

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

"COMPARACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PSICOSOCIAL ENTRE UN GRUPO DE BOMBEROS DE TURNO PERMANENTE Y UN GRUPO DE BOMBEROS DE TURNO VOLUNTARIO, EN LA ESTACIÓN CENTRAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE GUATEMALA."

TESIS DE GRADO

SANDRA JOHANNA SAM CAAL
CARNET 11587-11

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

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

"COMPARACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PSICOSOCIAL ENTRE UN GRUPO DE BOMBEROS DE TURNO PERMANENTE Y UN GRUPO DE BOMBEROS DE TURNO VOLUNTARIO, EN LA ESTACIÓN CENTRAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE GUATEMALA."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
SANDRA JOHANNA SAM CAAL

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

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
MGTR. YADIRA IVONNE BARRIOS CACERES DE BARRIOS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. SILVIA PATRICIA MELGAR LAINEZ DE LOPEZ

Guatemala,
01 de diciembre de 2015

Señores Miembros del Consejo
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presentes.

Estimados Señores del Consejo:

Atentamente me dirijo a ustedes, para someter a su consideración el trabajo de tesis del estudiante **Sandra Johanna Sam Caal, Carnet: 11587-11**, de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, cuyo título es: **“Comparación de la motivación psicosocial entre un grupo de bomberos de turno permanente y un grupo de bomberos de turno voluntario, en la estación central de Bomberos Voluntarios de Guatemala”**.

He revisado el trabajo y considero que llena satisfactoriamente los requisitos necesarios de una investigación, por lo que me permito someterla a su consideración para que sea nombrado el revisor respectivo.

Atentamente,



Licda. Yadira Barrios de Barrios
Asesora



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante SANDRA JOHANNA SAM CAAL, Carnet 11587-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051569-2017 de fecha 7 de diciembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"COMPARACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PSICOSOCIAL ENTRE UN GRUPO DE BOMBEROS DE TURNO PERMANENTE Y UN GRUPO DE BOMBEROS DE TURNO VOLUNTARIO, EN LA ESTACIÓN CENTRAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE GUATEMALA."

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 2 días del mes de enero del año 2018.

Irene Ruiz Godoy

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



AGRADECIMIENTO

A DIOS PADRE

Por darme las fuerzas de seguir adelante en los momentos más difíciles en mi vida y a lo largo de esta carrera.

A MIS PADRES

A quienes amo, respeto y siempre han estado conmigo en todo momento para apoyarme, aconsejarme y por ser mis mejores amigos.

A MIS HERMANOS

Christian, por ser mi confidente en muchos años,
Alejandro: por ser mi ángel guardián y ejemplo de vida.

A MI ESPOSO

Quien nunca me permito abandonar mis sueños de seguir estudiando y tener un mejor futuro, por estar en los momentos más duros y sobrellevar los nuevos caminos juntos.

A TODA MI FAMILIA

Mis abuelos, a todos mis tíos, a todos mis primos, porque siempre me alentaron a seguir adelante y no dejarme vencer.

A TODOS MIS CATEDRÁTICOS

Por ser el motor de ser mejor día con día conmigo misma, en cualquier empresa y con la sociedad guatemalteca.

A MIS AMIGOS

En especial a las que se forman en los primeros años de la U, YURI (por todos aquellos viernes en los cuales íbamos sin almorzar) y los demás que han formado parte de mi historia.

AL MAYOR JOSE CARLOS SIERRA Y A TODOS LOS BOMBEROS DE LA GUARDIA PERMANENTE Y VOLUNTARIA QUE HICIERON ESTE SUEÑO REALIDAD. GRACIAS.

INDICE

Resumen	
I. Introducción	01
Marco Teórico	09
Motivación	09
¿Cómo funciona la motivación?	09
Definición de motivación laboral	10
Tipos de motivación	11
Teorías de la motivación	13
Teorías de contenido (qué motivan)	14
Teorías de proceso (como motivar)	19
Importancia de la motivación laboral	21
Historia del nacimiento del CVB	22
Misión y visión del CVB	25
Fines y objetivos del CVB	26
Definición de las diferentes clases de bomberos	27
Estructura organizacional del CVB	29
Perfil o características relevantes del CVB	34
II. Planteamiento del problema	36
Objetivos	37
Hipótesis	37
Variables	38
Definición de variables	38
Alcances y límites	40
Aporte	40

III. Método	41
Sujetos	41
Instrumento	42
Procedimiento	44
Diseño y metodología estadística	45
IV. Presentación y Análisis de Resultados	46
V. Discusión de resultados	53
VI. Conclusiones	55
VII. Recomendaciones	57
IV. Referencias bibliográficas	59
Anexos	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, de naturaleza cuantitativa, tuvo como principal objetivo realizar la comparación de los factores de motivación psicosocial de un grupo de bomberos de turno permanente y un grupo de bomberos de turno voluntario en la Estación Central de Bomberos Voluntarios de Guatemala. Se trabajó con 25 integrantes de cada uno de los grupos, seleccionados de forma aleatoria. La información para realizar la comparación fue posible por medio del test psicométrico MPS Escala de Motivación Psicosocial, el cual es una prueba completa de evaluaciones de las motivaciones psicosociales orientada al ámbito laboral. Se diseñó para evaluar el sistema motivacional del sujeto, proponiendo un modelo en que las motivaciones se conceptualizan como un sistema dinámico en el que se incluyen aspectos estructurados en cinco componentes básico: Nivel de Ejecución, Nivel de Expectativa, Nivel de Satisfacción, Nivel de Activación y Valor Incentivo de Cada Sujeto; que a la vez estos componentes se ponen de manifiesto en seis áreas motivaciones que son: aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/autoconcepto, autodesarrollo, poder y seguridad.

Los resultados demostraron que los bomberos de turno permanente como los de turno voluntario tienen una motivación psicosocial aceptable, ya que se determinó que no existe diferencia estadísticamente significativamente al nivel de 0.05. Por lo tanto se concluyó que solo el factor de expectativa fue el único en grupo de bomberos de turno voluntario. Y se recomendó que a todos los elementos bomberiles los integran a cualquier actividad social, cultural o voluntariado dentro de la institución para fortalecer más el vínculo entre el miembro y la institución, así como un plan de mejora de la comunicación.

I. INTRODUCCIÓN

Para cualquier persona un bombero significa “ayuda, socorro y apoyo emocional”, dentro del trabajo de los bomberos, se pueden encontrar una gran diversidad de peligros que afrontan al momento de realizar su trabajo, algunos bomberos de forma voluntaria y otros de forma asalariada. Sin embargo se considera que los bomberos voluntarios tienen motivaciones como todas las demás personas, por ello es importante esta investigación, debido a que la mayoría de ellos actúan de forma anónima y sobre todo sin protagonismo, cada miembro del Cuerpo Voluntario de Bomberos que aparece en medios de comunicación y/o algún otro medio, actúan como imagen institucional y no de forma personalizada.

También se pueden encontrar diferentes temas para abordar la situación de los bomberos, ya que ellos arriesgan su vida sin necesidad de obtener nada a cambio. Es importante que cada vez que se vea a un bombero voluntario, se debe tomar conciencia que todos más de alguna vez los pueden necesitar, ya que ellos atienden y socorren a las personas no importando la situación económica, género, estado civil, edad o cultura.

Dentro del marco de ayuda que existe hacia los bomberos, se puede mencionar una conocida cadena de radio guatemalteca llamada, “Un Quetzal por el Amigo Bombero”, también se pueden ver a miembros de esta institución arriesgando sus vidas en medio de las calles para vender artículos relacionados con la institución a la que pertenecen y obtener ganancias para mantener las necesidades de la compañía a la que pertenecen.

Cabe mencionar que la labor de los bomberos es altamente significativa para toda la población guatemalteca, ellos son los encargados de llegar a cubrir cualquier emergencia de atención pre-hospitalaria, búsqueda y rescate e incendios, por lo que su trabajo se puede tomar como invaluable ante los demás trabajos.

Por lo que el objetivo del presente estudio es determinar los factores de motivación psicosocial de un grupo de bomberos de turno voluntario y un grupo de bomberos de turno permanente, en la Estación Central de Bomberos Voluntarios de Guatemala.

Por consiguiente, se hace mención de investigaciones de estudios nacionales, debido al impacto e influencia que éstas pueden tener con el presente trabajo.

Sotoj (2015) realizó una investigación de carácter descriptivo con el fin de identificar cuáles son los aspectos motivacionales que se encuentran vinculados con el trabajo profesional de una fábrica de productos para el cuidado personal y del hogar ubicada en el kilómetro 54.5 de Palín, Escuintla. Para alcanzar el objetivo el autor utilizó el cuestionario de Super (2002), en una adaptación reducida del WorkValuesInventory, el cual consta de 15 reactivos que mide cinco valores o motivaciones relacionadas con el trabajo profesional, siendo estas: ganancias económicas, seguridad/estabilidad laboral, altruismo, compañerismo y dirección. El instrumento fue aplicado a 57 colaboradores de la fábrica en mención, lo que dio como resultado de que el compañerismo y el aspecto de seguridad/estabilidad laboral son vitales para alcanzar la motivación y ser más productivos. El resultado de dicho estudio indica que el análisis de las medias de los cinco aspectos motivacionales ganancias económicas, seguridad/estabilidad laboral y altruismo obtuvo una puntuación igual en sus medias a diferencia del compañerismo con una puntuación de 13 y del aspecto dirección que obtuvo una puntuación de 9. Concluyó en que la oportunidad de dirección como aspecto motivacional no es la mayor para los colaboradores. Recomendó, implementar un plan de fortalecimiento en el compañerismo de los colaboradores.

También García (2015) realizó una investigación relacionada con la motivación laboral, fue una investigación de tipo descriptivo, realizada en una institución educativa privada del departamento de Zacapa. Como instrumento utilizó una escala tipo Likert y para su aplicación fueron necesarios 32 docentes del instituto en mención, esto de manera individual y anónima; con el objetivo de poder determinar qué tan satisfechos se encontraban los docentes y establecer la manera en que los incentivos monetario y no monetarios influyen en la motivación, así como conocer la relación de la rotación de personal y la motivación que tenían los colaboradores en la realización de sus actividades laborales. Los resultados obtenidos demuestran que existe satisfacción laboral en los docentes y cabe mencionar que los incentivos monetarios deben de ser implementados para que la motivación aumente. Los incentivos no monetarios deben ser reforzados para lograr una mejor motivación, de manera que se encuentre en un nivel adecuado evitando así la excesiva rotación de

personal. Concluyó que los docentes se encuentran satisfechos en sus puestos de trabajo y que los incentivos influyen en su rendimiento laboral dentro de la institución. Recomendó a la institución generar una política de incentivos monetarios y no monetarios para la institución, para que así los colaboradores se sientan motivados a realizar sus actividades laborales como docentes en la institución educativa privada del departamento de Zacapa.

También se puede mencionar que García (2013) quien realizó otra investigación relacionada con la motivación laboral, el estudio se realizó de forma cuantitativa descriptiva, con metodología estadísticas de frecuencias de porcentajes, con el fin de conocer las motivaciones que conlleva a los profesionales expatriados a laborar en Guatemala. Para dicha investigación fue necesario utilizar un cuestionario que midió 5 factores de motivación laboral, el cual consta de un total de 23 preguntas cerradas y los factores que midieron fueron: desarrollo profesional, desarrollo económico, cambio cultural, familiar y social. Los sujetos fueron 25 personas de sexo femenino y masculino, los cuales ocupaban un alto nivel jerárquico en distintas empresas. Según los resultados arrojados por la investigación se entiende que a los 5 factores evaluados, para conocer las motivaciones de laborar en Guatemala, se ve claramente que el sexo masculino su mayor motivación es el desarrollo profesional, tener un crecimiento dentro de la organización y la realización de un plan de carrera en la misma. Ambos sexos están totalmente de acuerdo que una motivación fuerte es el desarrollo económico para considerar la expatriación. Sin embargo para el sexo femenino es predominante este factor en consideración de los otros 4 factores ya que busca una mejora en sus ingresos, beneficios extras y mejores incentivos y bonificaciones de parte de la empresa así como la oportunidad de un mayor ahorro para su futuro. Concluye en que los factores de motivación laboral más importantes a considerar son: el desarrollo profesional, el desarrollo económico y el factor familiar. Recomendó a las empresas, fomentar e informar más a los extranjeros sobre los cambios radicales que se pueden dar al aceptar un trabajo en Guatemala y también permanecer en la búsqueda de mejoras y del desarrollo profesional, aceptando nuevos retos y cambios dentro de la empresa donde labore.

En otro estudio realizado sobre motivación laboral se puede mencionar a Cuestas (2013) quien estableció la motivación personal y laboral de los maestros de un programa de intercambio cultural que laboran en una institución educativa privada de Guatemala, la cual fue una investigación de

tipo cuantitativa y los sujetos de estudio fueron 25 personas extranjeras, comprendidas entre las edades de 20-60 años de ambos géneros, los cuales desempeñaban funciones de docencia en una institución privada de Guatemala. Utilizó una escala de Likert y la información obtenida a través de los cuestionarios realizados dio como resultados los motivos principales de los expatriados, en los cuales influyen principalmente todo lo personal, como el crecimiento, el conocimiento de una nueva cultura y el aprendizaje de un nuevo idioma. Concluyó que en dicho estudio se encuentra la razón que menos influye en la motivación de los trabajadores expatriados laborando en Guatemala, siendo ella la laboral, con un 15% de los expatriados buscando mejorar sus ingresos y un 15% buscando un mejor puesto de trabajo dentro de la organización. Recomendó brindar apoyo para que los expatriados puedan reunirse con su familia, visitándolos en su país de origen o bien se considera un programa para que la familia pudiera trasladarse a nuestro país, Guatemala.

