

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

**"IDENTIDAD LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA
MULTINACIONAL DE CONSUMO MASIVO."**

TESIS DE GRADO

JOSE ALEJANDRO HERRARTE DARDON
CARNET 47573-93

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2015
CAMPUS CENTRAL

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

**"IDENTIDAD LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA
MULTINACIONAL DE CONSUMO MASIVO."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

JOSE ALEJANDRO HERRARTE DARDON

PREVIO A CONFERÍRSELE

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

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2015
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: 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

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

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
MGTR. LUCRECIA ELIZABETH ARRIAGA GIRÓN DE ARIAS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
LIC. ARANKA MARIA POKUS YAQUIAN

Guatemala 16 de noviembre del 2015.

**Señores
Miembros del Consejo
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar**


Reciban un atento saludo.

Por este medio informo a ustedes que he tenido a mi cargo la asesoría de tesis del estudiante **JOSE ALEJANDRO HERRARTE DARDON** quien se identifica con número de carné No. **47573-93** de la Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

Por lo anterior considero que la tesis titulada "**Identidad laboral en el Personal Administrativo de una Empresa Multinacional de Consumo Masivo**" llena los requisitos necesarios para someterse a la correspondiente revisión de tesis.

Agradeciendo su atención a la presente, me despido

Atentamente,


Mgtr. Lucrecia Arriaga (6454)
Asesora de Tesis


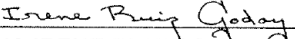
Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante JOSE ALEJANDRO HERRARTE DARDON, Carnet 47573-93 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05437-2015 de fecha 26 de noviembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"IDENTIDAD LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA MULTINACIONAL DE CONSUMO MASIVO."

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 27 días del mes de noviembre del año 2015.



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

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

Agradecimientos

A Dios

Por darme la vida, sabiduría y la guía para salir adelante como ser humano.

A Mis Padres:

Por acompañarme en cada momento de mi vida, por cuidarme, apoyarme siempre que los he necesitado, ustedes han sido y serán siempre mi mayor ejemplo de vida.

A Roberto A.

Por siempre creer en mí y demostrarme que vale la pena luchar por todo lo que se quiere de la vida y poder ser feliz.

A mis hermanas

Por ser esas personas que a través de su ejemplo siempre he tenido esa imagen de profesionalismo.

A Daniel Cisneros

Por apoyarme y creer en mí en este proceso final.

A la Universidad Rafael Landívar

Por esa institución e ejemplo y con grandes catedráticos que hicieron que desde muy temprano se me abrieran las puertas en el mundo profesional.

Por último y especialmente a la Magister. Lucrecia Arriaga por sus palabras de apoyo, sabiduría y seguimiento para la culminación de este trabajo.

RESUMEN

El presente estudio tenía como objetivo principal determinar el nivel de identidad laboral con que cuenta el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo. El estudio fue de tipo descriptivo.

Se tomó como muestra 40 sujetos de género masculino y femenino que laboran en los departamentos de Finanzas, Marketing, Ventas, Información de Ventas, Administrativo y Compras. Para obtener los resultados se utilizó un instrumento que mide identificación laboral. El instrumento mide la identidad laboral en general y se basa en cinco indicadores que conforman el compromiso organizacional, comunicación, motivación, cultura organizacional y satisfacción laboral.

La investigación resalta que el nivel de identidad de los sujetos que laboran para esta organización es alta ya que se obtuvo una media de 211. Además se observó que no existe ninguna correlación estadísticamente significativa entre el instrumento, sus indicadores y las variables de edad, sexo y antigüedad en la empresa.

A manera de conclusión se determina que los trabajadores no necesariamente tenían que tener antigüedad para lograr sentir ese vínculo que los hace ser parte de la empresa.

ÍNDICE

RESUMEN	
I. INTRODUCCIÓN	01
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
2.1 Objetivo General	26
2.2 Objetivos Específicos	26
2.3. Elementos de Estudio	26
2.3.1 Definición Conceptual.....	27
2.3.2 Definición Operacional.....	27
2.4 Alcances y Límites	27
2.5 Aporte	27
III. MÉTODO	29
3.1 Sujetos	29
3.2 Instrumento.....	29
3.3 Procedimiento	33
3.4 Diseño y Metodología Estadística	33
IV. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
VIII. REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sentido de pertenencia para toda persona individual lo hace sentir más seguro frente a los desafíos de la vida. Este sentimiento de pertenencia, mucho más allá del mero hecho de integrar un grupo, implica toda una identificación personal, la generación de vínculos afectivos, la adopción de normas y hábitos compartidos, y un sentimiento de solidaridad para con el resto de los miembros.

En el campo de las organizaciones hoy en día crear ese vínculo organización-colaborador se va volviendo más complejo, ya que las organizaciones planifican en función de ser más productivo.

Para las empresas u organizaciones, el capital humano debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo de la empresa, por lo tanto es imprescindible que organizacionalmente se contribuya al crecimiento personal y profesional de los individuos para generar más lazos y pueda darse mayor conectividad con la empresa.

Para muchos autores la identidad es una personalidad construida por la empresa, no es una cualidad que la empresa posee sino más bien el resultado de un esfuerzo que consiste en descubrir sus potencialidades mediante operaciones de autoevaluación y capacitación constante que van creando este vínculo.

Es por ello que, este estudio determinó el nivel de identidad laboral que posee el personal administrativo en la empresa y asimismo validar por parte de la organización a través del puesto que desempeñan actualmente.

Por lo tanto a continuación se mencionan algunos estudios nacionales e internacionales relacionados con el tema de esta investigación:

Caballeros (2013) realizó una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo general de determinar si existe diferencia en la identificación laboral que tiene un grupo de docentes egresadas y no egresadas del Colegio El Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Guatemala según su edad y tiempo de laborar en ésta institución. La muestra fue de 140 docentes y se aplicó el instrumento de tipo Escala Likert: escala de identidad laboral, este mide 5 factores relacionados con la identidad: comunicación, cultura, compromiso, motivación y satisfacción. Se analizaron los resultados obtenidos por medio de la metodología estadística que se presentó por las medidas de tendencia central, así como la desviación estándar; además de la estadística inferencial, y principalmente la diferencia de medias. Los resultados demostraron que en el Colegio El Sagrado Corazón de Jesús cuenta con docentes egresados y no egresados, los cuales se puede decir que las docentes ex alumnas se encuentran con una identificación laboral alta y en los factores establecidos se encontró diferencia significativa en el indicador de motivación laboral.

Por otro lado Asteguieta (2010) realizó un estudio con el objetivo de conocer la identificación laboral de un grupo de empleados en una empresa dedicada al ramo financiero posterior a un proceso de fusión. La muestra estuvo conformada por 200 empleados y fue elegida al azar; la investigación fue de tipo descriptiva. Para esta investigación se elaboró un cuestionario de 59 preguntas, las cuales miden los factores que engloban la identidad laboral de los empleados con la

organización, siendo éstos factor de Motivación, factor Satisfacción Laboral, factor Compromiso Organizacional, factor Comunicación y factor Cultura Organizacional.

Para cada pregunta se asignó una puntuación mediante la escala de Likert la cual va de cero a cinco puntos, en donde cero representa el grado de menor identificación laboral y cinco el grado de mayor identificación del empleado con la empresa. Los resultados del estudio establecieron que la identidad laboral por parte de los empleados para con su organización resulta en un nivel alto de identificación y compromiso, siendo los factores evaluados de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral los únicos que presentan una diferencia estadísticamente significativa en cuanto a los tres grupos de empresas fusionadas.

En otro estudio Monsanto (2012) realizó una investigación de tipo descriptivo, donde tuvo como objetivo principal medir el nivel de identificación laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Servicio Civil. La muestra utilizada fue de 80 sujetos de diferentes áreas de la institución, el método para establecerla fue no probabilístico. Aplicando un instrumento diseñado por Quevec, Francis y Monroy (2010) para medir la identificación laboral, que consiste en un cuestionario de escala tipo Likert con cinco factores: satisfacción laboral, cultura organizacional, motivación, comunicación y compromiso. Adicionalmente, se utilizó el coeficiente de Pearson para establecer relación entre identificación laboral y edad, género y antigüedad. Los resultados muestran que los sujetos tienen una identificación laboral alta. Se determinó que existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la identificación laboral y la edad (0.306), igual que entre ésta y

los factores de la identificación exceptuando satisfacción. Finalmente, se encontró que el género tiene relación significativa al 0.05 con la cultura organizacional (0.222). Por lo tanto se recomendó promover la buena comunicación, cultura organizacional, compromiso de los trabajadores y la satisfacción laboral, ya que resultan de importancia para mantener una adecuada identificación con la empresa.

En otro estudio Jurado (2014) realizó una investigación enfocada a determinar los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas. El estudio se realizó con profesionales que laboran en distintas organizaciones guatemaltecas con la característica en común que es simulación laboral. Para el estudio se tomó como muestra 30 sujetos que ocupaban posiciones de nivel administrativo, comprendidas entre las edades de 24 a 50 años, de género masculino y femenino. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó un cuestionario auto aplicable para medir los niveles de sentido de pertenencia, el instrumento constó de 25 items. Los resultados del estudio muestran que los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada de distintas organizaciones guatemaltecas son altos hacia la organización para la cual laboran.

