

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

**"CORRELACIÓN ENTRE PERMANENCIA LABORAL Y AÑOS DE ESCOLARIDAD EN UNA
EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE
CONSUMO"**

TESIS DE GRADO

EVELYN MARÍA HIDALGO RUIZ
CARNET 11411-13

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

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

**"CORRELACIÓN ENTRE PERMANENCIA LABORAL Y AÑOS DE ESCOLARIDAD EN UNA
EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE
CONSUMO"**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
EVELYN MARÍA HIDALGO RUIZ

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

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

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

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

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

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. OLGA MILAGRO LOPEZ GARCIA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MARÍA DE LA LUZ DE LEÓN GUEVARA

Guatemala, 16 de noviembre de 2017

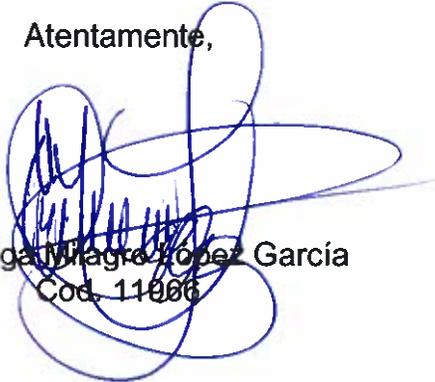
Señores
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Campus Central
Presente

Estimados señores:

Deseándoles éxitos en sus actividades diarias, tengo el agrado de dirigirme a ustedes para someter a su respetable consideración el informe final de la tesis titulada: **“Correlación entre permanencia laboral y años de escolaridad en una empresa dedicada a la distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo”**, elaborado por la estudiante **Evelyn María Hidalgo Ruiz**, carné **11411-13**.

He revisado el mismo y reúne las características y condiciones requeridas por la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, para los trabajos de investigación, para la posterior asignación de revisor final de tesis.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the typed name.

Mgtr. Olga Miragrosa Lopez García
Cod. 11006



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante EVELYN MARÍA HIDALGO RUIZ, Carnet 11411-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051502-2017 de fecha 31 de diciembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"CORRELACIÓN ENTRE PERMANENCIA LABORAL Y AÑOS DE ESCOLARIDAD EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DE CONSUMO."

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 6 días del mes de diciembre del año 2017.



Irene Ruiz Godoy

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

Dedicatoria

A Dios:

Por darme la oportunidad de estudiar y con ello, la sabiduría, inteligencia, paciencia y fortaleza durante toda la carrera universitaria. Por ser mi motivación para ser mejor día con día.

A mis papás, Roberto y Evelyn:

Por siempre estar presentes en cada etapa de mi vida y apoyarme de manera incondicional en cada aventura. Por su esfuerzo, su amor, su paciencia y por enseñarme que no me debo rendir y a hacer todas las cosas con amor.

A mis hermanos, Francisco y Roberto:

Por creer en mí, por ayudarme cada vez que se los pedí y por todo su cariño y compañía en los momentos que más lo necesité.

A mi novio, Mario:

Por recordarme cada día que puedo lograr lo que me proponga. Por su amor, su paciencia, su apoyo y por escucharme y animarme cuando lo necesitaba. Por su compañía y su alegría.

A mis amigos:

Quienes me acompañaron durante todo el proceso de la licenciatura. Los que me extendieron una mano amiga, me echaron porras, me aconsejaron y me mantenían despierta. Los que estuvieron presentes de una u otra manera y nunca permitieron que me sintiera sola.

Agradecimientos

A mi asesora, Olga López:

Porque más que brindarme su asesoría, sus conocimientos, su paciencia y su dedicación a mi formación académica, me brindó su amistad.

A mis catedráticos:

Porque cada uno aportó parte de su vida para mi formación académica y profesional. Por su paciencia y amor a la educación.

A la Universidad Rafael Landívar:

Por mi formación como psicóloga industrial, además de hacerme crecer en responsabilidad, servicio, dignidad y libertad para desenvolverme profesionalmente con excelencia en valores.

A la empresa en la que se realizó el estudio:

Por abrirme sus puertas y por el tiempo y apoyo brindado para la realización de encuestas.

Índice

I.	Introducción	1
I.	Planteamiento del problema	18
2.1	Objetivos:	19
2.2	Objetivo general:	19
2.3	Objetivos específicos:	19
2.4	Variables de estudio	19
2.5	Definición de variable de estudio:.....	19
2.5.2	Definición conceptual:	19
2.5.3	Definición operacional:	20
2.6	Alcances y límites:	20
2.7	Aporte.....	21
III.	Método	22
3.1	Sujetos	22
3.2	Instrumento	23
3.3	Procedimiento	24
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	24
IV.	Resultados	26
4.2	Motivación	29
4.3	Satisfacción	30
4.4	Ambiente.....	31
4.5	Permanencia	32
4.6	Correlación.....	33
4.7	Otros resultados.....	35
V.	Discusión.....	37
VI.	Conclusiones	39
VII.	Recomendaciones.....	41
VIII.	Referencias.....	43

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre permanencia laboral y años de escolaridad en una empresa dedicada a la distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo. Además, se determinó la existencia de la correlación entre el factor motivación y los años de escolaridad, la correlación entre el factor ambiente y los años de escolaridad, la correlación entre el factor satisfacción y los años de escolaridad y la correlación entre el factor de permanencia laboral y edad de los participantes. Por último, elaborar una propuesta de un plan de beneficios para la empresa.

La población estuvo compuesta por 60 colaboradores de ambos sexos, que oscilan entre los 18 y 60 años de edad, tanto del área administrativa como el área operativa de la organización. Al ser una investigación cuantitativa, se utilizó un muestreo no probabilístico.

Esta investigación está enmarcada con un alcance correlacional. El instrumento busca medir las variables, a través de un cuestionario adaptado por la autora. Dicho instrumento se administró de manera colectiva y el tiempo aproximado de aplicación fue de 15 minutos por grupo de colaboradores.

Finalmente, para el análisis de los datos se utilizó el programa Excel, así como el paquete estadístico para las ciencias sociales SPSS versión 21, donde se determinó que no existe correlación estadísticamente significativa entre permanencia laboral y años de escolaridad, sin embargo, sí existe correlación estadísticamente significativa entre permanencia laboral y edad.

Se recomendó realizar un proceso de selección más profundo para las personas de 25 a 35 años y con ello indagar de manera más profunda, las intenciones de cada candidato para obtener un empleo y así reducir el índice de rotación y no dañar el ambiente en general de la organización.

I. Introducción

El indicador de rotación de personal es un tema relevante en la actualidad, es algo que no se desea en ninguna empresa en la que se quiera ser constante y se busque estabilidad. Un alto nivel de rotación en cualquier empresa debería preocupar, pues es señal inequívoca de que algo está sucediendo con sus colaboradores que provoca que estos se vayan. Un ambiente laboral que no es agradable, un jefe que no respeta horarios de trabajo, un puesto de trabajo que no es lo que se ofreció en la entrevista de selección, una carga de trabajo excesiva, diferentes ideales a los de la organización o simplemente atribuirlo a una mala contratación son algunas de las causas que pueden potencialmente reflejar dificultades relacionadas con la alta rotación de personal. El proceso entero de reclutamiento y selección de personal representa un gasto para las empresas y cada vez que existe una plaza vacante, debe iniciarse un nuevo proceso de reclutamiento para encontrar a los mejores candidatos para el puesto. Por otro lado, muchas veces la existencia de una baja se atribuye a una mala contratación, pero ¿Es este realmente el caso de la mayoría de bajas? ¿Por qué no se va más allá que tan solo decir que “fue una mala contratación”?

En el 2014, en Guatemala, solamente el 24.4% de la población terminó sus estudios a nivel medio (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2016), razón por la cual las oportunidades de las personas son limitadas y, por ende, terminan trabajando mucho tiempo para una misma empresa que les ha brindado la seguridad que tanto necesitan, pero al mismo tiempo refleja una baja movilidad social a nivel nacional. Esto indica que un alto porcentaje de guatemaltecos no cuenta con estudios universitarios concluidos, sin embargo, el número de personas trabajando en el país no es pequeño. Lógicamente las personas desean tener una vida digna y encontrar estabilidad, así que permanecerán en su trabajo para poder sobrevivir y proveer a sus familias sin importar qué tanto les guste su trabajo pasando desde el hecho que les guste el ambiente en el que se desenvuelven hasta el hecho de estar satisfechos o motivados.

La empresa dedicada a la distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo, en donde se realizó el presente estudio, posee alrededor de 500 colaboradores de los cuales, alrededor del 60%, se encuentra trabajando en puestos operativos; en otras

palabras, se estima que la mayoría de personas no obtuvieron acceso a estudios universitarios. Alrededor de 200 colaboradores de la organización llevan trabajando en la empresa 10 años o más, de los cuales alrededor del 40% laboran en puestos administrativos.

Es necesario analizar los antecedentes vinculados con la permanencia laboral y los años de escolaridad de los colaboradores, es decir el grado académico, con el que cada uno cuenta. Para ello se analizará inicialmente estudios nacionales vinculados con ambas variables.

Azurdia (2017) llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo de determinar cuáles eran los principales factores que motivaron a un grupo de 30 colaboradores de entre 18 a 70 años y de ambos sexos, en una empresa dedicada a la distribución de productos farmacéuticos a permanecer en ella. El cuestionario que se utilizó fue el de “permanencia laboral” creado por Herrera (2010) y se adaptó para esta investigación, dicho instrumento estuvo conformado por treinta enunciados que abarcaron los factores de satisfacción, compensación, identificación, liderazgo, prestaciones, prestigio institucional, relaciones interpersonales y motivación (poseía la modalidad de escala de Likert). La investigación fue llevada a cabo en Guatemala y dio como resultado que el principal factor con mayor influencia en la permanencia en la organización para la generación baby boomer fue el prestigio institucional con el 19%, seguido con la identificación con un 16%, y la satisfacción laboral con el 14%. El principal factor con mayor influencia en la permanencia a la organización para la generación X es el prestigio institucional con un 19%, seguido por la identificación hacia la organización con un 17%, y la satisfacción laboral con un 16%. El principal factor con mayor influencia en la permanencia a la organización para la generación millennial fue el prestigio institucional con un 28%, seguido por la satisfacción laboral con un 16%, e identificación con un 15%. Se concluyó entonces que los principales factores que motivan la permanencia a las tres generaciones son el prestigio institucional, la satisfacción y la identificación. Se recomendó al laboratorio farmacéutico implementar un programa de incentivos no monetarios puesto que, si la empresa reconoce el esfuerzo, gana prestigio institucional. Si el personal se siente motivado y, si no hay estrés, habrá satisfacción laboral y sintiéndose cómodos se identificarán con la organización, por lo que permanecerán en la misma.

También Castillo (2016) realizó un estudio que tenía como objetivo determinar la demanda de trabajo de medio tiempo o con horario flexible para amas de casa que poseen grado académico universitario en puestos administrativos o gerenciales; para el cual se utilizaron dos cuestionarios que fueron presentados por variable, indicador y pregunta, realizados por el investigador. La muestra de participantes fueron todas aquellas empresas, dentro del perímetro de la ciudad capital, que pertenecen a la Asociación de Gerentes de Guatemala y fueron registradas en el directorio 1997 (90 empresas). El estudio dio como resultado que únicamente el 2% de las diferentes empresas cuentan con alguna ama de casa con grado académico universitario, trabajando en puestos administrativos o gerenciales con un horario flexible o de medio tiempo. Por otra parte, el 9% de las empresas estarían dispuestas a contratar en horario flexible o de medio tiempo a mujeres, amas de casa, que poseen grado académico universitario para trabajar en puestos administrativos o gerenciales. Se concluyó entonces que la demanda de trabajos de medio tiempo o con horario flexible para amas de casa con grado académico universitario en puestos administrativos o gerenciales en las empresas adscritas a la Asociación de Gerentes de Guatemala es de 139 empresas de las 1267. Se recomendó implementar y actualizar los sistemas fiscales, legislativos y de seguridad social, relacionados con el trabajo de la mujer en trabajos de medio tiempo o con horarios flexibles, para que tanto empleadores como empleados se beneficien y no resulte perjudicado alguno.

