Masculino	Femenino		
Edad	18 - 35	45 - 70		

Instrucciones: Lea detenidamente cada uno de los enunciados que se presentan a continuación, luego elija únicamente una opción que considere correcta y márkela en la casilla inferior con una “equis” (X).

No.	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Tengo conflictos al tratar con compañeros fuera de mi rango de edad.				
2.	He tenido que resolver algún problema apoyándome en un compañero.				
3.	Apoyo la idea de involucrar a colaboradores de cualquier edad en una empresa.				
4.	Estoy de acuerdo en renovar procesos y usar cada vez más tecnología en el trabajo.				
5.	Creo que todos deben poseer información de cada puesto que existe en la empresa.				
6.	Mi relación con mis compañeros es satisfactoria.				
7.	Confío el delegar funciones a compañeros mayores o menores que yo.				
8.	Me relaciono tan solo con trabajadores de mi edad.				
9.	Tengo problemas al argumentar mis ideas en un debate con compañeros de otra edad.				

No.	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10.	Acepto que compañeros fuera de mi rango de edad me enseñen nuevos procesos o me corrijan.				
11.	Me es fácil comunicar mis ideas a compañeros de cualquier edad.				
12.	Prefiero trabajar de manera individual antes que apoyado por un equipo.				
13.	Colaboro en proyectos que involucren a empleados de varios rangos de edad.				
14.	Logro adaptarme de buena manera a las exigencias de mi jefe inmediato.				