Por lo que se evidencia que este tipo de contratación no ha influido en el sentido de pertenencia que muestran hacia su trabajo. Se recomienda que las empresas deben realizar investigaciones y mediciones frecuentes para determinar el nivel de sentido de pertenencia dentro de la empresa para poder obtener más conocimientos y darle seguimiento constante al personal para seguir alcanzándolo

Asimismo Recinos (2013) realizó un estudio para conocer si existe relación entre la identificación laboral y la motivación de los colaboradores de una empresa textil de Guatemala. El estudio fue de tipo descriptivo cuantitativo correlacional, con el fin de determinar indicadores que influyen en la identificación de los colaboradores y la estabilidad de los mismos. El estudio se llevó a cabo en una empresa guatemalteca, la cual cuenta con 28 colaboradores los cuales representan la población total de la empresa. Se utilizó como instrumento un cuestionario tipo likert con cinco factores: satisfacción laboral, cultura organizacional, motivación, comunicación y compromiso; dicho instrumento fue realizado por Monroy, Quevec y Francis (2012) para medir la identificación laboral. Adicionalmente, se utilizó un instrumento para medir la motivación de los colaboradores; creado por Cabrera (2011) este es un cuestionario tipo likert con cuatro factores: comunicación, reconocimiento, satisfacción y autonomía. Los resultados muestran que los sujetos están altamente identificados con la empresa e igualmente muestran alto nivel de motivación laboral; más sin embargo los resultados permiten concluir que se acepta la hipótesis nula que afirma que no existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la identificación laboral y la motivación de los colaboradores de una empresa textil de Guatemala.

En otro estudio de tipo no experimental transaccional realizado por Reyes (2013) tenía como objetivo principal establecer el nivel de identificación laboral en un grupo de gerentes y subgerentes de una Institución bancaria. El estudio se realizó con un grupo de 40 colaboradores, pertenecientes al nivel de Gerencias y

Subgerencias de la Institución Bancaria, comprendidos entre edades de 26 a más de 40 años, de ambos sexos, con un tiempo de laborar desde menos de un año hasta más de 4 años, con diferente estado civil. El instrumento que se utilizó para obtener los resultados fue un cuestionario tipo encuesta, elaborado por la investigadora, la cual se pudo aplicar individualmente a cada uno de los sujetos de estudio. El instrumento se elaboró en base de una serie de 26 preguntas cerradas, clasificadas en cinco indicadores para medir la identificación laboral, los cuales son: Satisfacción laboral, Motivación laboral, Responsabilidad, Compromiso laboral y Comunicación. Los resultados muestran que los sujetos tienen una identificación laboral alta. Se determinó que no existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la identificación laboral y las variables de edad, género, estado civil y tiempo de laborar para la organización.

Por lo tanto se recomendó seguir promoviendo las buenas prácticas para que los Gerentes y Subgerentes de esta Institución Bancaria muestren una mayor identificación laboral.

Otro estudio realizado por Reyes (2014) tenía como objetivo de investigación establecer si existe relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. El estudio fue de tipo descriptivo transversal correlacional, los sujetos estaban conformados por un total de 35 colaboradores comprendidos entre las edades de 21 – 57 años de edad, de género masculino y femenino del departamento operativo. Para establecer dicha relación se elaboraron dos instrumentos, ambos de tipo Escala Likert, el primer instrumento consistió en determinar el grado de identificación

laboral de los sujetos de estudio, y el segundo instrumento consistió en establecer el nivel de desempeño laboral de los sujetos de estudio, ambos instrumentos están conformados por 25 preguntas. De acuerdo con los resultados obtenidos se indicó que no existe relación entre la identidad laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes, sin embargo los sujetos se encuentran en un promedio alto en ambas variables. Por lo que se recomendó a la organización establecer actividades y dar seguimiento continuo a la identificación laboral y al desempeño laboral para permitir que los colaboradores continúen mejorando y de esta manera mantener las puntuaciones altas que los colaboradores presentan hasta este momento.

Por su lado Bayona (2000) realizó una investigación en donde su principal objetivo era identificar al compromiso organizacional para analizar la identificación y vinculación de los empleados con la empresa. El estudio se realizó en una universidad pública de Navarra, España. La misma tuvo como muestra a 674 docentes que trabajan en la universidad, El instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado por el investigador específicamente para la investigación. El estudio concluyó que es importante trabajar más en el aspecto de la identidad, ya que los resultados proyectan poco compromiso e identificación de los empleados con la institución.

Asimismo Archila (2015) realizó un estudio para establecer la identificación laboral que maneja un grupo de profesionales extranjeros que actualmente se encuentran laborando en Guatemala. Para el presente estudio se tomó como muestra a 15

personas que ocupan un puesto de trabajo en una organización de la ciudad quienes actualmente ejercen su profesión fuera de su país de origen. El instrumento utilizado consistió en un cuestionario de identidad laboral que consta de 25 preguntas cerradas las cuales indagan sobre los factores que influyen en la identidad laboral de una persona. A manera de conclusión se demostró que los profesionales extranjeros que participaron en el estudio poseen una identificación muy alta dado que el ambiente y cultura organizacional de la empresa les han permitido adaptarse de una mejor manera.

Asimismo Otzin (2015) investigó sobre los factores de identificación y orgullo laboral que se da en trabajadores del departamento de seguridad integral en una empresa portuaria Quetzal. Para el estudio se utilizó una muestra de 65 colaboradores que operan en mencionada empresa. Las edades de los sujetos estaban comprendidas entre 20 y 60 años de edad de género masculino y femenino respectivamente. Se tomó en consideración el estado civil de los sujetos y la antigüedad de los mismos. Para lograr los objetivos planteados se elaboró y validó un instrumento para la medición de identificación y orgullo laboral el cual consta de 43 preguntas en escala de Likert. El estudio fue de tipo descriptivo, por lo que al obtener los datos del instrumento, se realizó la tabulación de resultados y asimismo la presentación por medio de tablas para una mejor presentación. El estudio concluye que los colaboradores presentan un alto nivel de identificación y orgullo laboral en la empresa ya que los factores que más predominaron fueron: trayectoria, iniciativa creativa, equipo de trabajo, comunicación, satisfacción, relación con mandos altos.

En la misma línea Ferrari, y Filippi, (2010) realizaron una investigación relacionada con la prioridad política asignada a la creación de trabajo digno para la Latinoamérica contemporánea. En ella se exponen los resultados de la exploración realizada entre 2004-2007 en términos de significados y prácticas del trabajo. Se enmarca riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral así, como revisión post-crisis 2001 a partir de investigaciones empíricas. De las mismas, se analizaron específicamente los hallazgos significativos referidos a auto concepto e involucramiento, aplicados en un estudio transversal a dos muestras con participantes de CABA en Buenos Aires. La escala fue aplicada durante el período 2004-2006, a un total de 1263 casos, en los que el relevamiento argentino representaba el 20%. En una primera aproximación, el auto concepto laboral como dimensión psicosocial fue un aspecto particularmente afectado para el colectivo argentino, que había atravesado niveles inusitados de desempleo y precarización. Para el caso, los otros países de la muestra conservarían una capacidad explicativa mayor y un estilo de atribución diferente.

Del estudio descriptivo-correlacional se exponen e interpretan las tendencias que perfilan grupos en riesgo, donde se destacan los peligros de baja inclusión, poca oportunidad de integración y dificultades de identificación con sus actuales prácticas de trabajo o con la ausencia del mismo. Los hallazgos destacados se discuten en términos de competencias educativas, circuito desempleo-subempleo, juventud, género y oportunidades.

Por su parte Laport, De Sarratea, Becker y Ocampo (2010) querían determinar la vinculación laboral flexible: Construcción de identidad laboral en psicólogos

adultos jóvenes. Para ello tenían como objeto de esta investigación describir y analizar las construcciones de identidad que se generan en condiciones de vinculación laboral flexible. Para ello se optó por una metodología de tipo cualitativa. La muestra estuvo conformada por profesionales titulados de Psicología, cuya mayor proporción de ingreso provenga de vinculaciones laborales no amparadas por contrato estable e indefinido. Los profesionales considerados, fueron provenientes del grupo de Universidades tradicionales antiguas y privadas antiguas de la Región Metropolitana y la de Valparaíso de acuerdo al Ranking de Universidades Chilenas según los ingresos de sus titulados, realizado por el Banco Central (2004). La forma mediante la cual se realizó la producción de datos fue a través de la entrevista activa reflexiva individual semiestructurada. Este tipo de estrategia se constituye como una herramienta de trabajo para conocer la construcción de identidad y sus efectos en la generación de vínculos sociales. Uno de los principales resultados del presente estudio es que los profesionales presentan ciertas herramientas (austeridad y ahorro) que son relatadas como posibilitando el control de sus espacios próximos, con el objeto que éstos no se vean afectados por el ámbito inestable de la flexibilidad. El hecho de presentar dificultades en el contexto laboral, se transforma en una manera de reafirmar la agencia del sujeto y la capacidad del controlar su propia vida.