Por otro lado se puede mencionar a Tijerino (2008), quien realizó una investigación de tipo descriptivo, el cual tuvo como principal objetivo conocer si existe diferencia en la motivación de personas que sufren de discapacidad en relación a su estado laboral. Dicho estudio fue realizado con una muestra de personas seleccionada al azar, que sufrían algún tipo de discapacidad en el departamento de Guatemala. Utilizó una muestra de personas discapacitadas trabajadoras y no trabajadoras que oscilaban entre 18 y 60 años de edad. Para poder determinar su objetivo aplicó el instrumento llamado prueba de Escala de Motivación "MPS". Concluyo en que si existe una diferencia que determina su desempeño y logros en su vida cotidiana de las personas. Recomendó que es esencial que las personas con discapacidad se desarrollen laboralmente, ya que esto motiva a su desarrollo psicosocial.

Por último se puede mencionar a González (2009) quien tuvo como objetivo determinar el grado de motivación de los colaboradores de un laboratorio farmacéutico, el cual fue una investigación de tipo cuantitativa. Para determinar el objetivo realizó una boleta de encuesta conteniendo 88 situaciones que enmarcan los distintos aspectos sobre clima organizacional ya que a través de ello se pueden determinar qué aspectos pueden influir directamente en la motivación de los colaboradores. Utilizo una muestra de 171 personas de un total de 308 de un laboratorio farmacéutico (55%). Los resultados indican que denotaron mayor problemática éstos factores: recompensa o remuneración, cooperación y capacitación (con porcentajes de 39%, 44% y 43%

respectivamente). Concluyó que la falta de un programa motivacional que incluya: una política salarial justa, equidad en las condiciones de trabajo y que permita la capacitación de los colaboradores provoca que gran parte del personal este desmotivado, lo que se puede traducir en desgano y actitudes negativas en el trabajo diario y en sus actividades. Recomendó atender cuidadosamente la propuesta de un programa de Dirección y Liderazgo con el fin de sensibilizar a los gerentes y jefes de áreas para contagiar el buen entusiasmo, compromiso y lealtad hacia la organización.

Como se puede observar en los antecedentes anteriores, son varios los tipos de trabajo en que se denota falta de motivación en sus trabajadores, esto depende en gran medida de las situaciones y condiciones laborales de los mismos. Asimismo se hace la diferenciación de las carreras y profesiones aplicadas para el campo laboral y ningún trabajador ya sea en el sector público o privado realizará su trabajo sino recibe una remuneración semanal, quincenal o mensual, todo lo contrario se observa con el grupo de bomberos que llevan a cabo su trabajo de forma voluntaria. Se puede resumir que la productividad y la motivación necesariamente están relacionadas en el ámbito laboral, ya que se puede deducir que si hay motivación existe productividad en cualquier empresa o institución, sin exclusión de las personas que pueden no ser tan productivas aun siendo motivadas.

En el ámbito internacional también se han realizado estudios relacionados con el tema, tal es el caso de Espinoza y Gallardo (2006), quienes realizaron una investigación de orientación teórica respecto a la relación entre motivación laboral y compensaciones en el marco de las organizaciones actuales en Chile. En este estudio no existen sujetos o muestras al igual que algún instrumento de medición, únicamente matrices de hallazgos bibliográficos debido a que se realizó a través de una indagación bibliográfica, la cual se fundamentó principalmente en diferentes ensayos, documentos, construcciones teóricas extraídos de textos, monografías, diferentes conceptos e investigaciones de tipo académicas. De los resultados obtenidos es posible apreciar la existencia de diferentes posturas sobre el modo en que la motivación laboral se relaciona con las compensaciones. Identificaron al menos tres posturas claras: la primera reconoce la influencia de las compensaciones en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños, la segunda, que no considera a las compensaciones como un factor de influencia significativa en la motivación y por último la tercera

postura reconoce la influencia que ejercen las compensaciones en la motivación, pero bajo ciertas condiciones, identificando ventajas y desventajas de los distintos sistemas de compensación. Concluyeron que las compensaciones si se relacionan con la motivación en el trabajo, logrando influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños.

Se menciona a García (2011), quien tuvo como objetivo los estudios de satisfacción laboral en España, dicha investigación busca ofrecer conclusiones finales basadas en forma empírica de una pequeña muestra del colectivo de gruitas en el sector de la construcción, utilizó una metodología cualitativa basada en entrevistas en profundidad. Concluyó que el uno de los factores que suele a impulsar a los trabajadores del sector de la construcción a formarse para obtener la acreditación de gruita, y así poder trabajar en el día a día son: el aumento salarial y menores esfuerzos físicos, es decir, la búsqueda de unas mejores condiciones laborales.

Delgado y Di Antonio (2010), tuvieron como objetivo determinar las expectativas que poseen los empleados de una empresa de bienes y raíces. Investigación de tipo descriptivo, realizada en Venezuela. Dicha investigación fue realizada con una población de 12 personas. Para la recolección de los datos utilizó una encuesta, para las personas que laboran para la empresa de bienes y raíces. Recomendaron que las empresas se enfoquen en la satisfacción y crecimiento personal y profesional de todos sus empleados sin importar el cargo que ocupen teniendo en mente los valores y objetivos organizacionales. Concluyeron que con respecto al desempeño y la motivación laboral, se obtuvo que la mayoría del personal se encuentra en un bajo nivel de desempeño, ya que reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen.

En otra investigación ejecutada por Navarro (2008), realizaron una aportación al estudio de la motivación laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana en España. Se realizó este estudio de forma cualitativa, por medio de una entrevista a profundidad que permitió explorar los significados de los sujetos estudiados y captar detalles y matices expresados con su sentir y su propio lenguaje. Para ello fue necesario tener una muestra de 40 profesionales técnicos de la construcción, arquitectos y arquitectos técnicos de titulación, de distinto sexo, edad y experiencia profesional. Los resultados de dicha investigación empírica fue de que algunos trabajos muestran que tanto los factores

denominados “motivadores” como los “higiénicos” contribuyen a la satisfacción y a la insatisfacción laboral al mismo tiempo, también en los hallazgos se puede mencionar que son motivación las siguientes características, identidad, interés, variedad y significatividad. Concluyó que los factores de motivación laboral más importantes para los arquitectos, son los relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, es decir, los factores intrínsecos, destacando la identidad, el interés, la variedad y la significatividad de las tareas realizadas, el reconocimiento obtenido por parte del cliente y el reto cotidiano que supone su actividad laboral. Recomendó repetir el trabajo realizado, entrevistando, si fuera posible, a los mismos participantes a los 10 años de realizada al entrevista inicial, en un marco temporal distinto al existente de la primavera del 2006, para descubrir si los factores de motivación laboral cambian en función de la fase del ciclo económico existente, de la edad del entrevistado, de su experiencia laboral, entre otros.

También se puede mencionar a García (2012), quien realizó un trabajo investigativo de tipo descriptivo sobre la motivación laboral, en España. Su objetivo fue describir los elementos motivadores en el ámbito laboral de una determinada población con una situación laboral estable, utilizando una metodología no experimental, con una muestra de trabajadores por cuenta ajena entre un rango de 25 a 45 años con o sin cargas hipotecarias o familiares. En los resultados se pudo obtener la siguiente información: que las persona que fueron entrevistadas se distribuyeron en un 35% hombres y 65% mujeres, en la edad se observó que el 10% de las personas eran menores de 25 años y el 55% se encontraban entre los 25 a 35 años, el 20% se encontraba entre los 35 a 45 años y el 15% de las personas tenían más de 45 años; también se pudo afirmar que el salario no es lo único que motiva en el trabajo y que los trabajadores dan la misma importancia o mayor a otras variable que se encuentran en el trabajo. Concluyó que la retribución económica es un motivo de abandono del trabajo por un 45% de los entrevistados, también optaban un mayor grado de reconocimiento. Recomendó que el objetivo de las empresas debería de ser, no solo plantearse una retribución económica como elemento exclusivo motivador sino como un conjunto de elementos distintos que permitan el desarrollo pleno de las personas, en resultado aportarán más producción y objetividad a la empresa.

Por último se menciona a Pérez (1999), quien realizó una investigación de tipo correlacional / no experimental en Venezuela. Los sujetos utilizados fueron un grupo de 183 empleados

pertenecientes a la nómina de la empresa Xerox de Venezuela, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional, en los empleados de la empresa en mención. Los resultados obtenidos de dicho estudio fueron que las dimensiones de la variable motivación y las dimensiones de la variable compromiso organizacional, solo resultaron estadísticamente significativas a un nivel de 0.05, la correlación entre la necesidad de afiliación y el compromiso de continuidad cuya correlación es positiva débil, determinando una relación directa. El análisis de varianza indica que la dimensión necesidad de afiliación explica en un 6.3% el compromiso de la continuidad. Concluyó que debido a los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson, no existe relación estadísticamente significativa entre los promedios de respuesta para la variable motivación y compromiso organizacional. Recomendó que se abra la posibilidad de determinar relación de variables como la satisfacción, desempeño, recompensas y beneficios como predictores del compromiso del individuo en la organización.

Se puede deducir que los estudios que se han realizado sobre la motivación laboral en los diferentes sectores industriales, institucionales o de fábrica, no solo a nivel nacional sino a nivel internacional reflejan la existencia de grupos de trabajo que no tienen los suficientes elementos para activar la motivación laboral y con ello demostrar que son aptos para los puestos que desempeñan, así también existen grupos de colaboradores que los incentivan para hacer crecer su motivación y con ello lograr un mejor clima laboral y por ende su desempeño laboral, haciendo que la empresa sea más productiva. Cabe destacar que depende del sector donde laboren las personas, así serán las motivaciones que tendrán los colaboradores para seguir luchando día con día y mostrar su mejor desempeño para poder satisfacer sus necesidades. En síntesis, lo que motiva a ciertas personas puede no hacerlo en las otras.

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Motivación

Morris y Maisto (2001) indican en forma general que el **motivo** es una fuerza interna impulsora, una necesidad o deseo específico, el cual activa al organismo para iniciar acciones que lleguen a la meta deseada. La emoción es la experiencia de diversas situaciones como lo son el miedo, la sorpresa o la ira. Al igual que los motivos, también las emociones activan e influyen en la conducta del ser humano, pero es más difícil predecir el tipo de conducta que producir una emoción en particular. Cabe mencionar que los incentivos también pueden motivar la conducta del ser humano

Dentro de las diversas teorías siempre se coincide en que todos los seres humanos tienen motivaciones intrínsecas y extrínsecas para poder accionar ante las metas establecidas. La motivación da energía a la conducta y la dirige hacia un objetivo determinado.

Cómo funciona la motivación

Nuevamente Morris y Maisto (2001) indican que “Un motivo es activado por alguna clase de *estímulo*, necesidad organizada o señal del ambiente. A su vez el motivo activa y dirige la conducta.”(p. 346)



Morris y Maisto 2001. (P. 346)

Es importante resaltar que la motivación conlleva la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, o de placer. Cuando una persona está motivada, considera que aquello que lo entusiasma es imprescindible o conveniente para seguir adelante. Por lo que, la motivación se convierte en un lazo que hace posible una acción para satisfacer una necesidad.

Por ejemplo un trabajador con diferentes incentivos que le dé una empresa, puede encontrar la motivación necesaria para realizar su trabajo con esfuerzo y dedicación.

1.2 Definición de motivación laboral

Mejía (2007) cita a Cortes (2005) e indica que se tiene entendido que la motivación laboral empezó a tener énfasis en las personas y en el mundo industrial/organizacional en el año 1700, en el continente europeo. Una de los más grandes y significativos desarrollos empresariales, fue el de los talleres artesanos que se convirtieron en fábricas, lo que hacía que faltaran personas para poder producir lo necesario para la compra-venta de mercadería. Ya que la producción se iniciaba a trabajar por medio de máquinas que los colaboradores tenían que manejar, sobre todo por el hecho de que las operaciones se desarrollaban con mayor complejidad en las relaciones de jefes y subordinados, y entre los mismos colaboradores. Todo este conjunto de elementos tuvo consigo una gran reducción del desempeño, problemas interpersonales, desinterés en el trabajo y sobre todo la desmotivación, lo cual puede reflejarse que viene de tiempos remotos y no es una situación nueva.

Pelayo (2003) indica que la motivación es la sensación o energía que impulsa a las personas a actuar en una dirección determinada. Considerada en dos sentidos: una como fuerza que conduce a un sujeto a desarrollar un determinado tipo de conducta y la otra como procesos que dan cuenta de la intensidad de los esfuerzos necesarios por un individuo para lograr una meta. En un intento de realizar la definición de motivación laboral, indica que, es un proceso mediante el cual un trabajador o colaborador, es impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización.

Morris y Maisto (2001) indican que la motivación laboral se ve afectada de forma en que los individuos piensan, eligen y toman decisiones respecto a temas meramente laborales, mencionan que las expectativas influyen de igual manera en la motivación hacia el trabajo e indican que los empleados se sentirán motivados para laborar si esperan recibir una recompensa que aprecien. También cabe mencionar que la motivación se ve afectada por las metas personales debido a que investigaciones realizadas indican que las personas encaminan sus esfuerzos en alcanzar sus metas

y no en la productividad laboral dentro de las empresas. Sin embargo las metas laborales bien definidas, alcanzables y con cierto grado de dificultad para alcanzarlas ayudan a la productividad con el fin de alcanzar el objetivo laboral. Estas metas también pueden ser resultado de la comunicación constante entre el gerente, jefe, supervisor u otro cargo que supervise hacia el colaborador para que se puedan llegar a acuerdos mutuos y con ello poder medir el desempeño. Se menciona que la satisfacción laboral si afecta la calidad de vida laboral y la salud en general de la persona, el cual puede ser acompañado mayormente por estrés, una manera de mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores es el enriquecimiento del puesto.

