

Estado de la motivación en los colaboradores de servicios generales de la Corporación
Universitaria Lasallista

Trabajo de Grado para optar por el título de Psicóloga

Daniela Tirado Narvárez

Asesor

Luis Felipe Londoño Ardila

Corporación Universitaria Lasallista
Facultad de Ciencias Sociales y Educación
Psicología
Caldas- Antioquia
2015

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Introducción	9
Planteamiento del problema	10
Justificación	16
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Marco teórico	19
Antecedentes	19
Teorías motivacionales desde la perspectiva organizacional	19
<i>Definición de motivación</i>	21
Autores y teorías de la motivación	22
Esquema de la jerarquía de necesidades básicas – Abraham Maslow	22
Teoría de las necesidades de McClelland	23
Teoría de los dos factores de Herzberg	24
Teoría de la valencia y el incentivo – Tolman	25

Teoría de la expectativa – Vroom y Lawler	27
Conceptos básicos de la propuesta teórica de Fernando Toro	27
<i>Condiciones motivacionales internas</i>	27
<i>Condiciones motivacionales externas</i>	31
Metodología	34
Población	35
Instrumentos	36
Procedimiento	39
Lineamientos éticos	40
Análisis de resultados	41
Aplicación CMT	41
Discusión	45
Conclusiones y recomendaciones	48
Bibliografía	51
Apéndices	55

Lista de apéndices

	Pág.
Apéndice 1. Consentimiento informado	56

Lista de gráficas

	Pág.
Gráfica 1. Factores motivacionales internos	41
Gráfica 2. Factores motivacionales externos	42
Gráfica 3. Medios preferidos para obtener retribución en el trabajo	43

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Factores motivacionales internos	41
Tabla 2. Factores motivacionales externos	42
Tabla 3. Medios preferidos para obtener retribución en el trabajo	43

Resumen

En la investigación se estableció los factores motivacionales presentes en los colaboradores de servicios generales de la Corporación universitaria Lasallista, éste se desarrolló con base en un diseño descriptivo de las puntuaciones de los quince factores motivacionales internos externos y medios preferidos para conseguir las retribuciones esperadas en el trabajo, del Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) elaborado por Toro en 1986.

Se administró el cuestionario a una muestra de 22 colaboradores de servicios generales, quedando un grupo de 13 personas directamente relacionados con la corporación. Los resultados evidenciaron que el factor motivacional más significativo entre los participantes es el salario, que presenta la frecuencia más alta, mientras que el contenido del trabajo es el factor con la frecuencia más baja. A partir de lo anterior se plantearon algunas recomendaciones que la organización puede implementar para mejorar la calidad de vida en el trabajo y además obtener beneficio para el personal en su desarrollo laboral.

Palabras clave: motivación, perfil motivacional, motivación para el trabajo, CMT.

Abstract

In researching the motivational factors in the general service staff of the university Lasallian Corporation was established, it was developed based on a descriptive design scores fifteen external and internal motivational factors preferred means to achieve the expected benefits in the Work, Motivation Questionnaire for Labour (WCL) made by Toro in 1986.

The questionnaire to a sample of 22 general service employees was administered, leaving a group of 13 people directly related to the corporation. The results showed that the most significant motivational factor among participants is the salary, which has the highest frequency, while the content of the work is the factor with the lowest frequency. From this, some recommendations that organizations can implement to improve the quality of life at work and also obtain benefit for the staff in their career development were raised.

Keywords: motivation, profile motivational, motivation for work, CMT.

Introducción

Los grandes cambios que aborda el mundo, transforman el entorno: como la economía, la sociedad, la política y como consecuencia se ve afectada la sostenibilidad de las empresas, debido a que las organizaciones están en constante competitividad para no fracasar, entonces se enfatiza en cambiar sus productos, estructuras, reorganización de los procesos, adaptando a las personas a las diferentes necesidades del medio. Estas reorganizaciones y estas diferentes adaptaciones generan tensión en las personas.

Por tal razón es de suma importancia investigar sobre aquellos aspectos que de una u otra forma competen al psicólogo, en este caso será la motivación laboral. Por tal razón, esta investigación pretende identificar por medio del cuestionario de motivación para el trabajo de Fernando Toro Álvarez aquellas características y condiciones de las personas, que determinan aparte de su habilidad y conocimiento, las preferencias, la persistencia y el vigor de su desempeño laboral (Toro y Cabrera, 1985, 57).

El psicólogo Fernando Toro considera que las personas son motivadas por una serie de factores internos y externos. De acuerdo con lo anterior, se presume que la conducta motivada es consecuencia de estructuras internas complejas, conformadas por aspectos cognitivos, afectivos y conductuales de la persona.

Planteamiento del problema

Según Idalberto Chiavenato (2006,160) las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización. A través de estas, las personas pueden alcanzar metas que individualmente no podrían lograr, como producir y distribuir la mayoría de bienes y servicios que la sociedad necesita para poder subsistir, de allí se evidencia la gran importancia del estudio de las organizaciones, y su gran impacto sobre la conducta de los individuos.

El funcionamiento de las organizaciones es rápido y por tanto aparecen nuevas tensiones y problemáticas que podrían afectar la sostenibilidad de las empresas y la motivación de las persona. La motivación es una variable que ha sido abordada por muchas disciplinas, desde la psicología, la motivación se relaciona con procesos energéticos determinantes del comportamiento, como una tensión interior que dinamiza al sujeto a través de su comportamiento para conseguir un objetivo, aquello que le hace falta para el equilibrio.

Además de las habilidades y destrezas que deben poseer las personas para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales, es necesario que el personal este motivado, que sientan que su esfuerzo será retribuido mediante recompensas que ellos valoran pues con esto satisfacen sus principales necesidades.

Herzberg denominó el tipo de factores motivadores los cuales se incluyen aspectos tales como la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente a la tarea que se realiza y la oportunidad desde avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo. Herzberg sostuvo que si estos factores están presentes en el puesto de trabajo contribuyen a provocar en el empleado un elevado nivel de motivación estimulando así un desempeño superior.

Con base en lo anterior puede decirse que estos factores deberían estar presentes en toda organización para evitar una disminución en el nivel de satisfacción del empleado.

Fernando Toro se ha preocupado por tomar la teoría propuesta por los diversos autores acerca del tema tratado y crea en el año 1985 un cuestionario que tituló “cuestionario de motivación para el trabajo “conocido como CMT, afirma que el cuestionario de motivación para el trabajo recoge percepciones y juicios y expresiones propios de la cultura del trabajador de un país latinoamericano en desarrollo.

Este cuestionario fue diseñado para identificar y valorar 15 factores de la motivación, con el cual me basaré para hacer mi trabajo de grado, que tiene como fin evaluar la motivación de los colaboradores de la Corporación Universitaria Lasallista.

Fernando Toro (1990, 40) se refiere a la motivación interna como:

Las características o circunstancias asociadas al puesto de trabajo y a la actividad ocupacional que realiza la persona. Son circunstancias relacionadas con el desempeño que tiene el carácter de incentivo, es

decir de resultados variados y apreciados que se derivan de su desempeño o que estén presentes en el trabajo.

En cuanto a la motivación interna, Fernando Toro (1998, 48) se refiere a las “condiciones personales internas de carácter afectivo o cognitivo, que permiten al individuo derivar sentimientos de agrado o desagrado de su experiencia con personas o eventos específicos”.

McClelland (1966), nos habla sobre su teoría sobre los tres sistemas importantes de la motivación humana los cuales gobiernan el comportamiento humano.