Ballesteros (2007) realizó un estudio cuyo objetivo era reconstruir los significados a través de los cuáles los jóvenes mexicanos empleados de McDonald's desarrollan el sentido de identidad al trabajo. La muestra estuvo conformada por 485 empleados jóvenes y 225 ex trabajadores jóvenes. La metodología utilizada

fue la entrevista semiestructurada y la entrevista semiestructurada focalizada, ambas fueron aplicadas tanto a empleados generales como a gerentes. El estudio concluyó que la experiencia laboral dentro de la empresa de McDonald's y la construcción del sentido del trabajo de parte de los jóvenes trabajadores confirma la importancia del trabajo en la vida de los individuos, en la conformación de significados y del sentido que orienta su acción social en la construcción de identidades no limitadas a los espacios laborales.

Con los estudios presentados anteriormente se constata que la identificación laboral es un elemento fundamental que se debe de promover en las empresas ya que esto genera un vínculo sólido con la empresa considerando además que se eleva el sentido de pertenencia y por ende mejora la productividad en su desempeño.

En otro estudio, Diaz (2013) elaboró una investigación para establecer la identidad organizacional y rotación de personal con personal de empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción, en el municipio de Quetzaltenango. El objetivo principal del estudio era determinar de qué manera influye la identidad organizacional en la rotación de personal. La investigación fue de tipo descriptivo, los sujetos estaban conformados por 60 colaboradores, de género masculino y femenino a quienes se les administró una escala de Likert, con la cual se pretendía conocer el nivel de identidad de los colaboradores y las posibles causas de rotación de personal. De acuerdo a los resultados obtenidos se indicó que la manera como la identidad organizacional influye en la rotación de personal es por medio de la motivación personal y de observación, comunicación formal e

informal, trato y responsabilidad de los colaboradores. Por lo que se concluyó que muchos de los colaboradores se encuentran desmotivados y con falta de identidad con la empresa. Finalmente se recomienda crear un plan de estrategias para mejorar la identidad de los colaboradores, el cual ayudará a motivar al personal, por lo tanto a que se identifiquen más con la empresa.

Por su parte Castellanos (2011) realizó un estudio con el objetivo de determinar las manifestaciones de identificación laboral de los colaboradores con la empresa. El estudio se realizó en una empresa multinacional dedicada a la venta de comida rápida, con 12 sujetos del área operativa, para el cual, se utilizó una guía de entrevista semi-estructurada de 50 preguntas abiertas y cerradas. Para llevar a cabo esta investigación se estableció como unidad de análisis la identificación laboral, que a su vez fue medida por varios indicadores como: valores, compromiso, responsabilidad, satisfacción, motivación, actitud, y conocimiento. Los resultados obtenidos del estudio muestran que los colaboradores manifiestan su identificación laboral con lealtad hacia la empresa, demostrada con los años de permanencia, con el conocimiento de los valores que solicita la empresa de sus colaboradores, con el tiempo extra que dedican a la empresa y con el conocimiento que tienen sobre la misma. Se recomienda darle seguimiento a los datos obtenidos del estudio con la finalidad de hacer efectivo el mismo y que éste sirva también, para lograr la identificación laboral de los colaboradores de nuevo ingreso.

En un artículo Moctezuma (2013) presenta la valoración de la alfarería como alternativa laboral, la cual va cambiando en la vida de una persona a lo largo del

ciclo vital familiar. Aunado a lo anterior, las innovaciones productivas y técnicas llevan diversas consecuencias, entre ellas distintas modalidades de inserción laboral, lo cual ha conllevado a una pluralidad de formas en la construcción de la identidad ocupacional entre los trabajadores de esta loza. Durante la investigación se determinó que la alfarería ha persistido como fuente de ingresos y opción laboral gracias a la creatividad de los artesanos para instrumentar estrategias técnicas y organizativas en torno a la producción de utensilios de cocina de gran tamaño. La creatividad cultural que subyace en esta tradición alfarera se despliega en dos planos, uno es el de la producción de los enseres y el otro su función cultural culinaria, lo que muestra la capacidad de los sujetos para conferir significados a sus tradiciones utilizándolas como formas de resistencia y para contrarrestar las desigualdades sociales a través de la creatividad cultural. La construcción de una identidad laboral artesanal se genera a través de la tradición que los hace ser parte de sus raíces y de su vida como tal. El estudio concluye que como elemento constitutivo de la identidad social es la narrativa biográfica, conocida también como historia de vida, a través de la cual el sujeto reconfigura sus actos y trayectorias personales del pasado para brindarle sentido a su presente.

Vásquez (2012) realizó un estudio con el objetivo principal de determinar el nivel de satisfacción en el personal de servicio al cliente de una corporación huehueteca, que es una de las más importantes en el departamento. Para realizar esta investigación se utilizó la metodología *ex post factum*, con una muestra de 50 sujetos tanto del género masculino como femenino, pertenecientes al servicio al

cliente, que incluye recepcionistas, cajeros, meseros, supervisores y personal de eventos. El instrumento utilizado para determinar el nivel de satisfacción laboral fue el cuestionario para evaluar la satisfacción laboral de De León. Este instrumento demostró que dentro de la Corporación el nivel de satisfacción en los trabajadores del servicio al cliente es satisfactorio, por lo que se dice que la corporación brinda a este personal aspectos que contribuyen al nivel de satisfacción. No obstante estos aspectos deben de mantenerse y fortalecerse dentro de toda la corporación a través de normas, procedimientos y políticas, con el fin de lograr mayor rentabilidad en el mercado, así como un mayor rendimiento, identidad y colaboración por parte de los empleados.

Diversas fuentes afirman que en la actualidad se viven fuertes transformaciones globales. Éstas afectarían a los distintos ámbitos de lo social así como los políticos, económicos, laborales, tecnológicos, entre otros. El mundo del trabajo no ha estado ajeno a estas modificaciones, donde para hacer frente a mercados económicos cambiantes, las organizaciones han adoptado políticas de cada vez mayor flexibilidad, con el objeto de responder de manera fluida y en un tiempo relativamente breve a estas condiciones. Con la finalidad de profundizar más en el tema, a continuación se presentan las principales teorías que sustentan dicha investigación.

Según Ivancevich, Konopaske, y Matesson (2012) el compromiso en una organización supone tres actitudes:

a) Una sensación de identificación con las metas de la organización.

b) Una sensación de participación en las obligaciones organizacionales.

c) Una sensación de lealtad hacia la organización.

Las investigaciones indican que la ausencia de compromiso reduce la efectividad organizacional. Quienes están comprometidos tienen menos probabilidades de renunciar y aceptar otros empleos. Por tanto no se incurre en los costos de una rotación elevada. Además, los empleados comprometidos y muy especializados necesitan menos supervisión. Los procesos de control basados en una supervisión estrecha y rígida consumen tiempo y dinero. Un empleado comprometido percibe el valor y la importancia de integrar las metas individuales y organizacionales; el empleado piensa en sus metas y las de la organización en términos personales.

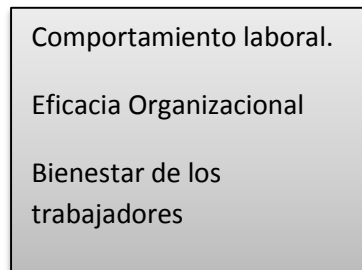
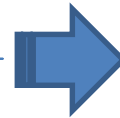
Las recompensas intrínsecas son en especial importantes para desarrollar el comportamiento organizacional. Las empresas capaces de satisfacer las necesidades del empleado con oportunidades de logro, y reconociéndolo cuando ocurren, ejercen una influencia significativa en el compromiso e identidad. Por tanto los administradores necesitan sistemas de recompensas intrínsecas que se basen en la importancia personal de la autoestima, que integren las metas individuales y organizacionales, y que diseñen puestos de trabajo que planteen un desafío. Así mismo estos autores proponen que el arraigo en el puesto es una forma nueva e importante de considerar las relaciones como el diseño del puesto y el producto del trabajo. Este arraigo se refiere a los lazos que un empleado establece con otras personas y equipos en la organización, a la forma como percibe que encaja en su puesto, organización y comunidad y a los sacrificios que

tendría que hacer si dejara su puesto. El arraigo al puesto es como una red que se extiende al trabajo, al hogar, y a las actividades e intereses comunitarios del individuo. Los administradores pueden aumentar el arraigo al puesto (/y así reducir la rotación) al ubicar a los empleados en equipos formados por integrantes que cuentan con conjuntos de habilidades y, en el mejor grado posible, personalidades compatibles. Hay menos posibilidades de que los empleados que sientan un lazo con los compañeros del equipo quieran abandonar su puesto u organización. Además los administradores pueden respaldar la idea de los programas de trabajo flexibles y permitir así que sus empleados tengan pasatiempos y oportunidades de liderazgo voluntario. Esto alentará a los empleados a establecer raíces mucho más profundas en la comunidad y tal vez aumente como efecto la duración que el individuo permanezca en su puesto.

