



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
BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA LABORAL
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA VIRTUAL

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
FACTORES DE MOTIVACIÓN LABORAL DEL ÁREA DE FIDELIZACIÓN DE UNA
EMPRESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

PRESENTA:

ADRIANA PATRICIA RUBIANO PRIETO CÓDIGO 1911022427
MARIA CAMILA SUÁREZ HERNÁNDEZ CÓDIGO 1721022843
MAYERLEN FLOREZ MERIÑO CÓDIGO 1811981519
PAOLA CRISTINA VALENCIA AGUIRRE CÓDIGO 1821980564
SANDRA SANTANA CÓDIGO 100067690

SUPERVISOR:

HEIDI JACQUELINE URREGO VALENCIA. MGS.

BOGOTÁ, MARZO - JUNIO 2022.

Tabla de Contenidos

ii

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	4
Descripción del contexto general del tema.....	4
Planteamiento del problema.....	5
Pregunta de investigación.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación.....	6
Capítulo 2. Marco de referencia.....	7
Marco conceptual.....	7
Motivación.....	7
Productividad.....	8
Planes de carrera.....	8
Satisfacción laboral.....	8
Retribución económica.....	8
Marco teórico.....	9
Teoría Dual de Herzberg.....	9
Marco Empírico.....	10
Capítulo 3. Metodología.....	12
Tipo y diseño de investigación.....	12
Participantes.....	12
Instrumentos de recolección de datos.....	12
Estrategia del análisis de datos.....	13
Consideraciones éticas.....	13
Capítulo 4. Resultados.....	14
Discusión.....	19
Conclusiones.....	21
Limitaciones.....	22
Recomendaciones.....	22
Referencias bibliográficas.....	23
Anexos.....	27
Anexo 1.....	27
Consentimiento informado.....	27
Anexo 2.....	29
Herramienta de medición.....	29

Lista de tablas

Tabla1. Datos sociodemográficos.	13
---------------------------------------	----

Lista de figuras

Figura 1. Conformidad con la retribución económica.....	15
Figura. 2. Plusvalor trabajo retribución - económica.....	15
Figura 3. Motivación en cuanto a retribución económica	32
Figura 4. ¿Se cubre necesidades básicas con la retribución económica?.....	32
Figura 5. ¿Se toman en cuenta la idea de los trabajadores?.....	32
Figura 6. Comodidad de las instalaciones de trabajo.....	34
Figura 7. Resolución de inconvenientes laborales.....	34
Figura 8. Comunicación en el trabajo.....	34
Figura 9. Cooperación entre los compañeros de trabajo.....	18
Figura 10. Retroalimentación en el trabajo.....	18
Figura 11. Supervisión para realizar el trabajo.....	19
Figura 12. ¿El trabajo podría ser mejor remunerado en otra empresa?.....	19

Resumen.

Introducción. Los programas de bienestar resultan ser una estrategia crucial para lograr mantener la motivación de los trabajadores, el ambiente laboral y la calidad de vida del colaborador, pues potencian el compromiso de estos hacia su labor y hacia la empresa, beneficiando con esto la productividad empresarial. **Objetivo.** Identificar de qué manera la retribución económica, la flexibilidad en los horarios y el ambiente laboral se constituyen en factores de motivación laboral en los asesores del área de fidelización al cliente en una empresa de Servicios Tecnológicos de la ciudad de Bogotá. **Metodología.** El estudio es llevado a cabo bajo un enfoque cuantitativo con un diseño transeccional-descriptivo, en el que se implementó una muestra poblacional dirigida por cuotas, tomando en cuenta la participación de 16 colaboradores del área de fidelización, a los que se les aplicó un cuestionario como herramienta de recolección de datos. **Resultados.** Dentro de estos, se evidenció que existe un bajo nivel motivacional con relación a tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores con relación a ciertos aspectos de su trabajo, también se encontró que el 37,5% de la población abordada, ha considerado en algún momento que su trabajo puede ser mejor remunerado en otra empresa. **Conclusiones.** Se determinó que los factores como la retribución económica, la flexibilidad y ambiente laboral son elementos relevantes al momento de motivar al talento dentro de una empresa, sin embargo, deben ser tenidas en cuenta estrategias nuevas que permitan consolidar el recurso humano de la misma.

Palabras clave: motivación, productividad, planes de carrera, satisfacción laboral, retribución económica.

Capítulo 1.

Introducción.

La introducción llevada a cabo a continuación tiene como principal función contextualizar al lector acerca de la problemática que se tiene prevista abordar, así como la descripción de esta al interior de la empresa, además de esto, son presentados los objetivos siendo estos la estructura fundamental del proyecto investigativo. Por último, está dada la justificación encargada esta de fundamentar la relevancia que se tiene al llevar a cabo este estudio.

Descripción del contexto general del tema.

La problemática de la motivación en el ámbito laboral cuenta con un soporte investigativo amplio, esto debido a la importancia que supone para el desempeño laboral contar con colaboradores motivados que trabajen de manera mancomunada hacia la consecución de objetivos comunes (Rodríguez-Sánchez, 2020).

De otra parte, los programas de bienestar resultan ser una estrategia crucial para lograr mantener la motivación de los trabajadores, el ambiente laboral y la calidad de vida del colaborador, pues potencian el compromiso de estos hacia su labor y hacia la empresa beneficiando con esto la productividad empresarial (Mazloum e Isea, 2017).

En Estados Unidos se desarrolló una certificación dirigida a empresas socialmente responsables, también denominadas Empresas B, las cuales son evaluadas desde cinco dimensiones, gobernanza, trabajadores, comunidad, medio ambiente y clientes; según los datos arrojados por esta evaluación con referencia al área de impacto de los trabajadores, el compromiso laboral de estos es del 79% para las empresas B de América Latina, con relación a los niveles de satisfacción hacia los beneficios monetarios y no monetarios, estos presentaron un porcentaje bajo de satisfacción dentro de la población trabajadora (Soria-Barreto et al., 2021).

De otra parte, el estudio realizado por Evia (2019) en el año 2015, tuvo como objetivo medir la motivación de los trabajadores y tomó como referencia 13 países alrededor del mundo; los resultados arrojados permitieron observar que son reducidas las empresas en las cuales los trabajadores se encuentran motivados, no obstante, en este

mismo se pudo evidenciar que Estados Unidos y China son los países en que los índices de motivación laboral son más elevados presentando un 19%.

