



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA

FACTORES DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA
PROQUALITY

PRESENTA:

LINA YIRETH RAMÍREZ BERMÚDEZ COD: 1721980230, LINA MARIA EUSSE MAZO
COD: 1621980819, KAREN JULIETH DÁVILA RUEDA COD: 1720650094, PAULA
GINETH RIAÑO DONATO COD: 1720650190, LUZ ANDREA CARANTONIO BUITRAGO
COD: 1721982275

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVINO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO A DICIEMBRE DEL 2020.

Tabla de Contenidos

Resumen.	4
Capítulo 1. Introducción	5
Descripción del contexto general del tema.	5
Planteamiento del problema	6
Pregunta de investigación.	6
Objetivo general.	6
Objetivos específicos.	7
Justificación.	7
Capítulo 2. Marco de referencia	9
Marco conceptual.	9
Motivación	9
Motivación laboral	9
Liderazgo	10
Desempeño Laboral	10
Clima laboral	10
Marco teórico	11
Teoría de Maslow	12
Teoría de Motivación e Higiene	13
Marco empírico	14
Capítulo 3. Metodología	17
Tipo y diseño de investigación.	17
Participantes	17
Instrumento	18
Estrategias de análisis de datos	18
Consideraciones éticas	19
Capítulo 4. Resultados	20
Resultados	20
Discusión	24
Conclusiones	26
Limitaciones	27
Recomendaciones	27
Referencias bibliográficas	28
Anexos	32

Lista de figuras

Figura 1 . Gráfico Eje personal . Concepción y Percepción	32
Figura 2. Gráfico Eje social . Clima organizacional	32
Figura 3. Gráfico Eje Liderazgo. Acciones gerenciales	33
Figura 4. Gráfico del eje Organizacional. Funciones generales	33

Resumen.

La motivación y satisfacción laboral son temas de gran relevancia y componente fundamental para el comportamiento en el ámbito organizacional, comprendiendo que puede generar un impacto positivo o negativo dentro de la organización y en el cumplimiento de los objetivos que esta tiene planteados. Es por esto que el objetivo del siguiente proyecto es identificar los factores que intervienen en la motivación y la satisfacción de los odontólogos y auxiliares de la compañía PROQUALITY, ubicada en la ciudad de Medellín. Donde a través de una metodología cuantitativa, se aplicó un cuestionario que permitió conocer dichos factores, en una muestra representativa de 15 empleados, de acuerdo a esto se obtuvieron como resultados que los factores más influyentes de forma positiva en la motivación y satisfacción laboral son la autorrealización, y el gusto por el trabajo que desempeñan, sin embargo se encontró un déficit de liderazgo íntegro y el bajo fomento del compañerismo; concluyendo, que existen oportunidades para trabajar la motivación y satisfacción laboral, sin dejar a un lado que existen falencias en la gestión administrativa y humana en función de estos elementos.

Palabras clave: Motivación, satisfacción, desempeño.

Capítulo 1.

Introducción.

La motivación laboral es determinada como el impulso psicológico que promueve a los individuos a formar, conservar y perfeccionar sus ocupaciones laborales Marín, Ruiz & Henao, (2016). Hoy en día se escucha hablar de la motivación y la satisfacción en los diferentes ámbitos laborales y personales, dado que estos son factores importantes, en especial para la realización del conjunto de actividades labores que se tienen estipuladas, la motivación podría ser descrita como el motor que cada individuo posee y la satisfacción el resultado de este. Saber motivar a los empleados se ha convertido en el principal rasgo de éxito en una empresa, esto implica que un trabajador motivado y satisfecho presenta mayor producción.

En este sentido, es importante estar revisando y evaluando el nivel de motivación, los beneficios y de qué manera beneficia o afecta el ambiente laboral y la productividad de cada individuo.

Descripción del contexto general del tema.

El grado de motivación y de satisfacción laboral son conceptos que están ligados y que incluyen aspectos no solo económicos sino también subjetivos que tienen que ver con la percepción del trabajador, mientras un colaborador se sienta motivado con su labor y los diversos factores de su entorno laboral, este tendrá un gran sentido de compromiso y pertenencia con la organización contribuyendo al crecimiento de la misma.

Ríos, R. (2017), realizó una tesis de maestría nivel de motivación y su correlación con la satisfacción laboral; en el que concluyó que el nivel satisfacción del 85% de los trabajadores

encuestados se evidencian componentes como relaciones grupales y de ámbito particular; son los que constituyen mayor incremento de satisfacción.

Planteamiento del problema

La motivación y satisfacción laboral siempre ha sido y será un tema importante dentro de las organizaciones, debido a que la falta de motivación provoca que los colaboradores no se esfuercen lo suficiente en sus actividades y en el cumplimiento de sus metas. Así mismo, una disminución en la motivación laboral hará que se presente rotación de personal y esto, puede llegar a entorpecer el debido funcionamiento de la organización.

El contar con un buen plan de bienestar laboral enfocado en la motivación, hace que los colaboradores realicen sus actividades satisfechos, que su rendimiento esté a un 100%, que se esfuercen por dar lo mejor de ellos día a día, y, sobre todo, que entiendan y vean lo importantes que son para dicha organización.

Pregunta de investigación.

¿Cuáles son los factores del clima organizacional que intervienen en la motivación y la satisfacción de los odontólogos y auxiliares de la empresa PROQUALITY, ubicada en la ciudad de Medellín?

Objetivo general.

Identificar los factores del clima organizacional que intervienen en la motivación y la satisfacción de los odontólogos y auxiliares de la empresa PROQUALITY, ubicada en la ciudad de Medellín.

Objetivos específicos.