Para Alcover, Carlos, Martínez y Mazo (2015) dan realce al término **Implicación** el cual se propuso inicialmente para referirse al grado hasta el cual una persona se identifica psicológicamente con el trabajo que realiza y la importancia del trabajo en su autoimagen, aspecto este último que está relacionado con el grado en que el nivel del rendimiento alcanzado por la persona influye en su autoestima. Los resultados de las investigaciones señalan, que según esta definición la implicación con el trabajo estaría integrado por tres dimensiones. La implicación como identificación psicológica de la persona con su trabajo (y que determinaría su posición central en la vida); la implicación en función de las contingencias rendimiento-autoestima (en qué medida los resultados del trabajo influyen sobre la valoración de uno mismo); y la implicación en el trabajo como un deber o como

una obligación. Un aspecto importante de la implicación en el trabajo es que constituye el componente cognitivo de la actitud, es decir, lo que la persona piensa en relación con su identificación con el trabajo que realiza, pero puede no tener ninguna relación con el componente afectivo de la actitud. En consecuencia el autor manifiesta que una persona puede estar muy implicada en el trabajo y pese a ello no estar tan satisfecha con él. Por lo anterior resalta el compromiso laboral, considerándolo como una especie de núcleo actitudinal esencial, en el que pueden diferenciarse múltiples compromisos. Sobre esta importante actitud en el trabajo se han identificado:

- Compromiso organizacional
- Compromiso con la tarea
- Compromiso ocupacional o de carrera
- Compromiso con los objetivos
- Compromiso sindical
- Compromiso con el supervisor
- Compromiso con el equipo de trabajo



Como tal el compromiso se distingue de formas de motivación basadas en el intercambio y de actitudes relacionadas con objetivos relevantes, y puede influir sobre el comportamiento incluso en ausencia de motivación intrínseca o de actitudes positivas. Esa fuerza que define el compromiso puede experimentarse como una especie de marco mental o de estado psicológico que impulsa a la persona hacia un curso de acción. Uno de los modelos más aceptados por los investigadores es que distingue tres dimensiones, puesto que cuando las

personas experimentan compromiso puede estar reflejada la existencia de un deseo, de una necesidad y/o obligación de permanecer como miembro de la organización.

Deseo, necesidad y obligación responden a tres formas de vinculación con la organización de manera distinta que pueden estar presentes en los trabajadores en mayor y menor medida. En consecuencia el compromiso puede adoptar tres formas:

- a) Compromiso Afectivo: se refiere al vínculo emocional, identificación e implicación del trabajador con la organización de la que forma parte.
- b) Compromiso continuo: alude al compromiso que surge cuando el trabajador toma conciencia de los costes que supondría para él abandonar la organización, de modo que permanece en ella porque lo necesita.
- c) Compromiso normativo: se caracteriza por el sentimiento de obligación del trabajador de permanecer unido a la organización al sentirse de algún modo en deuda con ella, de manera que cree que debe mantenerse en esta.

En este enfoque el cual el *compromiso* se considera como un núcleo esencial o una fuerza vinculante, compuesta a su vez por tres dimensiones que explican las diferentes formas que pueden adoptar esa fuerza permiten conocer el vínculo entre el compromiso y las conductas relevantes con respecto a él y desarrollar en definitiva un modelo general acerca del compromiso del trabajo que integra los principales factores en esta importante actitud relacionada con el trabajo.

Por otro lado la satisfacción laboral es la actitud más relacionada con el trabajo. La causa de este interés tiene su origen en sus supuestas relaciones con el rendimiento, basados en la creencia convencional de que *los trabajadores felices son más productivos*. sin embargo los abundantes resultados señalan que la satisfacción laboral no se encuentra generalmente relacionada con el rendimiento de tarea. Por ello se han propuesto diferentes definiciones de la satisfacción, si bien buena parte de ella han hecho hincapié en un solo componente de las actitudes; el afectivo, sin tener en cuenta el componente cognitivo no el conductual.

Una definición clásica formulada desde esta perspectiva considera que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Sin embargo, otros autores consideran que es necesario adoptar un enfoque más amplio, de manera que la definen como una actitud o un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su experiencia y su situación de trabajo.

Dichas actitudes pueden referirse al trabajo en general o a facetas específicas del mismo. Ambas perspectivas pueden ser complementarias y contribuir a la obtención de cuadro completo de satisfacción laboral.

Las facetas que influyen en que las personas valoren su trabajo de manera positiva (es decir, sienten satisfacción) o negativa (esto es, sientan insatisfacción).

Facetas de la satisfacción laboral

<ul style="list-style-type: none">• Apreciación• Comunicación• Compañeros de trabajo• Beneficios complementarios• Condiciones de trabajo• Características del trabajo• Políticas y prácticas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none">• Retribuciones• Desarrollo personal• Oportunidades de promoción• Reconocimiento.• Seguridad en el empleo• Características de la supervisión• Características de la organización.
--	---

Fuente: Spector (1997)

Es importante diferenciar entre los agentes, es decir, las personas que pueden ser fuentes de la satisfacción (la propia persona, compañeros, subordinados y responsables de las políticas y prácticas organizacionales) y los eventos o acontecimientos (el resto de factores).

Para superar las limitaciones de una visión de la satisfacción laboral que solo tiene en cuenta el componente afectivo, el autor propone una redefinición que trata de estudiar la actitud de manera más completa, es decir incluyendo el componente cognitivo, ya que parece más lógico considerar que la satisfacción laboral depende de lo que las personas sienten y piensan en relación a su trabajo. Desde esta perspectiva, se define como un estado interno que es expresado por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo de manera favorable o desfavorable.

Las respuestas conductuales derivadas de esta evaluación queda excluidas de la definición, ya que suelen considerarse como consecuencias de la satisfacción laboral. Estos nuevos enfoques también tienen en cuenta la naturaleza claramente psicosocial de este proceso, es decir, la interacción de la persona con

los factores de su ambiente. Así, frente a los que defienden la satisfacción laboral es una cuestión que depende de la personalidad de los trabajadores, hay autores que postulan que lo que realmente influye en el grado de satisfacción es la interpretación que hace la persona de las circunstancias de su ambiente de trabajo. Interpretación en la que influyen tanto las características personales como los factores del entorno.



Fuente: Brief 1998

Con esta tabla se puede comprobar que existen dos tipos de variables que se pueden denominar antecedentes: las objetivas, relacionadas con el entorno de trabajo, y las personales, si bien ninguna de las dos influye directamente sobre la satisfacción, sino que lo hacen a través de la interpretación que la persona lleva a cabo de lo que sucede y lo que experimenta en su trabajo.

Por su parte Robbins y Judge (2009) indican que la satisfacción en el trabajo se basa en el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña. Según el autor es importante recordar que el trabajo es más que solo realizar las actividades obvias de ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender clientes o manejar un camión. Los trabajos requieren

interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir con estándares de desempeño, vivir en condiciones de trabajo que con frecuencia son menos ideales, y así por el estilo. Esto significa que evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo de cierto número de elementos discretos del empleo. Para medir lo anterior, los dos enfoques que se utilizan con más frecuencia son una calificación global única, y otra que es la suma de cierto número de facetas del trabajo. En Estados Unidos y la mayor parte de países desarrollados, la respuesta parece ser un sí calificado. Estudios independientes efectuados entre los trabajadores estadounidenses durante los últimos 30 años indican, por lo general, que la mayoría de trabajadores están más satisfechos que insatisfechos en sus empleos. Sin embargo deben mencionarse dos salvedades. En primer lugar, como ya se dijo los niveles de satisfacción en Estados Unidos parece ir en disminución.

En segundo lugar, se establece que los niveles de satisfacción varían mucho en función de la faceta del trabajo cuya satisfacción se hable. Como elemento complementario a los elementos de satisfacción se une la identidad ya que al sentir placentero el trabajo como tal se genera un vínculo más cercano con las organizaciones.

Garabito (s/f) indica que el concepto de trabajo entraña múltiples concepciones, dimensiones y significaciones que son asimiladas por los sujetos en sus distintos ámbitos y momentos. Esta plasticidad puede verse plasmada en el proceso de construcción identitario, puesto que en dicho proceso se interiorizan

los significados externos y se reconstruyen desde la propia experiencia individual intersubjetiva para después ser exteriorizados para una identificación en la interacción con los otros sujetos.

Para Hannum (2012) La identidad social tiene que ver con la forma de pensar sobre nosotros mismos y sobre los demás guiándonos por las agrupaciones sociales. La identidad social engloba los aspectos de la identidad de una persona relacionados con su pertenencia a determinados grupos. Debe diferenciarse de la identidad personal, esto es, los elementos que componen la identidad de una persona a raíz de sus rasgos de personalidad y de sus relaciones interpersonales. La teoría de la identidad social, desarrollada por Henri Tajfel y John Turner citada por el mismo autor, indica que la identidad social se utiliza para:

- catalogar a las personas en grupos en función de una creencia, experiencia o característica común (por ejemplo, mujeres, ingenieros, canadienses);
- Identificación personal con determinados grupos.
- comparar los grupos a los que se pertenece con otros, normalmente sosteniendo una opinión más positiva sobre los propios grupos.