Por otro lado, Pérez (2011) realizó un estudio con el objetivo de conocer el grado académico, plan de capacitaciones, selección de personal y otros factores necesarios para contar con el personal idóneo en los puestos de un restaurante. Se aplicó una encuesta a gerentes, ya que estos puestos son los que tienen una relación más directa con el cliente; así mismo se aplicó el instrumento a clientes en diferentes horarios, para determinar su opinión con relación a la atención y el servicio que reciben en estos restaurantes. El estudio se llevó a cabo en el departamento de Quetzaltenango y dio como resultado que el grado académico de la mayoría del personal es de nivel básico y diversificado, en menores cantidades primaria y estudios universitarios. Con relación a la respuesta de los clientes, se concluyó que el servicio, la atención, el ambiente, los precios, etc., son buenos, sin embargo, aún existen oportunidades de mejora. Se recomendó implementar un manual de perfil de

puestos, un plan de capacitación en calidad en el servicio al cliente y un plan de rotación de puestos con las herramientas necesarias para que una empresa tenga éxito.

Además, Hernández (2010) llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva que tenía como objetivo determinar cuáles son las actitudes de un grupo de personas que iniciaron sus estudios universitarios y no han alcanzado el grado académico. Se utilizaron dos instrumentos; uno de los cuales fue un cuestionario elaborado por el investigador y validado por especialistas, que se aplicó a un total de 44 ex estudiantes de las Universidades Rafael Landívar y el Centro Universitario de Occidente (CUNOC USAC), de ambos sexos con edades que oscilaban entre los 30 a los 45 años. El segundo instrumento trataba de conocer la opinión de 10 coordinadores de dichas universidades de la ciudad de Quetzaltenango acerca de las actitudes que presentan los estudiantes al no poder concluir sus estudios superiores y los factores que los llevan a desertar. Los resultados encontrados en la investigación indican que las actitudes que inciden en el abandono universitario son: desánimo con un 32%, inseguridad 12%, conformismo y culpabilidad 11%, indiferencia 9%, frustración 5%, falta de confianza en sí mismo 2%. Se concluyó entonces que el principal factor que incurre en el abandono universitario en ambas universidades de la ciudad de Quetzaltenango, de acuerdo a los dos grupos encuestados, es: el factor económico. Se recomendó realizar actividades o talleres de motivación en cada semestre, para conservar a la población estudiantil hasta la culminación exitosa de sus estudios.

También Morataya (2009) realizó una investigación estructurada con el enfoque de tipo descriptivo que tuvo como objetivo conocer la percepción de los trabajadores en lo referente a los factores que han influido en la permanencia laboral de ellos mismos, en una fábrica de confección y distribución de uniformes. Para ello, se tomó el 100% de la población que se encontraba trabajando en dicha empresa, sin importar género, puesto de trabajo y estado civil, quienes en el momento de la aplicación del instrumento de investigación tenían más de un año de relación laboral ininterrumpida. Para conocer la percepción de los trabajadores se aplicó un cuestionario elaborado por la investigadora del estudio, el cual planteaba reactivos con base en la teoría de Alderfer que propone que existen tres áreas motivacionales para los trabajadores: existencia, relación y crecimiento. El estudio fue llevado a cabo en Guatemala y los resultados dictaban que los factores

propuestos por la teoría de Alderfer tienen influencia importante en la opinión de los trabajadores respecto a la permanencia laboral. Entre estos factores, el factor con mayor importancia a opinión de los trabajadores fue el de existencia (58.98%). Se concluye que los trabajadores consideran que existe un factor que se encuentra en un nivel que puede considerarse deficiente en comparación con los otros dos factores propuestos, el cuál es el de crecimiento. Se recomienda que es necesaria la generación de un programa que permita evidenciar regularmente el índice de rotación de personal, así como de permanencia laboral, analizando a partir de los resultados de los mismos la productividad y desarrollo de la empresa como el crecimiento de los trabajadores.

Asimismo, Ovalle (2008) realizó un estudio de tipo descriptivo, con el objetivo de establecer cuáles eran los factores que influían en la permanencia laboral de 54 colaboradoras de la Corporación MEST, S.A. Para ello, usó un cuestionario de preguntas cerradas, que evaluó tres factores diferentes: clima, motivación y satisfacción laboral. El estudio dio como resultado que los factores mencionados anteriormente sí influyen para poder mantener buenas relaciones interpersonales en el trabajo y optimizar el trabajo en equipo. En promedio los resultados expresados por los participantes indican que los factores que influyen en la permanencia laboral son los siguientes: un 52.8% en cuanto a clima; un 47.6% en cuanto a motivación; y 58.6% en cuanto a satisfacción laboral. El estudio fue llevado a cabo en Guatemala y se concluyó que a pesar de que las colaboradoras no consideraran que su trabajo era reconocido, se sienten satisfechas y comprometidas con la organización; la mayoría no considera que el salario sea un motivador para permanecer en ésta. Se recomendó un programa de capacitación dirigido a la gerencia y supervisores de área, con herramientas para la retención de personal.

Para ampliar los contenidos sobre el objetivo de la investigación, también es necesario presentar algunos estudios internacionales relevantes al tema:

Así pues, González, Timón, y Riveros (2016) realizaron una investigación de tipo cuantitativa, de corte transversal y de alcance descriptivo por comparación de grupos con el objetivo de determinar la relación entre tipos de colegio y niveles de ansiedad, así como hallar diferencias o similitudes en cuanto al sexo y grado académico, según el tipo de colegio. La muestra estuvo conformada por 658 escolares de colegios públicos y privados

entre los cursos de tercero de primaria a séptimo de bachillerato. Para llevarlo a cabo, se utilizó el inventario de ansiedad estado-rasgo en niños (STAIC) utilizando la versión validada para Colombia. La investigación dio como resultado, el encontrar diferencias estadísticamente significativas ($P=0.05$) en las calificaciones del componente de preocupación, siendo más altas las puntuaciones en la muestra de estudiantes de colegios privados, puntuaciones en tranquilidad mayores para el sexo masculino y las de preocupación para el sexo femenino. Por otra parte, no existen diferencias en los niveles y tipos de ansiedad según el grado académico cursado. De esta manera se concluyó finalmente que existen mayores niveles de ansiedad en niños escolarizados en colegios privados y mayores niveles de preocupación en escolarizados del sexo femenino. Se recomiendan futuras investigaciones con población no escolarizada con el fin de identificar sus niveles de ansiedad realizando comparativos con niños escolarizados. Además, se recomienda realizar investigaciones que pongan en práctica programas de entrenamiento en habilidades que prevengan las respuestas patológicas de ansiedad, o programas para la disminución o manejo de las respuestas inadecuadas de ansiedad para niños.

Igualmente, Pérez, Aranda, y Topa (2015) llevaron a cabo un estudio en España con el objetivo de clarificar la relación de la cultura organizacional, la intención de permanencia y las conductas de ciudadanía organizacional de los profesionales de enfermería que se han incorporado a sus unidades en los últimos doce meses. Para la realización de este estudio, se comparan las percepciones de la cultura organizacional de los novatos con las de sus compañeros veteranos con la ayuda de instrumentos previamente validados y traducidos al español. El estudio se llevó a cabo con dos muestras de profesionales de enfermería españoles. La primera muestra la conforman 376 profesionales veteranos y la segunda está constituida por 162 profesionales novatos recientemente incorporados a las mismas unidades de enfermería. Se llegó al siguiente resultado: las dimensiones de la cultura organizacional pronostican de forma estadísticamente significativa las actitudes y conductas de los participantes, en aquellos grupos considerados con cultura fuerte, pese a que los porcentajes de varianza explicada no son excesivamente altos. En los grupos con cultura débil, el poder predictivo de las dimensiones de la cultura se ve reducido, ya que no logran pronosticar la intención de permanencia, ni las OCB. Además, el porcentaje de varianza explicado es superior para los grupos con cultura fuerte que para los grupos con

cultura débil. Se concluyó entonces que los resultados que se plantean aquí arrojan algo de luz sobre la influencia de los factores grupales y organizacionales que afectan a las actitudes y al desempeño de los profesionales de enfermería en las unidades hospitalarias. Finalmente, queda como recomendación para la gestión de los Recursos Humanos en las organizaciones, fortalecer la cultura de las unidades de enfermería como un mecanismo para garantizar la permanencia de los nuevos empleados y sus comportamientos.

Por otro lado, Valencia y Leyton (2014) en Chile en su tesis de tipo descriptivo y explicativo, buscaban determinar las barreras de ingreso y permanencia de las mujeres al mercado laboral de la comuna de Tomé y Chiguayante de la región del Bio Bio, comunas urbanas con desigualdad geográfica. Los datos fueron recopilados por medio de una encuesta con preguntas de escala tipo Likert para las mujeres inscritas en el programa “Mujer y Trabajo” del Servicio Nacional de la Mujer. La investigación tuvo como resultado que la baja participación laboral femenina en sectores alejados de la concentración de empleos es un factor determinante para que las mujeres perciban ciertas barreras de género. Principalmente en las dimensiones II, III y V (educación, desarrollo profesional y participación social). Se concluyó que los cambios experimentados a lo largo de los años han permitido la evolución de las brechas históricas de género. Sin embargo, los cambios no han sido suficientes, ni han abarcado todos los ámbitos, por lo que la inequidad de género se sigue manteniendo en todos los países del mundo. Se recomendó generar propuestas que permitan mejorar las condiciones de conciliación laboral y familiar para las mujeres jefas de hogar, con el fin de que puedan participar de las capacitaciones y formaciones que entrega el gobierno por medios de sus instituciones.

Por otro lado, Choy (2012) llevó a cabo un estudio de análisis de información relacionada con la universidad y la empresa, con el objetivo de señalar la importancia de aplicar un modelo de Gestión del Conocimiento entre la universidad con la empresa, que permita el desarrollo de más conocimiento, con valor agregado, y que el mismo se incorpore a las instituciones académicas y empresariales, en Perú. El estudio, dio como resultado que es necesario presentar el vínculo Universidad-Empresa y la importancia de generar conocimiento. Se concluyó entonces que existe poca experiencia de parte de los docentes para el desarrollo de proyectos conjuntos, aprovechando recursos financieros de

ambos sectores y una carencia de un sistema de vigilancia tecnológica acerca de los problemas del sector empresarial susceptibles de ser objeto de investigación universitaria. Es por eso que se recomendó a las autoridades y directivos de las universidades que deben mejorar la difusión del conocimiento y la información que producen, teniendo en cuenta que hacer gestión del conocimiento con enfoque gerencial constituye una herramienta determinante para el vínculo universidad empresa. También que la universidad debe ir más allá de la misión de la enseñanza e investigación científica, debe basar su visión hacia la extensión de sus actividades y el desarrollo económico y social de su comunidad o entorno de referencia.

