

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

SELECCIÓN DE PERSONAL Y MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

(Estudio realizado con colaboradores del área administrativa y operativa de una empresa financiera de la zona 1 de Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

ERICK GUILLERMO ALFREDO MALDONADO CASTILLO
CARNET 15707-13

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

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

SELECCIÓN DE PERSONAL Y MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

(Estudio realizado con colaboradores del área administrativa y operativa de una empresa financiera de la zona 1 de Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

ERICK GUILLERMO ALFREDO MALDONADO CASTILLO

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

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
LIC. AXEL NICOMEDES HERNANDEZ ENRIQUEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango 22 de Noviembre del 2,017

Ingeniera


Nivia Calderón

Sub Directora Académico

Campus Quetzaltenango

Estimado Ingeniera, por éste medio hago constar que asesoré la tesis de ERICK GUILLERMO ALFREDO MALDONADO CASTILLO, con número de Carné 1570713, denominada “Selección de personal y motivación intrínseca laboral” **(Estudio realizado con colaboradores del área administrativa y operativa de una empresa financiera en la zona 1, Quetzaltenango)**, la cual después de haber realizado las correcciones pertinentes se estructuró a total conformidad, por lo que emito el presente DICTAMEN para que continúe con el proceso de revisión,

No habiendo nada más que hacer constar, quedo como su atento y seguro servidor



Lic. Axel Nicomedes Hernández Enríquez
Número de Código 16127



Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052372-2018

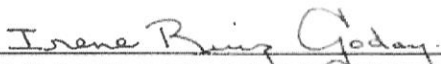
Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante ERICK GUILLERMO ALFREDO MALDONADO CASTILLO, Carnet 15707-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051586-2018 de fecha 5 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

SELECCIÓN DE PERSONAL Y MOTIVACIÓN INTRÍNSECA
(Estudio realizado con colaboradores del área administrativa y operativa de una empresa financiera de la zona 1 de Quetzaltenango)

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 8 días del mes de enero del año 2018.



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


Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaria de Facultad

Agradecimientos

- A Dios:** Por ser la luz que ha guiado mi camino dentro de este recorrido académico. Por ser mi paz y fortaleza en todo momento.
- A mis Padres:** Gracias por su incondicional apoyo, amor y respaldo. Por compartir mis alegrías y tristezas, por sus enseñanzas que han hecho de mí una buena persona y sin duda querer ser un gran profesional, Dios tenía un propósito al unificarnos como padres e hijo.
- A mi Abuela:** A ti Mamita por estar conmigo cada mañana, por tus cuidados, consejos y oraciones. Porque estas pendiente siempre de mis necesidades.
- A mi Esposa e Hijos:** Por su inagotable paciencia y apoyo, por brindarme todo su amor en esta trayectoria, por su motivación para alcanzar mis metas.
- A Universidad**
- Rafael Landívar:** En especial al Campus de Quetzaltenango, por brindarme no solo una excelente preparación académica, sino también formarme en valores.
- A mis Amigos:** Por compartir juntos esta inolvidable experiencia, su apoyo y amistad sincera.
- A mis Catedráticos:** Por brindarme su apoyo, por sus correcciones y compartir sus conocimientos para obtener un mejor desarrollo personal, académico y profesional.

Dedicatoria

- A Dios:** Porque gracias a su amor y fidelidad he logrado alcanzar muchas metas, por estar conmigo en cada paso que doy.
- A mis Padres:** Sr. Erick Maldonado y Sra. Elsy Castillo de Maldonado. Por ser un ejemplo intachable de trabajo, esfuerzo, perseverancia, dedicación y bondad, porque sin ellos este sueño no sería realidad.
- A mis Hermanos:** Javier Andrés y Claudia Beatriz. Por ser fuentes de motivación en mi vida y querer siempre verlos alcanzar lo más alto en su vida.
- A Mi Esposa:** Joseline Samantha Rivas Padilla. Por ser mí apoyo incondicional, mi mejor compañía, por tu amor incansable.
- A Mis Hijos:** Dylan Sair y Erick Santiago. Porque son mi motor de vida, la luz de mis ojos, el amor más puro y sincero que un hombre puede tener, por ser ustedes quienes me hacen querer llegar más lejos y ser mejor cada día.
- A Ti Mamita:** Por verme alcanzar mi sueños y estar en cada uno de mis mejores momentos, porque sin duda que tus cuidados y amor me hacen mejor.

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Selección de Personal.....	7
1.1.1 Definición.....	7
1.1.2 Pasos a Seguir en el Proceso de Selección.....	9
1.1.3 Reclutamiento.....	11
1.1.4 Proceso de Selección de Persona.....	12
1.1.5 La Entrevista.....	14
1.1.6 Selección Interna.....	18
1.1.7 Métodos de Selección Interna.....	19
1.1.8 Selección Externa.....	20
1.2 Motivación Intrínseca.....	21
1.2.1 Definición.....	21
1.2.2 Motivación Intrínseca y su Funcionamiento.....	23
1.2.3 Motivación.....	24
1.2.4 Tipos de Motivación.....	26
1.2.5 Técnicas de Motivación.....	27
1.2.6 Motivación en el Trabajo.....	29
1.2.7 Relación entre Satisfacción, Motivación y Desempeño.....	32
1.2.8 Fases Centrales de la Motivación.....	34
1.3 Contextualización de la Unidad de Análisis.....	35
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	37
2.1 Objetivos.....	38
2.1.1 Objetivo General.....	38
2.1.2 Objetivos Específicos.....	38
2.2 Variables o Elementos de Estudio.....	38
2.2.1 Conceptualización de las Variables.....	39
2.3 Operacionalización de Variables.....	39
2.4 Alcances y Limites.....	40

2.5	Aportes.....	40
III.	MÉTODO.....	41
3.1	Sujetos	41
3.2	Instrumento.....	41
3.3	Procedimiento.....	41
3.4	Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística.....	42
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	46
V.	DISCUSIÓN.....	50
VI.	CONCLUSIONES.....	53
VII.	RECOMENDACIONES.....	54
VIII.	REFERENCIAS.....	55
	ANEXOS.....	58

Resumen

Dentro de las empresas se han realizado estudios sobre la selección de personal y la motivación intrínseca de los colaboradores, con el objetivo final de poder determinar influencia que se tiene de parte de ambos factores con el crecimiento organizacional, ya que se ha evidenciado en más de una ocasión que al no realizar una correcta elección del personal hace que los colaboradores que ya forman parte de la institución al no ser promovidas se retiren por no tener incentivos por parte de la empresa para su crecimiento laboral y desarrollo personal.

El presente estudio es de tipo descriptivo, el cual tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la selección de personal y la motivación intrínseca en los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de una institución que brinda servicios financieros en la zona 1 de Quetzaltenango. Los sujetos seleccionados para realizar el estudio fueron 52 colaboradores, de los cuales 34 fueron hombres y 18 mujeres; todos graduados del nivel diversificado, su mayoría católicos.

En la investigación fueron utilizadas dos escalas de Likert, por medio de la cual se realizó una serie de cuestionamientos cerrados, y de estos se obtuvo como respuesta la significación de la selección de personal en la institución y la segunda su influencia en la motivación intrínseca laboral.

Dentro de la investigación se identificó que el 74% de los colaboradores sobre pasan la media de motivación en la organización y que solo un 26% no se sienten motivados, mientras que un 46% de los sujetos fueron seleccionados de manera interna y un 54% de forma externa, por lo que se evidencia que la organización emplea de forma correcta el proceso de selección de personal.

I. INTRODUCCIÓN

Durante la existencia de los seres humanos se ha demostrado lo importante que es el hecho de sentirse motivado para poder enfrentar las situaciones o circunstancias que la vida le presente. Así también es cómo surge y toma auge la psicología para poder comprender y saber de qué forma los individuos se sientan interesados en realizar acciones o alcanzar de forma satisfactoria cada propósito que sea plantado para satisfacer sus necesidades. Se ha estudiado e investigado en el ámbito de la psicología sobre la motivación, pero para la psicología industrial este tema ha sido de mayor importancia conforme el avance y desarrollo industrial ya que de este depende en muchas ocasiones varios factores laborales.

Para cualquier institución en este tiempo recursos humanos es una pieza fundamental para crecimiento y desarrollo, es la responsable de atraer y mantener el capital humano que se habitúa los lugares en donde deben desempeñarse así también que sean capaces de cumplir con las tareas y que contribuyan al alcance de metas, debido a esto las empresas se han visto con la exigencia de contratar a personas especializadas en psicología industrial para garantizar la clase de trabajadores que formaran los equipos de trabajo, la motivación beneficia el crecimiento que toda institución busca por lo cual es una casualidad que los reclutadores buscan y estos últimos son quienes deben velar por que se mantengan motivados.

Los métodos de selección influyen de gran manera en la motivación de quienes ya se encuentran laborando en la institución, al momento de existir una vacante estos esperan ser los primeros a ser considerados para poder cubrir la plaza que sea necesaria media vez contribuyan al desarrollo tanto personal como profesional de cada persona, por eso que este estudio tiene como finalidad encontrar los vínculos existentes sobre los métodos de selección personal y la motivación intrínseca laboral.

En la ciudad de Quetzaltenango a pesar del desarrollo y expansión de las empresas lastimosamente no todas cuentan con un departamento de recursos humanos y las que tienen este dentro de su organigrama en muchas ocasiones no muestran interés en querer trabajar con incentivos para los colaboradores, de esta forma este estudio tiene la finalidad de establecer si existe relación entre la selección de personal y la motivación intrínseca.

Por la importancia del tema se presentan a continuación opiniones de otros autores que han realizado investigaciones sobre los mismos temas.

Polanco (2009) En la tesis Selección de personal basado en competencias laborales, estudio que realizo con vendedores de las diferentes sucursales de almacén Magno Mercantil S.A. se propuso poder diseñar un manual de selección basado en competencias laborales, utilizo como método de investigación el método científico, para comprobar la hipótesis se realizaron entrevistas aplicadas en diferentes niveles de puestos.

En la obtención de información utilizo el modelo de análisis funcional, como resultado final presento un manual de selección basado en competencias laborales, se establecen algunos pasos dentro del proceso de selección; requisición de personal, solicitud de empleo, entrevista inicial, evaluación preselección, examen médico conclusión, decisión, contratación.

Concluye que para que se pueda realizar un procedimiento de selección basado en competencias laborales se debe incluir en el procedimiento los perfiles de puestos y el diccionario de competencias, esto para poder contratar a la persona que cumpla con todos los requerimientos que la vacante requiere, la autora recomienda que las organizaciones tengan claras las competencias que son necesarias para cada puesto y que adapten el proceso de acuerdo en los perfiles ya establecidos.

Saba (2008) En la investigación de efectividad del procedimiento de selección por competencias en la institución del sector privado de Bucaramanga Santander, Colombia,

trabajo con empresas privadas que hayan implementado la selección por habilidades y aptitudes en sus empleados, tuvo como objetivo general explicar la efectividad del proceso de elección de personal por competencias en instituciones privadas de esta ciudad mediante una investigación descriptiva que admita conocer si el proceso ha sido eficiente en aspectos como el desempeño.

La competitividad, el compromiso, la planificación, la productividad, logros y dificultades; mediante la estratificación inductiva y deductiva de los datos proporcionados con el fin de identificar las categorías más reiteradas.

Klene, Ute y Anderson (2007), En la revista de psicología del trabajo y las organizaciones en la publicación titulada, El rol del desempeño típico y máximo en selección del personal exponen que se encuentran desavenencias entre el desempeño típico y máximo en selección exponen que la discrepancia existente entre el desempeño típico y máximo de un colaborador; según los autores el desempeño típico es el que realizan los colaboradores en sus actividades diarias, mientras el desempeño máximo es ese que manifiestan mientras el jefe los observa; esto realmente requiere poco tiempo, hasta que él se concentra en la tarea que realiza. Establece que dada esta situación en una organización para lograr mantener el desempeño máximo del colaborador, el proceso inicia desde la elección de este, se debe buscar las personas idóneas para que sean sometidas a la supervisión y a entregar informes de sus tareas, y actualmente es un reto debido a que las personas no están acostumbradas a tener una supervisión constante, y cuando esto se aplica se sienten presionados en sus labores. Se recomienda que este proceso sea eficaz para poder detectar rasgos predictivos del desempeño máximo.

Dánae (2013) En su artículo, Desarrollo de los recursos humanos a nivel internacional, publicado en el Diario Siglo XXI, expone que para lograr formar equipos de desempeño

optimo en una empresa se necesita que exista un fuerte compromiso por parte de la gerencia para realizar mejoras en los procesos relacionados a recursos humanos, las empresas internacionales, presentan grandes retos para la gestión de talento humano, debido a la diferencia cultural entre los países, una de las áreas que más sufre de modificaciones dentro de las empresas con presencia internacional es la antes mencionada dentro del proceso de atraer y elegir a una persona para ocupar un puesto, esto en base a que se manejan diferentes formas tanto de reclutar como de seleccionar a los colaboradores, es necesario y mucho más funcional que no se vea influenciada por corrientes extranjeras, que se fomente la propia cultura organizacional que se ajuste al entorno y medio social en el que se encuentra la empresa con esto entonces poder alcanzar los parámetros establecidos sobre el personal necesario que contribuirá a las metas y objetivos del crecimiento empresarial.

Harrison (2013) En su publicación titulada, Siete de cada diez parados carecen de un plan para afrontar la búsqueda de empleo, realizada en el periódico español 20 minutos, comenta que, la mayor parte de personas no saben cómo afrontarse ante búsqueda de empleo, en algunos casos se da porque muchas personas llevan alrededor de una década en un mismo puesto y desconocen las claves actuales sobre como buscar empleo, y enotra gran cantidad de casos es porque las exigencias de los puestos frustran a los candidatos.