Determinar cuáles factores del clima organizacional influyen en la motivación de los colaboradores.

Conocer la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción del trabajo.

Analizar la importancia de la satisfacción y la motivación laboral en el bienestar y calidad de vida laboral.

Justificación.

Ante diversos y numerosos casos de insatisfacción y baja motivación laboral, su impacto negativo en la productividad de las empresas, el bajo rendimiento en las actividades y el aumento de rotación de personal permite evidenciar las diversas falencias dentro de las organizaciones, es por esto que la motivación y satisfacción se han convertido en temas investigativos de suma relevancia para el ámbito organizacional, comprendiendo que están directamente relacionados con el éxito de una organización, porque un colaborador satisfecho y motivado será más productivo y eficiente, lo que beneficiará directamente a la empresa.

Este proyecto investigativo parte de la necesidad de identificar qué factores intervienen en la labor diaria, tanto en la motivación y la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización; con el propósito de lograr un impacto positivo en los empleados, denotando una mayor motivación, eficiente productividad, reducción de estrés y buenas relaciones interpersonales. El principal resultado que se espera de esta investigación es que se beneficien los colaboradores de una forma positiva mejorando su ambiente laboral y permitiéndoles estar a

gusto en su lugar de trabajo, igualmente se logra beneficiar a la organización en el incremento de la productividad de los colaboradores, relacionándose con el logro de los objetivos señalados por la compañía y disminución de rotación de personal siendo estos importantes factores para el éxito de la compañía ; de acuerdo a esto, esta investigación permite conocer las diferentes situaciones que hacen un mal ambiente laboral, como sus trabajadores lo perciben y algunas recomendaciones que permiten mejorar dichas condiciones.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

En el presente capítulo se desplegarán 3 marcos, que buscan describir los conceptos más importantes de la investigación, la teoría con la cual se sustentará el estudio y el estado del arte.

Marco conceptual.

Motivación

Según Locke y latham (2004), el significado de motivación hace referencia a todos aquellos componentes internos que estimulan la acción y los componentes externos que actúan como incentivos; hay tres aspectos que logran afectarse directamente por medio de la motivación, dirección (elección), intensidad (esfuerzo) y duración (persistencia). (Citado por Marulanda V, Flor Á, Montoya R, Iván Al & Vélez R, Juan M. 2014 p.p 206).

Motivación laboral

En el caso de la motivación en el trabajo, es aquella que se evidencia como fuerzas psicológicas que se tratan comenzando de adentro de los individuos y que establecen la orientación de las conductas expresadas, de los grados de esfuerzo y también de permanencia

cuando la conducta no está sujeta a mayores imposiciones y condiciones situacionales (Arrieta y Navarro, 2008)

Satisfacción laboral

Parte de una relación estrecha con la antigüedad del individuo dentro de una organización. Esta práctica se convierte en la percepción del colaborador, y esta última concluye en un ámbito emocional. Abrajan M, Contreras J y Montoya S (2009).

Desempeño Laboral

Chiavenato (2000), Piensa que el desempeño laboral es la conducta del empleado enfocado a la indagación de los diversos objetivos ya fijados, partiendo de la destreza propia para el logro de los objetivos. (Citado por Queipo, Beatriz y Useche, María Cristina, 2002)

Clima laboral

Clima laboral hace referencia a los diversos componentes que se perciben a modo consciente por los colaboradores que laboran en una organización, los cuales se hallan sujetos a una intervención organizacional, que se transforman en reglas y pautas de comportamiento.

Cuadra P, Alejandro & Veloso B, Constanza (2007).

Marco teórico

Para hablar de motivación y satisfacción laboral, y poder comprender su importancia en el ámbito laboral se tienen en cuenta dos teorías que tienen suma relevancia en el tema, comprendiendo que permiten abarcar desde diversos puntos de vista la importancia de un bienestar laboral.

Teoría de Maslow

Los individuos se encuentran motivados por 5 categorías de necesidades: fisiológicas (alimentos, descanso y vestuario), de seguridad (física, de empleo, orden y estabilidad), sociales (relaciones interpersonales, amor y sentido de pertenencia), autoestima (reconocimiento, status y autoestima) y autorrealización (autosatisfacción). de acuerdo a esto las necesidades humanas se estructuran de acuerdo a una escala, donde algunas son prioridad y solo cuando estas están satisfechas, se puede acceder a necesidades de orden superior (Maslow, 1994)

Evidentemente, cuando se jerarquiza las necesidades del hombre, estas entran en la pirámide de Maslow de acuerdo a la dimensión que se aborde. Dentro de las cuales se van satisfaciendo de manera descendente, es decir desde un nivel biológico y fisiológico, hasta el desarrollo humano para una mejor comprensión y desenvolvimiento social.

Una información relevante en la Teoría es que cuando son complacidas un número de necesidades, estas ya no ejercen como motivadores. Lo que da a entender que para incentivar a los colaboradores en la ejecución de sus actividades laborales es ineludible complacer sus necesidades insatisfechas. (Arraya y Pedrero, 2013)

En síntesis, cuando en el contexto laboral se satisfacen las necesidades de los trabajadores con respecto a la pirámide de Maslow, es necesario evaluar nuevamente el estado de los empleados, con el fin de emplear nuevas estrategias que atiendan otras necesidades insatisfechas. Para poder así mantener un equilibrio en la motivación laboral, y donde el trabajador puede ejercer un buen desempeño.

Teoría de Motivación e Higiene

Según Herzberg (1959) la teoría centraliza su enfoque en el trabajo en sí mismo como origen primordial de satisfacción. Señala la relevancia de las particularidades del lugar y las experiencias organizacionales. Es decir, el trabajo se convierte en un espacio motivador donde los elementos interactúan para poder satisfacer las necesidades del trabajador.

