

**Factores motivacionales de los empleados del área de sistemas de
La Corporación Universitaria Lasallista.**

Trabajo de Grado para optar por el título de Psicóloga

**Daniela Zapata Quintero
Valentina Berrio Quiros**

**Asesor
Luis Felipe Londoño Ardila**

**Corporación Universitaria Lasallista
Facultad de ciencias sociales y educación
Psicología
Caldas, Antioquia
2019**

| | |
|--|--------------------------------------|
| Tabla de contenido | |
| Resumen..... | 3 |
| Introducción..... | 4 |
| Planteamiento del problema..... | 5 |
| justificación..... | 11 |
| Objetivos..... | 17 |
| Objetivo General..... | 16 |
| Objetivos Específicos..... | 17 |
| Marco Teórico..... | 18 |
| Categoría 1..... | 17 |
| Categoría2..... | 17 |
| Categoría3..... | 18 |
| Antecedentes..... | 19 |
| Metodología..... | 31 |
| Tipo de investigación..... | 31 |
| Diseño..... | 32 |
| Nivel..... | 34 |
| población..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Herramienta de recolección de la información..... | 34 |
| Proceso..... | 354 |
| Consideraciones éticas..... | 36 |
| Análisis de resultados..... | 37 |
| Discusión..... | 41 |
| Conclusión y recomendaciones..... | 54 |

Resumen

La motivación laboral es un factor muy importante que cada empresa debe fortalecer y establecer dentro sus políticas de trabajo pues este permite que tanto el ambiente de trabajo las relaciones entre empleados, empleadores y la asertividad en su producción de tal forma que se vea altamente beneficiada ya que le permite a sus funcionarios la apropiación de sus labores y el desarrollo efectivo de su trabajo, al igual , que el fortalecimiento de sus relaciones interpersonales, es por esta razón, que esta investigación se enfocó no solo en los factores motivacionales sino también en la percepción que pueden ser evidenciados en los empleados del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista.

En esta investigación se obtuvieron los factores motivacionales y la percepción que tienen los seis empleados del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista, entre ellos se encontraban tecnólogos e ingenieros, de tal forma que se analizaron los resultados por medio de los valores obtenidos en las variables de condiciones motivacionales internas, medios preferidos para obtener retribuciones en el trabajo y en las condiciones motivacionales externas del cuestionario (CMT) creado por Fernando Toro en 1986, como también de las respuestas adquiridas en la entrevista abierta que consta de 10 preguntas referidas a las frecuencias con mayor y menor prevalencia basadas en los resultados.

Palabras clave: Motivación, empleados, factores motivacionales, percepción.

Introducción

Los seres humanos constantemente interactúan con las diferentes organizaciones que los rodean, estas organizaciones tanto públicas como privadas debido a las diferentes competencias y exigencias del mismo mercado atraviesan día a día diferentes cambios, los cuales piden que los empleados se adapten de forma satisfactoria, lo anterior ha conllevado a que no solo lo realicen de manera conductual sino también emocional. Dichos cambios traen una serie de consecuencias secundarias como: la ansiedad, malestar, irritabilidad, frustración e insatisfacción, presentando no sólo dificultades a nivel psicológico y físico sino también a nivel de la productividad. Debido a lo mencionado anteriormente, este trabajo se enfoca en los factores motivacionales y en la percepción que puedan ser evidenciados en los empleados del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista, ya que este es el motor para fortalecer el ambiente laboral de las diferentes organizaciones conllevando a una buena satisfacción laboral y brinda unas buenas bases para enfrentar los diferentes cambios, mitigando de una forma positiva las consecuencias secundarias que estos pueden traer, además, es una tarea de las organizaciones, no sólo pensar en la productividad sino también en disminuir las tensiones de las personas que la componen. Por ende, se pretende buscar los factores motivacionales externos, internos, y los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas por medio del Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) y la entrevista abierta a realizar basada en los resultados del cuestionario y de esta manera poder obtener la percepción motivacional de cada una de las personas que hacen parte de esta área.

Planteamiento del problema

Las organizaciones son heterogéneas y sistemas abiertos conformados por diversidad de personas en los que se supervisa, coordina y dirige, donde no solo debe ser importante la producción sino también la cultura organizacional. De tal forma que Hodge Anthony y Gales (2003) definen la organización como “dos o más personas que colaboran dentro de unos límites definidos para alcanzar una meta en común” (Rivera. 2016, p116).

Las organizaciones hoy en día, gracias a la globalización enfrentan diversos cambios que exigen mayores capacidades y habilidades laborales en los empleados, por ende se encuentran en un punto donde el desarrollo y producción es muy importante para el bienestar de los seres humanos, puesto que son las encargadas de dar muchos de los sustentos que utilizan diariamente en diferentes contextos, teniendo en cuenta lo anterior, es muy importante que los integrantes de cada una de estas organizaciones se encuentre en las condiciones necesarias y adecuadas para realizar un buen trabajo que contribuya al desarrollo y mejoramiento de la calidad laboral de cada uno de sus integrantes. Por lo tanto, se puede definir la motivación como “los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta (Gallardo. 2007, p3).

Debido a lo mencionado anteriormente existe una relación entre la motivación y la percepción humana, ya que toda información que se comparte entre dos o más

personas pasa por un proceso de percepción de sí mismo y de los demás. La percepción que obtenga cada persona en una situación terminada dependerá del proceso cognitivo y la motivación que lo lleve a ejecutar o cumplir una terminada acción. Cada persona tiene un sistema cognitivo que le permite filtrar toda la información que llega de su alrededor lo que le posibilita la aceptación, clasificación y toma de decisiones frente a las diferentes situaciones de la vida daría

Idalberto chaveteando propone dos tipos de percepción: codificación perceptiva (percepción selectiva) que actúa como defensa, bloqueando informaciones no deseadas o irrelevantes y la percepción social; ésta no siempre es racional ni consciente: percepción social es el medio por el cual una persona se forma impresiones de otra con la esperanza de comprenderla (Chiavenato.1993, p62).

La motivación laboral ha sido objeto de estudio sistemático desde unos años antes que la satisfacción laboral; hemos visto como ya en los años cincuenta surgen teorías, hoy fuertemente consolidadas, sobre la motivación, gracias a los diferentes estudios y teorías se le puede brindar un mejor ambiente laboral a los empleados ya que existen diversas herramientas que permiten mejorar la motivación de los diferentes empleados (Ramírez. 2008, 171).

Diversas investigaciones han mostrado que no solo en Colombia, sino también a nivel internacional el tener una buena motivación contribuirá al mejoramiento del desarrollo del empleado y de la organización, siendo la motivación uno de los factores

más importantes para las organizaciones, ya que esta puede regular las tensiones que se atribuyen a la globalización y las diferentes demandas del mercado. Estas investigaciones también permiten ver la importancia de tener en cuenta buenas retribuciones entre ellas se destaca el salario y se ajuste a las actividades que desempeñan en los diferentes cargos, de no ser así esto puede generar que los empleados no estén en la disposición necesaria para realizar sus labores, además el no alentarlos dentro de la organización puede contribuir de manera significativa en su bienestar psicológico-físico, tanto individual como grupal, por ende cuando hay un factor en el área de trabajo que fomente en los empleados la motivación adecuada para realizar su deber, esto ayuda significativamente en la calidad y mejora de la organización, es por esto que se debe tener muy presente las dimensiones que componen el ser humano ya que esto va de la mano para tener buenos niveles motivacionales logrando así una satisfacción con las recompensas que obtiene el personal.

A partir del siglo XX, la Psicología ha desarrollado múltiples teorías sobre la motivación humana desde las diferentes corrientes y enfoques psicológicos algunas de estas son : Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, teoría de los Factores de Herzberg, teoría de las necesidades de McClelland, teoría X ,Y de McGregor, , teoría para la producción de Vroom; además existen estudios y experimentos en diversos países acerca de los niveles motivacionales, pero no hay estudios en la actualidad sobre los factores motivacionales de los empleados de sistemas en la corporación universitaria lasallista y la corporación tampoco ha realizado investigaciones sobre esta área que le permitan mejorar la calidad laboral y conocer el estado motivacional de dichos empleados, es por esto que es importante indagar sobre los factores internos, externos y

medios preferidos para obtener retribuciones, pero a su vez, investigando sobre la percepción que tienen sobre la misma, ya que esta investigación permitirá encontrar los diferentes factores que promueven una motivación satisfactoria o por el contrario dar a conocer sino existen dichos factores en el área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista.

Vroom expone la importancia de la motivación para la producción de los empleados, propone 3 factores: objetivos o expectativas individuales, este trata de la voluntad que tiene cada uno de los empleados para lograr los objetivos, las recompensas que obtiene y percibe cada empleado por el logro de las metas individuales y la productividad, el último factor se refiere a la capacidad del individuo para relacionar la importancia que tiene las expectativas individuales con las recompensas y así lograr influir sobre su nivel de productividad. Estos factores son relevantes para lograr un buen nivel de motivación en las organizaciones. (Toro, 1992.p32)

Vroom dice que los empleados se motivan para lograr una elevación de esfuerzo que los llevará a una buena evaluación de su desempeño para lograr buenas recompensas y por medio de esto satisfacer tanto las metas personales como las organizacionales es por esto por lo que los empleados deben hacer la relación entre el esfuerzo, las recompensas y las metas personales. (Toro, 1992.p32)

Retomando lo dicho anteriormente los cambios que viven día a día las organizaciones como también, la mayor exigencia de habilidades, capacidades y

destrezas hacen necesario que el empleado se sienta motivado, de la misma manera sentirse valorado, lo que permite al empleado un sentimiento de utilidad para la organización, esto se puede lograr por medio de retribuciones gratificantes por sus esfuerzos, por consiguiente todo ello posibilita que los empleados satisfagan las necesidades básicas dentro de la organización para obtener las metas laborales.