Asimismo, Gallardo, Ortega y Castellanos (2012) realizaron un estudio de tipo observacional, descriptivo, transversal y prolectivo con el objetivo de evaluar la asociación entre el grado académico y la actitud ética profesional que presenta el residente de anestesiología en su práctica clínica. Para la evaluación, se usó la Escala de Actitud Ética Profesional desarrollada en la Universidad de Valencia y validada en México por la UNAM, en los residentes de anestesiología inscritos en el ciclo escolar 2008-2009 de la Unidad Médica de Alta Especialidad del Hospital de Especialidades del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). El resultado demostró, que no se encontraron diferencias significativas entre las variables sociodemográficas; en la evaluación de ética profesional y personal los residentes de primer año mostraron un porcentaje superior obteniendo 15.11%, mientras que los de tercer año 14.12% y los de segundo 13.88% ($p < 0.005$). Se concluyó que la actitud ética profesional que presenta el residente de anestesiología en su práctica clínica sí está asociada con su grado académico. Al ser los docentes un modelo de conocimientos y actitud moral influyendo en la formación o deformación de los sistemas de valores de los médicos residentes, se recomendó que participen en estudios de evaluación para comparar dicha influencia sobre sus médicos en formación.

Asimismo, Zamora (2009) llevó a cabo un estudio con el objetivo de examinar la relación entre los compromisos organizacionales que establecen los profesores chilenos con sus escuelas y la intención de permanecer en ellas. Se utilizó un instrumento en el que los compromisos organizacionales se ponderaron utilizando el modelo multidimensional propuesto por Allen y Meyer (1990, 1993) y Meyer, Allen y Smith (1993). Este modelo

caracteriza tres tipos de compromisos: afectivo, calculativo y normativo. Mediante técnica de regresión logística se identifica el poder explicativo de cada compromiso en la intención de permanencia de los profesores en sus establecimientos. La muestra está constituida por 539 profesores de enseñanza básica de Santiago de Chile. El estudio dio como resultado que el compromiso afectivo explica en mejor medida la intención de permanencia. No obstante, para un mejor ajuste se requiere integrar aspectos normativos a la dimensión afectiva. Por otra parte, se distingue que el compromiso calculativo es relevante, aunque su poder explicativo es significativamente menor que el afectivo. Se concluyó entonces que la decisión de los profesores chilenos de permanecer es explicada, en una importante magnitud, por los compromisos organizacionales que ellos desarrollan. A su vez, el tipo de compromiso que revelen responde a cuán sumergidos están en sus escuelas. Mientras más sumergidos, ya sea por factores de edad o de la estructura laboral, más posibilidades hay de que la permanencia aparezca como un asunto exclusivamente afectivo. Mientras menos sumergidos, y más visibles sean otras alternativas, sea porque se es más joven o hay menor regulación del mercado laboral, más posibilidades hay de que se combinen las dimensiones afectivas y calculativas. No se hicieron recomendaciones para este estudio.

Las investigaciones citadas, muestran las razones y fundamentos del porqué los colaboradores permanecen o no permanecen en sus instituciones laborales; o la relevancia del grado académico. Es por eso que, para el total entendimiento de este estudio, debemos entrar en contexto con estos dos conceptos tan importantes que abordaremos a lo largo de la presente investigación.

Permanencia Laboral:

Claramente el rol del departamento de recursos humanos es bastante relevante para el éxito de las organizaciones, ya que a este departamento se le atribuye el buen o mal funcionamiento de los recursos más importantes de todo tipo de empresa: el recurso humano.

“La Administración de Recursos Humanos (ARH) trata de conquistar y de retener a las personas en la organización, para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa no sólo

aquellas cosas grandiosas que provocan euforia y entusiasmo, sino también aquellas cosas pequeñas e innumerables que frustran e impacientan o que alegran y satisfacen, pero que llevan a las personas a desear permanecer en la organización. Pero cuando se habla de ARH hay más cosas en juego, tal como la calidad de vida que tendrán la organización y sus socios, como el tipo de socios que la organización desea cultivar”. (Chiavenato, 2007, pp. 122).

Es por eso que es de suma importancia tener en mente siempre lo importantes que son todas las atribuciones del departamento de Recursos Humanos.

“Entre los fenómenos internos causantes de las separaciones están prácticamente todos los elementos que forman parte de una política de RH. Cuando una política de RH es inadecuada, ésta promueve una actitud en el personal que lo predispone a retirarse de la organización. Uno de los mejores indicios de una buena política de recursos humanos es la permanencia del personal en la organización, especialmente cuando va acompañada por la participación y dedicación de las personas”. (Chiavenato, 2007, pp. 140).

En las empresas es muy importante mejorar la calidad y productividad, junto con el servicio al cliente, mejorando las aptitudes para relacionarse con las personas y para esto es necesario estimular el cambio y la innovación. Con el cambio, viene lo temporal.

“Los grupos de trabajo también entran cada vez más en un estado de movimiento. Antes, se asignaba a los trabajadores en un grupo de trabajo y esa asignación era de permanencia relativa. Los trabajadores podían estar seguros de que se trabajaría con las mismas personas un día tras otro. Esa posibilidad de predicción ha sido

sustituida por grupos temporales de trabajo, equipos que incluyen a miembros procedentes de diferentes departamentos cuyos integrantes cambian todo el tiempo, y la mayor rotación de empleados para cubrir las asignaciones de trabajo en cambio constante”. (Robbins y Judge, 2009, pp. 23).

Por otro lado, el tema de los grupos temporales de trabajo no es aún muy popular, ni siquiera es deseable en las empresas convencionales, en las que se espera retener a los empleados el mayor tiempo posible.

“Todos estos procesos para retener a las personas (remunerar, brindar prestaciones y servicios sociales compatibles con un estándar saludable de vida, proporcionar un contexto físico y psicológico agradable y seguro para el trabajo, asegurar relaciones sindicales amigables y cooperativas) son importantes para definir su permanencia en la organización y, sobre todo, para su motivación para trabajar y alcanzar los objetivos organizacionales”. (Chiavenato, 2007, pp. 279).

La motivación como señala López (2005) se refiere al proceso que activa el comportamiento de una persona. Es una característica psicológica humana y bien puede ser causada de manera interna o externa. En el ámbito laboral, la motivación se define como el motor de los colaboradores a alcanzar objetivos. Es por ello que es importante conocer qué es exactamente lo que enciende este motor en los colaboradores. Un colaborador motivado, dará resultados y permanecerá en la organización.

Es de carácter relevante el hacer énfasis en que Chiavenato (2007) también señala que, así como los empleados contribuyen con trabajo, esfuerzo, dedicación personal, desempeño, conocimiento, habilidades y competencias, también están motivados por el salario, los beneficios, los premios, los elogios, el reconocimiento, las oportunidades y la permanencia en el empleo.

El mismo autor indica que para la retención de los recursos humanos es necesaria la existencia de una serie de cuidados especiales, entre los cuales sobresalen los planes de remuneración económica, de prestaciones sociales, de higiene y seguridad en el trabajo, para poder hacer que los colaboradores se sientan satisfechos y motivados, así como para inducirles a permanecer en ella y a ponerse la camiseta (Chiavenato, 2007).

Chiavenato (2007) expresa que la relación entre los colaboradores y las mismas organizaciones, no siempre conforman una relación de cooperación y mucho menos es una relación satisfactoria. Muchas veces, esta relación se hace tensa y conflictiva porque el tratar de alcanzar los objetivos de una de las partes impide o hace muy difícil el logro de los objetivos de la otra. Además, realmente no es novedad el conflicto que existe entre los objetivos que la organización pretende alcanzar y los objetivos individuales de cada uno de los integrantes de la organización. Es común saber que los objetivos organizacionales y los objetivos individuales algunas veces no son compatibles. Para que las empresas puedan alcanzar eficientemente sus objetivos, se provocan con frecuencia sentimientos negativos en los individuos (como frustración, fracaso, conflicto y una corta perspectiva temporal de permanencia en la organización). Como si las personas fueran desechables. Esto es debido a que las empresas les exigen a sus colaboradores midiendo su desempeño y limitándolas a tareas aisladas, especializadas, repetitivas y carentes de oportunidades para la manifestación de sentimientos positivos (de independencia, responsabilidad y confianza en ellos mismos). La frustración generada transforma a los colaboradores en personas apáticas y sin interés por su trabajo. Algunos buenos ejemplos de que los objetivos se contraponen pueden ser que casi siempre, la reducción de costos va en contra de mejores salarios, el aumento de las ganancias entra en conflicto con mejores beneficios sociales, la productividad no se lleva con el esfuerzo saludable, el orden no funciona con la libertad, la coordinación no se da con la autonomía y lo que es bueno para una de las partes, no siempre es bueno para la otra. Es ahí donde está el conflicto y el antagonismo de intereses. Si una de las partes obtiene ventaja, la otra generalmente queda insatisfecha, en el caso de que la solución adoptada sea del de tipo ganar-perder.

Un factor comparable al factor de satisfacción podría ser el factor ambiente, es responsabilidad de cada organización crear y mantener el mejor clima organizacional que

se pueda para que cada colaborador pueda desarrollarse de la mejor manera y con la confianza para tomar decisiones que afectarán su desempeño dentro de la organización de manera productiva y eficaz; de esta manera, contribuir a un mejor desarrollo de la comunidad y del país generando riqueza, trabajo y creando condiciones de superación para todos (González, 2016).

De acuerdo con la teoría de las necesidades, si existe motivación, es por que hay necesidades insatisfechas. Es decir, una necesidad satisfecha no es motivadora. Esta teoría, tal como señala López (2005) se refiere a aquello que necesitan o requieren las personas para llevar vidas gratificantes, claro está. Una persona con solamente el dinero suficiente para comer y pagar deudas de luz, agua y vivienda seguirá motivada porque estas son necesidades básicas que necesitan ser cubiertas de manera constante. Una persona que no se preocupa por cubrir estas necesidades, fácilmente podría perder la motivación de trabajar porque realmente no necesitaría el dinero para sobrevivir.

Igualmente, los factores satisfacción y ambiente no son los únicos con influencia en la permanencia; otro factor que podría ser relevante o importante es el factor edad.

“¿Qué efecto tiene la edad, en realidad, sobre la rotación, ausentismo, productividad y satisfacción? Entre más viejo se hace alguien, menos probable es que abandone su empleo. Esta conclusión se basa en estudios de la relación edad-rotación. Por supuesto, esto no debiera sorprender. Conforme los trabajadores envejecen, menos oportunidades de trabajo tienen. Además, su renuncia es menos factible que la de los empleados jóvenes debido a que la permanencia larga en su puesto tiende a darles salarios más altos, vacaciones pagadas más extensas y beneficios más atractivos por concepto de pensión”. (Robbins y Judge, 2009, pp. 49).

Incluso, Robbins y Judge (2009) indican que la satisfacción se relaciona de manera negativa con la rotación, pero también señalan que la correlación es más fuerte que la que

existe con el ausentismo. Sin embargo, hay factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre las oportunidades alternas de trabajo y la extensión de la antigüedad con la organización, que son limitaciones que se toman en cuenta para la decisión de dejar el trabajo que se tenga actualmente. Las investigaciones indican que una medición relevante de la relación entre la satisfacción y la rotación es el nivel de desempeño del empleado. En específico, el nivel de satisfacción no es tan importante para predecir la rotación de aquellos con desempeño superior. Es común que en la organización se esfuercen más para conservar a esa clase de personal. Les dan aumentos de salario, muchas más muestras de salario emocional, mejores oportunidades para ascender, etcétera. Todo lo opuesto tiende a aplicarse para quienes tienen mal desempeño. La organización se esfuerza poco para retenerlos. Incluso, en algunos casos, llega a haber presiones sutiles para que ellos mismos renuncien. Entonces, se esperaría que la satisfacción en el trabajo fuera una influencia más significativa para la permanencia de los trabajadores con desempeño deficiente, que para la de los empleados de alto rendimiento. Al final, deja de importar el nivel de satisfacción, ya que es más probable que los últimos continúen trabajando en la organización porque el salario emocional (reconocimientos, los elogios y otras recompensas que reciben) les dan más razones para quedarse.

