



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
INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DE MOTIVACIÓN LABORAL EN EL
DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE TELECENTER PANAMERICANA SUCURSAL
CALI

PRESENTA:

SOLLANLY JARAMILLO VARÓN – CÓDIGO: 100123796

MARICELA LOAIZA VILLEGAS – CÓDIGO: 100153618

NÓRIDA CECILIA GUTIERREZ PINILLA – CÓDIGO: 1721022618

LIZETH ANYELINNY SALAZAR NARVAEZ – CÓDIGO: 1711022823

JOHANNA TABORDA LONDOÑO – CÓDIGO: 100101886

SUPERVISOR:

HEIDI JACQUELINE URREGO VALENCIA. MGS.

BOGOTÁ, ABRIL – JUNIO AÑO 2022.

Tabla de contenido

ii

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	2
<i>Descripción del contexto general del tema.....</i>	<i>2</i>
<i>Planteamiento del problema.....</i>	<i>3</i>
<i>Pregunta de investigación.....</i>	<i>3</i>
<i>Objetivo general.....</i>	<i>3</i>
<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>4</i>
<i>Justificación.....</i>	<i>4</i>
Capítulo 2. Marco de referencia.....	6
<i>Marco conceptual.....</i>	<i>6</i>
Motivación laboral.....	6
Estrategia.....	6
Servicio.....	6
Fidelidad.....	7
Estímulo.....	7
<i>Marco teórico.....</i>	<i>7</i>
Teoría de Abraham Maslow.....	7
Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.....	8
Teoría del desempeño de Campbell.....	9
<i>Marco Empírico.....</i>	<i>9</i>
Capítulo 3. Metodología.....	10
<i>Tipo y diseño de investigación.....</i>	<i>11</i>
<i>Participantes.....</i>	<i>11</i>
<i>Instrumentos de recolección de datos.....</i>	<i>11</i>
<i>Estrategia del análisis de datos.....</i>	<i>12</i>

<i>Consideraciones éticas.</i>	<i>ii</i>
Capítulo 4. Resultados.	13
Discusión.	15
Conclusiones.	16
Limitaciones.	17
Recomendaciones.	18
Referencias bibliográficas	18
Anexos.	22
Producto Multimedia: Ubicar el link del producto desarrollado.	30

Resumen.

Frente a la creciente demanda por la necesidad de servicios a nivel comercial, las empresas se han visto obligadas a implementar nuevas estrategias, con las cuales brindar atención de forma efectiva, rápida y oportuna a necesidades específicas del cliente, de ahí parte la implementación de los centros de interacción con los clientes, es decir, los Contac Center, en donde se asegura la fidelización del usuario, por medio de la utilización de herramientas de alta tecnología e inteligencia artificial, utilizadas por personal idóneo empleado y capacitado bajo la gestión de Recursos Humanos, dando un valor agregado en el servicio. Con esta investigación, se pretende identificar la influencia de los programas de motivación laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Telecenter Panamericana sucursal Cali, por lo cual se dirige a cuarenta personas, con un enfoque de corte cuantitativo, con diseño descriptivo y aplicación de encuestas tipo Likert a una muestra con un número adecuado de personas, en el que según los hallazgos encontrados, arroja los resultados sobre las variables de motivación laboral y desempeño favorables para la empresa con las estrategias empleadas y el nivel de estímulo aportado en los empleados, con planes de mejora para el fortalecimiento de algunos aspectos en los que se encuentra cierto grado de debilidad.

Palabras clave: fidelidad, servicio, motivación laboral, estrategias, estímulo.

Capítulo 1.

Introducción.

En la actualidad, gran parte de las organizaciones buscan crear espacios laborales en los que sus empleados se puedan sentir motivados y así mismo dar a conocer sus conocimientos logrando mayores habilidades que les permitan obtener un mejor desempeño en sus lugares de trabajo y mejora de su calidad de vida (Orellana Nirian, 2019).

Dentro de la industria, los Contac Centers en Colombia, han tomado gran importancia teniendo en cuenta el costo de mano de obra, disponibilidad y calidad del desempeño (Marin Samanez & Placencia Medina, 2017), esta industria de servicios siempre está en constante cambio y aún más debido a los hechos de afectación mundial actuales, es por lo que, la utilización de tecnologías innovadoras, canales de comunicación telefónica y digital, redes sociales, chats, entre otros, además de personal que cuente con las habilidades empáticas, comunicativas, creativas, entre otras, representan rendimientos y buena competencia comercial (Uriarte, 2022).

Es por esto, que se toma como ejemplo la empresa Telecenter Panamericana sucursal Cali, para evidenciar cómo se promueve y estimula la motivación laboral y la calidad de vida en sus colaboradores y su influencia dentro de su desempeño laboral.

Descripción del contexto general del tema.

Dentro de las empresas reconocidas en contac center en Colombia, se encuentra la compañía Telecenter Panamericana Ltda. la cual fue fundada en octubre del 2018, en la actualidad además de la sede principal en Bogotá, cuenta con otras sedes o sucursales como la de Cali, en la que se centrará esta investigación. Esta empresa está encargada de prestar servicios telefónicos a Direct TV, atendiendo quejas, reclamos, solicitudes, entre otros requerimientos detalladamente (Emis.com, 2022).

Para el año 2021, Telecenter Panamericana Ltda. reportó un total de 2.158 empleados, sus ingresos netos al 2020 fueron del 4,94%, es decir que sus beneficios o ganancias fueron de un monto importante, también se puede ver que a nivel de ubicación dentro del ranking de empresas de contac center, ha estado dentro de las diez primeras empresas en prestación de servicios en Colombia. Por lo anterior para este proyecto se escogió la sede de Cali, en la que se enfocará sobre cuáles la influencia que tienen los programas de

motivación laboral en el desempeño de los empleados de esta sucursal y su calidad de vida.

Planteamiento del problema

La motivación laboral, es de suma importancia y relevancia dentro de las empresas a nivel mundial, para garantizar el correcto desempeño de sus empleados, por tal razón nace la necesidad de evaluar las estrategias de motivación la laboral que se están implementando dentro de la empresa Telecenter Panamericana sucursal Cali.

Es importante recalcar que a través del tiempo se han buscado las posibles causas que pueden fortalecer o por el contrario deteriorar una empresa y se ha encontrado que el bien más representativo de una compañía son sus empleados como se menciona: “las personas son lo más importante y constituyen el elemento primordial para el éxito empresarial”. (Miranda: 2016). Desde este punto de vista se crea la necesidad de estudiar y analizar qué tan fortalecidas están estas instrucciones en esta empresa que se ha tomado como objeto de estudio para determinar si dentro de este proceso se tienen algunas falencias.