Se puede decir que estos 3 factores deben estar presentes en todas las organizaciones y por ende estas permitirán brindar una satisfacción en las metas individuales de los empleados para mantener un buen nivel motivacional, evitando así bajos niveles de agrado en las organizaciones.

En este orden de ideas nos lleva a preguntarnos no solo, por el estado de la motivación laboral y la percepción de los empleados del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista, sino también, de qué manera los factores influenciadores, es decir, factores internos, externos y medios preferidos para obtener retribuciones, pueden generar no solamente que esta área de la organización cuente con buenos niveles motivacionales, que les permita desarrollar un ambiente sano en el cual cada uno de sus integrantes se encuentre con buena salud mental-física y con las competencias necesarias. Por ende, es de tener en cuenta que:

La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento. (Chirinos, 2018.p43).

Siendo en los empleados un factor indispensable pues puede contribuir a que se generen cambios de conducta producidos por factores internos o externos. Cuando la motivación se ve disminuida en el ámbito organizacional es porque algo está fallando obteniendo como consecuencia tanto para los empleados como de la organización la disminución de productividad, bajo estado de ánimo en los trabajadores y dificultad para realizar el trabajo de manera adecuada.

De acuerdo a lo planteado la pregunta que direcciona esta investigación es:

¿Cuáles son los factores motivacionales y la percepción que tienen los empleados del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista en el año 2019?

Justificación

Esta investigación es muy conveniente puesto que es de gran ayuda poder identificar los factores motivacionales que intervienen en el nivel de motivación y conocer el estado en que se encuentran, como también es bueno conocer la percepción que tienen los mismos sobre su propia motivación, esto es importante dado que contribuye al buen desarrollo de la organización.

La percepción depende de la ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías con los que se comparan los estímulos que el sujeto recibe, pues conforman los referentes perceptuales a través de los cuales se identifican las nuevas experiencias sensoriales transformándolas en eventos reconocibles y comprensibles dentro de la concepción colectiva de la realidad, es decir, mediante referentes aprendidos, se conforman evidencias a partir de las cuales las sensaciones adquieren significado al ser interpretadas e identificadas como las características de las cosas, de acuerdo con las sensaciones de objetos o eventos conocidos con anterioridad (Vargas,1994.p1).

Por consiguiente, le agrega un valor a la investigación dado que al dar cuenta de la percepción sobre su propia motivación puede llegar a influir directa o indirectamente en el nivel de desarrollo y motivacional de cada uno de los empleados del área de Sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista.

Además, es útil porque esta área de sistemas es poco conocida y son estos empleados los que brindan el servicio no solo de sistemas, sino también toda la parte

audiovisual de las aulas y eventos de la organización, teniendo en cuenta que es un área la cual no ha sido estudiada dentro de la Corporación, por ende, será de gran utilidad para encontrar falencias en caso de su existencia y brindar conclusiones que permitan su mejora o por el contrario que sea esta un ejemplo para las demás dentro de la Corporación, del mismo modo, es de gran importancia conocer el nivel motivacional de cada uno de los empleados ya que Chiavenato explica el significado la motivación como:

El resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea, según él para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado (Chiavenato.1983, p42).

Teniendo en cuenta lo anterior esta investigación contribuye a dar respuestas específicas frente a los factores motivacionales y la percepción que se tienen de la misma, mediante los resultados arrojados por el Cuestionario Para La Motivación en el Trabajo como también, de la entrevista abierta que se realizará con los resultados obtenidos y de esta forma se pueda contribuir no solo al bienestar de sus integrantes sino también al área como tal, así mismo beneficiar la calidad de la organización. Por ende es muy importante para la sociedad puesto que la motivación laboral es fundamental para el buen desarrollo de las actividades, dado que cuando no hay motivación esto genera diversas falencias a nivel físico y psíquico en la persona, también genera dificultades que afectan de manera significativa a la organización en la que se desempeña como empleados, en este caso la población que se beneficiará de esta

investigación son los mismos que se encuentran en el área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista.

Con los resultados ya mencionados ellos tendrán la posibilidad de conocer los factores que influyen en la motivación de los empleados del área de sistemas, teniendo en cuenta de que aun siendo un tema que se ha trabajado dentro de la universidad, no se ha incorporado en este grupo poblacional, para ellos también es importante saber si las estrategias utilizadas para la satisfacción-bienestar de sus empleados son las adecuadas y dan buenos resultados.

Esta investigación con sus resultados puede contribuir a un buen nivel motivacional en el área de trabajo y también en cada uno de los empleados de dicha área, de esta manera se puede generar un equilibrio en la organización. Por tanto, ayudará a detectar las falencias que puedan existir en esta área por medio de los resultados y de la entrevista realizada.

Se han encontrado diferentes investigaciones sobre la motivación en diversas organizaciones por ejemplo, en dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona se realizó una investigación de 137 personas , en donde los objetivos del estudio eran determinar si las variables del Modelo de las Características del Puesto (MCP) son productoras de los niveles de Burnout en el trabajo y de esta manera examinar si el Clima Organizacional de tal modo que se pueda pronosticar los niveles de Burnout y de Síntomas Psicósomáticos en el trabajo.

Esta investigación se enfoca el Modelo de las Características del Puesto (MCP) y el clima organizacional tomando la motivación como uno de los factores relevante para

el Burnout y Síntomas Psicosomáticos, pero no evalúan los factores motivacionales tanto internos como externos como influenciadores del desempeño laboral es esto lo que conlleva a nuevas ideas que dan surgimiento a nuestra investigación, por ende puede servir para apoyar la teoría que propone Fernando Toro en 1998 sobre el clima organizacional enfocándose en los factores motivacionales, dado que por medio del Cuestionario para la motivación en el trabajo (CMT) se podrá conocer con mayor medida las variables y la relación entre ellas, puesto que el fin de la investigación es poder determinar los factores motivacionales que tienen mayor prevalencia en la motivación laboral de los empleados en al área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista.

Lo anterior puede posibilitar la exploración de la motivación laboral y de la percepción, desde un contexto poco utilizado lo que permitirá sugerir ideas, recomendaciones e incluso hipótesis para futuras investigaciones en este contexto o áreas similares. Además, se entiende la motivación como un factor fundamental para el bienestar laboral surge la inquietud de encontrar los diferentes factores que pueden influir tanto en bajos niveles como una buena motivación dentro de la organización. lo que lleva a la misma a tener una utilidad metodológica como lo es ayudar a definir la relación entre los factores internos, externos y la percepción que tiene cada uno de ellos los cuales pueden influir en la motivación como también, si la motivación de dichos empleados puede afectar su área laboral.

Con ello, se encontró otra investigación sobre los factores motivacionales de riesgo como predictores del moobing, muchos de estos factores tienen relación con la

organización, allí participaron tanto hombres como mujeres y para ello se tuvo en cuenta a 5 empresas productoras de fruta, donde los resultados del test y la escala que fueron utilizados, fueron comparados con las variables, se puede notar que aunque investigaron sobre estos factores de riesgo que pueden producir el mismo, no se han preguntado él porque es importante indagar más sobre las áreas de trabajo, compañeros de labor y las relaciones dentro de la empresa por ello se está realizando esta investigación porque se van a observar no solo factores motivacionales internos y externos sino que también se está preocupando por indagar si estos contribuyen al bienestar de los mismos, además porque solo se están ocupando por los empleados y no se preocupan por los superiores, mientras que esta investigación abarca todo tanto a los superiores como al personal que hace parte del área de sistemas de la Corporación.

Por ende la investigan es viable ya que permite tener mediante el estudio de las condiciones motivacionales y percepción de los empleados del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista además, del análisis teóricos con el fin de recolectar una información válida para lograr identificar los factores motivacionales tanto internos como externos, los medios preferidos para obtener retribuciones en el trabajo y finalmente determinar los factores con mayor prevalencia que impulsan a los diferentes empleados a obtener una satisfacción, cumplimiento de las metas organizacionales, además, esta investigación no requiere de elevados recursos económicos para su ejecución, no demanda mucho tiempo para su cumplimiento y no trae efectos perjudiciales para otros seres humanos ya que no trae consecuencias negativas para la población ni para la organización.

Objetivos

Objetivo general

Analizar los factores motivacionales y la percepción de los empleados del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista.

Objetivos específicos

Identificar los factores motivacionales internos de los empleados en el área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista.

Identificar los factores motivacionales externos de los empleados del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista.

Determinar los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo del área de sistemas en la Corporación Universitaria Lasallista.

Describir la percepción que tienen los empleados en el área de sistemas sobre su propia motivación.

Marco Teórico

“La motivación dentro del ámbito laboral es definida actualmente como el proceso que actúa orienta dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia los objetivos esperados” (Toro, 1984). Es por esto que es importante estudiar e investigar dicho concepto puesto que los diferentes cambios que atraviesan las organizaciones traen consigo insatisfacciones en los diferentes miembros puesto que no solo esperan remuneraciones económicas lo que conlleva a que actúan de una manera que logren mayores beneficios dentro y fuera de la organización lo que puede influir en el nivel de desempeño, trayendo como consecuencia una baja eficiencia y eficacia.

Chiavenato define al empleado (hombre) como: “un animal social con una incontenible tendencia a la vida en sociedad. Vive en organizaciones y ambientes cada vez más complejos y dinámicos. De esta manera “las organizaciones son personas” (Chiavenato. 1983, p44).

Para Carterette y Friedman (1982) la percepción es:

Una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que

en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto (Castilla. 2006, p10)

Hay dos vertientes diferentes al considerar a las personas: las personas en cuanto tales (dotadas de características propias de personalidad e individualidad, de aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y las personas como recursos (dotadas de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional), (Chiavenato. 1983, p 43).