También teniendo en cuenta los factores que contribuyen a la satisfacción se dan a conocer como íntimos, motivadores o satisfactorios, los factores que ocasionan insatisfacción se consideran externos, de higiene, insatisfactorios o de soporte. Los componentes intrínsecos se correlacionan con los contenidos laborales (el amor por sí mismo, el compromiso, entre otros) y los factores externos lo crean con el ámbito laboral (relaciones con el empleador, el sueldo y las relaciones con los compañeros de trabajo, etc). (Arraya y Pedrero, 2013)

Por lo tanto, desde la concepción de esta teoría la motivación se centra en el trabajo, donde los elementos que derivan del puesto de trabajo, gestión, conocimiento, entre otros son de carácter motivador, por ende, las empresas deben desarrollar mecanismos que garanticen a estos como impulsos positivos.

Por el contrario, los elementos externos como las relaciones, salario, controles, entre otros que afectan la percepción y desenvolvimiento del trabajador, son considerados insatisfactorios. Por consiguiente, las empresas deben estar en constante evaluación de los mismos, con el fin de no interrumpir el bienestar y motivación de los empleados, y así lograr los objetivos efectivamente.

Marco empírico

La investigación “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena” la que se se realizó en el año 2017 en Santiago de Chile, su objetivo es determinar la correlación entre satisfacción y clima organizacional de profesores y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Estos datos fueron recolectados utilizando una muestra de 166 empleados de una universidad pública de Chillán, distinguidos según estamento en profesores y administrativos, Estudio cuantitativo, correlacional. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Este cuestionario tiene un formato de escala tipo Likert, el cual mide la satisfacción laboral en las organizaciones), Cuestionario sociodemográfico y laboral, Escala de medición para clima organizacional de Koys y DeCotiis. teniendo como resultado, que los colaboradores más satisfechos y que observan un nivel mayor de clima laboral son los que llevan más de 15 años en la empresa, los que tienen mejores condiciones y los que poseen contrato de titular se hallan más satisfechos laboralmente y los a contrata observan un nivel de clima organizacional más alto.

El estudio denominado “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado” del año 2017 en Perú, su objetivo es establecer la relación entre la satisfacción y motivación laboral de los colaboradores de Socios en Salud Sucursal Perú; así mismo, definir el grado de motivación del particular según la Teoría Bifactorial de Herzberg y determinar el nivel de satisfacción del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. Se tomó una muestra de 136 personas, que trabajaban en las 5 oficinas locales. Estudio de tipo descriptivo, observacional y transversal de tipo relacional – cualitativo. Arrojando como resultados que el grado de motivación laboral fue "medianamente

motivado" (49.3%). Respecto a los factores higiénicos, los colaboradores resultaron regularmente motivados (46.3%), y los factores ascendentes promedios globales fueron: "Relaciones con el jefe" y "Relaciones con los compañeros de trabajo", mientras que los de menor media fueron: "Prestigio o status" y "Políticas y directrices de la organización".

Otra investigación encontrada fue "Clima organizacional y satisfacción en los trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana" realizada en el año 2015 en Perú, la cual tenía como objetivo principal permitir perfeccionar los procesos internos de valoración anual del desempeño laboral de la institución. Esta muestra se dio con 107 trabajadores. Su tipo de estudio es cuantitativo no experimental. Los instrumentos que se utilizaron fueron escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach, el cual se utiliza como herramienta de evaluación psicológica. Los resultados alcanzados demuestran que existe superioridad del Nivel Medio (57.9%), por tanto, un conveniente clima organizacional es un componente indefectible en la institución ya que incide en la satisfacción laboral; consumando que hay un vínculo causa-efecto verdadero entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores del Instituto.

Otra investigación que se relaciona es "factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia" realizada en el año 2016 en Colombia, su objetivo fue identificar los componentes de motivación en los empleados del área de la construcción en Colombia, con una muestra 190 operadores entre auxiliares, maestros de obra, ingenieros, directores de obra, este es un estudio exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativa, por lo que el instrumento que se utilizó fue "Study Of Motivators And Demotivators Affecting The Performance Of Employees In The Construction Industry – Questionare",

obteniendo como resultado que las razones más relevantes en la motivación laboral son la formación para el empleo, El agradecimiento de sus jefes, el permitir adquirir nuevas habilidades y destrezas por medio de las tareas con mayor grados de dificultad que requieren sacrificio, pero generan superación.

Por último, el estudio “Motivación laboral en conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín” realizado en el año 2019, tuvo como objetivo describir los aspectos motivacionales presentes en los conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín, la muestra fue de 20 conductores, con un enfoque de investigación cuantitativa, se emplea el instrumento Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) Toro (1992), este instrumento, se constituye de 75 ítems los cuales están enlazados a la motivación interna, medios favoritos para conseguir retribuciones ansiadas en el empleo y motivación externa, concluyendo que los conductores están moderadamente motivados y esto varía de acuerdo a los factores es por esto que el primer factor la motivación interna cuenta con una puntuación alta y por lo contrario el reconocimiento es quien obtiene la puntuación más baja, por otra parte en los medios preferidos el factor con mayor puntaje es la aceptación a la norma y la de menor puntaje es expectación y por último en la motivación externa presenta variaciones la puntuación baja es para el factor de promoción y su puntuación alta es el grupo de trabajo.

Capítulo 3.

Metodología

Tipo y diseño de investigación.