Las organizaciones hoy en día exigen mayores competencias para los puestos, y por lo mismo han aplicado la capacitación de sus colaboradores para que estos tengan las competencias que se requieren, esta técnica ha resultado muy eficaz para las organizaciones, pero han descuidado el atraer y gestionar personal nuevo, han logrado disminuir el índice de rotación y han logrado gestionar y retener a sus trabajadores por mucho tiempo.

Marroquín y Saucedo (2011) En su investigación llamada, Motivación intrínseca en el trabajo, explican que la teoría de la motivación intrínseca parte en que las organizaciones

actuales no buscan sumisión por parte del empleado, sino su compromiso e iniciativa. Por lo que el nuevo estilo de trabajo supone que los trabajadores están más orientados a buscar recompensas intrínsecas con la mera ejecución del trabajo ya que esos estímulos que provienen de esta tienen un alto valor emocional y que hacer lo que corresponde genera una gratificante satisfacción. Complementa al exponer que los componentes congénitos y afectivos distintivos que constituyen la motivación interna son la autodeterminación y competencias, el interés y la excitación, la felicidad, la sorpresa, la diversión y el flujo del involucramiento profundo de la tarea, con esto entonces se busca evitar que las tareas sean frustrantes para las personas lo que genera que su desempeño sea cada vez mejor.

Timón (2013) En su publicación titulada, Motivación e interés comenta que la motivación intrínseca está ligada con las emociones placenteras que actúan como recompensas que tienen efectos motivacionales que son independientes y diferentes a los de alivio al reducir una emoción negativa. Estos efectos motivacionales se dirigen hacia la acción y los que están íntimamente relacionados hacia la auto motivación.

Entonces la motivación involucra dos tipos de sentimientos, los cuales son el interés y el entusiasmo. El interés, que manifiesta estar intensamente concentrado y sumergido en algo, se refiere a una vivencia en la cual se absorbe la atención completamente, y el entusiasmo que intensifica los esfuerzos para el logro de una meta. Tanto el interés como el entusiasmo son parte esencial. La ausencia de experiencia por estas vivencias emocionales provoca el bloqueo y estancamiento emocional.

Sánchez (2010) En el artículo, Importancia de la motivación en los empleados, publicado en la revista Bienestar Emocional. Menciona que los factores principales que fomenten la motivación intrínseca en los empleados son las expectativas de promoción y línea de carrera, la confianza, el reconocimiento, además de la dirección y supervisión del jefe directo. Estos

factores a su vez, aumenta la satisfacción que tienen hacia su trabajo; a diferencia de ello, los reconocimientos tangibles la reducen, desplaza la atención que previamente se tenía hacia la tarea propia por el premio en si, por lo cual indica que es fundamental mantener un equilibrio sobre los reconocimientos físicos que tienen en la empresa, esto para mantener a cada uno de los colaboradores buscando un reconocimiento y la promoción que brindara mayor gratificación que el ser premiado por su trabajo pero sin trascender dentro de su organización.

Ajello (2012) En el artículo, Tipos de motivaciones personales, publicado en la Revista Educación Motivacional señala que la motivación intrínseca se refiere a aquellas circunstancias en donde las acciones que se realizan es por gusto propio de la persona, sin depender del recibimiento de un reconocimiento físico o emocional. Por lo contrario a la extrínseca que corresponde a las acciones o manifestaciones en las cuales su fin principal y fundamental es el poder obtener un reconocimiento físico o por motivos ajenos a la misma actividad, como podría ser obtener una recompensa, se deduce que la motivación realmente se manifiesta en la empresa cuando es mayor la intrínseca que la extrínseca, ya que los colaboradores presentan mayor satisfacción laboral y mantienen una actitud más positiva hacia la organización, debido a que sus acciones son puramente independientes a un reforzador tangible que haría perder el interés al realizar sus actividades de forma natural.

López (2011) En el artículo, Importancia de la motivación, publicado en el periódico opinión, indica que la motivación intrínseca se evidencia en la persona cuando este realiza una tarea por que gusta de poder realizarla, el deseo por cumplir lo que se fija y así poder obtener las energías necesarias para poder obtener o alcanzar su propósito. Esto se encuentra estrechamente ligado objetivos personales, como el de auto superación o la sensación de placer. La motivación extrínseca como su nombre lo indica es totalmente influenciada por agentes ajenos a la persona, se relaciona con lo que se recibe a cambio de una actividad en si,

como, ejemplificado, la obtención de seguir las reglas estipuladas en una familia, las actividades laborales que estas conllevan al pago de las mismas con lo cual suplimos necesidades, entre otros.

Otro perfil es el relacionado con la admiración, que aparece en quienes disfrutan de ser reconocidas. Otras que se ven fuertemente influenciadas por la exigencia en sí mismos y por controlar los detalles en su totalidad evitando errores, por tanto, su motivación es el perfeccionismo. En estos, de no obtener la satisfacción ansiada, se genera un descontento, tristeza y frustración.

García (2014) En el artículo, Motivación y aprendizaje, publicado en la revista electrónica de motivación y emoción volumen 1 explica que la motivación intrínseca es generada por las emociones positivas y negativas.

Es definida como la que surge de la persona en sí, sin influencia alguna, esta es totalmente dependiente del sujeto y al ser de esta forma es capaz de poder regenerarse en cualquier momento media vez eso sea lo deseado. Porque se deduce que el poder disfrutar de la ejecución de una acción es indicio de una motivación intrínseca. Se puede mencionar que las emociones positivas que no tienen ningún tipo de relación con la actividad también son un indicio o forman parte en la influencia positiva de la motivación interna como por ejemplo la satisfacción de realizar con éxito una redacción.

1.1 Selección de personal

1.1.1 Definición

Chiavenato (2014) Expone que la selección de personal se definir como un método de elección del sujeto correcto para el puesto que lo necesite, o en un sentido con mayor amplitud, elegir entre los postulantes reclutados a los que más se acoplen al puesto, para

ocupar los cargos que más exigencias emanan, la cual trata de mantener la eficiencia y preferiblemente aumente, como también el rendimiento del personal. Se fundamenta el criterio de selección en los datos e información que se poseen relación al puesto que genera la plaza vacante en la organización. Se basa principalmente en las especificaciones del puesto, la cual tiene como finalidad dar mayor objetividad y precisión al proceso.

Agüero (2010) Explica que seleccionar no es elegir a una persona haciendo de menos o discriminando a otros, sino que tiene como principal objetivo el poder clasificar y orientar a las personas de acuerdo a sus habilidades potenciales, y contribuir así al desarrollo y a la formación de los candidatos en la necesaria interrelación que se tiene entre humano y trabajo.

Se considera como un proceso por el cual se realiza una comparación y se toma una decisión por medio de la comparación realizada, debido a que, por una parte, se encuentra el análisis y las especificaciones del cargo que proveerá y, por otra parte, candidatos con diferencias personales en habilidades, conocimientos, aptitudes y capacidades estos están en la competencia por el puesto. Esta debe ser tomada como un proceso de comparación, en la cual se tienen dos variables sometidas a comparación, estas son; las exigencias que se tienen sobre el cargo, y las características personales de cada postulante a la vacante que se presenta. La primera se obtiene por el perfil y descriptor del puesto, y la segunda se obtiene en la realización de técnicas para la elección.

Como proceso de decisión, implica tres modelos de comportamiento

- Modelo de colocación. Este se da en el momento en que no se tome en cuenta que el postulante a la plaza pueda rechazar la oferta laboral que se le realice. En este modelo hay solo un candidato para una vacante que debe ser cubierta, por lo cual las opciones se ven limitadas.

- **Modelo de selección.** Este modelo ocurre en el momento que se encuentran muchas personas como candidatos o postulantes a un puesto. Las características y aptitudes de cada uno de estos se deben comparar con los requisitos que el puesto exija como mínimos; pueden ocurrir dos circunstancias; aprobación o rechazo. Si en dado caso la persona rechaza a su proceso no hay ocasionaría ningún problema, simplemente sale del proceso, debido a que se cuenta con varios expedientes aptos para poder cubrir el cargo. Este ofrece un proceso de selección más completo, y el principio fundamental de este modelo es seleccionar al candidato idóneo entre todas las opciones que se tienen para elegir.

- **Modelo de clasificación.** Es el enfoque más amplio y situacional, ofrece una oportunidad de elegir entre varios candidatos y adecuar a estos en donde mejor se adapten de mejor manera. Ocurren dos alternativas; el solicitante puede ser rechazado o aceptado para ese cargo. Si es rechazado, entra en el banco de expedientes para otras plazas hasta que estos se agoten; de ahí la denominación de clasificación. Cada vacante es pretendida por varios candidatos que se lo disputan, pero solo un postulante podrá ocuparla, si llegara a ser aceptado. En estos procesos es importante que el reclutamiento sea altamente efectivo, para que la respuesta del mercado sea efectiva.

1.1.2 Pasos a seguir en el proceso de selección

Alles (2013) Establece veinte pasos básicos e indispensables en la selección de personal exitoso, en realidad no existen métodos específicos para elegir a un candidato para un puesto de trabajo; pero consta de 10 pasos dentro de los cuales indican que el proceso se realiza de forma completo.

Estas no tienen un orden que se deba cumplir, ya que de acuerdo al nivel del cargo que se desea ocupar esta puede variar a como la organización los solicite o desarrolle. A continuación se presentan algunos importantes pasos a seguir para la selección de personal.

- Solicitud de personal. Se da por medio de la requisición de personal, esta generalmente es realizada por el jefe inmediato del departamento a la que pertenece la plaza vacante.
- Descripción del puesto. Se debe revisar la descripción del puesto, ya que se basa a esta para poder elegir la modalidad en que se debe realizar el proceso.
- Perfil requerido. Descripción del puesto.
- Reclutamiento interno. Se toma en base al tipo de puesto que genere la vacante, en este también se toma en cuenta el mercado laboral por si fuera necesario realizar un ajuste salarial.
- Recepción de expedientes. Se revisan las papelerías para conocer la educación y experiencia laboral de quienes deseen optar al puesto.
- Entrevistas. Esto depende en relación a la empresa, lo ideal son dos entrevistas, una por parte de recursos humanos y la otra por parte del jefe inmediato del puesto vacante.
- Evaluaciones específicas y psicológicas. Se aplican evaluaciones técnicas que son funcionales para evaluar conocimientos, competencias y habilidades, y por medio de las psicométricas, se busca conocer personalidad, valores, inteligencia.
- Selección del finalista por el cliente interno. El jefe inmediato basándose en los informes recibidos por recursos humanos, toma la decisión del mejor candidato para el puesto.
- Oferta de trabajo. Se le presenta al candidato una oferta la cual hace mención al horario de trabajo, y el salario mensual, si extendiesen otras condiciones que se considere prudente colocar, es en esta en la cual corresponde indicar las mismas.

- Inducción de personal. Se le capacita al personal sobre los aspectos principales de la empresa, de su puesto de trabajo, y del departamento al que pertenece, al empleado se le permiten dos meses como prueba para completar y dar por finalizado el proceso.

1.1.3 Reclutamiento

López-Fe y Figueroa (2012) Exponen que el reclutamiento es la fase previa al proceso de selección propiamente dicho, aunque la mayoría de veces se le considera parte del proceso mismo; Este se basa únicamente en la captación de candidatos potenciales para poder someterse a un proceso selectivo. El reclutamiento agrupa actividades que buscan generar interés en las personas del medio para que estas opten a los empleos que la empresa reclutadora tiene vacantes.

El reclutamiento del personal es el primer contacto que tiene el postulante con la empresa, con la aspiración de poder ingresar a la misma, esta añade interés a esta fase. La importancia que tiene en toda organización el reclutamiento es recolectar datos que puedan ser considerados necesarios o fundamentales para una futura contratación, se orienta la búsqueda en lo que el puesto de trabajo indique. Es también una manera en que se proyecta la imagen, por lo que tienen políticas establecidas para el reclutamiento, algunas prefieren medios discretos y formales, mientras que otras optan por la difusión de su imagen y su filosofía desde la publicación de anuncios. Para realizar un reclutamiento efectivo se debe tomar en cuenta el puesto que se encuentra vacante, también el perfil social que busca en los candidatos, se debe adaptar de acuerdo al puesto de la requisición y al perfil que tiene el mismo.

Por lo cual entonces se toma como procedimientos que unificados tienen la finalidad de poder atraer personal calificado y capaz de ocupar cualquier tipo de cargo en la organización. Este también puede ser denominado como medios por los que la institución pretende divulgar y ofrecer en el mercado laboral vacantes u oportunidades de empleo las cuales son de su

interés poder ocupar, para que este sea eficiente la empresa debe atraer a una cantidad numerosa de candidatos para poder tener un margen de selección que permita el abastecimiento adecuado y así mismo que este cumpla en brindar personas potencialmente calificadas para la consecución de los objetivos y las metas para lo que es necesario hacer investigaciones e intervenciones previas que hagan fácil esta tarea. Es importante mencionar que los planes de selección, reclutamiento, capacitación y evaluación deben reflejar como meta la promoción y selección interna, por lo cual se ve sumamente involucrado en ello las políticas, los planes de carrera de recursos humanos y la innovación de desarrollo de personal.

1.1.4 Proceso de selección de personal

Equipo Vértice (2010) establece que la selección de personal son procesos que buscan contratar a candidatos que tendrán éxito en la institución si se les llegara a contratar; se menciona al mismo tiempo, que es una confrontación y una elección. Es necesario que se base en lo que la vacante exige de su futuro ocupante. Así entonces, lo primero a tomar en consideración al realizar el proceso es conocer o saber las exigencias que el puesto solicita para que se pueda elegir a una persona que lo pueda cumplir. Este parte del reclutamiento, elige, filtra y decide aquel o aquellos candidatos que tengan mayores probabilidades de ajustarse a las necesidades del puesto, persigue dos principales resultados; personas idóneas al puesto y personas que además de adecuadas sean eficientes en el puesto. Estos resultados se obtienen al comparar dos variables; los descriptores del puesto y los perfiles del mismo. Es decir, no habrá éxito si esa persona a pesar de adaptarse decide no ser eficiente en su puesto, por motivos de desmotivación conflictividad, no integración, insatisfacción, entre otras. Los individuos se distinguen en la capacidad por aprender una tarea, como en el nivel de desempeño una vez aprendida esta.