En primer lugar McClelland menciona los logros de la motivación: representa un interés recurrente por hacer algo mejor. Hacer algo mejor implica algún estándar de comparación interno y externo y quizás es mejor concebido en términos de eficiencia o un ratio *input/output*. Mejorar significa *output* con menos trabajo, obtener un mayor output con el mismo trabajo o lo mejor de todo, obtener un mayor output con menos trabajo (McClelland, 1966, 18).

Como segundo logro de motivación McClelland (1966) nos habla del poder como motivación, refiriéndose básicamente a un poder tanto psicológico como físico, donde dicho poder están asociados con actividades competitivas y asertivas con un interés en obtener y preservar prestigio y reputación.

En tercer lugar, McClelland (1966) menciona la pertinencia como motivación, donde se hace referencia a la necesidad de estar con otros, con el fin de incentivar la motivación en el puesto de trabajo.

Para otra parte, y para darle contexto al problema identificado, se realiza un recorrido sobre la historia de la Corporación Universitaria Lasallista donde fue realizada la investigación.

La Corporación Universitaria Lasallista nació del esfuerzo mancomunado de la Asociación Lasallista de Exalumnos -ALDEA- y de la Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas, Distrito Lasallista de Medellín, bajo los principios de misión compartida y junta por asociación.

Hacia 1977 el doctor Juan Ernesto Vélez Escobar con otros exalumnos del Colegio de San José comenzaron a proponer el proyecto de creación de la Corporación, para dar continuidad, en el nivel superior, a la labor educativa que cumplían los Hermanos en la formación primaria y secundaria de los colegios lasallistas.

El 26 de mayo de 1982, en la Sala de Juntas del Colegio de San José, se firmó el Acta de Constitución de la Corporación Universitaria Lasallista, que inició sus labores académicas el 6 de febrero de 1984 con 161 estudiantes en los programas de Administración de Empresas Agropecuarias, Licenciatura en Educación Preescolar e Ingeniería de Alimentos.

La primera sede de la Institución fue en el Colegio de San José, ubicado para esa fecha en el barrio Boston de Medellín. Desde hace nueve años la Corporación tiene su sede en el municipio de Caldas,

Antioquia, al sur del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, a 17 kilómetros de Medellín. Sus características físicas le permiten catalogarse como un campus universitario moderno, futurista y adaptado a las necesidades académicas contemporáneas.

La Corporación Universitaria Lasallista ha fortalecido el cumplimiento del mandato misional de orientar su acción educativa preferencialmente a los más necesitados, mediante la adopción de un sistema de liquidación de derechos de matrícula que tiene en cuenta la condición socioeconómica de los estudiantes. Además, el Fondo de Solidaridad Lasallista -SOL-, que apoya a 110 alumnos en sus gastos de alimentación y transporte, y el Fondo de Becas Rodrigo Arroyave Arango, que beneficia actualmente al 10% de la población estudiantil, facilitando el ingreso de jóvenes con bajos recursos económicos a los programas académicos de la Institución.

La Corporación es una obra educativa que evidencia su crecimiento en el número de estudiantes, en la oferta de programas académicos de pregrado y de posgrado, en la producción académica, en los grupos y líneas de investigación, en las publicaciones científicas y en las acciones de proyección. A la fecha la Institución tiene cerca de 1.800 estudiantes y más de 3.700 egresados (Corporación Universitaria Lasallista, 2015).

Los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista no son ajenos a estas dinámicas de los grandes cambios que aborda el

mundo, por tanto la Corporación Universitaria Lasallista tienen que estar haciendo ajustes y teniendo nuevas estrategias para su sostenibilidad económica. En estos sectores las personas están más alejadas de la consecución de herramientas y estrategias que posibiliten un adecuado camino hacia la gestión.

Esta investigación se enmarca dentro de un estudio de tipo descriptivo, por cuanto pretende describir e identificar aquellos factores motivacionales presentes en los empleados de la Corporación Universitaria Lasallista. Se plantea como descriptivo ya que se pretende reportar las características de la motivación presentes en los Colaboradores evaluados según los resultados obtenidos por el Test CMT.

Estas características se centrarán en tres aspectos motivaciones que mide el Test de motivación para el trabajo: aspectos internos, externos y medios preferidos para obtener retribución en el trabajo. Se utilizará un instrumento estandarizado para Colombia: Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) del Psicólogo Fernando Toro.

Por ende el problema real es que La Corporación Universitaria Lasallista no tiene indicadores actuales sobre el desempeño de la motivación de los colaboradores de servicios generales.

En el curso de esta investigación se hablará de posibles factores que puedan estar afectando la motivación de los trabajadores de servicios generales en la Corporación Universitaria Lasallista, Caldas, Antioquia, que permitirán identificar los factores de motivación interna, externa y medios preferidos para obtener motivación en el trabajo de los mismos.

Finalmente, la pregunta que orienta esta investigación es ¿Cuáles son los aspectos motivacionales presentes en los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista?

Justificación

Según Chiavenato (2000) La motivación es 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 este viviendo en ese momento, el resultado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

El estudio se hará sobre la teoría de Fernando Toro enfocadas en poder identificar los factores motivacionales tanto internos como externos de los empleados de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista ubicado en el Municipio de Caldas, Antioquía

Pensando en la motivación como elemento clave para el desempeño laboral, ha surgido la inquietud de desarrollar la investigación basada en el análisis de los factores motivacionales presentes en el personal de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista.

Este trabajo de investigación permite obtener mediante el estudio de campo y análisis bibliográfico una información valida sobre las necesidades de los trabajadores, y poder percibir lo que impulsa a un empleado a sentirse bien dentro de esta organización.

Desde el punto de vista psicológico, la motivación ha surgido para conocer las causas que desencadenaba el comportamiento de los organismos, la importancia aquí es que la psicología intenta darle respuesta sobre el porqué del comportamiento de las personas, de acuerdo a esto la información obtenida de la investigación servirá para

crear bases a los psicólogos que asesoraran a este sector y puedan determinar con precisión el proceso de desarrollo motivacional de los empleados, conociendo los factores que afectan el desempeño laboral y el porqué de su comportamiento.

Desde el punto de vista institucional, los resultados expuestos en el desarrollo investigativo permitirá a la institución adoptar herramientas para que contribuyan a incrementar o mejorar el nivel de motivación del trabajador. Ya que la motivación del trabajador ha sido importante para las organización, pues se reconoce que una persona motivada aportará mayores beneficios y productividad, que un empleado desmotivado, esto hace que las organizaciones implementen estrategias motivacionales, para poder así contar con un recurso humano motivado con lo el trabajo que haga.

Objetivos

Objetivo general

Describir los aspectos motivacionales presentes en los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista.

Objetivos específicos

Identificar factores motivacionales internos en los Colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista.

Describir factores motivacionales externos en los Colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista.

Determinar los medios preferidos para obtener retribución en el trabajo en los Colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista.

Marco teórico

Antecedentes

Es importante remitirse a sus antecedentes históricos al hablar sobre el tema de motivación, aquí mencionaré algunos aportes teóricos que permiten describir su evolución:

Teorías motivacionales desde la perspectiva organizacional

Según Robbins (2004, 208) La motivación dentro del contexto laboral puede ser entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual hacia la realización de objetivos esperados.

La motivación se puede concebir como aquellos “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta” (Robbins, 2004, p. 155). Esta definición posee tres elementos principales: la intensidad, esfuerzo y persistencia. La intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada. La persistencia se refiere a la medida de tiempo en que una persona sostiene dicho esfuerzo.

