



**Motivación laboral en conductores de una empresa transportadora del sector logístico  
en la ciudad de Medellín en el año 2019.**

**María Paulina Montoya Henao**

**Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de: Psicóloga.**

**Asesor: Juan Felipe Valencia Acevedo**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO**

**Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.**

**Programa de Psicología**

**Rectoría Antioquia-Chocó**

**2019**



## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**



## **Agradecimientos**

Agradezco primero que todo a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de este proceso formativo, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y ser luz en mi camino, dándome la fuerza para seguir adelante.

Agradezco infinitamente a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por cada día confiar y creer en mí, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme a cada paso que doy, por ser la primera en creer en mí, por alentarme a nunca renunciar, por enseñarme lo que es verdaderamente valioso en la vida; gracias a mi padre por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

A mis hermanos por su sentido del humor y ayuda en los momentos más difíciles.

A Martin quien con su ayuda incesante soporto estos años a mi lado, alentándome y llenándome de fuerza cuando lo veía todo perdido, por enseñarme a hacer esto con el corazón y amar la psicología.

A mis compañeras Carolina y Angie por compartir este camino formativo, por las horas y horas de trabajo que pasaron junto a mi alentándome en cada dificultad, por su cariño y paciencia.

Agradezco a cada uno de mis docentes; por su dedicación y empeño durante estos años, por ir más allá de impartir conocimientos y procurar formar estudiantes críticos y humanos.



## Contenido

<b>Contenido</b>	4
<b>Lista de Tablas</b>	6
<b>Lista de Figuras</b>	6
<b>Lista de Anexos</b>	7
<b>Resumen</b>	8
<b>Abstrac</b>	9
<b>Introducción</b>	10
<b>Planteamiento del Problema</b>	12
<b>Descripción del Problema</b>	12
<b>Justificación</b>	16
<b>Objetivos</b>	21
<b>Objetivo General</b>	21
<b>Objetivos específicos</b>	21
<b>Marco teórico</b>	22
<b>Antecedentes</b>	22
<b>Marco Conceptual</b>	32
<b>Motivación y Motivación Laboral</b>	32
<b>Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)</b>	45
<b>Factores asociados a motivación.</b>	46
<b>Diseño Metodológico</b>	52
<b>Tipo de Investigación</b>	52
<b>Población y muestra</b>	54
<b>Instrumento</b>	56



	5
<b>Variables</b>	59
<b>Análisis de Datos</b>	61
<b>Procedimiento</b>	61
<b>Consideraciones Éticas</b>	62
<b>Análisis y Resultados de la Búsqueda.</b>	69
<b>Resultados</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Discusión.</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Referentes Bibliográficos</b>	78
<b>ANEXOS</b>	86

### **Lista de Tablas**

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Revisión de antecedentes.	29
<b>Tabla 2.</b> Conceptos de motivación.	3
<b>Tabla 3.</b> Teorías sobre motivación laboral.	41
<b>Tabla 4.</b> Variable de antigüedad laboral	55
<b>Tabla 5.</b> Variable de edad	55
<b>Tabla 6.</b> Variable de escolaridad	56
<b>Tabla 7.</b> Descripción de las variables	59
<b>Tabla 8.</b> Resultado Motivación interna	69
<b>Tabla 9.</b> Resultados medios preferidos para obtener la retribución en el trabajo	70
<b>Tabla 10.</b> Resultados motivación externa	70

### **Lista de Figuras**

	Pág.
<b>Figura 1</b> Consecuencias de los entornos laborales poco saludables.	14
<b>Figura 2</b> Jerarquía de necesidades, según Maslow.	34



## Lista de Anexos

	Pág.
Anexo A. Consentimiento informado.	82
Anexo B. Hoja de respuestas.	83
Anexo C. Resultado Individual	84
Anexo C. Tabulación de datos por grupos	85

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo describir los aspectos motivacionales presentes en los conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín, con un enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo, diseño no experimental. Se tuvo una muestra de 20 conductores. Se utilizó el instrumento Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) Toro (1992) y para el análisis de los datos fue empleado el programa estadístico SPSS. Esta prueba es un instrumento psicológico diseñado para identificar y valorar objetivamente 15 factores de motivación, de aplicación individual y grupal, consta de 75 ítems los cuales están ligados a la motivación interna, medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo y motivación externa. Finalmente, se concluyó que los conductores se encuentran medianamente motivados, en el primer factor encontramos que la motivación interna con una puntuación alta es el reconocimiento, por su lado el que puntea más bajo es el logro. Por su parte en los medios preferidos la aceptación a la norma presenta una puntuación alta, mientras la expectativa es quien nos da el porcentaje más bajo. La motivación externa es quien presenta la desviación más significativa tanto en su puntuación baja con el factor de promoción, como en su puntuación alta el cual es el grupo de trabajo.

**Palabras claves:** Motivación, Cuestionario de motivación para el trabajo, (CMT)



## Abstrac

The purpose of this research was to describe the motivational aspects present in the drivers of a transport company of the logistics sector in the city of Medellín, with a quantitative approach and descriptive scope, not experimental design. There was a sample of 20 drivers. The Motivation for Work Questionnaire (CMT) Toro (1992) instrument was used and the statistical program SPSS was used to analyze the data. This test is a psychological instrument designed to objectively identify and assess 15 motivational factors, of individual and group application, consisting of 75 items which are linked to internal motivation, preferred means of obtaining desired remuneration at work and external motivation. Finally, it was concluded that drivers are moderately motivated, in the first factor we find that the internal motivation with a high score is recognition, on the other hand the one that points the lowest is the achievement. On the other hand, in the preferred media, acceptance of the standard has a high score compared to the other criteria, while it is the expectation that gives us the lowest percentage. And to finish the external motivation is the one who presents the most significant deviation both in his low score with the promotion factor, and in his high score which is the working group.

**Keywords:** Motivation, Motivation for Work Questionnaire , (CMT)

## **Introducción**

El propósito general de este trabajo es determinar las dimensiones motivacionales presentes en los conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín en el año 2019, a través de la evaluación de las condiciones motivacionales internas, medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo y las condiciones motivacionales externas en un grupo de conductores de la compañía. Para comprender el concepto de motivación se tomarán en cuenta definiciones tales como la de Herzberg, Maslow, McClelland, Toro, entre otros.

Ahora bien, la motivación laboral es un aspecto que no puede faltar entre los empleados, porque éste permite no sólo que se logre un cumplimiento de metas, sino que también permite un ambiente agradable y proactivo entre todos los que conforman la organización, así pues, Chiavenato (2009), reafirma que:

Motivar a las personas para que alcancen e incluso superen elevados estándares de desempeño, es fundamental para que una organización sobreviva en el actual mundo de negocios. La competitividad de una empresa en el exterior depende básicamente de la cooperación y la colaboración en su interior. Cada organización logra el desempeño que merece, y éste conduce a alcanzar los objetivos globales y al éxito en el mundo de los negocios (p.236).



Al pretender evitar el fracaso y las tensiones que los cambios en el mercado puedan generar a los trabajadores lo cual impide el cumplimiento de sus metas sino que también se debe tener en cuenta la motivación para lograr una tranquilidad emocional, ya que el desempeño de una organización depende de la unión de diversos factores críticos que van más allá de la tecnología y estrategia, tales como el talento humano, ya que sin este las organizaciones no pueden hacer nada, ellas son el dinamismo que las impulsa. (Chiavenato, 2009, p.236).

Con base en lo anterior y teniendo como prioridad la importancia de conocer las condiciones motivacionales de los trabajadores para socializarlas y analizar su situación actual dentro de la organización, surge la necesidad de investigar por medio del cuestionario de motivación laboral para el trabajo (CMT) los factores motivacionales presentes en 20 los conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín.

## **Planteamiento del Problema**

### **Descripción del Problema**

De acuerdo con Manene (2012), en la actualidad el tema de motivación y factores asociados como la satisfacción en el trabajo se toma en cuenta y se considera un factor importante para el cumplimiento de metas dentro de la organización, el trabajo ejecutado por empleados sin motivación resulta en la ejecución de actividades sin empoderamiento y bajo situaciones de disgusto que afecta tanto a la empresa como al mismo trabajador.

Para autores como Orozco et al. (2013), es importante analizar la conducta humana en el diario vivir de las organizaciones. La intervención de un psicólogo que ejerza sus conocimientos y competencias multidisciplinarios permitirá el desarrollo de habilidades, aptitudes y actitudes de los trabajadores dentro de una organización, por medio de mecanismos que activan el clima y la cultura organizacional (Enciso y Peridilla, 2004, citado en Orozco et al. 2013), siendo un gran reto para el psicólogo y un compromiso de mejoramiento para la empresa.

Como lo mencionaba Chiavenato (2000), cada motivación varía de acuerdo con el comportamiento del individuo, y este comportamiento depende de factores internos, externos propios, los cuales permiten desarrollar y materializar metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción van en dependencia del esfuerzo, que determinen aplicar a futuras acciones.

Según los conceptos anteriores, resulta de mucha utilidad para una empresa del sector logístico, porque se podrían implementar medidas para mitigar estos efectos de “insatisfacción” en sus colaboradores ya que son pocos los estudios realizados con conductores de carga, paquetería o logística, además de ser muy pocos los datos y las cifras que se tienen acerca de este gremio en Colombia, sin contar con que se desconoce la situación de cada una de las personas que labora de manera informal con relación al sistema de seguridad social, de esta manera es difícil contar con información sobre la población.

En información recolectada Sánchez & Forero (2004), enuncian que:

En 1997, según La Federación Colombiana de Transporte de Carga por Carretera (Colfecar), se estimaba a que se me está conformado por 120.000 personas, en donde se incluían tanto conductores como propietarios de vehículos de transporte de carga y que en su mayoría eran hombres entre los 25 y 65 años. Aunque no se conocen cifras exactas de accidentalidad por carretera en Colombia. (p.4)

Además de esto cabe mencionar que conducir es un proceso complejo que implica la percepción y varios niveles de atención como lo son la atención selectiva, atención dividida y la atención sostenida sin contar con una capacidad de respuesta que permita evitar accidentes. (Caparrós, sf).

Adicional a esto Berrones (2017), menciona el estrés y malos hábitos que tienen los conductores, tales como:

Hábitos de alimentación, alta prevalencia de consumo tabaco, alcohol y drogas, gran exigencia física y mental, horarios irregulares, tanto de trabajo, como de horas de

sueño y falta de actividad física. Por tanto, este grupo profesional es susceptible a problemas de salud, incluyendo la obesidad, las enfermedades cardiovasculares, trastornos metabólicos, padecimientos musculoesqueléticos, estrés y enfermedades psicosociales determinadas, no sólo por la actividad de conducir y los procesos de trabajo, sino por los contextos políticos, laborales, económicos y culturales de los grupos de trabajo.

Además de estar expuestos a la extensión de las horas de trabajo y fatiga, trabajo por turnos y la privación del sueño, fatiga postural, la exposición al ruido y las vibraciones, el estilo de vida sedentario y una dieta poco saludable, la exposición a los humos de escape de motores diésel, y otros factores de estrés en el trabajo. (p 254)

El propósito de este trabajo es analizar la motivación dentro de un grupo de conductores de la organización, ya que es considerada una problemática de dirección dentro de las compañías, pues esto puede acarrear con alta rotación y baja productividad como lo menciona Benavides (2015):

“La alta rotación, entendida ésta como aquellos cambios de personal derivada de despidos masivos o continuos que obedecen a situaciones como nombramientos de nueva administración o dirección, contratación mediante empresas temporales o mediante contratación en la modalidad de prestación de servicios, falta de idoneidad y capacidad profesional del personal contratado para los cargos que ocupan y finalmente los despidos que obedecen a necesidades o requerimientos políticos, en las entidades privadas de Colombia” (p. 2)



Teniendo esto presente es importante mencionar que el en esta compañía de donde se toma la población son vinculados por empresas de servicios temporales, su contrato es a término fijo con posibilidad de prórroga, no obstante, las condiciones labores a las que están sometidos pueden propiciar la rotación y/o abandono del cargo ya que tienen altos horarios, su lugar de trabajo puede variar ya que realizan reparto tienda a tienda y su carga laboral es en ocasiones excesiva. Por estas razones se elige esta población en la que se enfocará la investigación, ya que los empleados desmotivados no cumplen adecuadamente sus actividades laborales. Por lo que surge la siguiente pregunta:

**Formulación de la pregunta.**

¿Cuáles son los aspectos motivacionales presentes en 20 conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín?