El actual trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, según Sampiere, Fernández y Baptista (2014) “se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica”(Pág 36). Este enfoque permitió la obtención de las variables significativas que intervinieron en la motivación y satisfacción laboral, en el cual se obtuvo datos más cercanos a la realidad laboral. Así mismo su alcance fue descriptivo con el fin de que se especificará y se identificará características importantes a considerar durante la investigación.

Participantes

Se dispuso de 15 participantes que son en su totalidad la población de la empresa odontológica PROQUALITY, entendiéndose por población según López (2004), es el grupo de individuos u objetos de los cuales se quiere saber algo en un estudio. Comprendiendo los diferentes cargos de los colaboradores en este caso de odontólogos y auxiliares.

Para la muestra se tomó los 15 colaboradores siendo este el 20% de mujeres y un 80% de hombres de edades entre los 20 y 40 años, en puestos administrativos un 20% y en la parte de técnicos un 80%, con condiciones económicas relacionadas al estrato 2 un 60% y estrato 3 un 40%, con el fin de que se obtuviera un diagnóstico más seguro de los factores que intervienen en ambiente laboral de la organización. El criterio de selección de los participantes en la muestra fue de manera voluntaria de acuerdo a esto se aplicó el instrumento al 90% de los trabajadores, para lo anterior se contó con el consentimiento informado.

Instrumento de recolección de datos

Con el fin de resolver el problema de investigación y para la adecuada recolección de datos, el grupo investigador con base a factores previamente identificados, diseñó el

cuestionario teniendo en cuenta el contexto personal y social del trabajador dentro la organización, la cual consta de cuatro variables; eje personal (concepción y percepción), eje social (clima organizacional), eje liderazgo (acciones gerenciales), eje organizacional (funciones generales cada una de estas variables consta de tres preguntas directamente relacionadas para un total de 12 preguntas las cuales son cerradas con única respuesta “sí” o “no”, se aplicó de manera presencial ya que se buscaba lograr información eficaz y verídica de los trabajadores. Según Torres, M., Paz, K, y Salazar (2016). la encuesta “Constituye el término medio entre la observación y la experimentación”. A su vez proporcionó la clasificación y análisis de carácter objetivo y confiable. De esta manera el cuestionario está dividido por ejes estratégicos que permitió obtener información y con ello contextualizar la problemática. (Ver anexo A)

Estrategias de análisis de datos

Por medio de la tabulación realizada en Excel se logró comparar información y disminuir errores que a su vez permitieron facilitar la representación gráfica como las relaciones que puedan tener cada una de las variables. Todo ello, con el fin de conocer el resultado de aquellos que tienen mayor impacto en los colaboradores de la organización.

Consideraciones éticas

En relación a las consideraciones éticas se tienen en cuenta lo siguiente: Ley 1090 de 2006 por la cual se rige el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. En el Artículo 2. Los psicólogos que practican su profesión en Colombia se presidirán de acuerdo a los siguientes principios universales, numeral 5 de confidencialidad, numeral 9 Investigación con participantes humanos de numeral. Así mismo en el Título VII Capítulo I De los principios generales del Código Deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de Psicología. Artículo 31. “Para la presencia, manifiesta o reservada

de terceras personas, innecesarias para el acto profesional, tales como alumnos en prácticas o profesionales en formación, se requiere el previo consentimiento del usuario”. Capítulo VI Del uso de material psicotécnico, Artículo 45. 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”.

Conservando lo antes nombrado y dispuesto por la Ley 1090 de 2006, es de suma importancia respetar los derechos de los participantes según la resolución 8430 de 1993, Título II, Capítulo 1. De los aspectos éticos de la investigación en seres humanos. Artículo 5. “En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar”. Artículo 6. Contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones situadas en la actual resolución. (Anexo B).

Capítulo 4.

Resultados

Para el desarrollo de esta investigación una vez conocido y aplicado el método de investigación, se procede a analizar la información adquirida, se contó con un instrumento de aplicación como lo es la encuesta para identificar todos aquellos factores del clima organizacional que intervinieron sobre motivación y satisfacción laboral.

Los resultados se presentaron partiendo de 4 ejes (personal, social, de liderazgo y organizacional), los cuales permitieron elaborar los ítems que se utilizaron en la encuesta, estos fueron los pilares para dar respuesta a los interrogantes que surgieron.

Eje Personal

Partiendo de la figura 1 (Ver anexo C), es de resaltar que la mayoría de los trabajadores se sintieron a gusto con el trabajo que desempeñan, representado en un 75% de los encuestados, de igual manera, un 60% manifestaron que la labor que desempeñan está relacionada con la autorrealización, tanto a nivel personal como profesional. Sin embargo, un 60% de los trabajadores manifestaron que no reciben incentivos dentro de los planes de remuneraciones por nivel de desempeño, teniendo así una oportunidad de mejora con respecto a la gestión empresarial.

Eje social

En relación con la figura 2 (Ver anexo D), el 60% de los encuestados manifestaron que el ambiente de trabajo es bueno y ameno en relación con las labores, sin embargo, por otra parte, se tiene que más del 80% de los encuestados expresaron que la empresa no fomenta el compañerismo dentro de la filosofía de gestión, así como no aplica mecanismos de mejora continua en las falencias presentadas en relación con la motivación y satisfacción, así como en las condiciones laborales.

Eje de liderazgo

Partiendo de la figura 3 (Ver anexo E), se puede observar un liderazgo mínimo dentro de la gestión administrativa, donde el 70% de los encuestados manifestaron no prestar las condiciones necesarias para un liderazgo íntegro, que plantee la orientación en base a la participación y opiniones de los colaboradores. Por lo tanto, se pudo deducir que es un escenario donde pueden derivar las falencias presentadas en cuanto a motivación y satisfacción laboral.