La motivación puede ser entendida desde tres perspectivas: la perspectiva conductual, la perspectiva fisiológica y la perspectiva cognitiva. Estas miradas son el resultado de una sistematización de la información existente y deberán ser entendidas

sobre la base que los seres humanos son en una totalidad que actúa, piensa y siente de manera integrada. Estas perspectivas se diferencian básicamente sobre la causa de la motivación.

La perspectiva conductual, la motivación extrínseca e intrínseca juegan un papel fundamental al momento de intentar explicar la conducta de las personas.

La perspectiva fisiológica hará hincapié en las bases biológicas de la motivación proponiéndose explorar como los sistema nerviosos endocrino inciden en los motivos y las emociones (Reeve, 1994, p. 22), se ocupa de la manera en que el cuerpo se prepara para la acción, en el entendido que la conducta es una compleja interacción entre estructuras cerebrales y los sistemas nerviosos y endocrino (Reeve, 1994).

A finales del siglo XIX los psicólogos se vieron influenciados por el enfoque biológico de la psicología que inició la teoría de Darwin, la cual se reflejaba en la consideración de los 'instintos' como los motivos primarios de la conducta, tanto en el hombre como en los animales, los cuales son heredados y establecidos para una adaptación útil al entorno; explicándose así el origen de toda conducta o propensión humana.

Un paradigma importante para la psicología es el conductismo, el cual invalida la voluntad y el instinto como parte de lo motivacional; y da valor al comportamiento aprendido, a sus leyes y modos, de lo cual surgen términos como impulso, incentivo y refuerzo. Así el impulso es considerado como aquello que impele la conducta, lo que la orienta. Es la energía y el volante que da fuerza y dirección a la conducción cotidiana de cualquier ser humano.

El aporte conductista a la motivación (impulso, incentivo, hábito) no es suficiente para explicar la conducta y motivación humana; en tanto están las aproximaciones cognitivas que contribuirán a explicar un poco más los motivos del ser humano, entre ellas está la teoría de la vía atribucional de Fritz Heider (1958) quien afirma: "el hombre está motivado a buscar las explicaciones causales de lo que ocurre en el mundo. Esta tendencia atribucional actúa como una especie de empuje consustancial a la especie humana".

Con la segunda guerra mundial, los humanistas realizan un análisis más positivo de la personalidad, entre ellos se destacan Abraham Maslow y Carl Rogers.

Maslow (1943) afirma que en los seres humanos existe un impulso hacia el desarrollo; y estableció la pirámide de las necesidades humanas, la cual posee dos órdenes: las necesidades básicas o de déficit (fisiológicas, demandas del organismo para funcionar adecuadamente) y las necesidades superiores o de desarrollo (necesidades de estima, cognitivas, estéticas, de autorrealización).

Definición de motivación: el psicólogo Fernando Toro (1984), la define como aquel aspecto de la realidad personal que nos mueve, que imprime orientación y energía a los deseos e intenciones del hombre hasta el punto de hacerlo actuar en la dirección al logro y realización.

Por su parte Chiavenato (2000, p. 596) define: "La motivación es 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

este viviendo en ese momento, y el resultado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

Esquema de la jerarquía de necesidades básicas – Abraham Maslow

Abraham Maslow (1943, 396) planteó que las necesidades humanas no poseen la misma fuerza para ser satisfechas. Postuló que en cada persona se encuentra un ordenamiento particular de cinco necesidades fundamentales. Se trata de un sistema o pirámide de necesidades que van desde las necesidades primarias a las necesidades secundarias.

El enfoque de esta teoría se orienta por el contenido, por las condiciones internas del individuo que condicionan su acción.

Las necesidades del hombre se pueden agrupar en cinco categorías:

- Necesidades fisiológicas: incluyen hambre, sed, abrigo, sexo y otras necesidades corporales.
- Necesidades de seguridad: incluye la seguridad y la protección contra daños materiales y emocionales.
- Necesidades sociales: incluye el afecto, el sentimiento de pertenencia/ aceptación y la amistad.

- Necesidades relacionadas con la estimación: incluye factores de estima internos como el respeto a sí mismo, la autonomía y la realización; factores de estima externos como la disposición, el reconocimiento y la atención.
- Necesidades de autorrealización: el impulso por llegar a ser aquello para lo cual uno tiene capacidad; incluye crecimiento, realización y el aprovechamiento de todo el potencial propio.
- Cuando se satisface una parte importante de cada una de estas necesidades, domina la siguiente necesidad. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría establecería que si bien ninguno de las necesidades queda plenamente satisfecha jamás, una necesidad sustancialmente satisfecha ya no motiva.

Teoría de las necesidades de McClelland

La teoría realizada por David McClelland se basa en un sistema de clasificación que destaca tres de los impulsos más dominantes que participan en la motivación. Esta teoría se basa en tres tipos de necesidades: las necesidades de logro, las necesidades de poder y las necesidades de afiliación.

Las necesidades de logro se refieren al impulso por sobresalir y por poseer realizaciones sobre un conjunto de normas, en definitiva por alcanzar el éxito es “el impulso que tiene algunas personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas” (Davis y Newstrom, 1993, p. 77)

La necesidad de poder alude a la “necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo” (Robbins, 2004, p. 162), es decir

corresponde a un impulso por influir en las organizaciones en las que participan, asumiendo posiciones de liderazgo.

Por último, las necesidades de afiliación aluden a la tendencia de algunas personas a acercarse y establecer vínculos de cooperación y amistad con el resto.

Teoría de los dos factores de Herzberg

En la década de 1950, Frederick Herzberg desarrolló un modelo de motivación de dos factores. Se basó en investigaciones realizadas con ingenieros y contadores acerca de que es lo que las personas buscan en su trabajo.

Herzberg (1959), fundamenta su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo. Donde lo que proporciona satisfacción en el puesto es un conjunto de factores que llamó satisfacciones y hacen parte integral del buen funcionamiento de la persona en el cargo y se relaciona con las necesidades más elevadas en la escala de jerarquías de Maslow.

Herzberg (1959) se dio cuenta que había dos factores separados que influían en la motivación de las personas. Él afirmó que algunos factores del empleo causaban insatisfacción, al empleado, cuando no existían las condiciones y estos insatisfactorios se conocen como factores de higiene. Otras condiciones del empleo operan primordialmente para crear motivación, pero su ausencia pocas veces es muy insatisfactoria. Estas condiciones se conocen como factores motivacionales.

Para el autor los factores satisfactorios o motivadores se refieren al contenido del cargo. Son factores motivacionales que producen efectos duraderos de satisfacción y mayor rendimiento, o sea su productividad es superior a la acostumbrada. Los factores satisfactorios son: realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y trabajo en sí.

Plantea también otro conjunto de factores que llama higiénicos o insatisfactorios, que son las condiciones en las cuales trabaja la persona; condiciones físicas, ambientales, salario y las retribuciones sociales, políticas que rigen la organización, el tipo de supervisión que se da, el clima en que impera en la misma, los reglamentos y oportunidades que se dan al personal. Sin embargo el autor considera que son factores muy limitados en su capacidad de influir poderosamente en el comportamiento de los empleados. Cuando la calidad del empleado es máxima simplemente se evita la insatisfacción ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar sustancial y duraderamente la satisfacción.

Existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral y existe una relación entre los factores extrínsecos y la insatisfacción.

Mientras los factores satisfactorios son intrínsecos, los insatisfactorios son extrínsecos en relación con el cargo en sí.