Asimismo, parte fundamental de la permanencia, según el sentido común, es un buen proceso de reclutamiento y selección. Chiavenato (2007) indicó: “A pesar de su elevado costo operativo, la selección de personal tiene importantes y grandes resultados para la organización, como: mayor estabilidad y permanencia de las personas, por lo tanto, reducción de la rotación de personal” (p. 191).

Existen dos casos extremos del mercado en recursos humanos como estudia Chiavenato (2007). Si la situación es de oferta, existe un temor de perder el empleo y habrá mayor permanencia en la empresa; si la situación es de demanda, existe un deseo de cambiar de empleo y habrá menor permanencia en la empresa.

Por otro lado, uno de los tres componentes del compromiso organizacional según Robbins y Judge (2009), es el “compromiso para continuar” definido como el valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Una trabajadora quizá se comprometa con su empleador porque éste le paga bien y

ella siente que su familia se vería perjudicada si renunciara. Otro de estos tres componentes es el “compromiso normativo” y se define como la obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. Por ejemplo, un empleado que encabeza con fervor una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que “la dejaría mal parada” si se fuera (p. 80).

Por lo indicado anteriormente, tal como se mencionó en algunos casos, las remuneraciones, compensaciones y beneficios son clave en la permanencia de los colaboradores. Robbins y Judge (2009) señalan: “Si se paga más se obtendrán empleados mejor calificados y más motivados que permanecerán más tiempo con la organización.” (p. 228).

Todos los aspectos que tengan que ver con el bienestar de la empresa y su buen funcionamiento es gracias a los colaboradores; y para que esto funcione con sinergia, los colaboradores deben ser evaluados cada cierto tiempo. Se sabe que todo lo que se puede medir, se puede mejorar y es por eso que se debe de evaluar el desempeño de los colaboradores. Robbins y Judge (2009): “Cuando se realiza un debido proceso de evaluaciones del desempeño, los empleados reportan reacciones positivas a éste, perciben los resultados de las evaluaciones como más exactos y expresan un mayor interés por permanecer con la organización.” (p. 601) Esto se convierte en un gana-gana.

Sin embargo, existen algunos casos en los que las personas creen que ya no son capaces de hacer algo diferente o aprender algo nuevo y esa es la única razón por la que se esfuerzan por permanecer en las organizaciones. Chiavenato (2007) refiere que “las personas procuran permanecer en sus organizaciones por miedo de engrosar las filas de candidatos a desempleados.” (p. 132).

Años de escolaridad:

Los años de escolaridad son medidos de manera más común con grados académicos. El grado académico es un factor importante cuando se refiere a permanencia y a remuneraciones. Existe la creencia de que mientras más post grados, maestrías y/o especializaciones se tengan, mejor se ganará. Chiavenato (2007) indica que el problema que muestran muchos planes de remuneración reside en que las personas no notan la

relación entre remuneración y productividad y consideran que la remuneración se basa en función de la edad, con cuántos años de escolaridad cuente la persona, el desempeño que se ha invertido a lo largo de los años o incluso ciertos factores irrelevantes como pensar que algunas personas simplemente tienen suerte.

Además, Brunner (como se citó en Gil, 1997) señala que la relación entre las universidades y la sociedad sería marcada por el nacimiento de un nuevo grupo de personas intelectuales que dedicarían su vida a la enseñanza. A este grupo de personas se refiere como “grupo ocupacional masivo”. Lo cual hace pensar que se debe al espectacular crecimiento del personal académico en las universidades latinoamericanas. En otras palabras, mejores puestos gracias a mejor nivel académico; es allí donde recae de nuevo la importancia de la preparación profesional para encontrar buenos empleos y permanecer en ellos.

Adicionalmente, existen otros autores que entienden la importancia de un buen nivel académico, ya que este es relacionado con un buen rendimiento laboral. De hecho, Jiménez (como se citó en Navarro, 2003) indica que rendimiento escolar se define como “el nivel de conocimientos demostrados en un área o materia, comparado con la norma de edad y nivel académico”. (p. 2). Si se sabe que, en el pasado, una persona tuvo un buen rendimiento escolar, puede asumirse que entonces adquirió buenos hábitos, tales como responsabilidad, trabajo en equipo, tenacidad, honradez y el ser cumplido; características que se buscan en las personas para poder llamarlas candidatos idóneos en un buen número de empresas, para un buen número de puestos.

Guatemala es un país con un sistema educativo poco eficaz y con un escaso alcance. Según el Instituto Nacional de Estadística (2017), el porcentaje de la población de 15 años y más que es incapaz de leer y escribir un párrafo breve, disminuyó del 2008 al 2012, el porcentaje de analfabetismo para este último año (2012) era de 16%, aún una cifra alta.

En un país como Guatemala, es evidente que para terminar con la pobreza en la que está envuelto, falta mucho tiempo, comenzando por que “los padres de familia con una mayor educación crean ambientes intelectualmente más estimulantes para sus hijos” (Revista Latinoamericana de Psicología, 2009). Actualmente, como se señala en el párrafo anterior, los porcentajes de analfabetismo son altos. Las personas con bajos niveles de escolaridad

siguen reproduciéndose y siendo incapaces de estimular intelectualmente a sus hijos de la mejor manera, haciendo que estos crezcan para alcanzar un nivel no tan alto de escolaridad y repetir la historia.

Para terminar, los directivos de las empresas deben tener en consideración aspectos relevantes que influyen en la motivación, satisfacción y el ambiente laboral de su personal. Así también considerar la importancia o relación que tenga el grado académico de sus colaboradores con la cantidad de tiempo que invierten o se tiene pensado invertir.

Los años de escolaridad como un dato aislado no pueden asegurar la calidad de trabajo que desempeñará un colaborador; tendrían que tomarse en cuenta también calificaciones adquiridas, centro de estudios, cursos extracurriculares cursados, existencia de reconocimientos académicos, etcétera. Sin embargo, el tomar en cuenta la cantidad de años de escolaridad de una persona sí crea un marco de referencia de las expectativas que pueda tener de la organización para la que trabajará, pues ha invertido tiempo y dinero en desarrollar habilidades y conocimientos técnicos y por ello, se busca la compensación.

Si la organización no cuenta con un buen plan de compensaciones y beneficios para sus colaboradores, no importa qué tantos años de escolaridad tengan éstos, naturalmente buscarán crecer y encontrar un trabajo que si cumpla con sus expectativas. Un buen plan de compensaciones y beneficios es clave para la permanencia dentro de una organización cuando se cuenta con el personal idóneo para cada puesto.

I. Planteamiento del Problema

En la actualidad, en las organizaciones es común querer retener a los colaboradores la mayor cantidad de tiempo posible. Que los colaboradores permanezcan laborando por mucho tiempo en las organizaciones, resulta positivo ya que brinda estabilidad, ahorro de recursos e incluso crecimiento sin muchos altibajos.

Alrededor del mundo es un común denominador que una persona al desear tener estabilidad en su vida, permanecerá en su trabajo para poder sobrevivir y proveer a su familia sin importar diversos factores externos tales como: si le gusta el ambiente laboral, si está satisfecho o si se siente motivado. En Guatemala, según el informe de PNUD (2016), sólo se invierte el 2.92% del Producto Interno Bruto (PIB) en educación. Y únicamente el 24.4% de la población en el 2014 terminó su educación a nivel medio, razón por la cual las oportunidades de los demás guatemaltecos que no tienen estudios universitarios son limitadas y, por ende, se considera que estos son factores que contribuyen a que los colaboradores trabajen por mucho tiempo para una misma empresa que les provea la seguridad y estabilidad que tanto necesitan.

Por otro lado, se tiene la creencia de que los jóvenes, ya no quieren trabajar por mucho tiempo en el mismo lugar, que quieren superarse, dedicar mucho más tiempo al estudio, emprender sus propios negocios y se rehúsan profundamente a la idea de trabajar para alguien más por el resto de sus vidas, ya que esto puede ser un indicador de no alcanzar la auto-realización. Los jóvenes creen que estarían trabajando para alcanzar los sueños de los demás y no los propios. Por el contrario, se considera poco probable que un joven que no tuvo muchos años de escolaridad piense lo mismo. Las posibilidades y oportunidades que tienen las personas que no han podido estudiar disminuyen considerablemente comparándolas con las personas que sí tuvieron la oportunidad de estudiar.

Es por esto que surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe correlación estadísticamente significativa entre permanencia laboral y años de escolaridad en una empresa dedicada a la distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo?

2.1 Objetivos:

2.2 Objetivo General:

Determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre permanencia laboral y años de escolaridad en una empresa dedicada a la distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo.

2.3 Objetivos Específicos:

- Identificar si existe correlación entre el factor motivación y los años de escolaridad.
- Identificar si existe correlación entre el factor ambiente y los años de escolaridad.
- Identificar si existe correlación entre el factor satisfacción y los años de escolaridad.
- Identificar si existe correlación entre el factor de permanencia laboral y edad de los participantes.
- Elaborar una propuesta de un plan de compensaciones y beneficios.

2.4 Variables de Estudio

- Permanencia laboral
- Años de escolaridad

2.5 Definición de Variable de Estudio:

2.5.2 Definición Conceptual:

Permanencia laboral:

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

Años de escolaridad:

Según la Real Academia Española (2014) se define como el período de tiempo durante el que se asiste a un centro de enseñanza de cualquier grado para realizar estudios.

2.5.3 Definición Operacional:

Permanencia laboral:

Es el período de tiempo que tiene un colaborador de trabajar en una organización. Para fines de este estudio, se tomará tanto a colaboradores del área operacional como a trabajadores del área administrativa. Se medirá la permanencia laboral a través de los siguientes indicadores:

- Satisfacción Laboral
- Ambiente laboral
- Motivación laboral

Grado académico:

Para fines de esta investigación se consideró el número de “años de escolaridad” como grado académico, y este como el diploma o título obtenido al completar tanto estudios a nivel medio como universitario. Se contaron los años de escolaridad con la ayuda de una tabla, en la que los sujetos debieron haber seleccionado su último año de escolaridad concluido:

Primaria:	1	2	3	4	5	6
Secundaria:	7	8	9			
Nivel Medio:	10	11	12			
Estudios universitarios:	13	14	15	16	17	
Maestría:	18	19				
Doctorado:	20	21	22			

2.6 Alcances y Límites:

La presente investigación tiene como objetivo conocer si existe correlación entre la permanencia laboral y los años de escolaridad que tienen los colaboradores del área administrativa y operativa de una empresa de distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo. Por lo tanto, los resultados que se obtengan en esta

investigación no pueden ser generalizados a los colaboradores de diferentes empresas, sino únicamente a sujetos que posean características similares a las descritas en el presente estudio.