La percepción es cómo se interpreta y se entiende la información que se ha recibido a través de los sentidos. La percepción involucra la decodificación cerebral y el encontrar algún sentido a la información que se está recibiendo, de forma que pueda operarse con ella o almacenarse. Balsebre, (citado por Franco. 2007, p 83). “El acto de percibir es el resultado de reunir y coordinar los datos que nos suministran los sentidos externos (sensaciones)”.

Antecedentes

“La organización es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos” (Thompson, 2007). Retomando lo anterior podemos ver como las organizaciones deben de brindar bienestar a sus trabajadores permitiendo a su vez su crecimiento personal ya que los empleados son el motor fundamental de las organizaciones para brindar calidad a los clientes.

Según Idalberto Chiavenato, las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Las organizaciones pueden estar enfocadas tanto a la producción de bienes o productos (artículos de consumo, máquinas y equipos, etc). Dentro de las organizaciones no solo encontramos los recursos materiales que permiten brindar productos, sino que también encontramos el recurso humano este recurso posibilita el desempeño y calidad dentro de estas, los seres humanos son definidos por Chiavenato como un animal social con una incontenible tendencia a la vida en sociedad. Vive en organizaciones y ambientes cada vez más complejos y dinámicos. De esta manera “las organizaciones son personas” (Chiavenato. 1983, p44).

De tal modo que no solo deben de pensar en la producción e ingresos sino que también debe preocuparse por el bienestar de su personal según Chiavenato hay dos vertientes diferentes al considerar a las personas: “las personas en cuanto tales (dotadas de características propias de personalidad e individualidad, de aspiraciones,

valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y las personas como recursos (dotadas de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional) (Chiavenato. 1983, p43). Es por esto que las organizaciones deben de tener una mirada general hacia sus empleados teniendo en cuenta tanto lo productivo como las capacidades, conocimientos y motivaciones de cada uno de los empleados, al integrar tanto lo productivo como también el bienestar de los empleados, es decir el individuo y la organización, al lograr esta integración se puede contribuir a buen desempeño laboral ya que este “es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir” (Marín 2005, p 43).

Lo anterior se puede sustentar con la teoría DRL, propuesta por Arnold B. Bakker, Evangelia Demerouti, la cual argumenta como las demandas y los recursos laborales tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés y la motivación laboral que pueden estar presentando los empleados, esta teoría cuenta con una flexibilidad que propone dos grupos en el cual los ambientes laborales pueden dividirse en “demandas y recursos laborales, con ella se tiene la posibilidad de explicar, pronosticar y comprender el bienestar de los empleados de la organización” (Bakker 2013).

Es importante para la organización la motivación de sus empleados ya que es esta la que permite, genera y lleva a que las personas actúen de una u otra manera, es decir es aquella fuerza que impulsa a la acción esta fuerza puede ser influenciada por factores externos como presiones de jefes o compañeros, condiciones de puesto de trabajo y ambientales ,problemas familiares, cambios organizacionales o por factores internos los cuales se refieren a las metas, pensamientos o creencias de las personas.

Para Maslow la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades, las clasifica en una jerarquía, las necesidades fisiológicas: son necesidades vitales para la supervivencia como lo es el hambre, sed, protección corporal; necesidades de seguridad: seguridad personas, salud, estabilidad protección y necesidades sociales: incluye el afecto, el acompañamiento y la amistad, siendo conocido como el esquema de la jerarquía de necesidades básicas de Abraham Maslow (Maslow,2015.p.2).

La teoría Mc Clelland pues dice que la motivación está delimitada por necesidades de la sociedad, las cuales pueden modificar la conducta de los individuos, a su vez el vínculo que puede tener con la realización de sus actividades laborales.

Para empezar:

La motivación laboral de una persona va a estar determinada por factores o necesidades sociales que son necesidad de afiliación; logro y poder. Estas pueden llegar a determinar el comportamiento de la persona y como este se relaciona en su desempeño laboral (García, 2016, P.5).

Esta teoría plantea tres términos que en un tiempo atrás habían sido olvidados, pero estos tres autores vieron la necesidad de retomarlos y de esta manera crear la teoría de las necesidades sociales. Estos términos son: la afiliación, poder y logro, la teoría dice que los conceptos se transforman en necesidades del ser humano y que pueden llegar

al punto de explicar el por qué y el para qué, de la conducta humana, donde las necesidades sociales fundamentales del ser humano son:

Necesidad de logro: es la búsqueda a corto mediano y largo plazo de metas, con el anhelo de poder crear algo nuevo con el fin de adquirir un nivel más alto de conocimiento y de esta manera estar un paso delante de las demás personas (Maslow, 2015.p2).

Necesidad de poder: esta se puede presentar por medio de las acciones que buscan tener un control o dominio, pero no solamente con las demás personas sino también en el modo y hasta qué punto le permiten mantener ese control y apropiarse de este (Maslow, 2015.p2).

Necesidad de afiliación: son comportamientos que buscan la restauración de una relación o un vínculo afectivo tanto de amistad como de pareja (Maslow, 2015.p2)

Es muy importante porque esta teoría muestra que hay necesidades que se conviertan en elementos fundamentales para el buen desarrollo del ser humano en el ambiente en el que se encuentra, siendo estos de gran ayuda para investigaciones próximas.

Al igual que:

La teoría de los dos factores, realizada por Herzberg y compañía donde se realizaron preguntas como:

Recuerda usted algún momento en el que se halla sentido excepcionalmente bien respecto de su trabajo. Ya sea empleado actual o en algún otro que haya tenido”, “recuerde algún momento en el que se halla sentido excepcionalmente mal respecto a su trabajo o en algún otro que haya tenido” (Manso,2012.p 81).

Donde por medio de las respuestas obtenidas dieron cuenta de que la motivación en el ambiente laboral se desglosa de dos factores específicos: los primeros tienen que ver con los sentimientos de insatisfacción que los empleados comprobaban en su ambiente laboral, a estos les llamó factores de higiene, por que actuaban en contra de los principios postulados por la salud, estos abarcan las relaciones, las condiciones físicas del área de trabajo y las relaciones interpersonales. Por lo que cuando estos se encuentran con mayor relevancia, lo más probable es que la organización se encuentre con bajos niveles motivacionales que generarán una baja del desempeño laboral.

Los segundos están compuestos por las experiencias positivas y que son de carácter satisfactor para el empleado que ayudan a mejorar su espacio de trabajo, a lo que llamó Factores Motivadores, en el que se encuentran el reconocimiento del puesto de trabajo, oportunidades de avance profesional, crecimiento personal adquirido en el trabajo y la sensación de realización personal, esta teoría dice que si estos factores se encuentran visibles en el puesto de trabajo conlleva a que los empleados se encuentren con un nivel motivacional alto y de esta manera se note un crecimiento a nivel profesional de todos los se encuentran allí, teoría le permitió a Herzberg uno de los principios fundamentales de la motivación laboral donde habla de la satisfacción, a su vez, los

factores de higiene pueden generar una insatisfacción, mientras que los factores motivacionales por el contrario generan una motivación y satisfacción laboral (manso, 2012.p)

Víctor Vroom con su Teoría de la expectativa, se interesó en establecer los aspectos que motivan a las personas a pertenecer a una organización. Esta teoría, atribuida a Víctor Vroom (1964), fue desarrollada para:

Predecir los niveles de motivación de los individuos, especialmente en el mundo laboral. Parte de la asunción de que el individuo tomará una decisión cuando cree que sus esfuerzos le conducirán a un desempeño exitoso, el cual le producirá unos resultados positivos (Marulanda, 2014. p 212).

Vroom propone 3 variables:

Valencia: mide el interés que le atribuye una persona a las diferentes recompensas.

Expectativa: mide la credibilidad que tiene cada empleado en sí mismo para lograr los resultados que se propone.

Instrumentalidad: “mide la propagación con la que el individuo cree que la organización le dará las recompensas propuestas” (Toro, 1992.p32).

Para finalizar, es de resaltar la teoría más importante expuesta por Fernando Toro (1985) quien propone unos conceptos básicos dentro de su teoría, a su vez dando un

breve significado de cada uno de ellos, a continuación, se realizará el parafraseo de las variables de motivación:

Condiciones motivacionales internos:

hacen parte del primer perfil que se refiere a las condiciones motivacionales internas, se encuentran relacionadas con la teoría propuesta por McClelland en 1989 que habla acerca de las necesidades de la persona, dentro de la que se encuentra la necesidad que mueve a la persona a buscar su superación personal y a vencer obstáculos y fijar nuevas metas.

“La necesidad de afiliación social se refiere a la necesidad de recibir afecto y de interaccionar con los demás, la necesidad de poder que se basa en las necesidades de controlar y de ejercer influencia sobre las demás personas” (Maldonado & Quevedo, 2007). Por ende se hablan de tres conceptos muy importantes que son: la necesidad de logro, poder y afiliaciones estas hacen parte fundamental para el buen desarrollo motivacional ya que influyen en la motivación laboral y al influir en esta el desempeño laboral también se ve afectado porque al no haber una satisfacción laboral el desempeño del empleado puede disminuir significativamente teniendo en cuenta que la satisfacción laboral tiene componentes a nivel emocional y conductual , es muy importante en esta investigación poder conocer de manera clara cuales son los factores internos que menciona Fernando toro y de qué manera pueden afectar de manera significativa la organización, el personal y la productividad de esta.

Logro (LOG)

Se manifiesta a través del comportamiento caracterizado por la intención de inventar, hacer o crear algo excepcional, de obtener un cierto nivel de excelencia, de aventajar a otros, por la búsqueda de metas o resultados.