El autor enumera una serie de principios de identidad social que se utilizan inconscientemente para ser parte de algo siendo algunos:

- La identidad engloba múltiples componentes.
- Es propio de la naturaleza humana desear formar parte de un grupo a la vez que ser único.

- Algunos aspectos de la identidad son visibles; otros, sin embargo, no lo son.
- Algunos aspectos de la identidad se comentan abiertamente, mientras que otros no.
- Determinados aspectos que conforman la identidad de una persona pueden adquirirse, perderse o cambiar con el tiempo.
- El contexto establece qué aspectos de la identidad de una persona son más importantes, útiles o contraproducentes a la hora de influir como líder.

Según Cubeiro (2008) el talento es mucho más que la inteligencia, es capacidad por compromiso en un contexto determinado. La capacidad es aptitud (conocimientos y habilidades) más actitud (disposición de ánimo manifestada en comportamientos). La inteligencia (conocimiento) sin las debidas habilidades (de comunicación, de negociación, de liderazgo, creativas...) sin un buen nivel de compromiso, sin un contexto que aprecie, refuerce y aflore el talento, no es suficiente.

Para finalizar, tal y como se presentó en los antecedentes y marco teórico de la presente investigación, la identificación laboral es y será la herramienta que hace que el trabajador asuma sus responsabilidades con compromiso propio, haciendo que se sienta parte de la organización a la cual pertenece.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día la identidad laboral es un proceso mediante el cual los trabajadores le dan sentido a sus prácticas y experiencias sociales. La identidad se define como un ancla social que lo vincula a sus labores, es decir, que los trabajadores llegan a sentirse parte de la organización.

Con el gran alcance, velocidad y accesibilidad a la tecnología, se presentan retos y oportunidades de crear una mejor conectividad empleado-empresa, para que las organizaciones hoy en día alcancen una mejor productividad

El mundo del trabajo ha sufrido diversas modificaciones en el último tiempo. La adopción de políticas cada vez más flexibles por parte de las organizaciones, configuran el contexto del trabajo actual. Si el trabajo ha sido concebido históricamente como uno de los principales mecanismos de integración social y uno de los otorgadores más relevantes de identidad, al encontrarse éste en medio de fuertes modificaciones, entonces, lo que se desafía es la identidad, reconocida como principal fuente de significados y acciones orientadas a la vinculación con organizaciones.

Por lo anterior surge la siguiente interrogante. ***¿Qué nivel de identidad laboral posee el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo ubicada en la ciudad de Guatemala?***

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar el nivel de identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo.

2.1.2 Objetivos Específicos

2.1.2.1 Establecer los principales indicadores que determinan la identidad laboral de los trabajadores.

2.1.2.2 Identificar por género la identidad laboral que posee el personal administrativo.

2.1.2.3 Establecer por rango de edad la identidad laboral de los colaboradores.

2.2 Elementos de Estudio

2.2.1 Identidad

2.3. Definición de Elemento de Estudio

2.3.1 Definición Conceptual

- **Identidad** La identidad profesional se concibe como la relación que las personas tienen con el trabajo respecto a cómo el rol ocupacional (el trabajo que desempeñan) tiene que ver con lo que la persona es, o le describe como parte central suya. (Malvezzi 2001).

2.3.2 Definición Operacional

- **Identidad laboral**

Vínculo/Sentido de pertenencia de la empresa donde se labora. Entre los indicadores utilizados para medir la identidad laboral que posee el personal administrativo, se presentan los siguientes:

- Compromiso Organizacional
- Comunicación
- Motivación
- Cultura Organizacional
- Satisfacción laboral

2.4 Alcances y Límites

El estudio se enfocó en conocer el nivel de identidad laboral con que cuenta el personal administrativo de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Guatemala. Los sujetos con los que se trabajó el presente estudio presentaron cambios a nivel organizacional en los últimos meses por lo tanto solo se tomaron como sujetos de estudio los que laboran en el área administrativa.

2.5 Aporte

La presente investigación tuvo como objeto establecer el nivel de identidad laboral con que cuenta el personal administrativo, por lo tanto los resultados de la misma podrán ser de ayuda para la implementación de mejoras que promuevan la identidad laboral dentro de la empresa.

Por otro lado el estudio, aportará insumos para motivar a la organización en la creación de diseño de herramientas formativas a todos los colaboradores de dicha dependencia.

La investigación podrá tomarse como referencia para próximas investigaciones que tengan relación con la identidad laboral.

III. MÉTODO

Para la presente investigación se tomaron como sujetos de estudio al personal de los departamentos de Finanzas, Marketing, Ventas, Información de Ventas, Administrativo y compras de una empresa multinacional de consumo masivo. La muestra estuvo conformada por 40 personas que conforman la población total.

A continuación se presentan las características de la muestra:

3.1 Sujetos

TABLA 3.1.1

GÉNERO	# COLABORADORES
Femenino	14
Masculino	26
TOTAL	40

TABLA 3.1.2

EDAD	# COLABORADORES
De 18-25	10
De 26-32	11
De 33-39	15
De 40 en adelante	4
TOTAL	40

TABLA 3.1.3

ANTIGÜEDAD	# DE COLABORADORES
1-2 años	9
3-4 años	14
5-6 años	9
7 años o más	8
TOTAL	40

TABLA 3.2.4

DEPARTAMENTO	# DE COLABORADORES
Finanzas	10
Marketing	9
Ventas	10
Información de Ventas	2
Administrativo	7
Compras	2
TOTAL	40

3.2 Instrumento

Para la presente investigación se tomó como referencia una escala de Likert que mide la identidad laboral empresarial. El objetivo de este instrumento, fue medir la identificación laboral de las personas hacia la empresa a través de cinco

indicadores y 59 preguntas que representan la identidad laboral. Los indicadores que resalta el instrumento son:

INDICADOR	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso Organizacional 	2,4,9,14,19,24,27,28,30,35,39,41,45,49,54,56
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	5,10,15,20,25,31,36
<ul style="list-style-type: none"> • Motivación 	1,7,12,17,22,33,38,43,47,52,58.
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura Organizacional 	6,11,16,21,26,32,37,42,46,50,53,57
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción laboral 	3,8,13,18,23,29,34,40,44,48,51,55

El instrumento consta de seis opciones de respuesta para cada enunciado siendo ellos: totalmente en desacuerdo (0 pt), en desacuerdo (1 pt), indeciso (2pt), a veces (3 pt.), de acuerdo (4 pt), totalmente de acuerdo (5 pt). La puntuación asignada para cada opción se cita al lado de cada una de las opciones anteriores. Los sujetos marcan la opción que más se asemeja a su criterio. En función de la sumatoria de cada encuesta por sujeto se clasifica el nivel de identidad en base a la siguiente tabla:

Nivel	Puntaje	Descripción
1	De 0 a 59 puntos	Identidad Laboral MUY BAJA
2	De 60 a 118 puntos	Identidad Laboral BAJA
3	De 119 a 177 puntos	Identidad Laboral PROMEDIO
4	De 178 a 236 puntos	Identidad Laboral ALTA
5	De 237 a 295 puntos	Identidad Laboral MUY ALTA

Para realizar la medición por indicador los autores del instrumento presentan la siguiente tabla que establece por factor los rangos para medir cada uno de ellos.

Factor	Ponderación
Compromiso Organizacional	Max 85 puntos
Comunicación	Max 35 puntos
Motivación	Max 55 puntos
Cultura Organizacional	Max 60 puntos
Satisfacción Laboral	Max 60 puntos

Dicho instrumento fue elaborado por Quevec, Francis y Monroy (2010).

3.3 Procedimiento

- ✓ Se definió el tema de la investigación.
- ✓ Se plantearon los objetivos del estudio.
- ✓ Se solicitó permiso respectivo a la empresa para llevar a cabo la investigación.
- ✓ Se solicitó autorización para utilizar instrumento de investigación que mide identidad laboral.
- ✓ Se aplicó el instrumento.
- ✓ Se tabularon los resultados.
- ✓ Se realizó la discusión de los resultados obtenidos con los estudios y teorías investigadas.
- ✓ Se plantearon las conclusiones y recomendaciones respectivas.
- ✓ Por último se elaboró el informe final.