## **Justificación**

El presente proyecto se realiza con el fin de describir los aspectos motivacionales presentes en los conductores de TCC (Transportadora Comercial Colombia), la cual es una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín. El tema en cuestión cual resulta de suma importancia en las estructuras organizacionales, como menciona Reales (2012), es innegable que las organizaciones hoy en día buscan la eficiencia y la competitividad, pues las dinámicas globales así lo exigen. Sin embargo, no es suficiente contar con tecnología de punta, amplia cobertura o buenas relaciones con los clientes para alcanzar una posición como empresa líder en el mercado. También es necesario tener presente que la situación laboral de los empleados tiene una importante incidencia en los resultados que busca obtener la empresa (Lamk, 2007, citado en Reales, 2012).

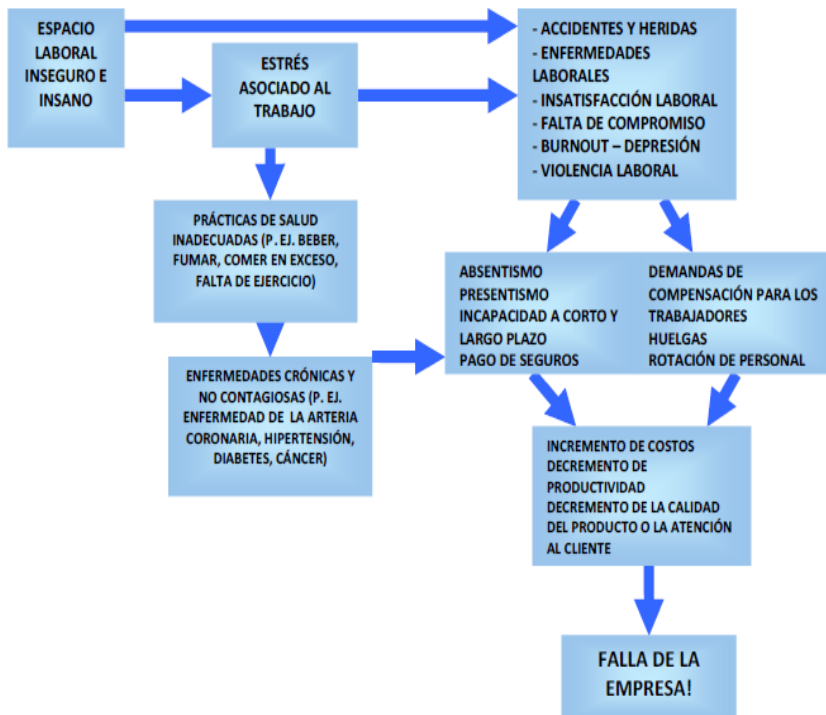
De esta manera resulta de suma importancia tenerlo presente, porque para mantener a la vanguardia no sólo se deben revisar aspectos de generación de tecnologías de punta, sino también las buenas prácticas empresariales, las cuales impactan directamente en los resultados y, por lo tanto, en las ganancias que se puedan generar.

Entendiendo lo anterior, queda claro que las buenas prácticas empresariales suponen a la ejecución de entornos aptos que permitan el desarrollo de las actividades cotidianas dentro de una compañía, tal como se menciona en un artículo de World Health Organization (2010), en el cual plantean que existen cuatro razones para la implementación de los entornos laborales saludables, donde se encuentra que la segunda razón corresponde al



interés empresarial y reafirman que: “las compañías, organizaciones o instituciones tienen como indicador alcanzar sus objetivos, metas y lograr una misión planteada” (p. 14).

La falta de motivación externa como lo suponen los entornos no saludables para trabajadores puede acarrear consecuencias como: accidentes, enfermedades, y otras que desencadenan incapacidades, demandas, rotación de personal, etc., dando como resultado incrementos en costos, bajas en productividad y muchas más, en el siguiente flujograma (figura 1), se puede observar cómo secuencialmente un entorno poco saludable puede llevar a fallas en las empresas.



**Figura 1.** Consecuencias de los entornos laborales poco saludables.

*Fuente: World Health Organization. (2010), p.6.*

Según cálculos registrados por la Organización Mundial de la Salud (OMS): dos millones de hombres y mujeres fallecen anualmente como consecuencia de accidentes de trabajo y enfermedades o traumatismos relacionados con el mismo. Igualmente, se calcula que cada año se producen 160 millones de casos nuevos de enfermedades relacionadas con el trabajo, además el, 8% de la carga global de las enfermedades provenientes de la depresión es actualmente atribuida a los riesgos ocupacionales. (p. 6).

Además de esto se pudo corroborar en la tesis que propone Berrones (2016), realizada en choferes de carga en México, que los conductores son susceptibles a problemas de salud, ya que es una práctica común que desarrollen sus actividades en condiciones precarias de trabajo, debido a esto suelen padecer enfermedades cardiovasculares, trastornos gastrointestinales, problemas musculo-esqueléticos, fatiga, psicológicos como; depresión, ansiedad, trastorno de estrés postraumático y conductuales como el abuso de sustancias. También se menciona que Saltzman y Belzer (2007), en su investigación analizan el trabajo de más de 34 investigadores que logran clasificar los resultados obtenidos de la siguiente manera:

- 1) los peligros químicos y ergonómicos; 2) la fatiga y la seguridad vial; 3) las horas de trabajo y otros efectos sobre la salud; 4) el estrés; 5) la violencia en el lugar de trabajo;
- 6) las compensaciones y la seguridad del conductor; y 7) las investigaciones requeridas.

En este documento, se establece que los choferes de camiones son 2.5 veces más propensos a sufrir una lesión o enfermedad ocupacional y tienen siete veces más

probabilidades de morir en el trabajo que un trabajador promedio. (Saltzman y Belzer, 2007 citado en Berrones, 2016)

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de tener un acercamiento al tema principal de estudio, se realizó un rastreo de antecedentes para ampliar el panorama acerca de proyectos relacionados con la motivación laboral, encontrando semejanzas en el instrumento de recolección de la información y factores asociados a la motivación como clima laboral, gratificación, y satisfacción; la cual García & Forero (2013), enuncian como:

El resultado de un conjunto de componentes motivacionales, emocionales, actitudinales, cognitivos y comportamentales, con respecto a la interacción de los trabajadores, en un ambiente organizacional en particular, se observa, en primera medida, la relación entre motivación y satisfacción laboral; y, en segunda medida, la importancia de este constructo en la práctica y en la comprensión del cambio organizacional en sus diferentes niveles, como se refleja en los resultados arrojados por la presente investigación. (p. 20).

Por otra parte, esta investigación desde el componente científico posibilita que los resultados obtenidos puedan contribuir a enriquecer el conocimiento acerca de la motivación laboral, al igual que podrá servir de antecedente para futuras investigaciones que se lleven a cabo a nivel institucional, regional, nacional e internacional.

Los profesionales en psicología pueden crear bases que permitan orientar desde el campo de la psicología organizacional a este sector permitiendo determinar con precisión el proceso de desarrollo motivacional de los empleados, estar al tanto de los factores que



perturban el desempeño laboral y el porqué de su comportamiento. Por lo tanto, la tarea principal del psicólogo organizacional es desarrollar y potencializar el capital humano para contribuir al desarrollo organizacional, con una visión holística que le permita relacionar las estrategias empresariales con el desempeño y las acciones de las personas (Universidad Autónoma de México, 2002).

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

En caso de que los aspectos motivacionales obtenidos no altos o dentro del puntaje normal, sería de gran importancia que desde la compañía se implementaran medidas para favorecer sus activos intangibles y contribuir así al crecimiento de la organización, como también adoptar herramientas desde las personas encargadas de dicho personal para que indaguen sobre las motivaciones individuales y estas puedan contribuir a incrementar o mejorar el nivel de motivación del trabajador, ya que la motivación del trabajador ha sido importante para las organizaciones, pues se reconoce que una persona motivada aportará mayores beneficios y productividad, que un empleado desmotivado. (Chiavenato, 2009).



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar las dimensiones motivacionales presentes en los conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín en el año 2019.

### **Objetivos específicos**

Identificar los factores motivacionales internos presentes en los conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín.

Describir los factores de los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo presentes en los conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín.

Detallar los factores motivacionales externos presentes en los conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín.

## **Marco teórico**

### **Antecedentes**

Para comprender un poco mejor como influye la motivación en el entorno laboral se recurre a la revisión de antecedentes.

Se tienen en consideración 7 estudios realizados con objetivos de medir factores motivacionales algunos con la aplicación del cuestionario de motivación para el trabajo (CMT), dicha revisión se realizó en base de datos como Dialnet, Psycodoc, Proquest y repositorios de diferentes universidades, tanto a nivel internacional como a nivel nacional y local, sin embargo no se encontraron investigaciones sobre motivación realizadas en conductores de empresas transportadoras puntualmente; a continuación se describen las investigaciones halladas, con el fin de identificar factores motivaciones presentes en diferentes poblaciones.

En dichos antecedentes se identifican apartados como el título del trabajo, los autores, la población, la metodología aplicada y resultados obtenidos; además de las investigaciones en las cuales el CMT fue utilizado como instrumento de medición, se encontraron otros estudios investigativos en donde la metodología tiene una variación y la medición de la variable motivación se hace a partir de otros instrumentos teniendo relación con otro tipo de variables. A continuación, se observa la revisión de antecedentes mencionando aspectos importantes como título autor, objetivo general, metodología, muestra, instrumento y resultados. (Tabla 1)

Los antecedentes muestran que la motivación es un constructo investigado tanto a nivel nacional, como internacional y generalmente es relacionado con profesionales que trabajan dentro de compañías, empresas, instituciones educativas, entre otras. Esta recopilación de información permitió tener un acercamiento al tema que centró la atención del presente estudio.

Se pudo observar que en general de los participantes evaluados en las investigaciones se presentan un nivel de motivación medio, un ejemplo de esto es el estudio realizado por Marín & Placencia (2017), en 136 participantes, donde se observa que están medianamente motivados (49.3%), En la encuesta realizada teniendo en cuenta los factores de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, arrojó que en tanto a los factores higiénicos (relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo), tienen un resultado de (46.3%), como en los factores motivaciones (relacionados más directamente a la satisfacción de la persona como el trabajo en sí mismo como estímulo positivo), un (57.4%). En cuanto a la satisfacción laboral medido por el Cuestionario FONT Roja, tres cuartas partes de los trabajadores se encuentran en las categorías de altamente satisfecho y medianamente satisfecho. Por último, se determina que existe correlación positiva entre ambas variables, que si bien es baja permite acervar que, A mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú.

Por su parte Muñoz (2017), en su investigación sobre Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta encontró que los resultados de las pruebas (Cuestionario de

motivación para el trabajo), indicaron que algunos de los factores motivacionales tenían una capacidad predictiva sobre el bienestar psicosocial y los efectos colaterales tales como eran el reconocimiento y la supervisión, mientras que la que predecía los efectos colaterales era el sueldo. También se observa que no existe ninguna diferencia significativa entre las puntuaciones de los hombres (15.71), y mujeres (15.71), respecto al bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

Olvera (2013), con el fin de establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos, donde encontró que los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el Salario, que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, lo cual se correlaciona ya que la puntuación más alta se ve reflejada en la remuneración y los ascensos son considerados los indicadores de logros y éxito.

Siguiendo con Tirado (2015), en un trabajo realizado con los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista – Caldas, donde por medio del cuestionario de motivación para el trabajo (CMT), logra evidenciar que la afiliación es el factor motivacional interno con el puntaje de más alta frecuencia, como medio preferido para obtener retribuciones en el trabajo, se observó que el factor con más frecuencia es la aceptación de normas y valores; el cual se manifiesta en comportamientos de apoyo y el factor con menor frecuencia para estas personas es la aceptación a la autoridad. En conclusión, el factor motivacional más característico entre los participantes es el salario





(factor motivacional externo), con la frecuencia más alta al contrario que el contenido del trabajo que es el factor con la frecuencia más baja.

Otro estudio como el de Reales, M (2012), cuya investigación se llevó a cabo con Empleados de un Instituto de Poligrafía de la Ciudad de Bogotá, donde también implementa el cuestionario de motivación para el trabajo (CMT), este arroja que el factor motivacional interno que predomina en la población es el reconocimiento (73.2%), como medios preferidos para obtener retribuciones en el trabajo se encontró que el factor requisición tiene el puntaje más alto (67.1% ), por último se determinó que el factor motivacional externo de mayor porcentaje (77.1%), corresponde a salario. En conclusión, se mostraron que no hay diferencias reveladoras en cuanto a las diferencias motivacionales entre las personas que tiene un tipo de contrato a término indefinido y las personas que tiene un contrato por prestación de servicios.

Además, García & Forero (2013), en su investigación motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional, encontraron que las condiciones motivacionales y de satisfacción laboral de las personas se relacionan con el compromiso asumido en el cambio organizacional, tanto la motivación como la satisfacción laboral impactan sobre el cambio organizacional lo cual puede tener influencia en el campo de la psicología organizacional y gestión de recursos humanos. La satisfacción laboral es fundamental para cualquier tipo de trabajo, puesto que en las personas el bienestar no sólo es significativo para ellas mismas, sino también su productividad y calidad al momento de presentar resultados a la organización.