Según González (2009), la motivación busca generar en los colaboradores el deseo y la inspiración de realizar su mejor esfuerzo dentro de la empresa donde labore, con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. Adicional se puede mencionar que los empleados tiene expectativas de conseguir algo a cambio de realizar su mejor desempeño en su lugar de trabajo ya sea reconocimiento, dinero, superación profesional, entre otros, que son las causas principales para satisfacer las necesidades.

1.2.1 Tipos de motivación

Los tipos de motivación laboral según Pelayo (2003) se dividen de la siguiente manera:

Por su fuente

- **Extrínseca**: es originada por las expectativas de obtener sanciones externas a la propia conducta. Esta motivación proviene de fuentes ambientales externas. Se considera que las causas de la conducta del ser humanos se encuentran fuera de la persona y no dentro como muchos autores indican.(Reeve,1994)
- **Intrínseca**: la cual es originada por la gratificación derivada de la propia ejecución de la conducta. Reeve (1994) ha determinado que las actividades intrínsecas motivantes pueden ser complejas, novedosas e imprevisibles. Los estímulos y acontecimientos nuevos provocan en la persona curiosidad y tendencia a la exploración.

Por su consecuencia:

- **Positiva**: es cuando el individuo inicia, sostiene y direcciona su conducta hacia la obtención de una recompensa, sea interna o externa.
- **Negativa**: este es el procesos de activación, de la conducta individual, con la expectativa de evitar una consecuencia desagradable, ya sea que se de forma interna o externa de la persona.

Por su nivel

- **Micromotivacional**: este es el proceso mediante el cual las organizaciones crean un conjunto de incentivos materiales, sociales y psicológicos, que permiten generar en los trabajadores conductas que le permitan satisfacer sus necesidades y alcanzar las metas organizacionales.
- **Macromotivacional**: es el proceso por el cual, por lo general no planeado, la sociedad transmite ciertos mensajes que el individuo internaliza y que le permiten formarse una idea sobre sí mismo y sobre el trabajo, ideas que influyen seriamente los niveles de motivación individual.

Sotoj (2010), indica que existen tres tipos de motivación, los cuales algunos de ellos se encuentran inmersos en las personas, estas se dividen en:

- Primarios
- Secundarios
- Psicológicos

a) Primarios: Sotoj (2010) cita a Lahey (1999), el cual indica que estos motivos primarios son meramente de carácter biológico y común, presente en todas las personas y son adquiridos de forma innata. No están regidos por el mundo social sino que mantiene unido al mundo

animal, dentro de este se puede encontrar el hambre, sed y sexo. Siendo estas causas principales para sobrevivir.

En esta faceta el impulso motivante para conseguir lo anterior, hace que el ser humano actúe y logre su objetivo.

- b) Secundarios: Sotoj (2010) cita a Palmero (2002), el cual encontró que existe la oposición a los motivos primarios, y son todos los de carácter social. Ya que de ellos depende que el humano tenga una vida civilizada y su autonomía lo haga reaccionar ante sus necesidades básicas, teniendo como base un punto extremo de anulación de la propia vida. Los motivos secundarios son: sentirse acogido por un grupo, la propia autoestima, necesidad de afecto o pertenencia, autorrealización y trascendencia. Estos factores hacen que el ser humano tenga un balance del afecto y del ser social ya que la unión de ellos repercute en la motivación de la persona.

- c) Psicológicos: Sotoj (2010), cita a Palmero (2002), el cual fundamenta los motivos psicológicos con la felicidad y el bienestar del individuo, mas no con la supervivencia. Las necesidades del hombre se pueden encerrar en estos motivos, ya que no son esenciales para la supervivencia del mismo, tales como los logros, éxito, nivel de autoestima y la recreación. Los motivos psicológicos no están relacionados directamente con la supervivencia del hombre o de la especie.

Cabe destacar que la mentalidad del ser humano tiene poder sobre sus actitudes, las cuales están en dirección a la felicidad o el sentirse bien con él mismo. Cada persona se motiva a medida que consigue satisfacer sus necesidades y esto les haga sentirse bien, buscando siempre la autorrealización.

1.2.2 Características o elementos para un estudio de motivación laboral

- **Teorías de la motivación**

Continuando con el tema de motivación laboral, García (2012), indica que las teorías de motivación están centradas en el descubrimiento de diversos elementos o estímulos que incidan en la forma de

actuar de las personas en determinadas situaciones. Dependiendo el grado de motivación que una persona tenga, así será su modo de actuar frente a los demás, y se describen de la siguiente manera:

Teorías de contenido (que motivan)

- ✓ Maslow, teoría de la jerarquía de las necesidades.
- ✓ Hergberg: teoría bifactorial.
- ✓ McClelland: teoría de las necesidades aprendidas.

Teorías de proceso (cómo motivar)

- ✓ Vroom
- ✓ Locke
- ✓ Adams

1.2.2.1 Teorías de contenido

a) Teoría de la jerarquía de las necesidades (Maslow)

Según García (2012), Maslow define en su obra basada en la motivación y la personalidad, que la motivación es un conjunto de necesidad que se pueden colocar en orden jerárquico, debido a que estas van de acuerdo a cada individuo, sin embargo cada persona le concede la importancia necesaria a cada una de ellas.

El autor de dicha teoría indica que las necesidades tienen un orden ascendente en una pirámide, esto según el grado de motivación y dificultad, definiendo cada una de ellas de la siguiente manera:

- ✓ Necesidades básicas: son las más básicas que la persona puede cubrir, ya que no se pueden prescindir de ellas para la supervivencia humana.
- ✓ Necesidades de seguridad: son aquellas que se basan en la protección de las personas de los posibles peligros a los que están expuestos.

- ✓ Necesidades de relación social: esta necesidad se refiere a que las personas necesitan sentirse acompañados, dar y recibir afecto, vivir en relación con otros, participar en grupos sociales, poder comunicar y expresar sus ideas así como entablar relaciones de amistad.
- ✓ Necesidades de ego o estima: es este rubro la persona también necesita sentirse reconocida y estimada, sino que también necesita estima de sí mismo, en esta también van incluidas la autovaloración y el respeto hacia uno mismo.
- ✓ Necesidades de autorrealización: también pudiéndosele denominar necesidades de auto actualización o auto superación, estas se encuentran hasta el peldaño más alto debido a que en este todas las personas intentan desarrollar todo su potencial, creatividad y talento, con ello alcanzar un máximo nivel de sus capacidades personales.

Maslow, hace mención de que es necesario conocer el nivel jerárquico en el que se encuentra una persona para poder motivarla, para poder ir desarrollando cada uno de sus estímulos. En la siguiente gráfica se explica cómo las necesidades básicas de la persona se sitúan en un el primer escalón y los deseos o aspiraciones de superación se encuentran en un nivel superior.

Pirámide de Maslow



(García, 2012, p.12)

b) Teoría bifactorial, Herzberg (1966)

Según García 2012, Herzberg indica que esta teoría se basa en dos factores relacionados a la motivación:

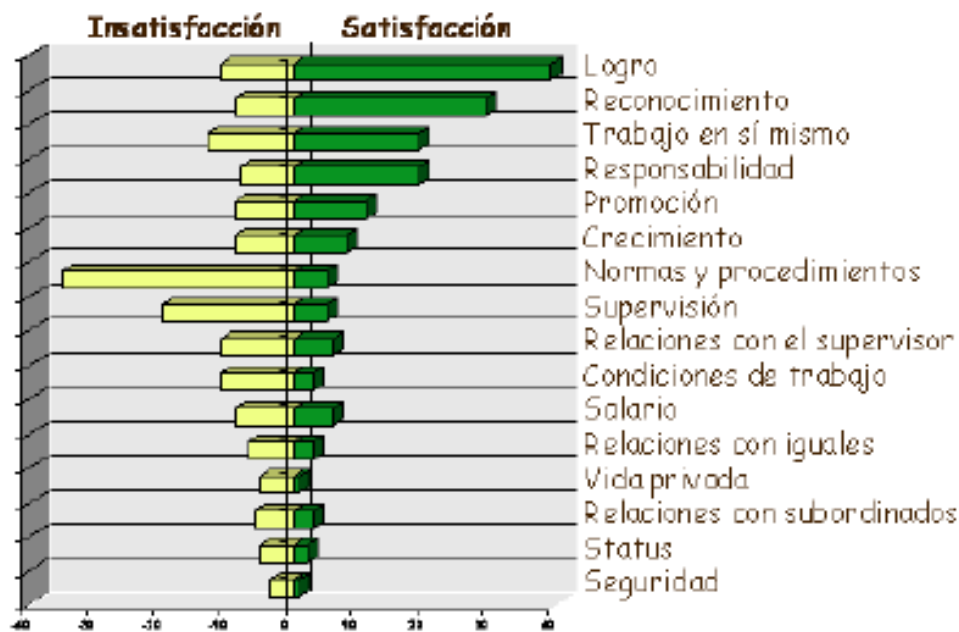
- ✓ Factores de higiene, que son asociados con la insatisfacción
- ✓ Factores motivadores, que son asociados a la satisfacción.

Esta teoría está basada en que existe un equilibrio entre los factores de motivación y lo de higiene, por lo que si una persona trabaja en condiciones higiénicas no adecuadas, tendrá sensación de insatisfacción laboral, lo cual podría verse reflejado de inmediato a través de un estudio de clima organizacional, si dichas condiciones cambian o mejoran se podría asegurar la satisfacción de la persona.

Herzberg, realizó una investigación con base en la siguiente pregunta “¿Qué desea la gente de su puesto?” para lo cual solicitaba a los entrevistadores que describieran con detalle las situaciones en

las que ocasional o raramente se sentían bien y en las situaciones en las que se sintiera mal en su puesto de trabajo.

En la siguiente gráfica se puede observar los factores reportados según la investigación realizada por el psicólogo Herzberg, (se puede observar la comparación de satisfactores e insatisfactores).



(García, 2012, p. 14.)

A raíz de la información generada por la investigación, el psicólogo Herzberg, llegó a una conclusión, de que las respuestas de las personas son afectas dependiendo si se sentían bien o mal en su puesto de trabajo.

En cuanto a los factores de higiene se detectó que estos se dan en el entorno en donde la persona desarrolla su trabajo, siendo aspectos externos al mismo, todos ellos asociados a la insatisfacción laboral. Entre los cuales se pueden mencionar los siguientes factores:

- ✓ Las condiciones de trabajo
- ✓ La relación con los compañeros y jefes

- ✓ Los sueldos y salarios
- ✓ La privacidad
- ✓ Las normas que rigen el trabajo diario
- ✓ La cultura de la empresa.
- ✓ La seguridad en el entorno laboral.

En cuanto a los factores motivacionales los cuales la mayoría se centraron en el contenido del trabajo así como en las tareas que se van a desarrollar, se consideran internos al mismo, por lo que se pueden mencionar los siguientes factores:

- ✓ El reconocimiento.
- ✓ Las responsabilidades.
- ✓ El crecimiento personal en el trabajo.
- ✓ El progreso y el logro.
- ✓ El trabajo.

Herzberg, afirma que los factores asociados con la satisfacción en el puesto de trabajo, están separados y son diferentes de los que conllevan a la insatisfacción. Pero que la supresión de dichos factores pueden mejorar las condiciones laborales más no aseguran la motivación en el trabajo.

c) Teoría de las necesidades aprendidas, McClelland (1965)

Según García (2012), McClelland, sostenía que la teoría sobre las necesidades aprendidas, indican que muchas de las necesidades de las personas son aprendidas o se adquieren en su interacción con el medio, tanto a nivel social como cultural.

McClelland define como motivador aquella necesidad o necesidades de las personas que determinan la forma de comportarse de ellas, indicando que pueden actuar en función de cuatro importantes factores motivadores diferenciados, los cuales son:

- ✓ Motivador de afiliación: es el factor que lleva a las personas a desarrollar relaciones de cordialidad y satisfacción con otras personas, también se puede dar a largo plazo.

- ✓ Motivador de logro: es el impulso o fuerza que hace que las personas actúen en buscar el mayor éxito en el trabajo que desarrollen.
- ✓ Motivador de poder: deseo de poder controlar a los demás y el entorno que rodea a cada individuo, adquiriendo autoridad para modificar situaciones. este contiene dos tipos de poder, personal o socializado.
- ✓ Motivador de la competencia: deseo de obtener los mejores o máximos resultados en las tareas que la persona desarrolla.

Modelos explicativos acerca de la motivación

- ✓ Perspectiva conductual de la motivación
 - Motivación extrínseca
 - Motivación intrínseca
- ✓ Estrategias para motivar a los colaboradores

1.1.2.2 Teorías de proceso

a) Teoría de las expectativas, Vroom (1964)

García, 2012, cita a Vroom autor de esta teoría, quien considera que la motivación de una persona o de un trabajador en su entorno laboral depende de los logros y objetivos que desea o pretende alcanzar en su trabajo y las probabilidades de poder conseguirlo. Esta teoría se centra en la percepción subjetiva que tiene el colaborador sobre el cómo desarrollar determinados comportamientos a la consecución de un resultado.

Vroom indica textualmente: “La gente se sentirá motivada a realizar las cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla”. (p. 18)

En este punto se debe de tomar en cuenta que no siempre el resultado dependerá del trabajador en función de sus responsabilidades.