Eje de Organizacional

Partiendo de la figura 4 (Ver anexo F), se puede observar diversos factores que contribuyen a la motivación, sin embargo, ante los ejes anteriores la práctica organizacional puede presentar falencias que impactan de manera negativa en estos elementos. El 60% de los encuestados manifestaron que hay oportunidades de crecimiento y conocimiento en la empresa, así como un 80% dieron a conocer los mecanismos necesarios para quejas y solución de conflictos, sin embargo, 53% de los trabajadores estuvieron de acuerdo que no se cumple la misión y visión en función de las aspiraciones de los empleados, considerando la motivación y satisfacción laboral como elementos esenciales.

Discusión

Si bien las organizaciones cada vez se exponen a diversos cambios desde diferentes ámbitos, uno de ellos es la expansión del mercado desde un enfoque global lo que implica mayor capital humano, por esto la gestión humana y la importancia del componente humano se posiciona como una herramienta clave ante las complejidades de la dinámica actual, es por esto que la presente investigación va de la mano con la investigación de Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba, Y Padilla. (2017), quienes señalan que los estudios a los factores de motivación y satisfacción laboral permiten generar un diagnóstico sobre dicha situación en la empresa, que si bien son utilizados a nivel organizacional, permitirían que se generen estrategias dirigidas al entorno de clima laboral y así mejorarlo.

En tal sentido, partiendo de los resultados obtenidos se desarrolla un escenario donde existen oportunidades y factores con los cuales se pueden trabajar bajo mecanismos estratégicos que respondan tanto a las exigencias de la empresa, como de los trabajadores, y con ello generar mayor motivación y satisfacción laboral. Sin embargo, desde la concepción de los encuestados

también existen falencias que pueden relacionarse con la práctica, es decir, pocos incentivos, menor participación, liderazgo débil, así como falencias en la evaluación del desempeño y motivación, para esto Herzberg (1959) en la teoría de motivación e higiene, hace referencia o señala algunas estrategias que permitirán mejorar dicho factor como lo son eliminación de controles innecesarios, conceder más autonomía en las actividades, introducción a nuevas tareas.

En un estudio realizado por Montoya H, María P. (2019) para medir la motivación laboral en conductores de una organización transportadora de la ciudad de Medellín se pudo evidenciar que dos factores importantes en los niveles de motivación y satisfacción son el reconocimiento y trabajo en equipo realizando un comparativo con los odontólogos de la empresa con la cual realizamos la investigación y si se contrasta con la teoría, los resultados muestran una gestión humana con falencias en estos dos factores y adicional en otros, pudiendo notarse en los pocos incentivos, falta de reconocimiento, las inexistencias de programas de crecimiento, las poca atención a las demandas de los empleados, entre otros factores que inciden de manera negativa, e impactan tanto en la gestión, como en los resultados que se pueden lograr.

Por último, los resultados plantean la demanda de diseñar programas que atiendan de manera oportuna a las falencias con el fin de mitigarlas, y con ello mejorar las condiciones laborales, así como brindar acompañamiento a los trabajadores en un enfoque de sostenibilidad social, que impliquen diversas dimensiones. En consecuencia, deja abierto un espacio para la mejora continua, desde diversos ámbitos y por tal motivo esto nos lleva a pensar que sin importar las delimitaciones que se realicen y las comparaciones entre personal de diversas empresas el tema de motivación y satisfacción de cada individuo está relacionado con sus propias

necesidades y la forma en que la organización logra agrupar estas individualidades y las convierte en colectivas enfocadas al cumplimiento de resultados.

Conclusiones

Con la presente investigación se pudo evaluar los diferentes factores que intervienen en la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización PROQUALITY, esto con el fin de conocer y entender qué necesidades, falencias y aspectos se deben tener en cuenta para lograr un buen desempeño en cada uno de los colaboradores, para que así mismo se pueda evidenciar un cumplimiento en los objetivos de la organización.

Por otro lado, se conocieron cada una de las percepciones de los colaboradores para que sujetos a esto se pudiese evidenciar un cambio hacia lo positivo y así, perfeccionar la calidad de vida y el bienestar laboral de cada uno de ellos.

Las empresas deben emplear los mecanismos necesarios para alcanzar sus metas, donde la gestión humana es uno de los pilares más importantes. Es así como desde la investigación realizada, se pudo lograr los objetivos en un 100%, considerando relación con las falencias en la empresa, en referencia a las acciones emprendidas en función de la motivación y satisfacción del personal.

Inicialmente, con la aplicación del cuestionario se pudo identificar los diferentes factores que inciden de manera negativa, tanto en la cognición y percepción del empleado. Además, se pudo evaluar la posición del trabajador de acuerdo a la gestión de la empresa, y con ello determinar un escenario que se contrasta con la teoría y demuestra diferentes falencias que repercuten en la productividad, rentabilidad y mayor desenvolvimiento de los empleados.

Por consiguiente, queda abierto un espacio para la propuesta de mejoras continuas por parte de la empresa, donde puedan atender estas falencias con mecanismos que involucren a los empleados, como una herramienta de integración que promueva la sostenibilidad social y desarrollo humano desde el entorno interno, para mejoras progresivas a futuro. Se puede ultimar que se ha realizado satisfactoriamente el propósito de este proyecto dado que permitió poseer una perspectiva más extensa sobre los diferentes aspectos que influyen en los colaboradores de forma positiva y negativa con respecto a la motivación y satisfacción que encuentran con relación a su puesto de trabajo, las relaciones interpersonales y los directivos de la organización.