En consecuencia, la satisfacción laboral puede ser definida como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, por lo que éste opera como un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de los trabajadores o empleados hacia diversos aspectos que se presentan diariamente en cada área de la organización.

Finalmente, Acosta, Ángel & Perea (2009), en el Cuestionario de motivación para el trabajo (CMT) evalúan los 3 ejes motivacionales tomados en dos áreas de la empresa: administrativa, donde los resultados arrojan para Condiciones motivacionales Internas, que la variable de logro obtuvo un promedio de 31, el cual es considerado bajo, para las variables de poder, afiliación, autorrealización y reconocimiento tuvieron un puntaje normal. En Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo el factor de dedicación, la aceptación a la autoridad, aceptación de normas y valores, requisición y expectación obtuvieron puntajes dentro del rango común o normal (40-60). Para Condiciones motivacionales Externas, los resultados están dentro del rango común o normal, la variable con puntaje más alto es grupo de trabajo 56 y la variable contenido del trabajo 45, con el menor puntaje. Por su parte el área financiera obtuvo los siguientes resultados: Condiciones motivacionales internas se encuentra dentro del rango común o normal, donde se puede observar que el reconocimiento, tiene el promedio más alto 55, en comparación con el factor logro, el cual fue el más bajo 45.

En Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo se encuentran dentro del rango común o Normal, dedicación a la tarea obtuvo el promedio

más bajo con un puntaje de 46, expectativa obtuvo el promedio más alto con un valor estándar de 53. Por último, condiciones motivacionales externas, la variable de promoción obtuvo el menor puntaje 39 y trabajo en grupo el mayor 61 el cual es considerado alto.

Los resultados promedios para ambos se destacan porque el factor con el menor promedio fue el logro; en el área administrativa con un puntaje de 31 y en la financiera con un puntaje de 45, aunque uno es bajo y el otro alto esto conduce a una heterogeneidad, en cuanto que los datos difieren uno del otro en las áreas donde se aplicó el instrumento. En síntesis, la expectativa es un factor muy significativo a tener en cuenta para una mejor motivación en el aspecto laboral.

Como se puede observar en las diferentes investigaciones los resultados de algunos factores de estas pueden variar según la población a la cual está dirigida, lo cual resulta de mucha utilidad ya que esto nos puede indicar que al tener factores motivacionales internos y externos los resultados varían, así como sus medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo se pueden ver modificados. Siendo esto importante no se puede descartar la influencia de factores asociados como la satisfacción, clima y cultura organizacional, etc, ya que al pensarlo estos factores resultan ser una parte importante dentro de una compañía, tanto así que pueden influir en cómo pueden sentirse motivados los colaboradores por el entorno ( jefes, compañeros de trabajo, retribuciones salariales, etc) y lo que personalmente suele motivarlos (reconocimiento, oportunidades de crecimiento, autorrealización, etc)

**Tabla 1.**

Revisión de antecedentes.

Titulo	Autor	Lugar de Investigación	Objetivo general	Metodología	Muestra	Instrumento	Resultados
“Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado”	Marín, H & Placencia, M (2017)	Lima, Perú	Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laborales del personal de Socios en Salud Sucursal Perú asimismo también determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de	Estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional	136 trabajadores	1) Datos Generales, 2) Cuestionario de Motivación Laboral (Cuestionario de Frederick Herzberg) y 3) Cuestionario de Satisfacción Laboral (Cuestionario Font Roja).	La mayor proporción del personal de SES se encuentra medianamente motivado. La mayor proporción del personal de SES se encuentra medianamente satisfecho. Por último, se llega a la conclusión de que a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú.

acuerdo  
con las  
dimension  
es del  
instrument  
o Font  
Roja

<p>“Relación entre Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta”</p>	<p>Muñoz, A (2017)</p>	<p>Madrid, España</p>	<p>Analizar la posible relación existente entre la motivación y el bienestar laborales</p>	<p>Descriptivo</p>	<p>90 trabajadores</p>	<p>Cuestionario de motivación para el trabajo (cmt), cuestionario de bienestar laboral general (qblg)</p>	<p>Los resultados de las pruebas indicaron que algunos de los factores motivacionales tenían una capacidad predictiva sobre el bienestar psicosocial y los efectos colaterales</p>
--	------------------------	-----------------------	--	--------------------	------------------------	---	--

<p>“Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”</p>	<p>Olvera, Y (2013)</p>	<p>Guayaquil, Ecuador</p>	<p>Establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos</p>	<p>Mixta, diseño transversal correlacional-causal</p>	<p>38 empleados</p>	<p>Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)</p>	<p>La más alta puntuación se ve reflejada en el factor Salario; es decir, que el personal considera el nivel de remuneración y los ascensos como indicadores de sus logros y éxito.</p>
<p>“Estado de la motivación en los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista”</p>	<p>Tirado, D (2015)</p>	<p>Antioquia, Colombia</p>	<p>Describir los aspectos motivacionales presentes en los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista</p>	<p>Descriptivo</p>	<p>13 participantes</p>	<p>Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)</p>	<p>Evidencian que el factor motivacional más característico entre los participantes es el salario, con la frecuencia más alta al contrario que el contenido del trabajo es el factor con la frecuencia más baja</p>

<p>“Análisis Comparativo de los Factores Motivacionales de los Empleados de un Instituto de Poligrafía de la Ciudad de Bogotá Según el Tipo de Contratación”</p>	<p>Reales, M (2012)</p>	<p>Bogotá, Colombia</p>	<p>Identificar las diferencias motivacionales de los empleados de una empresa de poligrafía de Bogotá, de acuerdo con su contratación laboral.</p>	<p>Descriptivo</p>	<p>31 personas</p>	<p>Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)</p>	<p>Arroja como resultado que no hay diferencias reveladoras en cuanto a las diferencias motivacionales entre las personas que tiene un tipo de contrato a término indefinido y las personas que tiene un contrato por prestación de servicios. Los factores de motivación más notables en cuanto al cambio organizacional son el poder y el reconocimiento; además, la cultura de cambio se vincula de manera positiva con la motivación de logro.</p>
<p>“Motivación y Satisfacción Laboral como Facilitadores del Cambio Organizacional: Una Explicación Desde las Ecuaciones Estructurales.”</p>	<p>García, M. &amp; Forero, C. (2013)</p>	<p>Bogotá, Colombia</p>	<p>Determinar las condiciones de la satisfacción y motivación laboral como facilitadores del cambio organizacional en diferentes empresas de Bogotá</p>	<p>Ex post facto retrospectivo de grupo único</p>	<p>76 participantes</p>	<p>Cuestionario de Motivación en el Trabajo (CMT), Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23,</p>	<p>Los factores de motivación más notables en cuanto al cambio organizacional son el poder y el reconocimiento; además, la cultura de cambio se vincula de manera positiva con la motivación de logro.</p>

---

Los cuales se lograron en tres fases: estadísticos descriptivos, estadísticos de correlación y ecuaciones estructurales.

---

Fuente: Elaboración propia.

## **Marco Conceptual**

### **Motivación y Motivación Laboral**

Según la Escuela de Organización Industrial (2013), la palabra motivación deriva del latín *Motivus*, que significa “causa del movimiento”, el concepto motivación lo conforma la palabra motivo y acción, eso significa que para que un empleado se encuentre motivado y esté comprometido con la empresa y rinda al 110% debe tener un motivo que lo lleve a la acción.



“Existen diversos autores que presentan conceptos claves para entender que es motivación laboral, por ejemplo, encontramos a Koontz (1991), quien nos asegura que la motivación es: “Todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, aspiraciones y fuerzas similares”. (p.388)

“Los gerentes motivan a sus subordinados cuando con su accionar estimulan en los empleados impulsos y deseos que los inducen hacia un actuar deseado” Koontz (1991, p.388)

Por otro lado, Koenes (1996) conceptualiza a la motivación humana como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento”. (p. 191)

También encontramos a González (2008) quien menciona que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo, porque también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable.

Madrigal (2009), se refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos, que permitan a canalizar el esfuerzo la energía, y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos, que buscan las organizaciones y los propios empleados. Al respecto se han desarrollado distintos enfoques teóricos los que se abordan a continuación:

El Modelo mecanicista, indica que supuestamente el dinero es un motivador universal y que, por lo tanto, los colaboradores canalizaran su energía hacia lo que la empresa quiere ante un incentivo económico de suficiente valor Madrigal, B. (2009).

El Modelo conductista, parte de que toda conducta del individuo o de los colaboradores, puede ser incentivada a los estímulos adecuados. Con base en lo anterior, se desprenden diversas teorías, pero para esta investigación en particular solo se tomará en cuenta la motivación laboral la cual será conceptualizada a continuación Madrigal, B. (2009).

Para Reeve, J. (1994) los seres humanos tienen muchos motivos que impulsan la conducta; es más, algunos autores afirman que "la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función de una pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja". (p. 6)

Quiroz (2019), en su tesis "Motivación laboral. Una revisión conceptual desde la mirada de sus principales referentes teóricos", sintetiza conceptos de motivación según varios autores, lo cual permite su comprensión desde diversas perspectivas (Tabla 2):

**Tabla 2**

## Conceptos de motivación

<b>Autor (es)</b>	<b>Año</b>	<b>Concepto</b>
Herzberg	1959	La motivación indica hacer algo porque resulta importante hacerlo.
Dorsch	1985	Se basa fundamentalmente en conservar culturas y valores corporativos que guíen a un alto desempeño, de forma que favorezcan tanto los intereses de la organización como la de los individuos. Es la intención o impulso que mantiene la fuerza de la acción y marca la dirección a seguir
Maslow	1991	Es la que nos impulsa a satisfacer las necesidades desde las más bajas denominadas de déficit (fisiológicas) hasta las más altas de la jerarquía (autorrealización)
Mahillo	1996	Es el primer paso que nos lleva a la acción
Peiro y Prieto	1996	El impulso de diferente origen que orienta a la persona a desempeñarse de una forma positiva o negativa en el trabajo.
Bisquerra	2000	Es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta. En el intervienen múltiples variables que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas
Robbins	2003	Es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.
Sexton	2009	Proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.
Chiavenato	2009	Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea.
Woolfolk	2010	Estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta.
Dessler	2011	Es un reflejo o deseo que tiene una persona de satisfacer ciertas necesidades.
Stoner	2015	Lo que hace que las personas funcionen.

---

<p>Palmieri &amp; De Oliveira</p>	<p>2015</p>	<p>Siguiendo las enseñanzas de Alves-Filho (2012) equipara los procesos motivaciones en la relación del individuo con los resultados del trabajo, que son las consecuencias obtenidas por el trabajador desde el ejercicio de sus funciones y por la permanencia en un empleo u ocupación.</p>
<p>Benavides</p>	<p>2017</p>	<p>Es un aspecto esencial en todos los contextos laborales en cuanto permite determinar qué actividad realizará el trabajador con mayor emprendimiento, factor que estará directamente ligado a su desempeño laboral y consecuentemente en la eficiencia y los resultados de la organización en la cual se encuentra vinculado.</p>

---

Fuente: Quiroz, S (2019), p.10.

Desde el contexto laboral, se entiende a la motivación como la voluntad de ejercer esfuerzo hacia el cumplimiento de metas que se establecen en una organización, según Robbins. (1994). Esta definición posee tres elementos principales: 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 tiempo en que una persona sostiene dicho esfuerzo.

La clasificación más clásica de Campbell, Dunnette y otros (1970) en teorías de contenido, que tratan de describir los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar, y reconocen que todas las personas tienen necesidades innatas, aprendidas o adquiridas, y teorías en proceso, que se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo.

La más actual de F. M. Kanfer. (1971) que propone un modelo heurístico de constructo y teorías motivacionales y agrupa las distintas teorías en función del constructo que cada una considera centrales para la motivación (por ejemplo: necesidades o intereses, motivos, elección cognitiva, intenciones, objetivos, autorregulación), ordenando los constructos mencionados desde los más dístales o alejados de la acción concreta a los más proximales o cercanos a esa acción.