La pregunta problema nace de la necesidad de estudiar, analizar y revisar a fondo como futuros psicólogos cuales son las diferentes situaciones de la vida real que se pueden presentar en la ejecución de esta labor dentro de una compañía, reconociendo que lo que se busca es el bienestar laboral de los colaboradores de la empresa. En esta ocasión se tomará como objeto de estudio la compañía Telecenter Panamericana sucursal Cali, para lo cual se evaluará a través de la aplicación de algunos métodos de investigación que permitan conocer el estado actual de esta empresa en lo que concierne a la motivación laboral de su personal a cargo.

Pregunta de investigación.

¿Cuáles son las estrategias que impactan en la motivación laboral y su influencia en el desempeño directo de los colaboradores de Telecenter Panamericana sede Cali?

Objetivo general.

Identificar la influencia de los programas de motivación laboral en el desempeño directo de los colaboradores de Telecenter Panamericana Ltda. sucursal Cali.

Objetivos específicos.

1. Describir, que tipo de estrategias motivacionales son adecuadas en Telecenter Panamericana, sucursal Cali.
2. Comprender la importancia de la motivación laboral e identificar planes de acción para los colaboradores de Telecenter Panamericana, sucursal Cali.
3. Investigar la falta de motivación organizacional y el impacto que causa en el desempeño en los colaboradores de Telecenter Panamericana, sucursal Cali.

Justificación.

Este proyecto de investigación está enfocado a en el estudio del estímulo o de las estrategias que brinda la empresa Telecenter Panamericana Ltda. Sucursal Cali a sus colaboradores y su influencia para organizar un ambiente positivo, que genere dentro del personal el rendimiento laboral, teniendo en cuenta las condiciones actuales a nivel mundial que debido a factores como el confinamiento, algunas compañías han tenido que cambiar su atención a la parte telefónica o virtual, fomentando planes de acción con sus empleados y no permitir que esto afecte sus objetivos empresariales.

Teniendo en cuenta que las empresas deben esforzarse para brindar ambientes agradables de trabajo para sus empleados, se analizan las variables y posibles factores que deben intervenir de manera directa e indirecta para establecer estos ambientes; por ello en esta investigación y con base en esto, se indagará sobre esos aspectos que tienen más influencia en el bienestar y motivación laboral de los empleados de la sucursal de Cali de Telecenter Panamericana Ltda. y que generan más confianza para realizar sus labores, dar cumplimiento de metas empresariales y seguir entrando dentro del rango de empresas de contac center de mejor desempeño en el país.

Por lo anterior, se tomarán como base de investigación las teorías ya planteadas de los diversos autores y los pensamientos que se han forjado en el tiempo, con el fin de discutir y poner en análisis, estos aspectos claves en la sucursal Cali de Telecenter Panamericana Ltda. para que permita el aprendizaje sobre las diversas estrategias encontradas de motivación laboral y se puedan tomar como ejemplo en las empresas que integran este sector de servicios. Desde lo académico, esta investigación va a permitir

conocer y profundizar las bases teóricas que existen, fabricando nuevos aportes o ideas sobre el tema; dentro de la profesión de psicología permitirá no solo tener una percepción sobre los empleados, sino las realidades que se presentan dentro del ámbito laboral y la influencia de las estrategias de motivación laboral y la calidad de vida.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Para este trabajo de investigación, se tendrán en cuenta los distintos factores que integran el plan definido del trabajo, para esto se consideran los conceptos relevantes que definen las variables que lo componen, tales como: motivación laboral, estrategias, servicio, fidelidad y estímulo; citando como fuentes de referencia a autores y teorías reconocidas a cerca del tema.

Motivación laboral.

Para definir este concepto, se deben tener en cuenta sus distintas definiciones de motivación, entre ellas se puede destacar el aporte de Chiavenato, que define la motivación como el comportamiento y desempeño de las personas, en el que se involucra metas y objetivos, además de diferencias fisiológicas, psicológicas y ambientales que pueden explicar la motivación (Chiavenato, 2019) (p. 67-70). Para los autores (Peña Rivas & Villón Perero, 2018), la motivación laboral, es el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo que realiza la organización creando elementos que impulsen e incentiven al individuo para cumplir las metas y los objetivos.

Estrategia.

El autor (Tarziján M, 2018), menciona el concepto dado por varios autores en los que se coincide con palabras como: metas, políticas, plan, entre otras, se puede decir que estrategia es un conjunto tanto de metas como de objetivos que una empresa u organización quiere alcanzar y de los medios o que se emplearán para conseguirlos, en ésta se destinan recursos financieros, físicos y de personal para llevar a cabo lo planeado en la organización.

Servicio.

Si se busca la definición de servicio en un diccionario, se puede encontrar como resultado que es intangible, es decir, una acción que se realiza para atender las necesidades de un cliente, en la que se ofrecen productos o atención, siguiendo protocolos de cortesía (Ludeña, 2021). Como aspecto importante en el servicio es la calidad, ya que ésta tiene relación con la satisfacción y la lealtad, subiendo los índices de eficiencia y competitividad,

se genera confiabilidad, responsabilidad, confianza y empatía (Silva Treviño, Macías Hernández, Tello Leal, & Delgado Rivas, 2021).

Fidelidad.

Para este concepto, se encuentran varios sinónimos como lealtad, sinceridad, constancia, entre otros, así la fidelidad es un intenso deber que el empleado de una organización tiene con esta y que espera que sea de forma recíproca, lo ideal es que haya una genuina fidelidad que sea demostrable ante un revés y no solo en los días de gloria, para esto son necesarios factores o condiciones como un buen clima laboral, incentivos económicos o psicosociales, entre otros (Portafolio, 2022).

Estímulo.

El estímulo es una recompensa, la capacidad de hacer que el empleado actúe y se comporte de cierta forma para su beneficio y el de la empresa (elempleo, 2022).

Marco teórico.

Para este trabajo de investigación, se definen las variables que integran el tema central de ésta, basados en los autores y teorías que fundamentan el contenido sobre el argumento de la investigación, es decir la motivación y desempeño laboral. Por consiguiente, se dan a conocer dos de las teorías abordadas para fundamentar este estudio:

Teoría de Abraham Maslow¹.

Esta teoría está basada en la pirámide de las necesidades como:

- a- Necesidades fisiológicas: también llamadas necesidades biológicas, como la alimentación, la protección o el sufrimiento de exigencia periódica que avala la supervivencia del individuo.
- b- Necesidades de seguridad: su propósito es protegerse de amenazas externas o del entorno, estar libre de peligros.