Poder (POD)

Se manifiesta a través de deseos o acciones que buscan ejercer dominios, control o influencia, no solo sobre personas o grupos, sino también sobre los medios que permitan adquirir o mantener el control, tales como las posiciones de mando, la influencia en los medios de comunicación, la acción sobre los incentivos y recompensas.

Afiliación (AFI)

Se manifiesta por la expresión de intenciones o la ejecución de comportamientos orientados a obtener o conservar relaciones afectivas satisfactorias con otras personas, donde la calidez de la relación juega un papel muy importante.

Auto-realización (A-R)

Se manifiesta por la expresión de deseos o la realización de actividades que permitan la utilización en el trabajo de las habilidades y conocimientos personales y la mejora de tales capacidades y conocimientos.

Reconocimiento (REC)

Se manifiesta a través de la expresión de deseos o la realización de actividades orientadas a obtener de los demás atención, aceptación o admiración por lo que la persona es, hace, sabe o es capaz de hacer.

Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo:

Se encuentran relacionadas con la teoría propuesta por McGregor dentro de la cual establece dos teorías, a las cuales llamó teoría X y teoría Y, e igualmente la teoría propuesta por Adams en 1965 la cual hace referencia a la equidad, se relacionan con las variables de dedicación a la tarea, aceptación de la autoridad, aceptación de normas y valores, requisición y expectación, que hacen parte de este factor y que se ven claramente reflejadas en estas dos teorías.

Dedicación a la tarea (DT)

Incluye modos de comportamiento caracterizados ya sea por la dedicación de tiempo, esfuerzo e iniciativa al trabajo, por el deseo de demostrar en él responsabilidad y calidad o bien por derivar algún beneficio primario del hecho mismo de la ejecución del trabajo.

Aceptación de la Autoridad (AA)

Modos de comportamiento que manifiestan acato, reconocimiento y aceptación, tanto de las personas investidas de autoridad en la organización como de las decisiones y actuaciones de tales personas.

Aceptación de Normas y Valores (ANV)

Modos de comportamiento que hacen realidad creencias, valores o normas relevantes para el funcionamiento y la permanencia en la organización, tales como evitar lo que pueda causar perjuicios al trabajo o a la empresa, cumplir sus normas y políticas, contribuir al logro de sus objetivos.

Expectación (EXP)

Modos de comportamiento que demuestran expectativa, confianza y pasividad ante los designios de la empresa o las determinaciones de la autoridad. Las retribuciones deseadas se dan por iniciativa y benevolencia del patrono más que por mérito personal.

Condiciones motivacionales externas:

Según esto estos factores se componen por la supervivencia, el grupo de trabajo, el contenido del trabajo, el salario y la promoción .es importante evaluar cada uno de estos factores externos de la motivación ya que estos nos permitirá ver las condiciones motivacionales externas con mayor prevalencia en los empleados del área de sistemas de la corporación universitaria lasallista lo que dejara hacer la correlación que puede existir entre la motivación y su contribución a un buen nivel de rendimiento laboral . Es muy importante tener en cuenta tanto los factores internos como externos de la motivación, pues es gracias a esta que se logra un buen funcionamiento dentro de la empresa y el cumplimiento de los objetivos además es una variable dinámica e influye

de diferentes maneras en cada una de las dimensiones de los empleados de las diferentes organizaciones.

Supervisión (SUP)

Valor que el individuo atribuye a los comportamientos de consideración, reconocimiento o retroinformación de los representantes de la autoridad organizacional hacia él.

Grupo de trabajo (GT)

Condiciones sociales del trabajo que proveen a la persona posibilidades de estar en contacto con otros, participar en acciones colectivas, compartir, aprender de otros. Valoración que el individuo hace de tales condiciones.

Contenido de trabajo (CT)

Condiciones intrínsecas del trabajo que pueden proporcionar a la persona que lo ejecuta varios grados de autonomía, variedad, información sobre su contribución a un proceso o producto y la posibilidad de elaboración global de un producto. Valoración que la persona hace de tales condiciones.

Salario (SAL)

Condiciones de retribución económica asociadas al desempeño de un puesto de trabajo. Según su grado y modalidad esta retribución puede proporcionar a la persona compensación por su esfuerzo, prestigio, seguridad de que pueda atender las demandas de sus necesidades personales y las de su familia.

Promoción (PRO)

Perspectiva y posibilidad de movilidad ascendente o jerárquica que un puesto de trabajo permite a su desempeñante dentro de un contexto organizacional. De tal posibilidad la persona puede derivar proyecciones personales de progreso, de prestigio y aproximarse a situaciones de mayor responsabilidad. (Toro,1992)

Metodología

Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación posee un enfoque mixto, teniendo en cuenta que se trabajará desde dos paradigmas de la investigación: el cualitativo y el cuantitativo. Johnson y Onwuegbuzie (2004 como se citó en Pereira, 2001), definieron los diseños mixtos como “el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio” (p. 18)

Estos autores señalan que los diseños mixtos permiten, a los investigadores combinar paradigmas, para optar por mejores oportunidades de acercarse a importantes problemáticas de investigación, igualmente afirman que los diseños mixtos permiten la obtención de una mejor evidencia y comprensión de los fenómenos y, por ello, facilitan el fortalecimiento de los conocimientos teóricos y prácticos. Destacan, también, que los investigadores han de contar con conocimientos apropiados acerca de los paradigmas que van a integrar mediante los diseños mixtos, de modo que se garantice dicha estrategia.

Con relación al paradigma cuantitativo, el pretende generalizar resultados, sin buscar particularidades específicas, tal y como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2006) “en el caso del enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su diseño para

analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación” (p.184) Los dos primeros objetivos de esta investigación tienen un enfoque cuantitativo, ya que se pretende identificar los factores motivacionales por medio del cuestionario CMT.

El enfoque cualitativo según Hernández, Fernández, Baptista (1991) “se utiliza en estudios exploratorios y en investigaciones de tipo cualitativo, donde el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, y no la cantidad, y estandarización”. Este enfoque va dirigido a los dos últimos objetivos de esta investigación ya que permite profundizar acerca de la percepción que tienen los empleados sobre los factores motivacionales en el área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista.

Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es transversal por lo que la evaluación de las variables se realiza en un periodo de tiempo determinado y los resultados están sujetos a esta condición. Y es una investigación no experimental porque no pretende manipular variables, se observa el fenómeno tal como aparece en su contexto natural y el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos.

Nivel

“Descriptivo dado que se pretende describir las variables relacionadas con los factores psicosociales extra laboral y intralaboral en la rotación del personal” (Hernández, 2010).

Población

La población en la que se realizará la investigación y se recolectará la información está compuesta por 6 empleados del área de sistemas de la corporación universitaria lasallista, la cual está ubicada y funciona desde hace 15 años en el barrio bellavista, en caldas, Antioquia al sur del área metropolitana del valle de aburra. Los cargos en el área de sistemas se divide en: 3 técnicos y 3 ingenieros, la edad promedio de los sujetos es entre 28 y 50 años están en la etapa evolutiva de la adultez. Algunas características de los 6 empleados del área de sistemas son: en general las personas tienen en común que todos terminaron su bachillerato, en el caso de los técnicos son tecnólogos en sistemas y audiovisuales y los ingenieros realizaron un pregrado en ingeniería informática, todos son de una cultura paisa, viven dentro del área metropolitana y en su mayoría proviene de familias nucleares de extracto socioeconómico medio.

Herramientas de recolección de la información

El instrumento que se utilizará en esta investigación es el cuestionario de motivación para el trabajo (CMT) diseñado por Fernando Toro Álvarez, el cual puede aplicarse a jóvenes y a personas adultas, está compuesto por 75 ítems que se dividen

en condiciones motivacionales internas que se compone por: Logro (LOG), poder (POD), afiliación (AFI), autorrealización (A-R) y reconocimiento (REC), también se encuentran los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo que se componen de: Dedicación a la tarea (DT), aceptación de la autoridad (AA), aceptación de normas y valores (ANV), requisición (REQ), y expectativa (EXP), además de las condiciones motivacionales externas que se componen de: Supervisión (SUP), grupo de trabajo (GT), contenido de trabajo (CT), salario (SAL) y promoción (PRO), donde cada uno se compone de ítems que representan los 15 factores motivacionales, este cuestionario fue realizado y estandarizado en Colombia (Toro, 1992).

Además, se realizará una entrevista abierta la cual Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas, 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Esta técnica permitirá realizar una complementación a la información obtenida por el cuestionario CMT por medio de la percepción de los empleados del área de sistemas.

Proceso

Se realizó un censo poblacional, allí se adquirió la población del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista con la que se va a investigar, se hablará con ellos con el fin de contarles de que se trata la investigación y con qué fin se quiere desarrollar, luego de ello, se realizará un consentimiento informado donde se explicará a la población participante que la información es confidencial, como también que tienen la total libertad de retirarse de la investigación en el momento que deseen, además de las ventajas y desventajas que se pueden ir presentando a lo largo de su desarrollo, y si

están dispuestos aceptarlo. Luego de ello se aplicará el Cuestionario Para la Motivación en el trabajo, con el que se quiere analizar la prevalencia de los factores motivacionales internos, externos y medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo de los empleados, por último, se aplicara una entrevista abierta con el fin de recolectar información sobre la percepción de los empleados sobre la motivación laboral.

Consideraciones éticas

Esta investigación es regida por los principios éticos planteados en el Código Deontológico de psicología, de los cuales se resalta la beneficencia, autonomía y no maleficencia, se hacen válidos con el consentimiento informado y la confidencialidad.