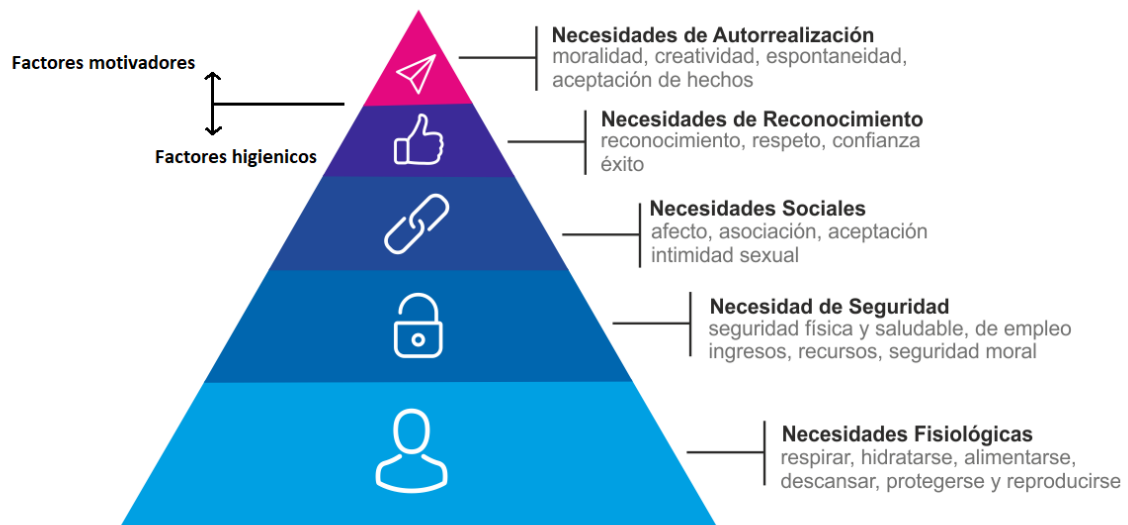
A partir de 1950 se desarrollan diversas teorías de la motivación, que permiten establecer un análisis sobre las compensaciones con relación a la motivación de los trabajadores, las cuales se describirán a continuación:

Las Teorías de contenido, analizan qué elementos o factores motivan a las personas a trabajar.

Maslow (1954), propone una pirámide en la que se presenta una jerarquía de cinco necesidades: fisiológicas: como alimento, agua, temperatura adecuada, sexo, vivienda, de seguridad, como estabilidad personal, ausencia de amenazas, etc., Sociales, como amistad, afecto, vinculación social, interacción, amor. Estima, tanto autoestima, como posición, reconocimiento externo. Autorrealización, como llegar a ser lo que es capaz de ser de forma continuada.

Cuando una de estas necesidades está notable, aunque no plenamente satisfecha, deja de motivar, y será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive. (Maslow, 1954).

Pero no entrará en juego una necesidad superior en tanto no esté ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior (Maslow, 1954).



**Figura 2.** Jerarquía de necesidades, según Maslow.

Fuente: Maslow, 1954 tomado de Espinoza, 2019.

Cuando una de estas necesidades está notable, aunque no plenamente satisfecha, deja de motivar, y será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive pero no entrará en juego una necesidad superior en tanto no esté ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior (Maslow, 1954).



McGregor (1960), propuso dos posiciones distintas de ver a los seres humanos: una básicamente negativa, nombrada teoría X y otra básicamente positiva, nombrada teoría Y. Después de ver la manera en la cual los gerentes trataban con sus empleados, McGregor concluyó que la visión del gerente acerca de la naturaleza de los seres humanos está en cierto agrupamiento de supuestos y que él tiende a moldear su comportamiento hacia los subordinados de acuerdo con estas suposiciones.

La teoría Biofactorial de Herzberg (1959), llamada también teoría de la motivación-higiene; el supuesto básico de este autor es que los factores que dan lugar a la satisfacción e insatisfacción en el trabajo no son dos polos opuestos de una única variable, sino que hay dos factores distintos:

Los trabajadores son un elemento clave dentro de las organizaciones, y cada uno de estos individuos tiene un conjunto de tareas y funciones por realizar. Y esto tiene un impacto en cada uno de ellos, por tal motivo su nivel de motivación y satisfacción dentro de la organización puede variar según el desarrollo de las necesidades, a su vez existe una serie de factores que pueden llevar a que se puedan satisfacer o no.

Herzberg, dentro de su teoría de higiene, explica cómo el trabajador satisface sus necesidades. Por tal motivo, esta teoría nos plantea como cada sujeto tiene doble sistema de necesidades.

Por tal motivo el sujeto tiene la necesidad de evitar el dolor o situaciones desagradables y la otra que es la necesidad del crecimiento emocional o intelectual. Al ser esto cualitativamente distinto las necesidades requieren unos incentivos diferentes.

El factor satisfacción-no satisfacción está influenciado por los factores intrínsecos o motivadores del trabajo como el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción y el trabajo en sí mismo. (Herzberg, 1959).

El factor insatisfacción-no insatisfacción depende de los factores extrínsecos, de higiene o ergonómicos, que no son motivadores en sí mismos, pero reducen la insatisfacción. Entre estos factores están la política de la organización, la dirección, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo o los salarios. (Herzberg, 1959).

Como se puede observar en la siguiente tabla realizada por Quiroz (2019), donde sintetiza las principales teorías sobre motivación, estos buscan explicarla, dando múltiples clasificaciones de enfoques teóricos tal como: teorías conductistas, humanistas y cognitivas, entre otras. (Tabla 3)

**Tabla 3**

Teorías sobre motivación laboral

Autor (es)	Año	Teoría	Descripción
------------	-----	--------	-------------



---

Maslow	1943	Teoría de las Necesidades	<p>Este autor distingue cinco necesidades humanas de orden inferior y superior que se encuentran jerarquizadas, y tan pronto se satisface una se dispara la siguiente y así sucesivamente. Las de orden inferior son las de supervivencia, y las de orden superior contribuyen a una persona a crecer y desarrollarse. Lo que motiva al individuo es la satisfacción de la necesidad de autorrealización o autoactualización que es el deseo de ser todo lo que uno es capaz de ser, tendencia a ser lo que se puede ser, y que suele darse cuando el sujeto está inmerso en un estado de experiencia cumbre.</p>
Skinner	1953	Teoría del Refuerzo	<p>La motivación surge producto de refuerzo positivo que proceden del exterior y por tanto el sujeto no controla.</p>
Herzberg	1959	Teoría Bifactorial	<p>Lo que motiva es la disposición de factores motivadores en el trabajo (aspectos intrínsecos, referidos al contenido del trabajo mismo) que permiten que el sujeto pueda sentirse satisfecho en su puesto de trabajo.</p>
McGregor	1960	Teoría Y	<p>Lo que motiva al individuo es el desarrollo del potencial humano a través de la satisfacción de las necesidades de orden superior, como la necesidad de autorrealización. Es decir, que esta es una teoría humanista, reconoce en el empleado el valor de ser humano integral y además tiene fe en su potencial de desarrollo.</p>
McClelland	1961	Teorías de las necesidades	<p>La motivación surge por la satisfacción de las necesidades sociales de logro (éxito en las tareas que implican evaluación del rendimiento) poder (dominio y control del comportamiento de otros) y afiliación (establecimiento de relaciones interpersonales cercanas).</p>

---

---

Adams	1963	Teoría de la equidad	<p>Se alude a la tendencia del ser humano a evaluarse en comparación con los demás y en el grado de justicia o equidad que las personas perciben con la organización. Recuperación de la equidad o reducción de la inequidad percibida entre lo que aporta y recibe el sujeto en comparación con lo que aportan y reciben los demás.</p>
Vroom	1964	Teoría de la expectativa - valencia	<p>Se considera que el determinante fundamental de la motivación humana debe buscarse en las creencias, las expectativas y las anticipaciones que una persona realiza respecto a situaciones futuras. La conducta humana es una función de tres variables multiplicativa (la expectativa, la instrumentalidad y la valencia del resultado).</p>
Deci & Ryan	1985	Teoría de la Autodeterminación	<p>La motivación es el hecho de poder autorregular, controlar la propia conducta que se consigue a través de satisfacción de la necesidad de competencia (consecución de retos acordes con las propias capacidades) especialmente la necesidad de autodeterminación (libertad de control por parte del sujeto, plena autonomía de las acciones).</p>
Locke & Latham	1990	Teoría del Establecimiento de Metas	<p>La motivación es un proceso racional y consciente donde la persona tiene la capacidad de establecer metas de distinta índole. Es decir, que las metas son la base de la motivación y dirigen la conducta.</p>
Kahn	1992	Teoría de la Presencia Psicológica en el Trabajo	<p>Lo que motiva es la emergencia de la presencia psicológica, que es un estado experiencial que consiste en estar completamente atento, conectado con otras personas y con el trabajo, absolutamente centrado en lo que se realiza y experimentando un sentido de globalidad favorece el crecimiento personal (Esta teoría supone una interesante forma de abordar el</p>

---

---

			<p>procedimiento motivacional, aunque el autor en su inicio no se había planteado construir una teoría sobre motivación).</p>
Csikszentmihalyi	1997	Teoría del Flujo	<p>Constituye un intento de explicar lo que sucede cuando un individuo realiza una actividad que le genera tanto placer que lo incita a realizarla de nuevo. Para el autor, lo que motiva es el disfrute pleno mientras se está realizando una actividad en la que se está absolutamente concentrado y en la que se da un ajuste entre retos-habilidades del sujeto que es motivador para él.</p>
Bandura	1997	Teoría Social Cognitiva	<p>Subraya el carácter auto-regulador del individuo, que se observa a sí mismo, genera expectativas sobre su eficacia y sobre los resultados que puede conseguir. Lo que motiva al individuo es el establecimiento de expectativas de autoeficacia, las cuales van a determinar las metas que se fija el individuo, la disposición a dedicar esfuerzo y persistir en ellas.</p>
Navarro & Quijano	2003	Teoría de la Complejidad	<p>Estos autores se dieron a la tarea de construir un modelo complejo para el estudio de la motivación integrando elementos extraídos tanto de las teorías de contenido como de las de procesos. En su modelo incluyeron variables ampliamente contrastadas en la investigación tradicional (motivos, percepción de autoeficacia y percepción de instrumentalidad) obteniendo unos resultados que muestran que el modelo propuesto es estable sólo cuando el patrón de cambio en la variable motivos es caótico y que en los demás casos se</p>

---

---

producen dinámicas explosivas (los valores de todas las variables crecen hasta el infinito) o implosivas (los valores de todas las variables decrecen hasta cero) que resultan inverosímiles.

Estos autores llevaron a cabo un estudio con el fin de analizar a nivel descriptivo la dinámica de la motivación laboral.

Navarro, Arrieta & Ballén 2007 Dinámica de la motivación laboral

Según los resultados de esta investigación las dinámicas encontradas se comportan en su mayoría de forma no lineal con un porcentaje muy elevado de dinámicas moviéndose entre la no linealidad y el azar, la mayor parte de las series temporales relativas a las variables analizadas no muestran estacionalidad alguna mientras que el comportamiento de la motivación parece indicar que ésta no se detiene nunca y tampoco parece estar a la espera de estimulación externa para que se active el comportamiento motivado.

---

Fuente: Quiroz, S (2019), p. 12

Existen varios motivos posibles, como no sentirse bien remunerado, la mala relación con el superior, con otros compañeros o cliente, la falta de reconocimiento, la falta de desarrollo profesional, la rutina, los problemas personales, etc. (Rodríguez, 2013)

Para enfrentar a esta situación se debe volver a crear la ilusión del primer día en el empleado, volver a enamorarlo, entusiasmarlo y ayudarlo a encontrar el motivo que lo lleve a la acción. Para ello se sugiere: mejorar la comunicación entre empleados y empresa,

respeto mutuo, buscar la conciliación entre trabajo y familia, reconocer el trabajo de los empleados, mostrar interés por las necesidades del empleado, establecer retos constantes para evitar la rutina, crear equipo e instaurar entrevistas personales y evaluación de satisfacción. (Arévalo, Rodríguez, Quintana, Calderón & Alvarado. 2016)

### **Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)**

El CMT es una prueba para el diagnóstico de la Motivación para el Trabajo diseñado en Colombia desde 1984. Se pueden distinguir tres dimensiones de carácter analítico: dimensión de condiciones motivacionales internas, externas y de relación entre lo interno y lo externo. (Toro & Cabrera, 1985)

- En las condiciones internas se entienden tres categorías: lo fisiológico, lo psicológico y lo psicosocial. En esta dimensión se describen fenómenos que tienen lugar en el interior del organismo motivado. Su relevancia radica en la capacidad de imprimir preferencia, persistencia y vigor al comportamiento humano.
- En las externas, comprende una categoría de variables constituidas por eventos externos (grupo y puesto de trabajo, la tarea) y otra por personas y agentes (comportamientos típicos de jefes, colegas, subalternos). Contienen variables externas al organismo, propias del medio organizacional y del puesto de trabajo.
- Condiciones de relación entre lo interno y externo, que muestran cómo las personas con determinadas categorías de necesidades valoran cierto tipo de condiciones de trabajo.