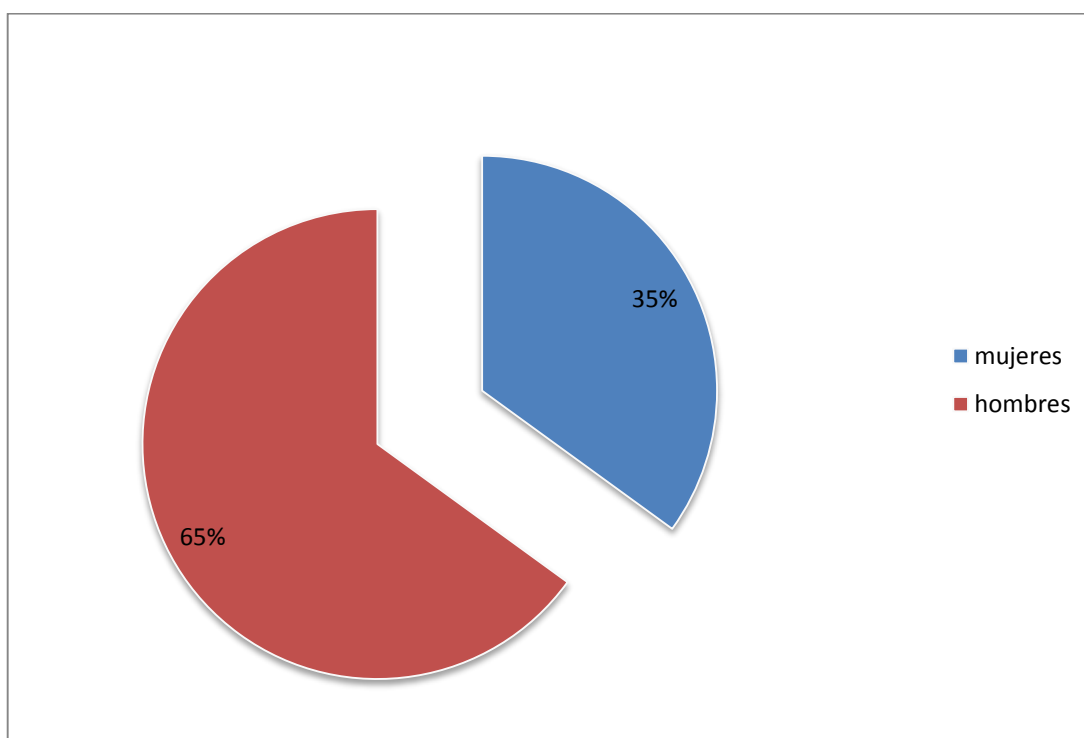
3.4 Diseño y Metodología Estadística

La presente investigación fue de tipo descriptiva. Este tipo de investigación realiza una recogida científica de datos, los cuales permiten ordenar, interpretar y analizar la conducta humana y social en condiciones naturales y en distintos ámbitos, buscando la resolución de algún problema (Achaerandio, 2002). El diseño pertenece a los no experimentales de tipo transversal, pues no manipula variables de forma deliberada y recoge los datos en un único momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

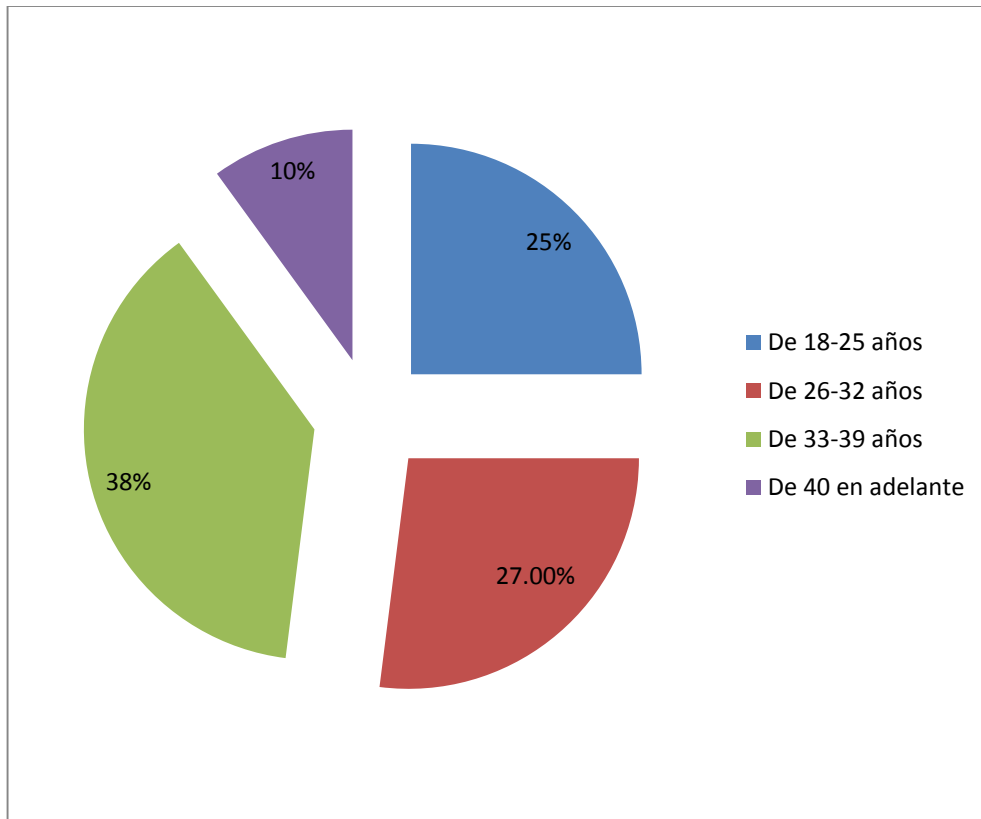
En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos para establecer con ello el nivel de identidad laboral que poseen los colaboradores de una empresa multinacional de consumo masivo.

Gráfico. 4.1 Sujetos por género



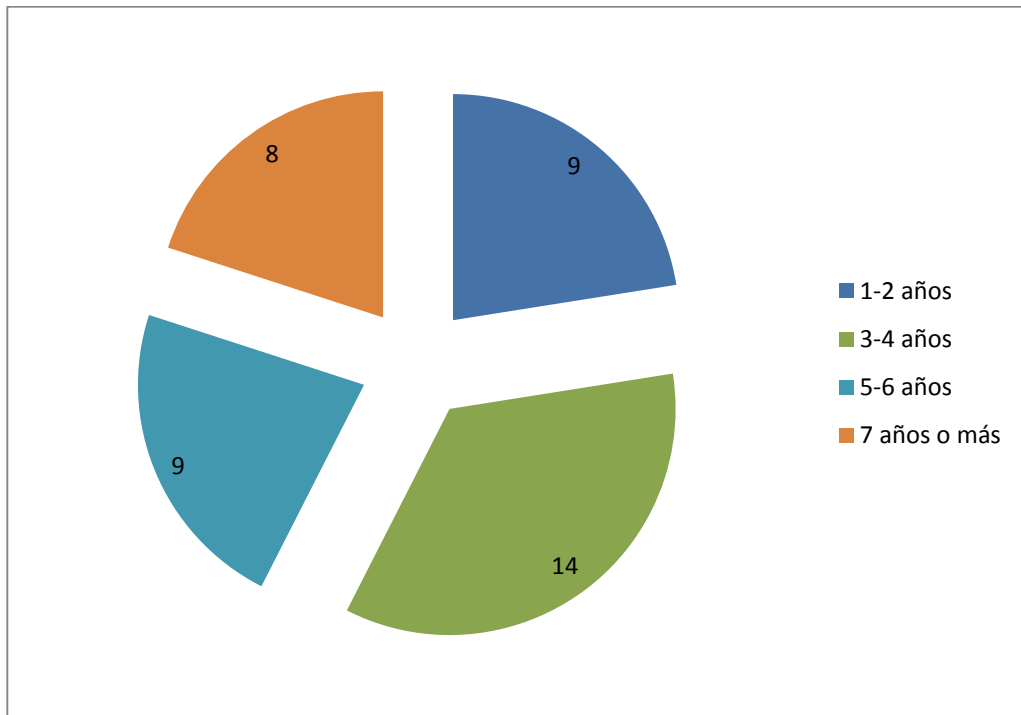
Los sujetos de estudio que participaron en dicha investigación se clasifican en 65% de género masculino mientras que el 35% restante fueron de género femenino.

Gráfico 4.2 Edad de los Sujetos



En la gráfica se muestra que el 25% de los sujetos se encuentran en los rangos de edades de 18 a 25 años de edad, mientras que 27% de los sujetos se encuentra entre los rangos de 26 a 32 años. Un porcentaje mayor que corresponde al 38% posee entre 33 y 39 años de edad respectivamente y en menor porcentaje un grupo que cuenta con 40 años en adelante.

Gráfica 4.3 Sujetos por Antigüedad



En la gráfica se presenta que 9 colaboradores cuentan entre 1 y 2 años de antigüedad mientras que 14 colaboradores de la muestra cuentan con una antigüedad entre 3 y 4 años. Otro grupo cuenta con 5 y 6 años de laborar y un pequeño grupo de 8 sujetos que tienen 7 años o más de trabajar en la organización.