En la selección se siguen algunas técnicas y pasos para llegar al resultado final que es la contratación del candidato. Ventura y Delgado (2012) Exponen que, dentro de la selección, en una empresa grande, pequeña o mediana, de una manera universal por su funcionalidad y validez; La selección utiliza las técnicas que se describirán a continuación, cada empresa personaliza de acuerdo al medio en que se desarrolle o según sean sus necesidades, pero los pasos son básicamente los mismos.

- Pruebas psicotécnicas. Comúnmente se les da a conocer como test. Existen muchos tipos entre estos, de personalidad, de inteligencia y para evaluar las diversas aptitudes como son razonamiento verbal, razonamiento numérico, resistencia, concentración, conocimientos, entre otros.
- Pruebas profesionales de habilidades. La finalidad de la aplicación es medir la capacidad profesional, así como también si el nivel en que lo manejan los candidatos es el adecuado para el puesto que se encuentra vacante. Estas pruebas básicamente son ejercicios prácticos, por medio de los cuales se simulan actividades concretas que se deberían realizar por parte de candidato en caso de ser contratado por la empresa.
- Pruebas situacionales. En estas pruebas se debe evaluar como aspecto principal la conducta de los candidatos, que se someten a supuestas experiencias que normalmente ocurren dentro del puesto vacante, para realizar estas pruebas se debe tener un número considerable de candidatos, aproximadamente se puede realizar desde 6 a 15 candidatos, todos son sometidos a la misma prueba y se evalúa al candidato que reacciona de la mejor manera ante una misma situación.
- Interacción grupal. Esta consiste que los postulantes se reúnan alrededor de una mesa redonda, o un ambiente que sea propicio para el dialogo, posteriormente se les plantea un tema

relacionado a la labor que se deba realizar en la vacante en el que ellos deban debatir y discutir abiertamente sobre el tema, mientras un examinador o varios examinadores evalúan y estudian a cada candidato.

- Método in Basket. Consiste en un ejercicio individual que simulan actividades que suceden dentro del puesto que ocuparía el candidato si se le llegara a contratar. Normalmente se realiza con la entrega de taras que debe realizar, pidiéndole que ordene y seleccione las acciones se debe prestar atención a su importancia.
- Role playing. Esta prueba consiste en asignar un rol a cada candidato, para que este lo desempeñe, exponga y defienda ante el grupo de candidatos, estos roles deben estar estrechamente relacionados con el que hacer del trabajo de la vacante. Este método es sumamente efectivo es el caso de selecciones múltiples en las que se tienen varios puestos vacantes, ya que se observan las aptitudes de los candidatos para el puesto.
- Verificación de referencias laborales y personales. Esta verificación se realiza dentro de la selección interna de personal únicamente para corroborar o realizar una actualización de datos que se tienen ya que el puesto a ocupar sería de mayor responsabilidad se constata información que se tiene.

1.1.5 La entrevista

Llanos (2013) expone que la entrevista en una forma estructurada de comunicación interpersonal, generalmente entre dos personas entrevistador y entrevistado, debidamente planeada que tiene como finalidad u objetivo el poder determinar o poder obtener información que sea relevante en la decisión de contratar o no siendo esta una decisión que beneficie a las partes involucradas. Esta puede ser tomada como un sistema de comunicación ligada a otros

procesos en función de cinco elementos; fuente, transmisor, canal, instrumento para descifrar y destino, es decir el los antes mencionados dependen de la dirección de comunicación.

Durante esta el lenguaje debe corresponder al nivel escolar y cultural del candidato. Utilizar un lenguaje avanzado con alguien que puede no entenderlo puede causar angustia y retraimiento; en cambio, el mismo tipo de lenguaje verbalizado hacia una persona preparada con estudios de posgrado y poseedora de una amplia cultura puede conducirlo a una actitud defensiva o a percibir la situación como un desafío. Hacer uso de un lenguaje relajado con un joven puede despertar sentimientos de desvaloración hacia el entrevistador y, por tanto, la pérdida de respeto hacia su figura, pero el utilizar un lenguaje que sea formal puede retraerlo. En general, el lenguaje que se utilice deberá de ser sencillo, claro y directo en relación a las peticiones que plantee el entrevistador sin olvidar que el respeto y la sencillez son importantes.

Una entrevista puede tener muchas finalidades, pero su desarrollo será establecer una línea de comunicación que sea clara y directa entre el entrevistado y el entrevistador o a quienes se dirija la misma. Esta puede ser registrada en una grabación para poder ser reproducida cuando sea necesario o para poder ser adjunta al expediente, puede también ser grabada en video o ser transcrita en el momento que esta se esté realizando esto puede generarse con el fin de tener un registro de la misma como respaldo hacia la organización. Pueden ser de tipo científico, la intención de estas es fomentar la investigación sobre temas de interés y relacionados con la ciencia de la cual se obtenga la información para la sociedad, para influir sobre la misma.

En una entrevista laboral, lo que se pretende es que una organización o un empleador puedan tener acceso a la información sobre una persona con el fin de poder tomar una decisión sobre si esta cumple con los requisitos mínimos para poder ocupar un puesto. Las entrevistas de este tipo están basadas en preguntas sobre la experiencia laboral del postulante, disposición, que busca o pretende que la empresa le pueda brindar, entre otros aspectos relacionados en la

decisión de tomar la oportunidad laboral que se le brinde a la persona. En cualquier empresa se realizan las entrevistas laborales para poder conocer a la persona idónea en el puesto que cumpla con cada una de las actividades que se tienen y de esta forma contribuir al alcance de metas y objetivos que se plantean, el concepto de entrevista es tomado de diferente forma o son realizadas de formas diferentes pero siempre con el objetivo de la información que es fundamental para la contratación de la persona, así como también depende de la empresa el número de entrevista que considere necesarias y las personas que se verán involucradas en ella.

Tipos de entrevista y pautas para realizarlas

Pueden ser planteadas de diferentes formas ya sea estructurada o no estructurada, según el tipo de preguntas que se realicen y la finalidad. Se dice que es estructurada cuando es realizada con un patrón fijo; hace mención a que está compuesta por preguntas rígidas de las cuales se les realizan a todos los postulantes a la plaza de forma idéntica, entonces esto genera que la respuesta de los candidatos sea de cierta forma idéntica. Dentro de las ventajas que se encuentran es que resulta simple el poder procesar la información y así mismo se hace fácil la comparación de las respuestas obtenidas, que nos es útil para poder generar una estadística, dentro de estas también cabe destacar que no se necesita de un entrevistador audaz en la labor, así mismo la información que se obtiene es semejante por lo cual resulta sencillo realizar una depuración de la misma que no son útiles dentro de lo que se pretende obtener.

Suelen ser útiles en el medio científico o en ámbitos en los que no se cuente con una persona que sea capaz de poder desarrollarse de forma adecuada generando preguntas abiertas y diferentes con cada candidato según sea la ocasión, de las cuales pueda sustraer. Las entrevistas no estructuradas son lo contrario a las antes mencionadas ya que estas permiten poder tener algún tipo de intimidad con el candidato, ya que estas son adaptables, aunque se

cuenta con una guía o lista de preguntas de las cuales se parte es permitido que el entrevistador pueda profundizar en los temas que a su consideración sean de importancia o interés y que a su vez estos enriquezcan la información.

Dentro de las ventajas en este último tipo de entrevistas es que los cuestionamientos suelen adaptarse al postulante, así también permite la obtención de información sobre los temas en los cuales se profundiza la cual puede que llegue a ser determinante dentro del proceso. Dentro de las desventajas se puede encontrar la tabulación de datos ya que estos son muy variados de acuerdo al cuestionamiento, y sin duda el poder contar con una persona que tenga el conocimiento y experiencia para poder realizar la entrevista.

La entrevista no estructurada es realizada en su mayoría de veces a profundidad, se pretende que la persona exprese de forma oral su percepción sobre una situación en específico, enfocada es decir que a pesar de que se encuentra dirigida a una persona en específico y en una situación que haya vivido o focalizada la que corresponde a una entrevista grupal que permite un acercamiento sobre alguna temática en específico.

En todo tipo de entrevista siempre se necesita la participación dos sujetos, quien realiza la entrevista a este le corresponde el nombre de entrevistadores es el encargado de dirigir la misma realizando las preguntas según el formato que se maneje y a quien se entrevistada que le corresponde el nombre de entrevistado, este es quien debe responder a cada uno de los cuestionamientos y de quien se sustrae la información. En esta relación es de suma importancia la existencia de un interés mutuo para que sea fluido el intercambio de información. El entrevistador manifestara el interés de conocer a su futuro colaborador y todo lo que a este rodee, así mismo el entrevistado se interesara por lo que el patrono pueda brindarle u ofrecerle en este intercambio que se realizara.

1.1.6 Selección interna

López-Fé y Figueroa (2012) Explican que el reclutamiento interno es la fuente inicial de reclutamiento ya que hay que iniciar una investigación en la propia compañía. Esta se origina en el momento en que la empresa suple la necesidad de una vacante por medio de la reubicación de algún empleado, a estos movimientos organizacionales se les puede denominar ascensos, transferencias, promociones, programas de desarrollo o planes de carrera. El éxito de la selección interna depende de la efectividad con la que se haya diseñado, manejado y controlado. Al momento de poner en práctica estas reglas, se evita el problema del empleado de *puerta giratoria*, es aquel que ingresa solicitudes a cuantos cargos se ofrecen. Se le da al proceso prestigio y seriedad, para aumentar la eficacia del mismo.

A. Ventajas

- Resulta ser más económico para la institución.
- Motivación para el empleado; por el ascenso, las oportunidades de entrenamiento y desarrollo.
- Se genera un espíritu de competencia.
- Se descubren talentos escondidos.
- Se promueve la lealtad del empleado hacia la empresa.
- El proceso de inducción se reduce, ya que se hace solo en relación al puesto

B. Desventajas

- Conflicto de intereses en los empleados.
- El ascenso se hace únicamente a personas que los gerentes o supervisores desean.
- La empresa prefiere atraer nuevos empleados que promover quienes ya forman parte de ella para evitar problemas o inestabilidad en su clima laboral.

1.1.7 Métodos de selección interna

Existen varios métodos por los cuales las empresas pueden optar para poder realizar este proceso seguidamente se mencionan algunos:

- Plan de carrera: este se trabaja de forma estratégica, aunque en muchas ocasiones dentro de las instituciones no se da credibilidad a este proceso, por motivos de ideologías de los empresarios en que los negocios tienen una línea de estrategia y que no tiene nada que ver ni se encuentra relacionado con el crecimiento profesional de sus trabajadores. Es de suma relevancia el desarrollo del personal para el alcance de los objetivos debido a que estos son quienes realizan la labor diaria para lograr dichos propósitos, esto será posible si se le capacita y exige un nivel académico alto para que puedan emplear todos sus conocimientos dentro de la organización.

El poder tener un ascenso dentro de la institución implica un reto individual para cada colaborador y de esta misma forma se les incentiva con un mejora económica debido al cambio en que se verán inmersos, al momento de dar opción a un plan de carrera con alguna persona que pertenezca a la empresa se compromete a la misma a realizar su trabajo de la mejor forma posible, este tipo de movimientos internos en la empresa requieren de una coordinación que sea apegada a los propósitos iniciales, para contar con este tipo de procesos es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones la planificación de planilla, tener un listado de competencias que son las requeridas para el puesto, verificar a los colaboradores con los que se pueda contar y que cumplan con los requisitos y por último que el banco de datos se encuentre en actualización permanente para que así las convocatorias que se realicen sean más efectivas.

Este proceso de igual forma suele ser útil en caso que una persona pueda tener un accidente o se ausente debido a una emergencia o permiso por un tiempo definido, se puede tomar para que sea cubierto en puesto a la persona a la que se preparó para asumir el cargo.

- **Asenso de personal:** la mejora: la oportunidad de crecimiento laboral es valorada por cualquier persona, el hecho de que la persona logre desarrollar al máximo sus capacidades le brinda la confianza para poder colocarle en un puesto superior. Dentro de este tipo de proceso es fundamental poder contar con una evaluación para poder tomar la decisión correcta sobre quién sería el indicado de poder ocupar el puesto que se promueve. Es en este punto donde la evaluación de desempeño juega un papel de importancia ya que permite realizarlo de forma objetiva. Se debe tomar en cuenta que es un incentivo para el personal, para que sean competitivos entre ellos y puedan alcanzar su máximo de productividad así pueden ser tomados dentro de las opciones a promover. Los ascensos se dan en línea vertical y la persona puede ir adquiriendo un puesto superior al que se encuentra, pero siempre dentro del mismo departamento o puede salir de él, pero de forma ascendente.

- **Transferencia:** este consiste en el traslado de una persona hacia otra dirección de la empresa con el fin de poder expandir sus conocimientos. Esta se da con el objetivo de poder optimizar las habilidades, es una gran ventaja para toda institución que lo practique ya que lo que genera es la adquisición de la experiencia y crecimiento profesional del colaborador, esta puede dar inicio por parte de la organización o del colaborador que busca superarse.