Las tres dimensiones mencionadas anteriormente se operacionalizan en el cuestionario de motivación para el trabajo (CMT) Las variables incluidas son las siguientes, según descripción de Toro & Cabrera (1985):

- **Logro:** Se manifiesta a través de comportamientos por el deseo de hacer, por el deseo de obtener cierto nivel de excelencia, aventajar a otros, búsqueda de metas o resultados (Toro & Cabrera, 1985).
- **Poder:** Se expresa mediante deseos o acciones que buscan ejercer dominio, control o influencia no sólo sobre personas o grupos sino también sobre los medios que permiten adquirir o mantener control Toro & Cabrera (1985).
- **Afiliación:** Intención o ejecución de comportamientos orientados a obtener o conservar relaciones cálidas y satisfactorias con otras personas Toro & Cabrera (1985).
- **Autorrealización:** Evidenciada por deseos o acciones que buscan la utilización en el trabajo de las habilidades y conocimientos personales, además de su mejora y desarrollo Toro & Cabrera (1985).
- **Reconocimiento:** Consiste en la expresión de deseos y realización de actividades que buscan obtener de los demás atención, aceptación o admiración por lo que la persona es, hace, sabe o es capaz de hacer Toro & Cabrera (1985).

**Factores asociados a motivación.**

**Gratificación Laboral.**

La gratificación laboral, según la enciclopedia jurídica (2019), la suma de dinero entregada por el empleador al personal para demostrarle su satisfacción por el trabajo realizado o con ocasión de ciertos acontecimientos familiares. Normalmente la gratificación es una liberalidad; pero excepcionalmente puede constituir un complemento del salario y tener la naturaleza jurídica de tal.

Por otro lado, a gratificación es un beneficio que percibe el trabajador del régimen laboral de la actividad privada, es decir, la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, tanto el julio (fiestas patrias) como en diciembre (navidad). Equivale a una remuneración completa, siempre que el trabajador haya laborado seis meses completos seguidos (enero a junio), en el caso del que percibirá por fiestas patrias Gestión, R. (27 de 06 de 2014).

### **Bienestar Laboral**

Desde los años 70 se comienza a esbozar un concepto de bienestar laboral basado en la “calidad de vida laboral” en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza con poca recompensa del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo” Kast, F., & Rosenzweig, J. (1998), es decir, trascender un enfoque asistencialista de ‘dar cosas’ y propender por una propuesta que apunte hacia el desarrollo humano integral en la organización.

Una manera práctica para medir el bienestar se ha hecho por medio de la satisfacción en el trabajo, entendida como una actitud general hacia éste, más que un comportamiento; así el grado de satisfacción estaría dado por la “diferencia entre la cantidad de recompensas que

reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir” (Robbins, 1994), A pesar de que en sentido estricto los dos conceptos no son iguales, en el presente trabajo se utilizan indistintamente.

Berg, P. (1999), relaciona la satisfacción laboral con tres tipos de factores: características específicas del trabajo (autonomía, variedad de tarea, trabajo significativo, posibilidad de usar conocimientos o habilidades). Prácticas de alto rendimiento en el trabajo (trabajo en equipo, grupos de solución de problemas, entrenamiento, sistemas de comunicación, horizontal y vertical). Factores que afectan el entorno de trabajo de la gente (buenas relaciones con la gerencia, seguridad en el empleo, toma de decisiones conjuntas, pago basado en resultados, información compartida).

### **Clima Laboral**

El clima laboral, para García Villamizar García, M. & Forero, C. (2014) es importante conocer que los comportamientos de los seres humanos prevalecen a lo largo del tiempo y entre cada uno siempre presenta diferencias a pesar de tener características en común como la religión, cultura, credo, nacionalidad entre otros.

Méndez, C. (2006) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Define el clima organizacional como el resultado de la forma como las



personas establece procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

Según Dessler, G. (1976) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo de Forehand y Gilmer (1964) que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas.

De acuerdo con Álvarez, H. (1995), el clima organizacional como el ambiente de trabajo es el resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento y, por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Goncalves, A. (1997) considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral, las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Chiavenato, I. (2000), menciona que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados, permitiéndonos establecer que el clima organizacional es la identificación de características que tiene el individuo como comportamiento dentro de la organización, este varía de acuerdo a los componentes físicos y humanos.

### **Satisfacción Laboral**

Satisfacción Laboral, es de vital importancia en las organizaciones, porque en estas pasaremos la mayor parte de nuestras vidas. Es un tema que ha avanzado a lo largo de la historia y que como mencionamos anteriormente con Weinert (1985) y las razones que éste propone para resaltar la importancia de la satisfacción laboral. Contrastando la definición anterior Robbins (1996), indica que, los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. (Robbins 1996, citado en Hannoun, 2011, p. 22).

Por otra parte, autores como Gibson y otros (1996) la definen como, el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el

margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales. Gibson y otros, 1996 citado en Hannoun, 2011, p. 23).

Locke (1976) define la satisfacción como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (Locke 1976, citado en Hannoun, 2011)

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores se puede observar que algunas definiciones aluden a la percepción del individuo en su labor y entorno, como también los factores que influyen en que se sientan motivados o no. Lo que enuncian los autores es de suma relevancia para identificar las estrategias que las compañías puedan implementar para su personal.

## **Diseño Metodológico**

### **Tipo de Investigación**

El enfoque de este proyecto de investigación es cuantitativo, donde se pudo evidenciar numéricamente cuáles son los factores motivacionales internos, externos de un grupo de conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín, Hernández (2006), define la investigación cuantitativa como:

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. (Hernández, Fernández & Baptista, p.46).

Es observacional puesto que no se va a intervenir. La Universidad Internacional de Valencia (2018) lo define como:

Un tipo de estudio concreto que se define por tener un carácter estadístico o demográfico. Se caracterizan porque, en ellos, la labor del investigador se limita a la medición de las variables que se tienen en cuenta en el estudio. (Universidad de Valencia, 2018)

Es transversal ya que como Hernández (2010), menciona que “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 151)

Retomando a Hernández (2010), el cual menciona que “el procedimiento consiste en medir o ubicar un grupo de personas, objetos, situaciones, contextos, fenómenos en una variable o concepto y proporcionar su descripción”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 152)

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 conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín, ya que las investigaciones descriptivas: “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, 1989, citado en Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p. 102).

La investigación no es experimental, porque “no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 149).

Hernández (2010), también menciona que:

La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 150)



## **Población**

La población de compañía (Fracor) está constituida por 135 colaboradores entre el área administrativa y operativa los cuales 45 son conductores que están segmentados en ruta nacional y local (al no contar con el personal de ruta nacional ya que están en otras ciudades y tomando en cuenta las condiciones específicas que se presentan los conductores de ruta local se opta por esta población). Se retiran 5 por razones personales, lo cual deja una muestra final de 20 colaboradores, no se repone o toma en consideración más colaboradores ya que se seleccionó un grupo perteneciente a una de las empresas que conforman al grupo logístico TCC (Fracor), la cual solo cuenta con 25 colaboradores de planta en Medellín que sean conductores, en su totalidad es personal operativo, contratados por servicio de empresas temporales; vinculados por contrato a término fijo.

## **Muestra**

La muestra es no probabilística, ya que como mencionan Hernández, Fernández & Baptista (2010): “es dirigida a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p. 176).

El personal ha estado laborando en la compañía entre 8 a 12 meses respectivamente, donde la media indica que en su mayoría han estado vinculados entre los 9 y 12 meses con un contrato a término fijo y con posibilidad de renovación. (tabla 4)

**Tabla 4**

*Variable de antigüedad laboral.*

<b>Antigüedad Laboral</b>		
<b>Meses</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
0 a 5 meses	6	30%
6 a 8 meses	6	30%
9 a 12 meses	8	40%
<b>Total</b>	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

De estas 20 personas todas son hombres, en los cuales la edad de los sujetos participantes es de 21 a 40 años, la media de edad esta entre los 31 a 35 años. (tabla 5)

**Tabla 5**

*Variable de edad*

<b>Edad</b>			
<b>Grupos de Edades</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Media</b>
21 a 25 años	3	15%	32,45 años
25 a 30 años	4	20%	
31 a 35 años	7	35%	
36 a 40 años	6	30%	
<b>Total</b>	20	100%	

Fuente: Elaboración propia.

El nivel educativo de estas personas esta entre bachilleres y técnicos respectivamente, en la cual la media indica que son bachilleres en su mayoría. (tabla 6)

**Tabla 6**

*Variable de escolaridad*

	<b>Escolaridad</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Básica	3	15%
Bachiller	9	45%
Técnico	8	40%
<b>Total</b>	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

### **Criterios de inclusión.**

Conductores vinculados por empresa de servicios temporales pertenecientes a Fracor, que lleven laborando para la compañía mínimo 5 meses con contrato a término fijo con o sin renovaciones, sin distinción de edades o nivel académico.

### **Criterios de exclusión.**

Se excluye personal con menos de 5 meses laborando en la compañía o contratado directamente por la compañía ya que solo se pretende describir la motivación del personal temporal en Fracor.

### **Instrumento**





Se utilizará como instrumento de recolección de información el Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) del Psicólogo Fernando Toro de 1985, el cual se encuentra estandarizado para Colombia, dicho cuestionario tiene como única regla es que se debe realizar la aplicación a personas mínimo con cuarto de bachillerato. La duración de este cuestionario es de 20 minutos como mínimo y máximo 35 minutos; la aplicación de este cuestionario permite presentar al informante un formato estandarizado donde la información será clara y precisa.

Su calificación se puede realizar con el empleo de las claves de calificación o con el programa de computador para la calificación del CMT (Toro, 1992). Este instrumento es el que se emplea para hacer el presente trabajo de grado, que tiene como fin determinar los factores motivacionales de los conductores de una empresa transportadora.

Este cuestionario fue diseñado para identificar y valorar 15 factores de la motivación segmentado en 75 ítems, estos constan de tres partes, cada parte tiene cinco grupos de ítems, cada grupo a su vez contienen 5 ítems y cada uno operacionaliza un factor de motivación. La primera parte está diseñada para proveer un perfil de condiciones motivacionales internas, a través de factores como: Logro, Poder, Afiliación, Autorrealización, Reconocimiento. La segunda parte está diseñada para conformar un perfil de medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo y está conformada por los siguientes cinco factores: Dedicación a la tarea, Aceptación de la Autoridad, Aceptación de Normas y Valores, Requisición, Expectación. La tercera y última parte proporciona un perfil de incentivos valorados por la persona o condiciones

motivacionales externas representadas por los factores: Supervisión, Grupo de Trabajo, contenido del Trabajo, Salario, Promoción. (Toro, 1992)

Se presentan los resultados obtenidos de cada área en puntaje estándar según lo establecido en los criterios interpretativos del CMT. Estos se califican de la siguiente manera:

- *Puntaje Estándar entre 0 y 20*: Muestran un interés o valoración excepcionalmente baja. Puede asumirse que existe una muy baja probabilidad de activación del comportamiento en el área descrita por el factor (Toro, 1985).

- *Puntaje Estándar entre 21 y 39*: Muestra una valoración o interés relativamente bajo, con una probabilidad limitada de que se activen comportamientos como los contenidos en el factor que corresponda (Toro, 1985).

- *Puntaje Estándar entre 40 y 60*: Muestran el interés, valoración o tendencia a reaccionar de una forma normal o común a la mayoría de la población (Toro, 1985).

- *Puntaje Estándar entre 61 y 80*: Un puntaje dentro de este rango describe una valoración o interés relativamente altos con una probabilidad mayor que se activen los comportamientos incluidos en el factor que corresponda (Toro, 1985).

- *Puntaje Estándar entre 81 y 100*: Describen una valoración o interés excepcionalmente altos (Toro, 1985).

**Variables**

Para evaluar la variable de motivación laboral se tuvo en cuenta los factores de Toro, (1992), el Cuestionario de Motivación para el Trabajo las cuales , además de contar con variables sociolaborales como edad, tiempo de antigüedad en la compañía y escolaridad. (tabla 7)

**Tabla 7**

*Descripción de las variables*

<b>Instrumento</b>	<b>Variable</b>	<b>Escala de medida</b>	<b>Tipo de variables</b>	<b>Estadísticas descriptivas</b>
Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)	Logro	Ordinal	Cuantitativa	Frecuencia, porcentaje, media y desviación estándar
	Poder			
	Afiliación			
	Autorrealización			
	Reconocimiento			
	Dedicación a la tarea			
	Aceptación autoridad			
	Aceptación normas			



	Requisición			
	Expectación			
	Supervisión			
	Grupo de trabajo			
	Contenido de trabajo			
	Salario			
	Promoción			
<hr/>				
		21 a 25 años		
	Edad	25 a 30 años	Cuantitativa	
		31 a 35 años		
		36 a 40 años		
Variables Sociolaborales				Frecuencia, porcentaje y media
	Escolaridad	Básica Bachiller Técnico	Cuantitativa	
		0 a 5 meses		
	Antigüedad Laboral	6 a 8 meses 9 a 12 meses	Cuantitativa	

---

Fuente: Elaboración propia.