Para la realización de esta investigación también es necesario tener en cuenta la 1090 (Colegio Colombiano de Psicólogos, 2006) que se encarga de proveer pautas para la práctica profesional en las diversas áreas de la psicología estableciendo una normatividad y ciertos principios que resultan necesarios en las múltiples actividades que se llevan a cabo en el campo de la psicología, en donde de acuerdo a las disposiciones generales el numeral 8 esta investigación se compromete a realizar el uso debido de las técnicas de evaluación y el uso indebido de sus resultados.

Teniendo en cuenta la resolución 008430 del Ministerio de Salud, en donde se exponen los aspectos necesarios para llevar a cabo una investigación y de acuerdo al artículo 11, esta Investigación es clasificada como una investigación sin riesgo, ya que se realizará un cuestionario y por medio de este resultado no se intenta cambiar la conducta de las personas.

De acuerdo con el artículo 14 y 15 de la misma resolución para realizar una investigación como la que se está llevando a cabo se debe construir el consentimiento informado en donde las personas son libres y autónomas de decir participar de esta investigación es por esto que debe tener claro los objetivos, procedimientos, beneficios, riesgos, garantías de que se responderán sus dudas y podrá retirarse de la investigación cuando crea que sea necesario.

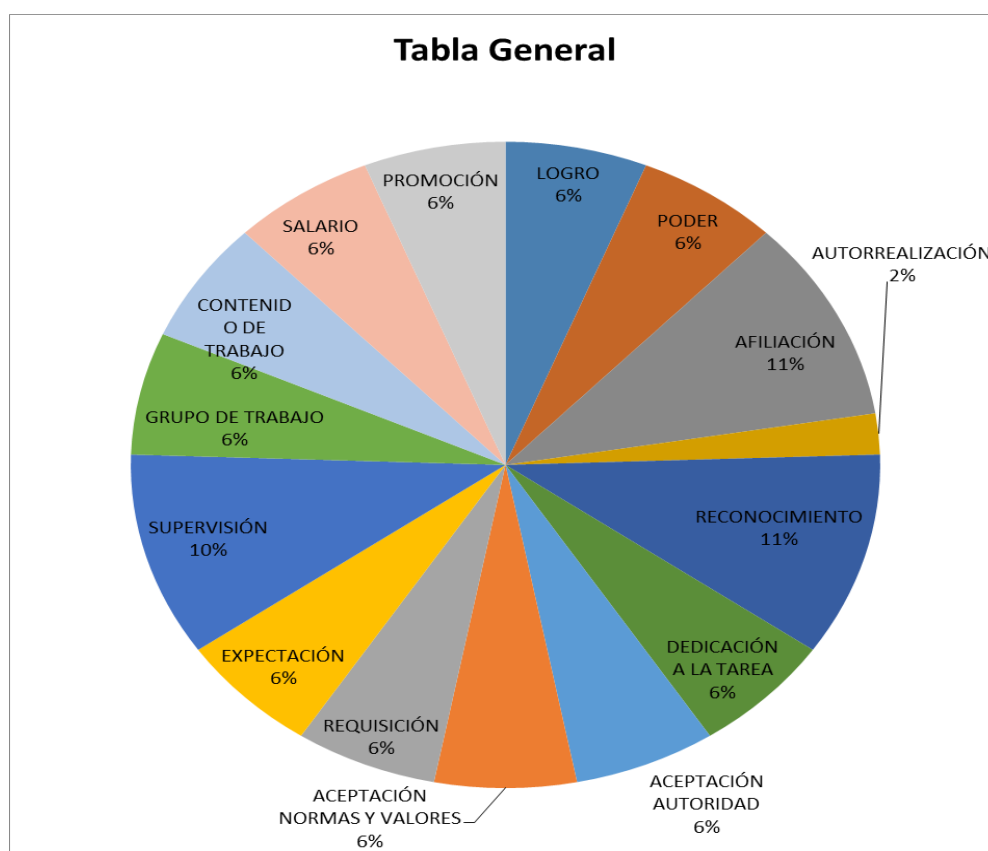
Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos de los empleados del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista.

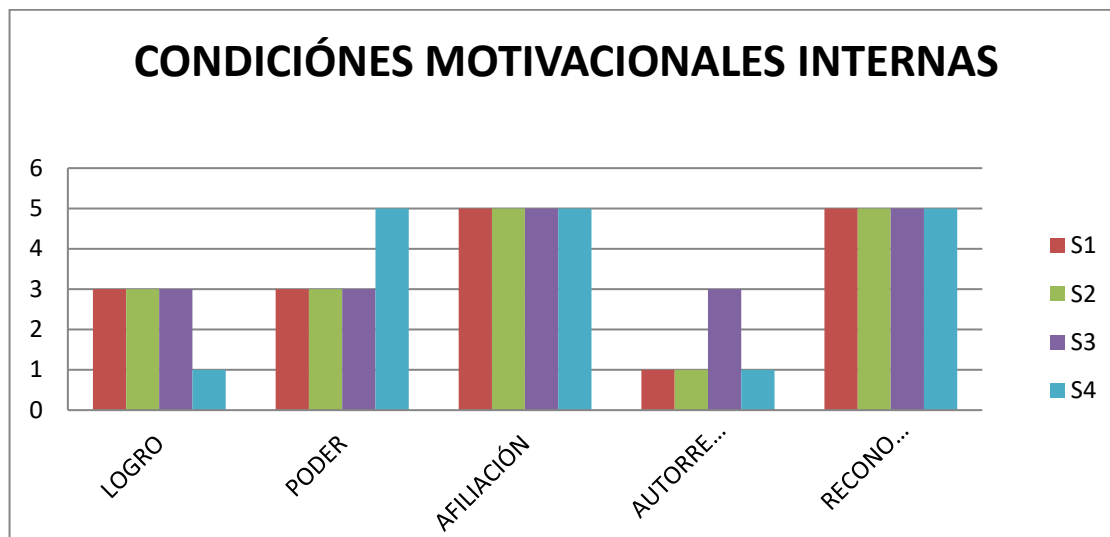
Análisis cuantitativo

La tabla 1 se presentan la clasificación general de los resultados de los Factores motivacionales como: condiciones motivacionales internas, medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo y condiciones motivacionales externas.