Teoría de la valencia y el incentivo – Tolman

En 1959, Tolman (citado en Schunk y Dale, 1997) retoma elementos propuestos por Hull, pero a diferencia de éste propone una interacción de carácter multiplicativo entre el hábito y la pulsión $TA = (EP \cdot E \cdot VI)$

En donde TA significa tendencia a la acción, término equivalente al del potencial excitatorio de Hull. EP representa la idea de estimulación de la pulsión, concepto equivalente al de pulsión de Hull. E representa el concepto de expectativa y VI el de valencia del incentivo.

La estimulación de la pulsión es una condición necesaria para que se produzca el comportamiento, la acción. Esta excitación se puede activar no solo por estímulos externos sino también por la aparición o la activación de las expectativas y es moderada también por la valencia del estímulo o del resultado de la acción.

Para Tolman (1959, citado en Schunk y Dale, 1997) la expectativa es una anticipación en la que se espera que bajo circunstancias, una acción dada produzca un resultado particular. La fuerza de las expectativas se aumenta, según el autor, en función que tan lejana o reciente ha sido la experiencia; la frecuencia, número de veces que se experimenta la relación expectativa - resultado; y la distribución de la ocurrencia, cantidad de veces que el resultado confirma la expectativa. La valencia del incentivo es el valor que representa para el individuo el efecto o resultado derivado de la acción.

La expectativa de que una acción se asocia a un resultado específico, positivo o negativo, en interacción con el valor que se atribuye al resultado, activan una pulsión particular y todo este proceso genera una tendencia a la acción.

Teoría de la expectativa –Vroom

Según Vroom (1964) la motivación de una persona en el entorno laboral depende de los logros u objetivos que quiere alcanzar en su trabajo y de las probabilidades reales de llegar a conseguirlos. Si tales efectos son de suficiente interés a la persona se involucra en las acciones que conducen a ellos, de lo contrario se abstiene de actuar.

En palabras de Vroom (1964): “La gente se sentirá motivada a realizar las cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla”.

Conceptos básicos de la propuesta teórica de Fernando Toro (1985):

Condiciones motivacionales internas: describe condiciones personales internas, de carácter afectivo o cognitivo, que permiten al individuo derivar sentimientos de agrado o desagrado de su experiencia con personas o eventos específicos.

Como consecuencia de los sentimientos de agrado experimentados alguna vez se pueden activar comportamientos posteriores de aproximación a tales personas o eventos. Como consecuencia de los sentimientos de desagrado pueden activarse comportamientos posteriores evitación.

Las variables representativas de las condiciones motivacionales internas son:

LOGRO

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 a mediano y largo plazo.

PODER

Se manifiesta a través de deseos y acciones que buscan ejercer dominio, 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 sobre los medios de comunicación, la acción sobre los incentivos o recompensas.

AFILIACIÓN

Se manifiesta por la expresión de intenciones o la ejecución de comportamientos orientados a obtener o conservar relaciones afectivas satisfactorias con otras personas.

AUTOREALIZACIÓN

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

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

El comportamiento en las organizaciones de las personas es intencional, está orientado a la obtención de metas o de resultados. Por tanto en la medida en que las organizaciones provean posibilidades directas o indirectas de obtener metas personales, en esa misma medida las personas estarán dispuestas a considerar su vinculación como miembro. Por su participación en la actividad organizacional el individuo recibe beneficios o retribuciones que le interesan, como salario, buen trato, prestigio y la satisfacción de varias necesidades. Su participación o contribución consiste en dedicar a la empresa tiempo, esfuerzo, aceptar las relaciones de autoridad dentro de ciertos límites. Esta dimensión se refiere a las acciones instrumentales que una persona prefiere emplear en el trabajo como medio para obtener retribuciones en el trabajo. Las variables de este grupo son:

DEDICACIÓN A LA TAREA

Incluye modos de comportamiento caracterizados ya sea por la dedicación de tiempo, esfuerzo e iniciativa al trabajo, por el deseo de mostrar en él responsabilidad y calidad o bien por derivar algún beneficio primario del hecho mismo de la ejecución del trabajo. Se trata de la intención de poner al servicio de la tarea, recursos, medios y condiciones personales con que cuenta el individuo.

ACEPTACIÓN DE LA AUTORIDAD

Modos de comportamiento que manifiestan acato, reconocimiento o 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

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

REQUISICIÓN

Modos de comportamiento que buscan obtener retribuciones deseadas, influenciando directamente a quien puede concederlas, mediante persuasión, confrontación o solicitud personal y directa.

EXPECTACIÓN

Modos de comportamiento que muestran 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: se refiere a características o circunstancias asociadas al puesto de trabajo y a la actividad ocupacional que realiza la persona. Son circunstancias relacionadas con el desempeño que tiene el carácter de incentivo, es decir, de resultados variados y apreciados que se derivan de su desempeño o que estén presentes en el trabajo.

Los factores correspondientes son:

SUPERVISIÓN

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

Condiciones sociales del trabajo que proveen a la persona posibilidades de estar en contacto con otros, participar en acciones colectivas, compartir, aprender de otros.

CONTENIDO DEL TRABAJO

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

SALARIO

Condiciones de retribución económica asociadas al desempeño en un puesto de trabajo.

PROMOCIÓN

Perspectiva y posibilidad de movilidad ascendente o jerárquica que un puesto de trabajo permite a su desempeño dentro de un contexto organizacional.

El autor a partir del análisis clínico y los procesos estadísticos pertinentes del CMT, ha podido identificar cinco factores de segundo orden.

ORIENTACIÓN A LA TAREA

Está conformado por el logro, autorrealización, dedicación a la tarea y contenido del trabajo. Este factor está conformado por una estructura compleja de juicios sentimientos y orientaciones a la acción que predisponen a la persona a responder y actuar de modo consistente con su contenido.

Las personas con una bien desarrollada orientación a la tarea desean aplicar sus conocimientos y experiencia en el trabajo. Prefiere buscar tareas que le ofrezcan variedad y autonomía. Desea tener éxito en la ejecución de su trabajo. Desarrolla un sentido fuerte de responsabilidad y de compromiso con las tareas asignadas. Estas personas suelen ser emocionalmente estable y poseer intereses laborales claros.

Metodología

De acuerdo con los alcances previstos en los objetivos específicos, esta investigación se enmarca dentro de un estudio de tipo descriptivo, por cuanto pretende describir e identificar aquellos factores motivacionales presentes en los colaboradores de la Corporación Universitaria Lasallista.

El enfoque de este proyecto de investigación es cuantitativo puesto que se aplicó una prueba estandarizada en Colombia lo cual equivale al análisis de resultados cuantitativos, donde se pudo evidenciar numéricamente cuáles son los factores motivacionales internos, externos y medios preferidos para obtener retribución en el trabajo en los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista.

Es importante mencionar a Roberto Hernández Sampieri (2003, p. 10) y su definición sobre la investigación cuantitativa:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Se plantea como descriptivo ya que se pretende reportar las características de la motivación presentes en los empleados evaluados según los resultados obtenidos en la prueba que se describe a continuación.

El diseño de investigación es transversal y no experimental porque se observan los fenómenos tal como se da en un contexto natural para posteriormente analizarlo, no hay un control de variable y es transversal o transaccional porque esto requiere decir que la recolección de datos se da en un momento único (Hernández, 2006).

Retomando a Hernández (2003, 117), el cual nos dice: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Estas características se centrarán en tres aspectos motivaciones que mide el Test de motivación para el trabajo: aspectos internos, externos y medios preferidos para obtener retribución en el trabajo.

Se utilizará un instrumento estandarizado para Colombia: Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) del Psicólogo Fernando Toro de 1985.