## **Análisis de Datos**

Con el objetivo de conocer cómo se distribuían las variables presentes en el estudio, se realizó un análisis descriptivo de los 3 componentes y los 15 factores presentes en el cuestionario de motivación para el trabajo (CMT), los cuales se calificaron individualmente por medio de la plantilla de resultados y posteriormente se realiza el análisis estadístico por medio del programa estadístico IBM SPSS Statistics, con el cual se pudo determinar la media y la desviación típica lo que permitió conseguir una visión más global y clara de los resultados obtenidos, este programa estadístico (SPSS), también permitió conocer datos estadísticos de la antigüedad laboral, edad y escolaridad.

## **Procedimiento**

Se contactó a los colaboradores de Fracor (empresa perteneciente al grupo logístico TCC), la cual cuenta con 20 colaboradores vinculados por empresas de servicios temporales, para la aplicación de las pruebas.

Se realizaron en dos momentos:

1. En el cual se logra un contacto inicial, que permite la explicación individual sobre el procedimiento a realizar, posteriormente se explica que es voluntario y se realizara un consentimiento informado donde se especifica y expone en detalle el procedimiento y finalidad de esta investigación, además se aclara que es totalmente confidencial por último se aclara que esta investigación es de carácter académico.

2. Este momento se utilizó para la aplicación del instrumento (CMT), se realizó de forma voluntaria e individual, tomando en cuenta todas las especificaciones y recomendaciones de este.

3. Se realiza el análisis de la información por medio de la plantilla de calificación del instrumento (CMT) y posteriormente el análisis con el programa estadístico SPSS

### **Consideraciones Éticas**

Para este ejercicio investigativo fue esencial delimitar los alcances de su aplicación y recolección de información con el fin de no trasgredir los derechos e intimidad de los participantes, de acuerdo a los principios establecidos en la Ley 1090 (2006).

Con respecto a lo anterior el artículo 29 de la Ley 1090 de 2006 hace hincapié en el uso del consentimiento informado donde se aclare al usuario sobre el fin de la investigación, el procedimiento al que será sometido y la divulgación de los resultados en la misma (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Entre los apartados que regulan el uso de material psicotécnico se hallan los siguientes artículos: 45, 46 y 47, donde se establece el manejo restringido a profesionales en Psicología o a estudiantes con la supervisión de docentes.

**Artículo 45.** El material psicotécnico es de uso exclusivo de los profesionales en psicología. Los estudiantes podrán aprender su manejo con el debido acompañamiento de docentes y la supervisión y vigilancia de la respectiva facultad o escuela de psicología. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**ARTÍCULO 46.** Cuando el psicólogo construye o estandariza tests psicológicos, inventarios, listados de chequeo, u otros instrumentos técnicos, debe utilizar los procedimientos científicos debidamente comprobados. Dichos tests deben cumplir con las normas propias para la construcción de instrumentos, estandarización, validez y confiabilidad. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**ARTÍCULO 47.** El psicólogo tendrá el cuidado necesario en la presentación de resultados diagnósticos y demás inferencias basadas en la aplicación de pruebas, hasta tanto estén debidamente validadas y estandarizadas. No son suficientes para hacer evaluaciones diagnósticas los solos tests psicológicos, entrevistas, observaciones y registro de conductas; todos estos deben hacer parte de un proceso amplio, profundo e integral. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Al momento de emplear una prueba se deberá aclarar el objetivo y los aspectos que se evalúan, una vez se obtengan los resultados será necesario ser cautelosos con la información para que no llegue a terceros y solo sea empleado para la investigación que se realiza. Lo anterior rectifica que se requiere de sensibilidad y responsabilidad con el otro al momento de

aplicar instrumentos psicológicos que son tan usados en los diferentes campos (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Así como también en el Capítulo VII, los artículos: 49, 50, 51 y 56, mencionan la responsabilidad del psicólogo en la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones. Los siguientes artículos. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Artículo 49.** Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Artículo 50.** Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Artículo 51.** Es preciso evitar en lo posible el recurso de la información incompleta o encubierta. Este sólo se usará cuando se cumplan estas tres condiciones: a) Que el problema por investigar sea importante; b) Que solo pueda investigarse utilizando dicho tipo de información; c) Que se garantice que al terminar la investigación se les va a brindar



a los participantes la información correcta sobre las variables utilizadas y los objetivos de la investigación. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Artículo 56.** Todo profesional de la Psicología tiene derecho a la propiedad intelectual sobre los trabajos que elabore en forma individual o colectiva, de acuerdo con los derechos de autor establecidos en Colombia. Estos trabajos podrán ser divulgados o publicados con la debida autorización de los autores. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Se considera pertinente para la elaboración de la presente investigación enunciar las leyes que rigen y regulan el ejercicio de Psicología en Colombia, entre ellas se encuentra la Ley 1090 de 2006 que establece el Código Deontológico y Bioético del Psicólogo en Colombia, en la cual se rigen los criterios necesarios para regular y velar por el bienestar, derechos e integridad de todas las personas que acuden al psicólogo o son partícipes de investigaciones con fines académicos, a continuación, se enuncian los aspectos más relevantes para el tema de la presente investigación:

**Artículo 1.** La psicología es una ciencia sustentada en la investigación desde los componentes cognoscitivos y emocionales con el fin de potenciar el talento y las competencias humanas en los diferentes contextos sociales: La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Artículo 2.** De los principios que rigen la profesión del psicólogo:

**Confidencialidad.** el psicólogo debe manejar discretamente la confidencialidad de la información obtenida de las personas, al igual que informar su componente legal ya que solo con el consentimiento de la persona o su representante legal, se podrá revelar dicha información, siempre y cuando aquellas circunstancias no lleven a un daño de la persona u otros. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Bienestar del usuario.** Los psicólogos velarán por la integridad y protegerán el bienestar de las personas y los grupos con los cuales trabaja. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Investigación con participantes humanos.** el psicólogo debe abordar la investigación teniendo pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos, con el fin de respetar la dignidad y el bienestar de las personas que participan. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

En el capítulo I. De los principios generales del Código Deontológico y Bioético para el ejercicio de la profesión.

**Artículo 14.** El psicólogo profesional debe informar en su debido tiempo cuando una persona se le estén vulnerando cualquier derecho humano, ya sea malos tratos, vivir en

condiciones inhumanas o degradantes que sea víctima cualquier persona. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Artículo 15.** El psicólogo debe respetar los diferentes criterios éticos, morales y religiosos de sus usuarios, sin que estos influyan en su proceso de intervención. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Artículo 16.** El psicólogo en su intervención no discriminará por raza, edad, sexo, nacionalidad, ideología, credo, clase social o cualquier otra diferencia, basándose en principios como el respeto a la vida y dignidad humana. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Artículo 17.** El profesional en psicología deberá de ser objetivo en la elaboración de sus informes, para evitar la discriminación y desvalorización de su parte a los usuarios por su raza, género o condición social. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Artículo 29** La exposición oral, impresa y audiovisual entre otras debe hacerse de manera en que no se identifique a la persona e institución de la que se trata, en caso de que el medio utilizado conlleve a una posible identificación, es necesario el uso un consentimiento previo. (Congreso de la República de Colombia, 2006)



Para concluir se resalta los principios éticos del profesional en psicología respecto al trato a su paciente, cuyo propósito es velar porque este tenga una mejor calidad de vida, un óptimo desarrollo de su personalidad, bienestar y salud; tanto en ámbito individual como familiar y social, estos principios conllevarán al psicólogo a ejercer su profesión de forma libre y responsables.

## **Análisis y Resultados de la Búsqueda.**

### **Resultados**

En aras de efectuar un análisis más profundo, se realizará una descripción detallada de los resultados obtenidos a partir del cuestionario aplicado en la empresa transportadora del sector logístico, dando respuesta a los objetivos específicos.

En este sentido se tomaron en cuenta las preguntas del cuestionario y teniendo presente el enfoque del trabajo que es la motivación en contraste con los tres factores motivacionales que agrupa el CMT (Motivación interna, medios preferidos para obtener retribución y motivación externa). Se logra evidenciar en los 20 conductores encuestado el nivel motivacional en el que se encuentra dónde nos arroja unos resultados con un puntaje bajo el factor de promoción en un 43.5 y el que puntea más alto es el grupo de trabajo 71%. Por tal motivo se logra evidenciar modos de comportamiento que nos indica que este equipo de conductores en una escala normal o común evita todo aquello que pueda causar perjuicio o afectaciones a la empresa.

Esto nos indica que la empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín permite y estimula las condiciones sociales entre sus colaboradores, haciéndolos participes de actividades colectivas que permiten la integración y socialización de los mismo. Y aunque este factor motivacional presenta un intervalo en sus criterios el promedio de interés o valoración es normal o común.

Teniendo presente esto y dando cumplimiento al primer objetivo específico, logramos observar que las motivaciones internas de los 20 conductores se encuentra en los criterios de calificación estándar de interés o valoración promedio teniendo en cuenta las escalas de calificación del CMT y los tres factores que se evalúan, podemos observar que los factores de motivación interna, se puede observar que el logro tiene el puntaje más bajo con un 48%; en contraposición a este resultado McClelland (1961), menciona que la motivación surge por la satisfacción de las necesidades sociales de logro, poder y afiliación. En cuanto a las variables de poder (50.3%) y afiliación (55.4%) se encuentran en un promedio, así como autorrealización con un 50.9%, a lo que McGregor (1960), reafirma que al individuo lo motiva es el desarrollo del potencial humano a través de la satisfacción de las necesidades de orden superior, como la necesidad de autorrealización. Por su parte afiliación y reconocimiento se localizan con la puntuación más alta, y este último con una calificación del 59.6% donde nos indica que este grupo encuestado realiza actividades orientadas a obtener la atención y admiración de los demás, además Herzberg (1959), menciona que lo que motiva es la disposición de factores motivadores en el trabajo (aspectos intrínsecos, referidos al contenido del trabajo mismo) que permiten que el sujeto pueda sentirse satisfecho en su puesto de trabajo (tabla 8).

### **Tabla 8**

#### *Resultado Motivación interna*

	<b>N</b>	<b>P. Mínimo</b>	<b>P. Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Est.</b>
Logro	20	34,0	77,0	48,000	12,5907
Poder	20	34,0	73,0	50,300	10,6282

Afiliación	20	41,0	73,0	55,450	9,1045
Autorrealización	20	36,0	65,0	50,950	10,4804
Reconocimiento	20	44,0	79,0	59,600	9,4557

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, el segundo objetivo específico está orientado a describir los factores preferidos para obtener la retribución en el trabajo, teniendo presente el cumplimiento de este objetivo el cuestionario CMT, nos muestra en estos factores una situación similar en la anterior donde el interés o motivación se encuentran en el promedio, común o normal. La aceptación de la autoridad, requisición y dedicación de la tarea se encuentran en un rango del 53.2% al 55.1% en su puntaje, mientras que la expectativa es quien presenta el puntaje más bajo en estos factores con un 50.5%; lo cual Bandura (1997), propone que la motivación de los individuos se debe al establecimiento de expectativas de autoeficacia, las cuales van a determinar las metas que se fija el individuo, la disposición a dedicar esfuerzo y persistir en ellas; de ahí la importancia de proponer actividades para elevar este factor, por su lado la aceptación a la norma nos muestra el puntaje más sobresaliente en este grupo. (tabla 9)

**Tabla 9**

*Resultados medios preferidos para obtener la retribución en el trabajo*

	N	P. Mínimo	P. Máximo	Media	Desv. Est.
Dedicación a la tarea	20	39,0	66,0	55,450	7,6673
Aceptación autoridad	20	46,0	73,0	53,250	7,1589
Aceptación normas	20	40,0	70,0	57,600	9,5057
Requisición	20	43,0	70,0	55,100	8,2072
Expectación	20	42,0	65,0	50,500	6,6689

Fuente: Elaboración propia.

Por su parte las motivaciones externas que hacen alusión a lo planteado en nuestro tercer objetivo, en el cual Skinner (1953); en su modelo teórico alude que la motivación surge producto de refuerzo positivo que proceden del exterior. En esta variable encontramos la media con menor valor, ya que aquí es donde encontramos el factor con puntuación más baja que es la promoción con un 43.5%, seguido del contenido de trabajo con un 49.6%, por su parte el salario (50.6%) y la supervisión (52.3%) presentan un nivel promedio y comparados con los demás factores evaluados por el CMT, y quien se ubica en un criterio de interés o valoración alto es el equipo de trabajo con un 71% en su puntaje promedio, a lo que Kahn (1992); reafirma el resultado cuando menciona: lo que motiva es la emergencia de la presencia psicológica, que es un estado experiencial que consiste en estar completamente atento, conectado con otras personas y con el trabajo.