A su vez, la investigación realizada por Bohórquez et al. (2020), en 435 trabajadores de una empresa municipal concluyó que el 25% de estos no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos con el trabajo desempeñado al interior de la empresa. Por su parte, Puma y Estrada (2020) evidenciaron que los altos niveles de motivación laboral en 80 trabajadores de la Corte Superior de Justicia favorecen un mayor compromiso y mejor desempeño hacia la labor desarrollada.

En lo que respecta a Colombia, la empresa Performia (2017), adelantó una encuesta en la que abordó a 374 personas con la finalidad de conocer que pensaban los colombianos con relación a la motivación laboral en el país, los resultados reflejaron que el 46% de los encuestados consideran que la remuneración salarial no es lo más importante para optar a un cargo, además de esto el 65% de las personas afirmaron que las empresas en el país no motivan de manera eficaz a sus colaboradores, de igual forma, el 53% de los consultados señaló la importancia de ser motivados por parte de las empresas para ser productivos en el desempeño de su cargo.

Planteamiento del problema

Según Peña y Villón (2018), “La satisfacción laboral se encuentra directamente relacionada con aspectos como la motivación, las relaciones laborales y el entorno laboral” (p. 179). Es por ello que las empresas con altos grados de responsabilidad frente a cada uno de los procesos dados al interior, hoy por hoy muestran un interés asiduo por proporcionar al equipo de trabajo unas condiciones laborales holísticas que permitan un desempeño óptimo de sus funciones, en donde ciertamente los aspectos de la motivación y el sentido de pertenencia son generadores de productividad, eficiencia, lealtad y compromiso hacia la organización, conllevando finalmente a una satisfacción laboral estable (Bonilla et al., 2015).

La empresa Ip Technologies se especializa en brindar Servicios de Tecnología de la Información (TI), esta se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001, lo cual habla muy bien de sus prácticas organizacionales; al ser una organización con más de 260 colaboradores requiere de un constante compromiso, para lograr un ambiente laboral que

sea idóneo en cada una de sus áreas de trabajo, garantizando de esta manera un Recurso Humano motivado y comprometido con las metas establecidas.

Bajo este preámbulo se presenta la necesidad de conocer los factores motivacionales que son más relevantes para los asesores del área de fidelización de la empresa, dado a que se están presentando ausencias no autorizadas por parte de estos, lo que ha conllevado a que sean asumidas las labores por los demás asesores del área, generando una disminución en el ambiente laboral. Por lo tanto, lograr identificar cuáles son los factores motivacionales que más valoran los colaboradores, puede llegar a ser una fuente de información veraz para la empresa que le permita realizar ajustes al programa de beneficios con el que ya cuenta.

Pregunta de investigación.

¿De qué manera la retribución económica, la flexibilidad en los horarios y el ambiente laboral se constituyen en factores de motivación laboral en los asesores del área de fidelización al cliente en una empresa de Servicios Tecnológicos de la ciudad de Bogotá?

Objetivo general.

Identificar de qué manera la retribución económica, la flexibilidad en los horarios y el ambiente laboral se constituyen en factores de motivación laboral en los asesores del área de fidelización al cliente en una empresa de Servicios Tecnológicos de la ciudad de Bogotá

Objetivos específicos.

Conocer qué tan relevante es para los colaboradores la retribución económica como factor de motivación.

Indagar qué tan significativo resulta ser el ambiente de trabajo como factor de motivación en los trabajadores.

Sondear cuál es la importancia dada por los colaboradores al ambiente laboral como factor de motivación.

Justificación

Una economía dinámica y un mercado en constante evolución han impulsado a las empresas a desplegar esfuerzos que les permitan mantenerse vigentes en el mercado, por

lo tanto, disponer de un equipo de colaboradores que encuentre en los objetivos organizacionales la posibilidad de lograr y alcanzar sus objetivos personales no es tarea fácil (Canales-Farah et al., 2021).

Considerando las ausencias injustificadas que se han venido presentando por parte de los asesores del área de fidelización de la empresa, las cuáles a su vez han generado una reducción en el ambiente laboral, resulta de especial interés conocer cómo la retribución económica, la flexibilidad en los horarios y el ambiente laboral están siendo factores de motivación efectivos al momento de querer retener al colaborador dentro de la empresa como eje fundamental para el crecimiento y desarrollo de esta.

El presente estudio de investigación pretender llegar a ser un referente académico con relación a la temática de la motivación laboral y su comportamiento al interior de las empresas, de igual manera espera llegar a ser un aporte significativo en los estudios dados al interior de la empresa que apunten a mejorar el ambiente laboral de la misma a través del manejo motivacional en los colaboradores.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

El marco de referencia presentado a continuación, contiene la literatura que enmarca la temática con respecto a los factores motivacionales de los RRHH en las organizaciones, por lo tanto, se da inicio con la descripción de las variables establecidas por el trabajo, continuando con el estado del arte que permite ver las posiciones acerca del tema por parte de otros estudios e investigaciones, se concluye con el marco teórico, encargado de dar sustento teórico a la situación planteada.

Marco conceptual.

Motivación

La motivación es un concepto demasiado amplio y abordado por diversos autores, esta es definida por Chiavenato como una conducta la cual hace parte del comportamiento humano, esta se ve relacionada con causantes que generan una mayor voluntad al momento de llevar a cabo distintas actividades por factores externos.

Es así como surgen otros conceptos relacionados como lo es la motivación laboral la cual se ve definida como el efecto de la relación entre diversos estímulos y un sujeto,

para finalmente poder crear elementos que incentiven a un funcionario a lograr las metas propuestas dentro de una organización. (Peña y Villon, 2018).

Productividad

La productividad es un término relevante en el ambiente laboral ya que este aborda directamente la capacidad de un grupo de trabajadores en producir una cierta cantidad de servicios o de bienes, este también funciona como un indicador que tiene el fin de medir los impactos de distintos cambios en las políticas organizacionales relacionadas a las capacitaciones y moral de los trabajadores con el fin de buscar la mayor eficiencia. (Torreccilla, 2005).

Planes de carrera

El plan de carrera es un proceso dentro de las organizaciones que funciona como herramienta para aumentar la motivación de los colaboradores y optimizar recursos financieros de la empresa mientras se prepara al personal en distintas competencias y que de esta manera puedan tener mejores oportunidades profesionales y facilidades al momento de pretender ocupar altos cargos jerárquicos dentro de la organización, provocando así una retención de personal y de talento humano que crea pertenencia a la organización y un continuo crecimiento profesional mediante la planeación estratégica, esto para finalmente cumplir los objetivos organizacionales. (Mera, 2021).