Limitaciones

En base a la metodología aplicada, se encontraron ciertas limitaciones que impedían llevar a cabo el proyecto, partiendo en cuanto a la disponibilidad de directivos, es decir, solamente se pudo aplicar el instrumento a los empleados subalternos, además se aplicó a un 90% de trabajadores, el otro 10% no manifestó interés en realizar dicho instrumento, Por lo tanto, se conoce la información desde cierto porcentaje del plano del subordinado.

Recomendaciones

En relación con las conclusiones del presente proyecto es necesario plantear y proponer diversas acciones que permitan mejorar de manera continua las falencias que se presentan en función de la motivación y satisfacción laboral dentro de la gestión humana de la empresa.

Teniendo que:

- Evaluar las condiciones y políticas laborales en relación de las exigencias y aspiraciones de los trabajadores como un mecanismo que aporte las estrategias pertinentes.

- Proponer y desarrollar planes de motivación, satisfacción, crecimiento laboral desde la educación y la participación colectiva
- Plantear y desarrollar mecanismos de evaluación del desempeño para la toma de decisiones y la aplicación de incentivos que mejoran la conducta del trabajo, así como la motivación
- Evaluar la motivación y satisfacción de los trabajadores de manera constante para la mejora continua de las falencias que se puedan presentar, ya que pueden variar.
- Fomentar el trabajo en equipo y compañerismo dentro de la organización para mejorar el clima organizacional.

Referencias bibliográficas

- Araya-Castillo, Luis; Pedreros-Gajardo, Margarita (2009) Análisis De Las Teorías De Motivación De Contenido: Una Aplicación Al Mercado Laboral De Chile Del Año 2009 Revista de Ciencias Sociales (Cr), vol. IV, núm. 142, 2013, pp. 45-61 Universidad de Costa Rica San José, Costa Rica. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Arrieta-Salas, Carlos; Navarro-Cid, José (2008) Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes Actualidades en Psicología, vol. 22, núm. 109, 2008, pp. 67-89 Instituto de Investigaciones Psicológicas Jan sosé, Costa Rica
- Chaparro Espitia, Leovany Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada) INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 16, núm. 28, julio-diciembre, 2006, pp. 7-32 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia
- Cuadra Peralta, Alejandro, & Veloso Besio, Constanza (2007). LIDERAZGO, CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES. Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, 2(22),43-58.[fecha de Consulta 3 de Noviembre de 2020]. ISSN: 0716-498X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=650/65027764004>
- Estrada Mejía, Sandra; Restrepo de Ocampo, Luz Stella; Roncancio Restrepo, Claudia Patricia Cómo influyen los factores de motivación en la satisfacción de los empleados dentro de una organización Scientia Et Technica, vol. XIII, núm. 37, diciembre, 2007, pp. 345-350 Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia

Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. G. (s.f.). Métodos de recolección de datos para una investigación.

Recuperado de http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf ,Pag 4

Giraldo, G. D & Naranjo A. J.A (2014) Liderazgo desarrollo de concepto, evolución y tendencias.

Universidad del rosario
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8672/1026275656-2014.pdf?sequence=1>

Herzberg, F.; Mausner, B. y Snyderman, B. The motivation to work. Estados Unidos: John

Hernández Herrera, Claudia Alejandra LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE

LOS DOCENTES EN DOS INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA MEDIA SUPERIOR

Investigación Administrativa, núm. 108, julio-diciembre, 2011, pp. 69-80 Escuela

Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás Distrito Federal, México

Manosalvas Vaca, Carlos Anibal; Manosalvas Vaca, Luis Oswaldo; Nieves Quintero, Jorge El

clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su

relación AD-minister, núm. 26, enero-junio, 2015, pp. 5-15 Universidad EAFIT

Medellín, Colombia

Maslow, A. H. "A theory of human motivation". Psychological Review 50. 1943: 370-396

Marín, K. O., Ruiz, A. A. & Henao, E. A. (2016). La motivación como un factor clave de éxito en

las organizaciones modernas. Colección Académica de Ciencias Sociales, 3(2), 22-35.

Marin, S, H.S. & Placencia, M, M. D. (2017) Motivación y satisfacción laboral del personal de

una organización de salud del sector privado. Scielo. PP 4-

11<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>

Marulanda V, Flor Á, Montoya R, Iván Al & Vélez R, Juan M. (2014), Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento, 36. Universidad del Norte, 206-238.

<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n36/n36a08.pdf>

Montenegro S, Francisco J. (2016) FACTORES MOTIVACIONALES EN EMPLEADOS DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN EN COLOMBIA (Trabajo de grado magister), Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>

Montoya H, María P. (2019) Motivación laboral en conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín en el año 2019 (Trabajo de pregrado), Universidad Corporación Universitaria Minuto de Dios, Medellín, Colombia.

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/10898/T.P_MontoyaHenaoMar%C3%ADaPaulina_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. Y Padilla, A. 2017.

Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Scielo. vol.19 no.58

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

Naranjo Pereira, María Luisa Motivación: Perspectivas Teóricas Y Algunas Consideraciones De Su Importancia En El Ámbito Educativo Educación, vol. 33, núm. 2, 2009, pp. 153-170 Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Ríos Ríos, R. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. **Recuperado de** <https://www.poli.edu.co/content/repositorios-digitales>

Sampiere, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación sexta edición <http://observatorio.epacartagena.gov.co/>

Sánchez Trujillo, Magda Gabriela; García Vargas, Ma. De Lourdes E. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio *Scientia Et Technica*, vol. 22, núm. 2, junio, 2017, pp. 161-166 Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia

Sanín Posada, John Alejandro; Salanova Soria, Marisa Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios *Universitas Psychologica*, vol. 13, núm. 1, 2014 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia

Queipo, Beatriz y Useche, María Cristina (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, VIII (3), 486-496. [Fecha de consulta 24 de junio de 2020]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/2808030>

Anexos.