Población

La población está constituida por 22 Colaboradores empleados de servicios generales de la Corporación universitaria Lasallista ubicada en Caldas, Antioquia.

Esta prueba se realizó a 13 colaboradores de servicios generales ya que se tuvo que anular ocho pruebas por diligenciamiento inadecuado y de modo voluntario otras

personas tomaron la decisión de no participar en el proceso, quedando un grupo de 13 personas.

De estas 13 personas en total participaron 7 hombres y 6 mujeres.

La edad promedio de los sujetos participantes es de 30 a 59 años de edad. Estas personas tienen en común que todos son bachilleres.

Instrumentos

Se aplicó el Cuestionario de motivación para el Trabajo (CMT). Este cuestionario fue diseñado por Fernando Toro Álvarez, en 1984 con el fin de identificar y valorar objetivamente 15 factores de la motivación para el trabajo; el cual involucra en su estructura semántica conceptos, sentimientos y experiencias típicas del medio laboral.

En cuanto al diseño, se postuló un principio teórico que afirma que la conducta motivada de una persona es el producto de la interacción entre sus condiciones motivacionales internas, sus condiciones motivacionales externas y las condiciones de relación entre lo interno y lo externo. De acuerdo a este principio, se presupone que la conducta motivada es un efecto resultante de la existencia de ciertas estructuras internas complejas, de carácter cognitivo, afectivo y conductual. Es decir, que una variable motivacional aislada, por su fuerza y poder, no tiene la capacidad para determinar la conducta laboral de las personas. Esta resulta de asociaciones o

estructuras complejas de motivos, intereses, preferencias, valores, necesidades y contingencias externas a la persona, que se van consolidando con la práctica, hasta conformar sistemas motivacionales internos bastante complejos. Lo que realmente trata de identificar y evaluar el CMT es ese tipo de agrupamientos de variables que conforman estructuras motivacionales diferentes en cada persona.

El CMT consta de tres partes y una introducción donde se define el objetivo de la prueba y las instrucciones para su procesamiento.

La primera parte, conformada por cinco grupos de ítems. Cada grupo contiene a su vez cinco ítems y cada uno está representando un factor de motivación. Esta parte está diseñada para proveer un perfil de condiciones motivacionales internas, a través de cinco factores que son: logro, poder afiliación, autorrealización y reconocimiento.

La segunda parte también contiene cinco grupos con cinco ítems cada grupo. Se diseñó para conformar un perfil de medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo. Mide los factores: dedicación a la tarea, aceptación a la autoridad, aceptación de normas y valores, requisición y expectación.

De igual forma, la tercera parte está conformada por veinticinco ítems distribuidos en cinco grupos. Proporcionan un perfil de las condiciones motivacionales externas, representadas por los factores: supervisión, grupo de trabajo, contenido del trabajo, salario y promoción.

La prueba da la posibilidad de obtener factores de segundo orden, los cuales constituyen una categoría descriptiva más abierta y más comprensiva, capaz de referirse a una gama más amplia de conductas laborales. Cada factor constituye un

concepto descriptivo más integral de cada una de las variables que lo conforman. Los factores de segundo orden son:

Orientación a la tarea: Está conformado por el logro, autorrealización, dedicación a la tarea y contenido del trabajo.

Orientación al éxito: Este constructo incluye logro, dedicación a la tarea, requisición, salario y promoción.

Adaptabilidad social: En este factor se incluye la afiliación, aceptación de normas y valores, grupo de trabajo.

Internalidad: Este factor incluye logro, poder, dedicación a la tarea y requisición.

Externalidad: En este factor se incluye el reconocimiento, expectación y supervisión.

En total, el cuestionario consta de 75 ítems. La persona evaluada debe ordenar los ítems de cada grupo de acuerdo con la importancia que le atribuye a cada uno, visto en conjunto y en relación con los otros cuatro. En esta función de escogencia debe asignarles un valor entre cuatro y cero para indicar la mayor o menor importancia que les atribuye respectivamente.

La confiabilidad de este instrumento es alta, de 0.72, teniendo en cuenta los criterios de Guildford, el cual considera una confiabilidad alta entre 0.70 y 0.90, moderada entre 0.40 y 0.69 y baja entre 0.20 y 0.39.

El cuestionario se califica por medio de tres plantillas que permiten observar los puntajes en cada alternativa, los cuales se suman teniendo en cuenta los que corresponden a cada factor motivacional. La suma de estos puntajes en bruto, se convierten luego en puntajes estandarizado

Procedimiento

Se contactó a los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista, Caldas, Antioquia, para la aplicación de las pruebas. Se realizaron tres momentos: el primero un contacto inicial, el cual se les explica a cada persona lo que se tiene que hacer, se le dice que es voluntario y se realiza un consentimiento informado donde se explique el procedimiento y finalidad del proyecto de investigación, donde se explicó que esto es totalmente confidencial, además se explicó que esta investigación es de carácter académico.

El segundo momento fue para la aplicación de las pruebas, donde se le aplicó a cada persona voluntariamente el cuestionario de manera individual y el tercero será para la devolución de los resultados.

Lineamientos éticos

Teniendo en cuenta la resolución 008430 del Ministerio de Salud, en donde se tienen en cuenta los aspectos necesarios para llevar a cabo una investigación y de acuerdo al artículo 11, éste proyecto es clasificado como una investigación sin riesgo, sus objetivos son netamente descriptivos y no busca modificar o intervenir una conducta.

De acuerdo a los artículos 14 y 15 de la misma resolución se establece que para llevar a cabo una investigación con seres humanos como la que se llevará a cabo en este trabajo, es necesario construir el consentimiento informado, teniendo en cuenta la justificación del proyecto, los objetivos que se pretenden llevar a cabo con la participación de las personas vinculadas, la forma como se llevará a cabo el procedimiento de investigación, así como riesgos y beneficios que traerá para las personas participantes y para el equipo investigador, además, deben dejarse claros los asuntos referentes a la confidencialidad de la información otorgada por los participantes y la aclaración del uso de la misma para fines académicos; adicionalmente debe permitírsele a los participantes retirarse cuando le parezca conveniente o decidan no continuar con el proceso.

Esta investigación está regida por los principios éticos planteados en el Código Deontológico de psicología, de los cuales se resaltan la Beneficencia y no maleficencia que se hacen válidos con el consentimiento informado y la confidencialidad.