Gráfica 1: Grafica general

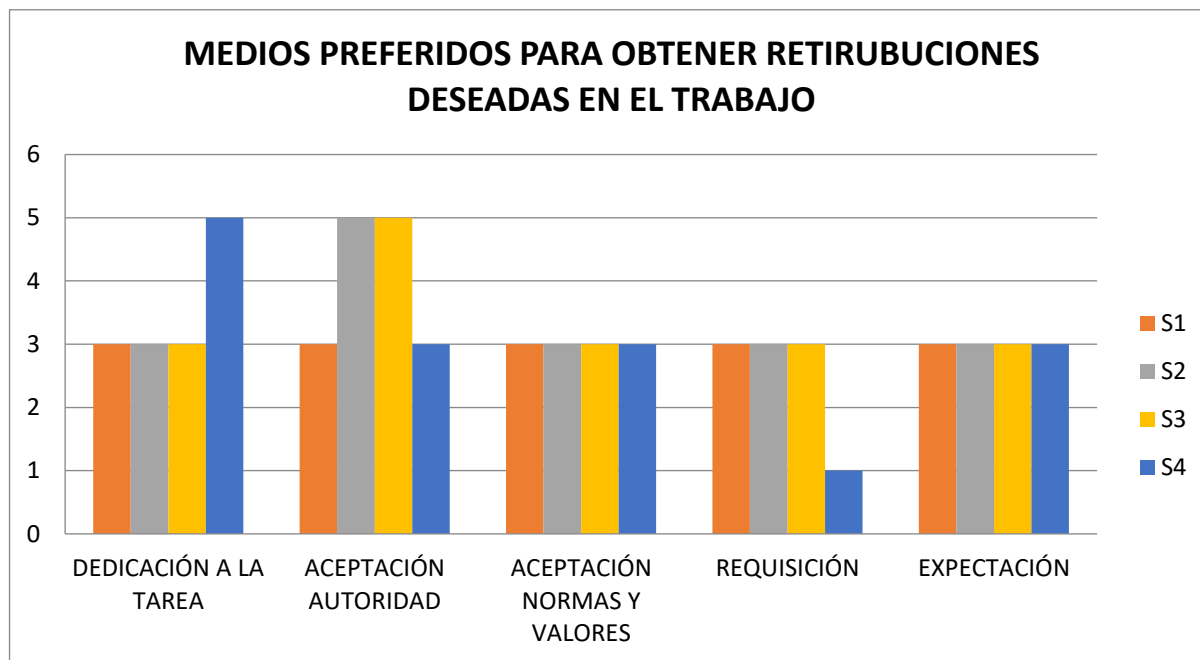


Gráfica 2: Factores motivacionales internos



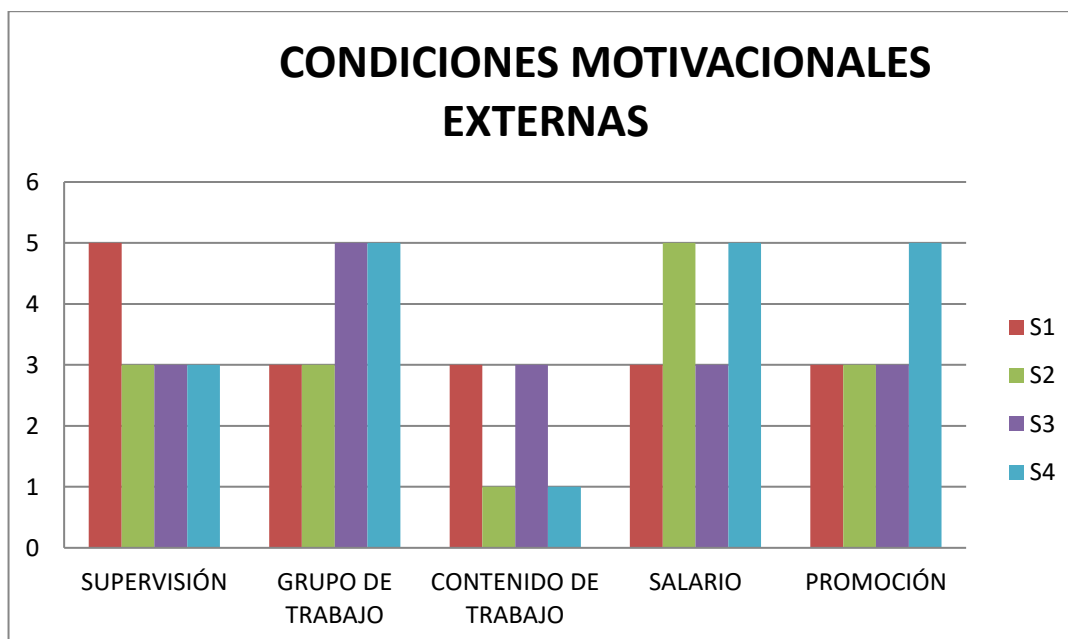
En la gráfica número 2, se puede observar que tres de cuatro de los empleados tienen el logro en un nivel medio, se evidencia que el poder se encuentra en un nivel medio para tres de los cuatro empleados, los cuatro encuestados presentan un nivel alto respecto a la afiliación. En la autorrealización se observa un nivel bajo para tres de los cuatro empleados y el reconocimiento se encuentra en un nivel alto para los cuatro participantes.

Gráfica 3: Medios preferidos para obtener retribución en el trabajo



En la gráfica número 3, se puede observar que tres de cuatro de los empleados tienen la dedicación a la tarea en un nivel medio, se evidencia que en la aceptación a la autoridad dos de cuatro empleados se encuentran en un nivel medio, mientras que en la aceptación de normas y valores se encuentra en un nivel medio para los cuatro encuestados, respecto a la requisición se muestra un nivel medio para tres empleados y frente a la expectativa se encuentra en un nivel medio para los cuatro participantes.

Grafica 4: Condiciones motivacionales externas



En la gráfica número 4, se puede observar que tres de cuatro de los empleados tienen la supervisión en un nivel medio, se evidencia que el grupo de trabajo se encuentran en un nivel medio para dos de cuatro empleados, mientras que en el contenido de trabajo se encuentra en un nivel bajo para dos de cuatro empleados, respecto al salario se muestra un nivel medio para dos de cuatro empleados y frente a la promoción se encuentra en un nivel medio para tres de cuatro participantes.

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la percepción que tienen los empleados del área de sistemas sobre los factores motivacionales puesto que es de gran ayuda poder identificar estos factores motivacionales que intervienen en el nivel de motivación, esto es importante ya que cuando se conoce el estado motivacional y la percepción del ser humano se contribuye al buen desarrollo de la organización

La metodología con la cual se desarrolló este proyecto fue mixta, por lo tanto, quiere decir que se trabajó desde dos paradigmas de la investigación, cualitativo y cuantitativo, permitiendo la observación e identificación de los factores motivacionales, por consiguiente, se aplicó inicialmente una prueba que mide la motivación de los empleados en el ámbito laboral con el objeto de evaluar las frecuencias de las categorías: condiciones motivacionales internas, condiciones motivacionales externas y medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, en la cual se toman para esta discusión las subcategorías con mayor frecuencia y menor frecuencia que son las siguientes: logro, afiliación, autorrealización y reconocimiento

Luego de obtener los resultados del cuestionario aplicado se hizo un ejercicio cualitativo en donde se pretendió que los participantes lograran manifestar desde sus percepciones lo que sentían con relación a la motivación laboral, por lo que se construyó y se empleó una entrevista abierta en donde se tuvo en cuenta las siguientes subcategorías: reconocimiento, afiliación, autorrealización y contenido de trabajo.

Para esta discusión se tienen en cuenta para lo cuantitativo las frecuencias más predominantes que se verán reflejados en la gráfica número 2.

Como se observa en la gráfica se analizaron autorrealización, reconocimiento y afiliación las cuales reflejan mayor predominancia.

La autorrealización, cómo se puede evidenciar en la gráfica tiene una frecuencia baja, siendo muy importante para el bienestar personal y grupal que ejercen en el área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista, ya que en parte el buen ejercicio profesional de los empleados frente a sus funciones depende también del ambiente laboral que se genere dentro de la misma.

Gómez,(2010 citado en el texto de Recio,2012.p15) considera la autorrealización como una sub-escala referida a la importancia que se otorga a la realización de las tareas, ésta tiene una relación significativa con algunas dimensiones del auto concepto como lo social, personal y familiar intelectual, se podría indicar que el cumplimiento de sus tareas implica de antemano el reconocimiento social entre sus compañeros, sus familiares, un reconocimiento hacia sí mismo valorando sus capacidades intelectuales y como persona que se valora globalmente.

Por consiguiente conlleva a que los empleados de esta área vean sus capacidades como factores a favor a la hora de realizar sus tareas de forma más amena como también, el acompañamiento de sus compañeros de trabajo lo cual incita a un buen ambiente laboral ameno para el buen desarrollo del día a día de los empleados, pero,

cuando la autorrealización se ve afectada o esta baja se puede notar diferente inconvenientes que afectan a las metas, sueños, esfuerzos que se han implementado para el cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel organizacional, del área o individuales que impiden el mejoramiento u avance a nivel profesional, del área, de la organización y personal también o por otro lado puede contribuir a un retroceso producto de la carencia de autorrealización.

Para Dessler, (como se citó en Recio p2012.p16), muchas organizaciones que en un principio prometen o, más bien, se comprometen a satisfacer esta necesidad, irónicamente la frustran. Con frecuencia las compañías con sus puestos rutinarios, la supervisión autocrática y escasez relativa de oportunidades de crecimiento, logran la frustración, trayendo como consecuencia el encierro de los empleados en papeles dependientes, pasivos y subordinados.

Lo anterior solo puede traer consigo el descontento, la poca motivación y la insatisfacción de los empleados hacia su trabajo, además, son consecuencias que de algún modo pueden presentarse dentro del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista, ya que como fue mencionado anteriormente se ve afectado todo el tema de objetivos, metas y expectativas que se tienen.

Dado que muestra la gran importancia que se debe tener en la ejecución de las actividades a realizar dentro de la organización, las consecuencias que puede traer a la corporación como tal, pero también al área en específico como también tener en cuenta y ser conscientes de que aun sintiéndose bien con el trabajo que posee, no quiere decir que se encuentra autorrealizado.

El reconocimiento como se puede evidenciar en la gráfica tiene una frecuencia alta para los empleados del área de sistemas lo que quiere decir que es un factor muy importante en la labor de los empleados de tal forma Parra afirma que:

La ausencia de reconocimiento es el peor reconocimiento. Enviamos un mensaje de descalificación; le manifestamos al otro que no existe, que no ocupa espacio, que pasa desapercibido, que no cuenta. Centrarnos exclusivamente en aspectos negativos, tanto de características personales como de su trabajo, si la persona entiende que no tiene capacidad, tiempo ni medios para corregirlos, se convierten en una descalificación de la persona y, por tanto, ésta lo percibe como un mensaje agresivo (Parra, 2013. p199).

Por ende, cuando no se dice al empleado las cosas de manera adecuado este puede tomarlas como negativas y no solo afectara su tema laboral sino también psicológico como, por ejemplo, su autoestima por lo que es muy importante tener en cuenta la importancia de que se brinde un buen reconocimiento, de tal forma que cuando una persona es reconocida de manera adecuada aumenta su autoestima porque se siente aceptada como persona y como profesional. “Sabe que puede opinar, contribuir, aportar, cuestionar, resolver. Conoce dónde aporta valor a los procesos de productividad empresarial, el lugar que ocupa, la importancia que tiene para la organización y el equipo” (Ares, 2013. P196). Generando hacia él y hacia los demás una actitud positiva y un ambiente que contribuye al buen empleo de las tareas a realizar ya sea de manera individual o grupal.

La afiliación presenta una frecuencia alta lo que indica que las relaciones sociales para los empleados son un factor motivacional importante en su área de trabajo.

En la sociedad los seres humanos se encuentran en mutua interacción, en donde la relación y la comunicación es importante para las personas y para el grupo, es importante mantener relaciones con los demás, puesto que permite que las personas logren su desarrollo dentro de la sociedad, por lo que las personas operan en interacción social a través de una serie de contactos continuos y recíprocos (Sáenz, 2018).

Retomando lo mencionado anteriormente las relaciones interpersonales pueden influir en la motivación laboral, ya que si los empleados se sienten cómodos y satisfechos logran trabajar en equipo y a su vez tendrán un rendimiento óptimo, de no ser así los empleados reflejaran su malestar no solo en su rendimiento sino también en su relación con los diferentes integrantes de la organización. “Las relaciones interpersonales, pueden llevarte al éxito o al fracaso ante una situación y son influenciadas por el entorno en que se rodea la persona, arrastrando con costumbres culturales, sociales y económicas” (Sáenz, 2018)

En esta discusión respecto a lo cualitativo se tienen en cuenta las percepciones obtenidas en la entrevista abierta de las siguientes categorías: autorrealización, reconocimiento, logro, contenido de trabajo,

La autorrealización según Maslow: Identifica la madurez personal como autorrealización. Ésta supone una trascendencia de las necesidades básicas o de deficiencia (deficiency needs), permaneciendo ligada a las necesidades de crecimiento o meta necesidades (growth needs). Delimita el crecimiento como «llegar a ser» una persona y «ser» una persona como madurez. El ámbito de la motivación humana se halla regido por un principio organizacional de orden jerárquico, de modo que las necesidades de crecimiento totalidad, perfección, cumplimiento, justicia, vida, simplicidad, belleza, bondad, singularidad, facilidad, juego, verdad, modestia, que conducen a la autorrealización, están situadas por encima de las necesidades fisiológicas y de seguridad (Bernal, 2002, p15).