1.1.8 Selección externa

El reclutamiento externo se efectúa al existir una vacante en la empresa, esta intenta llenarla con personas extrañas a la organización, es decir, con candidatos captados por las técnicas de reclutamiento. Para efectuar esta promoción se utilizan diferentes medios para divulgar la plaza vacante, los cuales pueden ser:

- Presentación de candidatos por parte de los funcionarios de la empresa.
- Carteles o avisos en la puerta de la empresa.
- Contactos con universidades, escuelas, directorios académicos.
- Empresas que actúan en un mismo mercado, en términos de cooperación mutua.
- Anuncios en diarios, revistas, televisión, radio y páginas Web.
- Agencias de reclutamiento.
- Viajes para reclutamiento en otras localidades.
- Asociaciones profesionales.
- Candidatos espontáneos

Este a su vez como el reclutamiento interno tiene ventajas y desventajas las cuales se presentan a continuación

A. Ventajas

- La organización contrata personas con experiencias nuevas.
- Se genera una sana rotación, se aprovechan las inversiones que otras empresas han hecho en preparación y desarrollo.

B. Desventajas

- Es más costoso y exige inversiones en reclutamiento
- Es menos seguro y afecta la política salarial de la empresa.

1.2 Motivación intrínseca

1.2.1 Definición

González (2012) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre la persona y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y

meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del sujeto y la forma en que realiza sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

Saucedo (2011) Define que, debido a diversos factores, surgen diferentes clases de motivación impulsora en cada individuo. Menciona que si bien se cree que al estar diferenciadas por la procedencia de la fuente de motivación, la motivación interna y externa deben ser interpretadas de manera opuesta y por separado; se conoce que el uso unificado y paralelo de ambas puede desarrollar resultados más enriquecedores que los que derivan del resultado de un solo tipo de motivación, lo que determina que en un momento dado puede requerirse el uso de un motivador extrínseco con el único objetivo de que el individuo identifique la satisfacción que se genera de manera interna y personal.

Por su parte, particularmente define a la motivación intrínseca como la tendencia a realizar una acción o el impulso que se genera a partir de que la persona realiza dicha acción por simple placer de realizarla, sin que nada participe de manera obvia o intencional como incentivo externo, esto puede ser evidenciado con la auto superación, la sensación de éxito y placer, o los hobbies. Mientras tanto la motivación extrínseca se refiere a la acción realizada, por sí misma, no es fuente de satisfacción sino aquello que se obtiene como resultado de haber realizado esa acción.

La motivación extrínseca se debe a los estímulos motivacionales provenientes del exterior del individuo y del exterior de la actividad. Por tanto, los factores motivadores son recompensas externas como el dinero o ser reconocidos por parte de los demás. La motivación extrínseca no se sustenta por la satisfacción que tiene una persona al realizar ciertas acciones, sino que esta se basa en una recompensa que está directamente relacionada al momento de

poder cumplir con lo que se solicita. Por ejemplo; una persona puede tomar o realizar más horas de trabajo que las correspondientes en una jornada normal, pero este no las realiza por sentirse satisfecho con su trabajo, sino que lo hace para ganar dinero en las horas que debe la empresa cancelar. Aunque a una persona no le sea agradable e interese realizar una tarea por la motivación extrínseca que tiene, la realizara sin importar lo que se deba esforzar hasta terminar la misma y obtener su recompensa.

1.2.2 Motivación intrínseca y su funcionamiento

Thomas (2009) Menciona que las empresas desean que el trabajador muestre una mayor iniciativa y compromiso en el trabajo para contribuir al éxito en de las mismas en un mundo donde cada vez es mayor la competitividad, así también indica que los incentivos extrínsecos ya no son suficientes para los colaboradores que poseen una consciencia de libertad mayor, así como los que se encuentran mejor preparados en educación. Actualmente la motivación intrínseca es un elemento de suma importancia en el trabajo por lo siguiente:

- Es el factor clave del rendimiento e innovación.
- Depende de ella que el colaborador se sienta realizado en su trabajo.
- Es uno de los principales motivos por los que decide quedarse en la organización y apoya en mantener un bajo nivel de estrés.

Sin embargo, no todas las personas comprenden la necesidad de poder implementar esta motivación laboral, se prefiere seguir en creencias antiguas sobre motivación y trabajo, como por ejemplo que el trabajo solo son actividades de rutina, el trabajo es lógico, la motivación es desear algo que tarde o temprano sucederá, esto en realidad se trata de grandes errores ya que no les permiten a las personas entender el lugar de trabajo actual.

El trabajo actual se encuentra estrechamente relacionado con la autogestión, con poder dirigir las actividades que se realizan hacia una finalidad que comporta un sentido, no como se realizaban las tareas en épocas pasadas, que el director de la empresa indicaba que se debía hacer exactamente y un manual como se debía de realizar. El trabajo no son solo actividades relacionadas con funciones, estas actividades tienen una finalidad, un motivo de ser, es por eso que se necesita del compromiso del colaborador ya que es necesario que este pueda entender que la finalidad debe estar dotada de sentido, es decir que el colaborador debe comprender el porqué de su trabajo la importancia de este y la finalidad que tiene para la organización. Por lo que debemos saber que la motivación intrínseca está relacionada con perseguir algo que valga la pena y con el placer de hacerlo.

1.2.3 Motivación

Dentro de la Psicología, se plantean diversas teorías que demuestran, establecen y clasifican los elementos que influyen en una persona para que pueda realizar o dejar de realizar una acción. En la mayoría de los casos, esta se ve delimitada por las necesidades y es de esta forma como lo establece la pirámide de Maslow. De igual forma, la motivación se ve fuertemente influida por el placer de realizar tareas u acciones para lograr un objetivo determinado, pero en esta parte los incentivos juegan un papel importante porque de estos depende que la persona pueda realizar o no dicha conducta.

Para la psicología y la filosofía es una serie de estímulos que hacen que la persona pueda tener determinadas conductas y persistir en ellas hasta conseguir sus objetivos o cumplir sus metas, la voluntad e interés se encuentran estrechamente relacionados con la motivación, existe una variedad de teorías sobre las cuales las escuelas psicológicas indican el origen de la motivación y como esta se ve reflejada en la conducta observable. En otras palabras, entonces

es la fuerza de voluntad la que utilizan los individuos para satisfacer sus necesidades y de esta misma forma poder lograr sus metas tanto individuales y grupales.

Motus es la derivación del latín de la palabra motivación que su pertenencia hace referencia a movido o de motivo, que dan significado a movimiento. Esta puede ser definida como relevancia que una persona toma en un medio determinado para satisfacer una necesidad, por lo que incrementa el interés en intensificar una acción hasta lograr el propósito o así mismo dejar de realizar la misma.

Cabe mencionar que sin duda alguna son las actitudes manifestadas por una persona hacia sus labores diarias las que hacen que el tiempo que debe tomar para su recreación no sea el apropiado, pero esto se debe a la iniciativa que se mantiene por poder lograr el objetivo planteado y hasta que no se complete el mismo no dejara de tener las acciones por el incentivo.

Muchos profesionales en psicología han tenido el interés o han hecho estudios relacionados con la motivación, ya que esta es importante en la conducta humana porque sin duda que ningún individuo sería capaz de poder realizar alguna acción ya que no habría razón para que esta sea ejecutada. El hecho que una persona se encuentre motivada hace mención a poder realizar actividades en un diario vivir sin que estas sean tediosas o cansadas por lo cual estas causan gratificación por lo que no es incómodo realizarlas. Por lo que se menciona entonces la motivación se ve relacionada con muchas variables psicológicas que afectan al ser humano en las aéreas de la autoestima, el cansancio, estrés y la atención que se preste en algunas circunstancias, entre otras y como se puede deducir gracias a estudios ya realizados que esta tiene una gran influencia en la salud y bienestar personal. Como respaldo a esto es que existen las teorías como la pirámide de Maslow, el factor dual de Herzberg y los tres factores de McClelland, la motivación en su estudio ha demostrado que esta se aplica en muchos ámbitos

como la educación, la productividad y desarrollo en el trabajo o en las actividades de deporte, es por ello que pueden hacer mención a ella en diferentes nombres debido al enfoque que se toma para el estudio.

1.2.4 Tipos de motivación

El nivel de motivación que cada persona maneja es indiferente en relación al estímulo que se tiene, aunque este sea el mismo para todos los sujetos, esto depende de la importancia que se le dé al incentivo, es decir que el nivel de motivación surge entonces la determinación, fuerza y el nivel de motivación personal que se decida darle para alcanzar el objetivo.

Se le llama motivación intrínseca a la proveniente del interior de cada persona, en otras palabras, esta es la que no necesita de una recompensa externa para que surja. Esta se manifiesta y se ve relacionada estrechamente con los deseos de crecimiento personal y autorrealización que a su vez genera placer en la persona al momento de realizar estas acciones.

Podemos evidenciar este tipo de motivación en una persona que asiste a una práctica deportiva de su equipo favorito por el hecho que esta le genera placer.

Dentro de los dos tipos existentes de motivación en la que se ve una mejor producción es en la intrínseca, ya que es en esta en donde la persona no se ve limitada por ningún factor en poder realizar actividades por más mínimas que sean para poder alcanzar la meta que esta supone., sino que es todo lo contrario ya que se siente con voluntad y compromiso personal en cada una de las acciones poniendo todo su empeño para superar los retos que encuentre y así entregar los mejores resultados, así con esto sentirse satisfecha por lo que pueda conseguir.

Ambas orientaciones pueden ser manejadas en la misma línea y no opuestas. Por lo que, existen deportistas con las dos orientaciones al máximo o en su mínima expresión, con una

orientación basada al máximo en el ego, pero mínima en la labor y con una orientación por la labor máxima pero una orientación centrada en el ego demasiado baja.

A continuación, se explican diferentes tipos de motivación, así como las fuentes de motivación que impulsan a realizar algunos actos.

- Motivación básica

Esta describe la base estable en la cual se evidencia el compromiso de cualquier persona con su actividad. Hace referencia al interés que la persona manifiesta por los resultados, por su productividad individual y el resultado positivo que ambas le generen.

- Motivación cotidiana

Corresponde a la actividad que se realiza día con día tomando en cuenta que se genera una inmediata gratificación.

- Motivación positiva

Corresponde a las actividades o procesos que la persona que tiene ligadas en relación a una conducta por la recompensa positiva que obtuvo, sin importar que esta se haya generado de forma interna o externa, por el placer que esta le genera al realizarla.

- Motivación negativa

Se genera por las acciones que una persona mantiene ligadas dentro de una conducta para evitar consecuencias desagradables, tanto externas que pueden ser castigos o humillaciones e interna en poder evitar la sensación de frustración o fracaso.

1.2.5 Técnicas de motivación

Ruiz (2012) Menciona estas técnicas como la forma en que pueden ser empleadas en las organizaciones con el propósito de motivar a los colaboradores, ya que esto contribuye en que los colaboradores realicen con mayor efectividad sus tareas.

- Políticas de conciliación. Estás son formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar de los individuos, algunos ejemplos pueden ser, horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería, permiso para cuidar de algún familiar, y otros.
- Mejora de las condiciones laborales. Las condiciones de mejora pueden ser, salario, condiciones físicas del entorno, como iluminación, temperatura, decoración o equipos de trabajo adecuado, y la seguridad que le brindará la organización al colaborador, ya que esa así que él podrá efectuar las tareas asignadas con mayor productividad y eficacia.
- Enriquecimiento del trabajo. Consiste en modificar la manera en que se puede realizar el trabajo ya que esto resulta menos rutinario al colaborador. Esto puede darle la confianza para que participe en las decisiones que afecten a su trabajo, puesto que son ellos mismos quienes conocen como realizarlo.
- Adecuación de la persona al puesto de trabajo. Se seleccionan para cada puesto concreto las personas correctas que llenen los requisitos y tengan las competencias idóneas para desempeñar de manera excelente dicho puesto. Ya que esto hará que el trabajador este motivado e interesado en las tareas que debe realizar a diario.
- El reconocimiento del trabajo. Es importante reconocer y felicitar a la persona por la labor que realiza de buena manera y si han elevado su rendimiento. El reconocimiento puede darse, simplemente, en unas palabras de agradecimiento, una felicitación por correo electrónico una carta un informe favorable para el jefe inmediato superior o una propuesta de ascenso. También el reconocimiento puede darse de forma tangible y estos pueden ser como regalos o canastas, pero no deben ser estos comunes para evitar que realicen las acciones esperando la gratificación.

1.2.6 Motivación en el trabajo

No es más que un conjunto de las condiciones que influyen en la actividad, dirección y mantenimiento de las conductas relevantes en el ambiente laboral. Para identificar algunos de los componentes principales involucrados en el producto de las respuestas y reacciones de dicha motivación, Smith y Kosslyn (2008) señalan que, según la situación, existe una réplica fisiológica llamada arousal, es decir una intensidad de respuesta a un estímulo, así como una activación o movilización de recursos particulares para cada caso.

De este modo, explican que, la excitación y el nerviosismo no provocan el mismo estado de arousal ya que la excitación es relativamente positiva y el nerviosismo relativamente negativo. Mediante el modelo de circunferencia de la emoción se determina que las 17 emociones pueden clasificarse por medio de una escala en la que según su deseo de aproximación o retirada al estímulo, dirigen a diferentes objetivos de acción.

Así pues, en cualquier contexto, en relación a el ámbito laboral, emociones de activación o emociones agradables como la alegría y la sorpresa conducen a un estado de alerta, excitación, o bien relajación y tranquilidad respectivamente; por otro lado, emociones desagradables como la tristeza conducen a un estado de fatiga y aletargamiento, o la ira y el miedo que conducen a la tensión, nerviosismo y estrés. Se determina además que, si la motivación pudiera mejorarse de cierta manera, las organizaciones encuentran un punto de inflexión en el cual pueden involucrarse e interactuar, contrario a permanecer pasivas, al simplemente esperar encontrar trabajadores motivados, entendiendo que por medio de las diferencias personales y ambientales se puede dar una inestabilidad emocional.