Los esfuerzos que desarrolla un trabajador en la realización de las actividades o tareas diarias se enfoca en tres relaciones:

- ✓ Relación de esfuerzo-desempeño: probabilidad que percibe un individuo para ejercer una cantidad determinada de esfuerzo.
- ✓ Relación desempeño-recompensa: desempeño de un trabajador, y cree que lo conducirá al logro de los resultados deseados.
- ✓ Relación recompensas-metas personales: las recompensas organizaciones satisfacen las metas o necesidades personales del trabajador.

b) Teoría del establecimiento de metas, Locke (1968)

Locke, afirma que la motivación que un trabajador desarrolla en su puesto de trabajo es un acto consciente y que su nivel de esfuerzo y ejecución estará en función del nivel de dificultad de las metas que se proponga alcanzar. Esta teoría se aplica en el departamento de gestión de recursos humanos ya que permite concretar objetivos a los cuales los trabajadores se deberán de adecuar.

c) Teoría de las equidad o justicia laboral, Adams (1963)

Adams, afirma que él completa las teorías anteriores incluyendo la valoración de las personas respecto a la relación que establecen entre el esfuerzo que invierten para conseguir objetivos y las recompensas que obtienen por sus logros.

En esta teoría las personas adquieren percepciones personales sobre la justicia e imparcialidad con que son tratados por sus logros en el entorno donde desarrollan su trabajo. Cuando el individuo tenga la percepción de que su esfuerzo personal que aporta en la empresa y los resultados que obtiene son iguales que los de sus compañeros, la persona va a considerar que existe un equilibrio y se sentirá motivado.

Por otra parte, si el individuo percibe que existe un desequilibrio en su recompensa, se pueden desarrollar dos situaciones distintas:

- ✓ Cuando sus resultados en la empresa son menores que su esfuerzo personal, le producirá una sensación de inequidad pues se sentirá sub-retribuido. En este caso la motivación del

individuo se verá disminuida y desarrollará conductas compensatorias, que disminuirán sus esfuerzos o incrementará sus resultados por cualquier otra vía.

- ✓ Cuando sus resultados en la empresa son superiores al esfuerzo personal que aporta, el individuo puede desarrollar un sentimiento de culpa e igualmente podrá asumir conductas para establecer la equidad, incrementando sus aportaciones a la empresa o disminuyendo sus resultados.

Además de alterar los esfuerzos y/o los resultados propios, los individuos pueden desarrollar otras conductas para restituir la equidad: pueden modificar los esfuerzos del referente, modificar los resultados del referente, cambiar el referente o cambiar la situación.

Según la información recabada, sobre las teorías de motivación, se puede concluir que todo ser humano, siente un impulso por la necesidad de satisfacer alguna carencia ya sea tangible o intangible. Por lo que los diversos estudiosos del comportamiento humano y de los estados conscientes-inconscientes, indican que siempre se satisfacen las necesidades próximas o inmediatas con el fin de no tener brecha que impida que la persona pueda continuar desarrollándose como profesional o como ser social.

1.2.2.3 Importancia de la motivación laboral

Roldán (2007) indica que cuando en una empresa todos los colaboradores cumplen con sus responsabilidades, actividades y obligaciones de la mejor manera, se puede determinar que el funcionamiento de la empresa es esencial y que por ende es bueno. Esto repercute en las ganancias y/o utilidades que la empresa genere, ya que la productividad de los colaboradores se encuentra en el punto óptimo, y es el recurso humano quien hace posible y real el motivo de existencia de la empresa. Por lo tanto, la finalidad de la motivación, es que en común acuerdo se puedan cumplir con las metas y objetivos trazados, maximizando todos los recursos empresariales y realizando de manera productiva toda la planificación y ejecución de los metas y objetivos, para que se pueda lograr un trabajo en equipo que forme nuevos lazos afectivos entre los colaboradores de las empresas, y con ello sientan motivación de alcanzar nuevos retos, con el fin de satisfacer su necesidad personal.

Por ello es importante darles cierto grado de libertad a los colaboradores, debido a que esto los ayuda a sentirse libres de opinar y expresar las ideas nuevas que tengan en mente para optimizar los procesos de ejecución o elaboración. Si este empowerment no se diera, la motivación de los colaboradores tiende a disminuir, así como su compromiso con la empresa y su desempeño.

Roldán (2007), cita a Chiavenato (2003) señalando que "la motivación es uno de los factores internos que debe tener mayor importancia en una organización, ya que el recurso humano es el motor que impulsa todas las acciones y actividades que se deben realizar en cualquier empresa. Si no se tiene conocimiento sobre la motivación, es imposible comprender el comportamiento del trabajador" (p. 68)

Como se pudo observar existen varios conceptos e ideas acerca de la motivación laboral y sus diferentes teorías, los autores anteriormente descritos, realizaron sus investigaciones en personas normales, algunos haciendo experimentos, otras basándose en lo que habían experimentado de la vida y las observaciones que le hacían las personas, para poder determinar las conductas. Existen muchos medios por los cuales se puede mejorar la motivación laboral de los colaboradores, dependerá mucho del patrono y del mismo colaborador sentir ese bienestar que todos necesitan más de alguna vez en sus puestos de trabajo.

En relación a la motivación laboral, a continuación se describe como fue la creación e iniciación del benemérito cuerpo de bomberos voluntarios a nivel mundial como nacional, ya que ellos son un claro ejemplo de motivación laboral, debido a que existen varios bomberos que trabajan de forma voluntaria y otros de forma permanente, una fuerza laboral no reconocida por la población guatemalteca.

1.3 Historia del Nacimiento del Cuerpo de Bomberos Voluntarios

En el portal de los bomberos voluntarios de Guatemala, (2015), describen que en la época romana, existía una gran cantidad de evidencias históricas de acciones de grupos de personas que se organizaban para contrarrestar los incendios, las pruebas más antiguas que se pueden comparar con un cuerpo de bomberos en la actualidad aparecen en el tiempo de los romanos. En 2004 unos

arqueólogos alemanes, bajo la dirección de Bernd Paeffgen, descubrieron en el Valle del Rin, lo que fue descrito como una bomba de agua de aproximadamente 1650 años de antigüedad. Dicho equipo contaba con un tubo delgado de 1,10 metros que iba unido a la bomba. Inicialmente confundida con una lanza, las pruebas posteriores revelaron que se trataba de un conducto o manguera.

En la antigua Roma, en la época de Julio César, Marco Licinio Craso, era uno de los hombres más poderosos y adinerados de la ciudad; el cual provenía de negocios en bienes raíces y el alquiler inmobiliario, pero la historia curiosa le atribuye el mérito de haber sido la persona que organizó el primer servicio contra incendios en Roma. Para asegurar que sus bomberos contaran siempre con trabajo, Marco Licinio Craso, también organizó las primeras brigadas de “incendiaros” de las que se tiene referencias en la historia. Sin embargo los bomberos no actuaban en forma propia, sino que eran controlados por Craso, ya que debido a su crueldad y avaricia él no daba la orden de apagar un incendio, si el dueño del territorio o construcción que tenía la emergencia no le vendía a precio de renta en ese instante.

1.3.1 Forma de organización en el mundo

En el portal de los bomberos voluntarios de Guatemala (2015) indica que la gran mayoría de los bomberos pertenecen a cuerpos de titularidad pública y pueden ser de dos tipos: profesionales y voluntarios. También existen bomberos privados (como FALK en Dinamarca), bomberos forestales, cuerpos de bomberos en fábricas y empresas (como los bomberos de PDVSA en Venezuela) y cuerpos de bomberos dedicados a las áreas universitarias, que por lo general colaboran con investigaciones científicas en beneficio de la profesión, además de desempeñar las labores típicas de un cuerpo de bomberos.

1.3.2 Voluntariado

En el portal de los bomberos voluntarios de Guatemala (2015) indica que, existen cuerpos de bomberos en que sus miembros no reciben una remuneración por realizar este trabajo y la realizan como un servicio comunitario. En países como Argentina, Ecuador, Perú, Chile y Paraguay, solo existen cuerpos de bomberos voluntarios que funcionan como una sola institución jurídica dividida

en varias compañías y cuerpos, sin recibir salario y obteniendo recursos a través de donaciones, recursos fiscales, incluso del propio dinero de los voluntarios para comprar materiales, equipos y entrenamiento del personal. Además en otros países como Costa Rica, Guatemala y República Dominicana existen los bomberos voluntarios junto con los bomberos permanentes (asalariados), que reciben la misma capacitación y recursos y son parte importante en la institución del Cuerpo de Bomberos, siendo los únicos países en el mundo en tener un solo cuerpo de bomberos unificados.

Sin embargo, en el sitio web de los Bomberos Voluntarios de Guatemala (2015), indica que los bomberos voluntarios cuentan con su propia historia en la década de 1950, en donde mencionan que los bomberos voluntarios nacen a consecuencia de un incendio de grandes proporciones producido un 11 de agosto de 1951, en la zona número uno de la ciudad de Guatemala, el cual no pudo ser sofocado por la antigua Guardia Civil.

Rodrigo González Allende, quien fue un bombero voluntario de la 1ra. Cía. de Santiago de Chile fungía también como embajador del mismo país en Guatemala en aquel entonces, promueve la creación del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala. En aquel entonces la estructura jerárquica se encontraba conformada por:



(Creación propia)

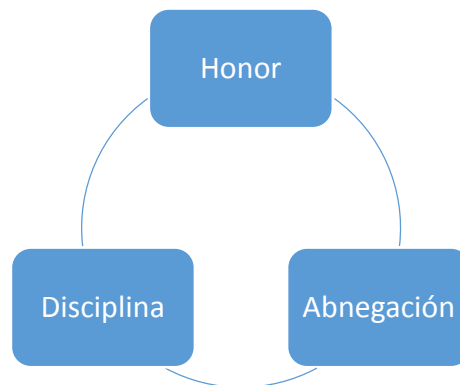
Además, se puede mencionar que para que este grupo no quedara en el olvido, más de ciento veinticinco ciudadanos profesionales de diversas disciplinas integraron alrededor de 30 compañías para realizar los menesteres que se estimó necesarios para seguir teniendo viva la idea de González Allende, hasta el día de hoy, conocidos como el “Benemérito Cuerpo de Voluntarios de Bomberos

o como Bomberos Voluntarios”, quienes son un grupo de socorristas para la ciudadanía guatemalteca que se encuentre en peligro o requiera de auxilio.

Finalmente la institución fue fundada el 16 de agosto de 1951, y su lema desde ese día hasta el día de hoy es “*Disciplina, honor y abnegación*”, y según decreto legislativo 81-87 esa misma fecha se celebra el Día del Bombero. Actualmente formados por 4,800 bomberos, de los cuales 544 laboran el forma permanente y 4,256 pertenecen a la guardia voluntaria.

1.3.3 Misión y Visión

En el sitio web de los Bomberos Voluntarios de Guatemala (2015), mencionan la misión de los bomberos voluntarios, la cual es prestar su servicio a la población guatemalteca en forma ininterrumpida, las 24 horas del día y los 365 días del año. Bajo la trilogía



(Creación propia)

Amparados, en su Ley Orgánica, socorriendo a quien lo necesite, con el objetivo de salvaguardar la vida y proteger los bienes. Todo ello a través de la prevención y atención de emergencias, sean de tipo natural o provocadas, y con ello minimizar el impacto social y económico generado por estas calamidades.

La visión es ser los principales actores en las actividades de prevención, atención de emergencias y desastres en toda la República de Guatemala, fundamentado en el profesionalismo ético de mujeres y hombres que lo conforman como un equipo profesional, capaz de asistir cualquier

contingencia e integrando con la comunidad en la construcción de una convivencia segura y que contribuya en el mejoramiento de la calidad de vida del pueblo guatemalteco.

1.3.4 Fines y Objetivos

En el sitio web de los Bomberos Voluntarios de Guatemala (2015), indican que dentro de los principales fines y objetivos de los bomberos voluntarios se encuentran:

- ✓ Prevenir y combatir incendios.
- ✓ Auxiliar a las personas y sus bienes en casos de incendios, accidentes, desastres, calamidades públicas y otros similares.
- ✓ Promover campañas de educación y prevención, periódicamente, tendientes a evitar siniestros.
- ✓ Prestar la colaboración que se les solicite por parte del Estado y personas necesitadas en asuntos que sean de materia de su competencia y no contravengan su naturaleza.
- ✓ Revisar y emitir certificados de seguridad en materias de su competencia, a nivel nacional.

1.3.5 Servicios

Asimismo se menciona que la fuerza activa de los bomberos voluntarios está compuesta por personal capacitado para accionar en toda clase de incendios, rescates y atención pre-hospitalaria. También cuentan con personal médico, paramédico y de enfermería, además de un departamento de ingeniería, que incluye toda una gestión de riesgos y seguridad industrial y diversas asesorías.

1.3.6 Compañías a nivel nacional

En el sitio web de los Bomberos Voluntarios de Guatemala (2015), indican que los bomberos voluntarios cuentan con 64 compañías en todo el país, ejemplo de ellos se encuentran en: Ciudad de Guatemala, Mixco, cabecera de Quetzaltenango, Mazatenango, Puerto Barrios, Antigua Guatemala, la cabecera de Escuintla, la cabecera de San Marcos, San Marcos, la cabecera de Chimaltenango, Cuilapa, Villa Nueva, Quiché, Cobán, San Juan Sacatepéquez, Alta Verapaz, Nueva Santa Rosa, Salamá, Suchitepéquez, entre otros.

1.3.7 Especificaciones de una estación de bomberos

Dacaret, (2015), indica que debido a que se desconoce el tema de cómo es la estructura de las estaciones de los bomberos en Guatemala, las normativas que sirven como bases para éstas son basadas en casos análogos que la mayoría de las veces no se cumplen por no tener regulaciones. Estas mismas se dan según las necesidades de cada estación y su ubicación dentro del país de Guatemala.