2.7 Aporte

Con esta investigación se espera poder ayudar al área de recursos humanos de dicha empresa a identificar factores que pueden influir en la permanencia de los colaboradores en la organización, teniendo un conocimiento acerca de sus percepciones y cómo éstas pueden afectar a largo plazo. Asimismo, en el área de Psicología Industrial, se podrá indagar en este tema para investigaciones futuras y con ello desarrollar programas y/o talleres que ayuden a los colaboradores de otras empresas que muestren una problemática similar. Para la empresa dedicada a la distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo se espera aportar información valiosa que pueda considerarse y utilizarse en el futuro al momento de contratar personal, además de la propuesta de un plan de compensaciones y beneficios para la empresa.

III. Método

3.1 Sujetos

Esta investigación se llevó a cabo en una empresa dedicada a la distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo. Debido a la naturaleza del estudio se seleccionaron 60 colaboradores, hombres y mujeres que oscilaron dentro en un rango de 18 a 60 años de edad, tanto del área administrativa como del área operativa.

Para escoger a los participantes del estudio, se utilizó un muestreo no probabilístico, el cuál según Hernández, Fernández y Baptista (2003), se define como un procedimiento de selección informal; o sea, los participantes fueron escogidos al azar. Se programaron dos días para la aplicación del instrumento. Un día para llegar a las oficinas centrales y aplicarlo a colaboradores del área administrativa y otro día para llegar a bodega y aplicarlo a colaboradores del área operativa. En ambos casos el instrumento fue administrado de manera colectiva, durante horario de descanso.

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN		
Área	Administrativa	30
	Operativa	30
Género	Masculino	47
	Femenino	13
Relación de convivencia	Soltero	28
	Casado	15
	Unido	8
	Divorciado	7
	Viudo	2
Edad	Menor de 25 años	16
	Entre 25 y 35 años	21

	Entre 36 y 45 años	16
	46 años o mayor	7
Años de escolaridad	De 7 a 9 años	3
	De 10 a 12 años	31
	De 13 a 15 años	13
	16 años o más	13
Tiempo de laborar en la empresa	Menos de 1 año	27
	De 1 año a 5 años	24
	De 5 años a 9 años	5
	Más de 9 años	4

3.2 Instrumento

Para realizar el presente estudio se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas, validado por expertos. El instrumento estuvo dirigido a los colaboradores, con el objetivo de determinar si existe correlación entre permanencia laboral y grado académico; el instrumento midió cada variable mencionada anteriormente. Se administró de forma colectiva a los sujetos.

Los factores que se midieron en el instrumento, en cuanto a la permanencia laboral fueron:

- Satisfacción
- Ambiente
- Motivación laboral.

Se crearon tres reactivos por cada indicador y se agregaron tres preguntas cerradas sobre su sentido de permanencia, directamente; lo cual hace que el cuestionario cuente con 12 reactivos.

Además, en el mismo instrumento, midió el grado académico de los participantes; el cual puede ir desde la primaria incompleta, primaria completa, secundaria incompleta, secundaria completa, título a nivel medio, pensum cerrado de carrera universitaria, título universitario, maestría, doctorado, etc.

El instrumento se adjuntó en los anexos de la presente investigación.

3.3 Procedimiento

Para la realización de esta investigación, fue necesario cumplir con una serie de pasos que se describen a continuación:

- Se solicitó autorización a la empresa.
- Se aprobó el tema de tesis.
- Se autorizó la realización de la investigación en la empresa propuesta
- Se localizó un cuestionario en el que se basaría la creación de los instrumentos a utilizar en la presente investigación.
- Se establecieron los sujetos que participaron en la investigación.
- Se validó el instrumento, antes de ser aplicado en la empresa en donde se llevó a cabo el estudio.
- Se aplicaron los instrumentos a las y los colaboradores de la organización.
- Se tabularon los resultados.
- Se discutieron los resultados.
- Se establecieron las conclusiones y recomendaciones del estudio.
- Se elaboró el informe final de resultados.

3.4 Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística

Esta investigación empleará un enfoque cuantitativo y está enmarcada con un alcance correlacional, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), significa conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos variables, en este caso. El instrumento busca operacionalizar estadísticamente las variables; es decir medirlas, para determinar si existe o no correlación entre ellas.

Para el análisis de los resultados se utilizaron medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y la R de Pearson que según Pérez (2008), es un parámetro que indica el grado de relación simultáneo entre dos variables, a pesar de que no hay distinción entre la variable independiente y la dependiente.

Finalmente, para el análisis de los datos se utilizó el programa Excel, así como el paquete estadístico para las ciencias sociales SPSS versión 21.

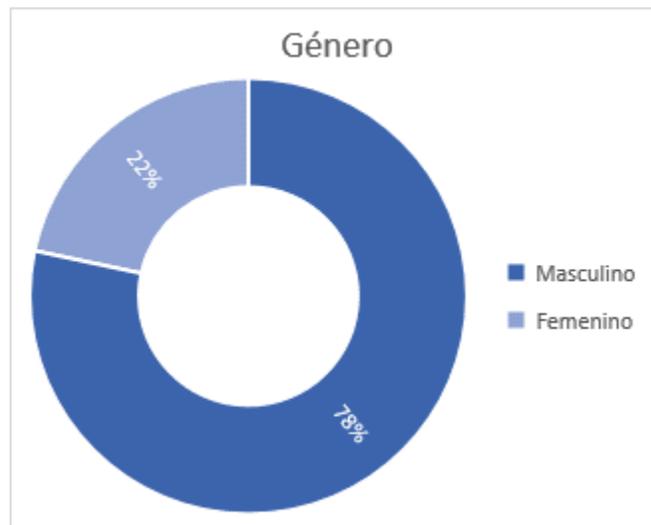
IV. Resultados

A continuación, se presentan las gráficas de resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario con 12 preguntas cerradas, validado por tres expertos, con el que se evaluaron los factores que influyen en la permanencia laboral (motivación, satisfacción y ambiente), y los años de escolaridad de los participantes, además de datos generales tales como la relación de convivencia, edad, sexo y tiempo de laborar para la empresa.

El instrumento fue aplicado a 60 colaboradores de una empresa dedicada a la distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo, de la Ciudad de Guatemala, de los cuales 30 pertenecen al área administrativa y los otros 30 pertenecen al área operativa.

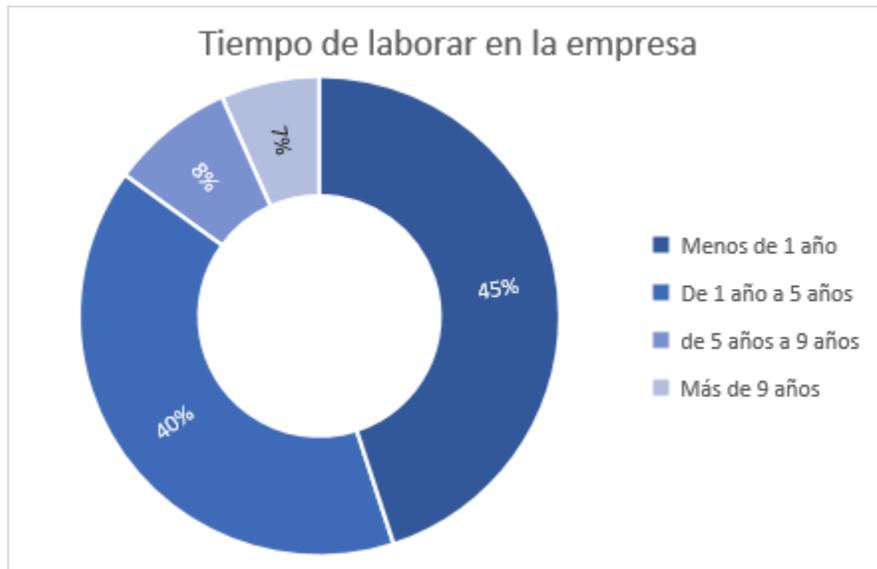
A continuación, los datos generales de los sujetos de la investigación.

Gráfica No. 1



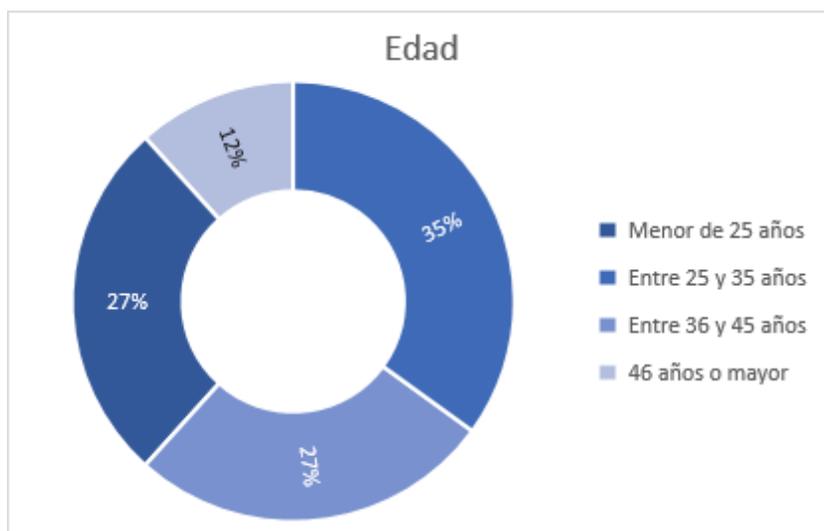
Como se observa en la gráfica número 1, el 78% está conformado por hombres y el 22% está conformado por mujeres.

Gráfica No. 2



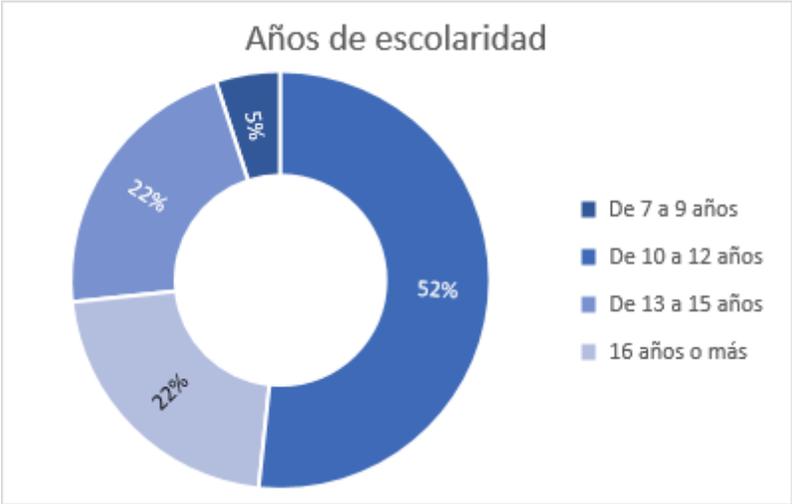
En la gráfica que representa el tiempo de laborar en la empresa, se observa que el mayor porcentaje corresponde al 45% de la población, conformado por personas que llevan menos de 1 año de laborar en la empresa. El 40% de la población está conformado por personas que llevan de 1 a 5 años laborando para la empresa. Un 8% lleva de 5 a 9 años y el menor porcentaje es de un 7% y pertenece a quienes llevan más de 9 años de laborar en la empresa.