- **Efectos de la motivación intrínseca en el desempeño laboral**

Smith y Kosslyn (2010) Determinan ciertos factores característicos de dicha motivación como la emoción, que conciernen en el comportamiento, la memoria y el estado de ánimo,

entre otros. Establecen que el arousal intensidad de respuesta a un estímulo emocional puede potenciar el recuerdo ya que según estudios de neuroimagen, se crea una relación entre la intensidad de la respuesta de la amígdala en la codificación de un estímulo emocional y la posibilidad de recordar satisfactoriamente ese estímulo más tarde; Además, reacciones contrarias a las producidas por individuos motivados intrínsecamente como el estrés, desarrollan un efecto opuesto que perjudica el rendimiento de la memoria, provocado en parte por los cambios hormonales que provoca éste a largo plazo.

Finalmente señalan que personas motivadas tienden a mantener un estado de ánimo optimo, debido a ello se refleja una tendencia hacia una actividad más creativa y productiva al igual que los efectos de la memoria son proporcionalmente más fuertes cuanto mejor es el estado de ánimo de la persona.

Con el objetivo de poder definir la relación entre la conducta y motivación, es de suma importancia tomar en cuenta algunas corrientes teóricas que aceptan la existencia de leyes o principios que se fundamentan mediante observaciones empíricas. Existen tres proposiciones que tratan de explicar la naturaleza de la conducta humana, estas son

A) El comportamiento es causado. Refiere a que el comportamiento humano es originado por herencia o el medio ambiente por lo cual puede ser una causa que puede ser interna o externa.

B) El comportamiento es motivado. El comportamiento se debe a tendencias deseos impulsos o necesidades.

C) El comportamiento está orientado hacia objetivos. El comportamiento humano es generado siempre por un estímulo, por lo que esta se encuentra basada en un objetivo

Rovira (2013) Menciona que se trata de cómo el colaborador interprete sus tareas, si estas tienen para él una importancia especial entonces las realizará a modo de obtener un resultado

óptimo ya que tiene un compromiso y deseo genuino por realizarlas. Menciona cuatro clases de satisfacción intrínseca laboral:

Elección

- Autoridad delegada.
- Confianza en los trabajadores.
- Seguridad.
- Clara finalidad
- Información

Competencia

- Conocimientos.
- Retroalimentación.
- Reconocimiento de habilidades.
- Desafío.
- Normas altas no competitivas.

Significado

- Ambiente exento de cinismo.
- Deseos y ambiciones definidos.
- Visión apasionante.
- Finalidades prácticas de tareas.
- Tareas completas.

Progreso

- Ambiente de colaboración
- Hitos.

- Celebraciones.
- Acceso a cliente.
- Evaluaciones de mejora.

1.2.7 Relación entre satisfacción, motivación y desempeño

Porter y Lawler (2011) como se citó en Aguja (2012) plantean que como resultado de la motivación con el desempeño laboral se obtiene la satisfacción, por lo que se deduce los incentivos que se brindan complacen la perspectiva individual y así mismo la manera en que la persona se percata del nexo existente entre la recompensa que obtiene por el esfuerzo que realiza.

El modelo que utilizan plantea que los factores que tienen una incidencia directa y contundente sobre la complacencia de los colaboradores son las recompensas intrínsecas como la autorrealización. Dichos factores son a su vez resultados del desempeño, desenvolvimiento o rendimiento que se tenga en el trabajo, lo que desarrolla la relación evidente entre estos aspectos.

De esta manera puede notarse la significación que tiene la medición del desempeño en el ámbito organizacional y empresarial dado que el personal tiene la obligación de cumplir con determinados objetivos y metas usualmente trazados en el principio de un ciclo laboral. La única manera en que se tenga constancia de la valoración y relación que tiene el trabajo que se hecho por un empleado, con los resultados que se obtienen en un departamento o en una organización en general es realizar dichas evaluaciones que determinen de manera objetiva, clara y contundente la ruta o los planes de acción que se deben tomar en base a esos resultados. El ser humano se mantiene en constante movimiento en busca de su adaptación, está rodeado de un cúmulo de estímulos, que regulan y condicionan su vida. Estos estímulos

son intrínsecos y extrínsecos, los cuales generan diferentes tipos de necesidades en su organismo y por ende en su comportamiento, por ello siempre buscara motivadores, en el desempeño laboral y con ello la satisfacción de sus necesidades.

El desempeño laboral se refiere a las estrategias creadas por las personas para modificar su conducta, es decir, la manera eficiente de cómo conseguir los objetivos y metas de empresariales por medio de una eficiente ejecución de sus labores que se le asignan. Aquí se tienen expectativas del desempeño-resultado, los que realizan o contemplan cierto comportamiento esperan la obtención de los satisfactores. Cada resultado esperado afectará en la toma de decisión sobre el abandonar o continuar el comportamiento contemplado. Además, se tienen expectativas de esfuerzo-desempeño, aquí depende del individuo, y realizaría todo lo que esté en sus manos para brindar un óptimos resultados a la empresa, esto influye en su decisión de la dedicación con la que realizara sus labores, se deben tomar en cuenta los resultados intrínsecos y extrínsecos.

Los resultados de esta afectan directamente al individuo como un resultado de un buen desempeño dentro de la tarea. Entre otras cosas incluyen sentimientos de logro, una mayor autoestima y la adquisición de nuevas destrezas. Los resultados extrínsecos, son proporcionados por terceras personas, entre los cuales se cuentan los bonos, el elogio o una promoción, y corresponde su ejecución a los jefes, al supervisor del grupo, a los gerentes o al director. La satisfacción hace referencia a la complacencia que la persona experimenta al momento de cumplir un deseo o satisfacer una necesidad. En el aspecto empresarial será una vez que se ha cumplido de forma correcta con las tareas, en otras palabras, es el resultado ya experimentado. Así desde el punto de vista gerencial, un colaborador podría disfrutar de una gratificación alta en sus labores, pero en conjunto podría manejar una motivación baja por

alguna ausencia de su yo interno, y viceversa. Por esta razón es importante analizar los factores que activan y sostienen las conductas de los empleados.

1.2.8 Fases centrales de la motivación

Slocum (2011) afirma que un principio clave de la motivación es que el desenvolvimiento de los trabajadores en una organización depende del grado de capacidad que tenga una persona. La siguiente formula se usa con frecuencia para expresar este principio desempeño es igual a f por capacidad por motivación, Según este principio, es imposible que una persona desempeñe una tarea con éxito sino tiene la capacidad necesaria para desempeñarla. La capacidad es el talento natural y el grado de competencia aprendida de una persona que le permiten desempeñar tareas relacionadas con una meta. Sin embargo, sea cual fuere el grado de competencias de una persona su capacidad no basta para asegurar un desempeño de alto nivel. Asimismo, la persona debe tener el deseo de alcanzar un alto grado de productividad. La motivación se dirige a una meta la cual es un resultado específico que quiere obtener una persona. Las metas de un empleado a menudo son las fuerzas que lo impulsan y el hecho de alcanzarlas disminuye de forma significativa las necesidades.

Deckers (2010) Propone un esquema en el cual queda en evidencia la distinción del proceso de motivación. Esta propuesta es bastante similar a otras, pero no ha tenido mucha trascendencia dentro del área de la psicología de la motivación. De igual forma se cree que si se desea demarcar con mayor exigencia el proceso de motivación, se debe analizar, cada uno de los pasos, lo que sucede desde el momento en que un incentivo o necesidad es desertada por la persona, hasta que se haya logrado, la meta o complacer la necesidad, o ya bien sea el fracaso el fallo en el proceso de conseguirla, en ambos casos se analiza asignación casual del resultado y pasa por los diferentes estados en los que se toma la decisión sobre qué se debe realizar y el proceso para realizar el mismo. A grandes rasgos se consideran tres momentos los

cuales son la toma de decisión sobre el objetivo o meta, dinamismo conductual y terminación o manejo sobre la acción que se realizó. En cuanto a la selección del objetivo que la persona se plantea, es la misma persona quien toma la decisión que motivo satisfará y cuál será la meta a lograr para poder complacer dicho motivo. Para que esto pueda darse existe una situación previa o aliciente que activara el motivo, junto con la fuerza y energía necesaria para poder realizar la acción. La selección de un motivo depende de la intensidad del mismo, de lo interesante que llegue a ser el estímulo, de la probabilidad subjetiva del logro y del esfuerzo que la persona considere necesario para lograr alcanzar la meta.

Las emociones son un tipo especial de motivos, según diversos autores, las emociones encajan en la definición de un motivo en el sentido de que energética y dirigen la conducta. El miedo, por ejemplo, energética la persona para actuar y dirige la acción hacía una meta, principalmente, la de escapar de un peligro. De acuerdo a lo mencionado las emociones, son un informante constante de los estados emocionales y activan los recursos corporales para gratificar los motivos así mismo facilitar la adaptación. Existen siete emociones básicas las cuales son la sorpresa, miedo, rabia, asco, angustia, alegría e interés. Todas ellas influyen en los medios que impulsan al ser humano a realizar determinados cursos de acción.

1.3 Contextualización de la unidad de análisis

La organización donde se realizo el estudio se encuentra ubicada en la zona 1 de la ciudad de Quetzaltenango, esta se dedica a prestar servicios financieros, dio inicio en el año 1997, como un banco orientado a la población del interior del país, con especialidad en la atención de micro, pequeños y medianos empresarios, que en ese tiempo, no eran sujetos de crédito en la banca tradicional.

La visión de la empresa es ocupar en la región la posición de banco líder en el financiamiento del desarrollo, a través de sus agencias y diferentes canales, ofrecen un

conjunto de productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades de sus clientes con rentabilidad justa sin descuidar la responsabilidad social.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la sociedad actual, el recurso humano es fundamental para el desarrollo de las organizaciones, porque sin los colaboradores no se tendría un crecimiento esperado a nivel empresarial, ya que cada colaborador de acuerdo a sus características aporta aspectos importantes en beneficio de la misma. Lo que permite que se puedan generar más oportunidades para el desarrollo a nivel personal y profesional de los colaboradores.

Toda investigación es de mucha importancia para el crecimiento de una sociedad ya que permite conocer o confirmar aspectos observados en determinado momento y posteriormente profundizar en el problema o situación encontrada para brindar las recomendaciones necesarias y mejorar o resolver el problema. En la sociedad guatemalteca, el interés por estudiar la motivación intrínseca del personal ha tenido un crecimiento significativo en los últimos años, ya que sin duda alguna son estos quienes hacen que la organización pueda obtener el desarrollo planeado.

No en todas las empresas tienen como propósito el poder hacer una evaluación sobre los métodos correctos de selección de personal ya que en muchas ocasiones estos son un motivo principal por el cual los colaboradores deciden marcharse de la empresa, sin duda que toda institución se interesa por un crecimiento y de esta misma manera es como sus colaboradores buscan un crecimiento dentro de ella, al no ser tomados en cuenta dentro de los planes de crecimiento por no tener un método de selección de personal interno antes que externo es que contribuye a la desmotivación intrínseca laboral.

La motivación intrínseca es un aspecto que todas las organizaciones pretenden cuidar en sus colaboradores ya que de esta forma es como permanecen por mayor tiempo en la empresa como beneficio para la institución ya que permite alcanzar las metas planteadas en diferentes tiempos, la investigación sobre la motivación intrínseca laboral y la selección de personal

presentan retos para el investigador ya que determinar el punto de relación de estos dos aspectos es de suma importancia para el área de recursos humanos.

Mencionado lo anterior, surge la siguiente interrogante; ¿Cuál es la relación que existe entre la selección de personal y la motivación intrínseca en los colaboradores de una empresa que presta servicios financieros en la zona 1 Quetzaltenango?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la selección de personal y la motivación intrínseca de los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de una organización que presta servicios financieros en la zona 1 de Quetzaltenango.

2.1.2 Objetivos específicos

- Identificar los métodos de selección de personal más utilizados en una empresa que presta servicios financieros en Quetzaltenango.
- Establecer como la motivación intrínseca de los colaboradores se ve influenciada por los métodos de selección de personal en una empresa que presta servicios financieros en Quetzaltenango.
- Demostrarla relación existente entre los métodos de selección del personal en la motivación intrínseca de los colaboradores.

2.2 Variables o elementos de estudio

- Selección de Personal
- Motivación intrínseca

2.2.1 Conceptualización de variables

- Selección de Personal

Chiavenato (2014) Expone que la selección de personal se puede definir como un proceso de elección del individuo correcto para el cargo que lo necesite, o en un sentido con mayor amplitud, escoger entre los postulantes reclutados a los que más se acoplen al puesto, para ocupar los cargos que más exigencias emanan en la empresa, la cual trata de que la eficiencia se mantenga y preferiblemente aumente, como también el rendimiento del personal. Se fundamenta el criterio de selección en los datos y en la información que se posee en relación al puesto que genera la plaza vacante en la organización.

- Motivación Intrínseca

González (2012) Afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre la persona y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del sujeto y la forma en que realiza sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

2.3 Operacionalización de variables

Las variables o los elementos de estudio se operacionalizaran a través de dos escalas de Likert, una de ellas sobre la selección de personal y la otra sobre motivación intrínseca laboral con el fin de delimitar la relación existente entre los métodos de selección de personal y la motivación intrínseca laboral.

2.4 Alcances y límites

El estudio se realizará con colaboradores de las áreas operativas y administrativas de una empresa que presta servicios financieros en el departamento de Quetzaltenango.

Entre los límites que se encontraron en el trabajo de investigación está la dificultad de los horarios de trabajo que tienen los colaboradores así mismo la falta de tiempo para poder brindar las respuestas en las escalas del Likert.

El temor de los colaboradores a responder las escalas de Likert por medio a algún tipo de represalia.

2.5 Aportes

A la empresa que presta servicios financieros para poder obtener información sobre la adecuada selección de personal para influir de forma correcta en la motivación intrínseca de los colaboradores y así entonces poder desarrollar a su personal.

A los estudiantes de la universidad para tener como antecedente y aporte a sus trabajos de investigación un fundamento que beneficie al estudio por realizar.