. (tabla 10)

**Tabla 10**

*Resultados motivación externa*

	<b>N</b>	<b>P. Mínimo</b>	<b>P. Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Est.</b>
Supervisión	20	40,0	76,0	52,350	8,9459
Grupo de trabajo	20	61,0	77,0	71,000	5,4387
Contenido del trabajo	20	32,0	67,0	49,650	10,8447
Salario	20	42,0	56,0	50,600	4,3577
Promoción	20	28,0	58,0	43,550	9,0581

Fuente: Elaboración propia.





Teniendo presente esto y realizando un análisis global podemos observar según los resultados del cuestionario el nivel motivacional de los conductores se encuentran en un rango normal o común según las escalas de calificación que tiene el CMT, lo que nos puede indicar que los colaboradores de esta empresa de transporte están enfocados en cumplir la tarea y generar los resultados asignados, pero a nivel motivacional y de satisfacción laboral sus movilizados son distintos según su edad, pero a nivel general existen dos factores muy importantes y valiosos para este grupo de colaboradores, el tiempo promedio que lleva este personal laborando en la organización es 1 año.

Considerando lo anterior, existe una propensión en los 20 conductores de la empresa de transporte que están enfocadas en el relacionamiento o trabajo en equipo y el reconocimiento de sus actividades. Considerando lo planteado en el marco conceptual en las teorías de contenido, especialmente en la pirámide de necesidades de Maslow, en la parte social, donde se genera una amistad y/o vínculo, y la parte de estima que está enfocada en el reconocimiento, son un punto significativo y de impulso para la satisfacción de los colaboradores o motivación de los empleados, lo que nos indica que es el valor agregado que puede ofrecer la compañía y que lo diferencia de su competencia, y permite proyectar esto en el servicio ofrecido, ya que existe una conexión entre el entorno y los colaboradores.

## **Discusión.**

Se logra observar a lo largo de la presentación de los resultados dos factores que es importante resaltar, el CMT plantea unos resultados individuales por los factores motivacionales donde la mayoría de los conductores encuestados presentan una puntuación alta en él reconocimiento, aceptación de la norma y grupo de trabajo, esta última mostrando una puntuación sobresaliente en relación con los demás resultados y unas conclusiones o un análisis general agrupando estos componentes divididos en 3 categorías que son los niveles motivacionales que tiene el puntaje anteriormente mencionado. Por tal motivo y teniendo presente el marco teórico o y los antecedentes se logra observar lo siguiente:

El modelo conductista plantea que las conductas de los empleados van de la mano con los incentivos y estimulaciones que se les brinde, esto nos puede indicar que según los resultados en los niveles motivacionales, la organización no está generando estrategias sobresalientes para mantener los empleados en el área operativa especialmente los conductores satisfecho o motivados laboralmente, ya que el ponderado de los resultados de los 20 conductores según la escala de calificación del CMT es promedio o normal, es aquí donde la organización debe entrar a revisar que es lo que está sucediendo, o qué expectativas tienen estos empleados.

Pero por otro lado si al revisar los componentes de los resultados individuales y generando la agrupación por edades y generando un comparativo con otras investigaciones observamos lo siguiente:

En un estudio realizado por Tirado (2015), para medir los niveles motivacionales de los colaboradores de servicios generales de la Universidad la Sallista, que representan un nivel operativo, se logró evidenciar que los niveles de motivación están enfocados en el salario con una alta frecuencia y el de menor frecuencia es el contenido de trabajo, realizando un comparativo con los conductores de la empresa de transporte con la cual realizamos la investigación se observa que las características en niveles de motivación y satisfacción que puntúan por encima del 60% es el reconocimiento y el trabajo en equipo, esto quiere decir el salario genera un componente importante, pero para este grupo de colaboradores encuestado su satisfacción está enmarcada en los niveles de estimulación de los resultados obtenidos en el ejercicio de su tarea y el grupo de trabajo que la forma.

También se puede observar similitudes en el trabajo realizado por Reales (2012), con empleados de un instituto de poligrafía de la ciudad de Bogotá, donde arroja que el factor motivacional interno que predomina en la población es el reconocimiento, tal y como ocurre en la población de conductores encuestada.

Por tal motivo esto nos lleva a pensar, que no importa la segmentación que se realice sea nivel operativo, administrativo, gerencial o comercial, o inclusive realizar comparativos en personal operativo de distintas empresas, lo que influye en la motivación y satisfacción de cada individuo va muy de la mano con sus propias necesidades y las estrategias que

generan las distintas organizaciones para lograr agrupar eso individual en una colectividad que vaya de la mano con el cumplimiento de los resultados.

### **Conclusiones**

A lo largo de la presente investigación fue posible analizar y detallar de manera estructurada la motivación que presentan los conductores de la empresa transportadora, dando como resultado que los tres factores que mide el CMT que son: (Motivación interna, medios preferidos para la obtención de retribución y motivación externa ), presentan un interés o motivación común.

Es cierto que algunas organizaciones cuentan con unas culturas organizacionales enfocada en la motivación y satisfacción laboral que le permita a directivos, personal administrativo y operativos, unificar las distintas formas de expresión y los diversos medios para la retribución de la misma, sin dejar de lado los valores y prácticas usuales entre los miembros de la misma. Por lo anterior, se realizó un análisis particular de los factores motivacionales la empresa y problemas de subsistencia en su medio externo y analizar su relacionamiento interno.

Por otro lado, en la segmentación de grupo observamos una tendencia en los cuatro grupos de los criterios que para ellos son muy significativos que son el reconocimiento y grupo de trabajo, que son los que tienen los indicadores con mayor puntuación permitiendo que la satisfacción laboral de estos colaboradores tenga una puntuación alta en estos criterios. Tal como lo afirma la teoría bifactorial o teoría de motivación – higiene, existen



unos factores que brindan o no la satisfacción de los empleados, en este caso podemos observar que el trabajo en equipo y el reconocimiento juegan un papel importante para que los empleados presente satisfacción y motivación laboral, se puede prestar atención que si bien los colaboradores presentan según el CMT en el análisis general unos niveles normales o promedios, en los dos factores anteriormente mencionados se percibe una tendencia al alza, ubicándolos así en un interés o motivación alto, y es aquí donde la organización debe tener cuidado en mantener y potencializar las estrategias que hasta hoy les están funcionando donde sus colaboradores valoran y están satisfechos con su equipo de trabajo y las estrategias de reconocimiento, porque estos pueden ser apalancadores de otros factores como lo son el contenido de trabajo o la dedicación a la tarea que no son tal altos, empiecen a conectarse e impulsar unos resultados exitosos enmarcados en la satisfacción y motivación laboral .

Teniendo presente esto se puede observar que la motivación principal que presentan estos empleados es la posibilidad de una vinculación directa con la compañía, que puede variar según las condiciones de la organización y el desempeño de cada uno de los empleados, por otro lado de los factores que más resaltan los colaboradores encuestados es el trabajo colaborativo eso hace que se tenga una alto indicador en la satisfacción laboral donde esas condiciones externas generan un buen clima, motivación laboral, pero esto no se ve reflejado en las posibilidades de crecimiento dentro de la organización y en la productividad de sus empleados

### Referentes Bibliográficos

Acosta, M, Ángel L & Perea M. (2009). “*Motivación Laboral En Una Empresa De Financiamiento Territorial*”. Universidad Javeriana – Bogotá. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7967/tesis34.pdf?sequence=1>

Álvarez, H. (1995). *Profesor Universidad del Valle. Modelo Hacia un Clima Organizacional*. Plenamente Gratificante.

Arévalo, Y., Rodríguez, C., Quintana, J., Calderón J & Alvarado, O. 2016. *Importancia de la motivación empresarial*. Recuperado de: <http://lamotivacionempresarial.blogspot.com/>

Berrones, L. (2016). *Choferes del autotransporte de carga en México: investigaciones sobre condiciones laborales y la cadena de suministro*. Revista Transporte y Territorio, núm. 17, 2017, pp. 251-266 Universidad de Buenos Aires Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3330/333053372012.pdf>

Benavides, I. 2015. *Rotación de personal y su alto impacto en la productividad de las empresas*. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas, Especialización en Gestión de Desarrollo Administrativo. Bogotá D.C.

Blanco, N. (2004). “*Factibilidad para la implementación de un sistema de planeación de carrera y vida a la empresa*”. Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/blanco\\_s\\_nl/](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/blanco_s_nl/)

Berg, P. (1999). “*The effects of high performance work practices on job satisfaction in the United States steel industry*”. Canadá: Industrial Relations.

Caparrós, A. *El comportamiento humano en conducción: factores perceptivos, cognitivos y de respuesta*. Universidad de Murcia. Recuperado de:  
<https://www.um.es/docencia/agustinr/pca/textos/cogniconduc.pdf>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. Quinta edición*. Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). “*Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*” (Segunda edición). México: McGraw-Hill.

Colegio Colombiano de Psicólogos. (2006). *Código bioético y deontológico del psicólogo*. Bogotá.

Congreso de Colombia (2006). *Ley número 1090*. Recuperado de:  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1090\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html)

Dessler, G. (1976). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. Hall internacional: Editorial Prentice.

Espinoza, R. 2019. *Pirámide de Maslow ¿Qué es? niveles y ejemplos*. Recuperado de:  
<https://robertoespinosa.es/2019/06/09/piramide-de-maslow>

F. M. Kanfer. (1971). *The maintenance of behavior by selfgenerated stimuli and reinforcement*. New York: Academic Press.

García, M. & Forero, C. (2014). “*Motivación y Satisfacción Laboral como Facilitadores del Cambio Organizacional: Una Explicación Desde las Ecuaciones Estructurales*”. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de:

<https://www.researchgate.net/publication/277003302> Motivacion y satisfaccion laboral como facilitadores del cambio organizacional una explicacion desde las ecuaciones estructurales

Gestión, R. (27 de 06 de 2014). *¿Cómo se calcula la gratificación de julio?* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/calcula-gratificacion-julio-64156-noticia/>

Goncalves, A. (09 de enero de 1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Obtenido de en [www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm](http://www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm)

González, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Ciencias Médicas.

Hannoun, G. (2011). *“Satisfacción Laboral”*. Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración. Recuperado de: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

Hernández Sampieri, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *“Metodología de la investigación” (cuarta edición)*. México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *“Metodología de la investigación” (quinta edición)*. México: McGraw-Hill.

Hernández, V. Quintana, L. Guedes, R. Mederos, R & Sablón, N. (2009). *“Estudio de la Motivación, la Satisfacción Laboral, el Liderazgo, la Cultura Organizacional y la Calidad del Servicio Existente en el Hospital Mario Muñoz Monroy”*. Revista Cubana de Medicina Militar, 38(1). Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572009000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007)



Herzberg, F. (1959). *The Motivation to work* . New York: Wiley.

Jurídica, E. (2019). *Gratificación*. Obtenido de Enciclopedia jurídica:

<http://www.encyclopedia-juridica.com/d/gratificación/gratificación.htm>

Kast, F., & Rosenzweig, J. (1998). *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias*. México: McGraw Hill.

Koenes, A. (1996). *Diseño del Servicio: paso a paso*. España: Diaz de Santos S.A.

Koontz, H. (1991). *Administración, una perspectiva global*. Ed. Mc Graw Hill 11.

Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. México D.F: McGrawHill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Marín, H & Placencia, M (2017). “*Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*”. Universidad de San Martín de Porres.

Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2017000400008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008)

Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.

McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. Madrid: Debate.

Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Muñoz, A. (2017). “*Relación entre Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta*”. Universidad Francisco de Vitoria – Madrid. Recuperado de:  
<http://ddfv.ufv.es/bitstream/handle/10641/1459/TRABAJO%20DE%20FIN%20DE%20GRADO%20%20C3%A1lvaro%20mu%C3%B1oz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Naranjo, M. (2009). “*Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*” vol. 33, núm. 2, 2009, pp. 153-170. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Olvera, Y. (2013). “*Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*”. Universidad de Guayaquil - Ecuador. Recuperado de:  
<https://studylib.es/doc/3551281/tesis-de-grado---yolanda-olvera.pdf>

OMS (Organización Mundial de la Salud). (2010). “*Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción*”. Recuperado de:  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44317/9789243599311\\_spa.pdf;jsessionid=C6C715923C94FB8C2007FB9147A419F2?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44317/9789243599311_spa.pdf;jsessionid=C6C715923C94FB8C2007FB9147A419F2?sequence=1)

Orozco, E; López, E; Zuleta, P; López, D; Giraldo, M; Gómez, M; Molina, A; Álvarez, A; Valencia, L; Ramírez, B & Páez, A. (2013). “*Rol del psicólogo en las organizaciones*”. Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas “PSICOESPACIOS”, Vol. 7- N 11. Recuperado de: <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

Quesada, L. (2007). “*El poder de la motivación*”. Área de Recursos Humanos. Recuperado de: <http://www.areasrh.com/rrhh/podermotivacion.htm>

Quiroz, S. (2019). “*Motivación laboral. Una revisión conceptual desde la mirada de sus principales referentes teóricos*”. Universidad señor de Sipán. Pimentel-Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5732/Quiroz%20Espinoza%2C%20Segundo%20Pedro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española. (2018). “*Motivación*”. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=Pw7w4I0>

Reales, M (2012). “*Análisis Comparativo de los Factores Motivacionales de los Empleados de un Instituto de Poligrafía de la Ciudad de Bogotá Según el Tipo de Contratación*”. Universidad Santo Tomas – Bogotá. Recuperado de:  
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/3680>

Rodríguez, M. 2013. *La Motivación en los Empleados*. Escuela de Organización Industrial, Executive Master en Administración y Dirección de Empresas . Recuperado de:  
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/la-motivacion-en-los-empleados/>

Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Editorial McGraw-Hill.