¹ Abraham Maslow, (1908-1970) Psicólogo y psiquiatra estadounidense, promovió la teoría humanista que se basa en la autorrealización.

- c- Necesidades sociales: se relaciona con la vida del individuo, aceptación, amor, afecto, pertenencia.
- d- Necesidades de estima: relacionada con la autoestima, el amor propio, el conseguir metas propias y el éxito.
- e- Necesidades de autorrealización: son las más elevadas del ser humano, están en la parte más elevada de la pirámide, reflejan el auto esfuerzo por alcanzar lo propuesto, su potencial y su desarrollo.

Teniendo en cuenta lo anterior las necesidades fisiológicas y de seguridad o primarias, son atendidas de forma externa por medio de la remuneración, la estabilidad laboral o las condiciones del trabajo; las necesidades superiores como las sociales, de estima o autorrealización, que se satisfacen de forma interior, es decir, de manera individual (Chiavenato, Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones, 2017) p, 123.

Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg²

Llamada la teoría de los dos factores o bifactorial, la teoría de Herzberg se basa en:

- a- Factores Higiénicos: representado por las necesidades más pequeñas de un empleado para que desarrolle cómodamente su trabajo. Este factor no es motivante, pero si anticipan la desmotivación, la molestia, el malestar e incomodidad, tienen que ver con las condiciones ambientales, de trabajo, el ambiente laboral, es decir son extrínsecos (Santangelo, 2018), también se refiere a elementos como la iluminación, un entorno físico adecuado y seguro, factores sociales como la buena relación entre compañeros, entre otros.
- b- Factores Motivacionales: Los factores de motivación, básicamente se refieren a los intrínsecos, es decir, los que experimenta una persona al realizar bien su trabajo, como la autorrealización, la obtención de reconocimiento, la posibilidad de crecimiento o desarrollo, por lo general estos factores implican la necesidad del individuo del progreso profesional, logros, promoción, éxito profesional.

² Frederick Herzberg, (1923-2000), Psicólogo estadounidense, Universidad de la Ciudad de New York.

Teoría del desempeño de Campbell³

Este modelo nace de la necesidad de calcular el desempeño laboral, pilar fundamental para la evaluación de desempeño, basado en un modelo formuladas por Murphy, a las que Campbell adicionó otros factores para la efectividad que son:

- a- Rendimiento técnico: se refiere a los requisitos y habilidades interpersonales para desempeñarse en un cargo.
- b- Comunicación: la forma en cómo se transmiten las ideas, el orden y asertividad.
- c- Iniciativa, persistencia y esfuerzo: cuando por voluntad propia, se realizan otras tareas o se pone esfuerzo adicional.
- d- Comportamiento contraproducente, que se refiere a las acciones individuales con efecto negativo en la empresa, pero positivas para el empleado.
- e- Supervisor: referido al liderazgo y la influencia interpersonal.
- f- Desempeño gerencial jerárquico: acciones que preservan y asignan recursos.
- g- Rendimiento de Liderazgo: relaciones entre los integrantes del equipo.
- h- Desempeño de gestión: referido a la resolución de problemas y funciones de gestión (Bautista Cuello, Cienfuegos Fructus, & Aguilar Panduro, 2020).

Marco Empírico.

A continuación, se describen algunos hallazgos encontrados en esta investigación realizada en el año 2022, que se denomina “La influencia de los programas de motivación laboral en el desempeño de los empleados de Telecenter Panamericana Sucursal Cali”, su objetivo principal es identificar la influencia de los programas de motivación laboral en el desempeño de los colaboradores de Telecenter Panamericana Ltda. sucursal Cali.

El artículo “Trabajo en casa: percepciones de los trabajadores del call center Konecta del municipio de Itagüí, Antioquia” del municipio de Itagüí en Antioquia, año 2020, con un método cualitativo descriptivo, señala que dentro del lugar de trabajo hay cuatro indicadores para medir la calidad de vida, como son: el ambiente de trabajo, la satisfacción laboral, condiciones laborales, indicadores globales u organización, teniendo en cuenta

³ John P. Campbell, científico estadounidense, contribuyó con la teoría del desempeño.

factores externos como la afectación externa dada por la pandemia mundial, se optó por implementar el teletrabajo, con lo cual los empleados se encuentran divididos en su nivel de motivación laboral (Vásquez Agudelo, 2020).

En el artículo, “Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional”, del año 2018, del país de Ecuador, investigación con metodología hermenéutica, los autores aducen que el resultado de un empleado motivado es un empleado con mejor desempeño en la organización, desarrollando no sólo fidelidad, sino un alto sentido de pertenencia, que beneficiará a la empresa con el éxito en alcanzar sus objetivos y metas propuestas, además de generarse un mejor ambiente laboral, mejores relaciones laborales, entre otros (Peña Rivas & Villón Perero, 2018).

Para los autores del artículo “La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización”, del año 2020, en la ciudad de Santa Elena, Ecuador, con un enfoque mixto e investigación descriptiva, los autores sugieren que dentro de su investigación los empleados no encuentran a satisfacción ni insatisfacción al cubrir sus necesidades fisiológicas con el trabajo, aunque un porcentaje de empleados desean mejor equidad en la compensación con respecto a sus iguales, su nivel de satisfacción laboral es alto, teniendo en cuenta el reconocimiento de logros, lo que incrementa su eficiencia y eficacia en la realización de sus labores (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides Rodríguez, 2020).

De otro lado, en el artículo “Effect of burnout and work overload on the quality of work life” del año 2013, en la Ciudad de México, con una metodología descriptiva y estratificada, su autora utiliza cuatro escalas para medir la sobrecarga en el trabajo, el efecto burnout (agotamiento) y dos factores para la calidad de vida en el trabajo. El efecto burnout, se suele presentar con mayor frecuencia en las personas que trabajan en atención al cliente, ya que son empleados que están en continua interacción con los clientes, esto puede ser estresante o agotador y generar desgaste ocupacional, lo que ocasiona un efecto negativo para la satisfacción laboral en los empleados (Patlán Pérez, 2013).

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Para esta investigación se tomo el método cuantitativo, dentro de sus características están la selección subjetiva e intersubjetiva de indicadores (a través de conceptos y variables) de ciertos elementos de procesos, hechos, estructuras y personas (Cadena Iñiguez, y otros, 2017); es decir que permite la recolección de los datos, así mismo la descripción de su naturaleza en su segmento geográfico, con lo cual se validará la calidad de vida y motivación laboral de los trabajadores de Telecenter Panamericana sucursal Cali, su diseño es de tipo descriptivo, con el cual se observa y se describe los hallazgos sin intervenir de ninguna manera.

Participantes.