Análisis de resultados

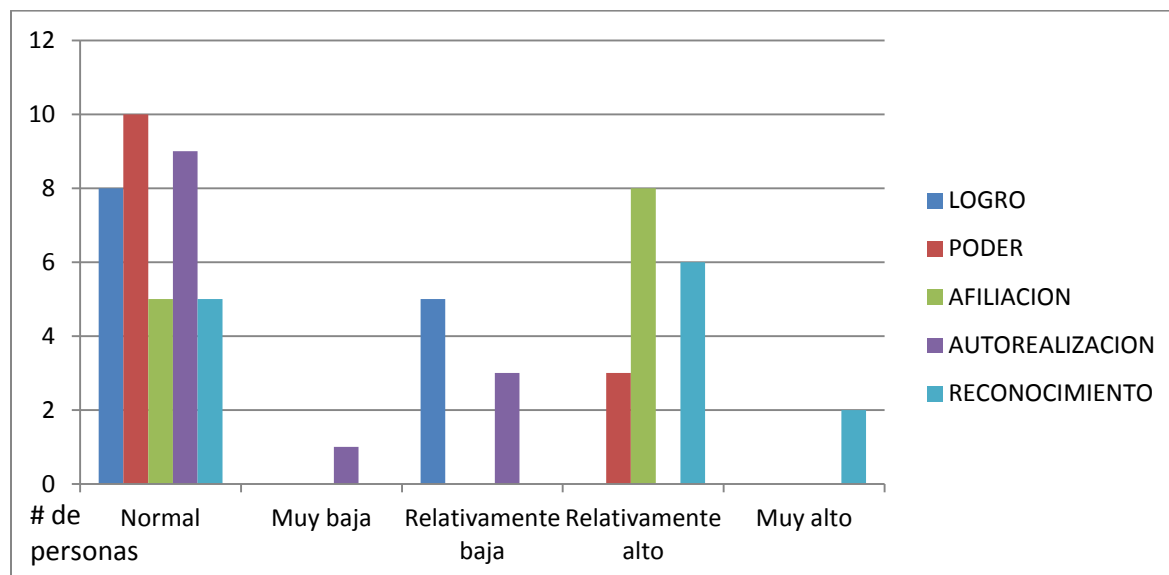
Aplicación CMT

En este apartado se presentan los resultados del cuestionario del CMT aplicado a los 13 colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista. En la tabla 1 se presentan los Factores motivacionales internos encontrados.

Tabla 1. Factores motivacionales internos

	Normal	Muy baja	Relativamente baja	Relativamente alto	Muy alto	Total
LOGRO	8	0	5	0	0	13
PODER	10	0	0	3	0	13
AFILIACIÓN	5	0	0	8	0	13
AUTOREALIZACIÓN	9	1	3	0	0	13
RECONOCIMIENTO	5	0	0	6	2	13

Gráfica 1. Factores motivacionales internos

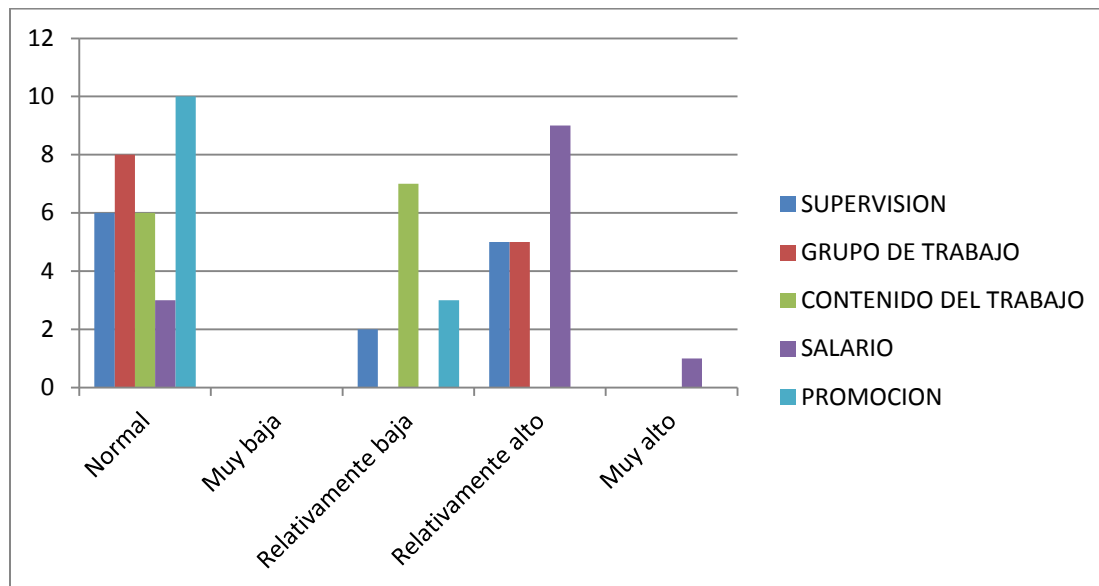


En la gráfica 1 se puede observar que 2 de 13 sujetos tienen orientación al reconocimiento muy alto, mientras que 8 personas de 13 tienen orientación afiliación relativamente alto. 5 de 13 sujetos ponen que el logro con frecuencia es relativamente bajo, 10 de 13 sujetos ponen que el poder es normal en ellos.

Tabla 2. Factores motivacionales Externos

	Normal	Muy baja	Relativamente baja	Relativamente alto	Muy alto
SUPERVISION	6	0	2	5	0
GRUPO DE TRABAJO	8	0	0	5	0
CONTENIDO DEL TRABAJO	6	0	7	0	0
SALARIO	3	0	0	9	1
PROMOCION	10	0	3	0	0

Gráfica 2. Factores motivacionales externos

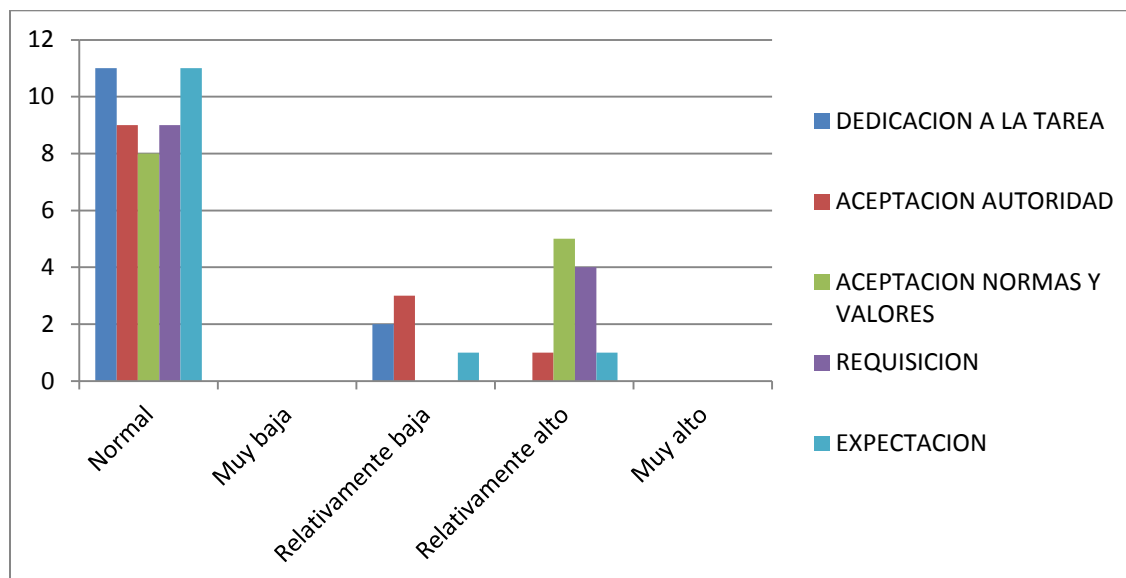


En la gráfica 2 se puede observar que 1 de 13 sujetos tiene orientación al salario muy alto, 9 de 13 sujetos tiene orientación al salario relativamente alto, lo cual hace que este factor motivacional externo sea el más importante para estos, entre los factores que obtienen una frecuencia baja se destaca el contenido de trabajo.

Tabla 3. Medios preferidos para obtener retribución en el trabajo

	Normal	Muy baja	Relativamente baja	Relativamente alto	Muy alto
DEDICACIÓN A LA TAREA	11	0	2	0	0
ACEPTACIÓN AUTORIDAD	9	0	3	1	0
ACEPTACIÓN NORMAS Y VALORES	8	0	0	5	0
REQUISICIÓN	9	0	0	4	0
EXPECTACIÓN	11	0	1	1	0

Gráfica 3. Medios preferidos para obtener retribución en el trabajo



En cuanto a los medios preferidos para obtener retribución en el trabajo (tabla 3, gráfica 3), se observa más frecuencia en aceptación normas y valores ya que 5 de 13 sujetos ponen esto como relativamente alto, 3 de 13 sujetos consideran que la aceptación a la autoridad es relativamente baja, el medio preferido para obtener retribución en el trabajo que se destaca en lo normal es la dedicación y la expectativa ya que en los dos 11 de 13 sujetos tienen orientación normal hacia estos.