1.4 Concepto de Bomberos Voluntarios

Dacaret (2015), indica que un bombero voluntario es un ser de esperanza así como un ser de alivio ante cualquier situación de emergencia que se presente en cualquier lugar de Guatemala y ante cualquier persona. Son personas que luchan contra todo factor que se les oponga y muestran valentía ante ello, el bombero siempre debe de estar para servir aun cuando no cae dentro de sus funciones bomberiles. Un bombero voluntario debe de regirse bajo los conceptos de respeto, servicio y cooperación.

1.4.1 Definición de las diferentes clases de bomberos

Según el Manual de funciones y atribuciones de los Bomberos Voluntarios (2000), los miembros del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, se clasifican en personal administrativo; bombero voluntario activo e inactivo, de la siguiente manera.

- **Personal activo:** son todos aquellos bomberos que han sido dados de alta como bomberos voluntarios, permanentes, de reserva o asimilados.
 - **Voluntarios:** son aquellos que no reciben remuneración o sueldo, excepto gastos de representación, están adscritos a una compañía y cumplen con las obligaciones de la misma según la reglamentación respectiva.
 - **Permanentes:** son aquellos que reciben remuneración o sueldo.
 - **De reserva:** son aquellos que se nombran por razón de su profesión y que ingresan con el grado de reserva que el Reglamento determine y solo podrán activar en lo

relativo a materias de su competencia, gozando de los derechos y obligaciones del personal activo voluntario.

- **Asimilados:** son todos aquellos grados que se confieren por razón del cargo que ocupan y que serán válidos únicamente por el término de su ejercicio.

- **Personal inactivo:** son aquellos retirados del servicio activo o que ostentan grados honorarios:
 - Retirados o jubilados.
 - Licenciados del servicio.
 - Honorarios.

El personal inactivo gozará de los derechos del personal activo voluntario.

1.4.2 Derechos del personal activo voluntario

Según el Manual de funciones y atribuciones de los bomberos voluntarios (2000), indica que en la ley orgánica que los ampara, se establece cuáles son los derechos del personal activo voluntario, dentro de los que se pueden mencionar:

- Participar de los beneficios de protección y superación general vigentes o que en el futuro se establezcan.
- Elegir y ser electos, conforme la reglamentación respectiva.
- Vestir los uniformes establecidos.
- Ser objeto de homenajes y distinciones en los casos previstos en los reglamentos.
- Optar a los ascensos de grados jerárquicos establecidos en el reglamento.

1.4.3 Derechos del personal activo permanente

Según el Manual de funciones y atribuciones de los bomberos voluntarios, en el cuerpo legal se pueden encontrar los derechos con los que cuenta el personal activo permanente, siendo los siguientes:

- Participar de los beneficios de protección y superación general vigentes o que en el futuro se establezcan.
- Vestir los uniformes establecidos.
- Optar a los derechos del personal activo voluntario, adscribiéndose a una compañía y cumpliendo con las obligaciones de la misma, según la reglamentación respectiva.

1.4.4 Prohibiciones bomberiles

Según el Manual de funciones y atribuciones de los bomberos voluntarios, por norma el bombero tiene conocimiento de las siguientes prohibiciones:

- Abandonar su puesto de trabajo durante las horas de servicio y durante las emergencias.
- Recibir dádivas de cualquier naturaleza, a título personal.
- Ingerir o estar bajo los efectos de bebidas embriagantes o estupefacientes vistiendo el uniforme de la institución o dentro de las instalaciones respectivas.
- Faltar a la ley orgánica, estatutos, reglamentos y demás normas de la institución.

1.4.5 Estructura Organizacional del Cuerpo Voluntario de Bomberos

Según el Manual de funciones y atribuciones de los bomberos voluntarios, la **Ley Orgánica del Cuerpo Voluntario de Bomberos. Decreto 81-87**, el benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala para el cumplimiento de sus atribuciones, basa su estructura organizacional en lo siguiente:

Capítulo II

De la Organización

Artículo 6. De su Constitución. Los bomberos voluntarios tienen en su estructura administrativa como órganos superiores los siguientes:

Junta Nacional de Oficiales

Directorio Nacional

Artículo 7. Órgano que la componen. Los órganos que integran el Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala son:

1. Junta Nacional de Oficiales
2. Directorio Nacional
3. Consejo Nacional de Operaciones
4. Consejo Nacional de Regiones
5. Consejo Técnico Nacional
6. Consejo de Seguridad y Prevención
7. Tribunal de Honor
8. Compañías y Secciones Técnicas
9. Escuela Nacional de Bomberos

Artículo 8. Autoridad Máxima: la autoridad máxima del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, la constituye la Junta Nacional de Oficiales, la que está integrada por los miembros del Directorio Nacional, los Directores y Jefes de Compañías legalmente reconocidos y en funciones en el país. Será presidida por el Presidente del Directorio Nacional, comandante Primer Jefe y demás miembros del Directorio Nacional.

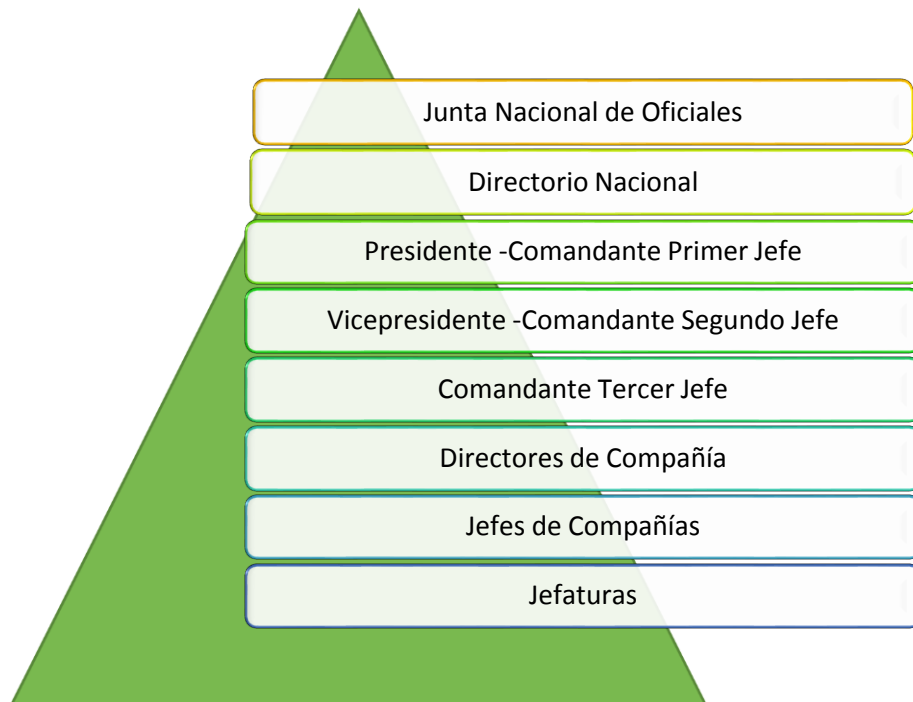
Los miembros de la Junta Nacional de Oficiales, ejercerán sus funciones bajo su responsabilidad personal y sin perjuicios de los que disponga otras leyes, son solidariamente responsables de los daños y perjuicios que se causen por los actos u omisiones ilegales en que incurran. De esta responsabilidad quedan exentos los que hayan hecho constar su voto disidente en el acta en que tomo el acuerdo en cuestión.

Artículo 9. Directorio Nacional. Por delegación de la Junta Nacional de Oficiales, la Dirección del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, estará bajo la responsabilidad del Directorio Nacional. El Directorio Nacional estará integrado por un Presidente Comandante Primer

Jefe; un Vicepresidente Comandante Segundo Jefe; y Cinco Vocales Titulares, dentro de los que se elegirá al Secretario, un Vocal Suplente I, y un Vocal Suplente II.

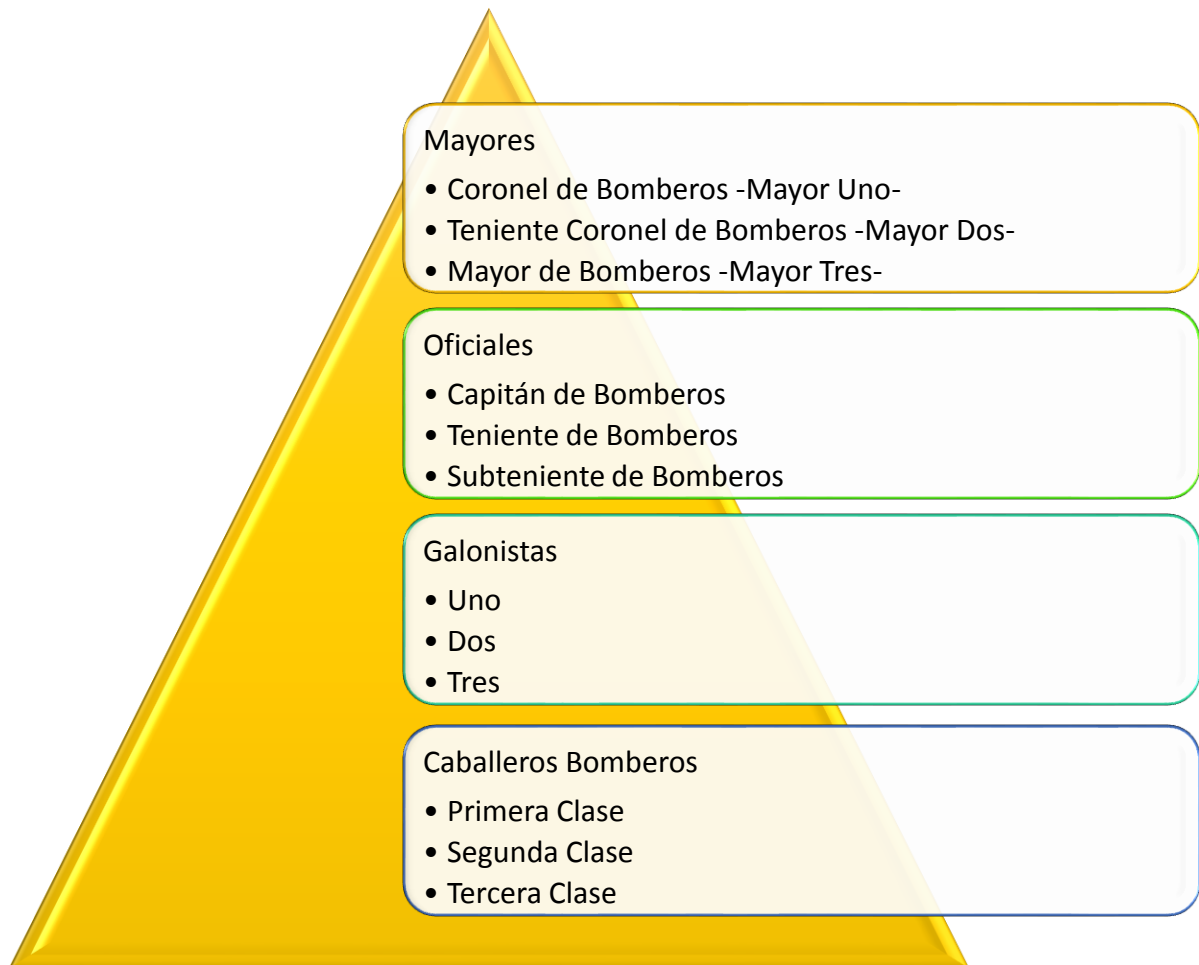
Los miembros del Directorio Nacional ejercen sus funciones bajo su responsabilidad personal, sin perjuicio de lo que dispongan otras leyes, son solidariamente responsables por los daños y perjuicios que se causen por los actos y omisiones ilegales en que incurran. De esta responsabilidad quedan exentos los que han hecho constar su voto disidente en el acta en que se tomó el acuerdo en cuestión

1.4.6 Estructura Jerárquica del Cuerpo Voluntario de Bomberos



Manual de Funciones y Atribuciones. P. 13 (creación propia).

1.4.7 De los grados que tendrán los bomberos voluntarios, se grafican los siguientes:



Manual de Funciones y Atribuciones. P. 13-14 (creación propia).

1.4.8 Perfil o características relevantes en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios

Según el Manual de funciones y atribuciones de los bomberos voluntarios, para poder ingresar a la institución de los bomberos, el personal o la persona debe de poseer los siguientes requisitos para que pueda desenvolverse sin ningún problema y adaptarse a cualquier cambio que surja en su labor como bomberos, dentro de la cuales tenemos:

Requisitos Físicos:

- Resistencia física y gozar de buena salud.
- Tolerancia a las distintas medidas profilácticas a las que haya que someterse, por ejemplo, vacunas, para poder desplazarse inmediatamente a cualquier lugar donde ocurra la emergencia.

Personalidad

- Asertividad: persona constructiva y serena, que actúa buscando lo más adecuado para resolver los problemas, que tiene claro que se espera de ella profesionalmente, que conoce sus límites, y que se relaciona positivamente con los demás desde la autenticidad y el respeto.
- Equilibrio y autocontrol emocional.
- Tolerancia a la frustración.
- Actitud de servicio, no de protagonismo ni de búsqueda de emociones.
- Disciplinada; dispuesta a asumir una organización preestablecida.
- Responsable: asumir, ejecutar y, según el puesto que se desempeñe, hacer ejecutar las órdenes y disposiciones del jefe superior.

Otros requisitos y condiciones de desarrollo de la actividad:

- Disponibilidad para su incorporación al trabajo cuando sea requerido.
- Participación voluntaria y altruista.
- Capacidad de desarrollo de la actividad en condiciones adversas.
- Realización de actividades en situaciones de alto impacto emocional.
- Realización de actividades en posibles situaciones de peligro.