Satisfacción laboral

En la psicología organizacional se maneja el término de satisfacción laboral el cual es definido por Palma (1999) como la disposición del colaborador o trabajador al momento de realizar alguna actividad relacionada con su labor profesional en el sitio de trabajo, esto va relacionado con distintos factores como lo son los beneficios laborales, medios de desarrollo en la organización, ambiente laboral o condiciones laborales entre otras, tal y como se menciona en el texto de la revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. (Juárez, 2012).

Retribución económica

El concepto de retribución económica que se asocia al derecho del trabajo se define como la compensación monetaria realizada por la organización o compañía que se dirige directamente al trabajador por una actividad profesional realizada, esta puede ser

de índole intelectual o física, tomando en cuenta diferentes factores en los lineamientos de la empresa para generar la retribución en modalidad de pago. (Casas, 2002).

Marco teórico.

Teoría Dual de Herzberg

El psicólogo Frederic Herzberg a través del informe *Motivation at Work* en 1959, dio a conocer la teoría bifactorial de la motivación e higiene, en la que se señala que el ser humano se halla regido por dos naturalezas, una que lo orienta a suplir las necesidades básicas (subsistencia y protección) y otra en la cual se llevan a cabo sentimientos de autorrealización (Madero, 2020).

Para Herzberg, el desempeño por parte de los trabajadores va a estar condicionado a estas dos naturalezas, que, en palabras técnicas dadas por el mismo autor, son relacionadas a factores de motivación y factores de higiene, siendo precisamente uno intrínseco y otro extrínseco.

En cuanto a los factores de motivación (intrínsecos) estos se ven anclados a la sensación del logro, el crecimiento tanto personal como profesional, la confianza y la autonomía; de otro lado, se encuentran los factores de higiene (extrínsecos), de los cuales el colaborador no puede tener algún control sobre ellos, encontrándose, la remuneración económica, el lugar en el que se lleva a cabo su trabajo, la seguridad laboral y la política y directrices organizacionales, entre otros (Ipaguirre y Salazar, 2021).

Cabe anotar que los factores de higiene son los que realmente conllevan a promover un comportamiento favorecedor tanto para el mismo trabajador como para la empresa, pues estos se hallan conectados con los estados internos que activan la conducta hacia la consecución de un objetivo, mientras que, al referirse a los factores de higiene, estos cuentan con la particularidad, de que al encontrarse cubiertos, logran que el trabajador no se desmotive, pero al mismo modo no son generadores de motivación (Marín y Placencia, 2017)

Los aspectos motivacionales como un factor intangible deben ser construidos de manera holística por parte de la empresa como responsabilidad organizacional, pues a estos en la actualidad se les atribuye el éxito de las organizaciones, ya que el recurso humano ha entrado a ser un capital altamente importante en los procesos

organizacionales, que favorecen la competitividad organizacional (Parra, Bayona y Salamanca, 2019).

Marco Empírico.

En el estudio de diseño descriptivo llevado a cabo por García et al. (2015), se tuvo por objetivo identificar el factor motivacional que más prevalece en la PyMES de Cd. Obregón, para evaluar los intereses de 87 trabajadores según la teoría de los factores motivacionales, de logro, afiliación, poder, estima e incentivo económico. Los resultados obtenidos tras la aplicación de un instrumento de medición de tipo Likert permitió observar cómo la motivación de los colaboradores se halla distribuida entre los cinco factores mencionados anteriormente de manera equitativa. Sin embargo, se evidenció que el factor que menos relevancia presenta en los trabajadores es el de poder lo que denota la poca relevancia que se tiene de ordenar o vigilar alguna de las áreas de la empresa.

De igual manera, Gonzáles et al. (2018), indagaron la forma como incide el liderazgo transformacional en el clima organizacional de una empresa en Ecuador, el estudio cualitativo abordó 50 empleados entre hombres y mujeres a los cuales les fueron implementadas encuestas y entrevistas que permitieron observar la existencia de una deficiente comunicación entre los miembros de la empresa, ocasiona conflictos laborales como la desmotivación y una disminución notable en la productividad.

Curletto y Uicich, (2019) indagaron a través de un estudio cualitativo acerca de los factores motivacionales laborales en 87 jóvenes Millennials (18 a 38 años), para ello fueron implementadas entrevistas que arrojaron como resultados los principales motivadores de esta generación al momento de trabajar, dentro de estos se encuentran, los premios o incentivos, el reconocimiento al esfuerzo, la comunicación y las directivas claras, el apoyo y la asistencia, el buen trato, la flexibilidad horaria, la retribución económica entre otros.

Por su parte, Vaquero-Álvarez et al., (2018), llevaron a cabo la estimación del ambiente de trabajo en las bajas laborales, para de esta manera evidenciar la eventual relación que esta situación tiene con las variables clínico – laborales. En un estudio de enfoque cualitativo, se tuvo en cuenta una muestra poblacional conformada por 1016 colaboradores con alguna condición especial de salud temporal, la recopilación de la

información, fue dada a través de la implementación de un cuestionario sociodemográfico, un cuestionario dirigido a recabar datos acerca de la historia clínica – laboral y de las condiciones de trabajo percibidas por el talento, es decir, aspectos relacionados con el medio ambiente, las tareas realizadas y factores psicosociales organizacionales y entrevistas. Los resultados obtenidos, tras el diligenciamiento de estas herramientas de medición, permiten observar que la mayoría de los trabajadores desconocen cual es el riesgo que puede llegar a ocasionar la labor desempeñada en la empresa, situación evidenciada tras la evaluación del riesgo, también se evidenció un alto porcentaje de enfermedades digestivas, afecciones a la salud mental y lesiones musculoesqueléticas, dando por conclusión que la mayoría de incapacidades temporales dadas al interior de la empresa tienen relación directa a las condiciones laborales de los colaboradores, situación que a su vez se asocia con las bajas laborales y la falta de motivación de estos a su trabajo y empresa.

Faya et al., (2018) buscaron determinar la relación entre la autonomía del trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores en el área administrativa de una universidad en Perú; el estudio cuantitativo, abordó a 179 trabajadores de esta área, a los cuales les fue dado un cuestionario tipo Likert construido por los investigadores y validado por un panel de expertos, su implementación arrojó como resultados la favorabilidad que tienen las empresas a la hora de brindar autonomía al trabajador sobre la realización de su quehacer laboral, de otra parte, se hace referencia al horario de trabajo, pues, según el estudio al ser cumplido de manera justa un horario de trabajo, sin tener que quedarse por más tiempo, incrementa el nivel de satisfacción, sin embargo, se evidencia que los colaboradores sienten presión con respecto a su libertad de expresión.

Madero y Barbosa (2015), quisieron comprender las relaciones entre las prácticas organizacionales relacionadas con estrategias de alineamiento, cultura organizacional, iniciativas de innovación y prácticas laborales flexibles, con el desempeño de la empresa percibido desde la perspectiva del trabajador. Bajo un enfoque cuantitativo, fueron abordadas 96 personas en una empresa que maneja más de 500 colaboradores, a los cuales les fue aplicado una encuesta, la cual permitió observar que las estrategias planteada por la cultura organizacional son las que mejor impactan al rendimiento de la

misma, lo que indica que la flexibilidad en los procesos organizacionales y una dirección orientada a construir satisfacción laboral en los trabajadores se refleja en la productividad asertiva de toda una organización.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El presente estudio se ejecutó por medio de la implementación del enfoque cuantitativo, comprendido como una estrategia de medición que cuantifica y posteriormente lleva a cabo un análisis estadístico de los datos (Cadena-Iñiguez, 2017), el diseño del trabajo es transeccional - descriptivo, el cual es señalado por Sampieri et al. (2014), como “Aquel que recolecta la información en un solo momento, o tiempo único y que además describe las variables y analiza su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

Participantes.

La investigación tuvo en cuenta como universo poblacional a los trabajadores de la empresa Servicios Tecnológicos de la ciudad de Bogotá, la muestra poblacional fue dirigida hacia los asesores del área de fidelización y se dio mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, este tipo de muestreo se identifica por tener en cuenta las características y propósitos de la investigación (Otzen y Manterola, 2017). Los participantes al estudio estuvieron conformados por una totalidad de dieciséis trabajadores del área de fidelización al cliente, de los cuales el 62,6% (10) son de género femenino y el 37,5% (6), pertenecen al género masculino, todos en un rango de edad entre los 23 a 45 años y estrato socioeconómico 2 y 3. Para los criterios de inclusión, solo fueron tomados en cuenta colaboradores de la empresa mencionada, que desempeñaran el cargo de asesor de fidelización, en cuanto a los criterios de exclusión, no fueron tenidos en cuenta colaboradores de otra empresa y tampoco que aquellos que desempeñaran una función diferente a la solicitada por el proyecto

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento por el cual se realiza la recolección de los datos es un cuestionario de escala Likert, el cual fue elaborado en su totalidad por los investigadores del presente

trabajo y será aplicado de manera virtual; este cuestionario se halla compuesto por 16 preguntas cerradas, construidas a partir de la necesidad de respuesta exigida por cada uno de los objetivos planteados, de igual manera, se tuvo en cuenta lo expuesto en los estudios de revisión científica encargados de brindar soporte literario a la investigación. Cabe resaltar que al interior del cuestionario fue asignado un espacio para llevar a cabo preguntas de orden sociodemográfico de los participantes. Finalmente, el trabajo cuenta con un archivo de Excel en el cual fueron compilados diferentes estudios e investigaciones que facilitan la comprensión de manera amplia y detallada de la problemática trabajada.

Estrategia del análisis de datos.

El análisis de la información, se encuentra mediada por la implementación de una matriz en Excel que contiene artículos de investigaciones que llevaron a cabo estudios con respecto a la motivación laboral, contextualizada a partir de los diferentes factores. Además de ello, son analizados los datos arrojados por la herramienta de medición elaborada por los estudiantes para este proyecto investigativo, resultados que se serán representados por medio de gráficos de torta, procedimientos que facilitarán la posterior discusión de los resultados.

Consideraciones éticas.

Tomando en cuenta las consideraciones éticas que rigen la profesión de la psicología, cabe señalar que el presente trabajo de investigación se acoge a lo dispuesto por la Ley 1090 de 2006, la cual reglamenta el ejercicio profesional del psicólogo y dictamina que el profesional de esta área de la salud, debe salvaguardar en todo momento la confidencialidad de la información obtenida de los consultantes y/o participantes a cualquier estudio llevado a cabo. Así mismo, el trabajo se ciñe a lo contemplado en la resolución 8430 de 1993, responsable de establecer las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en la salud.

Capítulo 4.

Resultados.

El objetivo del presente trabajo estuvo orientado a identificar de qué manera la retribución económica, la flexibilidad en los horarios y el ambiente laboral se constituyen en factores de motivación laboral en los asesores del área de fidelización al cliente en una empresa de Servicios Tecnológicos de la ciudad de Bogotá. Para lograr la recolección de los datos se llevó a cabo la construcción de un cuestionario el cual fue compartido a los participantes al estudio a través de la herramienta Google Forms, de este modo y tras haber sido aplicada se procede a presentar los resultados obtenidos.

Los datos sociodemográficos corresponden al análisis llevado a cabo en la totalidad de la población abordada, los cuales permiten observar que la mayoría de la población de estos pertenece al género femenino con un 62,6% y el 37,5% restante corresponde al género masculino, los cuales se hayan en un rango de edad entre los 25 a 45 años como puede observarse en la Tabla 1.

Tabla 1

Datos sociodemográficos

Género				
Femenino	Masculino			
62,6%	37,5%			
Edad				
25 a 35	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45
10%	40%	20%	20%	10%
Nivel académico				
Secundaria	Tecnología	Pregrado		
10%	50%	40%		

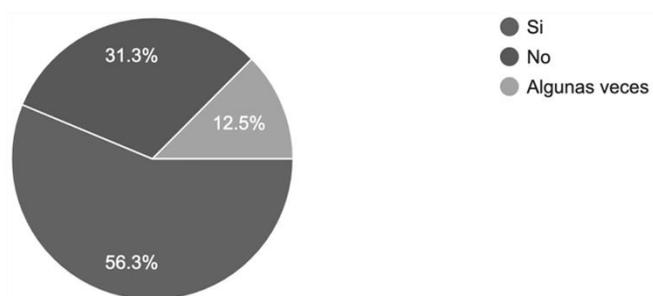
Nota. Los datos de la tabla fueron tomados de los resultados obtenidos con relación a los datos sociodemográficos del cuestionario implementado.