De tal forma que los entrevistados muestran grandes coincidencias frente a la misma permitiéndoles tener una buena actitud ante las labores que desempeñan cada uno dentro de la corporación, esto puede ser evidenciado cuando narran: *hasta el momento creo que me siento bien con las funciones que me encuentro desempeñando dentro de la universidad, No tengo ningún inconveniente y me gusta lo que hago. me llena mucho estar rodeado de todos mis compañeros, Con mis funciones laborales me siento muy bien, excelentemente, si dentro de mi área de trabajo yo me siento cómodo, feliz contento por lo que hago ya que este es pues, esto es lo de mi diario vivir, para esto estudie, pa' eso estoy trabajando.*

De esta manera se es notorio que aun viendo cosas positivas de su trabajo en algún momento llegan a dudar del cómo se sienten con las funciones que le fueron

asignadas dentro de la organización, lo cual puede influir significativamente en el nivel organizacional de la misma área y a su vez, puede conllevar a dificultades a nivel físico y psicológico, así, se hace complejo la generación de un ambiente laboral adecuado.

El sentirse bien demuestra que no sienten su trabajo como una obligación, ello lo toman como parte de su vida diaria, viendo el compañerismo y el trabajo grupal que realizan como un factor importante dentro del área en la que se desempeñan, pero no quiere decir que dentro de su cotidianidad y su trabajo halla un factor que pueda estar generando dificultades para alcanzar un nivel adecuado de autorrealización.

El reconocimiento es una categoría la cual tiene como objetivo llamar la atención de los demás empleados. De tal forma que para Maslow (1943) “el reconocimiento constituye una de las vías a través de las cuales se pueden satisfacer las necesidades de autoestima” (Navarro. 2010, p11).

De lo anterior, se halló una coincidencia en los entrevistados pues comentan recibir reconocimientos de algunos jefes que lo hacen, pero de acuerdo a los códigos in vivo pueden encontrarse varias disonancias:

La primera, uno de los entrevistados dice que la motivación más que todo se da por parte de cada uno, es decir de manera individual, se evidencia cuando narra: *El tema de reconocimiento por méritos acá no se utiliza mucho esto y tampoco tengo mucho que decir, pero si hay unas 2,3,4 personas que de pronto sí reconocen algo, pero no sigo en pie con la misma respuesta, esto se hace más como a nivel ya personal yo mismo me motivo y yo mismo me doy mis méritos, pero acá no.*

La segunda: los tres entrevistados ven de manera diferente la forma en como los jefes hacen los reconocimientos especialmente porque para alguno ese mismo reconocimiento puede darse por el respeto y la confianza, como también el que su jefe pueda decirle que está bien y que está mal todo ello puede ser un reconocimiento para otro de los entrevistados, se narran cuando: *Algunos jefes si lo hacen, lo hacen con la valoración, con la confianza que le brindan a uno o con el respeto que tienen asía uno, yo pienso que es la forma de como muchas veces lo reconocen”, “siento que la universidad reconoce y mi jefe reconoce cuando hago el trabajo bien y cuando lo hago mal y me dicen por qué y cómo lo debo mejorar.*

Lo que quiere decir que no hay un acuerdo como tal en el sentido del tipo de reconocimiento que es brindado por los jefes a los empleados de esta área laboral.

Respecto al logro se puede observar coincidencias frente a lo que dicen los entrevistados ya que ven el logro como un factor motivacional ya sea como una herramienta para solucionar dificultades que impiden el alcance de los mismos o como una oportunidad que contribuye a la satisfacción plena y crecimiento personal viéndolo como un factor muy importante para su realización no solo a nivel profesional sino también a nivel personal esto se puede evidenciar en los siguientes códigos in vivo :*son muy importantes porque de eso depende que haga las cosas bien o mal y es gratificante saber que se hacen las cosas bien, mis logros tienen una importancia alta, dado que por ello es que me voy superando la vida cada día más y reconozco que estoy trabajando y luchando por lo que quiero.*

Para Bateman, (como se citó en Ramírez. 2008, p 162) las personas se desenvuelven mejor cuando reciben retroalimentación que les permite saber que tan adecuadamente están avanzando hacia sus metas, ya que esta les ayuda a detectar las discrepancias entre lo que han hecho y lo que deseaban hacer; es decir, la retroalimentación sirve como una guía del comportamiento.

Retomando lo dicho anteriormente es de gran importancia promover dentro de la organización las herramientas y los espacios que posibiliten a los empleados el cumplimiento de las diferentes metas no solo laborales si no también personales.

Para la mayoría de los entrevistados el logro es muy importante ya que lo perciben como una fuente motivacional en su día a día, esto se puede evidenciar con los siguientes códigos in vivo: *son muy importantes porque de eso depende que haga las cosas bien o mal y es gratificante saber que se hacen las cosas bien, Mis logros tienen una importancia alta, dado que por ello es que me voy superando cada día más y reconozco que estoy trabajando y luchando por lo que quiero.* Se encuentran coincidencias en la percepción que tiene los entrevistados ya que en su mayoría manifiestan una relevancia sobre el logro los cuales pueden ser una fuente que permite la solución de dificultades que impiden el alcance de los mismos o como una oportunidad y herramienta que contribuye a la satisfacción plena así como también un crecimiento laboral tomando los diferentes logros como un factor que permite la realización tanto a nivel profesional como también personal.

La afiliación para los empleados es un factor importante ya que en esta área la comunican y el trabajo en equipo son competencia que se llevan a cabo para ejecutar los diferentes objetivos de la corporación lo que hace que la afiliación sea una fuente motivacional para ellos, esto se evidencian en la percepción de la mayoría de los entrevistados in vivo : *dentro de mi área de trabajo lo que me motiva son mis compañeros esto es lo que me motiva a trabajar y el sentido de pertenencia que tengo con la universidad, más que compañeros de equipo con la mayoría se siente una hermandad y hay mucho apoyo no solo en la parte laboral sino también en las cuestiones personales entonces eso motiva a uno sentirse bien con lo que uno está realizando, cuando hay que planear un proyecto o algo lo hacemos de forma clara y concisa para que todo nos salga muy bien, motiva a que cuando uno trabaja en equipo los trabajos salen mejor, dan mejor resultado y mejor compañerismo, hay amistad y se construye un buen ambiente laboral.*

Para Fernández, (como se citó en Armenta 2012) trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y en su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo (p. 25).

Tener relaciones interpersonales saludables favorece un buen trabajo en equipo, fortalece la comunicación y a su vez el clima laboral, por lo tanto, motiva y estimula a los empleados a realizar de manera óptima sus diferentes funciones contribuyendo al buen desarrollo de no solo del área de sistemas sino también de la corporación.

El contenido de trabajo se encontraron percepción en común ya que los entrevistados manifiestan que aunque la información respecto a las diferentes funciones entregada a cada uno fue adecuada y de manera clara es de gran importancia renovar los contenidos de trabajo se evidencia en los siguiente códigos in vivo : *las información fue entregada de manera concisa pero yo creo que en este punto falta mejorar un poco a mi hace muchos años atrás me dijeron cuáles eran mis funciones pero eso ha ido cambiando entonces en este momento no ha habido una actualización de esas funciones y una buena estructuración, Mi perspectiva sobre la forma en que se me brindo la información de mis labores y mis funciones, pues fue una información clara ya que lo que ha de que recorrido del tiempo que he estado trabajando, he estado haciendo las cosas bien.* La globalización día tras día le exige diferentes cambios a las organizaciones lo que hace que algunas funciones cambien o deben ser actualizadas para poder suplir las diferentes necesidad que exige no solo el mercado si no también la competitividad de las diferentes organizaciones Robbins (citado por Quiroz y Valtierrez, 2010, p.3) afirma que: “El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discrecionalidad sustanciales para que el individuo programe el trabajo y determinando los procedimientos que deberán ser utilizados para llevarlo a cabo”, es la planificación del trabajo generando en las personas un sentimiento de seguridad en el cumplimiento de sus actividades dentro de la empresa u organización. Retomando lo dicho anteriormente se puede decir

que es el recurso humano el que día a día ejecuta diferentes acciones que le permite a la organización un desarrollo adecuado, pero a su vez, la organización debe generar a sus colaboradores las herramientas, el espacio y la información de las diferentes tareas de manera pertinente para cada uno de los empleados. La interacción entre las empresas y su recurso humano es la que permite el progreso dentro de la organización.

Para concluir en la autorrealización se nota que los empleados dicen sentirse bien con sus funciones dentro del área de sistemas a la cual pertenecen, a su vez también se es notorio que para ellos el compañerismo y el trabajo en equipo son dos vertientes fundamentales para el buen desarrollo de sus tareas dentro de su área, aunque se encuentre en una frecuencia baja. Como también en el reconocimiento se encuentra una coincidencia entre los entrevistados en el sentido en el que si hay un tipo de reconocimiento dentro de la organización, que este reconocimiento es producto de personas externas, generada por ellos mismos o en ocasiones por sus mismos jefes a lo que se puede expresar como una disonancia.

la afiliación es un factor que promueve la motivación laboral de los integrantes del área de sistemas ya que para para ellos el relacionarse con las difieres personas les permite un buen trabajo en equipo conllevándolos a obtener el cumplimiento de los difieres objetos de la organización , el logro al igual que la afiliación es un factor que promueve la motivación aunque se encuentre en una frecuencia media en las diferentes percepciones de los empleados se refleja una gran importancia en el cumplimiento de metas y objetivos por lo que los lleva a querer hacer las cosas cada día mejor ya que les permite sentir satisfacción .

el contenido de trabajo, aunque se encuentra en una frecuencia media es de gran relevancia ya que los diferentes entrevistados perciben que la información acerca de sus diferentes funciones al momento de ingresar a la corporación fue adecuada y clara pero aun así estos contenidos deben ser actualizados ya que algunas funciones han cambiado en el transcurso de los años.