Discusión

En los resultados de este proceso investigativo se encontraron condiciones motivacionales internas. Las condiciones motivacionales internas se caracterizan por derivar sentimientos de agrado o desagrado de su experiencia con personas o situaciones específicas (Toro, 1983).

En los colaboradores de servicios generales los resultados relativamente altos fueron: Afiliación y reconocimiento los cuales alcanzaron alta frecuencia en estas personas. En cuanto a la afiliación, se podría afirmar que estos factores motivantes están relacionados con la ejecución de comportamientos orientados a obtener o conservar relaciones calidad con otras personas. Para ellos es muy importante tener el apoyo de los otros miembros del grupo y establecer lazos de amistad, ya que esto puede asegurar un buen desempeño y estabilidad laboral.

En cuanto al reconocimiento, podría decirse que es un factor que busca obtener de los demás atención, aceptación o admiración por lo que la persona es, hace o sabe hacer, esto quiere decir que para estos colaboradores lo que opinen los otros miembros de esta podría cobrar relevancia alta.

Los factores motivacionales con menor frecuencia fueron: logro y autorrealización, lo cual se podría decir que estas personas no se esfuerzan por obtener cierto nivel de excelencia, búsqueda de metas o de buenos resultados, estas personas no evidencian un deseo marcado por la confianza en el manejo de las actividades específicas de su trabajo.

En cuanto a las condiciones motivacionales externas, los resultados que se

encontraron con frecuencia alta fue el salario, este puede referirse lo que representa para los funcionarios que sus actividades laborales sean reconocidas y retribuidas económicamente, este factor representa un medio que les permite, como seres humano satisfacer o suplir algunas de sus necesidades básicas. Según González, Amado, Moreno y Giraldo (2008), el salario es el aspecto con mayor significancia ya que los empleados esperan una retribución justa y acorde con su desempeño por parte de la organización.

Por otro lado las condiciones motivacionales con más baja frecuencia fueron: contenido del trabajo y promoción, el primer factor describe la percepción que tienen los trabajadores en relación con sus funciones, pues estas no llenan sus expectativas laborales, debido a que no se tiene autonomía y variedad en la ejecución de sus labores. Al pensar en el segundo factor, se encuentra en los colaboradores de servicios generales no es destacable ya que esta personas se encuentran en una población que a partir de la poca posibilidad de movilidad ascendente que un puesto de trabajo que le permite a quien lo desempeña dentro de este contexto. Según Rodríguez (2008) en la investigación con los cooperadores de la agencia de la universidad de Medellín se presento una frecuencia baja en la promoción ya que muchos de estos cooperadores no demuestran su interés en un cambio o ascenso dentro de la organización ya que nos les interesa o no ven la posibilidad de hacerlo. Esto puede inferirse también que los mandos medios y altos no tienen la suficiente movilidad pues el organigrama en la organización no goza de la posibilidad de alcanzar o aspirar a cargos superiores.

Con respecto a los medios preferidos para obtener retribución en el trabajo se caracteriza por ser un factor relacionado con el desempeño que tienen carácter de

incentivos, es decir, de resultados valorados y apreciados que se derivan de su desempeño o que están presentes en el trabajo (Toro,1983).

En los colaboradores de servicios generales se encontró que la requisición y la aceptación de normas y valores fueron los medio con más alta frecuencia en los colaboradores, el primer medio consiste en los comportamientos que lleva a cabo el trabajador para obtener las retribuciones deseadas influenciando directamente a aquellos que las pueden conceder persuadiéndolos, o haciendo la solicitud personal y directa (Toro, 1998). Para los colaboradores de servicios generales 4 de 13 sujetos obtuvieron con frecuencia alta este factor motivante, lo cual indica que para ellos es importante rendirle cuentas a su jefe para esperar recibir un beneficio en su trabajo. En cuanto 5 de 13 sujetos manifiestan tener una alta frecuencia en aceptación de normas y valores, manifestando con sus comportamientos la aceptación de estas normas y valores de la organización que los lleven a conseguir sus objetivos.

Los medios preferidos más bajos encontrados fueron aceptación a la autoridad en los que 3 de cada 13 sujetos indican tener frecuencia baja frente a este, es decir bajo acatamiento, reconocimiento y aceptación de sus figuras de autoridad como de las decisiones y actuaciones que ellos realizan.

Otro medio preferido en el trabajo que obtuvo baja frecuencia fue la dedicación a la tarea, es posible que para estas personas no vean que su esfuerzo o iniciativa al trabajo no sea retribuida económicamente, se podría pensar que no tienen el deseo de mostrar responsabilidad frente a su trabajo. Estos resultados son similares a los de González, Amado, Moreno, Giraldo (2008) quienes analizaron la motivación de los

funcionarios de la empresa comercializadora de hierbas aromáticas *FreshHerbs* quienes indican que las personas analizadas obtuvieron menor puntuación en dedicación a la tarea, en la que se muestra desinterés por parte del personal en cuanto a su iniciativa por realizar actividades o dedicar tiempo extra en sus labores.

Conclusiones y recomendaciones

Esta investigación se llevo a cabo con 13 colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista, en el municipio de Caldas, Antioquia, con una edad promedio de 30 a 59 años de edad.

Según los resultados del CMT, se concluye que algunos colaboradores de servicios generales si presentan condiciones motivacionales internas, externas y medios preferidos para obtener retribución en el trabajo que sean importantes para su labor.

La afiliación es el factor motivacional interno con un valor con más alta frecuencia para los colaboradores de servicios generales de la corporación, puesto que 8 de 13 tienen orientación a la afiliación relativamente alto, se evidencia la intención o ejecución de comportamientos orientados a obtener o conservar relaciones cálidas y satisfactorias con las otras personas.

De acuerdo al resultado obtenido en el instrumento cuantitativo se puede observar que el salario es el factor motivacional externo más significativo. Este factor representa un medio que les permite, como seres humanos satisfacer o suplir algunas de sus necesidades básicas, el factor que con frecuencia es relativamente bajo es el de contenido de trabajo, en el que la percepción que se tiene de las funciones del puesto evidencia inconformidad por las pocas posibilidades que este puede ofrecer para realizar otro tipo de actividades que den cuenta de sus capacidades y habilidades dentro de la misma organización, esto se representa en este factor que se obtuvo con

menor frecuencia.

Como medio preferido para obtener retribución en el trabajo el factor con el que más frecuencia destacan los colaboradores de servicios generales es la aceptación de normas y valores el cual se manifiesta en comportamientos de apoyo, donde como integrantes de la organización reconocen y aceptan las normas, decisiones y acciones que determinan sus directivos, los cuales son importantes para la actividad que ejercen y para la permanencia en la Corporación. El factor con menor frecuencia para estas personas es la aceptación a la autoridad el cual incluye modos de comportamiento que manifiestan acato, reconocimiento y aceptación del cual pueden no estar de acuerdo tanto de personas de autoridad en la organización, como de las decisiones que este tome.

