



**FACTORES MOTIVACIONALES DE LOS TRABAJADORES DE UNA
SUPERTIENDA DE CADENA DE LAS SEDES MONTENEGRO Y QUIMBAYA**

ADOLFO ECHEVERRI SÁNCHEZ

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
ARMENIA – QUINDÍO
MAYO 2020**

**Factores motivacionales de los trabajadores de una supertienda de cadena de las
sedes Montenegro y Quimbaya**

**En cumplimiento de los requisitos para optar el título de Psicólogo
Adolfo Echeverri Sánchez**

Dirigido. PhD. Sandra Milena Valencia Restrepo

Universidad Antonio Nariño

Programa de Psicología

Armenia – Quindío

Mayo 2020

Agradecimientos

A Dios por permitirme siempre alcanzar mis objetivos, darme visión, acompañamiento y fortaleza suficientes para lograr cada uno de mis objetivos.

A mi familia, especialmente a mi madre que siempre ha estado incondicionalmente para mí en cada una de las etapas de mi vida.

A la Doctora Sandra Milena Valencia Restrepo quien con su disposición, comprensión y compromiso puso al servicio de mi formación como estudiante sus conocimientos para hacerme no solo un mejor profesional sino también mejor persona.

A los docentes del programa de psicología de la sede Armenia que estuvieron presentes a lo largo de mi proceso formativo.

A las personas que aportaron a este trabajo de investigación, ya sea de manera directa o indirecta.

Muchas gracias.

Contenido

Generalidades	¡Error! Marcador no definido.4
Descripción del problema	¡Error! Marcador no definido.4
Planteamiento del problema.....	¡Error! Marcador no definido.15
Objetivos	15
Objetivo General.	15
Objetivos Específicos.....	15
Marco de referencia.....	17
Antecedentes	17
Referente conceptual.....	32
Motivación	¡Error! Marcador no definido.2
Teorías de la motivación	¡Error! Marcador no definido.33
Tipos de motivación laboral.....	38
Diseño metodológico	44
Fundamentos epistemológicos	44
Fuentes de información.....	44
Población.....	44
Muestra.....	45
Variables	45
Instrumento	46
Procedimiento	48
Resultados.....	49
Condiciones motivacionales internas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.....	49
Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo por los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.....	52
Condiciones motivacionales externas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.....	56
Características sociodemográficas y laborales de los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.....	59

Análisis de los factores motivacionales presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya en función de sus características sociodemográficas y laborales.....	63
Condiciones motivacionales internas.....	64
Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo.....	67
Condiciones motivacionales externas.....	69
Análisis de resultados.....	72
Condiciones motivacionales internas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.....	72
Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo por los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.....	74
Condiciones motivacionales externas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.....	76
Características sociodemográficas y laborales de los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.....	78
Análisis de los factores motivacionales presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya en función de sus características sociodemográficas y laborales.....	79
Condiciones motivacionales internas.....	79
Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo.....	80
Condiciones motivacionales externas.....	80
Conclusiones.....	82
Recomendaciones.....	84
Referencias.....	¡Error! Marcador no definido. 85
Apéndices.....	89

Lista de tablas

Tabla 1.	<i>Operacionalización de las variables</i>	46
Tabla 2.	<i>Condiciones motivacionales internas</i>	49
Tabla 3.	<i>Condición motivacional interna poder</i>	50
Tabla 4.	<i>Condición motivacional interna logro</i>	50
Tabla 5.	<i>Condición motivacional interna afiliación</i>	51
Tabla 6.	<i>Condición motivacional interna autorrealización</i>	51
Tabla 7.	<i>Condición motivacional interna reconocimiento</i>	52
Tabla 8.	<i>Medios preferidos para obtención de retribuciones</i>	53
Tabla 9.	<i>Medio preferido dedicación a la tarea</i>	53
Tabla 10.	<i>Medio preferido aceptación de la autoridad</i>	54
Tabla 11.	<i>Medio preferido aceptación de normas y valores</i>	54
Tabla 12.	<i>Medio preferido requisición</i>	55
Tabla 13.	<i>Medio preferido expectación</i>	55
Tabla 14.	<i>Condiciones motivacionales externas</i>	56
Tabla 15.	<i>Condición motivacional externa supervisión</i>	57
Tabla 16.	<i>Condición motivacional externa grupo de trabajo</i>	57
Tabla 17.	<i>Condición motivacional externa contenido del trabajo</i>	58
Tabla 18.	<i>Condición motivacional externa salario</i>	58
Tabla 19.	<i>Condición motivacional externa promoción</i>	59
Tabla 20.	<i>Rango de edad de trabajadores</i>	60
Tabla 21.	<i>Sexo de trabajadores</i>	60
Tabla 22.	<i>Nivel educativo de trabajadores</i>	61
Tabla 23.	<i>Estrato socioeconómico de trabajadores</i>	61
Tabla 24.	<i>Área de desempeño de trabajadores</i>	61
Tabla 25.	<i>Rango de salario de trabajadores</i>	62
Tabla 26.	<i>Antigüedad de los trabajadores en la empresa</i>	62
Tabla 27.	<i>Tenencia de hijos</i>	63
Tabla 28.	<i>Condiciones motivacionales internas en función de características sociodemográficas y laborales</i>	66
Tabla 29.	<i>Medios preferidos en función de características sociodemográficas y laborales</i>	68
Tabla 30.	<i>Condiciones motivacionales externas en función de características sociodemográficas y laborales</i>	71

Lista de apéndices

<i>Apéndice 1.</i>	Consentimiento informado.....	89
<i>Apéndice 2.</i>	Cuestionario de Motivación para el Trabajo CMT.....	91
<i>Apéndice 3.</i>	Cuestionario de características sociodemográficas.....	97

Resumen

Diferentes aspectos de la dinámica organizacional pueden ser afectados por la motivación, entre ellos la rotación de personal, el desempeño laboral, el clima organizacional, la productividad y la competitividad. Por ello, se propuso un estudio cuantitativo – descriptivo para investigar los factores motivacionales del personal que labora en una supertienda de cadena con sedes en Montenegro y Quimbaya – Quindío, compuesto por 61 integrantes entre hombres y mujeres de las diferentes áreas de la empresa, entre los 18 y 56 años o más. Se hizo uso del Cuestionario de Motivación para el Trabajo para indagar en las dimensiones internas, externas de la motivación laboral y los medios preferidos para obtener beneficios, y se analizaron los resultados de acuerdo a su caracterización sociodemográfica. Los resultados indicaron que internamente los empleados se encontraban más motivados por el reconocimiento y la afiliación, externamente por el salario y el medio preferido para obtener retribuciones en el trabajo es la requisición.

Palabras clave: Motivación, Desempeño laboral, Productividad, Competitividad, Reconocimiento.

Abstract

Different aspects of organizational dynamics can be affected by motivation, including staff turnover, job performance, organizational climate, productivity and competitiveness. For this reason, a quantitative-descriptive study was proposed to investigate the motivational factors of the personnel that work in a chain superstore with headquarters in Montenegro and Quimbaya - Quindío, composed of 61 members between 18 and 56 years of age or more, men and women from different areas of the company. The CMT (Work Motivation Questionnaire) was applied to investigate the internal and external dimensions of work motivation and the preferred means of obtaining benefits, and the results were analysed according to their socio-demographic characterisation. The results indicated that internally employees were more motivated by recognition and affiliation, externally by salary and the preferred means of obtaining compensation at work was requisitioning.

Keywords: Motivation, Job Performance, Productivity, Competitiveness, Recognition.

Factores motivacionales de los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya

En el mundo competitivo actual, las empresas se ven obligadas a mantenerse sólidas ante los retos que los diferentes factores externos les plantean, así como los desafíos a nivel interno a los que se debe monitorear constantemente con el fin de encontrar el equilibrio que les permita competir con las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos y su continuo funcionamiento; para ello es necesario que el recurso humano, como el componente más importante de toda organización, se encuentre en óptimas condiciones para el cumplimiento de las tareas que demanda una empresa para ser productiva. Entre estas condiciones se encuentra la motivación, que es vista como un proceso en el que los impulsos llevan a la satisfacción de las necesidades que las personas puedan tener de acuerdo al contexto en el que se desenvuelven y la manera de conocer cómo están los niveles motivacionales de los trabajadores es a través del conocimiento de los factores internos y externos que componen este aspecto.

Para esta supertienda de cadena en sus sedes de Montenegro y Quimbaya, así como puede ser cada una de sus otras más de 200 locaciones, es una necesidad a corto plazo la realización de un trabajo de este tipo dado que es un paso en el conocimiento y la mejora continua de los procesos internos y el bienestar de los integrantes de la empresa, además de permitir conocer los medios que prefieren usar los trabajadores para obtener beneficios que continuamente los motiven en la realización de sus funciones.

Para dicho proceso investigativo se tomó como referente diversos teóricos así como diferentes teorías relacionadas con la motivación y las variables que influyen en la construcción del mismo, como Maslow (1954) con su Teoría de la jerarquía de necesidades, también Chiavenato (2006), Vroom (1964; cit. Toro, 1992), Adams (1963; cit. Toro 1992), Locke (1968; cit. Toro, 1992); Herzberg (1959; cit. Villegas, 2017), McGregor (1960; cit. Chiavenato, 2006), Alderfer (1960; cit. Chiavenato 2006), Robbins (1994; cit. Lagos, 2013), Toro (1992) entre otros autores que con sus postulados y teorías le brindan a este estudio un soporte teórico fundamental a la hora de realizarlo.

La metodología que se proyecta para este trabajo es cuantitativa con un criterio epistemológico empírico analítico de alcance descriptivo y corte transversal, la cual busca describir los factores motivacionales de los trabajadores una supertienda de cadena en función de las características sociodemográficas de sus empleados como la edad, el nivel educativo, el área laboral, tiempo en la empresa y el salario ya que las mismas que se asocian con la motivación laboral de manera positiva o negativa; dicho estudio permite establecer las áreas laborales y factores que de una u otra manera requieren de una intervención o plan de mejoramiento, así como de aquellos aspectos organizacionales que influyen de manera positiva en la motivación laboral de los

empleados posibilitando la optimización de recursos tanto humanos como administrativos necesarios para incentivarlos a ser cada día más comprometidos con los objetivos de la empresa.

Este estudio es adecuado para conocer los factores motivacionales de los empleados de la sede dado que con el sustento teórico y el instrumento aborda los factores que componen la motivación, como son las condiciones motivacionales internas conformadas por el logro, poder, afiliación, autorrealización y reconocimiento; las condiciones motivacionales externas compuestas por el salario, promoción supervisión, grupo de trabajo y el contenido de trabajo; además de unos medios preferidos para obtener beneficios laborales como son la dedicación a la tarea, la aceptación de la autoridad, la aceptación de las normas y los valores, la requisición y la expectación.

Justificación

La motivación es uno de los componentes de carácter psicológico mediado por condiciones físicas y contextuales, en las que las personas se ven impulsadas a llevar a cabo las acciones necesarias con el fin de encontrar un nivel de satisfacción al suplir sus necesidades, que pueden ir estas desde las más básicas, físicas e instintivas hasta aquellas relacionadas con aspectos psicológicos y emocionales que llegan a ser consideradas por algunos autores como superiores. Es transversal a todos los ámbitos de la vida y como tal, el trabajo no es indiferente a la influencia de esta variable y puede verse afectado de manera positiva o negativa, reflejándose dicha influencia en los resultados del mismo.

La investigación acerca de la motivación de las personas que se desenvuelven en una empresa es de gran importancia porque el conocimiento pleno de los factores que la componen permite generar, de acuerdo a los resultados, estrategias motivacionales efectivas en el personal. Estos son componentes primordiales de la decisión de permanencia en las compañías o por el contrario los contribuyentes a poner las cifras de rotación de personal por encima de estándares normales lo que afecta tanto el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa, así como el bienestar de sus integrantes.

El estudio de la motivación en esta empresa puede considerarse como novedosa en el sentido de que se profundiza en este aspecto ya que lo que se llega a abordar en investigaciones sobre la temática es lo que pueden arrojar las mediciones de clima organizacional que lo cuentan solo como uno de sus factores sin ampliar lo suficiente en este punto. El tratar de conocer en que niveles se encuentran estos factores motivacionales en los empleados, muestra que un verdadero conocimiento de estos ayuda a trazar la ruta a seguir encaminando adecuadamente los esfuerzos que la compañía hace con el fin de crear planes de incentivos para su personal, y que no sea exclusivamente para quienes sobresalen en sus labores, y a su vez, éste, que retribuye a la empresa en esfuerzos físicos, intelectuales, sentido de pertenencia y compromiso en la ejecución de sus actividades, lo cual es la base del funcionamiento eficiente y eficaz de toda empresa.

Académicamente este estudio de la motivación laboral en las empresas procura por ampliar la comprensión teórica de los factores internos y externos que la componen, principalmente a nivel local, donde los estudios de esta variable no son frecuentes, de esta manera estará contribuyendo a generar conocimiento desde y para la psicología organizacional ampliando información acerca de la motivación de las personas en el contexto de la empresa privada en el Quindío y que además es de utilidad para trabajos posteriores en el contexto local dado que las investigaciones referente a la motivación

laboral en la zona son pocas y las que se han realizado fueron tomadas como antecedentes para el presente estudio.

Toda empresa tiene la necesidad de mantener un capital humano motivado tanto para el bienestar de los propios empleados como para el logro de las metas propuestas por la empresa y la importancia de la retención de talento capacitado ya que, después de las observaciones en diferentes ámbitos y áreas de la misma, en la cual se ha podido notar la frecuente rotación de personal y la fuga de capital humano, y que dicho fenómeno no es indiferente a las condiciones generales a nivel nacional dentro de la misma organización, y que “la media de duración en un trabajo hoy es aproximadamente 9 meses, un período radicalmente inferior a lo que sucedía apenas 2 o 3 décadas atrás” (Sánchez, 2018). Ante este panorama surge la inquietud y necesidad de identificar cuáles son los factores motivacionales tanto internos como externos que tiene el personal que labora en Olímpica S.A y analizarlas en función de las características sociodemográficas para describirlos y que puedan ser tenidos en cuenta para futuras investigaciones o intervenciones y diseños de propuestas de motivación del personal.

Generalidades

Descripción del problema

Dado que las empresas son un componente fundamental, para el crecimiento económico y desarrollo de los pueblos modernos, es necesario que éstas funcionen siempre de manera adecuada y procuren estar en continuo crecimiento. Para ello influyen agentes externos como el mercado, la competencia, los clientes, las políticas; así como los internos, entre ellos el recurso más importante, el recurso humano, que llega a ser en la mayoría de las ocasiones el determinante del funcionamiento adecuado y requerido para la continuidad de las organizaciones.

A su vez el recurso humano se ve influido por otros factores que contribuyen a que este lleve a cabo y a feliz término las tareas requeridas por la empresa y entre ellos se encuentra la motivación. Un personal desmotivado puede mostrarse desinteresado por su trabajo, llevándolo a ser apático con lo que tiene que ver con la organización y llevándolo incluso a incumplir con sus funciones habituales como trabajador o a hacerlas de manera poco eficiente. Esto podría conducir a que los niveles de rendimiento se vean afectados y por ende la productividad de las empresas se vea comprometida.

La motivación como un componente inherente al personal se ve reflejado en los resultados del trabajo realizado por este, entre otros eventos como lo son la retención y crecimiento del personal, o por el contrario la fuga de recurso humano calificado y capacitado, generando perjuicios para las empresas al tener que iniciar nuevamente desde el proceso de selección para suplir a quienes se retiran y que dicha retirada puede ser precisamente por falta de elementos que hacen parte de la motivación.

Las empresas en su constante lucha por mantenerse en competencia, consolidarse en el mercado, crecer y expandirse, entre otras ambiciones, pueden enfocarse principalmente en aspectos como aumentar sus ventas, reducir sus gastos, analizar las amenazas que les representan las otras empresas de su mismo segmento de mercado, las políticas económicas que les son favorables y las que no, etc. A estas preocupaciones de índole principalmente externo, no son ajenas las grandes empresas nacionales, y debido a estos quehaceres, posiblemente el estar al pendiente del recurso más importante con el que cuenta para su buen funcionamiento, el recurso humano, sea complicado; no solo debido a sus preocupaciones financieras, sino también al gran número de colaboradores y de sedes con las que a lo largo de su historia de crecimiento ha venido adquiriendo.

Darle la importancia y atención que merece el capital humano de la empresa para que este se encuentre en óptimas condiciones y circunstancias para desarrollar a cabalidad sus funciones, podría repercutir en que los objetivos de la organización no

lleguen a alcanzarse, dado que es este recurso humano quien desarrolla la gran mayoría de los procesos y actividades al interior de la organización y del cual no se puede prescindir completamente por más tecnologías que se implementen con la modernidad. Es necesario y casi obligatorio que el personal se encuentre bien atendido y fortalecido en todas sus áreas para que pueda afrontar los retos que asume la empresa en su diario que hacer, entre las áreas a atender se encuentra la motivación.

Esta supertienda de cadena al ser una compañía del orden privado, se ciñe estrictamente al cumplimiento de los ordenamientos legales en cuanto al manejo de sus trabajadores, cumpliendo a cabalidad con las normativas establecidas por el Código sustantivo del trabajo y El **Decreto** Único Reglamentario del Sector Trabajo (**1072**) que compila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas el cual es la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia, este **Decreto** regula íntegramente las materias contempladas en el. Dado que la evaluación de la motivación de los mismos no sea una ordenanza prioritaria o normativa, esta corre el riesgo de no ser realizada, sin tener en cuenta su importancia como proceso que permite visualizar las necesidades motivacionales de sus empleados y ejecutar las acciones correctas y planes diseñados para que beneficios como incentivos y reconocimientos, salarios, promociones y ascensos, entre otros, sean otorgados de forma adecuada, proporcional y correcta.

Planteamiento del problema

¿Cuáles son los factores motivacionales presentes en los trabajadores de las sedes de Montenegro y Quimbaya de esta supertienda de cadena y como se presentan estos factores de acuerdo a las características sociodemográficas y laborales de estos empleados?

Objetivos

Objetivo general

Describir los factores motivacionales presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya en función de sus características sociodemográficas y laborales.

Objetivos específicos

Identificar las condiciones motivacionales internas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.

Especificar los medios que predilectos para conseguir beneficios en el trabajo por los colaboradores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.

Indicar las condiciones motivacionales externas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.

Detallar las características sociodemográficas y laborales los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.

Analizar los factores motivacionales presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya en función de sus características sociodemográficas.

Marco de referencia

Antecedentes

Para el desarrollo de esta investigación se realizó la búsqueda de información en fuentes confiables recopilando datos de estudios relacionados con la temática de la motivación y se encontraron como resultado las siguientes investigaciones.

En el ámbito internacional se encontró el estudio *Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano*, realizado en la Pontificia Universidad Católica Del Perú por Barnett, et. al. (2012); quienes se propusieron como objetivo describir los factores motivacionales de los funcionarios de este sector con el fin de apoyar en el diseño de efectivos sistemas de compensaciones y de puestos de trabajo para la banca múltiple. Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo, transeccional no experimental en el cual se empleó el Cuestionario de Motivación para el Trabajo CMT, que fue aplicado a 168 funcionarios de la ciudad de Lima de los cuatro bancos más importantes del sector. Los resultados permitieron concluir que los principales factores motivacionales internos que influyeron en el desempeño de los funcionarios del sector bancario peruano eran el reconocimiento y el poder, los externos eran el interés por la promoción y el salario, y que los medios preferidos para la obtención de resultados eran la dedicación a la tarea y la requisición.

Este trabajo es de importancia para la presente investigación dado que aporta información referente a la motivación laboral en el contexto de un país vecino que hace uso del mismo instrumento y que muestra la necesidad de conocer los factores motivacionales presentes en los trabajadores en un área tan importante para el funcionamiento de un país como lo es el sector bancario.

En la investigación *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*, llevada a cabo en la Universidad de Guayaquil, Olvera (2013) se propuso como objetivo establecer los factores motivacionales que influían en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de dicha constructora. Se basó para en ello en una metodología mixta con un enfoque no experimental y de diseño transversal correlacional-causal; aplicó el Cuestionario de Motivación al Trabajo CMT a una población de 38 empleados y utilizó los resultados de las últimas evaluaciones de desempeño realizadas en la empresa para hacer el cruce de variables. De esta manera encontró que los factores motivacionales de mayor influencia en el personal fueron el salario como factor externo y el reconocimiento dentro de los factores internos y que el medio preferido para obtener retribución fue la expectativa y

que estos incidieron de manera negativa en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la organización.

Esta investigación hace aportes al presente estudio en cuanto profundiza en la motivación de los empleados de una organización de un sector importante para el desarrollo de las sociedades como es la construcción; y la incidencia que esta variable puede tener en el desempeño de los integrantes del área administrativa de una empresa de este tipo.

Otro trabajo investigativo llevado a cabo en la universidad de Guayaquil, titulado *Aspectos motivacionales y clima laboral en los evaluadores de llamadas de emergencia del servicio integrado de seguridad ECU 911, Samborondón – 2013*; en el cual Gonzabay (2013) utilizó el Cuestionario de Motivación al Trabajo CMT y Test de Clima Organizacional (TECLA) para medir estas dos variables en los operadores de llamadas de dicha entidad. En esta investigación se evidenciaron resultados respecto a los factores motivacionales que influían negativamente en la organización los cuales eran la compensación y el reconocimiento debido a que los empleados referían que no se consideraban sus capacidades para desempeñar actividades laborales de acuerdo a sus competencias, y que dicha entidad tenía en cuanto al clima laboral, aspectos a mejorar en su estilo de dirección, compensación y reconocimiento, retribución y compromiso, y trabajo en equipo.

El aporte que esta investigación hace al presente trabajo es relevante al mostrar que la motivación sí puede influir en otra gran importante variable de estudio para las organizaciones como lo es el clima organizacional, además de evidenciar los componentes motivacionales más presentes en trabajadores de una organización de esta importancia y que trabaja bajo presión constantemente.

El estudio *La motivación extrínseca y su influencia en el desempeño laboral del personal de la galería 999, Centro Comercial Palao, smp-2017*, realizado en la Universidad Cesar Vallejo en la ciudad de Lima, contó con una población de 60 colaboradores que trabajan en el lugar. En él Palacios (2017) utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos empleándose como instrumento un cuestionario tipo Likert, que fue sometido a validación por expertos; y una metodología cuantitativa de diseño no experimental de corte transversal. El autor pudo dar cuenta que efectivamente sí existía una influencia significativa de la motivación extrínseca en el desempeño laboral, evidenciada principalmente por encontrar a su vez influencia igualmente significativa del salario en la eficacia del trabajador, adicionalmente precisó que existía influencia importante de la capacidad directiva de los gerentes en la satisfacción laboral de los colaboradores de esta organización.

La importancia de los resultados de esta investigación radica en que no solo da cuenta de la motivación laboral en su componente extrínseco sino además de la importancia de esta para los objetivos de cualquier organización, al influir en el desempeño de los trabajadores. También amplía el conocimiento de la motivación a nivel internacional y hace uso de una metodología similar al presente trabajo.