De acuerdo a lo anterior se puede observar que no existe ninguna referencia teórica que mencione la relación que existe entre los bomberos y la motivación, pero se puede mencionar de que ambos temas van de la mano, ya que la gran mayoría de los bomberos trabajan de turno voluntario, sin recibir ninguna remuneración, entonces ¿cómo se puede saber cuál es la motivación que tienen los bomberos? Esto es la relación que se desea encontrar en el siguiente estudio, aplicando el instrumento Factores de Motivación Psicosocial (MPS), con la finalidad de saber cuáles son las causas o factores motivacionales que hacen que un grupo de hombres y mujeres trabajen como bomberos voluntarios o permanente ayudando y resguardando la vida de las demás personas, que la mayoría de veces no son ningún tipo de familia, sino que son personas totalmente ajenas o desconocidas a la vida de cada uno de los miembros de dicha institución y aun así están en toda la disponibilidad de arriesgar hasta su propia vida por el prójimo.

Es de suma importancia relacionar ambas variables, debido al aporte que se podría dar a dicha institución, ya que cabe mencionar que todo trabajo es realizado por alguna motivación, ya sea individual, colectiva, interna o externa, razón primordial de realizar el presente estudio.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La motivación en el trabajo es un impulso vital para cualquier persona, organización o empresa dedicada a cualquier actividad en la que quiera tener buenos resultados. Por ello es importante que la motivación se convierta en un elemento que afecta en muchas áreas de la vida tanto personal como profesional de las personas.

Existen muchas actividades laborales que se realizan por motivaciones internas, que hacen que las personas den lo mejor de sí, sin esperar nada a cambio, tal es el caso de los bomberos quienes están al servicio día con día, las 24 horas, para atender a las personas sin importar su condición socioeconómica, siempre están para brindar una mano amiga, una mano salvadora. Es importante dar a conocer a la población guatemalteca que son dos tipos de bomberos los que se encuentran en una estación, los que son contratados y pagados por el presupuesto general de la nación (bomberos de turno permanente) y los que son bomberos de turno voluntario que no reciben algún incentivo monetario por parte de ninguna autoridad estatal, pero a pesar de ello realizan su trabajo de la mejor forma posible, sin tomar en cuenta que a veces ponen en riesgo su vida.

Es por ello que en el presente trabajo se desea medir los factores de motivación psicosociales de un grupo de bomberos de turno permanente y un grupo de bomberos de turno voluntario, para saber qué grupo está más motivado psicosocialmente a la hora de realizar sus turnos laborales en la estación en la cual son asignados.

Dada la importancia que representa este tema de estudio, se formula la siguiente interrogante:

¿Existirá diferencia entre los factores de motivación psicosocial entre un grupo de bomberos de turno permanente y un grupo de bomberos de turno voluntario, en la Estación Central de Bomberos de Guatemala, ubicada en la zona 3 capitalina?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar los factores de motivación psicosocial de un grupo de bomberos de turno voluntario y un grupo de bomberos de turno permanente, en la Estación Central de Bomberos Voluntarios.

2.1.2 Objetivos específicos

- Determinar si los niveles de activación y necesidad, incentivos, expectativa, ejecución y satisfacción, predominan en el grupo de bomberos de turno permanente y el grupo de bomberos de turno voluntario.

2.2 Hipótesis General

¿Existe una diferencia significativa al nivel del 0.05 en los factores de motivación psicosocial entre un grupo de bomberos de turno voluntario y un grupo de bomberos de turno permanente?

Hipótesis Alternas

¿Existe una diferencia significativa al nivel del 0.05 en el nivel de activación y necesidad entre un grupo de bomberos de turno voluntario y un grupo de bomberos de turno permanente?

¿Existe una diferencia significativa al nivel del 0.05 en el valor incentivo de cada sujeto entre un grupo de bomberos de turno voluntario y un grupo de bomberos de turno permanente?

¿Existe una diferencia significativa al nivel del 0.05 en el nivel de expectativa de un grupo de bomberos de turno voluntario y un grupo de bomberos de turno permanente?

¿Existe una diferencia significativa al nivel del 0.05 en el nivel de ejecución entre un grupo de bomberos de turno voluntario y un grupo de bomberos de turno permanente?

¿Existe una diferencia significativa al nivel del 0.05 en el nivel de satisfacción entre un grupo de bomberos de turno voluntario y un grupo de bomberos de turno permanente?

A cada una de las hipótesis alternas, les corresponde su hipótesis nula.

2.3 Variables:

Dependiente

- Motivación psicosocial

Independiente

- Turno permanente
- Turno voluntario

2.3.1 DEFINICIÓN DE VARIABLES

Definición conceptual

- **Motivación Psicosocial:** Carrillo (2002), indica que la motivación psicosocial es un proceso mediador y cambiante que contiene componentes subjetivos como el nivel de expectativa, activación y satisfacción; así como componentes objetivos de los cuales se pueden mencionar el nivel de ejecución e incentivo, los cuales influyen directamente en el rumbo y aprendizaje del comportamiento del ser humano.
- **Bomberos de turno voluntario y turno permanente**

Tomado del manual de funciones y atribuciones del Cuerpo de Bomberos (2000), se definen de la siguiente forma:

- **Voluntarios:** son aquellos que no reciben remuneración o sueldo, excepto gastos de representación, están adscritos a una compañía y cumplen con las obligaciones de la misma según la reglamentación respectiva.
- **Permanente:** son aquellos que reciben remuneración o sueldo.

Definición Operacional

- **Motivación Psicosocial:** la motivación psicosocial se medirá a través de los resultados obtenidos durante la aplicación de la prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales (MPS), la cual evalúa seis factores y cinco componentes de las motivaciones psicosociales, dentro del mundo laboral, siendo estos:

As: Aceptación e integración social: agrupa las diversas formas de relacionarse con las demás personas en la sociedad.

Rs: Reconocimiento social: agrupa todos aquellos pensamientos o ideas aprobación social y afecto por parte de los demás. Las personas tienden a buscar prestigio personal y profesional.

Ac: Autoestima/Autoconcepto: agrupa una serie de elementos relacionados con la valoración personal y confianza en sí mismo.

Ad: Autodesarrollo: agrupa los elementos relacionados con el motivo de logro, realización, expresión creativa y de desarrollo de la propia iniciativa.

Po: Poder: agrupa una serie de elementos relacionados a alcanzar un estatus económico y/o social altos. Se trata de una preocupación por conseguir prestigio, éxitos e influir sobre los demás.

Se: Seguridad: agrupa una serie de aspectos encaminados a la estabilidad emocional con los diferentes grupos sociales que le rodean para auto desarrollarse.

- **Bomberos de turno voluntario y turno permanente**

Para el presente estudio, se define como bomberos de turno voluntario, a aquellos miembros activos del cuerpo de socorro que no reciben ningún tipo de remuneración. Así mismo se define como

bomberos de turno permanente, a aquellos miembros activos del cuerpo de socorro que reciben remuneración por realizar su trabajo por parte del Estado de Guatemala.

2.4 ALCANCES Y LÍMITES

El alcance del presente estudio, es determinar cuáles son los factores de motivación psicosocial predominantes de un grupo de bomberos de turno voluntario y un grupo de bomberos de turno permanente. Este estudio se limitara a trabajar únicamente con la Estación Central de los Bomberos Voluntarios, ubicada en la zona 3 capitalina. Los resultados del estudio podrán generalizarse para grupos de bomberos de otras estaciones, tanto de la ciudad capital como de los departamentos.

2.5 APORTE

Como resultado de la investigación, se logró identificar en cuál de los dos grupos de bomberos, predominan los factores de motivación psicosocial ya que con esto las autoridades máximas de la Estación Central de Bomberos Voluntarios, podrán mantener la expectativa de aumentar la atención motivacional en los bomberos.

Este trabajo permite al Gobierno de Guatemala comprender los factores psicosociales que motivan a los bomberos para desarrollar su trabajo en condiciones inadecuadas y riesgosas y que se tomen en cuenta estos factores para poder ampliar el presupuesto anual a esta institución.

También se incluye a los estudiantes de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar, ya que mediante la presente investigación tendrán un punto de referencia para optimizar resultados de futuros trabajos sobre el personal bomberiles y sus motivaciones psicosociales.

III. METODO

3.1 SUJETOS

El universo del presente estudio está formado por 4,800 bomberos, de los cuales 544 laboran de forma permanente y 4,256 laboran de forma voluntaria. La muestra de estudio de la presente investigación serán 50 bomberos, de los cuales 25 pertenecen al turno voluntario y 25 al turno permanente, los cuales forman parte de la Estación Central de los Bomberos Voluntarios, ubicada en la zona 3 capitalina.

El método de selección de los sujetos será al azar probabilístico, ya que según Gallardo, Rojas y Valero (2015) indican que la clave de un procedimiento de muestreo al azar es asegurar que la muestra sea representativa de la población. Y la probabilidad la definen en términos generales, de que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad en la selección de ser tomados en cuenta para el estudio.

El rango de edad de la muestra está comprendida entre los 18 a 69 años de edad, de ambos sexos, casados y solteros y la escolaridad está ubicada entre el nivel primario a universitario. El tiempo de antigüedad que se tomó en cuenta es que en ambos tipos de bombero, sea más de un año.

Características de los sujetos:

Categoría	Características
Genero	09 mujeres 41 hombres
Rango de edad	19 a 30 años: 18 personas 31 a 45 años: 23 personas 46 a 69 años: 09 personas
Estado civil	Solteros 14 Casados 30 Otros 6
Nivel de educación	Primario: 8 personas Básico: 10 personas Diversificado: 24 personas

	Universidad: 5 personas Técnicos: 3
Horarios de trabajo	Voluntario: turnos de 12 x12 o de 24 x 24 horas Permanente: 10 horas diarias
Tiempo de laborar en el CBV	De 1 – 5 años De 6 – 10 años De 11 – 15 años De 16- en adelante

3.2 INSTRUMENTO

Para esta investigación se utilizó el test psicométrico que mide los distintos factores de motivación psicosociales que existen en los distintos elementos bomberiles del Cuerpo de Bomberos Voluntarios, que laboran tanto de turno permanente como de turno voluntario dentro de dicha institución. El test utilizado lleva por nombre: **Escala de Motivaciones Psicosociales (MPS)**, la cual es una prueba de evaluación de las motivaciones psicosociales orientada al ámbito laboral. Fue diseñada para evaluar el sistema motivacional del sujeto, proponiendo un modelo en que las motivaciones se conceptualizan como un sistema dinámico en el que se incluyen aspectos estructurados en cinco componentes básicos: Nivel de activación y necesidad, valor del incentivo de cada sujeto; nivel de expectativa; nivel de ejecución y nivel de satisfacción.

Estos componentes se ponen de manifiesto en seis áreas motivacionales: Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/concepto, autodesarrollo, poder y seguridad.

La prueba también incluye lo que es información demográfica, en esta sección se recopila la información propia del sujeto evaluado por medio del instrumento, como lo es edad, sexo, estudios y profesión.

La prueba contiene tres apartados, una con respuestas de falso-verdadero (F-V) y dos partes en que no es necesario responder toda la prueba ya que posee un formato de respuesta graduado. La aplicación de la prueba puede ser de forma individual o colectiva y su aplicación es para personas

adultas de 18 años en adelante. La duración de la prueba es variable de 20 a 30 minutos aproximadamente.

La interpretación de cada factor según el cuadernillo es la siguiente:

- Nivel de activación: se considera como el factor motivante o acción activadora de la conducta. Se trata de elementos impulsores hacia la acción, pero no direccionales. Alude al estado de alerta o activación general (arousal) que determina el comportamiento dirigido a la consecución de unas metas.
- Nivel de expectativa: anticipación cognitiva por parte del sujeto acerca de la probabilidad de alcanzar un éxito (o fracaso) en una determinada tarea. Es la probabilidad percibida de que haciendo un determinado esfuerzo se alcanzará un determinado incentivo o recompensa. Existe, pues, una relación entre incentivo y expectativa, por una parte, y entre expectativa y nivel de satisfacción por otra.
- Nivel de ejecución: cantidad de esfuerzo que un individuo pone en práctica para la consecución de unas metas. Desempeño de las tareas en una situación dada. Relación entre el nivel de activación, el valor de la recompensa y la eficacia.
- Valor de los incentivos: se trata de la valoración atribuida a hechos, acciones y situaciones que pueden motivar la conducta. También se puede entender como la importancia que el sujeto atribuye o concede a ciertos factores externos (p.ej., condiciones ambientales de trabajo, salario, participación, política de la empresa). Los incentivos reforzadores poseen un valor funcional para el sujeto. Con esta escala se requiere conocer el rango de los mismos.
- Nivel de satisfacción: se refiere al grado según el cual los incentivos corresponden o superan el nivel de aspiración que el individuo juzga justo o inadecuado. Por tanto, el nivel de aspiraciones funciona como regulador del éxito o fracaso (que provocan satisfacción en el empleo, logro, responsabilidad) e higienizadores que provocan falta de satisfacción: condiciones físicas, salario).

La prueba MPS ha sido analizada para su validez por medio de dos procedimientos, el primero de tipo factorial y el segundo de tipo convergente. Fue realizado por medio de dos procedimientos: test-retest (con un intervalo de entre 15 y 20 días entre ambas aplicaciones) y correlaciones con las dos mitades (par-impar), y corrección posterior del índice con la fórmula Spearman-Brown.