Se trabajará con cuarenta de los colaboradores de Telecenter Panamericana sucursal Cali como población, tomando como muestra para el estudio a 20 personas, que trabajan en atención al cliente realizando como su principal función, la ejecución de llamadas telefónicas, atendiendo requerimientos como solicitudes, inquietudes, quejas, reclamos, registro de radicados, agenda de visitas de instalación, mejora o reparación de servicios. Este muestreo es intencional, su elección se hace con personas que lleven más de un año de servicio, comunicación asertiva, sin exclusión de edad, sexo, raza, estrato socio económico o inclinación religiosa o política, teniendo en cuenta lo anterior el 50% son mujeres y el 50% son hombres.

Instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de datos, se aplico la encuesta tipo Likert, de elaboración propia, que consta de 10 ítems, evaluando dos variables, una es la de motivación laboral y la otra de desempeño laboral, las escalas utilizadas son: Totalmente de acuerdo, Algo de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo. En esta encuesta se encuentra que: las preguntas 1,3,5,7,9 están orientadas a evaluar motivación laboral; las preguntas 2,4,6,8,10 están orientadas a evaluar la variable de desempeño laboral. Este instrumento se aplicó de forma virtual en una forma de Google forms, para la muestra de trabajadores escogidos.

Estrategia del análisis de datos.

Como programa escogido para el análisis de los datos obtenidos, se utilizó la herramienta Google Forms, que permite realizar la encuesta de forma on line a las personas, las cuales responden las preguntas y los datos percibidos pueden ser tabulados y graficados por la misma herramienta.

Consideraciones éticas.

En esta investigación “ Influencia de los programas de motivación laboral en el desempeño de los empleados de Telecenter Panamericana Sucursal Cali” teniendo en cuenta que para ello se utilizará la encuesta como instrumento a las personas que fueron invitadas para participar en el desarrollo de esta investigación, se prioriza principalmente el respeto a la dignidad y la protección a los derechos del individuo y su bienestar, velando siempre por la seguridad de la información entregada por parte de quienes intercedieron y su privacidad, garantizando que se utilizará solo para fines académicos y de análisis, de los estudiantes de Psicología del Politécnico Gran Colombiano; por tal motivo, en la investigación se han cumplido con las consideraciones éticas, basándose en la Resolución 8430 de 1993 y de la Ley 1090 de 2006, donde se describe visiblemente lo anteriormente mencionado en el artículo 5, que puntualiza “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”, además de la protección de la información.

Capítulo 4.

Resultados.

Durante la elaboración de esta investigación se logra identificar las estrategias de motivación que han implementado en Telecenter Panamericana sucursal Cali, así mismo se aclara la medición de desempeño dentro de la misma con la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la sucursal donde se denotan la influencia de los programas de motivación laboral en el desempeño de los colaboradores de la sucursal, se tomo una muestra de 26 trabajadores del área de call center, que oscilan dentro del mismo rango de edades, los cuales llenaron su consentimiento informado (Anexo 1) y accedieron a realizar la encuesta (Anexo 2), siendo éste el 65% tomado como muestra sobre la población, siendo el 50% hombres y el 50% mujeres sobre la muestra, representado en la gráfica (Anexo 3).

Dentro de la encuesta aplicada, cinco preguntas están orientadas a evaluar la variable de motivación laboral (Anexo 4), en donde los resultados arrojados fueron que el 52,8% está totalmente de acuerdo con las estrategias de la empresa, el 27,8% está algo de acuerdo, el 13,12% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,82% está algo en desacuerdo y por último el 2,28% está totalmente en desacuerdo con las estrategias de motivación laboral, lo anterior indica que, los empleados se encuentran con un buen nivel de satisfacción por lo cual están motivados laboralmente, aunque se deben trabajar estrategias para mejorar los bajos niveles de insatisfacción presentados. Las otras cinco preguntas están dirigidas a evaluar la variable de desempeño (Anexo 5), en donde se encontró que el 50% está totalmente de acuerdo, el 36,9% está algo de acuerdo, el 6,14% no está en acuerdo ni en desacuerdo, el 3,82% está algo en desacuerdo y el 3,04% está totalmente en desacuerdo, dentro de esta variable se presenta buenos niveles en el desempeño laboral, lo que indica que el personal bien motivado alcanza buen porcentaje en el desempeño laboral.

Teniendo en cuenta las respuestas dadas por los trabajadores de la muestra, se tiene que para la pregunta 1: Dentro de la empresa ¿es importante el cargo que usted tiene?, el gráfico (Anexo 6) muestra que 26 personas contestaron la pregunta, el 84,6%, 22 personas está totalmente de acuerdo, el 11,5%, 3 personas están algo de acuerdo, el 3,8%, 1 persona está algo en desacuerdo, indica que los trabajadores se sienten importantes en

sus cargos; para la pregunta 2: ¿Se siente bien en las instalaciones y espacios disponibles en la empresa, sus horarios y capacitaciones?, el gráfico (Anexo 7), muestra que 26 personas contestaron la pregunta, el 57,7%, 15 personas están totalmente de acuerdo, 38,5%, 10 personas están algo de acuerdo y el 3,8%, 1 persona está totalmente en desacuerdo, se sienten bien en las instalaciones de la empresa; para la pregunta 3: ¿Se siente respetado en su lugar de trabajo con su sexo, raza, nacionalidad, orientación sexual y otros?, el gráfico (Anexo 8), 25 personas contestaron la pregunta, el 72%, 18 personas están totalmente de acuerdo, el 20%, 5 personas están algo de acuerdo, el 8%, 2 personas no están de acuerdo ni en desacuerdo, es decir la personas se sienten respetadas; para la pregunta 4: ¿Siente que los medios de comunicación empleados en su lugar de trabajo son adecuados y asertivos?, el gráfico (Anexo 9), muestra que 26 personas respondieron la pregunta, el 53,8%, 14 personas están totalmente de acuerdo, el 38,5%, 10 personas están algo de acuerdo, el 3,8%, 1 persona no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,8%, 1 persona está algo en desacuerdo, es decir que sienten que hay buena comunicación; para la pregunta 5: ¿Siente que en su lugar de trabajo hay buen ambiente laboral con sus jefes y compañeros?, el gráfico (Anexo 10), muestra que 26 personas respondieron la pregunta, el 30,8%, 8 personas están totalmente de acuerdo, el 34,6%, 9 personas están algo de acuerdo, el 26,9%, 7 personas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,8%, 1 persona está algo en desacuerdo, el 3,8%, 1 persona está totalmente en desacuerdo, es decir que para las personas, el ambiente de trabajo es adecuado. Para las primeras cinco preguntas de la encuesta estos son los resultados.