Tabla 4.1. Descriptivos, total identidad laboral e indicadores

N = 40	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Total general	19	201	220	211.92	5.71
Compromiso organizacional	11	58	69	63.27	2.76
Comunicación	11	20	31	26.47	2.12
Motivación	8	33	41	37.97	2.01
Cultura organizacional	10	32	42	37.20	2.33
Satisfacción Laboral	11	41	52	47	2.53

Según los resultados que se presentan en la tabla anterior detallan que los sujetos cuentan con una identidad laboral Alta dado que la media en general corresponde a 211.92 rango que corresponde a ese criterio según el instrumento utilizado.

El resultado que se presenta por cada uno de los factores investigados (compromiso organizacional, comunicación, motivación, cultura organizacional, satisfacción laboral) refleja que todos se encuentran por encima de la media, motivo por el cual entran en la categoría superior según el instrumento.

Tabla 4.2. Correlación entre variables género, edad, antigüedad y total e indicadores de Identidad Laboral

N = 40		sexo	Edad	Antigüedad en la empresa
Total de identidad laboral	Correlación de Pearson	.130	-.056	-.084
	Sig. (bilateral)	.425	.733	.606
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	-.118	.157	.119
	Sig. (bilateral)	.468	.334	.463
Comunicación	Correlación de Pearson	.191	-.114	-.018
	Sig. (bilateral)	.237	.483	.911
Motivación	Correlación de Pearson	-.088	.004	-.055
	Sig. (bilateral)	.589	.979	.735
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	.223	.027	.008
	Sig. (bilateral)	.167	.868	.959
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	.126	-.229	-.268
	Sig. (bilateral)	.439	.154	.094

No existe ninguna correlación estadísticamente significativa entre el instrumento, sus indicadores y las variables de edad, sexo y antigüedad en la empresa. Lo anterior significa que no tienen relación dichas variables con identificarse más o menos con la organización, es decir este grupo de trabajadores, no dependen de los años, el sexo o la antigüedad, para identificarse con la empresa.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de este estudio muestran que la identificación laboral de los trabajadores administrativos de la empresa multinacional es alta dado que el resultado de la media obtenida fue de 211.92. Tomando como referencia este resultado se puede comparar con el estudio elaborado por Asteguieta (2010) en donde el objetivo principal era conocer la identificación laboral de un grupo de empleados de una empresa dedicada al área financiera posterior a un proceso de fusión. Los resultados del estudio establecieron que la identidad laboral por parte de los empleados para con su organización contaba con un nivel alto de identificación y compromiso. Así mismo este resultado puede compararse con el estudio realizado por Reyes (2014) quien realizó un estudio para establecer si existía relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. De acuerdo con los resultados obtenidos se indicó que no existe relación entre la identidad laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes, sin embargo los sujetos se encuentran en un promedio alto en ambas variables.

Alcover, Carlos, Martínez y Mazo (2015) mencionan el término implicación el cual se refiere al grado hasta el cual una persona se identifica psicológicamente con el trabajo que realiza y la importancia del trabajo en su autoimagen, aspecto que está relacionado con el grado en que el nivel del rendimiento alcanzado por la persona influye en su autoestima. Tomando lo anterior como referencia se podría confirmar que la identidad laboral es un vínculo que se genera entre empleado-

empresa partiendo de la conectividad que se logre dar entre valores, misión y visión de la organización como tal.

En base a los resultados de cada uno de los factores se puede establecer que en lo que a satisfacción laboral se refiere, superan la media a 47. Esto coincide con Robbins y Judge (2009) quienes indican que la satisfacción en el trabajo se basa en el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña. Según los autores es importante recordar que el trabajo es más que solo realizar las actividades obvias de ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender clientes o manejar un camión. Los trabajos requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales así como cumplir con estándares de desempeño así como vivir en condiciones de trabajo que con frecuencia son menos ideales, y así por el estilo. Esto significa que evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo de cierto número de elementos discretos del empleo.

Por otro lado Ivancevich, Konopaske, y Matesson (2012) indica que el compromiso en una organización supone una sensación de identificación con las metas de la organización, participación en las obligaciones organizacionales y por último una sensación de lealtad hacia la organización. La ausencia de compromiso reduce la efectividad organizacional. Quienes están comprometidos tienen menos probabilidades de renunciar y aceptar otros empleos. Un empleado comprometido percibe el valor y la importancia de integrar las metas individuales y organizacionales; el empleado piensa en sus metas y las de la organización en

términos personales. Las recompensas intrínsecas son en especial importantes para desarrollar el comportamiento organizacional. Lo anterior coincide con el resultado obtenido en el factor de compromiso laboral al tener una media de 63.27. Esto supone que los sujetos poseen un compromiso organizacional elevado.

Por otro lado se confirma que la identidad no tiene relación entre las variables de edad, sexo y antigüedad que tienen los sujetos con la empresa, esto se confirma con el estudio realizado por Castellanos (2011) quien realizó un estudio con el objetivo de determinar las manifestaciones de identificación laboral de los colaboradores con la empresa. El estudio se realizó en una empresa multinacional dedicada a la venta de comida rápida, con 12 sujetos del área operativa. Los resultados obtenidos del estudio muestran que los colaboradores manifiestan su identificación laboral con lealtad hacia la empresa, demostrada con los años de permanencia, con el conocimiento de los valores que solicita la empresa de sus colaboradores, con el tiempo extra que dedican a la empresa y con el conocimiento que tienen sobre la misma.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** La presente investigación muestra que los trabajadores administrativos que laboran en la empresa de consumo masivo cuentan con un nivel de identidad alto, elemento que genera satisfacción y alto desempeño en que los cargos que poseen.
- 2.** Los factores que más sobresalen en los resultados obtenidos son compromiso y cultura organizacional, los cuales reflejan que los colaboradores se encuentran satisfechos y comprometidos con la empresa.
- 3.** Según los resultados no existe diferencia estadísticamente significativa en cuanto al género. Ambos sexos se desempeñan efectivamente en sus puestos de trabajo desempeñándose de manera positiva.
- 4.** Se comprobó que no existe además diferencia estadísticamente significativa en cuanto a la edad y antigüedad de los sujetos. Es decir que ninguno de estos elementos inciden en los trabajadores para identificarse más o menos con la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Partiendo de los resultados de obtenidos se plantean las siguientes recomendaciones:

- A la empresa donde se realizó el estudio, brindar el seguimiento correspondiente a lo que a identidad se refiere, para mantener y elevar el compromiso no solo del área administrativa sino de todos sus trabajadores que son parte de la empresa.
- Promover actividades dentro de la empresa que generen vínculos más estrechos entre trabajadores para que el ámbito laboral sea un medio que fomente hacer personas más felices y realizadas integralmente.
- A los profesionales del área de psicología industrial, se recomienda continuar realizando investigaciones que tengan relación con el sentido de pertenencia a las instituciones para que de esta manera se puedan generar indicadores que promuevan la identidad como eje central en las instituciones.

VIII. REFERENCIAS

- Alcover, H., Carlos, M., Martínez Í., Mazo, F. *Introducción a la psicología del trabajo* (2a. ed.). España: McGraw-Hill España, 2015. ProQuest ebrary. Web. 2 November 2015.
- Archila, K. (2015) Nivel de Identificación laboral que maneja un grupo de profesionales extranjeros que actualmente se encuentran laborando en Guatemala. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Ballesteros, G. (2011). Construcción de Sentido del trabajo e identificación con la empresa McDonald's. Tesis de maestría, Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Bayon, F. (2000). Compromiso organizacional. Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol 9, pp. 139-149.
- Caballeros, L. (2013) Identificación laboral que tiene un grupo de docentes egresadas y no egresadas del Colegio El Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Guatemala. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Castellanos, G. (2011) Manifestaciones de identificación laboral en un grupo de colaboradores de nivel operativo de una empresa multinacional dedicada a

la venta de comida rápida. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Cubeiro, J. (2008) *Presente y futuro del desarrollo de los talentos en España*, Desarrollo del talento. Madrid: Pearson – AEDIPE. México: Trillas.

Díaz, G. (2013) Identidad organizacional y rotación de personal. (estudio realizado en empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción, en el municipio de Quetzaltenango. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar.

Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.

<http://es.thefreedictionary.com/edad>

Enriquez La Capacitación en línea: Ventajas y Desventajas. Disponible en

<http://www.guiadecapacitacion.com/Articulos-Destacados/la-capacitacion-en-linea-ventajas-y-desafios.html> consultado 07 marzo 2015.

Ferrari L. y Filippi G. (2010) “Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral”. Buenos Aires, Argentina.

Francis, M. (2010) Identificación Laboral de un grupo de empleados de una empresa dedicada al ramo financiero posterior a un proceso de fusión. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Garavito, G. (s/f) El trabajo en la Identidad y la Identidad en el trabajo.
Recuperado de
http://www.google.com.gt/webhp?nord=1&gws_rd=cr&ei=sf9FVpKuNoyQmQHEiJIQ#nord=1&q=identidad+laboral

Hammun, K. (2012) Identidad social: conocerse a uno mismo para liderar a los demás. Estados Unidos: Center for Creative Leadership

Instituto Universitario de Posgrado (IUP) (2014) Artículo. Ventajas y desafíos de la capacitación online. <http://www.learningreview.com/articulos-y-entrevistas-elearning/1368-ventajas-y-desaf-de-la-capacitacinline> consultado: Enero 2015.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2012) *Comportamiento Organizacional* (7ma Ed.) México: McGraw Hill.