3.3 PROCEDIMIENTO:

Para llevar a cabo la presente investigación se procedió a realizar los siguientes pasos:

- 1) Se determinó el tema a trabajar, para dar inicio al desarrollo de la investigación deseada.
- 2) Se solicitó al Departamento de Psicología la aprobación del perfil de tesis, para poder desarrollar la investigación.
- 3) Posterior a la aprobación del tema por parte del Departamento de Psicología, se procedió a la búsqueda de la información para realizar la investigación.
- 4) Se procedió a la búsqueda de un instrumento con mayor confiabilidad y validez, que respondiera al objetivo de la investigación.
- 5) Se procedió a presentar la prueba adecuada para el estudio.
- 6) Se solicitó la verificación de la prueba al profesor del curso de Tesis I.
- 7) Se determinó a que personal se le aplicaría la prueba, con la debida autorización del Jefe de Personal del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos.
- 8) Se aplicaron las pruebas a los sujetos de estudio.
- 9) Se tabularon los datos de las pruebas.
- 10) Con los datos obtenidos de las pruebas, se procedió a realizar el respectivo análisis, para describir los resultados obtenidos.
- 11) Se elaboró la discusión de resultados.
- 12) Se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones con base a los resultados obtenidos.
- 13) Se elaboró el informe final de investigación.

3.4 DISEÑO Y METODOLOGÍA ESTADÍSTICA:

El tipo de investigación que se utilizará en este estudio será la del tipo cuantitativo, que según indica Hernández (2010) son estudios realizados sin la manipulación deliberada de variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Confía en la medición numérica, el conteo y el uso de estadística para identificar las actitudes de la población a través de la muestra.

Los estadísticos que se utilizarán para el análisis de resultados cuantitativos mediante la calificación de la escala serán las medidas de tendencia central, las cuales según Levin (2004) define como el punto medio de una distribución (media que se interpreta como el promedio de algo establecido y moda es el valor que más se repite en el conjunto de datos) y la desviación estándar. El rango y la desviación estándar son medias que pueden evaluar la dispersión de datos con respecto a un valor central o su dispersión total. La desviación estándar se define como la medida que existe entre una distancia que tiene los datos respecto a la media aritmética, siendo expresadas en las mismas unidades que la variable.

Asimismo se trabajara la T de Student, que es la distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeño, se utilizará en esta investigación para determinar el grado de probabilidad entre el grupo de bomberos que tiene un turno laboral permanente y un grupo de bomberos que tiene turno laboral voluntario.

IV.PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

En el siguiente capítulo se presenta los resultados obtenidos, luego de la calificación de la Escala de Motivación Psicosocial, el cual se les aplicó a 50 bomberos, 25 de turno voluntario y 25 de turno permanente, en la estación central del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guatemala.

Tabla No. 1
Diferencia de medias, grupos de estudio

Prueba t para dos muestras

Turno		atc_porcentaje_total	exp_porcentaje_total	eje_porcentaje_total	inc_porcentaje_total	sat_porcentaje_total
Permanente	Media	60.5470	71.6211	61.5914	64.5370	58.7407
	N	25	25	25	25	25
	Desviación estándar	14.89544	22.24990	35.12982	12.73148	14.17045
	% de N total	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%
Voluntario	Media	54.0171	73.3474	59.5699	62.2037	50.7778
	N	25	25	25	25	25
	Desviación estándar	13.13480	15.13778	22.7528	27.48356	26.74812
	% de N total	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%
Total	Media	57.2821	72.4842	60.5806	63.3704	54.7593
	N	50	50	50	50	50
	Desviación estándar	14.28466	18.85406	29.30979	15.18218	21.56288
	% de N total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: resultados obtenidos Escala de Motivación Psicosocial

En la tabla número uno, se puede observar los resultados de la tabulación de datos de ambos grupos de estudio, así mismo se aprecia que no existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 en cuanto a ambos grupos. En la medias se observa que de los cinco factores evaluados, el grupo de turno permanente tiene mayor calificación en lo que es activación, expectativa, ejecución, incentivo y satisfacción, el grupo de bomberos de turno voluntario únicamente tiene elevado el factor de expectativa. Una de las razones de esta discrepancia puede ser el horario que manejan los bomberos de turno voluntario, ya que es considerado como un trabajo extra y saben que en cualquier momento están bajo el éxito o fracaso de una situación de emergencia en donde sea que

estén. A pesar de esta diferencia, entre ambos grupos, se puede hacer mención de que no existe diferencia estadísticamente significativa.

TABLA 2. PRUEBA DE MUESTRAS INDEPENDIENTES

		Prueba t para la igualdad de medias								
Total_Act	Prueba de Levene de igualdad de varianzas	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
	Se asumen varianzas iguales	0.032	0.860	1.644	48	0.107	7.64000	4.64711	-1.70363	16.98363
	No se asumen varianzas iguales			1.644	47.260	0.107	7.64000	4.64711	-1.70742	16.98742
Total_Exp	Se asumen varianzas iguales	1.338	0.253	-0.321	48	0.750	-1.64000	5.11312	-11.92062	8.64062
	No se asumen varianzas iguales			-0.321	42.298	0.750	-1.64000	5.11312	-11.95654	8.67654
Total_Eje	Se asumen varianzas iguales	1.335	0.254	0.241	48	0.810	1.88000	7.78493	-13.77264	17.53264
	No se asumen varianzas iguales			0.241	41.122	0.810	1.88000	7.78493	-13.84056	17.60056
Total_Inc	Se asumen varianzas iguales	1.366	0.248	0.539	48	0.592	5.04000	9.34325	-13.74586	23.82586
	No se asumen varianzas iguales			0.539	43.867	0.592	5.04000	9.34325	-13.79169	23.87169
Total_Sat	Se asumen varianzas iguales	7.246	0.010	1.315	48	0.195	17.20000	13.07657	-9.09222	43.49222
	No se asumen varianzas iguales			1.315	36.488	0.197	17.20000	13.07657	-9.30821	43.70821

Fuente: resultados obtenidos Escala de Motivación Psicosocial

En esta grafica se puede observar en el resultado de Total_Act que el grado de significancia es de 0.860, sin embargo no existe diferencia estadísticamente significativa, ya que el valor del Estadístico t fue menor que el valor crítico de 1.644

En el resultado de Total_Exp se puede observar que el grado de significancia es de 0.253, por lo que no existe diferencia estadísticamente significativa, ya que el valor del estadístico t fue menor al 1.644

En el resultado de Total_Eje se puede observar que el grado de significancia es de 0.254, por lo que no existe diferencia estadísticamente significativa, ya que el valor del estadístico t fue menor al 1.644.

En el resultado de Total_Inc se puede observar que el grado de significancia es de 0.248, por lo que no existe diferencia estadísticamente significativa, ya que el valor del estadístico t fue menor al 1.644.

En el resultado de Total_Sat se puede observar que el grado de significancia es de 0.010, por lo que no existe diferencia estadísticamente significativa, ya que el valor del estadístico t fue menor al 1.644.

Tabla No. 3 Estadística De Grupo

		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
	Turno				
Total_Act	Permanente	25	70.8400	17.42766	3.48553
	Voluntario	25	63.2000	15.36772	3.07354
Total_Exp	Permanente	25	68.0400	21.13741	4.22748
	Voluntario	25	69.6800	14.38089	2.87618
Total_Eje	Permanente	25	57.2800	32.67073	6.53415
	Voluntario	25	55.4000	21.16010	4.23202
Total_Inc	Permanente	25	139.4000	27.50000	5.50000
	Voluntario	25	134.3600	37.76449	7.55290
Total_Sat	Permanente	25	126.8800	30.60817	6.12163
	Voluntario	25	109.6800	57.77595	11.55519

Fuente: resultados obtenidos Escala de Motivación Psicosocial

En la tabla número tres, se puede observar las medias y la desviación estándar de cada uno de los grupos de estudio, en los diferentes aspectos que se evaluaron.

Tabla No. 4 Diferencia De Medias Activación

Prueba t para dos muestras

		AS_Act	RS_Act	AC_Act	AD_Act	PO_Act	SE_Act	Total_Act
N	Válido	50	50	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		12.8000	10.5600	11.1600	14.0400	9.2200	9.2400	67.0200
Mediana		13.0000	10.0000	11.0000	14.5000	9.0000	9.0000	66.0000
Moda		13.00	10.00	9.00	15.00	11.00	8.00	70.00
Desviación estándar		4.34718	4.25302	3.88802	3.48735	4.10719	2.44582	16.71305

Fuente: resultados obtenidos Escala de Motivación Psicosocial

En la tabla número cuatro, se puede observar los resultados de la media, mediana, moda y desviación estándar del factor activación. En los que indica que en ambas muestras la media más alta es el subfactor de autodesarrollo (14.0400) lo que puede dar a entender que ambos grupos aspiran a realizar tareas difíciles y están dispuestos a trabajar para llegar a metas elevadas, responden positivamente a la competitividad. Sin embargo el subfactor más bajo es el de Poder (9.2200) en que claramente se puede distinguir que ambos grupos no les importa tener el poder que les permita dominar y dirigir a los demás.

Tabla No. 5 Diferencia de Medias Expectativa

		AS_Exp	RS_Exp	AC_Exp	AD_Exp	PO_Exp	SE_Exp	Total_Exp
N	Válido	50	50	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		12.6800	11.4000	11.3600	12.9600	9.6000	10.8600	68.8600
Mediana		14.0000	13.0000	12.0000	14.0000	10.0000	12.0000	71.0000
Moda		16.00	13.00	14.00	16.00	10.00	12.00	70.00 ^a
Desviación estándar		3.95092	3.58569	3.44496	3.41641	3.15582	3.38068	17.91136

Fuente: resultados obtenidos Escala de Motivación Psicosocial

En la tabla número cinco, se puede observar los resultados de la media, mediana, moda y desviación estándar del factor expectativa. En los que indica que en ambas muestras la media más alta es el subfactor de autodesarrollo (12.9600), este resultado muestra que ambos grupos están dispuestos a trabajar para llegar a sus metas y están dispuestos a sobresalir. Sin embargo el subfactor más bajo es el de Poder (9.6000) en que claramente se puede distinguir que a ambos grupos no les importa tener el poder que les permita dominar y dirigir a los demás.

Tabla No. 6 Diferencia de Medias Ejecución

	AS_Eje	RS_Eje	AC_Eje	AD_Eje	PO_Eje	SE_Eje	Total_Eje
N Válido	50	50	50	50	50	50	50
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	10.9600	9.1400	9.7000	12.1800	5.6800	8.6800	56.3400
Mediana	13.0000	10.0000	10.0000	13.0000	8.0000	11.0000	63.0000
Moda	15.00	15.00	12.00	18.00	11.00	13.00 ^a	58.00 ^a
Desviación estándar	5.10286	5.84148	4.55914	6.10015	5.88821	5.76917	27.25811

Fuente: resultados obtenidos Escala de Motivación Psicosocial

En la tabla número seis, se puede observar los resultados de la media, mediana, moda y desviación estándar del factor ejecución. En los que indica que en ambas muestras la media más alta es el subfactor de autodesarrollo (12.1800), al igual que la tabla anterior muestra que ambos grupos están dispuestos a trabajar para llegar a sus metas y están dispuestos a sobresalir. Sin embargo el subfactor más bajo es el de Poder (5.6800) en que claramente se puede distinguir que ambos grupos no les importa tener el poder que les permita dominar y dirigir a los demás.

Tabla No. 7 Diferencia de Medias Incentivo

	AS_Inc	RS_Inc	AC_Inc	AD_Inc	PO_Inc	SE_Inc	Total_Inc
N Válido	50	50	50	50	50	50	50
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	15.4000	30.4800	30.0600	31.0200	14.5600	15.3600	136.8800
Mediana	15.0000	30.0000	29.5000	30.5000	14.0000	15.0000	135.0000
Moda	12.00	24.00 ^a	26.00	24.00 ^a	12.00	12.00 ^a	108.00
Desviación estándar	3.73620	7.68842	7.70743	7.67580	3.97009	3.74035	32.79350

Fuente: resultados obtenidos Escala de Motivación Psicosocial

En la tabla número siete, se pudo observar los resultados de la media, mediana, moda y desviación estándar del factor incentivo. En los que indica que en ambas muestras la media más alta es el subfactor de autodesarrollo (31.0200), esto significa que ambos grupos están dispuestos a trabajar para llegar a sus metas y están dispuestos a sobresalir. Sin embargo el subfactor más bajo es el de Poder (14.5600) en que claramente se puede distinguir que ambos grupos no les importa tener el poder que les permita dominar y dirigir a los demás.

Tabla No. 8 Diferencia de Medias Satisfacción

	AS_Sat	RS_Sat	AC_Sat	AD_Sat	PO_Sat	SE_Sat	Total_Sat
N Válido	50	50	50	50	50	50	50
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	14.2600	26.1600	26.5400	26.4600	12.3400	12.5200	118.2800
Mediana	14.5000	26.0000	27.0000	26.0000	12.0000	12.0000	120.5000
Moda	14.00	24.00	24.00 ^a	24.00	12.00	12.00	134.00
Desviación estándar	5.32154	10.51211	10.69467	11.03281	5.09345	5.27311	46.57583

Fuente: resultados obtenidos Escala de Motivación Psicosocial

En la tabla número ocho, se pudo observar los resultados de la media, mediana, moda y desviación estándar del factor satisfacción. En los que indica que en ambas muestras la media más alta es el subfactor de autoestima o autoconcepto (26.5400) lo que puede dar a entender que ambos grupos tienen una confianza en sí mismos. Sin embargo el subfactor más bajo es el de Poder (12.3400) en

que claramente se puede distinguir que ambos grupos no les importa tener el poder que les permita dominar y dirigir a los demás.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

Como parte del resultado de cada una de las pruebas y su respectivo resumen se procede a realizar la discusión de los mismos, la activación, la ejecución, la expectativa, el incentivo y la satisfacción son los componentes de la escala de la motivación psicosocial utilizada para este estudio. De los cuales han sido varios los autores que han estudiado y tenido resultados de dichos factores, a continuación se pueden mencionar los siguientes datos; en lo que se refiere a la activación se presenta como el factor motivante o acción activadora de la conducta, en este estudio no se obtuvo diferencia estadísticamente significativa, de acuerdo a ello, González (2009) en su estudio sobre la determinación del grado de motivación de los colaboradores de un laboratorio farmacéutico, concluyó que la falta de una programa de motivación, provoca que gran parte del personal no este activo, y al mencionar que no este activo, se considera que no hay algún factor motivante de conducta.