Así mismo, para las siguientes cinco preguntas de la encuesta, estos son los resultados, a la pregunta 6: ¿Se siente a gusto con su remuneración laboral, salarios, bonos, compensatorios, entre otros?, el gráfico (Anexo 11), muestra que 26 personas respondieron la pregunta, el 38,5%, 10 personas están totalmente de acuerdo, el 34,6%, 9 personas están algo de acuerdo, el 15,4%, 4 personas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,7%, 2 personas están algo en desacuerdo, el 3,8%, 1 persona está totalmente en desacuerdo, es decir que para las personas sus salarios son adecuados; para la pregunta 7: ¿Siente que en su trabajo puede ascender y escalar profesionalmente?, el gráfico (Anexo 12), muestra que 26 personas respondieron la pregunta, el 30,8%, 8 personas están totalmente de acuerdo, el 30,8%, 8 personas están algo de acuerdo, el

26,9%, 7 personas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,7%, 2 personas están algo en desacuerdo, el 3,8%, 1 persona está totalmente en desacuerdo, es decir que pas personas sienten que pueden ascender en su empleo; para la pregunta 8: ¿Siente que son atendidas dudas e inquietudes y hay una adecuada retroalimentación en su trabajo?, el gráfico (Anexo 13), muestra que 26 personas respondieron la pregunta, el 50%, 13 personas están totalmente de acuerdo, el 34,6%, 9 personas están algo de acuerdo, el 7,7%, 2 personas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,8%, 1 persona está algo en desacuerdo y el 3,8%, 1 persona está totalmente en desacuerdo, es decir que las personas se sienten bien atendidas; para la pregunta 9: ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo, satisfecho y con reconocimiento de sus aptitudes y logros?, el gráfico (Anexo 14) muestra que 26 personas respondieron la pregunta, el 46,2%, 12 personas están totalmente de acuerdo, el 42,3%, 11 personas están algo de acuerdo, el 3,8%, 1 persona no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,8%, 1 persona está algo en desacuerdo y el 3,8%, 1 personas está totalmente en desacuerdo, es decir las personas se sienten bien reconocidas en su trabajo; por último para la pregunta 10: ¿Siente que con los logros en su cargo, la empresa tiene éxito?, el gráfico (Anexo 15) muestra que 26 personas respondieron la pregunta, el 50%, 13 personas están totalmente de acuerdo, el 38,5%, 10 personas están algo de acuerdo, el 3,8%, 1 persona no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,8%, 1 persona está algo en desacuerdo y el 3,8%, 1 persona está totalmente en desacuerdo, es decir que a las personas les interesa el éxito de la empresa.

Discusión.

Como se ha insistido en la investigación de este proyecto, donde se pretende evaluar las condiciones o variables que se relacionan con el objetivo que es identificar la influencia de los programas de motivación laboral y el desempeño de los empleados de Telecenter Panamericana sucursal Cali, para ello se indagó sobre cada variable, teniendo en cuenta lo teórico con la información obtenida.

En la teoría de Maslow, se tiene en cuenta una pirámide de necesidades que son importantes para la motivación laboral, entre las que se encuentra las necesidades fisiológicas, teniendo en cuenta esto en los resultados se puede ver reflejado que para el 92,3% de los colaboradores es importante que los medios de comunicación sean

efectivos y asertivos; las necesidades de seguridad se ven reflejadas en las respuestas con el 96,2% son importantes las instalaciones, los espacios disponibles, las capacitaciones y horarios flexibles que hay en la empresa, relacionado esto también con los factores higiénicos de Herzberg; en las necesidades sociales, para el 92% es importante sentirse respetado en su lugar de trabajo y para el 84,6% siente que son atendidas sus dudas e inquietudes; para las necesidades de reconocimiento el 65,4% de los encuestados siente que hay tiene un buen ambiente laboral, para el 88,5% siente que con los logros de su cargo, la empresa tiene éxito; para las necesidades de autorrealización el 73,1% se siente a gusto con su salario, bonos o compensatorios, el 61,6% siente que dentro de la compañía puede tener ascensos y escalar profesionalmente, relacionado así mismo con los factores motivacionales de Herzberg.

Con respecto a los hallazgos empíricos, se puede comprobar que tanto para los trabajadores del artículo del trabajo en casa, como para los empleados de Telecenter Panamericana sucursal Cali, son importantes las condiciones laborales, el ambiente laboral, las condiciones laborales y la organización en sí, aunque para algunos de los colaboradores, en su normalidad no estarán de acuerdo ni en desacuerdo con esto, aunque el nivel de satisfacción es considerablemente mayor, por lo cual los niveles de desempeño se pueden ver afectados por los niveles de estrés y la continua interacción con los clientes, entre otras posibilidades.

Para la variable de desempeño laboral Campbell en su teoría, menciona como pilares el rendimiento técnico, en la que el 88,5% de los encuestados, se sienten a gusto en su lugar de trabajo y con el reconocimiento de sus aptitudes y logros; en el pilar de la comunicación el 93,2% de los encuestados siente que los medios de comunicación utilizados en la empresa son adecuados y asertivos; en el pilar de iniciativa el 96,1% de los encuestados sabe que su cargo es importante para la empresa; en los pilares de supervisor y desempeño gerencial jerárquico, el 65,4% de los encuestados, sienten que hay buen ambiente laboral con sus jefes y compañeros, es decir que con los pilares de esta teoría es medible la variable de desempeño.

Conclusiones.

Para este trabajo de investigación, se puede concluir que dentro de las estrategias dirigidas y utilizadas en Telecenter Panamericana sucursal Cali y que impactan de manera positiva en gran porcentaje del personal de call center se encuentran, saber que para los colaboradores el cargo que desempeñan es importante, así mismo sentirse respetados por su raza, credo, nacionalidad u orientación sexual, tener un buen ambiente laboral y buenas relaciones con sus jefes y compañeros, de igual manera saber que por sus logros y aptitudes, pueden ser reconocidos y tener mejores opciones para escalar y obtener ascensos laborales dentro de su misma empresa.

Con respecto a lo anterior, se puede deducir por el resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la sucursal Cali, que su nivel de satisfacción con respecto a la motivación laboral en la empresa tiene un muy buen nivel, pudiendo ser mejor todavía con el empleo de otras estrategias (Ruíz Corea, y otros, 2021).

Por otro lado, con la aplicación de la encuesta también se pudo obtener los resultados de un buen nivel en cuanto al desempeño laboral que se obtiene por la influencia de los programas de motivación empleados por la empresa, los cuales se ven reflejados en que los empleados se sienten bien en los espacios disponibles de la empresa, con sus horarios y capacitaciones, además sienten que los medios de comunicación son bien empleados por la empresa siendo efectivos y asertivos, así mismo, también se sienten bien remunerados y de acuerdo con sus compensatorios, bonos y demás beneficios económicos, ya que encuentran que con su cargo, la empresa tiene éxito y por ello también son favorecidos.