Gráfico No. 3



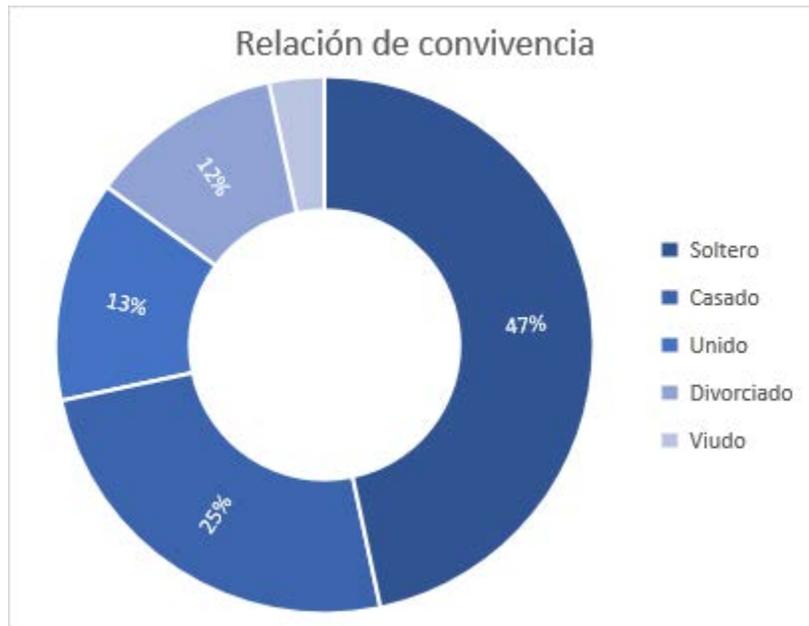
Lo representado en la gráfica anterior demuestra que el porcentaje más alto corresponde al 35% de la población, conformado por personas que tienen entre 25 y 35 años de edad. También se observa que un 27% de la población está conformado por personas menores de 25 años de edad; en igual porcentaje (27%), se representan personas entre 36 y 45 años de edad y el menor porcentaje corresponde al 12%, conformado por personas que tienen más de 45 años de edad.

Gráfica No. 4



Se observa en la gráfica número 4 que el mayor porcentaje corresponde al 52% de la población, conformado por personas que cuentan con 10 a 12 años de escolaridad. Un 22% cuenta con 13 a 15 años de escolaridad mientras que otro 22% cuenta con 16 años de escolaridad o más. Por último, se puede observar que el menor porcentaje corresponde al 5% de la población, representando a quienes cuentan con 7 a 9 años de escolaridad.

Gráfica No. 5



La gráfica número 5 muestra que el mayor porcentaje corresponde al 47%, conformado por la población que está soltera. El 25% de la población está casada, mientras que el 13% de la población está unida, al mismo tiempo que el 12% está divorciada y el menor porcentaje corresponde al 3%, conformado por la población estudiada que está viuda.

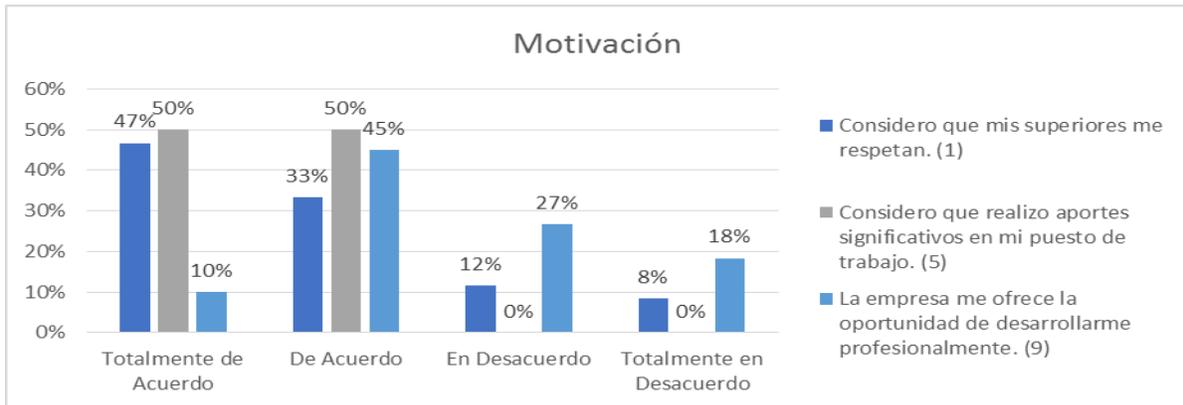
4.2 Motivación

El primer indicador de permanencia que se analizó fue la motivación. Ésta se midió utilizando los siguientes reactivos:

1	Considero que mis superiores me respetan.
5	Considero que realizo aportes significativos en mi puesto de trabajo.
9	La empresa me ofrece la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

A continuación, se presentan los resultados de cada reactivo.

Gráfica No. 6



Como se puede observar en la gráfica número 6, este indicador muestra que la mayoría de la población considera estar motivada dentro de la organización ya que indicaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con las afirmaciones que se plantearon.

4.3 Satisfacción

El segundo indicador de permanencia que se analizó fue la satisfacción. Ésta se midió utilizando los siguientes reactivos:

2	Mis jefes reconocen el trabajo que realizo
6	Me delegan responsabilidades que me hacen sentir que confían en mí.
10	Me siento satisfecho con mi puesto de trabajo

A continuación, se presentan los resultados de cada reactivo.

Gráfica No. 7



En la gráfica número 7, se observa que el indicador de satisfacción muestra que la mayoría de la población considera estar satisfecha dentro de la organización ya que indicaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con las afirmaciones planteadas.

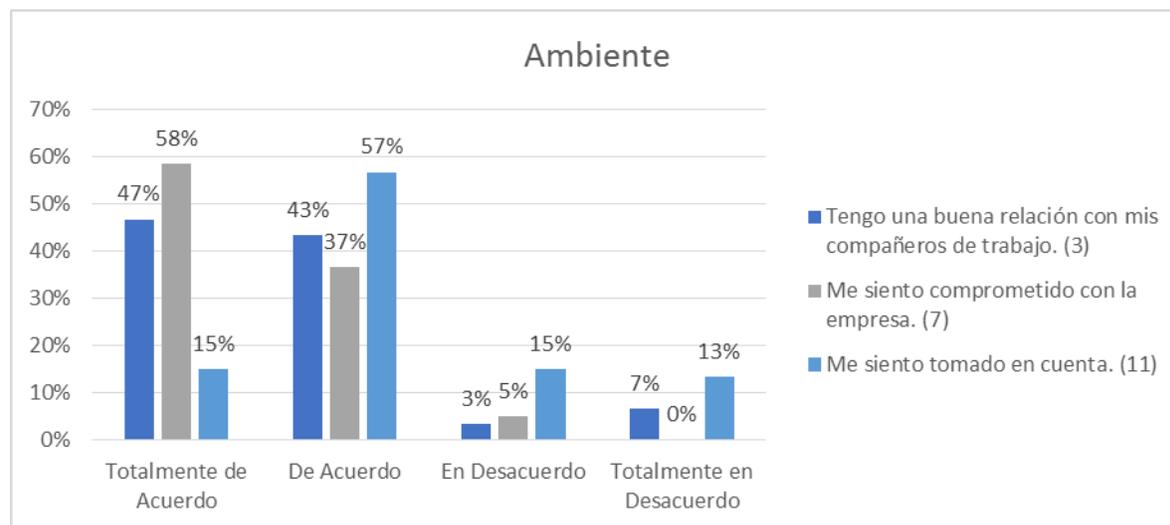
4.4 Ambiente

El tercer indicador de permanencia que se analizó es la motivación. Ésta se midió utilizando los siguientes reactivos:

3	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.
7	Me siento comprometido con la empresa.
11	Me siento tomado en cuenta.

A continuación, se presentan los resultados de cada reactivo.

Gráfica No. 8



El indicador de ambiente, como se observa en la gráfica número 8, muestra que la mayoría de la población percibe un buen ambiente dentro de la organización, ya que indicaron tener buena relación con sus compañeros, sentirse comprometidos y sentirse tomados en cuenta dentro de la misma.

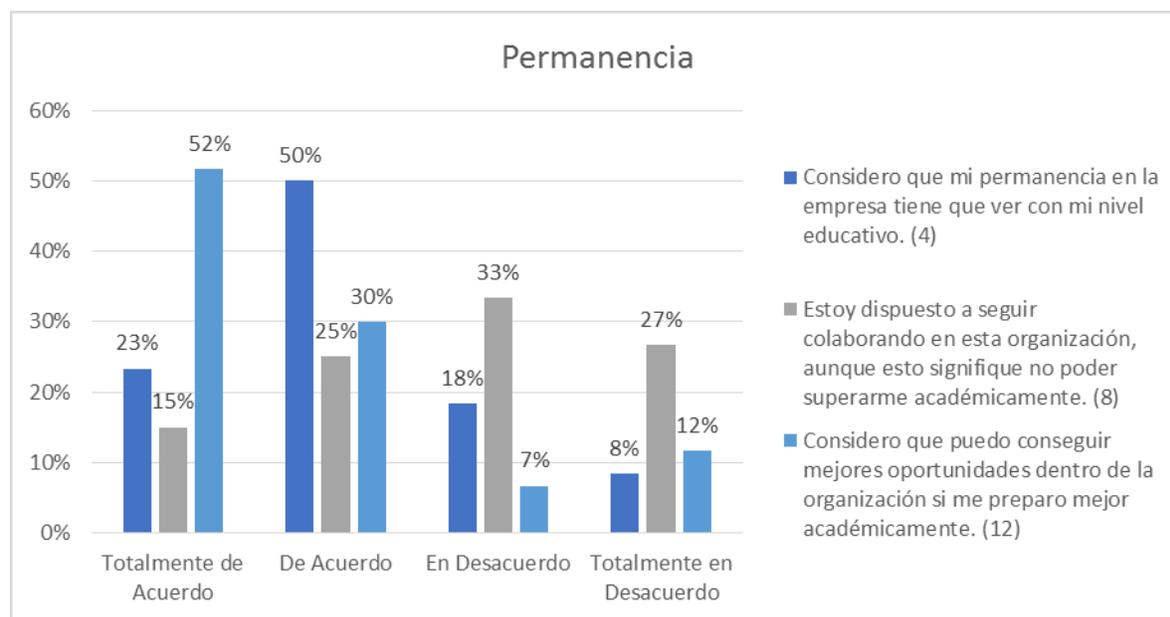
4.5 Permanencia

El cuarto y último indicador que se analizó fue la permanencia. Éste se midió utilizando los siguientes reactivos:

4	Considero que mi permanencia tiene que ver con mi nivel educativo.
8	Estoy dispuesto a seguir colaborando en esta organización, aunque esto signifique no superarme académicamente.
12	Considero que puedo conseguir mejores oportunidades dentro de la organización si me preparo mejor académicamente.

A continuación, se presentan los resultados de cada reactivo.

Gráfica No. 9



Como se puede observar en la gráfica número 9, el indicador de permanencia muestra diferencia ya que la población considera tanto que su permanencia en la empresa tiene que ver con su nivel educativo, como que pueden conseguir mejores oportunidades dentro de la organización si se preparan mejor académicamente, tal y como señalaron en las preguntas número 4 y número 12; sin embargo, los colaboradores no están dispuestos a seguir

colaborando dentro de la organización si esto significara no poder superarse académicamente, tal y como indicaron en la pregunta número 8.

Se puede decir de acuerdo con los resultados presentados que existen diferencias en la cantidad de respuestas positivas (totalmente de acuerdo o de acuerdo) de indicador a indicador. El indicador con el mayor porcentaje de estas respuestas es ambiente, con un 42.8%; el segundo factor es el de satisfacción con un 39.7%, similar al factor de motivación con un 39.1%; y el factor con menor porcentaje de respuestas positivas fue el de permanencia, con un 32.5%.

4.6 Correlación

Para continuar con el análisis de datos y con la finalidad de responder al objetivo general del trabajo de investigación, se presentan los siguientes resultados para determinar si existe o no correlación entre permanencia laboral y años de escolaridad en una empresa dedicada a la distribución y venta de productos farmacéuticos y de consumo.