Jurado, A. (2014) Niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar.

Laport, De Sarratea, Becker y Ocampo G. (2010) Vinculación Laboral flexible: Construcción de Identidad Laboral en Psicólogos Adultos Jóvenes. Valparaiso, Chile.

Moctezuma, P. (2013) Ser alfarero en Amozoc, Puebla. La construcción de una identidad laboral artesanal. Revista Cuicuilco, 109-135. México

Monsanto, L. (2010) Identificación laboral de los trabajadores de ONSEC. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Otzin, C. (2015) Factores de Identificación y orgullo laboral en trabajadores del Departamento de seguridad integral de la empresa portuaria Quetzal. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar

Recinos, L. (2013) Relación entre la identificación laboral y motivación de los colaboradores de una empresa textil de Guatemala. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Reyes, M. (2013) Nivel de Identificación Laboral en un grupo de gerentes de una institución financiera. . Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Reyes, M. (2014) Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Robbins, S., Judge T. (2009) Comportamiento Organizacional (Decimotercera Ed.) México: Pearson Prentice Hall

Serra, y Wtojak (2004) Cognición y Percepción Lingüísticas. Valencia. Editorial Los Autores. Recuperado de:
https://books.google.com.gt/books?id=U0sR3n_tdKcC&pg=PA47&dq=percepci%C3%B3n&hl=en&sa=X&ei=GG6LVKqkGqaMsQTJtYKoCA&ved=0CCEQ6AEwATgK#v=onepage&q=percepci%C3%B3n&f=false

Vásquez, S. (2012) nivel de satisfacción laboral en el personal de servicio al cliente de una corporación huehueteca. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

ANEXOS

IDENTIDAD LABORAL

Puesto que ocupa:	
Departamento al que pertenece:	

Edad:

18-25 años 26-32 años 33-39 años 40 años o más

Años de laborar en la Empresa

1 a 2 años 3 a 4 años 5 a 6 años 7 años o más

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de enunciados a los cuales usted tendrá que responder según su criterio si está de acuerdo o no, para lo cual deberá leer detenidamente cada afirmación y responder con una "X" en la casilla correspondiente a su elección tomando en cuenta la escala de respuestas, que se le presentan a continuación. No debe dejar en blanco ninguna interrogante.

No	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces de acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	Me gusta estar en mi trabajo diariamente.						
2.	Considero que no podría dejar esta organización porque siento que tengo la obligación con la empresa.						
3.	La remuneración que la empresa otorga a mi puesto de trabajo es justa en base a las funciones que desempeño.						
4.	Las actividades que realizo en la empresa giran alrededor de las metas fijadas por la organización.						
5.	Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral.						
6.	Considero que pongo cierta resistencia a las metas.						
7.	Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo.						
8.	Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual.						
9.	Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.						
10.	Comparto con mi equipo de trabajo información que a todos nos interesa.						
11.	Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa.						
12.	Me molesta tener que estar en mi trabajo después de mi hora de salida.						
13.	La empresa donde laboro no me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.						

No	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces de acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
14.	<i>Estoy muy interesado por capacitarme en temas que generen mejoras en el puesto que ocupo.</i>						
15.	<i>Me intereso por leer la información que la empresa coloca en carteleras para mantenerme informado.</i>						
16.	<i>Considero como propios los valores de esta institución y los practico en mi parea laboral y personal.</i>						
17.	<i>Siento energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar.</i>						
18.	<i>Considero que la empresa suple mis necesidades básicas para poder desempeñar mi posición.</i>						
19.	<i>Considero mal vista la actitud de compañeros de trabajo que ignoran las reglas y objetivos de la institución.</i>						
20.	<i>Me entero de las actividades que hay en la empresa pero solamente por rumores.</i>						
21.	<i>Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento.</i>						
22.	<i>Considero mi trabajo actual interesante para mi desarrollo personal.</i>						
23.	<i>Estoy contento con la empresa en donde trabajo.</i>						
24.	<i>Cumplo a cabalidad las normas y objetivos establecidos por la institución.</i>						
25.	<i>Considero adecuada la forma de cómo nos informamos de las actividades y noticias de la empresa.</i>						
26.	<i>Me siento parte importante y valiosa de esta empresa.</i>						
27.	<i>Acepto y promuevo entre mis compañeros las reglas y normas propuestas por la empresa.</i>						
28.	<i>Si continúo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.</i>						
29.	<i>Me apasiona hablar mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo.</i>						
30.	<i>Me interesa muy poco lo que pasara en esta empresa si dejara de trabajar en ella.</i>						
31.	<i>Conozco hacia donde se dirige la empresa y que es lo que quiere lograr.</i>						
32.	<i>Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa.</i>						
33.	<i>Considero que los cambios que surgen a raíz de decisiones gerenciales son una carga para mi trabajo y para la empresa.</i>						
34.	<i>Las instalaciones donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria.</i>						
35.	<i>Realmente trabajar en esta institución representa más una necesidad económica que un deseo sincero de trabajo.</i>						
36.	<i>Capacitarme es mi pasión.</i>						
37.	<i>Me siento orgulloso de portar en alguna prenda de vestir el logo de la empresa.</i>						

No	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces de acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
38.	<i>Realizo mi trabajo siempre aportando algo adicional a mis tareas.</i>						
39	<i>Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.</i>						
40.	<i>Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conformamos el equipo de mi área de trabajo.</i>						
41.	<i>Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta empresa.</i>						
42.	<i>Fuera de mi horario de trabajo no me considero parte de la empresa.</i>						
43.	<i>A veces he pensado en laborar para otra institución similar a donde trabajo actualmente.</i>						
44.	<i>Mi empresa cumple con lo que me ofrece.</i>						
45	<i>Trabajar en esta organización significa mucho para mí en el área profesional y personal.</i>						
46.	<i>Por lo general no estoy de acuerdo con las decisiones que se toman en mi empresa.</i>						
47.	<i>El cumplimiento y desarrollo de mi trabajo produce constantemente satisfacción personal.</i>						
48.	<i>Me gusta asistir a mi trabajo</i>						
49.	<i>Estoy orgulloso de trabajar en esta organización,</i>						
50.	<i>Rechazo oportunidades de trabajo de otras empresas porque me gusta mi trabajo actual.</i>						
51.	<i>Estoy satisfecho con la posición laboral que desempeño.</i>						
52.	<i>Considero que la empresa donde laboro es de las mejores dentro de su ámbito.</i>						
53.	<i>Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes, respecto a mi trabajo.</i>						
54.	<i>Podría dejar este trabajo aunque no tenga otro a la vista.</i>						
55.	<i>Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa.</i>						
56.	<i>Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades.</i>						
57.	<i>Tengo la actitud negativa hacia la organización pero trato de no expresarla,</i>						
58.	<i>La constante capacitación en línea es de mucho beneficio para mi desarrollo</i>						
59.	<i>La actualización profesional es lo mío.</i>						

Muchas gracias!!

FICHA TÉCNICA

ESCALA DE IDENTIFICACIÓN LABORAL	
Autores:	<ul style="list-style-type: none"> Maria Renee Quevec Michelle Francis Aby Monroy
Objetivo:	Medir el nivel de identificación personal que tienen las personas hacia su lugar de trabajo.
Forma de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> Colectiva Individual Autoaplicable
No. De Items o reactivos	59
Que mide la prueba	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso Organizacional Comunicación Motivación Cultura Organizacional Satisfacción laboral
Reactivos	<ul style="list-style-type: none"> <u>Compromiso Organizacional</u> 2,4,9,14,19,24,27,28,30,35,39,41,45,49,54,56 <u>Comunicación</u> 5,10,15,20,25,31,36 <u>Motivación</u> 1,7,12,17,22,33,38,43,47,52,58. <u>Cultura Organizacional</u> 6,11,16,21,26,32,37,42,46,50,53,57 <u>Satisfacción laboral</u> 3,8,13,18,23,29,34,40,44,48,51,55
Tiempo de resolución	Puede variar entre 20 y 30 minutos
Valor de las escalas	<ul style="list-style-type: none"> Totalmente en desacuerdo / 0 puntos En desacuerdo / 1 punto Indeciso / 2 puntos A veces / 3 puntos De acuerdo / 4 puntos Totalmente de acuerdo / 5 puntos
Forma de Interpretación	<ul style="list-style-type: none"> De 0 59 puntos / Identidad Laboral MUY BAJA De 60 a 118 puntos / Identidad Laboral BAJA De 119 a 177 puntos / Identidad Laboral PROMEDIO De 178 a 236 puntos / Identidad Laboral ALTA De 237 a 295 puntos / Identidad Laboral MUY ALTA
Juicio de Expertos	<ul style="list-style-type: none"> Lcda. Karla de Rojas M.A. Manuel Arias M.A, Lucrecia Arriaga