Limitaciones.

Dentro de las limitaciones que se encontraron para la elaboración de este trabajo investigativo, se encontraron factores como, el horario, este fue un limitante por el poco tiempo disponible que se maneja debido a los cambios de horarios del personal del call center, ya que todos no se encuentran disponibles al mismo tiempo por la rotación de turnos que tienen los colaboradores y algunos salían de turnos nocturnos y mostraban falta de sueño y cansancio.

Otro de los limitantes que se tuvo en la investigación, fue la aplicación del instrumento escogido ya que se evidencia que hizo falta aplicar más preguntas para que

las variables tanto de motivación laboral como de desempeño quedaran más claras, pero también se evidencio que los empleados se fatigaban al responder la encuesta y perdían el interés para contestar, por lo cual se tuvo que dejar más corta y no perder la concentración para las respuestas del personal y la aplicación de la encuesta.

Recomendaciones.

La motivación laboral es uno de los pilares fundamentales en una empresa para lograr altos niveles en el desempeño laboral, por ello se recomienda a Gestión Humana se utilice la metodología de esta investigación por sus aportes significativos en la evaluación de las variables de motivación y desempeño, mejorando o ampliando mejor, las preguntas con los aspectos de cada variante del instrumento de recolección, es decir la encuesta, en horarios más adecuados para que el personal tenga alta disponibilidad de respuesta.

Por otro lado, con el fin de fortalecer aspectos como el ambiente laboral y la relación entre jefes y compañeros, se recomienda realizar planes de mejora con capacitaciones, charlas, conferencias y/o talleres acerca de temas como trabajo en equipo, interés por el éxito, cooperación, entre otros, así mismo propender por estrategias para estimular la capacitación, la realización de estudios superiores, actualización de conocimientos y destrezas, en pro de mejorar los procesos de ascensos y escalamiento laboral, con ello optimizar el plan de remuneración económica del personal (Asyse, 2022).

Referencias bibliográficas

Orellana Nirian, P. (29 de diciembre de 2019). *Economipedia*, Eelctrónica. Recuperado el 2 de abril de 2022, de <https://economipedia.com>:
<https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>

- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (Octubre - diciembre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), pag, 42 - 52.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Uriarte, M. (2022). *Omnia*. Recuperado el 3 de abril de 2022, de Call center: qué es, cómo funciona, principales tipos y desafíos.: <https://omniawfm.com/blog/call-center-que-es.php>
- Emis.com. (18 de enero de 2022). <https://www.emis.com>, Digital. Recuperado el 3 de abril de 2022, de Telecenter Panamericana Ltda (Colombia):
https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Telecenter_Panamericana_Ltda_es_2655924.html
- Chiavenato, I. (2019). *Especialidad en Recursos Humanos 2* (1 ed.). México, México: Mc Graw Hill Interamericana. <https://www-ebooks7-24-com.loginbiblio.poligran.edu.co/?il=8852>
- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (Febrero- abril de 2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Tarziján M, J. (2018). Fundamentos de Estrategia empresarial. En J. Tarziján M, *Fundamentos de Estrategia empresarial* (Vol. Edición: 5). Santiago, Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=HIV8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT17&dq=articulos+sobre+estrategias+empresariales&ots=_ZwdaUHUI6&sig=Iewu9c7Y7Ad0ICIPFuIuvcrTiDk#v=onepage&q=articulos%20sobre%20estrategias%20empresariales&f=false
- Ludeña, J. A. (31 de mayo de 2021). *Servicio*, Electrónica. Recuperado el 3 de mayo de 2022, de <https://economipedia.com>:
<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html#:~:text=Un%20servicio%2C%20en%20el%20C3%A1mbito,un%20producto%20inmaterial%20y%20personalizado.>
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (14 de abril de 2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

- 78582021000100085&lng=es&nrm=iso>. accedido en 6 mayo 2022. Epub 14-Abr-2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Portafolio, R. (2022). Lealtad empresarial: valor perseguido pero poco alcanzado. *Revista Portafolio*, pág. Versión electrónica. <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/lealtad-empresarial-perseguido-alcanzado-56564>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Vol. edición 3). México, México: McGraw-Hill Interamericana. <https://www-ebooks7-24-com.loginbiblio.poligran.edu.co/?il=520>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Administración Valor Agregado*, 7(1), 109-121. DOI: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- empleo, R. (2022). *Estimulación laboral, clave para el desempeño*. (El Tiempo) Recuperado el 7 de mayo de 2022, de empleo.com: <https://www.empleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/estimulacion-laboral-clave-para-el-desempeno-2541>
- Vásquez Agudelo, D. D. (2020). Trabajo en casa: percepciones de los trabajadores de call center Konecta del municipio de Itagüí, Antioquia. *Repository Universidad EAFIT*, 7-78. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/26545/DuvanDario_VasquezAgudelo_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Patlán Pérez, J. (29 de noviembre de 2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. Patlán Pérez, Juana. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. Retrieved May 14, 2022, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000400008&lng=en&tlng=en.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (mayo - junio de 2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385 -390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F. d., & Sangerman Jarquín, D. M. (noviembre de 2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un

- acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603&lng=es&tlng=es.
- Santangelo, A. G. (septiembre de 2018). Capítulo 3: La Motivación. *Documentos de trabajo*, 653, 16-24. <https://web-p-ebsohost-com.loginbiblio.poligran.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=74a1c879-db6f-46ba-8a1c-78e1b8216d82%40redis>
- Asyse. (2022). *Tips para mejorar las relaciones laborales de tus empleados*. Recuperado el 15 de junio de 2022, de Administración de personal:
<https://www.asyse.com.mx/tips-para-mejorar-las-relaciones-laborales-de-tus-empleados/#:~:text=Saber%20valorar%20el%20trabajo%20de,celos%20o%20res entimiento%20por%20ello>.
- Ruíz Corea, S., Aguilar Saldaña, C. M., Olivas Salazar, H., Ruíz Correa, J., Flores Arévalo, P., & Cueto Orbe, R. E. (20 de junio de 2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Escuela de post grado Universidad César Vallejo, Ciencia Latina*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/564/735>

Anexos.

Anexo 1: Consentimiento Informado.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	22 DE 33

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Influencia de los programas de motivación laboral en el desempeño de los empleados de Telecenter Panamericana sucursal Cali.