Tabla No. 1

CORRELACIÓN	Permanencia	Años de Escolaridad
Correlación de Pearson	1	-0.025
Significancia		0.850
N	60	60

Ya que el nivel de significancia bilateral es mayor a 0.06, entonces se dice que no existe correlación estadísticamente significativa entre permanencia laboral y años de escolaridad, en este grupo de estudio.

Tabla No. 2

CORRELACIÓN	Años Escolaridad	Motivación
Correlación de Pearson	1	0.120
Significancia		0.361
N	60	60

No existe correlación estadísticamente significativa entre años de escolaridad y motivación laboral, en este grupo de estudio, porque el nivel de significancia bilateral es mayor a 0.06.

Tabla No. 3

CORRELACIÓN	Años Escolaridad	Satisfacción
Correlación de Pearson	1	-0.069
Significancia		0.599
N	60	60

En el caso del factor satisfacción y los años de escolaridad, entonces no existe correlación estadísticamente significativa, en este grupo de estudio, ya que el nivel de significancia bilateral es mayor a 0.06.

Tabla No. 4

CORRELACIÓN	Años Escolaridad	Ambiente
Correlación de Pearson	1	-0.017
Significancia		0.900
N	60	60

Dado a que el nivel de significancia bilateral es mayor a 0.06, no hay correlación estadísticamente significativa entre años de escolaridad y ambiente laboral, en este grupo específico.

Tabla No. 5

CORRELACIÓN	Años Escolaridad	Factor permanencia
Correlación de Pearson	1	-0.073
Significancia		0.578
N	60	60

No existe correlación estadísticamente significativa entre años de escolaridad y el factor de permanencia, en este grupo de estudio, porque el nivel de significancia bilateral es mayor a 0.06.

Tabla No. 6

CORRELACIÓN	Factor de Permanencia	Edad
Correlación de Pearson	1	0.269*
Significancia		0.038
N	60	60

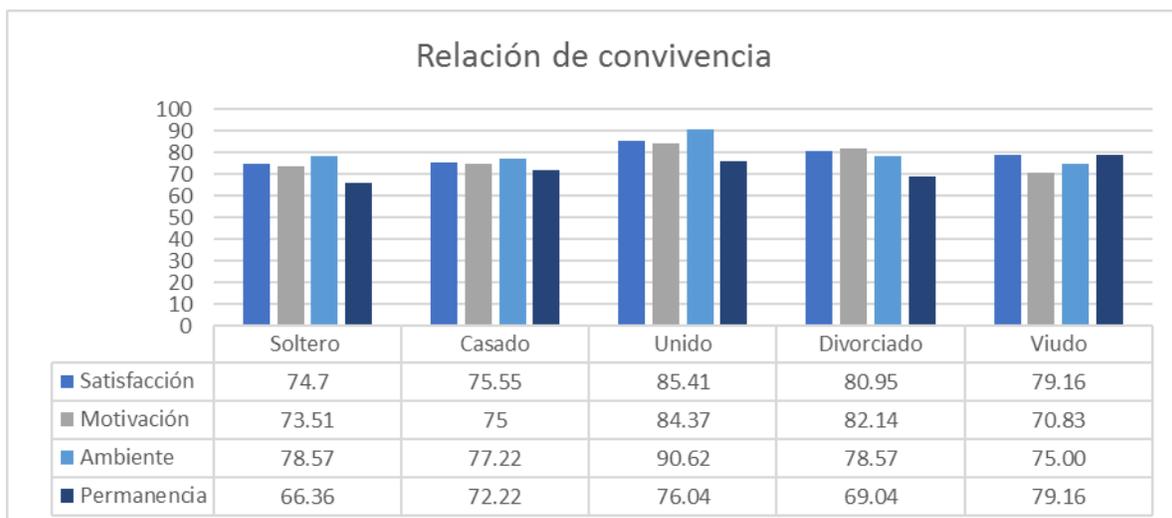
En el caso del factor de permanencia y la edad, sí existe correlación estadísticamente significativa, en este grupo de estudio, siendo una correlación baja, ya que el nivel de significancia es menor a 0.05.

Dados los resultados anteriores se observa que no existe correlación estadísticamente significativa entre permanencia laboral y años de escolaridad. Sin embargo, sí existe correlación estadísticamente significativa entre permanencia laboral y la edad, en este grupo de estudio.

4.7 Otros Resultados

Otros resultados que llamaron la atención en el estudio fueron las medias de la relación de convivencia de los sujetos, ya que revelaron algunas similitudes unos con otros. A continuación, la tabla en la que se ven los resultados.

Tabla No. 5



Se puede observar que, en los factores de satisfacción, motivación y ambiente, las medias más altas pertenecen a las personas unidas. Mientras que la media más alta del factor de permanencia pertenece a las personas viudas.

V. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si existe correlación entre permanencia laboral y años de escolaridad en una empresa dedicada a la distribución y venta de producto farmacéutico y de consumo. Para llevar a cabo dicha investigación, se aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas a 30 colaboradores del área administrativa y a 30 colaboradores del área operativa.

Se evidenció que, el factor de permanencia con mayor porcentaje de respuestas positivas al cuestionario administrado (totalmente de acuerdo y/o de acuerdo) de la empresa estudiada, fue el factor de ambiente, con un 42.8%. En desacuerdo con Azurdia (2010) cuyo estudio evidenció que el principal factor con mayor influencia en la permanencia de la organización es el prestigio institucional con un 19% para la generación X y un 28% para los millenials.

Además, un 52% de la población de la empresa estudiada cuenta con 10 a 12 años de escolaridad (es decir solo con el primer año de carrera de título a nivel medio o la carrera terminada) mientras que el estudio de Hernández (2010) demostró que el factor de mayor incidencia en el abandono universitario en las universidades es el factor económico. Es posible que a simple vista la incidencia en el abandono y los años de escolaridad, no sean indicadores comparables, sin embargo, el abandono universitario tiene que ver con los años de escolaridad de las personas del presente estudio, ya que se demostró que la incidencia del abandono se le atribuye al factor económico. A pesar de ser dos ciudades diferentes, la realidad del país es la misma. Los índices de pobreza en Guatemala son elevados, lo que provoca la necesidad de estudiar y trabajar; pero cuando el dinero se vuelve una necesidad para sobrevivir (proveer comida, bebida, hogar, etc.), ya no importa tanto tener un título universitario si se está generando ingresos con lo que ya se tiene. Tal puede ser el caso de la empresa del presente estudio, ya que más de la mitad de la población estudiada trabaja únicamente con el título a nivel medio o bien, habiendo empezado solamente la carrera, porque se vio en la necesidad de trabajar, abandonando sus estudios.

En este grupo de estudio, se evidenció que únicamente existe correlación entre la permanencia y la edad de los colaboradores, a diferencia del estudio de Morataya (2009)

donde se demostró que el factor con mayor importancia a opinión de los colaboradores, respecto a la permanencia laboral, fue el de la necesidad de existencia, de la teoría de Alderfer, la cual se refiere a las necesidades fisiológicas y de seguridad, tales como hambre, sed, vivienda, etc. Se puede inferir entonces que las personas estudiadas que pertenecen a cierto grupo de edades permanecen dentro de la organización únicamente por el sentido de supervivencia, sin importar si se sienten satisfechos, motivados o existe un buen ambiente dentro de la misma.

Por otro lado, los resultados evidenciaron que el 60% de la población no estaría de acuerdo en seguir colaborando dentro de la empresa, si esto significara no superarse académicamente. Sin embargo, sí dejarían sus estudios universitarios para poder brindar seguridad y satisfacción de necesidades fisiológicas a sus familias y a sí mismos, aunque esto signifique tener que renunciar a los estudios para tener mayor posibilidad de un mejor ingreso económico, como se analizó en el párrafo anterior. Además, la investigación realizada por Gallardo, Ortega y Castellanos (2012), demostró que la actitud ética profesional que presentan sus objetos de estudio sí está asociada con el grado académico; lo cual provoca inferir que ya que no hay altos grados académicos dentro de la fuerza laboral en Guatemala, es bastante probable que el desempeño deshonesto y antiético dentro de las organizaciones esté directamente relacionado a los bajos grados académicos, deteniendo el desarrollo de éstas y con ello el desarrollo del país. Un país subdesarrollado no invierte en educación, evitando crear el potencial de la mejor fuerza laboral.

Asimismo, dentro de la presente investigación, los sujetos muestran un sentido de permanencia elevado, mientras que Zamora (2009), concluye que la decisión de sus sujetos de permanecer en su organización es explicada en una importante magnitud, por los compromisos organizacionales que ellos desarrollan. Mientras más sumergidos, ya sea por factores de edad o de la estructura laboral, más posibilidades existen de que la permanencia aparezca como un asunto exclusivamente afectivo, a diferencia del análisis realizado en la presente investigación, en donde la permanencia se debe mayoritariamente a un sentido motivación, satisfacción, encontrarse dentro de un buen ambiente laboral y además un sentido de supervivencia, como se señaló en los párrafos anteriores.

VI. Conclusiones

1. Se demostró que no existe correlación estadísticamente significativa entre permanencia laboral y años de escolaridad, en este estudio.
2. En este grupo de colaboradores, no existe correlación estadísticamente significativa entre el factor motivación y años de escolaridad.
3. Según lo indicado por los sujetos de este estudio, no existe correlación estadísticamente significativa entre el factor de satisfacción y años de escolaridad, en esta organización.
4. En el grupo de sujetos estudiados, no existe correlación estadísticamente significativa entre el factor de ambiente laboral y los años de escolaridad de los colaboradores.
5. Sin embargo, la muestra tomada de la población de la organización demostró que sí existe correlación estadísticamente significativa entre los factores de permanencia laboral y edad de los colaboradores, siendo esta una correlación baja.
6. El grupo de colaboradores que están unidos a sus parejas, demostraron tener la media más alta en los factores de motivación, satisfacción y ambiente laboral. Llama la atención ya que, en la sociedad guatemalteca, las personas que no se casan y viven con sus parejas, no cumplen con un estándar social. Comúnmente se relaciona el matrimonio con un nivel alto de autorrealización. Sin embargo, basándonos en los resultados del instrumento, puede inferirse que a pesar de que en su vida personal, la sociedad las categorice como personas con bajos estándares, las personas unidas tienen un buen desempeño laboral ya que son las más motivadas, satisfechas y quienes consideran que trabajan en un muy buen ambiente laboral.