A la universidad Rafael Landívar para que tenga el conocimiento sobre la importancia de los métodos de selección de persona y la relación con la motivación intrínseca laboral que se pueda manejar en la organización.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Los sujetos seleccionados para realizar el proceso de investigación, fueron 52 colaboradores de las áreas administrativas y operativas de una empresa que presta servicios financieros en la zona 1 del municipio de Quetzaltenango, en el departamento de Quetzaltenango; de los cuales 34 son hombres y 18 mujeres, la mayoría son de religión católica, todos son graduados del nivel diversificado y con un rango de edad entre 20 y 45 años.

3.2 Instrumento

Las pruebas a utilizar serán escalas de Likert, las cuales fueron inventadas en 1932 por un psicólogo estadounidense llamado Rensis Likert, con el fin de medir de forma más fiel las actitudes de las personas, es decir, que es funcional para realizar mediciones y conocer el grado de conformidad del encuestado hacia determinada afirmación o negación, estas deben tener una calificación a elección de los sujetos, puede ser consideradas desde el número uno como punto de partida siendo el más bajo y el número cinco siendo este el mayor, de igual forma se debe tomar un equilibrio para las personas que se encuentran en un punto medio de la afirmación, esta se realiza con cuestionamientos cerrados a modo de evitar que los datos que se obtengan pierdan validez, estas pruebas son utilizadas con mayor frecuencia en estudios relacionados a las sociedades; Por lo cual se espera obtener como resultado en este estudio la influencia de la selección de personal sobre la motivación intrínseca laboral.

3.3 Procedimiento

- Presentación de sumarios. Estos se le presentaron a la coordinación de la facultad de humanidades con tres temas de investigación para el análisis por parte de una terna.
- Aprobación de sumario. La terna evaluadora seleccionó el tema a investigar.

- Investigación de antecedentes. Se realizó una investigación respecto a autores que con anterioridad citaban las variables de estudio en diferentes formas de trabajo.
- Desarrollo de marco teórico. Se desarrolló cada variable de estudio en relación a referencias bibliográficas de autores que citan las mismas.
- Planteamiento el problema. Se describió la importancia del objeto de estudio.
- Elección y descripción del método. Se estableció el diseño de la investigación, como también la descripción de los sujetos, instrumentos y metodología estadística.
- Elaboración y validación de instrumentos. Se procedió a la elaboración de dos escalas de Likert, que fueron validadas por tres profesionales con experiencia en área de estudio.
- Aplicación de los instrumentos de medición, realización de conteo estadístico. Según los resultados se realizo una presentación y discusión de los mismos.
- Conclusiones. Se describen y presentan las conclusiones del trabajo de investigación y los resultados del mismo.
- Recomendaciones. Se elaboran y presentan las recomendaciones de acuerdo al criterio del investigador, en base a la significación de la investigación.
- Referencias bibliográficas. Se presentan las referencias bibliográficas consultadas durante la investigación.
- Propuesta. En base a los resultados de la investigación, se realiza una propuesta a la empresa para mantener o mejorar dentro de la misma el tema de investigación.
- Anexos. Se adjuntan las graficas estadísticas, instrumentos de medición.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

El diseño a utilizar en esta investigación es descriptivo de tipo cuantitativo, el cual define Sampieri, Collado y Lucio (2010) como la búsqueda de especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; esta describe

tendencias de un grupo o población determinado. Esto quiere decir que se pretende recoger o medir un fenómeno de forma independiente o conjunta acerca de las variables de estudio.

La investigación de tipo descriptivo es útil para demostrar las dimensiones de un fenómeno, suceso, contexto o situación. Asimismo busca examinar y analizar la conducta humana en diversos ámbitos, ya sea familiar, social o laboral; por lo que se adapta al tema de estudio que se pretende realizar.

En esta investigación ha sido utilizada la fiabilidad y significación de la media aritmética mediante el método de proporciones, el cual ayudará a obtener más información y conclusiones sobre la personalidad y el servicio al cliente.

Se establecieron las siguientes fórmulas para el error de la muestra mínimo en la investigación.

- Nivel de confianza 99% $\rightarrow Z = 2.58$
- Tamaño muestral de 35 colaboradores que representa a la totalidad del grupo

El método estadístico que se recomienda a utilizar para una adecuada interpretación de la información es el de significación y fiabilidad de la media aritmética en muestras normales, el cual consta de los siguientes pasos

Significación de la media aritmética

- Nivel de confianza

$$NC = 99\% \text{ entonces } Z = 2.58$$

- Error típico de la media aritmética

$$\sigma_x = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

- Hallar la razón crítica

$$RC = \frac{\bar{x}}{\sigma_x}$$

- Comparación de la razón crítica con el nivel de confianza

Si $RC > Z$ entonces es significativa

Si $RC < Z$ entonces no es significativa

Fiabilidad

- Cálculo del error muestral máximo

$$E = \sigma_x * z$$

- Cálculo del intervalo confidencial

$$I. C. = x + E$$

$$I. C. = x - E$$

Asimismo, fue utilizado el método compuesto de proporciones, que tiene como finalidad el analizar el porcentaje y situación de algún fenómeno específico, se aplicaron los siguientes pasos

- Significación y fiabilidad
- Adoptar el nivel de confianza al 5% que representa a 1.96
- Encontrar el error típico de la proporción

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p*q}{N}}$$

Hallar el error muestral

$$E = 95\% (1.96) X \sigma_p$$

Encontrar la razón crítica del intervalo confidencial

$$RC = \frac{P}{\sigma p}$$

$$I.C. = p + E$$

$$I. C. = p - E$$

Comparar la razón crítica con su nivel de confianza

Si $RC > 1.96$ es entonces significativa

Si $RC < 1.96$ entonces no es significativa

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La presente investigación tiene como finalidad conocer si existe relación alguna entre la selección de personal y la motivación intrínseca laboral en el personal de una empresa financiera de la zona 1 de Quetzaltenango. Para esto fueron utilizados dos instrumentos, dos escalas de Likert de elaboración propia, que tienen como finalidad establecer la relación entre las dos variables de estudio.

Los sujetos de estudio fueron 52 colaboradores del área administrativa y operativa, de los cuales fueron 34 hombres y 18 mujeres; con un rango de edad de 19 a 45 años. A continuación, se presentan las tablas y los gráficos de los resultados obtenidos de forma clara y sencilla para que estos puedan ser comprendidos con facilidad.

Tabla de selección de personal

	F	%									
Selección Interna	24	46									
Selección Externa	28	54									
N= 52 N.D.C. 95% 1.96	F	%	p	Q	$\alpha\hat{p}$	£	Li	Ls	RC	SIG	FIAB
Pregunta 1											
Si	29	56	0.56	0.44	0.07	0.14	0.42	0.70	8.00	SI	SI
No	23	44	0.44	0.56	0.07	0.14	0.30	0.58	6.28	SI	SI
Pregunta 2											
Si	43	83	0.83	0.17	0.05	0.09	0.73	0.93	16.06	SI	SI
No	9	17	0.17	0.83	0.05	0.09	0.07	0.27	3.40	SI	SI
Pregunta 3											
Si	47	90	0.90	0.10	0.04	0.08	0.82	0.98	22.50	SI	SI
No	5	10	0.10	0.90	0.04	0.08	0.02	0.18	2.50	SI	SI
Pregunta 4											
Si	30	58	0.58	0.42	0.07	0.14	0.44	0.72	8.28	SI	SI
No	22	42	0.42	0.58	0.07	0.14	0.28	0.56	6.00	SI	SI
Pregunta 5											
Si	52	100	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	0.00	NO	SI
No	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI

Pregunta 6											
Si	51	98	0.98	0.02	0.02	0.04	0.94	1.02	49.00	SI	SI
No	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	-0.02	0.06	0.05	NO	SI
Pregunta 7											
Si	30	58	0.58	0.02	0.07	0.14	0.44	0.72	8.28	SI	SI
No	22	42	0.42	0.58	0.07	0.14	0.28	0.56	6.00	SI	SI
Pregunta 8											
Si	27	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.42	SI	SI
No	25	48	0.48	0.52	0.07	0.14	0.34	0.62	6.85	SI	SI
Pregunta 9											
Si	47	90	0.90	0.10	0.04	0.08	0.82	0.98	22.50	SI	SI
No	5	10	0.10	0.90	0.04	0.08	0.02	0.18	2.50	SI	SI
Pregunta 10											
Si	51	98	0.98	0.02	0.02	0.04	0.94	1.02	49.00	SI	SI
No	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	-0.02	0.06	1.00	NO	SI
Pregunta 11											
Si	36	69	0.69	0.31	0.06	0.12	0.57	0.81	11.50	SI	SI
No	16	31	0.31	0.69	0.06	0.12	0.19	0.43	5.16	SI	SI

Tabla de motivación intrínseca laboral

N= 52

N.D.C. 95% 1.96

	F	%	p	Q	$\alpha\hat{p}$	£	Li	Ls	RC	SIG	FIAB
Pregunta 1											
Si	31	60	0.60	0.40	0.07	0.14	0.46	0.74	8.57	SI	SI
No	21	40	0.40	0.60	0.07	0.14	0.26	0.54	5.17	SI	SI
Pregunta 2											
Si	44	85	0.85	0.15	0.05	0.10	0.75	0.95	17.00	SI	SI
No	8	15	0.15	0.85	0.05	0.10	0.05	0.25	3.00	SI	SI
Pregunta 3											
Si	45	87	0.87	0.13	0.05	0.10	0.77	0.97	17.40	SI	SI
No	7	13	0.13	0.87	0.05	0.10	0.03	0.23	2.60	SI	SI
Pregunta 4											
Si	50	96	0.96	0.04	0.03	0.06	0.90	1.02	32.00	SI	SI
No	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	-0.02	0.10	1.33	NO	SI
Pregunta 5											
Si	50	96	0.96	0.04	0.03	0.06	0.90	1.02	32.00	SI	SI
No	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	-0.02	0.10	1.33	NO	SI
Pregunta 6											
Si	43	83	0.83	0.17	0.05	0.10	0.73	0.93	16.60	SI	SI
No	9	17	0.17	0.83	0.05	0.10	0.07	0.27	3.40	SI	SI

Pregunta 7												
Si	42	81	0.81	0.19	0.05	0.10	0.71	0.91	16.20	SI	SI	
No	10	19	0.19	0.81	0.05	0.10	0.09	0.29	3.80	SI	SI	
Pregunta 8												
Si	38	73	0.73	0.27	0.06	0.12	0.61	0.85	12.16	SI	SI	
No	14	27	0.27	0.73	0.06	0.12	0.15	0.39	4.50	SI	SI	
Pregunta 9												
Si	25	48	0.48	0.52	0.07	0.14	0.34	0.62	6.87	SI	SI	
No	27	52	0.52	0.48	0.07	0.14	0.38	0.66	7.42	SI	SI	
Pregunta 10												
Si	16	31	0.31	0.69	0.06	0.12	0.19	0.43	5.16	SI	SI	
No	36	69	0.69	0.31	0.06	0.12	0.57	0.81	11.50	SI	SI	
Pregunta 11												
Si	40	77	0.77	0.23	0.06	0.12	0.65	0.89	12.83	SI	SI	
No	12	23	0.23	0.77	0.06	0.12	0.11	0.35	3.83	SI	SI	
Pregunta 12												
Si	33	63	0.63	0.37	0.07	0.14	0.49	0.77	9.00	SI	SI	
No	19	37	0.37	0.63	0.07	0.14	0.23	0.51	5.28	SI	SI	
Pregunta 13												
Si	39	75	0.75	0.25	0.06	0.12	0.63	0.87	12.50	SI	SI	
No	13	25	0.25	0.75	0.06	0.12	0.13	0.37	4.16	SI	SI	
Pregunta 14												
Demasiado	19	37	0.37	0.63	0.07	0.14	0.23	0.51	5.28	SI	SI	
Muy	19	37	0.37	0.63	0.07	0.14	0.23	0.51	5.28	SI	SI	
Poco	12	22	0.22	0.78	0.06	0.12	0.10	0.34	3.66	SI	SI	
Nada	2	4	0.04	0.96	0.03	0.06	-0.02	0.10	1.33	NO	SI	

Interpretación:

Con los resultados que se han obtenido por medio de la escala de Likert de selección de personal se confirma y corrobora que la empresa que presta servicios financieros en la zona 1 de Quetzaltenango, le brinda oportunidad de crecimiento y desarrollo a sus colaboradores ya que como se demuestra en los resultados un 46% del total de las personas evaluadas que han sido seleccionadas de forma interna en la organización mientras que un 54% han sido de forma externa, mientras que en la evaluación que se realizó por medio de la escala de Likert sobre motivación intrínseca laboral confirma que un 37% se encuentran demasiado motivados,

un 37% muy motivados, 12% un poco motivados y 2% nada motivados; por lo que se confirma que la empresa hace un uso correcto del proceso de selección de personal ya que solo un 14% de los sujetos evaluados se encuentran por debajo de la media de motivación que pretenden mantener en su desarrollo y crecimiento de personal.

V. DISCUSIÓN

La motivación es un factor que sin duda juega un papel importante en las acciones de todos los individuos, ya que es por esta que se realizan las mismas. Por lo cual determinar la relación entre la selección de personal y la motivación para la investigación es fundamental. Por lo que Chiavenato (2014) Expone que la selección de personal se define como un método de elección del sujeto correcto para el puesto que lo necesite, o en un sentido con mayor amplitud, elegir entre los postulantes reclutados a los que más se acoplen al puesto, para ocupar los cargos que más exigencias emanan, la cual trata de mantener la eficiencia y preferiblemente aumente, como también el rendimiento del personal. Así mismo indica que puede darse en dos vías las cuales son externa e interna, haciendo mención que como beneficio a la empresa la que se realiza de forma interna promueve ciertos incentivos en su personal que generan una mejor productividad y que requiere de una inversión menor ya que no es necesario hacer un proceso completo.