Investigadores: Maricela Loaiza Villegas- cod. 100153618
 Sollanly Jaramillo Varón – cod. 100123796
 Norida Cecilia Gutiérrez Pinilla – cod. 1721022618
 Lizeth Anyelinny Salazar Narvaez – cod. 1711022823
 Johana Taborda Londoño – Cod. 100101886

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **Telecenter Panamericana sucursal Cali**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: **Identificar la influencia de los programas de motivación laboral en el desempeño directo de los colaboradores de Telecenter Panamericana sucursal Cali.**

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 “ _____”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no 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.: _____

Encuesta Telecenter Panamericana Sucursal Cali.
Estudiantes POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO.

- 1- Dentro de la empresa ¿Es importante el cargo que usted tiene?
 - Totalmente de acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 2- ¿Se siente bien en las instalaciones y espacios disponibles en la empresa, sus horarios y capacitaciones?
 - Totalmente de acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 3- ¿Se siente respetado en su lugar en su lugar de trabajo con su sexo, raza, nacionalidad, orientación sexual y otros?
 - Totalmente de acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 4- ¿Siente que los medios de comunicación empleados en su lugar de trabajo son adecuados y asertivos?
 - Totalmente de acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 5- ¿Siente que en su lugar de trabajo hay buen ambiente laboral con sus jefes y compañeros?

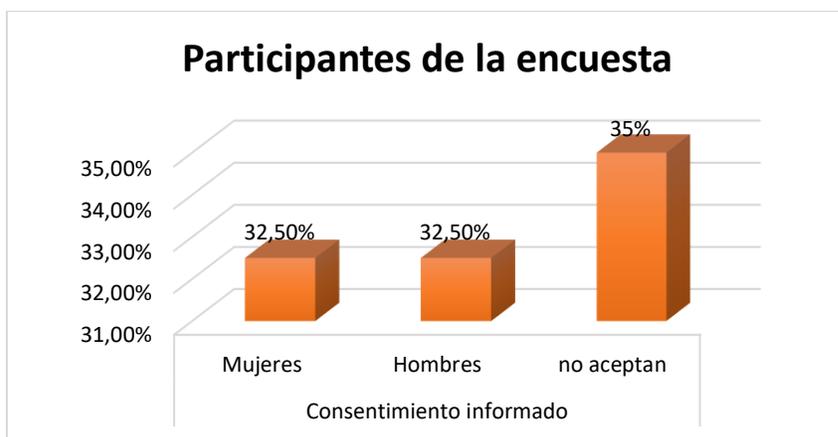
- Totalmente de acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 6- ¿Se siente a gusto con su remuneración laboral, salarios, bonos, compensatorios, entre otros?
- Totalmente de acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 7- ¿Siente que en su trabajo puede ascender y escalar profesionalmente?
- Totalmente de acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 8- ¿Siente que son atendidas dudas e inquietudes y hay una adecuada retroalimentación en su trabajo?
- Totalmente de acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 9- ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo, satisfecho y con reconocimiento de sus aptitudes y logros?
- Totalmente de acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Algo en desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

10- ¿Siente que, con los logros en su cargo, la empresa tiene éxito?

- Totalmente de acuerdo
- Algo de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 3: Participantes de la encuesta.



Anexo 4: Evaluación variable motivación laboral.

PREGUNTAS DE MOTIVACIÓN LABORAL

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	84,60%	11,50%	0%	3,80%	0%
3	72%	20%	8%	0%	0%
5	30,80%	34,60%	26,90%	3,80%	3,80%
7	30,80%	30,80%	26,90%	7,70%	3,80%
9	46,20%	42,30%	3,80%	3,80%	3,80%

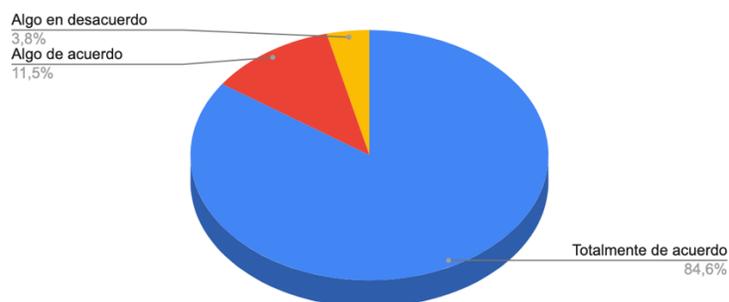
Anexo 5: Evaluación variable de desempeño.

PREGUNTAS ORIENTADAS A EVALUAR DESEMPEÑO LABORAL

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	57,70%	38,50%	0%	0%	3,80%
4	53,80%	38,50%	3,80%	3,80%	0%
6	38,50%	34,60%	15,40%	7,70%	3,80%
8	50,00%	34,60%	7,70%	3,80%	3,80%
10	50%	38,50%	3,80%	3,80%	3,80%

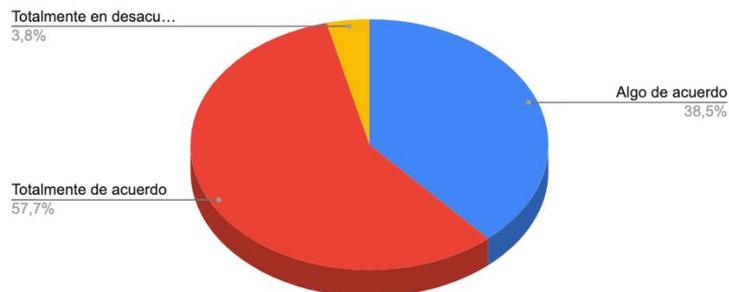
Anexo 6: Pregunta 1

Dentro de la empresa ¿Es importante el cargo que usted tiene?



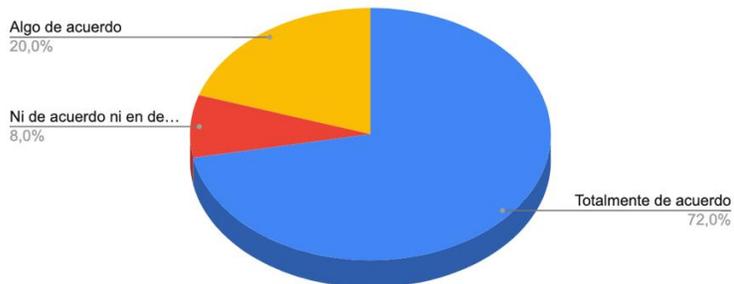
Anexo 7: Pregunta 2

¿Se siente bien en las instalaciones y espacios disponibles en la empresa, sus horarios y capacitaciones?