Se encontró también el trabajo investigativo *Estrés y su influencia en la motivación en los docentes del Colegio Menor Indoamérica* de Villacís (2018), realizada en la Universidad Tecnológica Indoamérica de Ecuador. Esta autora realizó un estudio cuantitativo de tipo exploratorio y descriptivo, apoyado en los métodos documental y bibliográfico y el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), para diagnosticar la presencia de estrés, y para medir la motivación el Cuestionario de Motivación al Trabajo CMT; logró contar con 33 docentes distribuidos en personal femenino (17) y masculino (16) de dicha sede. Pudo concluir a través de sus resultados que la presencia del Síndrome de Burnout se encontraba en un bajo porcentaje de los docentes, evidenciado en rasgos de desgaste emocional, despersonalización y resolución de la realización personal, además de que las condiciones motivacionales internas dieron a conocer que la totalidad de docentes reflejaba un interés relativamente bajo para mostrar iniciativa y dedicación laboral evitando la obtención de retribuciones por el desempeño en su trabajo; en cuanto a las condiciones motivacionales externas, éstas puntuaron dentro de los niveles promedio.

De esta manera logró también concluir que el estrés no influía en la motivación de los docentes del Colegio Menor Indoamérica debido a que cálculos estadísticos correspondientes demostraron que no existía correlación entre ambas variables.

Otra investigación internacional tomada como antecedente es la denominada *Motivación y satisfacción laboral en la empresa "Joe Banana" de la ciudad de la Paz, Bolivia*, realizada en la Universidad Mayor de San Andrés, de Calderón (2017); enfocada en encontrar la relación entre estas dos variables. Se llevó a cabo con una población de 150 personas pertenecientes a diversidad de áreas de la organización seleccionando una muestra no probabilística de 50 personas, mujeres y hombres entre los 20 y 45 años de edad; en este estudio emplearon como instrumentos la entrevista, el Cuestionario de Motivación al Trabajo CMT y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1998) para la recolección de la información.

Lo que este autor encontró en este estudio fue que el nivel de motivación era mayor al nivel de satisfacción. Estas dos variables se relacionaban en cuanto a los factores intrínsecos (logro y afiliación) que se sobreponían a los extrínsecos además que

los factores que influían para una mejor motivación pasaban por el hecho de ser reconocidos por los cargos de jefatura.

Este trabajo es importante como referente porque analiza adicionalmente a la motivación, la variable de satisfacción laboral y brinda información de ambas en el ámbito latinoamericano donde se ha trabajado con el mismo instrumento de medición

Otro trabajo investigativo tomado como antecedente internacional fue uno realizado en la ciudad de Madrid por Muñoz (2018), titulado *Relación entre Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta*, el cual tenía como objetivos evaluar tanto el perfil motivacional como los niveles de bienestar psicosocial y efectos colaterales y establecer si hay diferencias en los resultados obtenidos en función del género de los participantes. En este estudio cuantitativo y correlacional participaron 45 hombres y 45 mujeres, a quienes les fueron aplicados el Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT), que analiza el perfil motivacional del trabajador y el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), que se utilizó para analizar el bienestar laboral a través de la evaluación de dos factores que lo componen como son el bienestar psicosocial, compuesto a su vez por los factores de afectos, competencias y expectativa; y los efectos colaterales como la somatización, el desgaste y la alienación. En esta investigación se descubrió que no se encontraron diferencias significativas en la relación entre motivación y bienestar laboral de acuerdo a la influencia del género.

Se encontró que los niveles de motivación son más altos que los de satisfacción y que estas dos variables se relacionan en cuanto a los factores intrínsecos que son los factores motivacionales, necesidad de logro y necesidad de afiliación; más que sobre los factores extrínsecos es decir los factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad.

Otra investigación, que lleva por título *Estudio de la motivación laboral en el personal del centro de salud La Esperanza*, realizada por Soto (2018), en la que el objetivo fue conocer la motivación laboral en el personal que laboraba en dicha institución en la ciudad de Tacna, Perú. Este estudio de diseño cuantitativo, descriptivo y transversal se llevó a cabo con 77 personas que laboraban en las áreas asistencial, administrativa y servicios generales, que fueron seleccionadas a través de un muestreo aleatorio estratificado; se les aplicó el cuestionario de motivación laboral CMT, y los resultados se analizaron de acuerdo a sus características sociodemográficas, encontrando que los niveles de motivación estaban entre medio y alto y que el porcentaje de personal poco motivado fue de cero.

Este estudio es de importancia para la presente investigación dado que utiliza la misma metodología y analiza los resultados de acuerdo a las características sociodemográficas de la población de estudio, la cual está cercana también al número de participantes del actual trabajo, de tal manera que poder ser buen referente para el análisis y comparación de resultados con el contexto internacional.

Ampliando en cuanto antecedentes internacionales se tomó también como referencia el trabajo de investigación *Establecimiento de los niveles de motivación en el personal operativo y administrativo de la empresa SOLPAC S.A* realizado por Pillajo, (2018), quien se planteó como objetivo fundamental determinar los niveles de motivación en los colaboradores de esa organización, en la que utilizó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño exploratorio, no experimental; mediante la aplicación del Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) a sus 22 integrantes. Los resultados indicaron en cuanto a las condiciones motivacionales externas que sobresalía el factor de promoción, dentro de las condiciones motivacionales internas se destacó la afiliación y dentro de los medios utilizados para obtener retribuciones en el trabajo sobresalió la aceptación de normas y valores.

Alvarez & Flores (2019) en su tesis *Relación entre motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de posventa del sector automotriz, Lima 2018*, se propusieron como objetivo identificar si existía relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional (compuesto por el compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad) en los trabajadores de este sector. Este estudio se llevó a cabo mediante metodología cuantitativa, de tipo correlacional y diseño no experimental transversal y utilizando el Cuestionario de Motivación para el Trabajo (2012) y un instrumento de similares características de Montoya (2014; cit. Alvarez & Flores, 2019) para medir el Compromiso Organizacional. Participaron 138 colaboradores (entre 21 y 60 años de edad) del área de posventa de autos livianos de los concesionarios: Grupo Pana (Toyota), Derco (Susuki y Mazda), Automotores Gildemeister (Hyundai) e Inchcape (Subaru), de la ciudad de Lima; lograron dar cuenta que la motivación laboral se relacionaba de manera directa, positiva y significativa con el compromiso organizacional en sus componentes de compromiso afectivo-normativo y compromiso de continuidad.

A nivel nacional se encontró como antecedente para esta investigación el trabajo titulado *Incidencia de los factores de motivación para el trabajo en el Síndrome de burnout: un estudio con médicos y enfermeras de una clínica privada de la ciudad de Santa Marta, Colombia*, de Alvarez, Beleño, & Henríquez, (2010) quienes se propusieron como objetivo determinar el grado de relación existente entre el Síndrome de Burnout y los factores de Motivación laboral de los profesionales de esta clínica. Basándose en una investigación transversal no experimental de tipo correlacional,

trabajaron con 73 personas distribuidas en 44 auxiliares enfermeras, 11 médicos y 18 enfermeras jefes a quienes les fueron aplicados los instrumentos Cuestionario de Motivación para el Trabajo CMT y Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS); encontrando como resultados que no había presencia de síndrome de Burnout y que el perfil motivacional predominante correspondía al del salario, que hace parte de las condiciones de motivación externa; y que no existía relación significativa entre las variables de Síndrome de Burnout y los factores motivacionales.

Una tesis titulada *Análisis comparativo de los factores motivacionales de los empleados de un instituto de poligrafía de la ciudad de Bogotá según el tipo de contratación* realizada por Reales (2012) en la Universidad Santo Tomás, se trazó como objetivo describir las diferencias motivacionales de los empleados de esta empresa de poligrafía de Bogotá, teniendo en cuenta su contratación laboral según el tipo de contrato con el cual se halla vinculado con dicha organización, utilizando el Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) al aplicarlo a una muestra de 31 personas; para ello utilizó una metodología cuantitativa de diseño descriptivo. Al analizar los resultados pudo concluir que no existían diferencias significativas en cuanto a los contrastes motivacionales entre las personas que tenían un tipo de contrato por prestación de servicios y las personas que tenían un contrato a término indefinido.

García (2012) en su tesis “*Evaluación de la motivación de los trabajadores del área operacional de ANDI ASISTENCIA S.A*” con el objetivo de evaluar la motivación de los trabajadores del área operacional de esta compañía utilizó métodos empíricos, teóricos y procesamientos estadísticos como parte de un estudio cuantitativo y descriptivo, en el cual aplicó el Cuestionario de Motivación al Trabajo CMT a una muestra de 52 funcionarios de un total de 80 que laboraban en el centro de operaciones; estos funcionarios contaban con diferente tipo de experiencia, diferente cargo, diferente área, y diferente estado civil. La muestra incluyó 21 hombres (40%) y 31 mujeres (60%). En sus resultados encontró que, dentro de las condiciones de motivación interna, las puntuaciones en las subdimensiones de logro, autorrealización y afiliación eran significativamente mayores en los trabajadores solteros, los factores poder y reconocimiento eran significativamente bajos en los trabajadores de estado civil otros (unión libre, divorciado, viudo).

Dentro de los medios predilectos para conseguir retribuciones en el trabajo, las subdimensiones dedicación a la tarea y requisición eran significativamente bajas en los trabajadores de estado civil otros (unión libre, divorciado, viudo); aceptación de normas y valores y la expectativa eran significativamente mayores en los trabajadores solteros y la aceptación de la autoridad es significativamente mayor en el género femenino que en el masculino. Los promedios de las condiciones motivacionales externas mostraron que

los factores de salario y supervisión eran significativamente mayores en los trabajadores solteros, el contenido de trabajo era significativamente bajo en los trabajadores de estado civil otros (unión libre, divorciado, viudo) y grupo de trabajo y promoción eran significativamente mayores entre los asesores del front que los de coordinación y gestión de flotas.

Londoño, Restrepo & Flórez (2015) se dieron a la labor de describir “*Aspectos motivacionales en los pequeños productores del municipio de Angelópolis-Antioquia*” en un estudio cuantitativo, no experimental, de diseño transversal con un alcance descriptivo en el que dieron cuenta de los principales factores motivacionales de índole interna, externa y los medios más usados para conseguir retribución en el trabajo por medio de Cuestionario de Motivación al Trabajo CMT; aplicado a 26 productores pertenecientes a las agremiaciones de los aguacateros, los trucheros y los paneleros de este municipio. Concluyeron para esta investigación que los factores motivacionales a nivel general eran adecuados, aunque no estaban en un nivel alto, lo que pudo indicar probablemente poca orientación a metas o a la productividad alta.

Los aspectos motivacionales más altos fueron afiliación, reconocimiento, salario y requisición; siendo el factor más alto las condiciones motivacionales internas. El aspecto motivacional más bajo fue contenido del trabajo, que hace parte las condiciones motivacionales externas, lo que puede deberse a que los participantes eligieron ese tipo de trabajos, no por su interés hacia desempeñarse en ese campo, sino que lo vieron como una oportunidad económica. Las puntuaciones fueron bajas en los medios de preferencia para conseguir retribuciones laborales, debido probablemente a que sus trabajos no fueron elegidos por gusto, sino por una necesidad de supervivencia.

También se encontró la investigación de tipo cuantitativo, con un método no experimental descriptivo titulada “*Factores motivacionales presentes en los empleados de la empresa AT&S montajes*” realizada en la Universidad de San Buenaventura de la ciudad de Medellín, autoras Duque, Valencia & De Castro, (2016). Este estudio tuvo como objetivo identificar los factores de la motivación de 58 empleados y se llevó a cabo a través de la utilización del Cuestionario de Motivación al Trabajo de Toro (1994), que medía los factores de motivación interna de poder, el logro, la afiliación, la autorrealización, el reconocimiento; formas de conseguir beneficios como la dedicación a la tarea, la aceptación a la autoridad, la aceptación de las normas y los valores, la requisición y la expectativa; y en cuanto a motivación externa la supervisión, el grupo de trabajo, el contenido de trabajo, el salario y la promoción. Sus resultados indicaron que, a nivel de motivación interna el factor que más bajo puntuó fue autorrealización y reconocimiento fue el más alto. En cuanto a los medios favoritos para obtener beneficios en laborales, el factor de más baja puntuación fue la aceptación de la autoridad y el de

más alta puntuación fue requisición, ya referente a las condiciones motivación externa la más baja puntuación fue encontrada en contenido de trabajo y la más alta en salario.

El trabajo “*Caracterización de los estilos de liderazgo de los líderes del área de producción y la motivación laboral de los empleados de compañía de EMPAQUES S.A*”, realizado en la Universidad de San Buenaventura de Medellín con una metodología cuantitativa, con un alcance descriptivo exploratorio y de diseño no experimental y carácter transversal, tuvo el objetivo de caracterizar estas variables de estudio con la ayuda del CMT (Cuestionario de Motivación para el Trabajo) y el Cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ). De esta manera Cartagena & Quintero (2016) trabajaron con una muestra de 35 personas de una población total de 1181 empleados que integraban la compañía, quienes contaban entre sus características que eran empleados con vinculación directa con la compañía (superior a 6 meses) y afiliados al contrato sindical, de entre los 18 y 60 años de edad, de ambos sexos; que pertenecían exclusivamente a la sección de producción y correspondían a la totalidad de los trabajadores de esta área de la empresa.

Con resultados de este trabajo se permitieron concluir que los líderes de producción de esta organización tendían altamente a generar confianza y unión en los grupos de trabajo por tal razón estos factores se asociaban con la motivación laboral de estos empleados en un nivel alto. El tipo de liderazgo transaccional y el tipo transformacional predominaron, mientras algunos de los empleados tenían formas de liderazgo pasivas. Pudieron afirmar además que los trabajadores de esta compañía estaban, en mayor medida, motivados extrínsecamente y que sí existía una gran vinculación entre los estilos de liderazgo y los factores motivacionales de carácter laboral de los empleados.

Otro estudio tomado como antecedente fue el realizado en la Fundación Universitaria de las Ciencias de la Salud, designado con el nombre de *Factores motivacionales hacia el trabajo en el departamento de enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá*, cuyos autores Oliveros, Fandiño & Torres (2016), aplicaron el Cuestionario de Motivación hacia el trabajo CMT con el objetivo de generar un perfil motivacional del personal de enfermería del hospital. La población estudiada estaba compuesta por 398 personas pertenecientes al personal asistencial con lo que se pudo encontrar diferentes intereses motivacionales, en éste estudio se encontró que las variables con mayor percepción de interés fueron: autorrealización, dedicación a la tarea y grupo de trabajo, contrario a las de menor percepción de interés que fueron logro, expectativa y promoción. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores se motivaban principalmente a partir de condiciones externas.

Por su parte Bustamante & Cuadro (2017) en su investigación: *Factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de AGROJEMUR SAS en la ciudad de Cartagena de Indias* llevaron a cabo la identificación de dichos factores en los 31 empleados que laboraban en esa organización. Dentro de sus características se encontraron que poseían contratación a término indefinido, laboraban 48 horas o menos de esta cantidad a la semana, tenían más de 12 meses de estar vinculados con la empresa, recibían en su totalidad prestaciones sociales; también caracterizó a esta población que en su gran mayoría se trató de empleados masculinos, de estado civil unión libre o casados, con edades entre 35-39 años y con niveles educativos entre primaria y secundaria. Para este cometido implementaron un enfoque metodológico de tipo cuantitativo con diseño descriptivo y emplearon el Cuestionario de Motivación al trabajo CMT.

Los resultados de este estudio arrojaron que dentro de las condiciones motivacionales internas el factor con mayor puntuación fue el de afiliación, lo que llevó a concluir que estos trabajadores expresaban comportamientos orientados a la obtención o conservación de relaciones afectivas satisfactorias con sus compañeros; en cuanto a los medios predilectos para conseguir beneficios en el trabajo se concluyó que, al puntuar más alto el factor dedicación a la tarea, indicaba que estas personas tenían la tendencia a asumir conductas en su trabajo que se distinguían por su iniciativa hacia el trabajo, la dedicación de esfuerzo y tiempo por el mismo, y por la voluntad de mostrarse responsables y con un trabajo finiquitado de buena manera. En lo referente a las condiciones motivacionales externas, el salario sobresalió como factor motivante de los empleados, lo que les llevó a concluir que la motivación se daba porque se retribuía y compensaba el esfuerzo, prestigio y la seguridad en el sentido de que podían atender las demandas de índole familiar.

Además, lograron establecer que los factores que presentaron afectaban positivamente la motivación de estos colaboradores fueron la dedicación a la tarea, salario y afiliación; y los que repercutieron negativamente fueron la promoción, expectativa y aceptación de autoridad.

Se tiene en cuenta también el trabajo titulado *Caracterización de la motivación en el desarrollo de procesos administrativos de una empresa del sector tecnológico*, autoras Cárdenas, et al, (2018); realizada en la Universidad Piloto de Colombia en la ciudad de Bogotá, que tenía como objetivo analizar los factores motivacionales que incidían en el desarrollo de procesos administrativos en los empleados de dicha empresa, con el propósito de caracterizar dichos factores y su posible afectación en el desempeño laboral de sus empleados. Utilizó una metodología mixta (cuantitativa- cualitativa), diseño de tipo explicativo y el instrumento fue el Cuestionario de Motivación para el Trabajo CMT el cual fue aplicado a la totalidad de empleados administrativos de dicha

empresa (35). Los resultados fueron validados con un grupo focal de 8 personas, encontrando que las condiciones motivacionales tanto internas como externas afectaban de manera positiva los procesos al interior de la empresa. Concluyendo así que la motivación era un factor de suma importancia pues conllevaba a un alto desempeño y a la satisfacción de una persona en el trabajo.

Pulgarín (2019) en su tesis de especialización denominada *Factores motivacionales para el trabajo de los diferentes grupos generacionales que componen una empresa manufacturera del oriente antioqueño en el 2019*, identificó la variable motivación en sus diversos niveles (motivación extrínseca, intrínseca y medios preferidos para obtener resultados) basándose en una metodología cuantitativa de diseño descriptivo; para ello aplicó el Cuestionario de Motivación al Trabajo CMT a 116 personas que componían las generaciones Baby Boomers, la generación X y Millenials, que se encontraban activas laboralmente en esta empresa manufacturera. Los resultados obtenidos demostraron que los factores motivacionales tanto externos como internos, así como los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, se relacionaban entre si a pesar de ser condiciones diferentes y que eran significativas para cada una de las generaciones.

Al comparar las puntuaciones de cada uno de los factores en cada generación pudo definir que no existía una brecha grande entre las generaciones y algunos factores motivacionales, también que las tres que componen esta organización tendían a buscar reconocimiento y que el factor motivacional de menor relevancia era el de autorrealización.

En cuanto a estudios en el contexto local, se encontró el trabajo titulado *Análisis del ciclo motivacional en las personas vinculadas a Cooperativas de trabajo asociado y Asprosalud en la ciudad de Pereira*, realizado por López (2010) con el fin de comprender cómo se veían afectados los componentes del ciclo motivacional laboral en los asociados de tres cooperativas de trabajo asociado que tienen afiliados a personal de salud en la ciudad de Pereira que eran Gastrocoop CTA, Coopsalud CTA, Coodontólogos y una asociación de profesionales de salud (ASPROSALUD), y una empresa con contrato directo para su personal, Saludtotal EPS; además consideraron las condiciones de vinculación y la satisfacción de necesidades de los empleados. Para ello empleó un diseño mixto, el modelo cualitativo orientado a la observación e indagación de los participantes realizando a cada uno de los ocho integrantes de la muestra una entrevista semi estructurada, y aplicó el CMT de Toro (1992).

Los resultados e este estudio mostraron que el factor motivacional interno de mayor interés fue el logro; el factor externo fue la supervisión; y el medio más empleado para alcanzar retribuciones en el trabajo fue la aceptación de la autoridad. Se evidenció

también que el ciclo motivacional para todos los participantes se cumplía medianamente y concluyó que la población estudiada no alcanzaba la satisfacción laboral, no obstante a pesar de las barreras tampoco había insatisfacción debido a que tenían compensación; valoraban estar ocupados y tener empleo así como tener buenas relaciones con sus compañeros y que se les retroalimentaba acerca de su rendimiento laboral.

Otro trabajo que aborda esta variable es el titulado *Programa de promoción y prevención en salud mental y descripción del perfil motivacional de los colaboradores de la empresa Colombina S.A* realizado en la Universidad Católica Popular de Risaralda, en el cual Arias (2010) presentó en un primer apartado el diseño de un programa de promoción y prevención en salud mental, con el objeto de prevenir los riesgos psicosociales al crear una cultura del cuidado de la salud mental y, en un segundo apartado se enfocó en describir cuáles eran y qué tipo de factores motivacionales presentaban los colaboradores pertenecientes al área administrativa y de producción; identificando los motivos por los cuales una persona trabaja y posibles diferencias entre ambos departamentos basado en el instrumento psicométrico Cuestionario para la Motivación del Trabajo de Toro CMT.

Esta autora utilizó para este segundo eje una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo y comparativo y trabajó con una muestra de 100 colaboradores (10% del total de la población) repartidos en 50 del área administrativa y 50 de producción, que a su vez se dividieron en 4 grupos cada uno de 25 personas para la aplicación del instrumento. Los resultados de este trabajo indicaron que el perfil motivacional de los operarios, reflejó dentro de los medios preferidos para obtener retribuciones, un resultado alto en el factor dedicación a la tarea y un puntaje bajo en expectativa; en las condiciones motivacionales internas, la variable alta fue afiliación y autorrealización la más baja, estos resultados mostraron diferencias promedio del perfil motivacional de los administrativos donde las condiciones motivacionales internas con la variable poder lograron puntajes altos, y autorrealización presentó un puntaje bajo; de acuerdo con los medios preferidos, el factor dedicación a la tarea arrojó un promedio alto y expectativa un puntaje bajo.

En ambos grupos se reflejó alta motivación extrínseca y promedio bajo del factor promoción. De igual manera administrativos y operarios demostraron interés en el factor dedicación a la tarea.

Otra investigación relacionada con la motivación es la denominada *Factores motivacionales presentes en los trabajadores forestales vinculados a Pro – Oriente S.A., ubicados en el Aserrío la Miel, Pensilvania* Leal (2011), realizado en la Universidad de Manizales, que tenía como objetivo describir los factores motivacionales de los trabajadores forestales vinculados a dicha empresa. El trabajo se llevó a cabo por medio

de un estudio cuantitativo, el diseño fue descriptivo de corte transversal y utilizando como instrumento el Cuestionario de Motivación al Trabajo CMT; la población de este estudio tenía unas características especiales entre las cuales se puede mencionar que al ser una labor forestal era desempeñada exclusivamente por el género masculino, todos ellos contaban con un tiempo de vinculación con la empresa de entre 10 a 20 años y se encontraban en el periodo de adultez tardía, siendo el mayor número de ellos integrantes del nivel operativo de la organización y en un alto porcentaje con tipo de contrato a término indefinido.

Los resultados encontrados refirieron que, en cuanto a motivación interna, los colaboradores poseían un gran interés por obtener reconocimiento y un menor interés por el logro; respecto a los medios que preferían para obtener retribuciones en el trabajo, estos trabajadores se inclinaron más por la dedicación a la tarea, es decir que mostraron iniciativa por realizar sus actividades y en menores proporciones la aceptación a la autoridad y la requisición. En cuanto a los factores motivacionales externos, los trabajadores reflejaron interés por el grupo de trabajo al demostrar querer estar en contacto con otros, participar en acciones colectivas, y expresaron en menor proporción interés por el contenido del trabajo.