A su vez González (2012) Afirma que la motivación es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre la persona y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable.

Dentro de la investigación se conto con un total de 52 sujetos de los cuales un 46% han sido seleccionados de forma interna y un 54% de forma externa, en relación a la motivación un 37% indicaron estar demasiado motivados, 37% muy motivados, solo un 22% poco motivados y finalmente un 4% nada motivados, por lo obtenido dentro de la investigación demuestra que la organización mantiene cierto equilibrio entre los tipos de selección de personal, esto contribuye en gran manera a que un 74% de los sujetos de investigación

manifiesten estar por encima de la media que se definió de motivación por lo que solo un 26% el que se encuentra en disgusto o no motivados dentro de la organización.

Agüero (2010) Explica que seleccionar no es elegir a una persona tratando de hacer de menos o discriminando a otros, sino que tiene como principal objetivo el poder clasificar y orientar a las personas de acuerdo a sus habilidades potenciales, y contribuir así al desarrollo y a la formación de los candidatos en la necesaria interrelación que se tiene entre humano y trabajo.

Marroquín y Saucedo (2011) Mencionan que el nuevo estilo de trabajo supone que los trabajadores están más orientados a buscar recompensas intrínsecas con la mera ejecución del trabajo ya que los estímulos que provienen de esta tienen un alto valor emocional y que hacer lo que corresponde genera una gratificante satisfacción.

Dentro de los colaboradores que formaron parte de la investigación se confirmó que la organización tiene una leve inclinación hacia el proceso de selección de personal externo, sin embargo se confirmó que el 46% que han sido seleccionados de forma interna, se encuentran en un puesto mejor que en el que iniciaron, esto se ve reflejado en la escala de selección de personal ya que estos no realizaron todo el proceso como tal, únicamente tuvieron que realizar algunos de los pasos por pertenecer a la organización un tiempo determinado.

Como menciona Sánchez (2010) En el artículo importancia de la motivación en los empleados, publicado en la revista Bienestar Emocional. Menciona que los factores principales que fomentan la motivación intrínseca en los empleados son las expectativas de promoción y línea de carrera, la confianza, el reconocimiento, además de la dirección y supervisión del jefe directo. Estos a su vez, influyen en el crecimiento de la satisfacción que tienen hacia su trabajo; a lo contrario de ello, los reconocimientos tangibles la reducen, desplaza la atención que previamente se tenía hacia la tarea propia por el premio en si, por lo

cual indica que es fundamental mantener un equilibrio sobre los reconocimientos físicos que tienen en la empresa, esto para mantener a cada uno de los colaboradores buscando un reconocimiento y la promoción que brindara mayor gratificación que el ser premiado por su trabajo pero sin trascender dentro de su organización.

Equipo Vértice (2010) Establece que la selección de personal son procesos que buscan contratar a candidatos que tendrán éxito en la institución

Dentro de los resultados de la investigación sobre la motivación se confirmó que un 85% de las personas que conformaron el estudio se sienten motivadas cuando un compañero es promovido. Con lo que se confirma por medio de los resultados de la investigación la influencia del proceso de selección de personal hacia la motivación de los colaboradores.

Además un 63% de los colaboradores consideran tener una carrera profesional en la institución por lo que el nivel de motivación se espera pueda mantenerse dentro de un rango adecuado para la misma.

VI. CONCLUSIONES

Se confirma que si existe relación entre el proceso de selección de personal y motivación intrínseca laboral en los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de una institución que presta servicios financieros en la zona 1 de Quetzaltenango.

Se identifico que la empresa busca mantener una paridad en el método de selección de personal, debido a que la diferencia existente entre la selección interna y externa es de un 4%, favoreciendo a esta última.

Se establece que la motivación intrínseca laboral se ve influenciada de forma positiva por el método de selección de personal ya que esta se encuentra en un rango sobresaliente y aceptable, para la organización.

Se demuestra que un 75% de los colaboradores se sienten motivados con el método de selección de personal que la empresa utiliza, favoreciendo a que estos sobrepasen la media de motivación establecida dentro de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

Verificar de forma constante el método de selección, para que este mantenga el funcionamiento que permite a los colaboradores mantenerse por encima de la media de motivación que la organización espera, dentro de esta relación.

Mantener un control sobre el equilibrio que se ha manejado dentro del proceso de selección de personal y así este continúe brindando motivación hacia los colaboradores.

En lo posible que se utilice el método de selección interna para puestos de gerencia y que para los puestos operativos que se realice de forma externa para mantener la influencia positiva a los colaboradores.

Evitar que la selección de personal externa disminuya para que así se pueda mantener una rotación sana de los puestos de trabajo y con esto beneficiar a la organización en su competitividad.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, P. (2010). Proceso de selección de personal, en contribución a las ciencias sociales. Habana: Academia.
- Aguja, Y. (2012). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los empleados a nivel administrativo. Tesis inédita, Universidad San Carlos, Guatemala.
- Ajello, S. (2012). Tipos de motivaciones personales, Revista Educación Emocional.
- Alles, M. (2013). Dirección estratégica de recursos humanos. Argentina: Garnica
- Chiavenato, I. (2014). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. Décima edición, México: Mc Graw-Hill.
- Dánae, T. (2013). Desarrollo de los recursos humanos a nivel internacional. Diario siglo XX.
- Deckers, L. (2010). Motivación biológica, psicológica y ambiental. Boston: Allyn and Bacon.
- García, C. (2014). Motivación y aprendizaje, Motivación y Emoción volumen 1.
- González, B. (2012). La motivación como medio de la productividad organizacional. México: Chiado Editorial.
- Harrison, A. (2013). Siete de cada diez parados carecen de un plan para afrontar la búsqueda de empleo, Revista 20 minutos.
- Hernández, S., Fernández-Collado, C. y Lucio, B. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill
- Klene, W., Ute, H. y Anderson N. (2007). El rol del desempeño típico y máximo en selección de personal. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, vol. 23 núm. 1 pp11-38.
- Llanos, J. (2013). Como entrevistar en la selección de personal. México: Pax, Librería Carlos Cesarman S. A.

- López, M. (2011). Importancia de la motivación, Periódico la Opinión.
- López-Fe y Figueroa, C. (2012). Persona y profesión, procedimientos y técnicas de selección y orientación. España: TEA ediciones S. A.
- Marroquín, R. y Saucedo, G. (2011). Propuesta de un manual de técnicas de motivación intrínseca para incrementar la satisfacción laboral. Tesis inédita, Universidad de San Carlos, Guatemala.
- Polanco, V. (2009). Selección de personal basada en competencias laborales, caso Almacenes Magno Mercantil S. A. Guatemala.
- Rovira, F. (2013). Motivación intrínseca. Barcelona, España: Zurich Schule
- Ruiz, C. (2012). Motivación y habilidades de dirección. La Habana: CMD Editorial.
- Saba, E. (2008). Efectividad de la selección por competencias. Universidad de Bucaramanga Colombia.
- Sánchez, M. (2010). Importancia de la motivación en los empleados, Revista Bienestar Social.
- Saucedo, S. (2011). Factores y motivación. Argentina: Tinta Libre Ediciones.
- Slocum, H. (2009). Comportamiento organizacional. México: CengageLearning Editores S. A.
- Smith, E. y Kosslyn, S. (2010). Procesos cognitivo: modelos y bases neurales. Madrid, España: Pearson Educación S. A.
- Thomas, K. (2009). Intrinsic motivation at work: what really drives employee engagement. (2ª. ed.). San Francisco California: Berrett Koehler.
- Timon, M. (2013). Motivación, intereses y entusiasmo. Psicología y crecimiento personal. (HomePage). Recuperado de <http://www.monicatimon.com/2013/10/motivacion-interes-y-entusiasmo.html>

Ventura, E. y Delgado, S. (2012). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.

España: Ediciones Paraninfo.

Vértice, Editorial. (2010). Retribución de personal. Málaga: Publicaciones Vértice S. L.

ANEXOS

ANEXO I

Propuesta

Selección de personal enfocado en la motivación intrínseca laboral de los colaboradores

Introducción

La motivación de los colaboradores es una de las áreas más importantes a tomar en cuenta para poder cuidar dentro de las organizaciones, esto se debe a que muchos de ellos dependen sin lugar a duda de la motivación para poder tener una productividad adecuada en sus labores. Los métodos de selección de personal aunque no pareciera es una de las herramientas que puede utilizar la empresa para poder tratar de incentivar a los colaboradores y con esto hacer que muestren una mayor dedicación e interés dentro de sus actividades laborales, es por ello que surge la necesidad de mantener un equilibrio dentro de ambos aspectos. Al conseguir mantener una equidad dentro de la selección interna y externa del personal, se genera una motivación hacia los colaboradores de poder realizar sus labores de forma correcta, en tiempo estipulados esto se debe a que ellos por conseguir un reconocimiento o el alcance de un nuevo puesto aumentan de forma significativa la motivación a realizar día con día su trabajo.

Objetivos

Objetivo general

Establecer el método de selección interna para las áreas de gerencia, como método de motivación hacia los colaboradores de la organización.

Objetivos específicos

- Promover campañas sobre la importancia de poder mantener una actitud positiva hacia el trabajo, para demostrar la capacidad de todo el personal de poder ser tomado en cuenta dentro de una convocatoria para un puesto de gerencia.
- Orientar la selección de personal interna para el área de gerencia para incentivar a los colaboradores.
- Implementar planes de carrera para colaboradores que pueden ser potencialmente efectivos en las áreas administrativas.

Desarrollo de la propuesta.

Esta propuesta se enfoca en que la organización que presta servicios financieros en la zona 1 de Quetzaltenango continúe buscando un equilibrio dentro del proceso de selección de personal, permitiendo así el desarrollo y crecimiento de sus colaboradores, y así también de esta forma ser una empresa cotizada en el mercado por la oportunidad de crecimiento profesional.

- Capacitaciones para la adquisición de conocimientos a nivel general que forman parte de los puestos operativos dentro de la organización para que de esta forma ellos puedan generar una competencia sana dentro de la institución buscando un desarrollo profesional, con esto lo que se pretende es disminuir el 26% del personal que no se siente a gusto en la empresa brindándoles la oportunidad para que puedan alcanzar un puesto de gerencia.
- Se propone continuar con el control que se maneja en la institución, sobre colocar en puestos administrativos a personas que ya forman parte de la organización y contratar a personas de forma externa para ocupar los puestos administrativos ya que con esto se creara un vinculo de confianza mayor entre la organización y los colaboradores.

- La elaboración de pruebas técnicas dentro de la institución luego de completar la serie de capacitaciones para entonces poder verificar que personas se encuentran listas para poder ser promovidas y que áreas son las que se necesitan mejorar con quienes lo requieran y de esta forma poder contribuir a que todos los colaboradores puedan ser parte de un proceso de selección para gerencia.

Se presenta a continuación un cronograma establecido para la realización de las actividades propuestas con anterioridad

CRONOGRAMA				
Fecha	Actividad	Desarrollo	Recursos	Responsable
30/11/17	Capacitación de motivación.	Duración: 1 hora <ul style="list-style-type: none"> • Importancia sobre la motivación laboral de los colaboradores en las instituciones. • Refacción para los participantes. • Realizar un diagnostico sobre las necesidades de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Cañonera • Lapiceros • Hojas en blanco • Presentación • Powerpoint. 	Recursos Humanos
04/12/17	Capacitación en áreas de mejora de los colaboradores.	Duración: 2 horas <ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones para las áreas de las empresas de acuerdo al diagnostico de necesidades de capacitación. • Realizar encuestas sobre la importancia de los métodos de selección de 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Cañonera • Lapiceros • Presentación powerpoint, • Manuales de procedimientos • Manuales de procesos • Manuales de productos 	Jefes de áreas

		<p>personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refacción para los participantes. 		
08/12/17	Evaluación diagnóstica de conocimientos.	<p>Duración: 1:30 horas.</p> <p>Evaluación en relación a la capacitación que se le brinda a los colaboradores de las áreas para poder verificar si su aprendizaje fue significativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas en blanco • Lapiceros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Jefes de áreas
12/12/17	Pruebas técnicas	<p>Duración: 1 hora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se busca con este tipo de actividades determinar si el colaborador es capaz de poder llevar a la práctica lo que se tiene en teoría para que tenga una vivencia sobre lo que puede suceder en un momento dado. 	<p>Se crearán escenarios con problemáticas que normalmente se presentan en la institución para poder verificar la forma en que estos resuelven los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes de áreas • Recursos Humanos

ANEXO II

Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional

Facultad de Humanidades

Campus Quetzaltenango



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

La escala que se le presenta a continuación tiene la finalidad de determinar el proceso de selección de personal por medio del cual se le contrató en la organización. Esta información será utilizada en el estudio de tesis titulado “SELECCIÓN DE PERSONAL Y MOTIVACIÓN INTRÍNSECA LABORAL”, por lo cual la información que se obtenga será confidencial y utilizada estrictamente para fines académicos.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada uno de los enunciados y marque con una X según corresponda a los pasos del proceso de selección a los cuales fue sometido para ocupar el puesto en que se encuentra actualmente en la organización. Debe responder a todos los enunciados, sin dejar ninguno en blanco.

Selección interna

Selección na

No.	Realicé:	Si	No
1	Solicitud de empleo		
2	Entrevista preliminar		
3	Pruebas psicométricas (Personalidad, Habilidades, entre otras)		
4	Verificación de referencias		
5	Pruebas técnicas (Conocimiento)		
6	Segunda entrevista		
7	Evaluación médica		
8	Estudio socioeconómico (Visita domiciliar)		
9	Entrevista con mi jefe directo		
10	Contratación (Firma de contrato)		
11	Inducción		

Si realizó una actividad que no se encuentre en los enunciados, por favor escríbala a continuación: _____



La escala que se le presenta a continuación tiene la finalidad de determinar la motivación que se obtiene por medio del proceso de reclutamiento y selección de personal dentro de la empresa. Esta información será utilizada en el estudio de tesis titulado “SELECCIÓN DE PERSONAL Y MOTIVACIÓN INTRÍNSECA LABORAL”, por lo cual la información que se obtenga será confidencial y utilizada estrictamente para fines académicos.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada uno de los enunciados y marque con una X según corresponda a su sentir. Debe responder a cada uno de los cuestionamientos, sin dejar ninguno en blanco.