Anexo A. Instrumento diagnóstico de recolección de datos

ENCUESTA DE MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL			
		FECHA:	
Nombre y apellido: _____			
N°cedula: _____ Sexo: _____ Edad: _____ Estado civil: _____ Estrato socioeconómico: _____			
¿Tiene hijos? : Si _____ No _____ ¿Cuántos?: _____			
<p>A continuación se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de identificar los diferentes factores que intervienen en la motivación y satisfacción laboral, para ello se les pide responder todas las preguntas con absoluta honestidad y libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleje mejor su situación marcando con una X la respuesta que corresponda considerando la escala.</p> <p>SI: Siempre , NO: Nunca</p>			
PREGUNTAS			
Eje personal (Concepcion y percepcion)		SI	NO
1. ¿Se siento agusto con las funciones que desempeña en su trabajo?			
2. ¿Recibo algun incentivo, reconocimiento o comison cuando realizo un buen trabajo?			
3. ¿voy a trabajar por que es un medio para realizar mis proyectos ?			
Eje social (clima organizacional)		SI	NO
4. ¿ Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?			
5. ¿ Cree que en la empresa se fomerta el compañerismo y la unión entre los colaboradores?			
9. ¿ Mis opiniones en el trabajo son tomadas en cuenta por otros colaboradores para la mejora continua ?			
Eje administrativo (Acciones gerenciales)		SI	NO
7. ¿ Encuentra apoyo en el líder de la empresa para adquirir nuevos conocimientos?			
8. ¿ Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?			
9. ¿ Mis opiniones en el trabajo son tomadas en cuenta?			
Eje organizacional (Funciones generales)		SI	NO
10. ¿ ha tenido oportuniades en el trabajo para aprender y crecer?			
11. ¿ la mision y vision de la compañía me hace sentir que mi trabajo es importante?			
12. ¿ si tiene problema o situacion inusual ¿ sabe donde acudir para encontrar la solucion?			
<p>Factores de motivacion laboral intrinsecos y extrinsecos: Los primeros vienen del entendimiento personal del mundo y los segundos vienen de la incertivación externa de ciertos factores.</p> <p>Concepto:</p>			
Revisado por			

Anexo B. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Factores de motivación y satisfacción laboral en la empresa PROQUALITY

Investigadores: Lina Yireth Ramírez Bermúdez

Lina Maria Eusse Mazo

Karen Julieth Dávila Rueda

Paula Gineth Riaño Donato

Luz Andrea Carantonio Buitrago

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa PROQUALITY. El objetivo general del plan de mejora es identificar los factores del clima organizacional que intervienen en la motivación y la satisfacción de los odontólogos.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico no podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Entiendo que este estudio busca identificar los factores del clima organizacional que intervienen en la motivación y la satisfacción de los colaboradores de la empresa y consistirá en responder una encuesta, que en promedio su aplicación tendrá una duración de 10 minutos y estoy en conocimiento que la información registrada será de carácter confidencial.

Declaración consentimiento informado

Fecha: _____

Yo _____ con cedula de ciudadanía n° _____ en el cargo _____ en uso de mis facultades Legales, mentales, como colaborador (a) de la empresa odontológica PROQUALITY de la ciudad de Medellín y sin ninguna clase de presiones, faculto y autorizo, para que se pueda realizar la encuesta, de acuerdo con los conocimientos del estudiante de psicología. Igualmente advierto que se me ha puesto en conocimiento los procedimientos y sus propósitos.

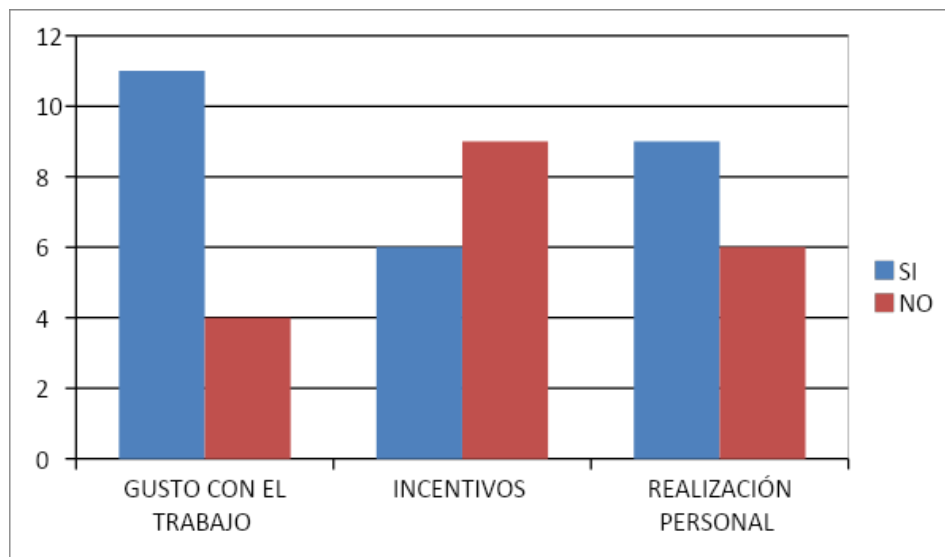
Acepto las condiciones que se me presentan en este documento dado en _____ el día _____ del Mes de _____ del año _____.

Para constancia se firma la conformidad.