Por su parte Arias & Soto (2011) en su proyecto *Caracterización del nivel motivacional de los empleados que laboran en la empresa Centracom S.A. de la ciudad de Pereira de acuerdo a la antigüedad y el área de trabajo*, llevado a cabo en la Universidad Católica Popular del Risaralda, enfocaron sus esfuerzos en determinar el nivel de motivación de los empleados de esta empresa y utilizaron el CMT de Toro (1992). Bajo un diseño transversal/descriptivo y contando 17 trabajadores seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, lograron caracterizar las semejanzas y divergencias de los factores motivacionales (Motivación Interna, motivación externa y medios preferidos) entre la antigüedad y el departamento (Comercial y Administrativo), encontrando que, en la distribución por áreas en cuanto a la puntuación total fueron muy poco notorias las diferencias en motivación; no obstante la motivación intrínseca se mostró alta en el área comercial, en comparación con los administrativos, quienes tenían puntajes altos en motivación extrínseca.

En estos resultados de acuerdo al área, no se distinguieron diferencias significativas de acuerdo al análisis comparativo, los puntajes señalaron una distribución similar en las dos áreas al evidenciar puntajes altos en condiciones motivacionales intrínsecas de afiliación y reconocimiento y un puntaje bajo en auto-realización; por otro lado, las condiciones motivacionales extrínsecas mostraron puntajes altos en grupo de trabajo y salario, y arrojaron puntaje bajo en contenido de trabajo; los medios preferidos puntuaron dentro de un rango medio.

Referente a la caracterización de los factores motivacionales de acuerdo a la antigüedad se encontró que tanto empleados nuevos (1 a 5 años) como antiguos (6 a 10 años) tenían un comportamiento similar mostrando que en las condiciones motivacionales internas lograron un promedio alto en afiliación y reconocimiento, y un puntaje bajo en auto-realización; para la motivación extrínseca, marcaron puntajes altos en los factores grupo de trabajo y salario, y contenido del trabajo mostró un puntaje bajo. El factor que difirió en puntajes fue el de promoción, el cual arrojó un promedio alto en los nuevos y bajo en los antiguos. En los medios preferidos para obtener retribuciones se obtuvieron puntuaciones medias en ambos grupos.

Este trabajo investigativo aporta al presente trabajo bases para hacer el análisis comparativo como estudio en el contexto regional por la similitud del estudio, población, instrumento y caracterizaciones de los sujetos de estudio; mostrando además como se ha medido la motivación una empresa que también tiene como actividad principal la oferta de productos y servicios.

Marín (2011) desarrolló un trabajo investigativo titulado *Relación entre los factores de clima laboral y la motivación en los empleados de la Cooperativa de Coohobienestar*, realizado en la Universidad Antonio Nariño, que tenía como objetivo establecer la relación entre estas dos variables, utilizando un metodología cuantitativa de carácter descriptivo correlacional. Para describir el grado y tipo de motivación empleó el Cuestionario de Motivación al Trabajo CMT y el IMCOC para medir el clima laboral, aplicados a 58 empleados correspondientes al 93,5% del total de los integrantes de la cooperativa que integraban 7 áreas de trabajo. En este estudio logró establecer que no existía una correlación lineal entre los factores de clima organizacional y los factores que integraban la motivación e indicaban que ambas variables emergían de la dinámica organizacional que se presentaba en dicha cooperativa sin afectarse mutuamente.

También en cuanto a investigaciones locales se encontró el trabajo de metodología descriptiva *Incidencia de la motivación en la estabilidad laboral del personal de la empresa Servimercadeo regional Pereira*; llevado a cabo en la Universidad de Manizales por Ardila y Ortiz (2013). En este estudio se aplicaron diferentes técnicas e instrumentos (Entrevista de retiro, Grupos focales y Cuestionario de Motivación al Trabajo CMT), con los cuales analizaron la percepción de los grupos de trabajo activos y de las personas retiradas, encontrando entre los resultados que la estabilidad laboral de los grupos de trabajo se da principalmente por el clima laboral con respecto a las relaciones interpersonales en la empresa y que el reconocimiento por parte de los superiores y el pago oportuno del salario los motivaba a permanecer en los puestos de trabajo.

Este trabajo aporta a la investigación evidencia de la influencia de la motivación en la estabilidad laboral del personal, principalmente por los factores de reconocimiento y el salario, componente de las condiciones motivacionales extrínsecas, que también se pretenden evaluar en el presente estudio.

Otro trabajo tomado como antecedente local es el titulado *Factores motivacionales del personal vinculado por contrato de prestación de servicios del DANE Armenia*, Lagos (2013), realizada en la Universidad Antonio Nariño el cual buscaba caracterizar la Motivación Laboral en dicho contexto y que utilizó el Cuestionario de Motivación para el Trabajo CMT para la recolección de los datos. Guiada por una metodología cuantitativa, de carácter descriptivo en la que la población objeto de estudio estuvo conformada por 43 contratistas correspondientes al 86% del total de los empleados.

Los resultados de esta investigación evidenciaron que los factores motivacionales externos de los contratistas, como el salario y la promoción obtuvieron bajas puntuaciones al igual que los factores motivacionales internos de expectación y el logro; por el contrario, se observó motivación en los factores internos de la dedicación a la tarea y la afiliación, y en los factores de carácter externo en la interacción social con sus grupos de trabajo y con sus labores particulares.

Este trabajo es de utilidad para la investigación dado que fue realizado en la misma ciudad y por la misma institución académica, con similitudes metodológicas, lo cual lo hace un buen referente para la comparación de resultados.

Otro estudio tomado como antecedente es la investigación *Factores motivacionales presentes en docentes de una Institución educativa pública del sector norte de La Dorada, y su relación con el clima laboral*; realizado en la Universidad de Manizales por Mejía (2014), la cual fue un estudio ex post facto descriptivo de corte transversal que permite valorar el comportamiento de las variables clima y motivación. Utilizó como instrumento el CMT de Toro (1992) y un cuestionario para medir clima laboral TECLA. Los resultados arrojaron que en cuanto a las motivaciones intrínsecas de los docentes lo más motivante es la afiliación o el sentir que pertenecen a cierto entorno y referente a las condiciones motivacionales externas, lo que más los motiva es el salario. También encontraron que los valores de correlación entre motivación y clima laboral son estadísticamente débiles.

Las anteriores investigaciones muestran que la motivación y sus componentes presentan un carácter de transversalidad al afectar y correlacionarse incluso con otras variables de estudio de gran importancia para el recurso humano de los diferentes tipos de organizaciones como lo son el clima organizacional, el desempeño y la satisfacción

laboral; lo que demuestra la importancia de que las empresas conozcan el perfil motivacional de sus grupos de trabajo.

Abordando en la temática de motivación Villegas (2017) se propuso, en un trabajo denominado *Influencia de los niveles de estrés en la motivación de los docentes catedráticos de la facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, según los factores de la teoría de Herzberg. El caso de la “Universidad de Manizales”*, analizar la influencia de la motivación y la presencia de estrés laboral, de los docentes catedráticos de la FCCEA de la Universidad de Manizales, a la luz de la teoría de los dos factores higiénicos y motivacionales (internos y externos) de Herzberg. Con una metodología cuantitativa y a través de una encuesta dirigida a una muestra probabilística de 14 docentes catedráticos de una población total de 58 adscritos a esta institución y, teniendo en cuenta las variables dependientes de edad, género y antigüedad en la universidad, pudo dar cuenta en su análisis de resultados y a través de supuestos que: a mayor edad, mayor estabilidad laboral de los docentes catedráticos; las mujeres que ejercían la docencia como catedráticas presentaran mayor nivel de frustración al momento de resolver inconvenientes; los docentes catedráticos que llevaban más tiempo de vinculación, se sentían más a gusto con el entorno de trabajo; y la mayoría de los docentes catedráticos eran relativamente nuevos respondiendo de manera positiva a la alta motivación presentada.

Concluyó a niveles generales que los participantes cumplían con la siguiente caracterización socio-demográfica poblacional: la mayoría eran hombres, jóvenes y no llevaban más de tres años como docentes de la Universidad y cuyos resultados generales de la encuesta mostraron altos niveles de motivación dentro de las labores que desempeñaban, principalmente en lo que concernía a la permanencia en las instalaciones de la institución durante su jornada laboral y los espacios en los que trabajaban.

Durante el mismo periodo, Arango & Grisales (2017) ejecutaron un trabajo de investigación que titularon *Factores motivacionales que determinan la permanencia de los colaboradores de ADYLOG* con el propósito de identificar cuales factores motivacionales determinaban permanencia de los colaboradores de esta organización. Esta investigación tenía un fundamento teórico basado en la teoría motivacional de Herzberg (1959; cit. Arango & Grisales, 2017) y la teoría de la Sinergia Motivacional de Londoño (1994; cit. Arango & Grisales, 2017) y fue realizada con un enfoque cuantitativo a través de un estudio de campo en la Empresa Adylog S.A.S en la que aplicaron un instrumento de medición, construido por los autores del estudio, a un grupo de colaboradores que permitiera conocer las percepciones que tenían los empleados frente a los factores intrínsecos y extrínsecos que inciden en la motivación laboral, para la cual definieron las siguientes variables: condiciones físicas del trabajo, supervisión,

salario y beneficios, políticas de la organización, relaciones con los compañeros de trabajo, logro y reconocimiento, responsabilidad, trabajo en sí mismo y progreso.

En esta investigación realizaron un análisis descriptivo y tomaron como muestra a 20 colaboradores que representaban el 30% del total de integrantes de la organización, quienes ocupaban cargos en los roles estratégico, administrativo, ejecutivo, asistencia y operativo; donde el 21% eran Hombres y el 79% mujeres. De acuerdo al análisis de los resultados pudieron concluir que los empleados se sentían más satisfechos y motivados con los factores intrínsecos (afiliación, logro, trabajo en sí mismo y competencia) que con los factores extrínsecos. Evidenciaron también que los principales factores motivacionales que incidían a los colaboradores a permanecer en la organización eran: la filosofía de empresa, el clima laboral, las relaciones interpersonales, la solidaridad, el trabajo en equipo entre compañeros y líderes y la fuente de conocimiento y experiencia que les proporciona la empresa para el desarrollo de las habilidades profesionales y personales; y que los factores que generaban insatisfacción a los colaboradores eran: el salario y beneficios, condiciones físicas del lugar de trabajo, promociones internas, la falta de espacios para la transferencia de conocimientos y el equilibrio entre vida laboral y la personal.

Estos resultados fueron contrastados con las entrevistas de retiro que realizaba la organización, y encontraron que existía una relación con la información arrojada en el instrumento de medición; factores como el salario, beneficios y la oportunidad de ascenso fueron motivos que incidieron en la decisión de retirarse de la empresa en las personas entrevistadas.

Una vez expuestos los principales antecedentes de la motivación en el ámbito laboral, se procede a la presentación del marco teórico que sustentará la presente investigación.

Referente conceptual

En esta apartado se aborda la motivación y sus factores como integrante importante y que se encuentra siempre presente, en diferente intensidad, en las personas que se desenvuelven al interior de las organizaciones, y como esta puede influir en áreas que son exclusivas de las personas y de las relacionadas con el contexto laboral, brindando de esta manera una visión amplia e informativa que dará sustento a este estudio. A continuación, se presentarán las definiciones y postulados teóricos más relevantes en cuanto a la motivación a nivel general y laboral se refiere.

Motivación. El origen etimológico de la palabra motivación viene de la combinación de los términos latinos *motus* (que significa “movido”) y *motio* (que

traduce movimiento). En los campos de la filosofía y la psicología el sentido de la palabra motivación está relacionado con las cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo acciones y a sostener su conducta hasta que haya logrado cumplir los propósitos que se planteó inicialmente. Esto está asociado además con el interés y la voluntad. Es decir “puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas” (Pérez & Merino, 2008).

En la definición de Chiavenato (2009):

La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano. (p.236)

Delgado (1998; citado por Guillén & Guil, 2000), conceptualiza la motivación como un proceso en cual las personas que desarrollan cierta actividad, toman la decisión de encaminar esfuerzos con miras a conseguir metas u objetivos que satisfagan determinadas necesidades y/o expectativas, cuyo nivel de satisfacción depende de la capacidad de esforzarse para satisfacer alguna necesidad personal. (p.197).

Puede decirse entonces, a rasgos generales, que la motivación está dada por una continuidad que se origina del impulso de satisfacer algún tipo de necesidad, principalmente de índole personal, también dado por las demandas del entorno, que incita a su vez a realizar un nivel de esfuerzo del cual dependerán los resultados, produciendo en el individuo un determinado nivel de agrado o satisfacción condicionada a dicho esfuerzo en la realización de la tarea ya sea esta propuesta o demandada. En otras palabras, el impulso, la necesidad, los objetivos o metas, el esfuerzo, los resultados y la satisfacción, son los componentes principales y, en la mayoría de los casos secuenciales, del constructo de la motivación.

Teorías de la motivación. En la revisión del concepto de motivación se pueden encontrar una serie de definiciones o características generalizadas, a pesar de la gran variedad de explicaciones que a lo largo de la historia diferentes autores han dado en sus teorías, de las cuales se han hecho diversidad de clasificaciones que se presentan a continuación.

Teorías de proceso. Estas teorías describen concretamente el proceso motivacional, es decir, como se produce la motivación, y abordan específicamente los

aspectos de carácter cognitivo de esta variable dado que la misma es producto de evaluaciones y percepciones de varios aspectos del ambiente de trabajo.

Teorías de la expectativa o de la instrumentalidad. Estas teorías ven la motivación como producto de la relación entre las variables cognitivas, como evaluación de la probabilidad de los efectos de la conducta; y las variables afectivas, que son las atracciones que tienen para las personas el resultado de sus actividades. Estas teorías ven este tipo de relación entre estas variables como una operación aritmética básica de multiplicación, es decir, si una de ellas está en nivel cero, el resultado final también es cero.

Teoría path-goal (medio - finalidad) de Georgopoulos, Mahoney y Jones (1957; cit. Toro, 1992). Proponen que el rendimiento laboral en las personas aumenta si este es percibido como un medio (path) para conseguir sus objetivos personales (goal) y, de igual manera, el rendimiento laboral tendría niveles bajos si este no es percibido como el medio para lograr dichos objetivos.

Teoría VIE de Vroom (1964; cit. Toro 1992). Los conceptos básicos con los que este autor estructura su teoría son:

- a. Valencia: valor que las personas le dan a los resultados de sus acciones.
- b. Instrumentalidad: percepción anticipada que las personas tienen cuando asumen que la probabilidad de que un resultado (primer nivel), por ejemplo, el rendimiento laboral, le sea de utilidad para obtener otro resultado (segundo nivel).
- c. Expectativa: probabilidad de que determinado esfuerzo conlleve a determinado resultado de primer nivel.

Según Vroom (1964; cit. Toro 1992), un trabajador tendrá un rendimiento alto si de manera anticipada ha concluido que su dedicación y esfuerzos influirán en su rendimiento laboral, y este resultado a su vez influirá en otros resultados de interés de dicho empleado, caso contrario si concluye que tales resultados no dependen de su esfuerzo.

Teoría de la equidad de Adams (1963, 1965; cit. Toro, 1992). Hacen parte también de otro tipo de teorías denominadas “teorías del equilibrio” que se basan en “la teoría de la disonancia cognitiva” de Festinger (1957), que se ocupan de los estados de tensión y sus reducciones, contrario a las teorías centradas en las expectativas. De acuerdo con este autor, un trabajador hace comparaciones subjetivas de qué tipo de beneficios obtiene al realizar un esfuerzo y lo que les genera un tipo de esfuerzo igual a otros trabajadores. Si se da cuenta de que hay diferencias en cuanto a los resultados se

produce entonces una situación de inequidad y esta percepción a su vez generará en él una tensión.

Teoría de la finalidad o de las metas de Locke (1968, 1969; cit. Toro, 1992).

Esta teoría propone que optan de manera consciente por lograr unas metas y estas decisiones constituyen la parte más importante de la motivación laboral. Al analizar las relaciones entre las metas y el nivel de ejecución se puede concluir, de acuerdo con quienes han investigado esta teoría, que las metas concretas conllevan a un nivel de rendimiento más alto que las metas específicas, al igual que las metas difíciles (cuando han sido aceptadas) en lugar de las fáciles, así como la existencia de retroalimentación (de gran importancia cuando es generada por la propia persona) en lugar de su ausencia.

Teorías de modelos integradores. La mayor parte de las teorías se ocupan solo de una característica específica de la motivación laboral, si profundizar en otros aspectos o siquiera mencionarlos. Generalmente las teorías de la motivación no se contraponen de una manera clara, en lugar de eso dejan espacio para considerar que podrían complementarse entre sí. Varios autores han relacionado por ejemplo las teorías de contenido con las teorías de proceso, con el objetivo de dar una visión global de la motivación.

Robbins (1994; cit. Lagos, 2013) presenta una propuesta integradora con los componentes de la teoría de las expectativas, en la que relaciona el esfuerzo con el rendimiento, el rendimiento con las recompensas recibidas, y estas últimas las relaciona con la satisfacción con las metas personales. Integra la teoría de las metas en cuanto propone que las metas dirigen la conducta y por lo tanto influyen en el esfuerzo que las personas están dispuestas a hacer.

Este autor integra también la teoría existencia, relación y crecimiento (ERG) al proponer que si las personas sienten que satisfacen sus necesidades dominan a través de las recompensas que reciben, entonces la motivación será mayor; y adhiere además las teorías de las motivaciones sociales en lo referente al reforzamiento y el motivo de logro al reconocer que las recompensas que obtienen las personas por sus conductas son las que refuerzan esos mismos comportamientos, la teoría de la equidad en cuanto a que las personas comparan si conductas similares a las que ellos realizan obtienen la misma recompensa en los demás y la teoría del procesamiento de la información en cuanto a que las características objetivas de una actividad no tienen tanta influencia en la motivación como si la tiene la percepción de las características de esa actividad.

Teorías de contenido. Las teorías de contenido analizan y describen puntualmente que factores o elementos motivan a las personas a trabajar. En este las más destacadas son:

La jerarquía de las necesidades de Maslow (1954). Este autor postula que cada persona tiene una serie de necesidades que se organizan de jerárquicamente de la siguiente manera:

1. Fisiológicas: como alimento, agua, temperatura adecuada, etc
2. De seguridad: como estabilidad personal, ausencia de amenazas, etc.
3. Sociales: como afecto, vinculación social, interacción, amor, etc.
4. Estima: relacionadas con la autoestima y el reconocimiento externo.
5. Autorrealización: como llegar a ser los que se es capaz de ser de forma continuada.

También propone que cuando una de estas necesidades se encuentra satisfecha, aunque no necesariamente lo esté plenamente, deja de motivar y la siguiente necesidad en la jerarquía será la que genere la motivación, no obstante, una necesidad superior entrará en juego si no se encuentra ampliamente satisfecha la necesidad inmediatamente inferior.

La tarea más importante a la hora de trabajar con esta teoría clásica es que es netamente necesario identificar en qué nivel de la jerarquía se encuentran las personas para motivarlas de manera eficaz.

Teoría X– Y de McGregor (1960; cit. Chiavenato, 2006). En esta teoría se contraponen dos postulados relacionados con la condición humana y que pueden representar dos puntos de vista frecuentes en entre los empresarios:

1. La teoría X, desde un ángulo de pesimismo, esta propuesta entiende a las personas como seres a los que no les gusta trabajar, de manera de que si no tuvieran la obligación de hacerlo no lo harían, es decir, que para que las personas trabajen es necesario ejercer sobre ellas presión de manera constante, amenazarlos y en lo posible mantenerlos controlados y supervisados. También ve a los trabajadores como una mayoría que no tiene grandes ambiciones, evitan asumir responsabilidades y que solo le da importancia a la seguridad que el trabajo les ofrece sin fijarse en otros factores laborales.
2. La teoría Y es la contraposición a la propuesta anterior, desde un punto de vista optimista ve a los empleados como un conjunto al que le agrada trabajar, pueden controlarse por sí mismos sin estar obligatoriamente supervisados, asumen responsabilidades y pueden implicarle creatividad a su labor y la toma decisiones que la ejecución de sus funciones requiera.

Teoría Bifactorial de Herzberg (1959; cit. Chiavenato, 2006). También es llamada la “teoría de la motivación – higiene”. Las bases de este postulado hablan de que los hay dos factores distintos que dan lugar a la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, no obstante, no se pueden catalogar como dos polos opuestos sino como dos componentes de una misma variable.

1. El factor satisfacción –no satisfacción: se influencia de los factores motivadores del trabajo, entre ellos se cuenta el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, el trabajo en sí mismo y la promoción; también catalogados como factores intrínsecos.
2. El factor insatisfacción – no insatisfacción: este se ve influenciado por factores extrínsecos también llamados de higiene o ergonómicos, estos reducen la insatisfacción pero que por sí mismos no son factores motivadores. Entre ellos se cuentan las políticas de la organización, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, los salarios o la dirección.

Teoría de las motivaciones sociales de McClelland (1951, 1961; cit. Toro, 1992). De acuerdo con este autor, la motivación en el trabajo varía en función de tres necesidades o motivos que se van perfilando como resultado del aprendizaje del día a día:

De logro: direccionamiento al seguir un modelo para alcanzar el éxito, evitar el fracaso y llegar a realizarse.

De poder: necesidad de ejercer sobre control e influencia sobre los demás.

De afiliación: necesidad de tener afectividad en las relaciones interpersonales.

De acuerdo con este planteamiento, las personas con mayor motivación hacia el logro se inclinan o tienen preferencia por desempeñarse en trabajos en los cuales: a) el resultado dependa del propio esfuerzo, b) encuentre riesgos o un grado de dificultad moderado y c) se le retroalimente acerca del mismo de manera inmediata y concreta.

Teoría ERG de Alderfer (1969; cit. Chiavenato, 2006). Esta teoría viene siendo la teoría de Maslow adaptada al ámbito laboral, con una especie de modificaciones entre las cuales se destacan que:

- a. Se reducen los niveles de necesidades, pasando de las cinco escalas iniciales a solo tres dado que se pueden juntar de la siguiente manera:
 1. Necesidades de existencia (E): conformadas por las fisiológicas y de seguridad,
 2. Necesidades de relación (R): compuestas por las sociales y las de reconocimiento externo.

3. Necesidades de crecimiento (G): conformadas por las de autorrealización y autoestima.
- b. Continúa aceptando que las necesidades que se encuentran satisfechas estimulan la necesidad de satisfacer las de orden superior sin la obligatoriedad de que deben ser las necesidades inmediatamente inferiores las que se satisfagan para que entren en juego las superiores.

Tipos de motivación laboral. En cuanto a la motivación laboral se pueden hablar de dos subtipos de este concepto que pueden llegar a influir en diferentes áreas del trabajo en mayor o menor medida, como pueden ser la producción, la calidad, el desempeño, entre otras. Podemos encontrar entonces:

Motivación intrínseca. Según la clasificación que Maslow hace de la motivación y la satisfacción de necesidades, este tipo de motivación sería la que permite la satisfacción de las necesidades superiores, es decir las tres últimas de su pirámide: necesidades de sociales, de estima y de autorrealización. Este tipo de motivación tiende a satisfacer este tipo de necesidades partiendo de las características del trabajo, particularmente las del contenido y su ejecución, como el tipo de trabajo y el proceso de realización del mismo (autonomía, oportunidades de poner en práctica los conocimientos y habilidades con los que cuenta el trabajador), el reconocimiento que se obtiene por parte de los demás, la responsabilidad y el desarrollo personal que se ven implicados y la autoevaluación por la ejecución de las tareas. “Las personas con un nivel de formación medio o elevado y que responden a las características de la teoría ‘Y’ de McGregor aumentarán su motivación si la organización mejora estas variables” (Guillén & Guil, 2000 p. 204).

De acuerdo con Hackman y Oldman (1980; cit. Guillén & Guil, 2000) en su “Modelo de las características del trabajo” afirman que la motivación laboral interna o intrínseca se da cuando en la persona se producen tres ‘estados psicológicos críticos’ que son la significatividad del trabajo, la responsabilidad personal que se tiene sobre los resultados del trabajo y los conocimientos de los resultados del trabajo realizado.

No todas las personas tienen las mismas reacciones frente a estas características, dado que hay unas variables que modulan los estados psicológicos críticos como los son los conocimientos y destrezas con los que se cuentan, la necesidad de crecimiento y la satisfacción personal con aspectos particulares del entorno laboral.

Así es observable que los aspectos motivacionales internos son activadores de necesidades que surgen al interior de las personas pero que se satisfacen únicamente al interior de ellas mismas a diferencia de los factores motivacionales externos, se

manifiestan de formas diferentes y por tal razón deben ser abordados de manera especial.

De acuerdo con Toro (1992) las condiciones motivacionales internas y externas se complementan, dado que no es posible comprender los fenómenos internos sin tener en cuenta el medio externo, esto se debe a que ambas son dimensiones que componen el mismo constructo motivacional. Aunque se pueden discriminar y analizar de forma separada, ninguna de las dos puede por sí sola explicar de manera satisfactoria la motivación.

Las condiciones motivacionales internas. Están conformadas por 5 variables representativas: logro, poder, afiliación, auto-realización y reconocimiento. De manera conjunta, estas variables describen condiciones de carácter cognitivo y afectivo, a través de los cuales las personas derivan sentimientos de agrado o desagrado resultantes de sus experiencias en momentos externos determinados o de sus interacciones con otras personas. Tanto los sentimientos de agrado como de desagrado que pueden experimentar alguna vez las personas, pueden activar conductas de acercamiento o evitación a dichos eventos o demás personas.

Logro (LOG). Las personas lo expresan a través de acciones o intenciones de competir con los demás y ganarles en la búsqueda de la excelencia o de inventar algo nuevo. La dificultad en este tipo de tareas debe estar en un nivel promedio, debido a que en este rango se activan mucho mejor las conductas orientadas al logro.

Poder (POD). Se caracteriza por acciones e intenciones de querer controlar, dominar o influenciar a otros individuos o grupos al igual que con los medios que permitan ejercer dominio a través de posiciones de mando, medios de comunicación o la influencia en las recompensas e incentivos.

Afiliación (AFI). Es expresada por las acciones o deseos de entablar relaciones de afecto y amistad en el ámbito laboral, es de mucha importancia la calidez, el apoyo, la compañía y la unión que pueden proporcionar estas relaciones entre compañeros de trabajo.

Auto-realización (A-R). Se expresa a través de acciones o deseos de realizar tareas que permitan hacer uso de los conocimientos y habilidades con los que cuentan las personas y la mejora de los mismos en ese proceso.

De acuerdo con Maslow, la auto-realización es la cúspide de la pirámide del proceso motivacional y de satisfacción de necesidades, por ello es el último logro en los individuos. En distintas teorías psicológicas el término auto-realización se utiliza para

referirse a la realización de todo el potencial que poseen las personas. Si bien no exige una meta determinada, también es alusiva a aquella tendencia a realizarse personalmente tanto como pueda.

Reconocimiento. Puede observarse a través de deseos o actividades por parte del empleado destinadas a conseguir, por parte de sus compañeros y superiores, la atención, aceptación o admiración por lo que hace, sabe o es capaz de hacer y lo que es como persona dentro de la organización.

Motivación extrínseca. Se da en las personas cuando se orientan a la satisfacción de las necesidades inferiores, es decir, de acuerdo con la escala de necesidades de Maslow: las necesidades fisiológicas y las de seguridad. Es catalogada como “extrínseca” porque se satisfacen estas necesidades partiendo las condiciones de carácter externo a la ejecución del propio trabajo como lo son las retribuciones económicas, ya sean de carácter monetario o en especie, o las características particulares del contrato laboral que pueden variar de acuerdo al contexto, la organización o el tipo de tarea.

Este tipo de motivación “es mas propia de las personas para las que la actividad laboral no es un fin en sí misma, sino un medio para obtener otros fines” (Guillén & Guil, 2000). Las personas que cumplen con las características del modelo X de la teoría de Mcgregor aumentarían su motivación con este tipo de elementos.

De acuerdo con Toro (1992) existen unas condiciones motivacionales externas que estan compuestas por factores relacionados exclusivamente con el medio organizacional y del puesto de trabajo que hacen parte del medio ambiente laboral del individuo y que deben analizarse con los criterios propios de su condición de estímulos.

Las condiciones motivacionales externas. Están conformadas por 5 factores que revelan el interés por el trabajo y refuerzan comportamientos dirigidos a obtenerlos. Estcan represntados por la supervisión, el grupo de trabajo, el contenido del trabajo, el salario y la promoción; y dan cuenta del valor que las personas le atribuyen a diversos tipos de retribuciones por sus resultados que una empresa les puede brindar.

La supervisión (SUP). Es el valor que el individuo le atribuye a los comportamientos que sus superiores o la organización misma le tenga consideración, le reconozcan su trabajo o le brinden retroalimentación acerca de la ejecución de sus tareas; es decir es el deseo del empleado de estar en una empresa donde pueda percibir que sus jefes estan pendientes de sus subalternos.

Grupo de trabajo (GT). Hace referencia a las condiciones sociales inherentes al trabajo que le permiten al empleado estar en contacto y comunicación constante con los

demás integrantes de la organización, quienes puntúan alto en este factor son personas que se encuentran a gusto en ambientes laborales que les incentiven a realizar tareas grupales, apoyarse entre compañeros, participar en acciones colectivas, compartir tiempo y espacios con los otros y aprender de ellos.

Contenido del trabajo (CT). Son las condiciones del trabajo propiamente dicho que pueden proporcionar a las personas diferentes grados de autonomía y responsabilidad, variedad en las actividades, interés hacia la realización de las tareas asignadas, posibilidad de contribuir y aportar en la elaboración de cierto trabajo o de trabajar en un proyecto mucho más grande que el sus actividades cotidianas. Por tal razón, las personas que tienen puntuaciones muy altas en este factor, suelen desmotivarse fácilmente son tareas repetitivas y monótonas o en aquellos puestos donde la responsabilidad sea relativamente baja.

Salario. Puede entenderse como el valor que devenga el individuo como remuneración a las ocupaciones desempeñadas en un acuerdo previo de trabajo. Es una compensación de carácter económico, que dependiendo su modalidad y grado le ofrece al colaborador un beneficio por esforzarse o posición de prestigio y una seguridad de que puede tener cierta calidad de vida, atendiendo a sus necesidades de índole personal así como las de su familia, percibiendo por tal razón una correspondencia entre lo que recibe y su estilo de vida.

Promoción (PRO). Da a entender la perspectiva y la posibilidad que perciben las personas de cambiar de puesto en la jerarquía de la organización, de manera ascendente y de cumplir las expectativas de progreso personal, de prestigio y aproximación a contextos y situaciones de mayor responsabilidad. Esta promoción puede ser otorgada por la experiencia, la capacitación o los méritos que proporcionan los buenos resultados en el desempeño de sus funciones, aunque la decisión de dicho beneficio es exclusivamente unilateral de los superiores o la organización.

De esta manera se puede observar que la motivación externa la componen elementos que están ajenos a las personas y que hacen parte principalmente del contexto laboral y las condiciones organizacionales en el que se desenvuelven y más específicamente al contenido o condiciones que el trabajo ofrece y tampoco todos los componentes de la motivación afectan a las personas de la misma manera e intensidad, su influencia puede depender de las percepciones individuales de cada persona en función de las necesidades que tengan.

Toro (1992) también plantea de acuerdo a sus revisiones que existen condiciones de relación entre lo externo y lo interno en lo que tiene que ver con la motivación, es así como muchas personas con determinadas categorías de “necesidades” valoran cierto tipo

de condiciones del trabajo, es por ello que pueden adoptar ciertas formas de comportarse para obtener beneficios del mismo, como se presentan a continuación.

Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo. Al observarse contrastes individuales de gran magnitud entre las condiciones motivacionales externas como en las condiciones motivacionales internas, se puede afirmar también que, debido estas diferencias, las personas pueden emplear distintas opciones en cuanto a los medios que prefieren utilizar para alcanzar gratificaciones esperadas en el trabajo. En estos medios predilectos se identifican 5 categorías de comportamiento que son: la dedicación a la tarea, la aceptación de la autoridad, la aceptación de las normas y los valores organizacionales, la requisición y la expectación.

Las tres primeras categorías hacen alusión a modos de comportamiento que, desde el punto de vista de las empresas, pueden catalogarse como útiles, importantes o deseables. Las otras dos categorías también plantean opciones para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, pero desde la perspectiva individual en la que una persona se vincula libremente a una organización para conseguir beneficios para sí misma.

Dedicación a la tarea (DT). Se trata de la demostración de comportamientos como la dedicación de tiempo, iniciativa y esfuerzo en el trabajo con el objetivo de hacerlo con responsabilidad y calidad o bien por el hecho de que el trabajo sea beneficioso. Los individuos enfocan los recursos, medios y condiciones personales en pro de realizar de la mejor manera sus obligaciones.

Aceptación de la autoridad (AA). Son las actitudes y comportamientos de los trabajadores aceptan, reconocen y acatan tanto a las personas o dependencias investidas de autoridad como a las decisiones y determinaciones que estas tomen dentro de la organización. En estas circunstancias el empleado puede visionar que los beneficios que desea obtener los puede conseguir de esta manera.

Aceptación de normas y valores (ANV). Son aquellos modos de comportamiento en los que el empleado toma como propios los principios, políticas, los valores o las normas que son principales para la actividad y estabilidad de la empresa, con el fin de contribuir con los objetivos de misma y evitarle perjuicios; procurando también de esta manera a que sus propias condiciones laborales mejoren.

Requisición (REQ). En la requisición se ven implicados comportamientos asertivos y activos, inclusive persuasivos, en búsqueda de la obtención de retribuciones deseadas. Estos modos de comportamiento influyen directamente a quien puede conceder algún tipo de retribución o beneficio, también pueden ser solicitados de manera personal y directa o a través de confrontación con la persona que puede llegar a mejorar

las condiciones laborales de los trabajadores. La requisición puede llegar a considerarse como un sinónimo de recursividad y actividad, capacidad de diálogo y confrontamiento en búsqueda de soluciones.

Expectación (EXP). Las personas que puntúan alto en este factor motivacional puede considerarse como personas con pasividad y confianza ante las decisiones que la empresa y los jefes consideren pertinentes. Contrario a la requisición, las retribuciones deseadas se dan más por la benevolencia e iniciativa que los superiores tengan, que por la presión y la exigencia de estas o por los méritos personales. Es decir, la expectación hace referencia a las actitudes y comportamientos que adoptan las personas al preferir esperar de manera paciente a que las mejoras de sus condiciones laborales lleguen por si solas y por la consideración unilateral por parte de la organización, mas no porque crean que solicitar dichas mejoras por su propia cuenta sea efectivo.

Diseño metodológico

Fundamentos epistemológicos

El enfoque epistemológico que sustentó este estudio fue el empírico analítico el cual consiste en buscar la explicación, la determinación de causas y los efectos comprobables de manera cuantitativa y que pueden ser repetibles en otros contextos en los cuales existan variables de y que se “sustenta en la observación y la experimentación, y las teorías que generan dan razón de conexiones hipotético- deductivas de enunciados que permiten la deducción de hipótesis legales empíricamente llenas de contenido” (Hernández, Fernández & Baptista, 1998).

Se abordó entonces desde una metodología cuantitativa y un alcance descriptivo, el cual permite “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, pretende recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, págs. 79, 80).

Esta investigación pertenece a la línea de investigación Resiliencia y Contextos Psicosociales del grupo de investigación Esperanza y Vida de la Facultad de Psicología, la cual tiene por objetivo:

Reflexionar sobre el fenómeno de la resiliencia entendida como: la forma como los sujetos en diferentes contextos psicosociales superan situaciones extremas sin ver afectada su salud mental, reconociendo sus habilidades y trabajando en forma productiva y fructífera. Esta reflexión permite avanzar en el conocimiento específico desde la Psicología y provee una visión explicativa y comprensiva del fenómeno, posibilitando la generación de formas de apoyo donde se fortalezcan los factores resiliente, buscando el bienestar de los individuos y las comunidades. (Universidad Antonio Nariño, 2017).

Fuentes de información

Población. Estuvo conformada por las personas que tenían una vinculación laboral con la organización al momento de la aplicación del instrumento sin importar el tipo de contratación, aunque en este aspecto no hay mucha variedad en vista de que la mayoría se encuentra con tipo de contrato a término indefinido, y ser pertenecientes a las sedes de Montenegro y Quimbaya - Quindío.

Muestra. La muestra se seleccionó mediante técnica no probabilística intencionada, ya que el grupo de estudio estaba concentrado en un grupo previamente establecido. La muestra quedo conformada por 61 trabajadores.

Variables

Se consideraron dos variables, motivación y características sociodemográficas. En cuanto a la variable de motivación se divide en tres dimensiones, las condiciones de motivación interna, las condiciones motivación externa y los medios preferidos para lograr retribución deseada en el trabajo, las cuales a su vez se subdividen en subdimensiones.

En cuanto a la variable de características sociodemográficas se tomaron en cuenta los principales indicadores como son edad, sexo, nivel educativo, área de la empresa, tiempo de vinculación con la empresa, salario y tenencia de hijos.

Tabla 1.
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Dubdimensión	Indicador	Ítem
Motivación	Factores motivacionales internos	Reconocimiento	No aplica	1a, 2a, 3e, 4b, 5c
		Poder	No aplica	1b, 2c, 3a, 4c, 5a
		Logro	No aplica	1d, 2c, 3d, 4c, 5a
		Afiliación	No aplica	1c, 2b, 3b, 4a, 5b
		Autorealización	No aplica	1e, 2d, 3e, 4d, 5e
	Medios preferidos para obtener retribuciones en el trabajo	Dedicación a la tarea	No aplica	6d, 7a, 8b, 9b, 10c
		Aceptación de la autoridad	No aplica	6e, 7e, 8d, 9e, 10a
		Aceptación de normas y valores	No aplica	6a, 7c, 8c, 9a, 10e
		Requisición	No aplica	6b, 7b, 8a, 9c, 10b
	Factores motivacionales externos	Expectativas	No aplica	6c, 7d, 8e, 9d, 10d
		Supervisión	No aplica	11a, 12d, 13c, 14e, 15c
		Grupo de trabajo	No aplica	11d, 12c, 13b, 14a, 15a
		Contenido de trabajo	No aplica	11e, 12e, 13e, 14c, 15d
		Salario	No aplica	11b, 12a, 13a, 14b, 15b
Promoción		No aplica	11c, 12b, 13d, 14d, 15e	
Características sociodemograficas		Edad	No aplica	16-24
			25-35	
			36-45	
			46-55	
			>56	
	Sexo	No aplica	Hombre	2
			Mujer	
	Nivel educativo	No aplica	Bchillerato	3
			Técnico	
			Tecnologo	
			Profesional Posgrado	
	Area de desempeño	No aplica	Gerencia	4
			Administración Coordinación Operarios	
	Hijos	No aplica	Tiene	5
No tiene				
Salario	No aplica	1 SMLMV	6	
		2-3 SMLMV		
		4-5 SMLMV		
		> 5 SMLMV		
Tiempo en la empresa	No aplica	< 1 año	7	
		1-2 años		
		3-5 años		
		5-10 años		
		> 10 años		

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos

Se emplearon para esta investigación dos instrumentos. En primer lugar, una ficha que proporcionó información sobre las características sociodemográficas de los empleados, la cual fue sometida a validez del constructo por jueces expertos. En segundo lugar, se empleó el cuestionario de motivación al trabajo (CMT) de Toro (1992) el cual

estaba disponible en el Centro de Atención Psicológica (CAP) del programa de psicología de la universidad Antonio Nariño, sede Armenia.

El Cuestionario de Motivación al Trabajo (CMT) de Toro (1992) mide la motivación laboral en 3 subdimensiones: las condiciones motivacionales internas, los medios predilectos para conseguir retribuciones deseadas en el trabajo y las condiciones motivacionales externas. Está compuesto por cuadernillo de preguntas que contiene 15 ítems con 5 opciones de respuesta cada uno, los cuales se deben calificar en una escala de 1 a 5 de acuerdo a la importancia que el evaluado le asigne a cada una de las frases, siendo en total 75 opciones de respuesta; hojas de respuestas y manual de instrucciones que contiene además el soporte teórico del mismo y tablas de comparación por profesiones.

Para la calificación del instrumento y para pasar examinar y contrastar el perfil motivacional, es decir, el juego de preferencias de las personas examinadas en cada uno de las tres dimensiones del CMT, a continuación, se describe el significado general de los rangos de puntuación estándar que pueden obtenerse con el cuestionario.

Puntajes T entre 0 y 20. Excepcionalmente bajo. Muestra un interés o valoración excepcionalmente bajas, por comparación con los otros cuatro factores del mismo grupo. Puede asumirse que existe una muy baja probabilidad de activación del comportamiento en el área descrita en el factor o subdimensión.

Puntajes T entre 21 y 40. Relativamente bajo. Por contraste con los otros factores del mismo grupo, un puntaje incluido dentro del rango descrito muestra una estimación o interés relativamente bajo con una posibilidad limitada de que se impulsen comportamientos como los obtenidos en el factor.

Puntajes T entre 41 y 60. Reacción promedio. Muestran el interés, apreciación o tendencia a reaccionar de manera normal o común a como lo haría la mayor parte de la población para la cual se elaboró la escala.

Puntajes T entre 61 y 80. Relativamente alto. Por comparación con los demás factores del mismo grupo, un puntaje dentro de este rango describe una evaluación o interés comparativamente elevados, con una posibilidad alta de que en un cierto momento se activen comportamientos incluidos en el factor.

Puntajes T entre 81 y 100. Excepcionalmente altos. Describen una valoración o interés excepcionalmente altos y sugieren, por consiguiente, una muy alta posibilidad de que ocurra algún comportamiento de los descritos en esta subdimensión.

Procedimiento

Al estar concretado el sustento teórico y conceptual de este estudio, se procedió a la consecución del cuestionario CMT y la construcción de la ficha de características sociodemográficas. Una vez validada esta ficha por expertos, se procedió el contacto con la empresa para gestionar el permiso de aplicación de los instrumentos. Logrado el permiso, se hizo la selección de la muestra, posteriormente se estableció un primer encuentro con los sujetos de la muestra a quienes se les socializó el objetivo de la investigación para la posterior firma del consentimiento informado. Acto seguido se realizó la aplicación de los instrumentos. La información recolectada se tabuló y analizó mediante el paquete estadístico SPSS, siguiendo las pautas de puntuación determinadas por el CMT. Finalmente, estos puntajes fueron sometidos a análisis de distribución de media y frecuencias tanto la motivación como las características sociodemográficas. También se interpretaron niveles de motivación a partir de la puntuación T determinada por el CMT, y se analizaron éstas con las características sociodemográficas mediante la comparación de frecuencias en tablas cruzadas.

Resultados

En este apartado se dan a conocer los resultados obtenidos, dando respuesta a cada uno de los objetivos propuestos presentando en primer lugar lo relativo a las condiciones de motivación interna, en segundo lugar los medios predilectos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, en tercer lugar las condiciones de motivación externa, en cuarto lugar, las especificidades de las características sociodemográficas y laborales de los empleados, y en quinto lugar el análisis de los factores motivacionales en función de sus características sociodemográficas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.

Condiciones motivacionales internas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya

Teniendo en cuenta que esta dimensión está compuesta por 5 variables representativas de la misma que son logro, poder, afiliación, autorrealización y reconocimiento, se presentan en primera instancia los resultados de la dimensión en términos de promedios aritméticos por cada una de las subdimensiones que la componen, y posteriormente se dan a conocer los resultados de cada una de estas en términos de frecuencia y/o porcentajes que representan los rangos de motivación interna susceptibles a presentarse en los trabajadores.

Frente a la dimensión **condiciones motivacionales internas** entendida como las condiciones de índole personal e interna y de carácter tanto cognitivo como afectivo que le posibilitan a las personas emanar sentimientos del agrado o desagrado por sus experiencias con personas o eventos en específico, los resultados obtenidos mostraron que la subdimensión reconocimiento obtuvo un \bar{X} de 3.9; de igual manera la afiliación obtuvo \bar{X} 3.44. Por otro lado, las subdimensiones logro y poder llegaron a \bar{X} 3; y por último, autorrealización obtuvo \bar{X} 2.34, teniendo ésta la cifra más baja, como puede observarse en la siguiente tabla.

Tabla 2.
Condiciones motivacionales internas

Condición	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Reconocimiento	61	3	5	3,9	0,507
Poder	61	2	4	3	0,516
Logro	61	2	4	3	0,548
Afiliación	61	3	4	3,44	0,501
Autorrealización	61	1	3	2,34	0,629

Fuente: elaboración propia

En lo concerniente a la subdimensión **poder**, que es considerada como aquella que se revela a través de los deseos o acciones que buscan ejecutar control, influencia o dominio sobre las personas, posiciones de mando, grupos, medios de comunicación, incentivos y recompensas, los resultados obtenidos mostraron que el 73,8% de los empleados se encuentran en el rango de reacción promedio, lo que indica que esta fracción de la muestra es susceptible a presentar las acciones típicas de esta subdimensión en nivel medio. De manera distante se encuentra un 13,1% de sus compañeros en un rango relativamente bajo y otro 13,1% restante de ellos están en un rango relativamente alto de activar comportamientos de este tipo.

Tabla 3.
Condición motivacional interna poder

Motivacional Poder	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente baja	8	13,1	13,1	13,1
Reacción promedio	45	73,8	73,8	86,9
Relativamente alta	8	13,1	13,1	100,0

Fuente: elaboración propia

En la subdimensión **logro**, entendida como aquellas manifestaciones de la conducta caracterizadas por el propósito de inventar algo original, lograr ciertos niveles de perfección, superar a otros y la búsqueda de metas, los resultados obtenidos mostraron que el 70,5% de los empleados de estas sedes se encuentran en un rango de reacción promedio de probabilidad de que se activen comportamientos de este tipo, seguido de un 14,8% de ellos que se encuentran en el rango de relativamente alto y con este mismo porcentaje se presentan colaboradores en el rango relativamente bajo (ver tabla 4).

Tabla 4.
Condición motivacional interna logro

Motivacional Logro	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente baja	9	14,8	14,8	14,8
Reacción promedio	43	70,5	70,5	85,2
Relativamente alta	9	14,8	14,8	100,0

Fuente: elaboración propia

Sobre la subdimensión **afiliación** que puede entenderse como la manifestación de propósitos o las conductas orientadas a alcanzar o conservar relaciones de afecto a la vvz que satisfactorias con las demás personas, los resultados obtenidos muestran que el 55,7% de los empleados se encuentran en el rango de reacción promedio y el restante 44,3% de

ellos se encuentran en un rango de probabilidad relativamente alta de ejecutar conductas de esta clase.

Tabla 5.
Condición motivacional interna afiliación

Motivacional Afiliación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Reacción promedio	34	55,7	55,7	55,7
Relativamente alta	27	44,3	44,3	100,0

Fuente: elaboración propia

En relación con la subdimensión **autorrealización** entendida como la manifestación de deseos o la ejecución de acciones que permitan el uso de las destrezas y conocimientos personales y la continua mejora de tales habilidades, los resultados obtenidos mostraron que el 49,2% de los empleados se encuentran en un rango de probabilidad relativamente baja, seguido de un 42,6% de sus compañeros que se encuentran en un rango de reacción promedio y un 8,2% de los trabajadores que se están en un rango de probabilidad excepcionalmente baja de ejecutar tales comportamientos.

Tabla 6.
Condición motivacional interna autorrealización

Motivacional Autorrealización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excepcionalmente baja	5	8,2	8,2	8,2
Relativamente baja	30	49,2	49,2	57,4
Reacción promedio	26	42,6	42,6	100,0

Fuente: elaboración propia

Con respecto a la subdimensión **reconocimiento**, que se revela por medio de la manifestación de deseos o la ejecución de acciones orientadas a lograr de los otros atención, aprobación o admiración por lo que se realiza, se sabe o puede llegar a crear una persona, los resultados muestran que el 73,8% de los empleados se encuentran en un rango de probabilidad relativamente alta, el 18% de sus compañeros se encuentran en un rango de reacción promedio y el 8,2% restante presentan una probabilidad excepcionalmente alta de presentar comportamientos de esta clase.

Tabla 7.

Condición motivacional interna reconocimiento

Motivacional Reconocimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Reacción promedio	11	18,0	18,0	18,0
Relativamente alta	45	73,8	73,8	91,8
Excepcionalmente alta	5	8,2	8,2	100,0

Fuente: elaboración propia

Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo por los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya

Teniendo en cuenta que esta dimensión está compuesta por 5 subdimensiones o categorías de comportamiento representativas que son la dedicación a la tarea, la aceptación de la autoridad, la aceptación de las normas y los valores, la requisición y la expectativa, se presentan de la misma manera que en las condiciones motivacionales internas, en primera instancia los resultados de la dimensión en términos de promedios aritméticos por cada una de las subdimensiones que la componen, y posteriormente se dan a conocer los resultados de cada una de estas subdimensiones en términos frecuencia y/o porcentajes que representan los rangos de los medios favoritos para lograr las retribuciones esperadas en el trabajo que utilizan los trabajadores.

Frente a la dimensión medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo entendida como los comportamientos que las personas pueden utilizar de manera intencional como instrumentos para lograr beneficios deseados en el lugar donde laboran, los resultados obtenidos mostraron que la subdimensión dedicación a la tarea obtuvo un \bar{X} de 17,67; la subdimensión aceptación de normas y valores con \bar{X} 15,87, y con resultados similares la subdimensión aceptación de la autoridad que obtuvo \bar{X} 15,67. Por otro lado, requisición obtuvo \bar{X} 13,82 y la subdimensión expectativas con \bar{X} 11,97 teniendo ésta la cifra más baja, como puede observarse en la siguiente tabla.

Tabla 8.
Medios preferidos para obtención de retribuciones

Medios preferidos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Dedicación a la tarea	61	12	22	17,67	2,593
Aceptación autoridad	61	9	23	15,57	3,085
Aceptación de normas y valores	61	11	24	15,87	2,642
Requisición	61	7	25	13,82	3,608
Expectativas	61	7	21	11,97	3,230

Fuente: elaboración propia

Sobre la subdimensión **dedicación a la tarea** entendida como los estilos de comportamiento representados por la dedicación de tiempo, esfuerzo y de iniciativa hacia el trabajo, por la intención de mostrarse responsable y por la calidad del trabajo o bien por lograr alguna retribución por el hecho propio de realizarlo, los resultados obtenidos mostraron que el 72,1% de los trabajadores se encuentran en un rango de probabilidad de reacción promedio de presentar este tipo de comportamientos, el 26,25% de los encuestados se encuentran en un rango de probabilidad relativamente baja y otro 1,6% de esta población se encuentra en un rango de probabilidad relativamente alta de utilizar como medio preferido los comportamientos de esta subdimensión.

Tabla 9.
Medio preferido dedicación a la tarea

Medio dedicación tarea	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente baja	16	26,2	26,2	26,2
Reacción promedio	44	72,1	72,1	98,4
Relativamente alta	1	1,6	1,6	100,0

Fuente: elaboración propia

En relación con la subdimensión **aceptación de la autoridad**, la cual puede entenderse como aquellos comportamientos que muestran obediencia, reconocimiento y conformidad, tanto de las personas con autoridad dentro de la organización como de las disposiciones y acciones de éstas o a las decisiones de las departamentos con mando formal; se encuentra que el 60,7% de los trabajadores se encuentra en un rango de reacción promedio, aparte de un 29,5% de ellos que se encuentran en un rango de probabilidad relativamente alta y distantes de un 9,8% de ellos que se están en un rango

de probabilidad relativamente baja de presentar comportamientos propios de esta subdimensión como puede observarse en la tabla 10.

Tabla 10.

Medio preferido aceptación de la autoridad

Medio aceptación autoridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente baja	6	9,8	9,8	9,8
Reacción promedio	37	60,7	60,7	70,5
Relativamente alta	18	29,5	29,5	100,0

Fuente: elaboración propia

En lo referente a la subdimensión **aceptación de normas y valores** la cual se puede entender como los comportamientos que hacen realidad las creencias, los valores y las reglas relevantes para el trabajo y la estabilidad de la empresa, efectuar sus normas y estrategias, para impedir daños al trabajo o a la organización y ayudar al logro de los propósitos de la misma, se encuentra que un 68,9% de los colaboradores encuestados se ubican en un rango de reacción promedio, otro 24,65 de este grupo de trabajadores se separan de este grupo y se encuentran en un rango de probabilidad relativamente alta de presentar comportamientos de este tipo. Por otro lado, un 4,9% de estas personas se encuentran en un rango de probabilidad relativamente baja y con la cifra más baja un 1,6% de trabajadores que se ubican en excepcionalmente alta.

Tabla 11.

Medio preferido aceptación de normas y valores

Medio aceptación normas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente baja	3	4,9	4,9	4,9
Reacción promedio	42	68,9	68,9	73,8
Relativamente alta	15	24,6	24,6	98,4
Excepcionalmente alta	1	1,6	1,6	100,0

Fuente: elaboración propia

En lo que toca a la subdimensión requisición, que puede entenderse como los comportamientos que propenden por conseguir beneficios, al influir directamente a quien tenga la potestad de otorgarlas, ya sea a través de impresión, confrontación o

solicitarlas personal y directamente; se encuentra que el 62,3% de los trabajadores se encuentran el rango de reacción promedio, aparte, un 29,5% se ubica en un rango de probabilidad relativamente alta de presentar este tipo de conductas y distante a éstos se encuentran el 6,6% de los encuestados en un rango relativamente bajo y en excepcionalmente alta el 1,6% restante como puede observarse en la tabla 12.

Tabla 12.

Medio preferido requisición

Medio requisición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente baja	4	6,6	6,6	6,6
Reacción promedio	38	62,3	62,3	68,9
Relativamente alta	18	29,5	29,5	98,4
Excepcionalmente alta	1	1,6	1,6	100,0

Fuente: elaboración propia

Pasando a la subdimensión **expectación**, que está conformada por los comportamientos que manifiestan confianza, seguridad y espera ante las disposiciones de la organización, de forma que los beneficios deseados se otorgan por decisión y generosidad de los superiores más que por méritos personales; se encuentra que un 77% de los trabajadores se encuentran en un rango de reacción promedio y distante a éstos se ubican un 16,4% de los encuestados en el rango de probabilidad relativamente alta de activar conductas de este tipo; el restante de ellos se ubican en igual proporción de 3,3% en los rangos de probabilidad excepcionalmente alta y relativamente baja (ver tabla 13).

Tabla 13.

Medio preferido expectación

Medio expectación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente baja	2	3,3	3,3	3,3
Reacción promedio	47	77,0	77,0	80,3
Relativamente alta	10	16,4	16,4	96,7
Excepcionalmente alta	2	3,3	3,3	100,0

Fuente: elaboración propia

Condiciones motivacionales externas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.

Esta dimensión está compuesta por 5 subdimensiones o categorías de comportamiento representativas que son la supervisión, el contenido del trabajo, el grupo de trabajo, la promoción y el salario. Los resultados se presentan de la misma manera que en las dimensiones anteriores, en primera instancia, los resultados de la dimensión en términos de promedios aritméticos por cada una de las subdimensiones que la componen, y posteriormente se dan a conocer los resultados de cada una de estas en términos frecuencias y/o porcentajes que representan los rangos de motivación externa susceptibles a presentarse en los trabajadores.

Frente a la dimensión de las condiciones de motivación externa entendida como elementos que promueven el interés por la labor y fortalecen o incentivan comportamientos encaminados a conseguirlos así también como los valores que las personas atribuyen a varios tipos de retribución que la empresa puede ofrecer por el desempeño en el trabajo, los resultados obtenidos mostraron que la subdimensión grupo de trabajo obtuvo un \bar{X} de 18; la subdimensión supervisión obtuvo \bar{X} 14,89, muy similar a las subdimensiones de promoción \bar{X} 14,72 y salario con \bar{X} 14. No muy distante, contenido de trabajo obtuvo \bar{X} 13,33 teniendo ésta la cifra más baja, como puede observarse en la siguiente tabla.

Tabla 14.

Condiciones motivacionales externas

Condiciones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Supervisión	61	5	25	14,89	4,046
Grupo de trabajo	61	9	25	18,00	4,487
Contenido de trabajo	61	6	21	13,33	3,999
Salario	61	5	25	14,00	4,705
Promoción	61	6	25	14,72	4,274

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la subdimensión **supervisión**, entendida como el valor que las personas le atribuyen a los conductas de respeto, exaltación o retroalimentación por parte de los superiores en la jerarquía organizacional para con ellas, se encuentra en los resultados que el 72,1% de los trabajadores se encuentran en un rango de reacción

promedio, diferente a un 19,7% de los encuestados que se ubican en un rango de probabilidad relativamente alta y un 8,2% restante que se encuentran en el rango de probabilidad relativamente baja de evidenciar comportamientos como los que componen esta subdimensión.

Tabla 15.

Condición motivacional externa supervisión

Motivacional supervisión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente baja	5	8,2	8,2	8,2
Reacción promedio	44	72,1	72,1	80,3
Relativamente alta	12	19,7	19,7	100,0

Fuente: elaboración propia

Pasando a la subdimensión **grupo de trabajo**, la cual es entendida como las ambientes sociales del trabajo que le dan a los individuos oportunidades de acercarse a otros, ser partícipes de actividades grupales, colaborar y aprender de los demás, así como las valoraciones de estas mismas condiciones, se encuentra que del grupo de trabajadores encuestados, el 45,9% de ellos se encuentran en el rango de probabilidad relativamente alta de activar este tipo de comportamientos; seguido de un 44,3% de los colaboradores que se ubican en el rango de reacción promedio. Por otro lado, un 9,8% de los encuestados que se encuentran en el rango de probabilidad relativamente baja.

Tabla 16.

Condición motivacional externa grupo de trabajo

Motivacional grupo de trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente baja	6	9,8	9,8	9,8
Reacción promedio	27	44,3	44,3	54,1
Relativamente alta	28	45,9	45,9	100,0

Fuente: elaboración propia

Frente a la subdimensión **contenido de trabajo**, que puede entenderse como las circunstancias del trabajo que logran proporcionar a los individuos que lo realizan diversos niveles de autonomía, diversidad, información acerca de su contribución a una causa o finalidad objetiva, así como la valoración que la persona hace de tales condiciones, se encuentra que el 50,8% de los trabajadores se encuentran en el rango de probabilidad relativamente baja, seguida de un 44,3% de los colaboradores que se ubican en el rango

de reacción promedio. Por otro lado, se encuentra un 4,9% de los encuestados en el rango de probabilidad excepcionalmente baja como se muestra en la tabla 17.

Tabla 17.

Condición motivacional externa contenido del trabajo

Motivacional contendio de trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excepcionalmente baja	3	4,9	4,9	4,9
Relativamente baja	31	50,8	50,8	55,7
Reacción promedio	27	44,3	44,3	100,0

Fuente: elaboración propia

En lo concerniente a la subdimensión **salario**, que se entiende como las circunstancias de remuneración económica coligadas al desempeño en un sitio de labor y que logra suministrar a la persona prestación por su esfuerzo, reputación y tranquilidad de que consigue atender sus necesidades personales y familiares, así como la apreciación que el trabajador hace de la remuneración económica, se encontró que un 47,5% de los trabajadores se encuentran en el rango de reacción promedio, seguido de un 42,6% de ellos que se ubican en el rango relativamente alto. Distante a estos primeros se encuentra un 9,8% de los encuestados que se ubican en el rango excepcionalmente alto de valoración de esta condición.

Tabla 18.

Condición motivacional externa salario

Motivacional salario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Reacción promedio	29	47,5	47,5	47,5
Relativamente alta	26	42,6	42,6	90,2
Excepcionalmente alta	6	9,8	9,8	100,0

Fuente: elaboración propia

Pasando a la subdimensión **promoción**, la cual es entendida como la perspectiva y posibilidad de movilidad ascendente dentro de la jerarquía organizacional y que de tal posibilidad la persona puede hacer proyecciones de progreso y prestigio, así como el valor que la persona le atribuye a esta condición, se encuentra que el 67,2% de los trabajadores se encuentran en un rango de reacción promedio, muy distante de un 16,4% de los

colaboradores que se ubican en el rango de probabilidad relativamente alta al igual que el 16,4% que se ubican en relativamente alta.

Tabla 19.

Condición motivacional externa promoción

Motivacional promoción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relativamente baja	10	16,4	16,4	16,4
Reacción promedio	41	67,2	67,2	83,6
Relativamente alta	10	16,4	16,4	100,0

Fuente: elaboración propia

Características sociodemográficas y laborales de los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya.

A continuación, se darán a conocer las especificidades de las características sociodemográficas de trabajadores de la supertienda en estudio, las cuales fueron tenidas en cuenta en el estudio de los factores motivacionales de los trabajadores de estas sedes, las cuales fueron la edad, el sexo, el nivel educativo, el estrato socioeconómico, el área de desempeño, el salario, el tiempo en la empresa y la tenencia de hijos.

Sobre la edad de los empleados de estas sedes se pudo evidenciar que 31 de los empleados que representan el 50,8% de trabajadores se encuentran en el rango de edad entre 25 a 35 años; 17 trabajadores que representan el 27,9% del total están en el rango de edad entre los 36 a 45 años; 9 empleados que representan el 14,8% del total de los colaboradores se encuentran en el rango de edad entre 18 a 24 años; además 3 de los encuestados que representan el 4,9% del total se encuentran en el rango de edad entre los 46 a 55 años y por su particularmente solo 1 persona que representa el 1,6% de la totalidad se encuentra en el rango de más de 56 años.

Tabla 20.
Rango de edad de trabajadores

Rango edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-24	9	14,8	14,8	14,8
25-35	31	50,8	50,8	65,6
36-45	17	27,9	27,9	93,4
46-55	3	4,9	4,9	98,4
Más de 56	1	1,6	1,6	100,0

Fuente: elaboración propia

En lo que respecta al sexo de los encuestados se encontró que 38 de ellos que representan el 62,3% del total de los empleados son hombres y 23 personas que representan el 37,7% de la totalidad de los colaboradores son mujeres.

Tabla 21.
Sexo de trabajadores

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	38	62,3	62,3	62,3
Mujer	23	37,7	37,7	100,0

Fuente: elaboración propia

En cuanto al nivel educativo se encontró que 34 personas que representan el 55,7% de los trabajadores tienen un nivel educativo de bachillerato, también que 12 de ellos que representan un 19,7% del total son técnicos, en una cantidad similar 11 que representan un 18% de la totalidad de estas personas tienen un nivel educativo tecnólogo, por su parte 3 de ellos que representan el 4,9% de los colaboradores son profesionales y particularmente 1 persona que representa el 1,6% de la totalidad de empleados tiene nivel educativo primaria. También se pudo evidenciar que al interior de la organización no hay empleados con posgrado.

Tabla 22.

Nivel educativo de trabajadores

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bachillerato	34	55,7	55,7	55,7
Técnico	12	19,7	19,7	75,4
Tecnólogo	11	18,0	18,0	93,4
Profesional	3	4,9	4,9	98,4
Primaria	1	1,6	1,6	100,0

Fuente: elaboración propia

En lo referente al estrato socioeconómico se encontró que 55 personas que representan el 90,2% de los trabajadores se encuentran en el rango de estrato socioeconómico entre 1 y 2; de otro lado 6 de estos empleados que representan el 9,8% de la totalidad de los empleados se encuentran en el rango de estrato entre 3 y 4, también se pudo evidencia que de la totalidad del grupo de personas ninguno se encontraba en el rango de estrato socioeconómico entre 5 y 6.

Tabla 23.

Estrato socioeconómico de trabajadores

Rango estrato	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-2	55	90,2	90,2	90,2
3-4	6	9,8	9,8	100,0

Fuente: elaboración propia

Acercas del área de desempeño se encontró que 48 colaboradores que representan el 78,7% del total de los trabajadores se desempeñan en el área operativa, también se encontró que 6 de los empleados que representan el 9,8% de todos los encuestados son coordinadores, además 5 de ellos son administrativos, lo que representa el 8,2% del total de la población y 2 personas que representan el 3,3% del grupo de estudio son los gerentes de las sedes.

Tabla 24.

Área de desempeño de trabajadores

Área	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gerencia	2	3,3	3,3	3,3
Administrativa	5	8,2	8,2	11,5
Coordinación	6	9,8	9,8	21,3
Operativa	48	78,7	78,7	100,0

Fuente: elaboración propia

En cuanto al salario de los empleados de estas sedes se encontró que 60 de ellos, lo cual representa el 98,4% del total de los trabajadores devengan un salario que se encuentra en el rango de entre 1 y 2 SMLMV y por su parte 1 persona que representa un 1,6% de la totalidad de los encuestados devenga entre 3 a 4 SMLMV.

Tabla 25.

Rango de salario de trabajadores

Rango salario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-2 SMLMV	60	98,4	98,4	98,4
3-4 SMLMV	1	1,6	1,6	100,0

Fuente: elaboración propia

En lo concerniente al tiempo de antigüedad en la empresa, se encontró que 18 empleados que representan el 29,5% de la totalidad de los trabajadores tienen menos de 1 año laborando en la empresa; 13 persona que representan el 21,3% de total de personas que conforman esta población se encuentran en el rango de antigüedad entre 3 y 5 años. Además, 11 empleados que representan el 18% del total de los colaboradores encuestados llevan trabajando en la empresa entre 5 y 10 años, y con este mismo porcentaje, los que tienen más de 10 años de antigüedad. También se encontró que, 8 colaboradores que representan el 13,1% de todos ellos tienen entre 1 y 2 años de antigüedad en la organización.

Tabla 26.

Antigüedad de los trabajadores en la empresa

Antigüedad empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos 1 año	18	29,5	29,5	29,5
1-2 años	8	13,1	13,1	42,6
3-5 años	13	21,3	21,3	63,9
5-10 años	11	18,0	18,0	82,0
Más de 10 años	11	18,0	18,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En lo respectivo a la existencia de hijos, se encontró que 32 empleados que representan el 52,5% del total de los trabajadores encuestados sí tienen hijos, mientras que 29 personas que representan el 47,5% de la totalidad de la muestra no tienen hijos.

Tabla 27.

Tenencia de hijos

Tiene hijos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	32	52,5	52,5	52,5
No	29	47,5	47,5	100,0

Fuente: elaboración propia

Se resume entonces en rasgos generales que en relación con las características sociodemográficas de los empleados que participaron en este proyecto investigativo se identificó en los resultados en cuanto a la edad de los trabajadores de estas sedes que la mayoría se encuentran en los rangos de edad que oscilan entre los 25 a 35 años seguido de los que tienen de 36 a 45 años; en cuanto al sexo la predominancia está dada por los hombres duplicando en cantidad a las mujeres y referente al estrato socioeconómico la gran mayoría de estos empleados se ubican en los estratos 1 y 2. Se encontró también que referente al área de desempeño la mayoría de los trabajadores pertenecen al área operativa y que solo una minoría restante tiene personal a cargo, casi la totalidad devenga entre 1 y 2 SMLMV a excepción de un solo individuo que devenga entre 3 y 4 SMLV. En cuanto al nivel educativo en estas sedes, aunque se encuentran técnicos, tecnólogos y profesionales, la mayoría realizó hasta bachillerato, resaltándose además que no hay personas con posgrados. En lo que respecta a la tenencia de hijos, las proporciones son casi iguales entre los que sí tienen y los que no, siendo mayoría quienes afirman tenerlos y se encuentra además que la mayor parte de los trabajadores encuestados llevan menos de 1 año vinculados a la empresa.

Análisis de los factores motivacionales presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya en función de sus características sociodemográficas y laborales.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos en cuanto a los factores motivacionales en sus dimensiones y por subdimensiones, presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya en función de sus características sociodemográficas y laborales.

Para efectos de una mejor interpretación de las tablas 28, 29 y 30 se muestran a continuación las convenciones utilizadas en la parte inferior de cada una de las subdimensiones, las cuales hacen alusión a los rangos de puntuación contenidos en el instrumento de medición.

EXB: excepcionalmente bajo.

RB: relativamente bajo.

RP: reacción promedio.

RA: relativamente alto.

EXA: Excepcionalmente alto.

Condiciones motivacionales internas. Respecto al análisis de las condiciones motivacionales internas en función de características sociodemográficas y laborales, los resultados se presentan en el orden de las subdimensiones que las integran.

En cuanto a la subdimensión reconocimiento se encuentra que, respecto a la edad, la mayoría de los trabajadores se ubican en el rango RA, con los puntajes más altos evidenciados en rango de edad entre los 25 a 35 años. En cuanto al sexo las mayores puntuaciones en todas las subdimensiones se dieron en los hombres. Haciendo alusión a los puntajes RA presentes de acuerdo a otras características sociodemográficas, se encuentra que a nivel educativo este rango lo presentaron las personas con bachillerato, que se ubican entre los estratos 1 y 2; al considerar el área de desempeño el RA lo obtuvieron 4 de los 5 integrantes del área administrativa, 37 colaboradores del área operativa de las sedes y que devengan entre 1 a 2 SMLMV. La mayoría de los que puntuaron en rango RA tienen menos de 1 año laborando en la empresa y tienen hijos. Cabe resaltar que en los rangos EXB y RB no se obtuvieron puntuaciones.

En la subdimensión poder en función de las características sociodemográficas se encuentra que es el rango RP en el que concentra los tópicos de la muestra analizada, específicamente en el rango de edad entre los 25 a 35 años, de género hombres con nivel de bachillerato, estratos socioeconómicos entre 1 y 2, y en el área operativa, con tiempos en la empresa de menor a un año. Las otras puntuaciones se distribuyeron en los rangos RB y RA en menores proporciones en trabajadores con igual rango de edad entre los 25 a 35 años, de género hombres con nivel de bachillerato, estratos socioeconómicos entre 1 y 2, y en el área operativa, con tiempos en la empresa de menor a un año y con más de 10 años de antigüedad, cabe mencionar que no se obtuvieron puntuaciones en los rangos EXB y EXA.

Referente a la subdimensión logro se encuentra que las puntuaciones se distribuyeron en los rangos RP, RB Y RA. En la muestra con RP se concentran los empleados con las edades entre 25 y 35 años y entre 36 y 45 años, hombres, bachilleres, que se desempeñan en el área operativa, con tiempos en la empresa entre menos de un año y de entre 3 a 5 años. También es de importancia resaltar que en el rango RA se destacaron los profesionales, coordinadores y el único empleado que devenga entre 3 y 4 SMLMV. Por otro lado, en los rangos EXB y EXA no se obtuvieron puntuaciones.

En lo que consta a la subdimensión afiliación se evidencia que los puntajes más reveladores se encuentran en los rangos RP y RA en cuanto a los grupos etarios entre 25 y 35 años y de entre 36 y 45 años y sin puntuaciones en los rangos EXB, RB y EXA. En lo concerniente a la subdimensión autorrealización, se encontró que los resultados se distribuyeron en los rangos EXB, RB y RP, destacándose que en este segundo rango puntuaron la mayoría de los hombres y también quienes devengan entre 1 a 2 SMLMV, así como de la mayoría de los que tienen hijos. Es de importancia resaltar que no se encontraron puntuaciones en los rangos RA y EXA y que es esta subdimensión la única en el grupo de las condiciones motivacionales internas en las que se registraron puntuaciones en el rango EXB.

Tabla 28.

Condiciones motivacionales internas en función de características sociodemográficas y laborales

Características sociodemográficas	Reconocimiento				Poder				Logro				Afilación				Autorrealización										
	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA		
Edad	18-24	0	0	0	9	0	0	2	6	1	0	0	1	8	0	0	0	0	7	2	0	1	2	6	0	0	
	25-35	0	0	7	20	4	0	4	25	2	0	0	7	20	4	0	0	0	17	14	0	2	16	13	0	0	
	36-45	0	0	4	12	1	0	1	12	4	0	0	1	11	5	0	0	0	9	8	0	2	9	6	0	0	
	46-55	0	0	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	2	0	0	3	0	0	0	
	Más de 56	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
Sexo	Hombre	0	0	8	25	5	0	2	34	2	0	0	3	28	7	0	0	0	24	14	0	2	21	15	0	0	
	Mujer	0	0	3	20	0	0	6	11	6	0	0	6	15	2	0	0	0	10	13	0	3	9	11	0	0	
Nivel educativo	Bachillerato	0	0	9	22	3	0	4	26	4	0	0	4	24	6	0	0	0	19	15	0	2	19	13	0	0	
	Técnico	0	0	0	10	2	0	0	12	0	0	0	3	8	1	0	0	0	8	4	0	1	6	5	0	0	
	Tecnólogo	0	0	1	10	0	0	2	6	3	0	0	2	9	0	0	0	0	6	5	0	2	4	5	0	0	
	Profesional	0	0	1	2	0	0	1	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	0	1	2	0	0
	Primaria	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
Estrato	1-2	0	0	8	42	5	0	8	42	5	0	0	8	40	7	0	0	0	32	23	0	4	27	24	0	0	
	3-4	0	0	3	3	0	0	0	3	3	0	0	1	3	2	0	0	0	2	4	0	1	3	2	0	0	
Area de desempeño	Gerencia	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	
	Administrativa	0	0	1	4	0	0	1	4	0	0	0	1	3	1	0	0	0	2	3	0	0	3	2	0	0	
	Coordinación	0	0	3	3	0	0	1	4	1	0	0	0	2	4	0	0	0	4	2	0	1	4	1	0	0	
	Operativa	0	0	6	37	5	0	6	36	6	0	0	8	37	3	0	0	0	27	21	0	4	21	23	0	0	
Salario	1-2 SMLMV	0	0	10	45	5	0	8	45	7	0	0	9	43	8	0	0	0	34	26	0	5	29	26	0	0	
	3-4 SMLMV	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
Antigüedad en la empresa	Menos 1 año	0	0	1	15	2	0	3	14	1	0	0	4	14	0	0	0	0	10	8	0	0	8	10	0	0	
	1-2 años	0	0	1	7	0	0	0	7	1	0	0	2	5	1	0	0	0	5	3	0	1	3	4	0	0	
	3-5 años	0	0	3	8	2	0	1	12	0	0	0	1	10	2	0	0	0	9	4	0	2	6	5	0	0	
	5-10 años	0	0	1	9	1	0	1	7	3	0	0	2	7	2	0	0	0	5	6	0	2	5	4	0	0	
	Más de 10 años	0	0	5	6	0	0	3	5	3	0	0	0	7	4	0	0	0	5	6	0	0	8	3	0	0	
Hijos	Si	0	0	5	25	2	0	3	22	7	0	0	5	21	6	0	0	0	18	14	0	2	17	13	0	0	
	No	0	0	6	20	3	0	5	23	1	0	0	4	22	3	0	0	0	16	13	0	3	13	13	0	0	

Fuente: elaboración propia

Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo.

Referente al análisis de los medios predilectos para conseguir retribuciones en el trabajo en función de las características sociodemográficas y laborales los resultados se presentan en el orden de las subdimensiones que las integran de la siguiente manera.

Se encontró que en la subdimensión dedicación a la tarea los resultados se distribuyeron en los rangos RB, RP y RA, siendo RP el rango con la mayor concentración de puntuaciones destacándose en él a la mayoría del grupo etario comprendido entre 25 a 35 años, así como de quienes tienen bachillerato, de los que devengan entre 1 a 2 SMLMV y de quienes se encuentran en el área operativa y también de quienes llevan menos de un año laborando en la empresa. Se destaca que no se encontraron resultados en los rangos EXB y EXA.

En cuanto a la subdimensión aceptación de la autoridad se halló que los rangos con puntuaciones fueron RB, RP y RA, en este segundo rango es donde se encontraron la mayoría de los trabajadores y en RA se destacan los 3 empleados con edades entre los 46 y 55 años de edad, 2 de los 3 profesionales que laboran en estas sedes y también el único colaborador que devenga de 3 a 4 SMLMV.

Respecto a la subdimensión aceptación de normas y valores se encontró que las puntuaciones se distribuyeron en los rangos RB, RP, RA y EXA, siendo este segundo rango donde se concentran el mayor grupo de trabajadores con variaciones significativas en mayores cantidades en los grupos con edades comprendidas entre 25 a 35 años y 36 a 45 años de edad, así como la mayoría de los bachilleres y 9 de los 11 tecnólogos de manera similar a quienes devengan entre 1 y 2 SMLMV y de quienes trabajan en el área operativa, así como de quienes se encuentran en estratos 1 y 2. Cabe mencionar que no se encontraron empleados que puntuaran en el rango EXB.

Frente a la subdimensión requisición se encontró que los rangos en que se distribuyeron las puntuaciones fueron RB, RP, RA Y EXA. El rango que más concentra trabajadores es RP y se destacan en el rango RA. 11 de los 38 hombres y 7 de las 23 mujeres que laboran en estas sedes, también se encuentra la única persona que tiene nivel educativo de básica primaria y 18 trabajadores que devengan entre 1 y 2 SMLMV y 16 que se ocupan en el área operativa. Se resalta que no se encontraron empleados que puntuaran en el rango EXB.

En lo que concierne a la subdimensión expectativa se encontró que los rangos con puntuaciones fueron RB, RP, RA Y EXA, siendo RP el que acapara la mayoría de los resultados y se destaca que en el rango RA se encuentran de acuerdo al área de desempeño a 2 de los 5 administrativos. Se destaca que no se hallaron colaboradores que calificaran en el rango EXB.

Tabla 29.

Medios preferidos en función de características sociodemográficas y laborales

Características sociodemográficas	Dedicación a la tarea					Aceptación de la autoridad					Acetación normas y valores					Requisición					Expectativas					
	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	
Edad	18-24	0	1	8	0	0	0	0	8	1	0	0	0	7	2	0	0	0	6	3	0	0	1	6	1	1
	25-35	0	9	22	0	0	0	4	18	9	0	0	2	21	7	1	0	2	20	9	0	0	1	24	6	0
	36-45	0	5	11	1	0	0	2	10	5	0	0	1	11	5	0	0	2	10	4	1	0	0	13	3	1
	46-55	0	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0
	Más de 56	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Sexo	Hombre	0	11	27	0	0	0	4	22	12	0	0	2	25	10	1	0	3	24	11	0	0	1	30	6	1
	Mujer	0	5	17	1	0	0	2	15	6	0	0	1	17	5	0	0	1	14	7	1	0	1	17	4	1
Nivel educativo	Bachillerato	0	10	23	1	0	0	5	17	12	0	0	3	25	5	1	0	1	23	9	1	0	1	24	8	1
	Técnico	0	2	10	0	0	0	1	9	2	0	0	0	7	5	0	0	2	7	3	0	0	0	12	0	0
	Tecnólogo	0	4	7	0	0	0	0	9	2	0	0	0	9	2	0	0	0	6	5	0	0	1	7	2	1
	Profesional	0	0	3	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3	0	0	1	2	0	0	0	0	3	0	0
	Primaria	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Estrato	1-2	0	15	39	1	0	0	6	34	15	0	0	3	40	11	1	0	4	33	17	1	0	2	42	9	2
	3-4	0	1	5	0	0	0	0	3	3	0	0	0	2	4	0	0	0	5	1	0	0	0	5	1	0
Area de desempeño	Gerencia	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0
	Administrativa	0	2	3	0	0	0	0	3	2	0	0	0	3	2	0	0	1	3	1	0	0	0	3	2	0
	Coordinación	0	2	4	0	0	0	0	3	3	0	0	0	3	3	0	0	1	4	1	0	0	0	6	0	0
	Operativa	0	12	35	1	0	0	6	30	12	0	0	3	35	9	1	0	2	29	16	1	0	2	36	8	2
Salario	1-2 SMLMV	0	16	43	1	0	0	6	37	17	0	0	3	42	14	1	0	4	37	18	1	0	2	46	10	2
	3-4 SMLMV	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Antigüedad en la empresa	Menos 1 año	0	4	14	0	0	0	3	13	2	0	0	0	14	4	0	0	2	10	6	0	0	1	11	5	1
	1-2 años	0	1	7	0	0	0	0	4	4	0	0	0	6	1	1	0	0	7	1	0	0	1	6	1	0
	3-5 años	0	4	9	0	0	0	2	7	4	0	0	1	10	2	0	0	0	10	3	0	0	0	12	1	0
	5-10 años	0	4	6	1	0	0	1	8	2	0	0	2	6	3	0	0	1	3	6	1	0	0	9	2	0
	Más de 10 años	0	3	8	0	0	0	0	5	6	0	0	0	6	5	0	0	1	8	2	0	0	0	9	1	1
Hijos	Si	0	9	22	1	0	0	4	17	11	0	0	1	23	7	1	0	2	20	9	1	0	1	25	5	1
	No	0	7	22	0	0	0	2	20	7	0	0	2	19	8	0	0	2	18	9	0	0	1	22	5	1

Fuente: elaboración propia

Condiciones motivacionales externas. Respecto al análisis de las condiciones motivacionales externas en función de características sociodemográficas y laborales los resultados se presentan en el orden de las subdimensiones que las integran de la siguiente manera.

En relación con la subdimensión supervisión se encontró que en los rangos RB, RP y RA se concentran las puntuaciones siendo RP el rango donde más cantidad de trabajadores se ubican. Se destaca que en el rango RA se ubican 9 de las 23 colaboradoras mujeres y también 10 personas con hijos. Se debe resaltar que no se presentaron empleados que calificaran en los rangos EXB y EXA.

En cuanto a la subdimensión grupo de trabajo los resultados muestran que los resultados se dieron en los rangos RB, RP y RA siendo estos dos últimos rangos en los que califican la mayor cantidad de los encuestados con edades entre 25 a 35 años y 36 a 45 años, hombres, de nivel educativo bachilleres y tecnólogos, de estratos socioeconómicos 1 y 2, salarios entre 1 y 2 SMLMV y que se desempeñan en el área operativa, sin destacar diferencias significativas entre ambos rangos; se evidencia también la ausencia de puntuaciones en los rangos EXB y EXA.

Respecto a la subdimensión contenido de trabajo los resultados muestran que la mayoría de las puntuaciones en cuanto a los trabajadores se ubican en el rango RP. En relación con el nivel educativo en el rango RB se observa que puntúan 8 de los 12 técnicos, 6 de los 10 tecnólogos y 2 de los 3 profesionales; al igual que en el área de desempeño se observan en este mismo rango a 4 de los 6 coordinadores, 3 de los 5 administrativos y a los 2 gerentes, así como a 4 de las 6 personas de estrato 4 a 5. Esta fue la única subdimensión de este grupo que obtuvo puntuaciones en el rango EXB, donde se puede notar que se ubicaron 2 colaboradores hombres y 1 mujer. Es importante recalcar que no se obtuvieron calificaciones por parte de los empleados en los rangos RA Y EXA.

Referente a la subdimensión salario los resultados mostraron que entre los trabajadores se ubican en el rango RP se encuentran 15 empleados entre los 25 y los 35 años, de acuerdo al sexo 20 hombres, de acuerdo al nivel educativo 18 bachilleres, 27 trabajadores de los estratos 1 y 2, de acuerdo al área de desempeño se encuentran 28 operarios, 29 personas que devengan entre 1 y 2 SMLMV, 11 colaboradores que llevan menos de 1 año trabajando en la empresa. En el rango RA. se observan puntuaciones de 12 trabajadores con edades entre 25 y 35 años, en cuanto al sexo 15 hombres y 11 mujeres, 12 bachilleres, de acuerdo al área de desempeño los 2 gerentes, 4 de los 5 administrativos, 3 coordinadores, 17 operarios 22 personas pertenecientes a estratos 1 y 2, en cuanto al salario 25 que devengan entre 1 y 2 SMLMV y el único empleado que devenga entre 3 y 4 SMLMV; también se encuentran 18 personas con hijos y 13 sin

hijos. Esta fue la única subdimensión con puntuaciones en el rango EXA, en cual se encontraron 4 personas de edades entre los 25 y 35 años de edad, de acuerdo al sexo 3 hombres y 3 mujeres, 4 bachilleres, 6 colaboradores de los estratos socioeconómicos 1 y 2, 6 empleados que devengan entre 1 y 2 SMLMV, 14 encuestados que tiene hijos y 13 que no tienen. Por otro lado, es importante tener en cuenta que no se obtuvieron calificaciones para los rangos EXB y RB para esta subdimensión.

En los resultados que conciernen a la subdimensión promoción se evidencia que la mayoría de los trabajadores en sus diferentes condiciones sociodemográficas calificaron para el rango RP, excepto la persona con más de 56 años con nivel educativo primaria y resaltan para el rango RA 2 de los 3 empleados en grupo de edad entre los 46 y 55 años, también 9 hombres, de acuerdo al área de desempeño en este rango se encuentran 1 gerente, 2 administrativos y 2 coordinadores y en cuanto a el tiempo en la empresa 4 colaboradores con más de 10 años de antigüedad. No hubo puntuaciones para los rangos EXB y EXA.

Tabla 30.

Condiciones motivacionales externas en función de características sociodemográficas y laborales

Características sociodemográficas		Condiciones motivacionales externas																									
		Supervisión					Grupo de trabajo					Contenido de trabajo					Salario				Promoción						
		EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	EXB	RB	RP	RA	EXA	
Edad	18-24	0	0	9	0	0	0	0	4	5	0	1	4	4	0	0	0	0	0	5	3	1	0	2	6	1	0
	25-35	0	1	22	8	0	0	5	13	13	0	2	16	13	0	0	0	0	0	15	12	4	0	6	22	3	0
	36-45	0	4	10	3	0	0	1	8	8	0	0	8	9	0	0	0	0	0	7	9	1	0	1	12	4	0
	46-55	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	2	0
	Más de 56	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Sexo	Hombre	0	4	31	3	0	0	3	16	19	0	2	20	16	0	0	0	0	0	20	15	3	0	4	25	9	0
	Mujer	0	1	13	9	0	0	3	11	9	0	1	11	11	0	0	0	0	0	9	11	3	0	6	16	1	0
Nivel educativo	Bachillerato	0	3	27	4	0	0	5	14	15	0	2	14	18	0	0	0	0	0	18	12	4	0	4	22	8	0
	Técnico	0	0	9	3	0	0	1	4	7	0	0	8	4	0	0	0	0	0	6	6	0	0	2	9	1	0
	Tecnólogo	0	0	8	3	0	0	0	6	5	0	1	6	4	0	0	0	0	0	5	5	1	0	3	8	0	0
	Profesional	0	2	0	1	0	0	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	1	0
	Primaria	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Estrato	1-2	0	4	40	11	0	0	6	25	24	0	3	27	25	0	0	0	0	0	27	22	6	0	9	37	9	0
	3-4	0	1	4	1	0	0	0	2	4	0	0	4	2	0	0	0	0	0	2	4	0	0	1	4	1	0
Area de desempeño	Gerencia	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0
	Administrativa	0	1	2	2	0	0	1	4	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	3	2	0
	Coordinación	0	0	4	2	0	0	1	3	2	0	2	4	0	0	0	0	0	0	1	3	2	0	1	3	2	0
	Operativa	0	3	37	8	0	0	4	18	26	0	1	22	25	0	0	0	0	0	28	17	3	0	9	34	5	0
Salario	1-2 SMLMV	0	4	44	12	0	0	6	26	28	0	3	30	27	0	0	0	0	0	29	25	6	0	10	41	9	0
	3-4 SMLMV	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Antigüedad en la empresa	Menos 1 año	0	1	15	2	0	0	1	6	11	0	1	9	8	0	0	0	0	0	11	6	1	0	6	10	2	0
	1-2 años	0	0	7	1	0	0	1	5	2	0	0	5	3	0	0	0	0	0	3	4	1	0	1	7	0	0
	3-5 años	0	1	9	3	0	0	1	6	6	0	1	7	5	0	0	0	0	0	6	5	2	0	1	9	3	0
	5-10 años	0	2	5	4	0	0	1	6	4	0	0	4	7	0	0	0	0	0	5	5	1	0	1	9	1	0
	Más de 10 años	0	1	8	2	0	0	2	4	5	0	1	6	4	0	0	0	0	0	4	6	1	0	1	6	4	0
Hijos	Si	0	4	18	10	0	0	4	15	13	0	0	18	14	0	0	0	0	0	0	18	14	0	4	24	4	0
	No	0	1	26	2	0	0	2	12	15	0	3	13	13	0	0	0	0	0	3	13	13	0	6	17	6	0

Fuente: elaboración propia

Análisis de resultados

Condiciones motivacionales internas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya

En lo referente a las condiciones motivacionales internas que se evidenciaron en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya se pudo identificar de acuerdo a las subdimensiones que hacen parte de este grupo que la mayoría de estas fue calificada de manera positiva.

El reconocimiento fue la subdimensión mejor valorada por los trabajadores de la supertienda, dando a entender que estos colaboradores están dispuestos a realizar actividades orientadas a obtener la atención, la admiración o la aceptación de los demás con el fin de que sea notable lo que saben y lo que son capaces de hacer (Toro, 1992), lo cual significa que estos empleados están constantemente a la expectativa de que se les reconozcan sus méritos al igual que sus conocimientos y capacidades para realizar el trabajo. Lo encontrado en esta investigación es similar a lo hallado acerca del reconocimiento en el trabajo realizado por Duque, Valencia & De Castro (2016), pues en ambos estudios se identificó que estos fueron los comportamientos que los empleados estaban dispuestos a realizar.

Poder para Winter (1973; cit. Toro, 1992), es una necesidad que se “manifiesta a través de los deseos o de las acciones que buscan ejercer control o influencia sobre otras personas o grupos” de personas, lo cual se ve reflejado en las preferencias de los trabajadores de estas sedes, aunque si bien no es un factor dominante en ellos y que tampoco se encuentra en un nivel crítico, lo encontrado en esta investigación muestra que están dispuestos en su mayoría a poder llegar a persuadir a los otros para realizar las actividades laborales a dirigir las actividades de otras personas o les interesaría llegar a dirigir las actividades de sus compañeros. Lo que se podría resumir en una buena actitud para el liderazgo, de acuerdo a McClelland (1961; cit. Toro, 1992), las personas que tienen esta necesidad prefieren situaciones competitivas y de estatus y suelen preocuparse de mayor manera por la reputación y el dominio que por los resultados.

El logro es una de las tres necesidades sociales básicas, según MacClelland (1968) y Atkinson y Feather (1966; cit. Toro, 1992), que se hace evidente a través de comportamientos orientados a metas en el mediano plazo por los deseos de inventar o hacer algo excepcional con la intención de la excelencia y de aventajar a los demás. Una parte importante de los empleados considera estas intenciones y comportamientos a la hora de ejecutar su trabajo, ideando formas más eficientes para hacerlo o intentando resolver las dificultades del mismo, no obstante, de acuerdo a los resultados obtenidos, éstos no describen una valoración tan alta que indique una alta probabilidad de

ocurrencia de este tipo de conductas. Estos resultados se asemejan al estudio realizados por Leal (2011) y la investigación de Lagos (2013) en cuanto a que esta satisfacción por completar exitosamente tareas importantes que traduce el logro, no fue calificada por los trabajadores en proporciones positivas y teniendo como otro factor común la región donde se realizaron, Manizales y Armenia respectivamente.

Se encontró además en los resultados de esta investigación que los trabajadores de estas sedes tienen en cuenta la afiliación, entendida como una necesidad social básica que se puede inferir en las personas partir de los comportamientos que buscan obtener o conservar relaciones afectivas satisfactorias con los demás como lo proponen MacClelland (1968) y Atkinson y Feather (1966; cit. Toro, 1992), como uno de los factores de motivación interna más importante al demostrar estar dispuestos a establecer buenas relaciones de amistad con sus compañeros y percibir que cuentan con su compañía y apoyo. Estos resultados evidencian un grado de satisfacción relativamente alto de las necesidades sociales Maslow (1954), como el afecto, la vinculación social, la interacción, etc; las cuales a su vez hacen parte de las necesidades de orden superior, lo que puede motivar de cierta manera a satisfacer necesidades más altas en la jerarquía, lo que contribuiría muy probablemente a mantener una motivación general más alta del personal evitando así la rotación de personal y la fuga del capital humano.

La autorrealización tal como la describe Maslow (1954), es una necesidad de orden superior que se entiende como un impulso para realizar aquello que uno es capaz de ser de la que hacen parte el crecimiento y el desarrollo del potencial propio. Los resultados del presente estudio mostraron que esta necesidad no se encuentra satisfecha en la mayoría de los empleados de estas sedes y que aunque la afiliación, que es una necesidad inmediatamente anterior, se encuentra en niveles por encima del promedio, no hay en estas personas manifestaciones de sentirse autorrealizados, probablemente porque sienten que no se han podido ocupar en lo que verdaderamente saben, pueden hacer y que se les permita utilizar en el trabajo sus habilidades y conocimientos personales al tiempo que puedan mejorar tales capacidades. De manera que como lo propone Alderfer (1969, 1972 citado en Chiavenato (2006) la autorrealización vista como una necesidad de crecimiento, no se encuentra satisfecha en estos trabajadores. Los resultados de esta investigación son similares a los encontrados por Arias (2010) en un estudio realizado en la ciudad de Pereira en donde la población encuestada también demostró una baja percepción de su autorrealización.

Se encuentra entonces que dentro de las condiciones motivacionales internas son el reconocimiento y la afiliación las áreas que los trabajadores tienen fortalecidas y que es la autorrealización de los empleados el área que presenta dificultades y la que los empleados están percibiendo afectada por condiciones relacionadas con el trabajo.

Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo por los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya

Respectivo a estas formas de conseguir gratificaciones laborales, como lo pueden ser el salario, buen trato, promoción, prestigio y la satisfacción de varias necesidades, se pudo identificar en los empleados de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya las siguientes condiciones.

La dedicación a la tarea “se trata de la intención de poner al servicio del trabajo los recursos, medios y condiciones personales con los que cuentan las personas” (Toro, 1992), esto incluye comportamientos como la dedicación de tiempo, esfuerzo, iniciativa y responsabilidad con el fin de obtener un beneficio por ejecutar dicho trabajo dado que el comportamiento de las personas en las organizaciones es intencional y que está orientado a la obtención de metas y resultados según Simon (1957; cit. Toro, 1992). Se encontró que la mayoría de los trabajadores de estas sedes ven que el dedicarse con empeño al trabajo durante el tiempo debido y hacerlo de manera responsable como algo normal para obtener beneficios en el trabajo, sin darle una valoración relativamente alta a que comportarse de esta manera sirva para tal fin, inclusive algunos de los trabajadores realmente no ven que el esforzarse en el trabajo sea una forma de atraer beneficios por parte de la empresa. Estos resultados difieren de los encontrados por Bustamante & Cuadro (2017) en una investigación que identificó que la dedicación a la tarea influenciaba positivamente la esfera motivacional de los trabajadores de una organización en Cartagena.

La aceptación de la autoridad hace referencia a los comportamientos de los empleados que demuestran obediencia, reconocimiento y aceptación de las autoridades al interior de la organización y se sujetan a sus determinaciones (Toro, 1992) dado que las empresas tienen jerarquías de autoridad y reglamentos que se exige que los empleados sigan. Se evidencia entonces que en este grupo de empleados la mayoría ve el acatamiento de las disposiciones y orientaciones de sus jefes respecto al trabajo como un medio para obtener beneficios laborales e inclusive estarían dispuestos a admitir con agrado los cambios de sitio de trabajo o de las actividades si los superiores lo solicitaran. Los resultados encontrados en estas sedes son diferentes a los hallados en el estudio de López (2010), en donde fue la aceptación de la autoridad el medio preferido por los empleados para obtener las retribuciones deseadas.

La aceptación de normas y valores hace referencia a lo que Schein (citado por Toro, 1992), considerando que, a través de la socialización organizacional, los miembros de una organización conocen, asimilan, aceptan y se comportan de acuerdo con las creencias, valores y normas importantes que forman parte de la cultura de la

organización. Se encuentra que la mayoría de los empleados de las sedes Montenegro y Quimbaya de esta empresa privada buscan desempeñarse en el trabajo de una manera en que contribuyan a los objetivos del área donde trabajan y a los de la empresa, con comportamientos como el economizar la materia prima e implementos para llevar a cabo el trabajo o impidiendo los peligros de mermas y deterioros a los bienes de la organización; viendo estos comportamientos como un medio para que se logre la permanencia de la empresa y a su vez lograr los beneficios deseados que ésta puede otorgar. Este hallazgo es similar a lo encontrado por Pillajo (2018) en una investigación donde identificó que esta subdimensión estaba bien valorada en una población con características semejantes dando a entender que en ambas situaciones se pudo encontrar a trabajadores respetuosos de los reglamentos del lugar donde trabajan.

Se debe tener en cuenta que los intereses demostrados por los trabajadores en esta tres primeras subdimensiones, pueden ser desde el punto de vista de la empresa, modos de comportamiento deseables, útiles e importantes para la organización por tanto es importante prestar atención en cuanto a motivar a los empleados hacia la dedicación a la tarea que, aunque no obtuvo una valoración crítica, si fue en promedio la más subvalorada de en este renglón y la de todo el grupo de los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas por parte de los colaboradores.

Las subdimensiones requisición y expectación son también medios para obtener beneficios en la organización, pero son vistas desde la perspectiva de que las personas son seres independientes que se vinculan libremente a la empresa para obtener los mismos beneficios personales (salario, buen trato, promoción, prestigio y satisfacción de varias necesidades) y mientras los trabajadores mantengan estas tipo de contrato psicológico, es más probable que el rendimiento laboral en las personas aumente si este es percibido como un medio para conseguir sus objetivos personales y, de igual manera, el rendimiento laboral tendría niveles bajos si este no es percibido como el medio para lograr dichos objetivos (Georgopoulos, Mahoney y Jones, 1957; cit. Toro, 1992), lo cual es un factor importante y benéfico para la compañía al observar en los resultados que los empleados valoraron estas dos subdimensiones de manera similarmente positiva.

En cuanto a la requisición que son los comportamientos para influenciar directamente a quien pueda conceder los beneficios dentro de la empresa, a través de la persuasión, confrontación o solicitud directa (Toro, 1992) se encuentra en los resultados de este estudio que los empleados de estas sedes prefieren a solicitar personalmente a sus jefes inmediatos beneficios como bonificaciones, aumentos, ascensos o la ubicación en cargos que se acomoden bien a sus capacidades o intereses haciendo uso del poder individual o incluso a través de acciones colectivas. Este es el medio preferido, de este grupo de subdimensiones, por estas personas para obtener retribuciones deseadas en el trabajo. Debe entonces prestarse atención a los requerimientos de los trabajadores, ya

que es probable que éstos no estén siendo atendidos de manera adecuada, lo que puede también afectar directa o indirectamente en la satisfacción de éstos con su trabajo, lo que se puede evidenciar en que no se hayan encontrado valoraciones muy altas en otros factores anteriormente analizados como la dedicación a la tarea y la autorrealización. Estos resultados tienen similitud con las investigaciones realizadas por Duque, Valencia & De Castro, (2016) y por Londoño, Restrepo & Flórez (2015) en los cuales encontraron que la requisición era un medio preferido por los trabajadores para obtener los beneficios en sus trabajos.

La expectativa es el comportamiento que demuestra “confianza y expectativa ante los designios de la empresa o las determinaciones de la autoridad, de manera que las retribuciones deseadas pueden darse por la iniciativa y benevolencia del patrono, más que por la iniciativa o el mérito personal del empleado” (Toro, 1992). En los empleados de estas sedes se identifica un bajo interés o desacuerdo con esperar a que la organización se dé cuenta de sus saberes y capacidades, así como de estar a la expectativa a que la empresa haga los ascensos, aumentos salariales o bonificaciones económicas. Esta actitud pasiva por parte de los empleados tampoco fue de la preferencia de los trabajadores que hicieron parte del estudio de Oliveros, Fandiño & Torres (2016) como un medio ideal para obtener los beneficios de la organización.

Condiciones motivacionales externas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya

En lo referente a las condiciones motivacionales externas que se evidenciaron en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya se pudo identificar de acuerdo a las subdimensiones que hacen parte de este grupo que éstas están en su mayoría más subvaloradas que las condiciones motivacionales internas.

Supervisión lo cual es un factor que está relacionado con la reducción de la insatisfacción de las personas en el trabajo, al igual que las políticas de la organización, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, los salarios o la dirección, pero que no son por sí mismos factores motivadores (Herzberg, 1959; cit. Chiavenato, 2006), no obstante, también está relacionado con las consideraciones y el reconocimiento que personas investidas de autoridad dentro de la organización tengan para con los trabajadores, y el valor que estos últimos le atribuyen a este tipo de retroalimentación (Toro, 1992). En los empleados evaluados de esta empresa se encuentra que solo algunos de ellos tienen una tendencia relativamente alta de darle importancia a que los jefes evalúen su rendimiento laboral, lo cual puede estar relacionado con el hecho de la mayoría de ellos lleguen a considerar que no tienen un jefe que reconozca sus méritos.

Estos resultados difieren de los encontrados por López (2010) en trabajadores de grupo de cooperativas, en los cuales el factor externo de mayor interés fue la supervisión.

El “grupo de trabajo son las condiciones sociales que proveen a la persona la posibilidad de estar en contacto con otros, participar en acciones colectivas, compartir y aprender de otros y la valoración que los trabajadores dan de esas condiciones” (Toro, 1992) y se encuentra que las condiciones que hacen parte de esta subdimensión son las más valoradas por los trabajadores de las sedes donde se realizó esta investigación, es decir que son personas que se encuentran a gusto en la empresa dado que esta les incentiva a realizar tareas grupales, apoyarse entre compañeros, participar en acciones colectivas, compartir tiempo y espacios con los otros y aprender de ellos; y de acuerdo con Maslow (1954), estas personas estarían satisfaciendo de esta manera una parte de sus necesidades sociales como lo son como afecto, vinculación social e interacción. Estos resultados son similares a los de Leal (2011), que encontró que los trabajadores que fueron la población de esa investigación reflejaron interés por el grupo de trabajo al demostrar querer permanecer en contacto con los demás y ser partícipes de acciones grupales.

El contenido de trabajo alude según Toro (1992) a las condiciones intrínsecas que “pueden proporcionar a la persona que lo ejecuta varios grados de autonomía, variedad en las actividades, retroalimentación acerca de los procesos que ejecuta”. Estas condiciones del trabajo que pueden proporcionar a las personas diferentes grados de responsabilidad, interés hacia la realización de las tareas asignadas, posibilidad de contribuir y aportar en la elaboración de cierto trabajo o de trabajar en un proyecto mucho más grande que el de sus actividades cotidianas no se encuentran presentes en la mayoría de los empleados de estas sedes, indicando que suelen desmotivarse fácilmente al percibir que en su trabajo realizan tareas repetitivas y monótonas, que se encuentran puestos con sobrecarga de responsabilidades o que no tienen libertad para decidir sobre la forma más conveniente de hacer el trabajo. Resultados similares se encontraron en los estudios hechos por Duque, Valencia & De Castro, (2016) donde los resultados mostraron que la condición externa del contenido de trabajo fue la de más baja valoración y por Leal (2011) donde los trabajadores también expresaron un menor interés por el contenido del trabajo.

El salario hace parte de los factores higiénicos o ambientales que Herzberg (1959; cit. Chiavenato, 2006), cataloga como aquellos que evitan la insatisfacción laboral solamente si los trabajadores los perciben en un buen nivel, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Esta valoración que se hace de la compensación económica que obtiene por el trabajo realizado se encuentra por los empleados en niveles aceptables, si bien no es el factor motivacional externo predilecto para ellos, dicha valoración es relativamente alta en la mayoría de ellos, lo que da a entender que muy probablemente con el dinero

devengado, estos trabajadores estarían atendiendo adecuadamente las necesidades propias y las de su familia, lo que contribuye a su motivación al encontrar satisfechas sus necesidades fisiológicas y de seguridad (Maslow, 1954), como la alimentación, vivienda, seguridad social, entre otras. Estos resultados pueden estar relacionados con factores propios de esta población donde la mayoría de los trabajadores son solteros y sin hijos, lo que haría más fácil satisfacer sus necesidades con su salario, cual se asemeja a los encontrados por Reales (2012) en un estudio en el cual identificó que el factor motivacional de más interés en la población de estudio fue salario.

Promoción da a entender la perspectiva y la posibilidad que perciben las personas de cambiar de puesto en la jerarquía de la organización, de manera ascendente y de cumplir las expectativas de progreso personal, de prestigio y aproximación a contextos y situaciones de mayor responsabilidad (Toro, 1992). Se encuentra que las personas que laboran en estas sedes solo una minoría ve una probabilidad relativamente alta de ascender dentro de la empresa, aunque muchos si tengan proyecciones personales de progreso, prestigio y aproximación a situaciones de mayor responsabilidad, esto es debido a que esta promoción puede ser otorgada entre otras cosas por la experiencia , y solo una proporción menor de los encuestados afirma que tiene varios años trabajando en ella, aunque la decisión de dicho beneficio es exclusivamente unilateral por parte de los superiores o de la organización. Esta condición no estaría contribuyendo a la motivación de estos trabajadores ya que es un factor de satisfacción motivador del trabajo (Herzberg, 1959), entre otros como el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad. Estos resultados difieren de los encontrados por Pillajo (2018), que indicaron en cuanto a las condiciones motivacionales externas del personal operativo y administrativo de su muestra, que sobresalía el factor de promoción.

Sobresale entonces en términos generales en cuanto la motivación extrínseca que el factor que más contribuye a ésta dimensión en estos trabajadores de manera positiva es el grupo de trabajo dado que estas personas encuentran relaciones positivas con sus compañeros, trabajo en grupo y aprendizajes mutuos recíprocos entre ellos, adicional esta subdimensión está el salario como un satisfactor de necesidades básicas; y la condición que menos repercute positivamente es el contenido del trabajo ya que encuentran las actividades de su trabajo monótonas y rutinarias.

Características sociodemográficas y laborales los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya

Con el estudio realizado en las sedes Montenegro y Quimbaya Quindío, se evidenció que la motivación en estas locaciones no solo se está viendo influenciado por factores propios de la empresa e internos de los trabajadores, sino también por las características sociodemográficas de sus empleados como por ejemplo la edad, el nivel

educativo, el área laboral, el rango salarial entre otros; esto gracias a que la investigación realizada demostró diferencias en la percepción de los factores motivacionales externos e internos en los empleados de los diferentes rangos de edad, el área de la empresa donde se desempeñan, así como también se encontraron percepciones variadas frente a los medios para obtener retribuciones que prefieren los empleados de acuerdo al tiempo que llevan trabajando en la empresa y las diferentes áreas laborales y también en el tipo.

Se encuentra entonces que las características sociodemográficas pueden tener influencia en la motivación de los trabajadores, al igual que lo pudo comprobar García (2012) con una muestra que incluyó 21 hombres (40%) y 31 mujeres (60%). En sus resultados encontró que, dentro de las condiciones de motivación interna, las puntuaciones de los factores de la afiliación, el logro y la autorrealización eran significativamente mayores en los trabajadores solteros, los factores poder y reconocimiento eran significativamente bajos en los trabajadores de estado civil unión libre, divorciado, viudo.

Dentro de los medios favoritos para conseguir beneficios laborales, los factores de requisición y la dedicación a la tarea eran significativamente bajos en los trabajadores de estado civil unión libre, divorciado, viudo; aceptación de normas y valores y la expectación eran significativamente mayores en los trabajadores solteros y la aceptación de la autoridad es significativamente mayor en el género femenino que en el masculino. Los promedios de las condiciones motivacionales externas mostraron que los factores de salario y supervisión eran significativamente mayores en los trabajadores solteros, el contenido de trabajo era significativamente bajo en los trabajadores de estado civil otros (unión libre, divorciado, viudo) y grupo de trabajo y promoción eran significativamente mayores entre los integrantes de las áreas operativas que en los de las directivas.

Análisis de los factores motivacionales presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya en función de sus características sociodemográficas.

Condiciones motivacionales internas. Referente a las condiciones motivacionales internas de los trabajadores en relación con sus características sociodemográficas se identifica que, en los diferentes grupos etarios, de todos los niveles educativos, en estratos 1 y 2, principalmente del área operativa y que tienen menos de un año vinculados a la empresa, se encuentran motivados por factores como el reconocimiento y la afiliación. Trabajadores entre 25-35 años puntuaron relativamente alto en el factor motivacional del reconocimiento. La autorrealización es el factor que no está influyendo de manera positiva en la motivación de estos empleados, resaltando en este grupo a la totalidad de la gerencia y a las personas que llevan más tiempo laborando en la empresa. Estos resultados tienen coincidencias con los encontrados por Barnett, et.

al. (2012); quienes hallaron que uno de los principales factores motivacionales internos que influyeron en el desempeño de los funcionarios del sector bancario peruano era el reconocimiento.

También se encuentran similitudes con el trabajo de investigación de Pillajo (2018) quien encontró en los resultados del CMT aplicado a 22 integrantes de una empresa que en cuanto a las condiciones motivacionales interna que sobresalía la afiliación; y el el trabajo investigativo de Duque, Valencia & De Castro (2016) quienes hallaron que dentro de las condiciones motivacionales internas de 55 trabajadores de una empresa de Medellín, el factor que más bajo puntuó fue la autorrealización.

Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo. En lo que respecta a los medios que los trabajadores prefieren usar para obtener beneficios por parte de sus superiores o de la empresa y en relación con sus características sociodemográficas, se logra identificar que el medio con intereses más altos en estas personas es la requisición, y el medio menos preferido es la dedicación a la tarea. Estos resultados se asemejan a los encontrados en la investigación de Barnett, et. al. (2012) en cuanto a la requisición como medio predilecto para lograr beneficios en el trabajo, pero difieren en dedicación a la tarea dado que, en este último estudio, esta subdimensión presentó intereses altos.

También coinciden los resultados del presente estudio con los de García (2012), en una muestra que incluyó 21 hombres (40%) y 31 mujeres (60%), en la cual halló que, dentro de los medios favoritos para lograr rbeneficios en el trabajo, los factores de dedicación a la tarea eran significativamente bajos, pero en cuanto a los trabajadores de estado civil, unión libre, divorciado, viudo; aunque la requisición también tuvo bajas valoraciones lo que presenta un contraste. Encontró también García (2012), la aceptación de normas y valores y la expectación eran significativamente mayores en los trabajadores solteros y la aceptación de la autoridad es significativamente mayor en el género femenino que en el masculino, factores que no tuvieron tales significancias en la investigación actual.

Además, dentro de la presente investigación se resalta que la personas entre 46 a 55 años de edad, los profesionales, y quienes tienen más de 10 años laborando en la empresa prefieren la aceptación de la autoridad, así como el empleado que devenga entre 3 y 4 SMLV.

Condiciones motivacionales externas. En cuanto a las “condiciones motivacionales externas que son factores que suscitan el interés por el trabajo y refuerzan o incentivan comportamientos dirigidos a obtener tales condiciones” (Toro, 1983; cit. Toro, 1992) en relación con sus características sociodemográficas se pudo

identificar que el factor que más motiva a los trabajadores de estas locaciones es el salario, dándole una valoración alta, no a la cantidad física monetaria que reciben, sino a la suficiencia de las necesidades que pueden llegar a satisfacer con esta remuneración. Se puede tener en cuenta que hay otras características sociodemográficas que pueden influir en la valoración alta de este factor, puesto que 60 de los 61 participantes de este estudio devengan entre 1 y 2 SMLMV y en su mayoría son bachilleres que se desempeñan en el área operativa, pertenecientes a los estratos 1 y 2, con edades entre los 18 y 24 años y con poca experiencia laboral en la empresa, gran parte de ellos sin hijos. Sobresalen además las valoraciones altas de los gerentes de tienda en cuanto a esta subdimensión teniendo en cuenta que devengan rangos salariales diferentes, también uno de los gerentes, con nivel de estudio profesional y que es el único que devenga entre 3 y 4 SMLMV está satisfecho con la subdimensión de promoción.

Estos resultados son similares a los encontrados en el trabajo investigativo de Barnett, et. al. (2012), los cuales le permitieron concluir que los principales factores motivacionales externos que influyeron en el desempeño de los funcionarios encuestados en su investigación eran el interés por la promoción y el salario. También coinciden los hallazgos del presente estudio con los encontrados por Palacios (2017), quien en el contexto internacional y con una población de las mismas proporciones pudo dar cuenta que efectivamente sí existía una influencia significativa de la motivación extrínseca en el desempeño laboral, evidenciada principalmente por encontrar a su vez influencia igualmente significativa del salario en la eficacia del trabajador, adicionalmente precisó que existía influencia importante de la capacidad directiva de los gerentes en la satisfacción laboral de los colaboradores de esta organización.

El factor de carácter externo que menos está motivando a estos empleados es el contenido de trabajo, en el cual los participantes demuestran intereses que llegan a ser exageradamente bajos, en su mayoría los hombres jóvenes con edades entre los 18 a los 35 años, de las áreas de coordinación y del área operativa.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos con la investigación y el posterior análisis de los mismos se describen a continuación las conclusiones a las que se llegaron.

En cuanto al primer objetivo específico, las condiciones motivacionales internas presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya que fueron identificadas como más relevantes fueron el reconocimiento y la afiliación, dando a entender que estas personas están en la búsqueda constante de entablar relaciones sociales satisfactorias ya sea con sus compañeros o sus jefes, de manera que puedan demostrar sus conocimientos y lo que saben hacer, por lo tanto se sienten altamente motivados en el trabajo al recibir admiración, respeto y aceptación como personas y como trabajadores, siendo un canal muy importante la comunicación, a través de la cual se les retroalimenta cuando sobresalen por sus logros. Se identifica también que estos empleados no perciben que estén realmente perfeccionando sus conocimientos o aplicándolos en lo que realmente saben hacer, es decir, no se están sintiendo autorrealizados.

En relación al segundo objetivo específico, los medios predilectos para conseguir retribuciones en el trabajo por los empleados participantes que integran estas tiendas son la dedicación a la tarea, dando a entender que perciben que a través de un trabajo bien realizado y a cabalidad pueden lograr mejoras en sus condiciones laborales, posibilidades de ascenso o beneficios económicos además de conjugar estos comportamientos con el acatamiento de la normatividad de la empresa y los valores que esta promulga. Requerir por su propia cuenta es para ellos una mejor opción antes que esperar a que la empresa decida a su conveniencia cuando hacer mejoras que beneficien a los empleados, es decir que no tienen altas expectativas con las consideraciones a voluntad de la organización.

Respecto al cumplimiento del tercer objetivo específico, se concluye que las condiciones motivacionales externas presentes en los trabajadores de estas locaciones aluden a la supervisión como un factor que permite retroalimentación acerca de la satisfacción de los jefes con el trabajo realizado y al salario como factor positivo, en cuanto éste ofrece la oportunidad de satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores ya sean personales o familiares, sienten también que la remuneración dada por la empresa es proporcional al esfuerzo que hacen en su labor. Estos empleados sienten que las tareas que realizan son rutinarias y repetitivas, que no les permiten hacer un aporte importante y que no están recibiendo una completa retroalimentación acerca de su ejecución, lo que quiere decir que el contenido del trabajo para ellos es un factor menos motivador.

Con el estudio realizado en las sedes de esta supertienda de cadena en Montenegro y Quimbaya, y dando cumplimiento al cuarto objetivo específico, se evidenció que la motivación no solo se está viendo modificada por factores propios de la empresa sino también por las características propias de los empleados además de las sociodemográficas como por ejemplo la edad, el nivel educativo, rango salarial y el área de desempeño, esto gracias a que la investigación realizada demostró predominancia de una fuerza laboral joven, mayoritariamente hombres, de estratos socioeconómicos 1 y 2, que se desempeñan en área operativa con un rango salarial de entre 1 y 2 SMLMV, en el que si hay diferencias de acuerdo al tiempo que llevan laborando en la empresa y a la tenencia de hijos.

Y respecto al quinto objetivo específico que hacía alusión al análisis de los factores motivacionales presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya en función de las características sociodemográficas, se concluye que el grupo predominante de acuerdo a sus características sociodemográficas descrito anteriormente se encuentra motivado intrínsecamente por el reconocimiento y la afiliación, pero ninguno de los participantes del estudio percibe contribución relativamente alta a su autorrealización. En cuanto a los medios preferidos para conseguir retribuciones, estos empleados optan por solicitar tales beneficios de manera directa al jefe o a la empresa y se resalta que quienes tienen entre 46 a 55 años de edad prefieren aceptar los cambios y acatar disposiciones solo cuando el jefe así lo ordena, esperando así obtener dádivas a cambio.

El factor externo que más contribuye a la motivación de los trabajadores que participaron en el estudio, es el salario, visto como el principal satisfactor de necesidades básicas y solo el gerente que tiene asignación salarial más alta, de nivel educativo profesional y estrato socioeconómico más alto que el promedio se ve motivado por la posibilidad de ascenso y promoción. Los hombres jóvenes con edades entre los 18 a los 35 años, de las áreas de coordinación y del área operativa se encuentran menos motivados por las tareas específicas que tienen que realizar debido a que las pueden encontrar rutinarias o con posible sobrecarga.

Recomendaciones

Conociendo entonces la descripción de los factores motivacionales presentes en los trabajadores de una supertienda de cadena de las sedes Montenegro y Quimbaya en función de sus características sociodemográficas y laborales a través del estudio realizado se hacen las siguientes recomendaciones:

Desarrollar programas de fortalecimiento del trabajo en equipo para perpetuar las relaciones de compañerismo y afiliación como un factor motivador, lo que a su vez contribuiría a encontrar más agrado en la realización de las tareas.

Capacitar a los coordinadores, administradores y gerentes en temas como la comunicación asertiva para que retroalimenten a sus subordinados de manera adecuada a la hora de reconocer sus logros, el trabajo bien realizado y el cumplimiento de metas.

Indagar por parte de la empresa en cuanto a las capacidades de los empleados, conocimientos y habilidades en pro de una reubicación del área de desempeño de los empleados que lo ameriten, con el fin de su satisfacción personal y profesional que contribuya a su autorrealización, lo que a su vez es de gran provecho para la organización al abrir la posibilidad de aprovechar de mejor manera su capital humano.

Atender a los requerimientos de los empleados prestando más atención a sus solicitudes de mejoras de condiciones laborales, movilidad dentro de la empresa, posibilidades de ascenso u otros beneficios.

Implementar un programa de beneficios e incentivos que tengan en cuenta las opiniones de los trabajadores, contribuyendo así a evitar fuga de talento humano, rotación de personal y mantener la motivación externa en niveles altos.

Referencias

- Alvarez, A; Beleño, R & Henriquez, A. (2010). Incidencia de los factores de motivación para el trabajo en el Síndrome de burnout: un estudio con médicos y enfermeras de una clínica privada de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Tesis de grado*. Universidad del Magdalena, Santa Marta.
- Alvarez, G & Florez, M. (2019). Relación entre motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de posventa del sector automotriz, Lima 2018. *Tesis de grado*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Arango, B & Grisales, A. (2017). Factores motivacionales que determinan la permanencia de los colaboradores de ADYLOG. *Tesis de especialización*. Universidad de Manizales, Manizales.
- Ardila, N. & Ortiz, J. A. (2013). Incidencia de la motivación en la estabilidad laboral del personal de la empresa Servimercadeo regional Pereira; . *Trabajo de especialización*. Universidad de Manizales, Manizales.
- Arias, A. (2010). Programa de promoción y prevención en salud mental y descripción del perfil motivacional de los colaboradores de la empresa Colombina S.A. *Informe final de prácticas profesionales*. Universidad Católica Popular del Risaralda, Pereira.
- Arias, A & Soto, M. (2011). Caracterización del nivel motivacional de los empleados que laboran en la empresa Centracom S.A. de la ciudad de Pereira de acuerdo a la antigüedad y el área de trabajo. *Tesis de grado*. Universidad Católica Popular del Risaralda, Pereira.
- Barnett, R; Bernuy, S; Cárdenas, K & Loza, T. (2012). Análisis de los factores motivacionales del sector bancario peruano. *Tesis de maestría*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Bustamante, C & Cuadro, J. (2017). Factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de AGROJEMUR SAS en la ciudad de Cartagena de Indias. *Trabajo de grado*. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias.
- Calderón, J. (2017). Motivación y satisfacción laboral en la empresa "joe Banana" de la ciudad de La Paz. *Tesis de grado*. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.
- Cárdenas, S., Castillo, D., Contreras, Y & Guzmán, C. (2018). Caracterización de la motivación en el desarrollo de procesos administrativos de una empresa del sector tecnológico. *Tesis de especialización*. Universidad Piloto de Colombia, Bogotá D.C.

- Cartagena, A & Quintero, J. (2016). Caracterización de los estilos de liderazgo de los líderes del área de producción y la motivación laboral de los empleados de compañía de EMPAQUES S.A. *Tesis de especialización*. Universidad de San Buenaventura, Medellín.
- Chiavenato, A. (2006). *Comportamiento organizacional segunda edicion*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinamica del éxito en las organizaciones* (segunda ed.). México, DF, Mexico: McGraw Hill.
- Dinero.com*. (28 de marzo de 2018). Obtenido de www.dinero.com/edicion-empresa/caratula/articulo/multinacionales-que-invierten-en-colombia-en-2018/256734
- Duque, D., Valencia, K & De Castro, S. (2016). Factores motivacionales presentes en los empleados de la empresa AT&S montajes. *Tesis de especialización*. Universidad de San Buenaventura, Medellín.
- El nuevo siglo. (19 de abril de 2018). *Rotacion laboral en el país es alta*.
- Garcia, A. (2012). Evaluación de la motivación de los trabajadores del área operacional de ANDI ASISTENCIA S.A. *Tesis grave*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Gonzabay, K. (2013). Aspectos motivacionales y clima laboral en los evaluadores de llamadas de emergencia del servicio integrado de seguridad ECU 911, Samboronón - 2013. *tesis de grado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Guillén, C & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Mexico: McGraw Hil.
- Harold Koontz, W. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Mexico DF: Mc Graw Hil.
- Hernandez, R., Fernandez, C & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). (J. M. Chacon, Ed.) México: The McGraw Hill.
- Jimbo, L. (2016). Relación entre la motivación extrínseca e intrínseca en los servidores y la cultura organizacional del Centro de Salud N° 2 de la ciudad de Loja en el segundo semestre del año 2016. *Trabajo de titulacion de posgrado*. Universidad San Francisco de Quito, Quito.
- Lagos, C. (2013). Factores motivacionales del personal vinculado por contrato de prestación de servicios del DANE Armenia. *Tesis de grado*. Universidad Antonio Nariño, Armenia.

- Leal, L. (2011). Factores motivacionales presentes en los trabajadores forestales vinculados a Pro – Oriente S.A., ubicados en el Aserrío la Miel, Pensilvania 2011. *Tesis de especialización*. Universidad de Manizales, Manizales.
- Londoño, L., Restrepo, J & Flórez, M. (2015). Aspectos motivacionales en los pequeños productores del municipio de Angelópolis-Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 44, 280-290. Obtenido de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/630/1165>
- López, Á. (2010). Análisis del ciclo motivacional en las personas vinculadas a Cooperativas de trabajo asociado y Asprosalud en la ciudad de Pereira. *Tesis de maestría*. Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira.
- Máslow, H. (1954). *Motivation and Personality*, USA. Harper & Row, Publishers, Inc. Retrieved from http://s-f-walker.org.uk/pubsebooks/pdfs/Motivation_and_Personality-Máslow.pdf
- Marín, V. (2011). Relación entre los factores de clima laboral y la motivación en los empleados de la Cooperativa de Coohobienestar. *Tesis de grado*. Universidad Antonio Nariño, Armenia.
- Mejía, L. (2014). Factores motivacionales presentes en docentes de una Institución educativa pública del sector norte de La Dorada, y su relación con el clima laboral. *Tesis de Maestría*. Universidad de Manizales, Manizales.
- Muñoz, A. (2018). Relación entre Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta. *trabajo de fin de grado*. Universidad Francisco de Vitoria, Madrid.
- Oliveros, J. A., Fandiño, J. S & Torres, Y. M. (2016). Factores motivacionales hacia el trabajo en el Departamento de Enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá. *Repertorio de Medicina y Cirugía*, 25, 118-125.
- Olvera, Y. (2013). Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos de área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos. *Tesis de Grado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Palacios, J. (2017). La motivación extrínseca y su influencia en el desempeño laboral del personal de la galería 999, Centro Comercial Palao, smp-2017. *Tesis de licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Pérez, J & Merino, M. (2008). *definicion.de*. Recuperado el 26 de septiembre de 2019, de <https://definicion.de/motivacion/>
- Pillajo, L. (2018). Establecimiento de los niveles de motivación en el personal operativo y administrativo de la empresa SOLPAC S.A. *Trabajo de Grado*. Universidad Central del Ecuador, Quito.

- Pulgarín, L. (2019). Factores motivacionales para el trabajo de los diferentes grupos generacionales que componen una empresa manufacturera del oriente antioqueño en el 2019. *Tesis de especialización*. Universidad de Antioquia, Medellín.
- Reales, M. (2012). Análisis comparativo de los factores motivacionales de los empleados de un instituto de poligrafía de la ciudad de Bogotá según el tipo de contratación. *Tesis de grado*. Universidad Santo Tomás, Bogotá.
- Sánchez, C. (29 de mayo de 2018). <http://blogs.portafolio.co>. Obtenido de <http://blogs.portafolio.co/consumer-labs/la-alta-rotacion-personal-impacto-las-companias/>
- Soto , M. (2018). Estudio de la motivación laboral en el centro de salud La Esperanza. *Revista médica*, 27-31.
- Toro, F. (1992). *Cuestionario de motivacion para el trabajo CMT* (segunda ed.). Medellín: Cincel ltda.
- Universidad Antonio Nariño. (2017). Documento institucional UDCII Nacional de psicología. Reglamento de grado 2005. Armenia
- Villacís, C. (2018). Estrés y su influencia en la motivación en los docentes del Colegio Menor Indoamérica. *Tesis de grado*. Univesidad Tecnológica Indoamérica, Ambato.
- Villegas, J. (2017). Influencia de los niveles de estrés en la motivación de los docentes catedráticos de la facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, según los factores de la teoría de Herzberg. El caso de la “Universidad de Manizales”. *Trabajo de grado*. Universidad de Manizales, Manizales.

Apéndices

Apéndice 1. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO: FACTORES MOTIVACIONALES EXTERNOS E INTERNOS DE LOS TRABAJADORES DE OLÍMPICA S.A SEDE PORTAL DEL QUINDÍO

Yo _____ Identificado con CC ()
No. _____, expedida en _____, en mi calidad
de ciudadano del municipio de _____ con residencia en
_____, teléfono _____ de _____ años de edad,
manifiesto que he sido informado sobre el estudio que el estudiante Adolfo Echeverri de
X semestre, perteneciente al Programa de Psicología de la Universidad Antonio Nariño
Sede Armenia va a realizar, además que me ha explicado y he entendido las condiciones
generales que se encuentran en este documento que describe la actividad que se
desarrollará.

Tengo conocimiento y acepto que se me realizará la aplicación de los instrumentos, uno
sobre Factores Motivacionales en el Trabajo (CMT) y otro sobre las Características
sociodemográficas, los cuales son de uso académico y además entiendo que toda la
información concerniente que daré es de carácter confidencial y no será divulgada ni
entregada a ninguna otra institución o persona sin mi consentimiento expreso.

Así mismo, manifiesto haber obtenido respuestas a todos mis interrogantes y dudas al
respecto. Se me explicó que no existe procedimiento alternativo y estoy informado que
mi participación en el proyecto es libre y voluntaria y puedo desistir de ella en cualquier
momento, al igual que solicitar información adicional a los avances de la investigación;
igualmente se me informó que una vez culminada la investigación me serán socializados
los resultados de esta.

Conozco el objetivo del proyecto de investigación, enfocado en describir los factores motivacionales presentes en los trabajadores de Olímpica S.A. en función de sus características sociodemográficas y laborales.

En forma expresa manifiesto al investigador, que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él se deriven.

He leído, comprendido y accedido a lo anteriormente mencionado.

Acepto por lo tanto participar en el estudio mencionado

Nombres y Apellidos: _____

Firma

CC.

Fecha _____

Huella



Apéndice 2. Cuestionario de motivación para el trabajo



UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN PARA EL TRABAJO

Apéndice B. Cuestionario de Motivación para el Trabajo

C M T

Fernando Toro Álvarez

CUADERNILLO DE ITEMS

Instrucciones Generales

Este cuestionario tiene por objeto recoger una idea general sobre aquellos aspectos del trabajo que son de interés para Ud. y sobre las acciones que está dispuesto a realizar para conseguirlos.

Todas las respuestas dadas por Ud. son importantes para comprender sus intereses en el trabajo. Por tanto no hay respuestas buenas ni malas. Lo único que es su veracidad.

Esta encuesta está dividida en tres partes, cada una con sus respectivas instrucciones iniciales. Léalas con atención y no comience a responder hasta tanto esté seguro de haberlas comprendido.

Responda todos y cada uno de los puntos, pero no les dedique demasiado tiempo. Responda con rapidez y de la manera veraz y espontánea.

SEGUNDA EDICION

Prohibida su copia y reproducción.

- 1. LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Saber que se reconocen mis conocimientos y capacidades.
 - b. Poder coordinar y estimular los esfuerzos de otros.
 - c. Saber que otras personas me aprecian.
 - d. Idear formas mas eficientes de hacer el trabajo para aventajar a otros con la calidad de los resultados.
 - e. Poderme ocupar en aquellos trabajos para los que tengo buenas capacidades.

- 2. LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Que mis ideas propuestas sean tenidas en cuenta.
 - b. Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo.
 - c. Poder persuadir o convencer a otros para llevar a cabo actividades relacionadas con el trabajo.
 - d. Poder ocuparme en lo que verdaderamente sé y puedo hacer.
 - e. Poder resolver con mas éxito que los demás, los problemas difíciles de trabajo.

- 3. LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Tener personas a cargo a las que yo pueda corregir o estimular por su rendimiento.
 - b. Llegar a sentir aprecio y estimación por las otras personas.
 - c. Darme cuenta que perfecciono mis conocimientos.
 - d. Ser mejor en el trabajo que el común de las personas.
 - e. Que mis compañeros me tengan respeto y reconocimiento por lo que valgo como persona.

- 4. LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER MI EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Contar con la compañía y el apoyo de los compañeros de trabajo.
 - b. Que mis ideas y propuestas sean tenidas en cuenta.
 - c. Poder enseñar y dar sugerencias a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo.
 - d. Saber que voy adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación.
 - e. Lograr resultados de mejor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo.

- 5. LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Tener la oportunidad de influir en la gente para sacar adelante las cosas.
 - b. Estar con personas que sean unidas, se apoyen y se defiendan mutuamente.
 - c. Que las otras personas acepten mis meritos.
 - d. Idear algo de interés y luchar hasta sacarlo adelante.
 - e. Poder aplicar los conocimientos que poseo.

SEGUNDA PARTE

Aquí encontrará varios grupos de afirmaciones relacionadas con los medios mas efectivos para alcanzar ciertos **beneficios** en el trabajo. Cada grupo está encabezado por una frase que muestra una situación deseada. Enseguida se encuentran cinco frases que describen acciones que una persona puede realizar para lograr la situación deseada. Ordene mentalmente las cinco acciones según el orden de importancia en que usted está dispuesto a realizarlas. Asígnele el número cinco (5) a la que realizaría en primer lugar, el número cuatro (4) a la que llevaría a cabo en segundo término y continúe en orden ascendente hasta darle el valor uno (1) a la que solamente realizaría en caso extremo.

Una vez ordenadas las cinco afirmaciones observe la letra que precede a cada una. Ubíquela en la HOJA DE RESPUESTAS y escriba en el círculo correspondiente el número de orden que le dio. Recuerde que debe asignar un valor diferente a cada afirmación.

Ejemplo:

1. EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA CONSEGUIR UNA MEJORA SALARIAL ES:
 - a. Cumplir con el horario de trabajo.
 - b. Colaborar con los compañeros.
 - c. Solicitarlo directamente al jefe.
 - d. Cuidar los equipos e implementos de la empresa.
 - e. Vincularme a un grupo de presión.

En la hoja de respuestas usted anotará su ordenamiento (5, 1, 4, 2, 3) así:

1. a. (1)
- b. (4)
- c. (2)
- d. (3)
- e. (5)

**ASEGURESE DE HABER COMPRENDIDO, ANTES DE COMENZAR A RESPONDER
NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO**

HAGA SUS MARCAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

6. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO POR PARTE DE MIS JEFES ES:

- a. Economizar materiales e implementos de trabajo y evitar los riesgos de pérdidas y daños.
- b. Con todo respecto solicitarle un trato justo y considerado cuando sea necesario.
- c. Dar cumplimiento a lo que él espera que uno lleve a cabo.
- d. Dedicarse con empeño al trabajo durante el tiempo debido.
- e. Dar cumplimiento a sus instrucciones y sugerencias.

7. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA TENER UN TRABAJO VERDADERAMENTE INTERESANTE ES:

- a. Ponerle empeño e imaginación.
- b. Solicitar personalmente al jefe mi ubicación en un trabajo que se acomode bien a mis capacidades o que me interese.
- c. Esforzarme por realizar con entusiasmo las funciones y tareas asignadas.
- d. Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad.
- e. Aceptar con interés los cambios de puesto de trabajo o de actividad cuando el jefe lo solicite.

8. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA OBTENER AUMENTOS DE SUELDO Y MEJORES BENEFICIOS ECONÓMICOS ES:

- a. Convencer al jefe de que poseo los méritos suficientes para ello.
- b. Hacer el trabajo con eficiencia y responsabilidad.
- c. Aceptar y cumplir las funciones, normas y reglamentos de trabajo.
- d. Acatar las decisiones y orientaciones del jefe inmediato.
- e. Estar a la espera de que la empresa haga los aumentos convenientes según sus posibilidades.

9. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA OBTENER UN ASCENSO EN EL TRABAJO ES:

- a. Dar apoyo a los proyectos, planes y políticas de la empresa.
- b. Presentar proyectos e iniciativas en el trabajo.
- c. Convencer al jefe, no solo con palabras sino con mi rendimiento de los méritos y capacidades con que cuento.
- d. Darle el tiempo a la empresa para que se de cuenta de mis conocimientos y capacidades.
- e. Dar colaboración y apoyo a las decisiones del jefe de la dependencia donde uno trabaja.

10. EL MEDIO MÁS EFICAZ PARA PODERSE INTEGRAR A UN GRUPO DE TRABAJO ES:

- a. Mostrar interés en la tarea encomendada al grupo.
- b. Ofrecerle apoyo cuando sea necesario trabajar para obtener ventajas o beneficios para el bien de todos.
- c. Colaborarle para que pueda sacar adelante los trabajos que su jefe le encargo.
- d. Esperar que a medida que me vayan conociendo, me acepten y me tengan en cuenta.
- e. Mostrarse respetuoso de las personas y de las normas sociales.

TERCERA PARTE

Aquí también encontrará varios grupos de afirmaciones relacionadas con aspectos diferentes del trabajo. Cada grupo tiene cinco afirmaciones. Léalas y ordénelas mentalmente según la importancia que les concede. Asígnele el número (5) a la que considero más importante. El número cuatro (4) a la que asignó el segundo lugar y continúe en orden descendente hasta darle uno (1) a la que encontró de menor importancia.

Una vez ordenadas las afirmaciones, observe la letra que corresponde a cada una. Ubíquela en la HOJA DE RESPUESTAS y escriba en el círculo el valor que le asignó. Recuerde que debe asignar un valor diferente a cada afirmación.

Ejemplo:

- 0. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:**
- a. Viajar a otros sitios como parte de mi trabajo.
 - b. Supervisar un gran número de personas.
 - c. Recibir elogios por contribuciones importantes al trabajo.
 - d. Ganar mucho dinero.
 - e. Tener un puesto que me haga sentir competente y hábil

En la hoja de respuestas usted anotará su ordenamiento (5, 1, 4, 2, 3) así:

- 0. a. (3)
- b. (5)
- c. (1)
- d. (2)
- e. (4)

**ASEGURESE DE HABER COMPRENDIDO, ANTES DE COMENZAR A RESPONDER
NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO**

HAGA SUS MARCAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

11. LO MÁS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Contar con un jefe que se preocupe de verdad por su género.
- b. Ganar buenos auxilios económicos y buenas prestaciones extralegales para mi beneficio y el de mi familia.
- c. Tener ascensos que me permitan alcanzar un trabajo de mayor responsabilidad.
- d. Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otras personas para producir resultados conjuntos que beneficien a todos.
- e. Poder experimentar interés y motivación por mis tareas.

12. LO MÁS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Ganar un Sueldo que me permita atender adecuadamente todas mis necesidades y de mi familia.
- b. Tener ascensos para lograr un trabajo más interesante e importante.
- c. Poderme integrar a un equipo con gente dinámica.
- d. Que mi jefe evalúe mi rendimiento de una manera considerada, comprensiva y justa.
- e. Desempeñar un trabajo que contenga actividades variadas y verdaderamente interesantes.

13. LO MÁS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Contar con un sueldo equivalente o mejor que el de otras personas que trabajan en mi ocupación.
- b. Trabajar en equipo con gente de la que yo pueda aprender.
- c. Tener un jefe que me de a conocer los resultados de mi trabajo.
- d. Tener ascensos que me permitan ir obteniendo mayor prestigio y autoridad.
- e. Poder atender con frecuencia asuntos y situaciones de trabajo diferentes.

14. LO MÁS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Trabajar con otros para beneficiarme de sus conocimientos y experiencia.
- b. Saber que periódicamente puedo recibir aumentos salariales.
- c. Llevar a cabo actividades variadas y de interés que me eviten la rutina y la monotonía.
- d. Tener ascensos que me permitan sentir que progreso y me perfecciono en mi ocupación.
- e. Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores.

15. LO MÁS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Estar en un grupo capaz de organizar y llevar a cabo actividades de interés.
- b. Ganar un sueldo que verdaderamente recompense mi esfuerzo.
- c. Tener un jefe que antes que exigir, me apoye y motive.
- d. Poder elegir la mejor entre diversas posibilidades de realizar las tareas.
- e. Tener ascensos que me den a conocer que se tienen en cuenta mis capacidades.

Apéndice 3. Cuestionario de características sociodemográficas



UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CUESTIONARIO CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Cordial saludo,

A continuación, usted encontrará una serie de preguntas relacionadas con sus características sociodemográficas tales como edad, sexo, nivel educativo, estrato socioeconómico y escalafón.

Por favor responda con total honestidad, ya que no hay respuesta incorrecta o correcta, y la información aquí consignada tiene fines exclusivamente académicos.

1. ¿En qué rango de edad se encuentra? (Marque con una X la condición que cumple)

18-24 años	<input type="checkbox"/>
25-35 años	<input type="checkbox"/>
36-45 años	<input type="checkbox"/>
46-55 años	<input type="checkbox"/>
Mayor de 56	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cuál es su sexo? (Marque con una X la condición que cumple)

Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cuál es su nivel educativo? (Marque con una X la condición que cumple)

Bachillerato	<input type="checkbox"/>
Técnico	<input type="checkbox"/>
Tecnólogo	<input type="checkbox"/>
Profesional	<input type="checkbox"/>
Posgrado	<input type="checkbox"/>

4. ¿En qué área de la empresa se desempeña? (Marque con una X la condición que cumple)

Gerencia	<input type="checkbox"/>
Administrativa	<input type="checkbox"/>
Coordinación	<input type="checkbox"/>
Operativa (aux)	<input type="checkbox"/>

5. ¿A cuánto asciende su salario? (Marque con una X la condición que cumple)

1-2 SMLMV	<input type="checkbox"/>
3-4 SMLMV	<input type="checkbox"/>
> 5 SMLMV	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa? (Marque con una X la condición que cumple)

< 1 año	<input type="checkbox"/>
1-2 años	<input type="checkbox"/>
3-5 años	<input type="checkbox"/>
5-10 años	<input type="checkbox"/>
> 10 años	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cuántos hijos tiene? (Marque con una X la condición que cumple)

1 hijo

2 - 3 hijos

> 3 hijos