Selección interna

Selección na

No.	Me Motiva:	Si	No
1.	¿Cuándo contratan a una persona nueva para un puesto superior al que me encuentro?		
2.	¿Cuándo un compañero es promovido hacia un puesto superior?		
3.	¿Formar parte de una convocatoria para un ascenso?		
4.	¿Qué me permitan formar parte de una convocatoria para un ascenso?		
5.	¿Poder ser considerado la persona correcta para un ascenso dentro de la empresa?		
6.	¿Qué me inviten a formar parte de un ascenso dentro de la institución?		
7.	¿La relación con mi jefe inmediato?		
8.	¿La relación con mis compañeros?		
9.	¿Abandonar la empresa luego de un haber logrado el ascenso y haber formado parte del mismo?		
10.	¿Qué contraten a una persona externa para un puesto al cual postule?		
11.	¿Mi puesto de trabajo?		
12.	¿Considerar tener una carrera profesional en la institución?		
13.	¿El método de selección de personal utilizado por la empresa?		

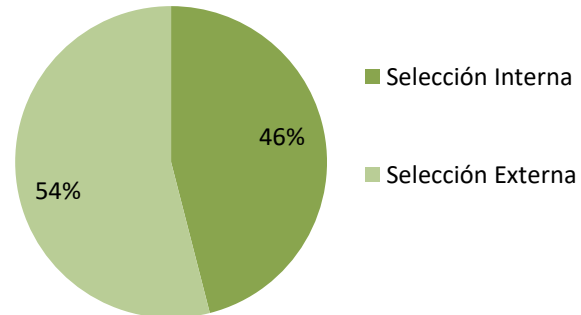
En el siguiente ítem se tomará como 4 la puntuación máxima y 1 como la puntuación mínima.

15.	En qué nivel me encuentro motivado dentro de la empresa	1	2	3	4
-----	---	---	---	---	---

ANEXO III

Tipo de Selección	F	%
Selección Interna	24	46
Selección Externa	28	54

Tipo de Selección

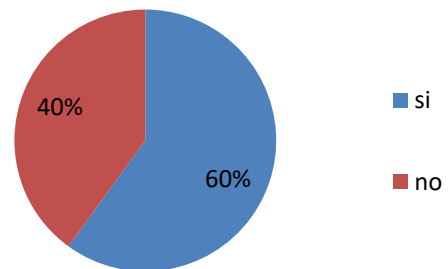


Fuente: Trabajo de campo

Dentro de los sujetos de estudio se encontró que 48% forman parte de la organización por medio de una selección de personal interna y un 54% por medio de una selección externa.

Pregunta 1	F	%
Si	31	60
No	21	40

¿Cúando contratan a una persona nueva para un puesto superior al que me encuentro me motiva?

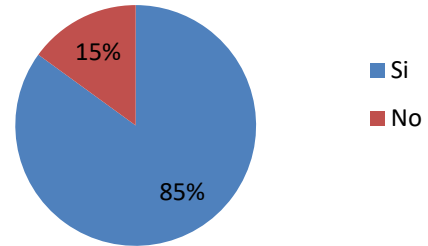


Fuente: Trabajo de campo

El 60% de los sujetos de estudio indico que se sienten motivados cuando en la empresa se contrata a una persona nueva para un puesto superior en el que se encuentran y un 40% no se sienten de esta forma.

Pregunta 2	F	%
Si	44	85
No	8	15

¿Cúando un compañero es promovido a un puesto superior me motiva?

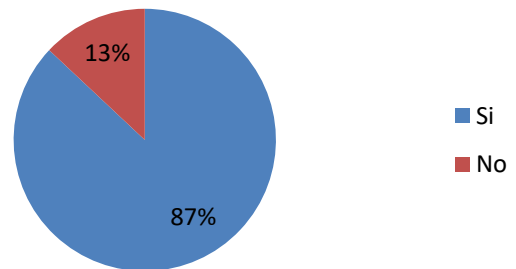


Fuente: Trabajo de campo

Cuando un compañero es promovido a un puesto superior en el que se encuentra 85% de los sujetos se sienten motivados, dejando un 15% que no lo sienten.

Pregunta 3	F	%
Si	45	87
No	7	13

¿Me motiva el formar parte de una convocatoria para un ascenso?

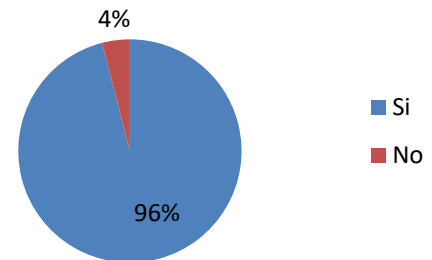


Fuente: Trabajo de campo

El 87% de personas encuestadas se sienten motivadas cuando forman parte de una convocatoria para un ascenso mientras que el 13% restante no se siente motivado.

Pregunta 4	F	%
Si	50	96
No	2	4

¿Me motiva que me permitan formar parte de una convocatoria para un ascenso?

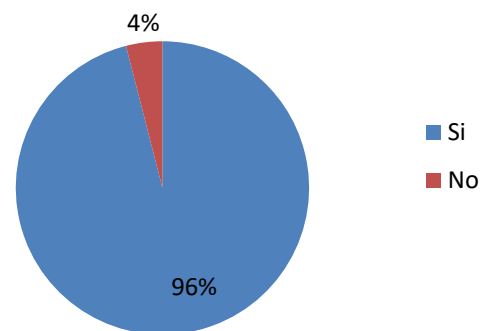


Fuente: Trabajo de campo

Dentro de los sujetos de estudio a 96% les motiva que les permitan formar parte de una convocatoria para un ascenso mientras que a un 4% no les motiva.

Pregunta 5	F	%
Si	50	96
No	2	4

¿Me motiva ser considerada la persona correcta para un ascenso dentro de la empresa?

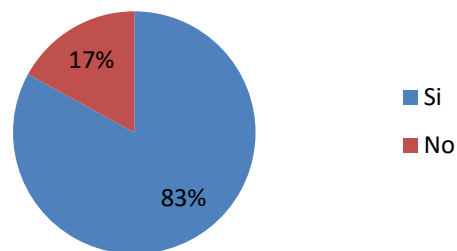


Fuente: Trabajo de campo

El 96% de los sujetos de estudio indicaron que se sienten motivados al ser considerados como la persona correcta para obtener un ascenso dentro de la organización mientras que a un 4% no les motiva.

Pregunta 6	F	%
Si	43	83
No	9	17

¿Me motiva que me inviten a formar parte de una convocatoria para un ascenso?

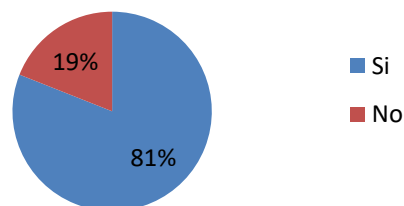


Fuente: Trabajo de campo

El 83% de las personas encuestadas indicaron que les motiva que les inviten a formar parte de una convocatoria para un ascenso mientras que para un 17% no es motivador que les inviten a formar parte del mismo.

Pregunta 6	F	%
Si	43	83
No	9	17

¿Me motiva la relación con mi jefe inmediato?

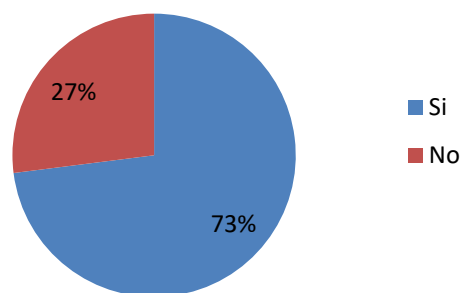


Fuente: Trabajo de campo

Dentro de los sujetos de estudio se encontró que a un 81% les motiva la relación con su jefe inmediato mientras que a un 19% no les motiva.

Pregunta 8	F	%
Si	38	73
No	14	27

¿Me motiva la relación con mis compañeros?

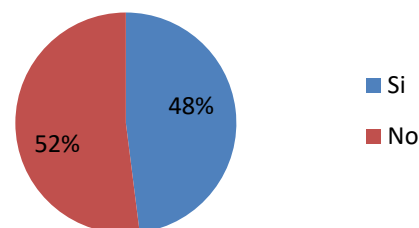


Fuente: Trabajo de campo

El 73% de los sujetos de estudio indicaron que les motiva la relación que mantienen con sus compañeros por lo que a un 27% no les motiva.

Pregunta 9	F	%
Si	25	48
No	27	52

¿Me motiva abandonar la empresa luego de haber formado parte de una convocatoria y no haber logrado el ascenso?

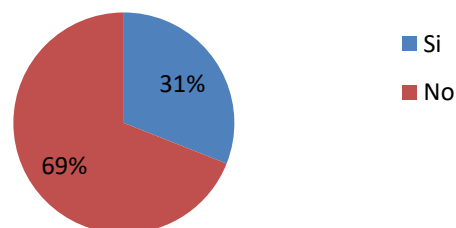


Fuente: Trabajo de campo

Dentro de los colaboradores que se realizo el estudio 48% manifestaron que se sienten motivados en poder abandonar la empresa luego de haber formado parte de una convocatoria para un ascenso y no haber logrado el objetivo mientras que un 52% no se sienten motivados a realizar dicha acción.

Pregunta 10	F	%
Si	16	31
No	36	69

¿Me motiva el no ser promovido luego de una convocatoria y que contraten a una persona externa para ocupar el puesto?

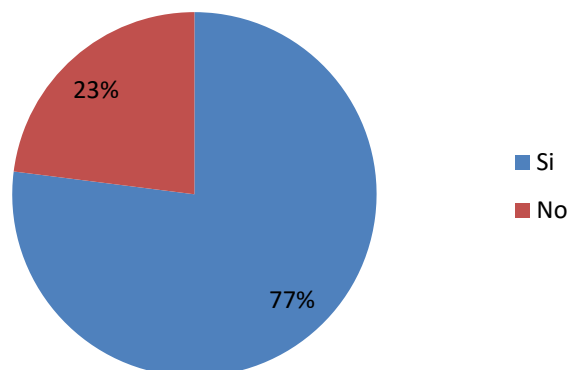


Fuente: Trabajo de campo

El 69% de los sujetos de estudio indicaron que no les motiva cuando no son promovidos luego de una convocatoria y que al final contraten a una persona externa para ocupar el puesto, mientras que un 31% se sienten motivados.

¿Mi puesto de trabajo me motiva?

Pregunta 11	F	%
Si	40	77
No	12	23

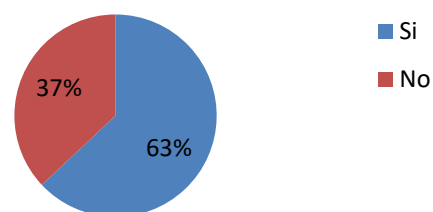


Fuente: Trabajo de campo

Se evidencio en el estudio que a un 77% de las personas que fueron encuestadas se sienten motivadas en su puesto de trabajo, por lo que un 23% no se sienten motivados.

Pregunta 12	F	%
Si	33	63
No	19	37

¿Me motiva el considerar tener una carrera profesional en la empresa?

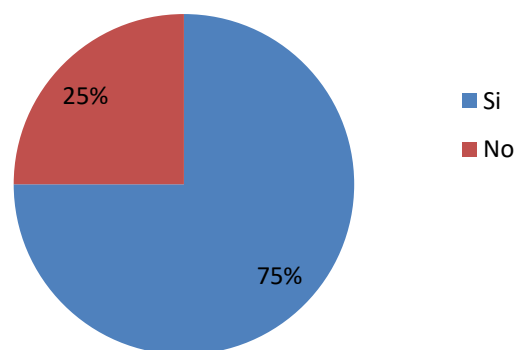


Fuente: Trabajo de campo

Al 63% de las personas encuestadas les motiva considerar que tienen una carrera profesional dentro de la organización, mientras que a un 37% no le sucede lo mismo.

Pregunta 13	F	%
Si	39	75
No	13	25

¿Me motiva el método de selección de personal utilizado en la empresa?

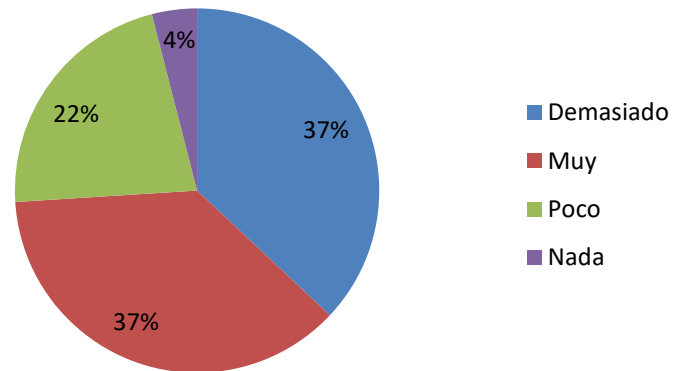


Fuente: Trabajo de campo

El método de selección de personal que utiliza la empresa hace que un 75% de los sujetos de estudio se sientan motivados, por lo que un 25% no se sienten de la misma forma.

Pregunta 14	F	%
Demasiado	19	37
Muy	19	37
Poco	12	22
Nada	2	4

¿Qué tan motivado me encuentro?



Fuente: Trabajo de campo

El 37% de las personas del estudio indicaron que se sienten demasiado motivadas dentro de la empresa, mientras que un 37% están muy motivadas, un 22% se encuentran poco motivadas y un 4% no están nada motivadas