Conclusiones

Esta investigación se llevó a cabo con 6 empleados del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista, en el municipio de Caldas, Antioquia, con una edad promedio de veintiocho a cincuenta años de edad.

Según los resultados del CMT y la entrevista abierta se concluye que algunos de los empleados del área de sistemas si presentan condiciones motivacionales internas y externas que pueden influir en su desarrollo laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos en los instrumentos cuantitativo y el cualitativo se puede observar que la afiliación y el reconocimiento son los factores motivacionales internos los cuales tienen mayor influencia para los empleados del área de sistemas, frente a la afiliación muestra que las relaciones sociales para los empleados son importantes ya que esto los orienta a conservar buenas relaciones, permitiéndoles una comunicación sana y buen trabajo en equipo.

Por lo tanto, en el reconocimiento se evidencia que el que su jefe los reconozca o que personas externas a su trabajo lo hagan genere una satisfacción en cada uno de ellos, lo que permite que el trabajo a ejercer dentro del área sea bueno, ameno y que de esta forma se genere un ambiente laboral adecuado el cual no solamente permite la buena ejecución de sus tareas sino también una buena relación con sus compañeros y grupo de trabajo.

Por consiguiente, en las condiciones motivacionales externas el contenido de trabajo es el factor con mayor influencia en la motivación de los empleados, aunque en los resultados cuantitativos presente una frecuencia media, mientras que en los resultados cualitativos se observa una percepción predominante. Puesto que para los

empleados el contenido es el núcleo fundamental por lo que de allí se basan para realizar sus actividades en el área laboral y por medio de ello también se guían para alcanzar los objetivos planteados. Por consiguiente, el tener un buen contenido de trabajo conlleva a los empleados los motiva a desarrollar sus funciones de manera óptima.

Para concluir frente a los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo no se encuentran factores motivacionales que intervengan en los empleados del área debido a que en los resultados obtenidos del instrumento tanto cualitativo como cuantitativo se clasifican como normales.

La importancia del rol que desempeña el psicólogo en esta área es muy importante ya que nunca se han realizado estudios o aplicación de pruebas como tampoco se han incorporado estrategias, con el fin de mejorar la calidad y ambiente laboral de los empleados que hacen parte de la misma que a su vez, potencialicen las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva y la buena ejecución de las tareas que desempeña cada uno de los empleados, como también de áreas conjuntas y de la Corporación Universitaria Lasallista en general.

Recomendaciones

Realizar charlas y talleres de comunicación asertiva para todos los empleados de la Corporación Universitaria Lasallista.

Hacer un análisis completo de las funciones para desarrollar una actualización del contenido de trabajo.

Desarrollar una pausa activa de máximo cinco minutos en donde los empleados para prevenir el cansancio laboral.

Implementar un plan de reconocimiento, que permitan al empleado sentirse valorado y querido, teniendo en cuenta que no necesariamente tiene que ser por un tema económico, esto puede ejecutarse por medio de menciones de honor o del empleado del mes, algún detalle, o tener como base en el salario emocional de cada uno de ellos.

Talleres de auto reconocimiento, en los que se pueda trabajar el tema de la autoestima y de seguridad frente a sí mismo, hacia los demás y también a las funciones que desempeña dentro de su área laboral.

Se recomienda para futuras investigaciones de metodología mixta, tener en cuenta un área con mayor población para obtener una mejor profundización.

Referencias

Ares Parra, A. (2013). Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. *Revista de análisis transaccional y psicología humanista*, 69(2), 192-202.

Armenta, Cecilio Contreras; Castillo, Bernardo Díaz; Rodríguez, Ezequiel Hernández. (2012). *Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado*, 1(74), p. 1-69.

Burgos Pobeda, Guido, Molestina Surati.Marco., & Castro Mackay, Ruben (2017). *Concepción e importancia del Salario Emocional en las organizaciones privadas con fines de lucro*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/gratis/actas/2017/innovacion/2-concepcion-e-importanciadel-salario.pdf>.

Bernal Guerrero, A. (2002). *El concepto de «Autorrealización» como identidad personal. Una revisión crítica. Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*, (16), 11-24.

Bakker, Arnold B., & Demerouti, Evangelia. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.

Castilla Arias, Carmen A (2006). *Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. Revista horizontes pedagógicos*, 8(1), 9-22.

Camacho Ramírez, Adriana. & Roció Mayorga. Daniela., (2017). *Riesgos laborales psicosociales. Revista Prolegómenos- Derechos y Valores*, XX (40) 157-172.

Colegio colombiano de psicólogos (2016). *Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia*. El Manual Moderno Colombia.

Chica Zuluaga, J (2014). *Remuneración, eficiencia y bienestar: una visión desde la universidad pública* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia Manizales.

Chirinos Araque, Yamarú, D, Meriño Córdoba, Victor,H., & Martínez de Meriño, Carmen. (2018). El clima emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, (84), 43 – 61.

Chiavenato. Idalberto. (1983). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill interamericana editores.

Fuenmayor, Gloria., & Villasmil, Yeriling. (2008). La percepción, la atención y la memoria como procesos cognitivos utilizados para la comprensión textual. *Revista de artes y humanidades UNICA*, 9(22), 187-202.

García Viniegras, Carmen.R. (2005) El bienestar psicológico: Dimensión subjetiva de la calidad de vida. *Revista electrónica de psicología Iztacala*,8(2),1-20.

García Correa, D. (2016). Factores Internos y Externos que Inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex Psicología, psicoanálisis y conexiones*, 1-9.

Gallardo Gallardo, Eva, Espluga Sellarés, Maria., & Triado Ilvern, Xavier, M, (2007). *Qué debemos saber sobre la motivación laboral? aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones*. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Gallardo%2C+E.+G.%2C+Sellar%3%A9s%2C+M.+E.%2C+%26+i+lvern%2C+X.+M.+T.+%282007%29.+%2C%BFQu%3%A9+debemos+saber+sobre+la+motivaci%3%B3n+laboral%3F%3A+aproximaci%3%B3n+a+un+modelo+de+proceso+motivacional+en+las+organizaciones.+|n+El+comportamiento+de+la+empresa+ante+entornos+din%3%A1micos%3A+XIX+Congreso+anual+y+XV+Congreso+Hispano+Franc%3%A9s+de+AEDEM+%28p.+50%29.+Asociaci%3%B3n+Espa%3%B1ola+de+Direcci%3%B3n+y+Econom%3%ADa+de+la+Empresa+%28AEDEM%29.&btnG=.

Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos, & Baptista Lucio, Pilar(2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, Roberto., & Fernandez Collado, Carlos. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Maldonado.C & Quevedo Bonilla, L.C., (2012). *Motivación Laboral*. (Tesis de grado) Universidad de La Sabana, chia.

Marulanda Valencia, Angela., Montoya Restrepo, Ivan, A., & Vélez Restrepo, Juan.(2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (36). 204-236.

Maslow, Abraham, (2015). *La Motivación*. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Maslow%2C+A.%2C+%26+Maslow%2C+P.+A.+%282015%29.+La+Motivaci%C3%B3n.+Trabajo%2C+23%2C+06.&btnG=.

Manso Pinto, J. (2012). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 38(128), 78-86. Recuperado a partir de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>.

Marín Fernández, Ana C., & velasco de Lloreda María,I. (2005). *Condiciones motivacionales y desarrollo de carrera*. Fuente: <http://www.articlearchives.com/education-training/curricula-apprenticeships-internships/577854-1.html>. Consultado el, 27.

Navarro, E, Llinares C, & Montañana, A. (2010). Factores de satisfaccion laboral evocados por los profesionales de la contruccion en la comunidad valecia (Spain). *Revista de la construcción*, 9(1), 4-16.

Pereira Pérez, Zulay. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista electrónica educare*, XX (1), 15-29.

Pérez Zapata, Julian., & Cortés Ramírez, Juan, A. (2007). Barreras para el aprendizaje organizacional Estudio de casos. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (22).258-282.

Ramírez Guia, Ruben., Abreu Quintero, José, L., & Badii, Mohammad.(2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Revista Daena* (International Journal of Good Conscience), 3(1).143-185.

Recio Reyes, R., Gómez Sánchez, D., López Gama, H., & Oviedo Marín, R. (2012). Autorrealización de los empleados de la presidencia municipal de Rioverde, San Luis Potosí, México. *Ciencia UAT*, 6(3), 14-19.

Rivera Ramirez. Rocio A. (2016) Evaluación del desempeño y su efecto en la calidad del servicio. Caso: "Hotel lucerna". *Diversidad y Complejidad Organizacional en América Latina*. México: HESS, S.A. de C.V.

Salazar Ortiz, B (2014). *Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción.

Sáenz Soto, V.C (2018). *Relaciones interpersonales y la motivación laboral en los trabajadores del Fondepes 2016*. (Tesis). Universidad cesar Vallejo, Perú.

Toro, F., & Cabrera, H. (1992). Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT). Manual de instrucciones (2. a ed.). Medellín: Edición CINCEL.

Thompson, Ivan. (2007). Concepto de organización. *Recuperado de <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>*.

Vargas Melgarejo, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53