En relación al nivel de expectativa, se presenta como la anticipación cognitiva por parte de un sujeto para alcanzar un éxito o en dado caso un fracaso en una determinada tarea, en este estudio no se encontró diferencia estadísticamente significativa, sin embargo, García (2013) en su estudio sobre las motivaciones que conlleva a los profesionales expatriados a laborar en Guatemala, en sus resultados indica que por lo menos el sexo masculino tiene mayor motivación el desarrollo profesional para poder realizar un plan de carrera dentro del lugar de trabajo. Y que ambos sexos están totalmente de acuerdo que el desarrollo económico es una gran motivación.

Con la ejecución, según las indicaciones es la cantidad de esfuerzo que una persona pone en práctica para conseguir una meta, en este estudio no se encontró diferencia estadísticamente significativa, sin embargo en el estudio de Cuestas (2013), sobre el establecimiento de la motivación personal y laboral de los maestros de un programa de intercambio cultural, que laboran en una institución educativa privada de Guatemala, resalta que dentro de sus resultados el factor de crecimiento personal es la razón por la que una persona en este rubro se esfuerce y ponga en práctica todo lo aprendido para conseguir lo que desea alcanzar.

Continuando con el valor de los incentivos, el cual se describe como la valoración atribuida a hechos, acciones y situaciones que pueden motivar la conducta, en este estudio no se encontró

diferencia estadísticamente significativa en cuanto a este factor, pero García (2015), dentro de la investigación realizada en el departamento de Zacapa en Guatemala en que determina qué tan satisfechos se encontraban los docentes de una institución educativa privada, así como establecer la manera en que los incentivos monetarios y no monetarios influyen en la motivación que tenían los colaboradores en la realización de sus actividades laborales indica, que los incentivos no monetarios deben ser reforzados para lograr una mejor motivación, para que con ello se pueda disminuir la excesiva rotación de personal.

Finalmente el factor de satisfacción, se refiere como el grado según el cual los incentivos corresponden o superan el nivel de aspiración que el individuo juzga justo o inadecuado, siendo un regulador del éxito o fracaso. En el presente estudio no hubo diferencia estadísticamente significativa, sin embargo Delgado y Di Antonio (2010), difieren de esto ya que dentro de la investigación realizada sobre la determinación de las expectativas que poseen los empleados de una empresa de bienes raíces, recomiendan que las empresas deben enfocarse en la satisfacción y el crecimiento profesional y personal de todos sus empleados, sin importar el cargo que ocupen.

Siguiendo con la línea de la motivación laboral se puede deducir que la mayoría de los lugares deben de ser reforzados todos los programas o factores motivacionales para que los empleados trabajen a gusto, como lo indica Sotoj (2015) también es de vital importancia implementar un plan de fortalecimiento en el compañerismo de los colaboradores, ya que este factor es esencial al momento en que todo ser humano se desarrolle ya sea en un ámbito social, cultural o laboral.

Se pudo observar dentro del contexto de motivación psicosocial de ambos grupos de estudio, que existen autores que han investigado sobre el mismo tema y han tenido una gran gama de resultados, algunos con resultados similares y otros en desacuerdo con lo expresado.

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados de la presente investigación se llegó a la conclusión de que ninguno de los factores que midió la prueba tuvo diferencia estadísticamente significativa. Sin embargo el análisis de las medias de los cinco aspectos motivacionales evaluados tanto en activación, ejecución, incentivo, y satisfacción fueron mayores en el grupo de bomberos de turno permanente no así en el factor de expectativa, ya que el grupo de bomberos de turno voluntario obtuvo el mayor puntaje.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba Escala de Motivación Psicosocial, en la presente investigación, la cual pretende medir el nivel de motivación psicosocial entre un grupo de bomberos de turno permanente y un grupo de bomberos de turno voluntario en la estación central del Cuerpo de Bomberos Voluntarios, se demuestra que no existe diferencia estadísticamente significativa al nivel 0.05 en los factores de motivación psicosocial entre ambos grupos.
2. Siguiendo con los resultados se puede observar en que el grupo de bomberos de turno permanente tuvo mayor calificación en los factores de activación, ejecución, incentivos y satisfacción. El grupo de bomberos de turno voluntario se quedó con la mayor calificación en el factor de expectativa.
3. No existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de activación, entre un grupo de bomberos de turno permanente y un grupo de bomberos de turno voluntario en la estación central del Cuerpo de Bomberos Voluntarios. Se deduce que ambos grupos de estudio tienen la noción de como tener el control de su comportamiento para poder alcanzar una meta.
4. No existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de expectativa, entre un grupo de bomberos de turno permanente y un grupo de bomberos de turno voluntario en la estación central del Cuerpo de Bomberos Voluntarios. Aunque se puede mencionar que el grupo de bomberos de turno voluntario tiene en su media elevado este factor, ya que ellos se anticipan a los sucesos, en este caso puede trasladarse a las múltiples emergencias que atienden de forma regular por los horarios de los turnos.
5. No existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de ejecución, entre un grupo de bomberos de turno permanente y un grupo de bomberos de turno voluntario en la estación central del Cuerpo de Bomberos Voluntarios. Esto demuestra que ambos grupos saben dar el máximo en las tareas asignadas, que se esfuerzan por salvar una vida o por seguir instrucciones, aunque en la media el resultado fue casi parejo.

6. No existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de incentivo, entre un grupo de bomberos de turno permanente y un grupo de bomberos de turno voluntario en la estación central del Cuerpo de Bomberos Voluntarios. Este resultado demuestra que ambos grupos ponen especial énfasis en lo que se refiere a condiciones laborales, salarios y demás factores externos.

7. No existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 en el nivel de satisfacción, entre un grupo de bomberos de turno permanente y un grupo de bomberos de turno voluntario en la estación central del Cuerpo de Bomberos Voluntarios. Las aspiraciones para ambos grupos juegan un papel muy importante en cuanto al desarrollo de su actividad laboral, aunque un porcentaje mayor lo tiene el grupo de turno permanente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que el departamento de personal de la institución bomberil continúe promoviendo el compañerismo entre los elementos bomberiles a través de charlas o talleres de relaciones interpersonales, esto aunado con una plan sobre el mejoramiento de la comunicación entre los mismos a través de reuniones frecuentes, de preferencia una reunión cada quince días o una vez al mes, ya que esto también puede ayudar a fomentar el trabajo en equipo.
2. De acuerdo a los resultados, el Cuerpo Voluntario de Bomberos, debe de poner énfasis en lo que se refiere a la activación, ejecución, incentivos y satisfacciones de los bomberos de turno voluntario para que puedan verificar cuales son las causas que hacen que estos factores estén en un nivel bajo, pudiendo implementar talleres, capacitaciones o sesiones en donde se refuercen los mismos. Así como también elevar el factor de expectativa en los bomberos de turno permanente, esto se puede lograr mediante el apoyo de algún miembro de bomberos que tenga conocimiento acerca de todo el trabajo que ellos realizan para compartirlo en las reuniones.
3. Qué el departamento de personal, apoye creando programas de mejora en la calidad de valoración personal, este mismo plan se puede implementar con la ayuda de un asesor o especialista en motivación laboral.
4. A los jefes de turnos que sigan calendarizando los turnos de forma consecutiva, para que el factor de expectativa se mantenga en calificaciones altas en ambos grupos de bomberos.
5. Que las autoridades del poder legislativo de Guatemala, ponga especial énfasis de las condiciones laborales con las que actualmente cuentan estas personas, así como ser conscientes de las necesidades que tiene dicha institución día con día.
6. Que el departamento de personal de a conocer los planes de carrera que los elementos bomberiles pueden llegar a tener dentro de la institución, colocando en las carteleras dentro

de las instalaciones o realizando la comunicación de forma oral en cada una de las reuniones semanales o mensuales, con el fin de que los bomberos puedan tener aspiraciones a nuevos cargos dentro de la institución y su satisfacción laboral se aumente.

REFERENCIAS

- Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guatemala. (2015). Recuperado de:http://www.bomberosvoluntariosdeguatemala.com/quienes_somos.html
- Blanco, K. (2015). *Estación de bomberos voluntarios con extensión para refugio temporal en Aldea el Pajon, Santa Catarina Pinula.*(Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Boy, M. (2014). *Nivel de estrés laboral en los bomberos voluntarios de la XI compañía de Retalhuleu.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landivar, Sede Regional de Retalhuleu, Retalhuleu. Guatemala.
- Carillo, J. (2002). *Las motivaciones psicosociales en un modelo evaluativo del comportamiento laboral de docentes de centros educativos en la USE No. 1 de Cerro de Pasco.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Compañías a Nivel Nacional de los Bomberos Voluntarios. (2015). Recuperado de:<http://www.bomberosvoluntariosdeguatemala.com/listdecompaniasnivelna c.pdf>
- Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala. (2015). Recuperado de: <http://wikiguate.com.gt/bomberos-voluntarios-de-guatemala/>
- Bombero Wikipedia. (2015). Recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Bombero>

- Cuesta, C. (2013). *Motivación personal y laboral de los maestros del programa de intercambio cultural que laboran en una institución educativa en la ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Espinoza, V. y Gallardo, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Galicia, B. (2006). *Análisis jurídico de la situación laboral del personal permanente del benéfico cuerpo voluntario de bomberos de Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Gallardo, Y. Galfáro, A. Valero, S. (2015). *Estadística Básica*. Universidad de Pamplona, Centro de Educación Virtual y a Distancia. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/105287164/4/Metodos-de-Seleccion-de-una-Muestra-al-Azar>
- García, M. (2015). *Motivación laboral en colaboradores de una institución educativa privada del departamento de Zacapa*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Zacapa, Zacapa, Guatemala.
- García, M. (2013). *Motivaciones que tienen los profesionales extranjeros expatriados para laborar en Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- García, V. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Valladolid, España.
- Grupo Ideal, S.A. (2000). *Manual de Funciones y Atribuciones, Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala*. Ciudad de Guatemala, Guatemala.

González, J. (2009). *La motivación del personal en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Mejía, A. (2007). *Factores de motivación laboral en una empresa familiar de entretenimiento*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Morris, C. y Maisto, A. (2001). *Psicología*. (10ª. edición). México: Pearson Educación.

Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, España.

Pérez, C. (1999). *Relación entre la motivación laboral y el compromiso del individuo con la organización*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Católica Andrés Bello. Argentina.

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

Roldan, V. (2009). *La motivación del personal en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos*. Tesis de licenciatura inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Sotoj, O. (2015). *Aspectos motivacionales vinculados con el puesto de trabajo profesional*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Tijerino, K. (2008). *Motivación laboral en personas con discapacidad que no laboral y no laboran*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

ANEXOS

Ficha técnica escala de motivación psicosocial.

Nombre	Escala de Motivación Psicosocial
Autor	J.L. Fernández Seara
Procedencia	TEA Ediciones, S.A. 1987,2008.
País	España
Aplicación	Individual y colectiva
Ámbito de aplicación	Personas adultas de 18 años en adelante
Duración	Variable, de 20 a 30 minutos.
Finalidad	Evaluación de seis factores y cinco componentes de las motivaciones psicosociales en el mundo laboral.
Baremación	Percentiles para la población general en todos los factores y componentes.
Material	Manual, ejemplar y pin de corrección.



FUERZA ACTIVA
Teléfono de emergencia 122
Teléfonos: 2232-6205 y 2232-6667

BENEMERITO
CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA
ENTIDAD AUTÓNOMA RECONOCIDA POR EL GOBIERNO DE LA REPUBLICA
DISCIPLINA - HONOR - ABNEGACIÓN

Estación Central
"LIC. RODRIGO GONZALEZ ALLENDES"

Administración
1a. Avenida 18-97, Zona 3
Teléfonos: 2230-3124, 2251-4080
Telefax: 2251-7104 • 2220-8715
relacionespublicas.cvb@gmail.com
escuelanacionaldebomberos@hotmail.com
secretariacvb@gmail.com
cvbguate@intelnet.net.gt

OFC.001.01.2018
REF.DRRHH/JCSM/cg.

Guatemala, 04 de enero de 2018

Señores
Departamento de Psicología
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

Estimado señores:

Reciba un cordial saludo en nombre del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, deseándole éxitos en sus labores diarias.

Atentamente me dirijo a ustedes para hacer de su conocimiento que el Directorio Nacional autorizó que la Señorita Sandra Johanna Sam Caal, quien se identifica con número de carné de la Universidad Rafael Landívar No. 11587-11, realizará su tesis en esta Benemérita institución con el tema "COMPARACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PSICOSOCIAL ENTRE UN GRUPO DE BOMBEROS DE TURNO PERMANENTE Y UN GRUPO DE BOMBEROS DE TURNO VOLUNTARIO, en las instalaciones de la Estación Central.

Asimismo se les informa que se le autorizó a la señorita Sam el uso del nombre del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

Sin otro particular me suscribo de usted

Deferentemente,


JOSE CARLOS SIERRA MORALES
MAYOR DE BOMBEROS

JEFE DEL DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS