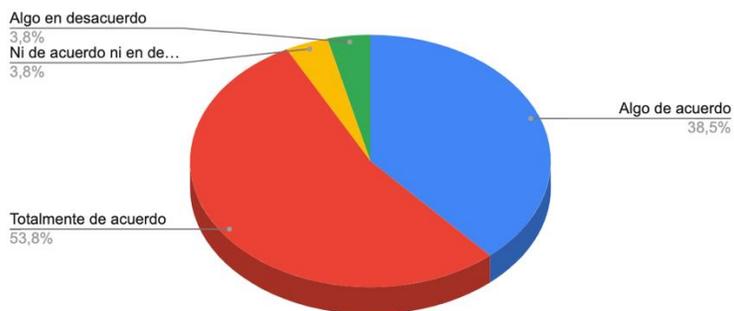
Anexo 8: Pregunta 3

¿Se siente respetado en su lugar de trabajo con su sexo, raza, nacionalidad, orientación sexual y otros?



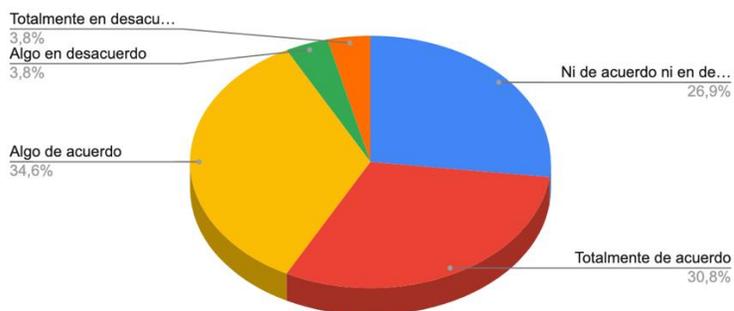
Anexo 9: Pregunta 4

¿Siente que los medios de comunicación empleados en su lugar de trabajo son adecuados y asertivos?



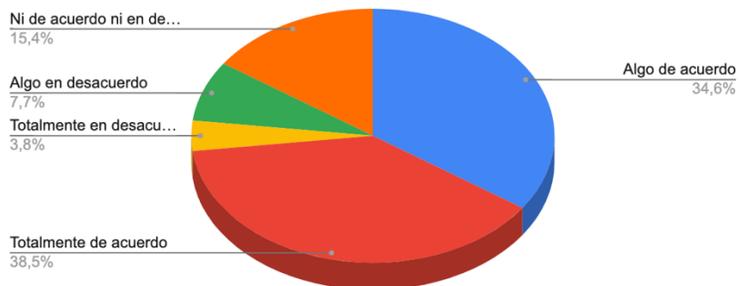
Anexo 10: Pregunta 5

¿Siente que en su lugar de trabajo hay buen ambiente laboral con sus jefes y compañeros?



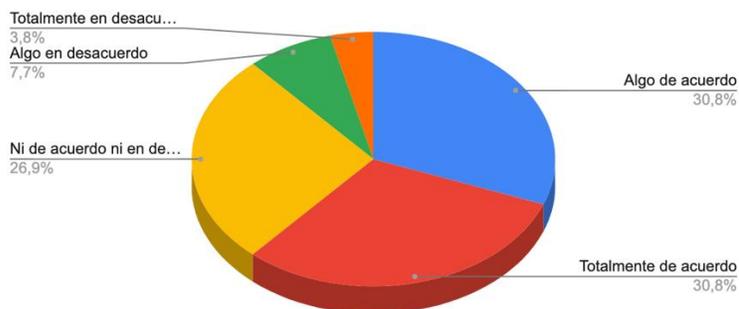
Anexo 11: Pregunta 6

¿Se siente a gusto con su remuneración laboral, salarios, bonos, compensatorios, entre otros?



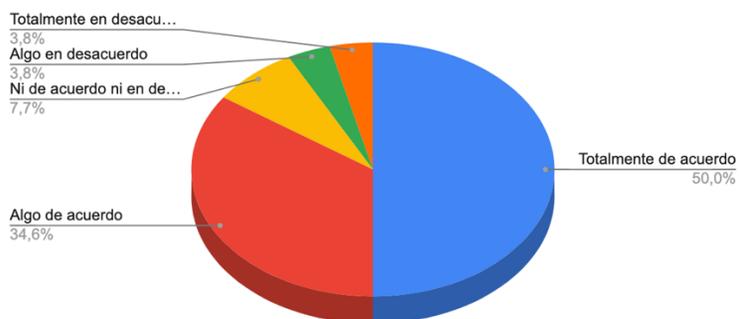
Anexo 12: Pregunta 7

¿Siente que en su trabajo puede ascender y escalar profesionalmente?



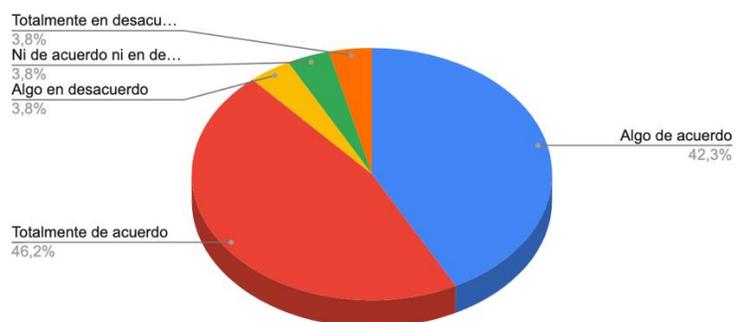
Anexo 13: Pregunta 8

¿Siente que son atendidas dudas e inquietudes y hay una adecuada retroalimentación en su trabajo?



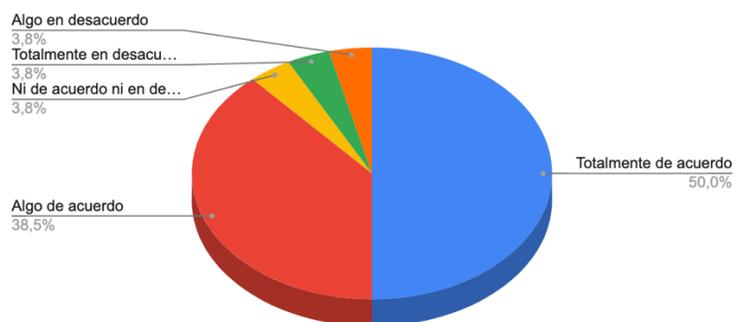
Anexo 14: Pregunta 9

¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo, satisfecho y con reconocimiento de sus aptitudes y logros?



Anexo 15: Pregunta 10

¿Siente que con los logros en su cargo, la empresa tiene éxito?



Producto Multimedia: Ubicar el link del producto desarrollado.