Se puede concluir también que las condiciones motivacionales con mayor frecuencia fue clasificado como normal o adecuado, aunque se hayan encontrado aspectos altos o bajos significativos se puede observar que la mayoría de los aspectos motivacionales son adecuados

La importancia del rol que desempeña el psicólogo en esta organización es de suma importancia ya que este puede diseñar estrategias que puedan ser aplicables y potencialicen la actividad para alcanzar los objetivos personales y organizacionales, con el fin de mejorar la calidad de vida e incrementar la motivación en el trabajo.

De acuerdo a los resultados y las conclusiones, cabe mencionar algunas recomendaciones, esperando que estas sean de utilidad para psicólogos y empleados

de la Corporación Universitaria Lasallista.

Se recomienda ofrecer charlas y talleres de motivación personal y motivación al trabajo destinados a todo el personal de la Corporación Universitaria Lasallista y en especial a los colaboradores de servicios generales.

Debe implantarse un plan de reconocimientos, que les permita a los trabajadores sentirse apreciados y valorados de acuerdo a su desempeño laboral. Un plan de reconocimientos no necesariamente con dinero, sino también en actividades como la entrega de reconocimientos en público, premios y otros tipos de estímulos que permitan a los colaboradores de servicios generales sentirse reconocidos y valorados.

Se recomienda para futuras investigaciones realizar una metodología mixta, para poder profundizar y obtener una información relevante en cuanto a los factores motivacionales en los empleados, se recomienda incluir al personal de otras áreas con el fin de identificar como está el estado de motivación laboral en estos funcionarios.

Referencias

- Agullo, T.; Grau, J. y De Diego, R. (2004). El Burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Alizo, L. y Bermúdez, M. (1998). Perfil de las motivaciones sociales y clima organizacional. Caso. *Revista de ciencias sociales*, 4(1), 105-123.
- Andalia, R. (2007). Motivación, pertenencia, responsabilidad... en busca de una cultura de excelencia. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 16(4), 1-7.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5ª Ed. Bogotá: Editorial MacGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Thompson.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ª Ed. México: McGraw-Hill Interamericana
- Corporación Universitaria Lasallista. (2015). *Reseña histórica*. Url disponible en: <http://www.lasallista.edu.co/index.php/la-corporacion/informacion-general/historia-y-trayectoria>
- Davis, K., y Newstrom, J. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. 8ª Ed. México: McGraw-Hill.
- De La Cruz, O. (2003). La motivación, comunicación y actitud de los empleados como elementos esenciales en la organización. *Perspectivas psicológicas*, 5(5), 91-95.

- González, L.; Amado, M.; Moreno, T. y Giraldo, J. (2008). Perfil motivacional de los funcionarios de la empresa comercializadora de hierbas aromáticas *FreshHerbs*: un estudio de caso. *Revista diversitas-Perspectivas en psicología*, 4(1), 11-24.
- González. (2008). Comunicación corporativa e el grupo de trabajo cooperativa creafam, medellin.
- Heider, G. (1958). *Psicología de las relaciones interpersonales*. Nueva York: Wiley.
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández, C. y Baptista. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *La motivación en el trabajo*. 2ª ed. Nueva York, EUA: Jhon Wiley and Sons.
- Hunt, J. (1999). *History of bussines*. New York: Cambridge University Press.
- Levison, Y. (2006). Cultura organizacional y propiedades motivantes del puesto de trabajo en una institución de educación superior. *Investigación y postgrado*, 21(1), 125-152.
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el tercer milenio. *Revista de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM*, 8(5), 25-36.
- López, O. (2013). Normas jurídicas y subjetividades capitalistas. Los dispositivos del derecho laboral y la psicología. *Universitas Psychologica*, 12(4), 1-26.

- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad Eafit*, 128, 79-86.
- Maslow, A. (1943). Teoría de la motivación. *Psychology Review*, 50, 370-396.
- Martínez, F. (2008). Motivación, desempeño y satisfacción laboral del potencial humano en la Universidad Peruana de los Andes. *Revista Universidad Peruana de los Andes*, 1-13
- McClelland, D. (1966). That urge to achieve. *Think Magazine*, 32, p.19-23
- Medina, A.; Gallegos, C. y Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Rev. Adm. Pública*, 42(6), 1213-30.
- Monfort, I. & Núñez, A. (2005). La motivación y su influencia en las organizaciones laborales. *Transporte Desarrollo y Medio Ambiente*, 25(2), 37-40.
- Mourão, L. & Marins, J. (2010). Quem está motivado para aprender nos cursos oferecidos pelas empresas? *Paidéia*, 20(46), 187-196.
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 11-21.
- Reeve, J. (1994). *Motivación y emoción*. Madrid, España: Ediciones McGraw-Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (1999). Hacia la organización Flexible. Cap. 3. Modelos de Análisis. En: *Diagnóstico organizacional*. México D. F.: Alfaomega.

- Rodríguez-Muñoz, A. & Sanz-Vergel, A. (2013). Happiness and well-being at work: A special issue introduction. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 29(3), 95-97. Doi:10.5093/tr2013a14
- Romero, L. y Bonilla, L. (2007). *Motivación laboral Universidad de la Sabana*. Chía: Universidad de la Sabana.
- Rubiano, M. (2004). Descripción de diferencias en determinados factores motivacionales de los empleados que pertenecen al departamento administrativo y de producción de una empresa en crisis económica de la ciudad de Bogotá. *Acta Colombiana de Psicología*, 1, 47-61.
- Schunk, D. (1997). *Teorías del aprendizaje*. México: Prentice-Hall.
- Toro, F. (1985). *Manual Cuestionario de motivación para el trabajo*. Medellín, Colombia: Cincel.
- Toro, F. (1998). Motivación para el trabajo: derivación de factores de segundo orden a partir del test motivacional CMT. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 17(1), 4-18.
- Toro, F. (2001). *Clima organizacional: perfil de empresas colombianas*. Medellín: Cincel.
- Toro, F., y Cabrera, H. (1985). *Motivación Para el Trabajo*. Medellín: Ediciones Gráficas. .
- Vroom, V. (1964). *Trabajo y motivación*. Nueva York, EUA: John Wiley and sons.

Apéndices

Apéndice A. Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Nombre: _____

Institución: _____

Municipio: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Motivación Laboral”

EXPLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

Propósito del estudio:

Los grupos de Investigación en Psicología Aplicada de la Corporación Universitaria Lasallista, llevarán a cabo un proyecto de investigación que tiene como fin identificar la motivación laboral en los colaboradores de servicios generales de la corporación universitaria lasallista.

Metodología:

Aplicación prueba psicotécnica CMT.

Procedimiento:

Se efectuará la modalidad de aplicación test psicológico. Durante una 45 minutos.

Riesgos e incomodidades:

Este proceso no representa riesgos, pues solamente debe contestar una serie de preguntas de su conducta en la vida diaria, por lo que se garantiza que la información suministrada no compromete su integridad al interior de la institución ni con sus compañeros de trabajo.

Confidencialidad:

La Corporación Universitaria Lasallista garantizan el anonimato de los participantes debido a la importancia y respeto a la dignidad y valor del individuo, además el respeto por el derecho a la privacidad.

Tiene el derecho de retirarse del encuentro en cualquier momento, cuando así lo desee.

Los fines de este proceso son eminentemente académicos y profesionales y no tienen ninguna pretensión económica. Por tal motivo, la colaboración de los participantes es totalmente voluntaria sin contraprestación económica.

Cualquier duda sobre ello podrá comunicarse con el Psicólogo Luis Felipe Londoño Ardila al teléfono 3146453164.

Si usted está de acuerdo y decide participar, por favor firme abajo.

INVESTIGADOR

FIRMA PARTICIPANTE

C.C.