Tomando en cuenta la ruta que fue establecida a través de los objetivos planteados, se lleva a continuación el análisis de los 10 ítems planteados por el cuestionario propuesto para tal fin, de este modo y en cuanto al primer objetivo que fue Conocer qué tan relevante es para los colaboradores la retribución económica como

factor de motivación se encontró que la mayoría de los participantes al estudio se sentían conformes con la retribución monetaria de la compañía, pues el 56,3% (9 personas) así lo señalaron, no obstante, el 31,3% (5), expresaron no estar conformes con dicha retribución económica y finalmente, el 12% (2) indicaron que solo algunas veces, se sentían conformes ante esta situación, como se puede observar en la Figura 1.

Figura 1

Conformidad con la retribución económica

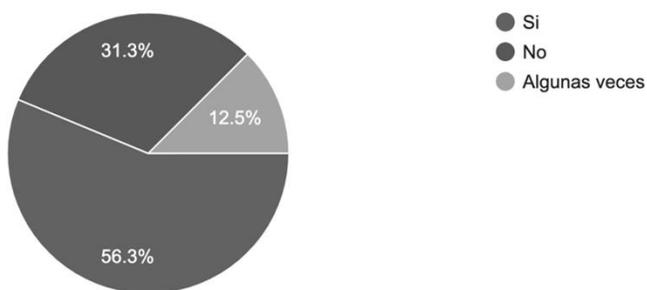


Nota. Elaboración propia.

De igual manera se quiso saber si consideraban que su retribución económica era equivalente al plusvalor generado por su trabajo y lo que se pudo evidenciar fue que el 53,3% (9), consideran que sí, en cambio el 31,3% (5) indica que no y un 12,5% (2) contesta que algunas veces, ver Figura 2.

Figura 2

Plusvalor trabajo – retribución económica



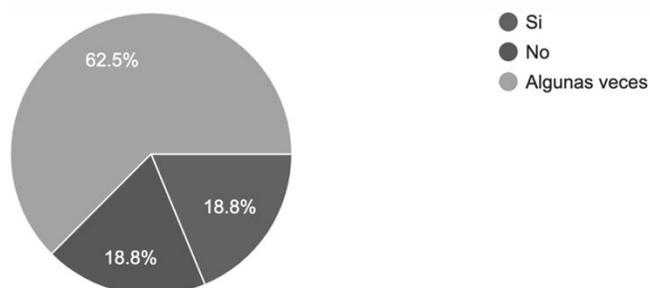
Nota. Elaboración propia

Ahora bien, con respecto a si se sienten motivados con la retribución económica recibida por su trabajo en la compañía, la muestra poblacional señala en un 37,5% (6) si estarlo, sin embargo, es mayor la respuesta negativa con un 37,5% (6) y un 25% (4)

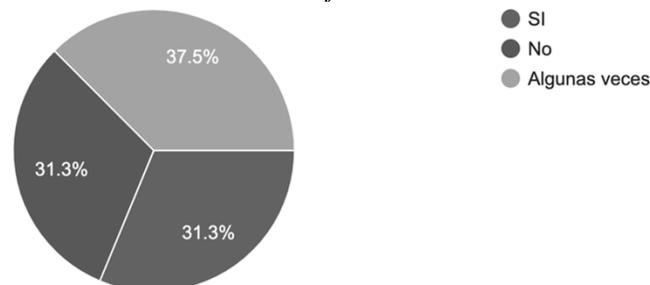
señaló algunas veces, ver Figura 3 en anexos. Al abordar el tema acerca de su retribución económica es suficiente para cubrir sus necesidades básicas lo contemplar fue que el 18,8% de la población señala que esta retribución le es suficiente para alcanzar a cubrir sus necesidades básicas, de otro lado, el 37,5% (6), señalan que definitivamente no es suficiente el dinero que perciben para que estas necesidades básicas se encuentren cubiertas y un 43,8% (7) algunas veces, ver Figura 4 en Anexos.

De otra parte, las ideas que son propuestas por los colaboradores a los superiores son tomadas en cuenta de manera positiva solamente en un 18% lo que equivale a 3 personas, situación muy contraria a las respuestas dadas como NO, en las que se llega a evidenciar un 43,8% (7) y algunas veces, en donde registra un porcentaje del 37,5% (6), ver Figura 5 en anexos. Acerca de si se siente cómodo con las instalaciones que le ofrece la empresa para que lleve a cabo su labor, el 81,% (13) indica que sí, solamente un 6,3% refiere no estar cómodo en las instalaciones e la empresa y un 12,5% (2), responde que algunas veces. Ver Figura 6 en anexos.

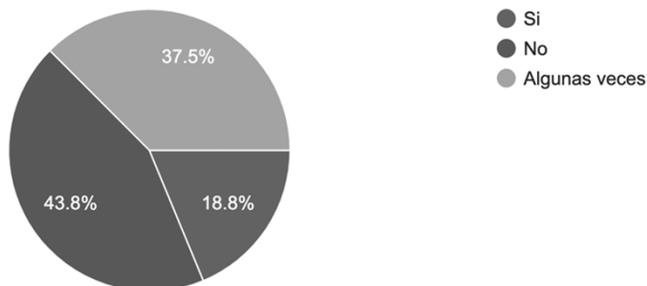
Acerca de si son resueltos los conflictos dados en la empresa y el grupo de trabajo de manera eficaz, los participantes señalaron en un 18,8% (3) que sí y en un 81,3% (13) algunas veces, ver figura 7 en anexos. Al indagar si la comunicación entre el grupo de trabajo y sus superiores es adecuada, el 37,5% (6) respondió que sí, mientras que un 25% (4) señaló que no y un 37,5% (6), algunas veces, ver la Figura 8 en anexos. La cooperación dentro de los compañeros de trabajo tuvo respuestas como un 18,8% (3) si, 18,8% (3), no y el 62,5% algunas veces, como puede verse a continuación en la Figura 9.

Figura 9*Cooperación entre los compañeros de trabajo***Nota. Elaboración propia.**

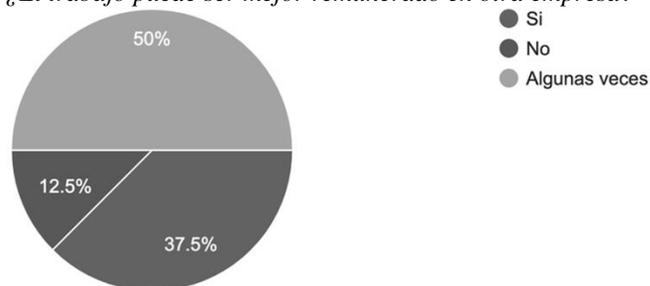
La retroalimentación al interior de este grupo de colaboradores es percibida en un 31,3% (5) como algo que, si se encuentra, mientras que un 31,3% (5) indica que no considera que se esté dando y un 37,5% (6), señaló que algunas veces, como se evidencia en la Figura 10.