Nombres y apellidos del trabajador	Firma	Fecha

Anexo C. Eje personal

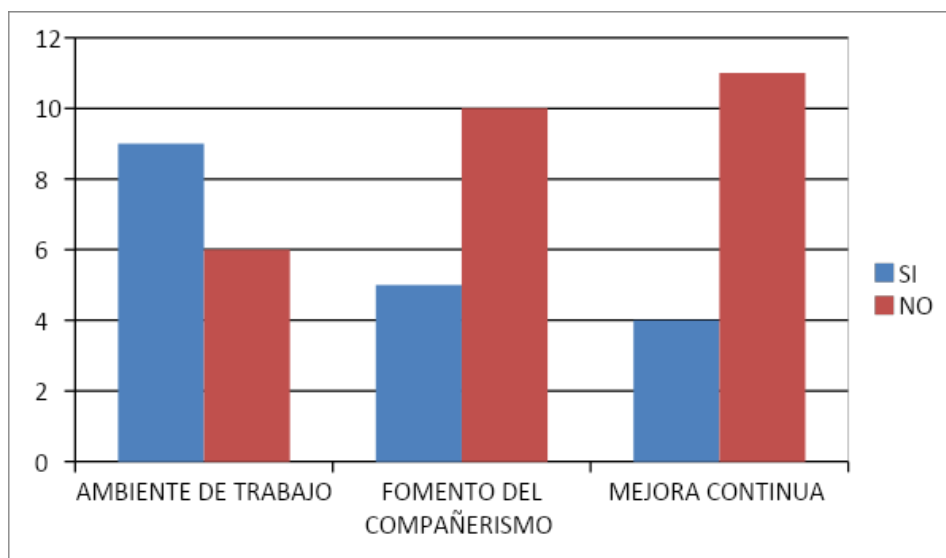
Figura 1 – Gráfico eje personal – Concepción y Percepción



Fuente: Elaboración Propia

Anexo D. Eje social

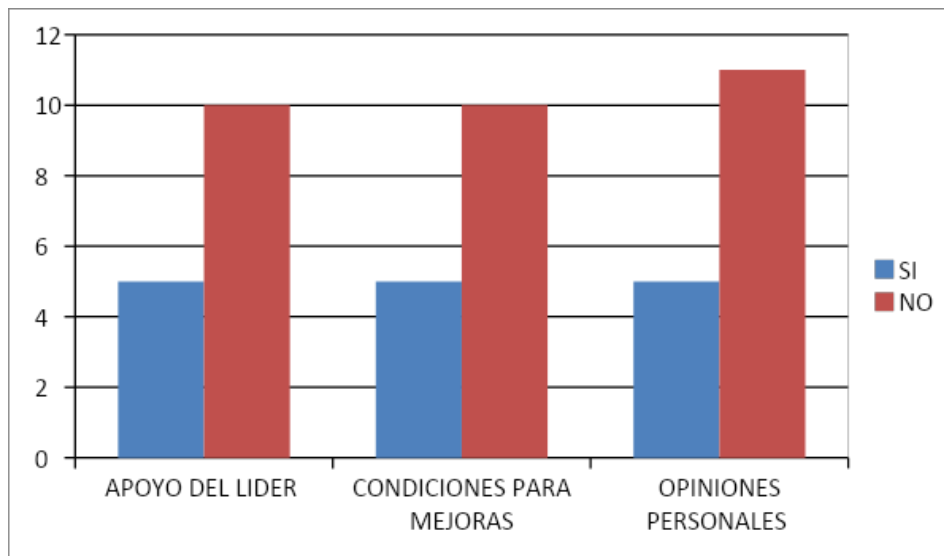
Figura 2 - Gráfico Eje social – Clima organizacional



Fuente: Elaboración Propia

Anexo E. Eje Liderazgo

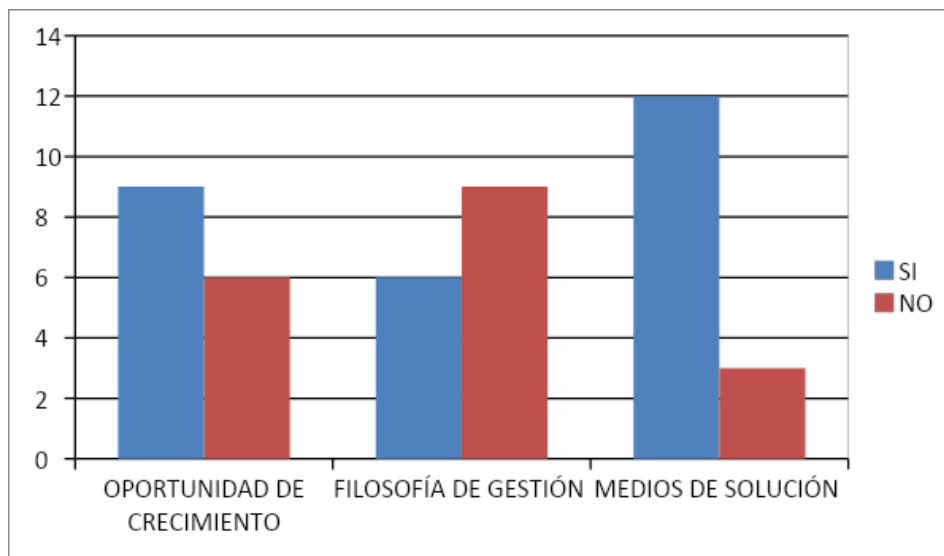
Figura 3 – Eje Liderazgo – Acciones gerenciales



Fuente: Elaboración Propia

Anexo F. Eje Organizacional

Figura 4 – Gráfico del eje Organizacional – Funciones generales



Fuente: Elaboración Propia

Anexo G. Link material Multimedia

<https://www.youtube.com/watch?v=0IQUEvVeCZO&feature=youtu.be>