Robbins. (1994). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*,. México: Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.

Rodríguez, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, vol. 6, núm. 1-2, 2002, pp. 1-10. Universidad de Granada Granada, España

Sánchez, M & Forero, S. 2004. *Estudio de las condiciones de trabajo de los conductores de vehículos de carga en Colombia para proponer mejoras en los puestos de trabajo*. Universidad Pontificia Javeriana, Facultad de Ingeniería. Bogotá D.C

TCC (Transportadora Comercial Colombia). “*Historia*”. Recuperado de:  
<https://www.tcc.com.co/logistica/acerca-de-tcc/historia/>

Tirado, D. (2015). “*Estado de la motivación en los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista*”. Corporación Universitaria Lasallista, Caldas Colombia. Recuperado de:  
[http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1455/1/Estado\\_motivacion\\_colaboradores\\_servicios%20generales\\_CUL.pdf](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1455/1/Estado_motivacion_colaboradores_servicios%20generales_CUL.pdf)

Toro, F. (1998). “*Motivación para el trabajo: derivación de factores de segundo orden a partir del test motivacional CMT*”. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Recuperado de: <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/33>

Universidad Internacional de Valencia. (2018). “*¿Qué es un estudio observacional?*”. Recuperado de: <https://www.universidadviu.com/que-es-un-estudio-observacional/>



World Health Organization. (2010). “*Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*”. Recuperado de:

[https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)

## ANEXOS

### Anexo A.

#### Consentimiento informado.

##### Consentimiento informado

Certifico que la información obtenida por parte de la investigadora es de carácter confidencial, con fines académicos y en aras de aportar a la investigación "Niveles de empatía cognitiva y emocional en estudiantes de psicología de la Corporación universitaria Minuto de Dios sede Bello"

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 1090 del 2006 los datos recabados son de carácter confidencial y se emplearán solo con propósitos investigativos; he de tener en cuenta que no tendré devolución individual de la información suministrada, pero puedo acceder al informe final de resultados de investigación.

Se me explicó que el procedimiento a seguir es la aplicación del Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT), la cual es una prueba psicológica con el fin de medir la motivación en el trabajo. El tiempo que llevará el diligenciamiento de dicho instrumento es de aproximadamente 35 minutos. Este procedimiento conlleva un riesgo mínimo o nulo para mi salud.

Se me indicó que puedo dar por terminada en cualquier momento mi participación de la investigación, sin que ello implique ningún tipo de consecuencia a nivel personal e institucional.

Teniendo en cuenta la información obtenida Yo John ovarte con documento de identidad C.C X T.I Otro Cual            N° 80852495 he sido informado (a) con claridad y veracidad debida sobre el proyecto de investigación en el que he sido invitado (a) a participar, confirmo que actué libre y voluntariamente como colaborador.

Una vez leído y comprendido el procedimiento a seguir, se firma el consentimiento el día 10 del mes 10 del año 2019 en el municipio de Bello.

John ovarte

Firma del Evaluado.

C.C 80852495

Paulina M.

Firma de la investigadora.

C.C 1020462033

Firma Asesor Académico.

C.C

T P



Anexo B.

Hoja de respuestas.

## HOJA DE RESPUESTAS - CMT

Fecha Examen 10 octubre 2019 Ciudad Medellin Número \_\_\_\_\_  
 Apellidos Ovalle Pinto Nombres Thon Alexander  
 Lugar y Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_  
 Edad 34 Sexo masculino Estado Civil \_\_\_\_\_  
 Empresa \_\_\_\_\_  
 Cargo Solicitado \_\_\_\_\_  
 Estudios Bachiller Ultimo Año Aprobado \_\_\_\_\_  
 Ocupación Conductor Años de Experiencia \_\_\_\_\_

* ESCRIBA AQUI SUS RESPUESTAS					LOG
1	2	3	4	5	POD
a (4)	a (3)	a (1)	a (5)	a (2)	AFI
b (3)	b (5)	b (2)	b (3)	b (4)	A - R
c (1)	c (2)	c (4)	c (4)	c (1)	REC
d (5)	d (4)	d (5)	d (1)	d (3)	DT
e (2)	e (1)	e (3)	e (2)	e (5)	AA
6	7	8	9	10	ANV
a (1)	a (5)	a (1)	a (4)	a (3)	REQ
b (2)	b (1)	b (2)	b (5)	b (5)	EXP
c (4)	c (4)	c (4)	c (3)	c (4)	SUP
d (3)	d (2)	d (3)	d (2)	d (1)	GT
e (5)	e (5)	e (5)	e (1)	e (2)	CT
11	12	13	14	15	SAL
a (1)	a (3)	a (2)	a (4)	a (5)	PRO
b (5)	b (4)	b (4)	b (2)	b (1)	
c (4)	c (2)	c (1)	c (1)	c (4)	
d (5)	d (5)	d (3)	d (5)	d (5)	
e (2)	e (1)	e (5)	e (3)	e (2)	

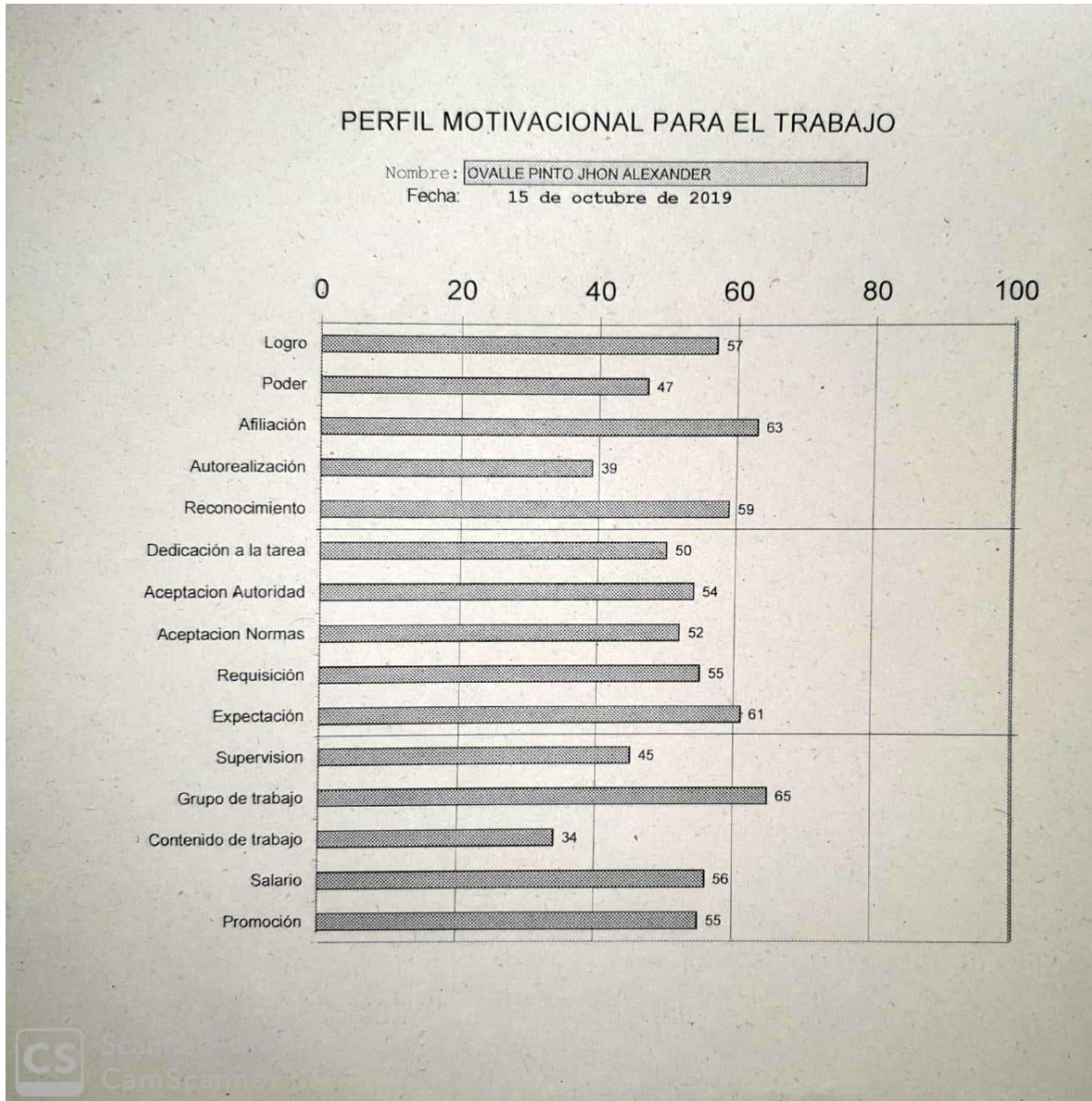
\* e (2)

Scanned with CamScanner



Anexo C.

Resultado Individual





## Anexo D.

## Tabulación de datos por grupos

GRUPOS	E D A D	CONDICIONES MOTIVACIONALES INTERNAS					MEDIOS PREFERIDOS PARA OBTENER RETRIBUCIONES DESEADAS EN EL TRABAJO					CONDICIONES MOTIVACIONALES EXTERNAS							
		CO LA BO RA DO R	L O G O R O	P O D E R	A F I L I A C I Ó N	A U T O R E A L I Z A C I Ó N	R E C O N O C I M I E N T O	D E D I C A C I Ó N A L A T A R E A	A C E P T A C I Ó N A U T O R I D A D	A C E P T A C I Ó N O R M A S	R E Q U I S I C I Ó N	E X P E C T A C I Ó N	S U P E R V I S I Ó N	G R U P O D E T R A B A J O	C O N T E N I D O D E T R A B A J O	S A L A R I O	P R O M O C I Ó N		
1	21	13	34	41	62	65	62		48	60	70	51	45		47	66	65	49	44
	25	5	53	47	57	41	67		60	46	70	48	54		59	69	57	49	35
	25	18	42	44	65	62	50		57	60	63	48	51		62	69	60	49	30
2	27	6	34	41	62	65	62		48	66	70	48	42		49	77	47	45	44
	27	15	40	49	46	62	67		63	50	60	59	45		42	77	40	54	58
	28	1	48	52	73	46	44		63	46	66	48	54		62	66	47	49	35
	30	14	39	50	72	36	72		63	51	40	52	65		76	68	42	56	35
3	31	11	42	55	57	43	67		45	50	40	70	48		59	77	37	51	44
	32	3	72	55	43	48	44		57	53	63	57	48		54	77	32	47	49
	33	9	34	36	54	62	79		51	50	63	65	45		40	64	67	51	51
	33	12	40	73	49	41	62		51	73	60	43	45		57	77	55	42	42
	35	2	37	52	49	65	62		66	50	55	46	54		54	69	62	54	28
	35	10	48	68	43	54	50		57	46	51	48	64		45	74	47	56	49



	3 5	<b>19</b>	6 9	5 5	41	51	47		63	46	51	65	48		45	6 1	57	5 6	53	
4	3 7	<b>17</b>	5 4	4 3	57	50	62		48	51	63	62	55		48	7 5	53	4 5	47	
	3 8	<b>20</b>	4 5	5 7	59	38	65		39	60	60	70	45		57	7 7	55	4 5	35	
	3 9	<b>8</b>	5 7	4 7	63	39	59		50	54	52	55	61		45	6 5	34	5 6	55	
	3 9	<b>16</b>	5 0	6 8	54	38	53		54	50	44	62	48		47	6 6	32	5 6	58	
	4 0	<b>4</b>	7 7	3 4	49	51	53		66	53	48	51	48		57	6 9	57	5 1	35	
	4 0	<b>7</b>	4 5	3 9	54	62	65		60	50	63	54	45		42	7 7	47	5 1	44	
		<b>P R O M E D I O</b>	4 8	5 0	55	51	60		55	53	58	55	51		52	7 1	50	5 1	44	