Figura 10*Retroalimentación en el trabajo***Nota. Elaboración propia.**

Al preguntar ¿Considera que necesita supervisión continua para poder llevar a cabo su labor con éxito? La muestra poblacional respondió en un 18,8% (3) que sí, de otra parte, el 43,8% (7) contestó que no, y finalmente un el 37,5% (6) eligió la opción de algunas veces. Lo que evidencia que existe autonomía en el equipo de trabajo al momento de realizar las actividades relacionadas al trabajo. Ver Figura 11.

Figura 11*Supervisión para realizar el trabajo***Nota. Elaboración propia**

Al preguntar si los colaboradores consideran que su trabajo sería mejor remunerado en otra empresa, se pudo observar que el 37,5% (6) considera que su trabajo puede tener una mejor remuneración salarial en otra empresa, el 12% (2), considera que no y el 50% (8), considera que algunas veces. Ver Figura 12.

Figura 12*¿El trabajo puede ser mejor remunerado en otra empresa?***Nota. Elaboración propia.**

Discusión.

En los resultados se pudo apreciar que la remuneración económica es un factor importante para la motivación de los asesores del área de fidelización de la empresa, lo cual coincide con las investigaciones llevadas a cabo por García et al. (2015) en donde señalan que los factores motivacionales que presentan un mayor impacto en los colaboradores son la sensación de logro, la afiliación, la estima y ciertamente los incentivos económicos, cabe señalar que el factor de poder no muestra un mayor interés por parte de la muestra poblacional del estudio.

Dentro de esta misma línea, Curletto y Uicich (2019), hacen alusión a los premios e incentivos como una parte efectiva de la Gestión del Talento en las organizaciones, estos autores destacan que los escenarios organizacionales dados en la actualidad son diversos, encontrando dentro de ellos a las nuevas generaciones las cuales no son tan fáciles de retener al interior de las empresa, es por ello que en su trabajo investigativo ahondan acerca de los factores que puedan llegar a incidir en la motivación de los colaboradores más jóvenes, a la hora no solamente de elegir una empresa, sino también al momento de decidir permanecer o abandonar dicha empresa, pues según el estudio, para esta generación tiene más significancia aspectos laborales orientados a la remuneración por resultados, la flexibilidad horaria, el clima laboral y los planes de carrera entre otros, situación que coincide con Faya et al. (2018) quienes relacionan la autonomía en el trabajo como una herramienta que además de brindarle control sobre la situación laboral al colaborador, permite que se incremente la motivación dentro de su labor, influyendo con esto de manera positiva en la satisfacción laboral, lo que encuentra una estrecha relación con los resultados dados en el presente estudio, ya que se pudo observar que los asesores abordados consideran que no requieren de una constante supervisión para poder llevar a cabo sus actividades laborales.

Por su parte, Madero y Barbosa (2015), abordaron el tema de la cultura organizacional en donde se señala que las experiencias que son dadas al interior de las compañías participan de los procesos evaluativos tangibles e intangibles propios de cada colaborador que determinan la motivación y satisfacción laboral que tienen frente a sus puestos de trabajo, situación que puede llegar a ser relacionarse con lo planteado por

González et al. (2018) quienes señalan que una débil o inexistente comunicación entre los miembros de una empresa, es capaz de producir una valoración negativa por parte de estos con respecto a clima organizacional, además de entorpecer el hilo dado en la comunicación, el cual es un mecanismo clave que promueve la eficiencia, la motivación y ciertamente un ambiente laboral positivo.

De otro lado, Vaquero-Álvarez et al. (2018), señalan que el tema de una alta rotación de personal al interior de las empresas, puede ser atribuida a las condiciones de salud que se presentan en las empresas, las cuales a su vez, pueden estar siendo generadas por temas relacionados a las tareas desempeñadas por los trabajadores sin que ellos lleguen a saberlo de manera directa; afecciones como enfermedades digestivas, lesiones musculoesqueléticas y un estado de bienestar psicológico reducido, son causantes de incapacidades temporales o en algunos casos, definitivos, los cuales conllevan a reducir los estados motivacionales de los colaboradores, incidiendo con ello en el ambiente laboral; lo expuesto anteriormente, llega a concordar con lo señalado en la teoría de la motivación propuesta por Herzberg, quien conecta el equilibrio emocional de los colaboradores, basándose en factores de higiene y motivación, los cuales a su vez, deben encontrarse en una correcta sintonía y sinergia para poder favorecer los estados emocionales de recurso humano de una empresa, panorama que claramente fue evidenciado a lo largo de los resultados observados en la herramienta de medición, en la que son comprobados los aspectos que relacionan la retribución monetaria, junto con las expectativas de los colaboradores ante un desarrollo personal y organizacional; otro de los factores detallados vincula la relación entre superiores y compañeros de trabajo, así como la carga laboral, siendo estos una parte especial en la motivación y el ambiente laboral de quienes hacen parte de la empresa.

Conclusiones.

La investigación planteada determina que los factores relacionados con la retribución económica, la flexibilidad y el ambiente laboral son elementos que permiten motivar de manera positiva a los colaboradores de la empresa Servicios Tecnológicos, sin embargo como se pudo observar a través de las revisiones bibliográficas abordadas, estos en la actualidad no se constituyen como factores únicos que garanticen a las empresas la retención del talento humano, pues es necesario que las organizaciones lleven a cabo diagnósticos constantes que permitan desarrollar estrategias motivacionales que consoliden el recurso humano de la empresa, mejorando con ello la satisfacción y la productividad laboral.

Es la retribución económica definitivamente una arista esencial dentro de los beneficios que reciben los colaboradores por la labor desempeñada al interior de la empresa, no obstante, y a pesar de haberse observado que es un factor en el que la mayoría de los colaboradores se encuentran conformes, es relevante llegar a implementar otras estrategias o beneficios que apoyen e incrementen la motivación y el desempeño laboral en esta área de la empresa.

En lo que respecta al ambiente de trabajo, se pudo determinar que la colaboración entre los compañeros de trabajo es buena, pues señalaron que existe una buena comunicación y cooperación entre ellos frente a los procesos de trabajo que adelantan diariamente, así mismo se resalta, que los colaboradores señalaron estar a gusto con las instalaciones físicas y los implementos que les son suministrados para su trabajo.

No obstante, debe ser tomado en cuenta con mayor relevancia las opiniones y propuestas dadas por los colaboradores, pues son ellos, quienes conocen de primera mano las debilidades respecto a su puesto de trabajo, que puedan estar generando contratiempos o retrasos a la labor desempeñada.

Limitaciones.

En cuanto a las limitaciones encontradas en el desarrollo del trabajo, estas se relacionan en un primer momento con el tiempo que se tuvo para llevar a cabo el trabajo, pues hubiese sido conveniente poder realizar un trabajo más amplio en el que se hubiese llegado a abarcar una población amplia, así como poder aplicar instrumentos que pudieran apoyar los resultados obtenidos a través del instrumento de medición elaborado.

De otra parte, y haciendo alusión al instrumento de medición, este también puede ser considerado como una limitación dentro del desarrollo del presente trabajo académico, pues no poder contar con una herramienta de medición validada ciertamente impacta de manera significativa la forma en que son evaluados los aspectos de un estudio investigativo.

Recomendaciones,

Tras haber adelantado la presente investigación y desde un punto en el cual se permite tener una visión más amplia acerca de los factores de motivación de los asesores del área de fidelización de la empresa, se brindan algunas recomendaciones que pueden ser favorables en su desempeño organizacional con relación a los colaboradores del área mencionada.

- Establecer estrategias que permitan implementar beneficios adicionales a los ya recibidos por la labor que realizan los colaboradores de esta área, pues de esta manera se favorece no solo la motivación y retención de los colaboradores, sino que se posibilita una mayor satisfacción laboral.
- Tomar en cuenta de manera atenta las opiniones y propuestas brindadas por los colaboradores, no solamente del área que se abordó en esta investigación, sino a nivel general, pues son estas las que realmente llevan a fortalecer el recurso humano y empoderar al recurso humano de una empresa, contribuyendo con ello al robustecimiento de la misma, lo que asegura su posicionamiento en un mercado altamente competitivo.

Referencias bibliográficas

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavidez Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Bonilla Freire, J., Pulupa García, K., Martillo Pazmiño, D. y Martillo Caicedo, D. (2015). La importancia de tener un personal motivado y su incidencia en la eficacia laboral. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (30).
<https://www.eumed.net/rev/cccss/2015/04/motivacion.html>
- Canales-Farah, A. M., López-Gómez, J. A. y Napán-Yactayo, A. C. (2021). clima organizacional y desempeño laboral durante el COVID- 19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 6(1), 124-142.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>
- Curletto, G. y Uicich, M. (2015). Factores de motivación laboral de los Millennials. *Revista de ADENAG* 35, 9, 35-42. <https://adenag.org.ar/wp-content/uploads/2020/02/revista-9.pdf#page=35>
- Evia, M. J. (2019). Qué motiva a los trabajadores en cada país. EXPOK.
<https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M. y Hernández, R. M. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes universitarios*, 8(3), 43-56.
<https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107003/html/>
- García Hernández, C., Ochoa Ávila, E., Fernández Nistal, M. T., Félix Verduzco, R. O. y Campoy Miranda, M. M. (2015). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de las PYMES. *Cultura Científica y Tecnológica*, 12(57), 22-31.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7137426>
- Gonzales Reyes, J. V., Paredes Núñez, M. A., Núñez López, R., Paredes Núñez, V. y Paredes Núñez, I. I. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de investigación*, 95(42), 241-252.
<http://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvest/article/viewFile/7543/4329>

- Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de la República Diario oficial No 46.283. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Madero Gómez, S. M. y Barboza, G. A. (2015). Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial. *Contaduría y Administración*, 60(4), 735-756. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2014.08.001>
- Masloum, R. y Isea, J. (2017). La flexibilidad en los horarios de trabajo como herramienta para mejorar la productividad del talento. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*, 2(3), 85-110. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7049431>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peña Rivas, H. C. y Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Performia (2017). *¿Qué piensan los colombianos sobre la motivación laboral?* <https://performia.com.co/que-piensan-los-colombianos-sobre-motivacion-laboral/>
- Puma, M. y Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 45-53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7643637>
- Resolución 8430 de 1993. (1993, 4 de octubre). Ministerio de Salud. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RES/OLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Rodríguez-Sánchez, J. L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información Tecnológica*, 31(2), 207-220. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Soria-Barreto, K., Zuniga-Jara, S. y Contreras, F. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información tecnológica*, 32(3), <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>

- Vaquero-Álvarez, M., Álvarez-Theurer, E. y Romero Saldaña, M. (2018). Influencia de las condiciones de trabajo sobre la incapacidad temporal por contingencias. *Atencion primaria*, 50(4), 238-246. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2017.03.011>
- Madero Gómez, S. M. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Marín Samanez, H. S. y Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horizontes Médicos*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Parra Penagos, C. O., Bayona Albarracín, J. A. y Salamanca Gómez, T. P. (2019). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(27), 25-52. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/>
- Ipaguirre, P. D. y Salazar Vargas, G. (2021). Satisfacción laboral según factores organizacionales y personales en un centro de atención psicológica de Lima. *PsiqueMag*, 11(1). <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/>
- Peña Rivas, H. C. y Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Torrecilla, O. D. (2005). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. *Mza., documento de cátedra*, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNC. https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018D1_PSI105_01_91503.pdf
- Mera, M. P. (2021) Plan de carrera. [Trabajo de grado, Fundación Universidad de América] <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8726>

Juárez, S. A. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.

<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

Casas. A. R. (2002). Remuneración, retribución y motivación de vendedores.

<https://books.google.es/books?id=62Au53BfkU0C&lpg=PA7&ots=Rz9bC9nJ5B&dq=retribucion%20economica&lr&hl=es&pg=PA3#v=onepage&q&f=false>

Anexos.

Anexo 1.

Consentimiento informado

 	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	27 DE 34

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Factores de motivación laboral del área de fidelización de una empresa de Servicios Tecnológicos en la ciudad de Bogotá

Investigadores: Adriana Patricia Rubiano Prieto

María Camila Suárez Hernández

Mayerlen Flórez Meriño

Paola Cristina Valencia Aguirre

Sandra Santana

Objetivo del proyecto de investigación:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Ip Technologies, el objetivo general del proyecto es identificar de qué manera la retribución económica, la flexibilidad en los horarios y el ambiente laboral se constituyen en factores de motivación laboral en los asesores del área de fidelización al cliente en una empresa de Servicios Tecnológicos de la ciudad de Bogotá.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico 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.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada “Factores de motivación laboral del área de fidelización de una empresa de Servicios Tecnológicos en la ciudad de Bogotá”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) acerca del objetivo del presente trabajo investigativo representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos

los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Anexo 2

Herramienta de medición

Género

Femenino

Masculino

Otro

Edad

_____ años

Estado civil

Soltero/a

Casado/a

Divorciado

Otro

Nivel de educación

Primaria

Media secundaria

Tecnólogo

Pregrado

Posgrado

Preguntas

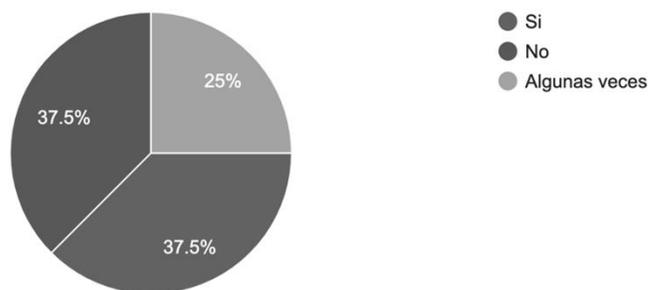
1. ¿Se siente usted conforme con la retribución monetaria por su labor en la compañía?

2. ¿Cree usted que su retribución monetaria es equivalente al plusvalor generado por su trabajo?
3. ¿Se siente motivado con la retribución económica recibida por su trabajo en la compañía?
4. ¿Es suficiente la retribución económica para cubrir sus necesidades básicas?
5. ¿Sus superiores toman en cuenta las ideas propuestas para mejorar su puesto de trabajo?
6. ¿Se siente cómodo con las instalaciones que le ofrece la empresa para que lleve a cabo su labor?
7. ¿Son resueltos los conflictos dados en la empresa y en su grupo de trabajo de manera eficaz?
8. ¿Considera que la comunicación entre el grupo de trabajo y sus superiores es adecuada?
9. ¿Se promueve la cooperación dentro de sus compañeros de trabajo?
10. ¿Considera que hay una buena retroalimentación de su trabajo?
11. ¿Considera que necesita supervisión continua para poder llevar a cabo su labor con éxito?
12. ¿Cree que su trabajo sería mejor remunerado en otra empresa?

Figuras de los resultados

Figura 3

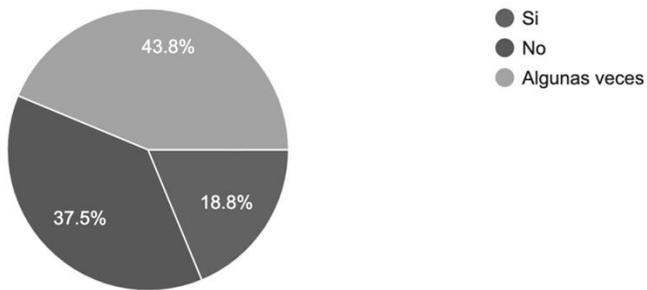
Motivación en cuanto a retribución económica



Nota. Elaboración propia.

Figura 4

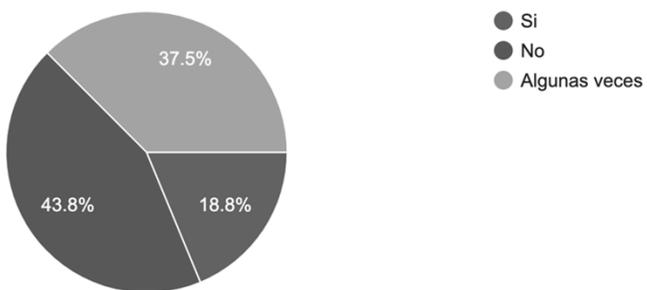
¿Se cubre necesidades básicas con la retribución económica?



Nota. Elaboración propia.

Figura 5

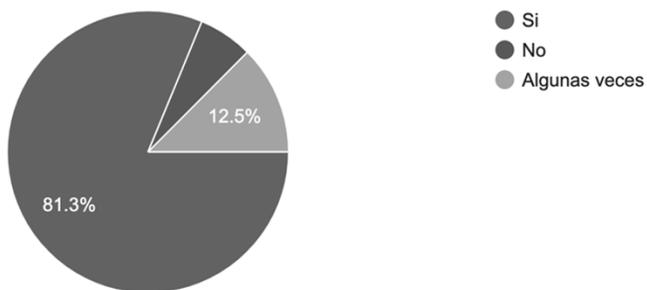
Se toman en cuenta las ideas de los trabajadores



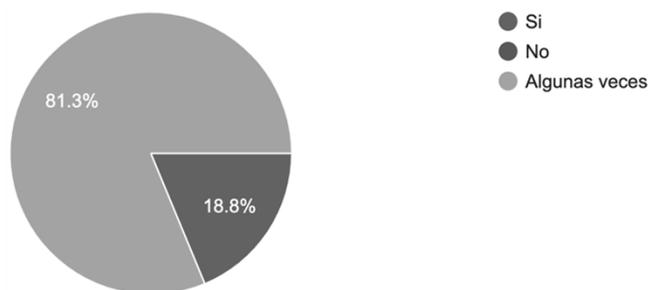
Nota. Elaboración propia.

Figura 6

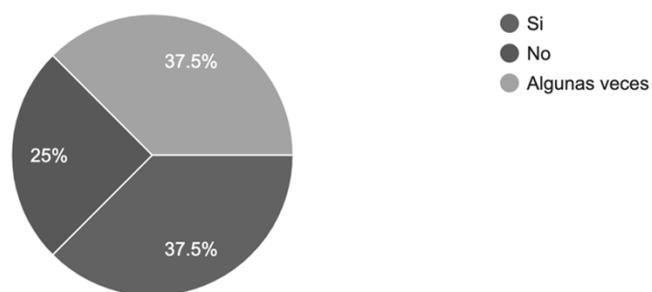
Comodidad de las instalaciones en el trabajo



Nota. Elaboración propia.

Figura 7*Resolución de inconvenientes*

Nota. Elaboración propia.

Figura 8*Comunicación en el trabajo*

Nota. Elaboración propia.