7. Los sujetos que se encuentran viudos demostraron la media más alta en el factor de permanencia dentro de la organización. Puede que esto se deba al deseo de aferrarse a la vida de alguna manera; es posible que el haber vivido por un proceso de duelo los haya hecho darse cuenta de la importancia de las cosas. Se considera que, si ya no tienen a su pareja, no quieren perder su trabajo, sin importar si se sienten motivados, satisfechos o se encuentran en un buen ambiente laboral

VII. Recomendaciones

1. Dado que los resultados arrojaron que no existe correlación entre permanencia laboral y años de escolaridad, se recomienda continuar promoviendo los valores organizacionales, empleando las políticas de la empresa con todos los colaboradores de la empresa sin tener en consideración el nivel en el que se desempeñan.
2. No existe correlación entre el factor de motivación ni años de escolaridad, por lo que se recomienda continuar respetando a los colaboradores, dando la libertad de realizar aportes significativos a través de sus puestos de trabajo y ofreciendo oportunidades para el desarrollo profesional.
3. Ya que tampoco existe correlación estadísticamente significativa entre el factor de satisfacción y los años de escolaridad, se recomienda a la empresa estudiada que prosiga reconociendo el trabajo de los colaboradores y delegándoles responsabilidades que los hagan sentir que se confía en ellos.
4. Asimismo, al no existir correlación entre el factor de ambiente laboral y años de escolaridad, se recomienda a la empresa seguir incentivando las relaciones entre empleados, así como tomando en cuenta las opiniones de cada uno. Invitar a los colaboradores a poder ser libres de dialogar, expresar lo que quieren, sienten y esperan de sus supervisores, para que de esta manera se pueda seguir mejorando el ambiente, mejorando el desempeño de cada persona y así, alcanzando mejores resultados para la organización.
5. Ya que la única variable en la que existe correlación estadísticamente significativa con el factor de permanencia es la edad, y las personas que representan las medias más altas de satisfacción, motivación y ambiente son las personas que están entre 25 y 35 años y, al mismo tiempo representan la segunda media más baja en permanencia, se recomienda realizar un proceso de selección más profundo para las

personas dentro de este rango de edades, y así indagar de manera más concreta, las intenciones de cada candidato para obtener un empleo en la organización.

6. Dado que el 52% de la población estudiada, cuenta con 10 a 12 años de escolaridad (título a nivel medio o carrera iniciada), se recomienda a la organización que el departamento de compensaciones y beneficios considere la posibilidad de crear un plan de carrera para todos los colaboradores. De esta manera, las personas tendrán oportunidad de crecimiento dentro de la misma, disminuyendo los índices de rotación, fidelizando a los colaboradores y evitarán con ello la posibilidad de fuga importante del talento por la búsqueda de empleos que les permitan seguir sus estudios.
7. Se recomienda que el departamento de compensaciones y beneficios que investigue y se compare con los beneficios que actualmente ofrece con los de la competencia para poder hacer aún más atractivo el laborar para la organización y con ello poder retener a las personas. Un buen plan de beneficios contribuirá a que los colaboradores quieran permanecer dentro de la organización, lo que también elevaría el factor motivación y probablemente se sientan mucho más satisfechos trabajando para la empresa.
8. Se recomienda tomar en cuenta la propuesta para el departamento de compensaciones y beneficios en cuanto al diseño de un plan que retenga y fidelice a los colaboradores dentro de la organización para prolongar su permanencia.

VIII. Referencias

- Arias, F. (1999). *Administración de Recursos Humanos, para el Alto Desempeño*. 5ta. Edición, México, Editorial Trillas.
- Azurdia, M. (2017). *Principales Factores que Motivan a un grupo de colaboradores de distintas generaciones en una empresa dedicada a la distribución de productos farmacéuticos, a continuar laborando en ella*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- 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.
- Castillo, A. (2016). *Demanda de trabajos de medio tiempo o con horario flexible, para amas de casa que poseen grado académico universitario, en puestos administrativos o gerenciales*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. 8a Edición, México, DF, México: McGraw-Hill.
- Choy, E. (2012). Gestión del conocimiento científico, técnico, en la universidad y en la empresa. *Revista Alternativa Financiera*, 7(1), 25-29.
- Gallardo, S., Ortega, Y., & Castellanos J. (2012). Actitud ética profesional de los residentes de Anestesiología de acuerdo con el grado académico en la Unidad Médica de Alta Especialidad del Hospital de Especialidades “Dr. Antonui Fraga Mouret”, del Centro Médico... (Spanish). *Archivos de Medicina de Urgencia De México*, 4(3), 96-104.
- Gil, M. (1997). Origen no es Destino. Otra vuelta de tuerca a la diversidad del oficio académico en México. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 2(4), 255-297.

- González, R. (2016). Clima Laboral, Un Eje de la Sociología Organizacional. *Revista Daena (International Journal Of Good Conscience)*, 11(1), 92-95.
- González, E., Timón, K., & Riveros, F. (2016). Relación entre tipos de colegio y niveles de ansiedad en una muestra de escolares bogotanos. *Pensando Psicología*, 12(19), 69-79. doi:10.16925/pe.v12i19.1329
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México, DF, México: McGraw Hill.
- Hernández *et al.* (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México, DF, México: Mcgraw Hill.
- Hernández, S. (2010). *Actitud de un grupo de personas que han realizado estudios universitarios y no han alcanzado el grado académico*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala.
- Instituto Nacional de Estadística, (05 de noviembre de 2017). Indicadores sociodemográficos. Indicadores de educación. Índice de analfabetismo por departamento. Recuperado de: <https://www.ine.gob.gt/index.php/estadisticas/tema-indicadores>
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM*. Vol. 8, N° 15. Lima, p. 25-36.
- Matute, E., Sanz, A., Gumá, E., Rosseli, M. y Ardila, A. (2009). Influencia del nivel educativo de los padres, el tipo de escuela y el sexo en el desarrollo de la atención y la memoria. *Revista Latinoamericana de Psicología [en línea]*. 41 (2) 257-276. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80511496006>
- 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, Guatemala.

- Navarro, R. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1(2). p. 15.
- Ovalle, M. (2008). *Factores que influyen en la permanencia laboral de los trabajadores de la Corporación MEST, S.A.* Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala.
- Pérez, H. (2008). *Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud* (3a. edición). México: Cengage Learning Editores, S.A
- Pérez, J. (2011). *Nivel Académico de Recurso Humano que labora en los restaurantes de la ciudad de Quetzaltenango, como factor que influye en la calidad de servicio.* Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Pérez, J., Aranda, M. & Topa, G. (2015). Influencia de la cultura organizacional de las unidades de enfermería en la intención de permanencia y las conductas de ciudadanía: un estudio multimuestra. *Acción Psicológica*, vol. 12. 59-72. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.5944/ap.12.2.15754>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2016) *Más allá del conflicto, luchas por el bienestar. Informe nacional de Desarrollo Humano 2015/2016.* 1ª Edición, Guatemala, Guatemala, p. 404.
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la Lengua Española.* 23ª Edición, Madrid, España: Autor.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional.* 13ª Edición, Naucalpán de Juárez, Estado de México, México: Pearson Educación.
- Valencia, P., & Leyton, C. (2014). Barreras de género en el ingreso y permanencia de las mujeres al mercado laboral en sectores urbanos con desigualdad geográfica. *Horizontes Empresariales*, 13(2), 20-27
- Zamora, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 445-460.

ANEXOS

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO UTILIZADO

Nombre	Cuestionario	
Autor	Mónica Ovalle	
Adaptado por	Evelyn Hidalgo	
Objetivo	Identificar el nivel de permanencia y los años de escolaridad de los colaboradores de la empresa estudiada.	
Tiempo de resolución	15 minutos	
Forma de aplicación	Colectiva	
Indicadores	Motivación	1, 5, 9
	Satisfacción	2, 6, 10
	Ambiente laboral	3, 7, 11
	Permanencia	4, 8, 12
	Años de escolaridad	Cuadro de selección en el área de datos generales
Validadores del Cuestionario	<ul style="list-style-type: none">• Alejandro Mena• Mario Rodríguez• Manuel Arias	

Instrumento

CUESTIONARIO

Este cuestionario tiene como objetivo el análisis de un proyecto de investigación, por lo que se le solicita responder las siguientes preguntas sin dejar de responder ninguna. Este instrumento es de tipo confidencial y de uso exclusivo para este proyecto académico.

Área en la que labora: Administrativa Operativa

Sexo: Masculino Femenino

Último año de escolaridad concluido: Primaria:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Secundaria:

7	8	9			
---	---	---	--	--	--

Nivel medio:

10	11	12			
----	----	----	--	--	--

Estudios universitarios

13	14	15	16	17	
----	----	----	----	----	--

Maestría:

18	19				
----	----	--	--	--	--

Doctorado:

20	21	22			
----	----	----	--	--	--

Tiempo de laborar en la empresa:

Edad:

Relación de convivencia:

Soltero Casado Divorciado Unido Viudo

Instrucciones: Marque con una **X** el recuadro según su percepción tomando en cuenta que 1 significa **totalmente en desacuerdo** y 4 significa **totalmente de acuerdo**.

No.	Enunciado	Totalmente en Desacuerdo (1)	En Desacuerdo (2)	De Acuerdo (3)	Totalmente de Acuerdo (4)
1	Considero que mis superiores me respetan.				
2	Mis jefes reconocen el trabajo que realizo.				
3	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.				
4	Considero que mi permanencia en la empresa tiene que ver con mi nivel educativo.				
5	Considero que realizo aportes significativos en mi puesto de trabajo.				
6	Me delegan responsabilidades que me hacen sentir que confían en mí.				
7	Me siento comprometido con la empresa.				
8	Estoy dispuesto a seguir colaborando en esta organización, aunque esto signifique no poder superarme académicamente.				
9	La empresa me ofrece la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.				
10	Me siento satisfecho con mi puesto de trabajo.				
11	Me siento tomado en cuenta.				
12	Considero que puedo conseguir mejores oportunidades dentro de la organización si me preparo mejor académicamente.				

PROPUESTA DE UN PLAN DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS



Índice

Introducción	1
Pasos para la elaboración de un plan de compensaciones y beneficios	2
Tipos de Beneficios	3

Introducción

La compensación es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, conocimientos técnicos y tiempo. Cuando se habla de compensaciones se habla de sueldos, salarios, prestaciones, etc. Es el elemento que permite a la empresa atraer y retener los recursos humanos que necesita y a los empleados, satisfacer sus necesidades materiales.

Por otro lado, los beneficios son una herramienta para motivar a los empleados a desempeñarse de una manera óptima y mejorar la productividad de la organización. Con los beneficios se procura hacer sentir valorados a los colaboradores.

Pasos para la elaboración de un plan de compensaciones y beneficios

Un buen plan provocará que los colaboradores de la organización deseen permanecer en ésta. El primer paso para diseñar el plan es tener claros tanto los objetivos como el presupuesto de la organización. De este modo, se establecerá una guía clara para elegir los beneficios que se les brindarán a los empleados.

Después, es necesario realizar una evaluación de las necesidades de los colaboradores. En esta evaluación, deberán tomarse en cuenta las leyes y regulaciones del país, lo que ofrece la competencia y principalmente, las opiniones de los colaboradores.

Seguidamente, deben priorizarse los beneficios que la empresa puede costear. Si ya existe un plan de compensaciones y beneficios, vale la pena comparar los resultados de la evaluación con el plan existente y definir de qué manera se puede mejorar, sin impactar de manera negativa el presupuesto de la organización y maximizar los resultados.

Tipos de Beneficios

Es importante recordar que los beneficios pueden ser no monetarios y en muchos casos, estos tienen un valor e impacto mayor en los colaboradores que un aumento salarial. Algunos de los incentivos no monetarios que la empresa podrá implementar, según las necesidades de sus colaboradores y los objetivos de la organización son:

- Trabajar sólo medio día cada último viernes del mes.
- Vestirse de manera casual y no formal, todos los viernes.
- Empezar a gozar días de vacaciones antes de cumplir un año en la empresa.
- Tener la alternativa de tomarse el día libre el día del cumpleaños del colaborador (o cualquier otro día que sea de la misma semana del cumpleaños.)
- Aumentar la cantidad de días de vacaciones a gozar, por cada año de haber laborado dentro de la organización.
- Tener derecho a descansar durante un período de tiempo durante la mañana (por ejemplo, 15 minutos de refacción).
- Parqueo gratis.

Los beneficios son tan importantes que en un momento determinado los colaboradores pueden tomarlos como decisivos para definir si permanecen o renuncian a la organización.