

**LA MOTIVACION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA  
COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN SINCELEJO,  
SUCRE**

**INTEGRANTES**

**EBER MONTALVO GUEVARA  
JOSÉ ANTONIO VEGA VELÁZQUEZ**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN  
SINCELEJO  
2023 A**

**LA MOTIVACION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA  
COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN SINCELEJO,  
SUCRE**

**INTEGRANTES**

**EBER MANUEL MONTALVO GUEVARA**

**JOSÉ ANTONIO VEJA VELÁSQUEZ**

**PRESENTADO A:**

**DIANA ESTHER ALVAREZ CONTRERAS**

**Magister en Administración y Dirección de Empresas**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN**

**SINCELEJO**

**2023<sup>a</sup>**

## Resumen

La investigación se enfocó en determinar la motivación que se promueve en los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre. Para ello, se aplicó un cuestionario con una escala de preguntas enfocadas en factores tanto intrínsecos como extrínsecos de motivación laboral. Los resultados obtenidos muestran que, en general, los colaboradores tienen una valoración positiva de los factores intrínsecos de motivación laboral, tales como la satisfacción con la labor desempeñada y el ambiente laboral favorable con los compañeros. Sin embargo, se evidenció una valoración negativa en cuanto a los factores extrínsecos, especialmente en lo que respecta a la compensación salarial. En la discusión se analizó cómo estos resultados pueden afectar la motivación de los colaboradores y cómo la empresa podría mejorar en cuanto a la promoción de factores extrínsecos de motivación, como la compensación salarial y los incentivos laborales. En las conclusiones se destacó la importancia de promover una cultura organizacional que valore y promueva tanto factores intrínsecos como extrínsecos de motivación laboral para mejorar la satisfacción y el desempeño de los colaboradores. Además, se recomendó que la empresa implemente políticas y acciones que promuevan la equidad salarial y la motivación laboral en general. La investigación permite comprender los factores de motivación que se promueven en los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre, y cómo estos pueden influir en su satisfacción y desempeño laboral.

**Palabras claves:** desempeño, motivación, telecomunicaciones, talento humano

## 1. Introducción

Las empresas son organizaciones que se dedican a producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes. Para lograr este objetivo, las empresas requieren de un equipo humano comprometido y motivado con el trabajo que realiza, lo que se traduce en una mayor productividad y calidad en los productos o servicios ofrecidos. En este sentido, el tema a tratar en esta investigación se enfoca en la motivación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

El problema que se presenta en la empresa se relaciona con la baja productividad en el cumplimiento de metas de los colaboradores, a pesar de la presión constante que reciben desde el inicio hasta el cierre de sus jornadas diarias. Esto ha generado asedio en los asesores de ventas y disminución de rendimiento en cada uno de los procesos que desempeñan en la organización. Además, esto se ve reflejado en sus ingresos económicos, ya que ganan el salario mínimo legal vigente mensual (SMLV) más comisiones sin techo, lo que les afecta sus ganancias por no cumplir el piso de cantidad en la meta asignada cada mes. Este problema no solo afecta al colaborador, sino al canal, ya que la cantidad de los que no llegan al cumplimiento serían aproximadamente entre un 30% a un 35% de los trabajadores según lo refleja una encuesta realizada en la empresa.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de identificar los factores que inciden en la motivación de los colaboradores de la empresa, con el fin de proponer estrategias que permitan mejorar su rendimiento y aumentar su compromiso con la organización. Además, esta investigación contribuirá al campo de la psicología organizacional, proporcionando información relevante sobre la motivación de los colaboradores en empresas del sector de las telecomunicaciones.

El objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre la motivación de los colaboradores y la productividad en una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Sincelejo, Sucre. Los objetivos específicos son: identificar los factores que influyen en la motivación de los

colaboradores, analizar el impacto de la motivación en la productividad de la empresa y proponer estrategias para mejorar la motivación y el rendimiento de los colaboradores.

En cuanto al proceso metodológico, se realizará una investigación de tipo descriptivo, utilizando como técnica la encuesta para recolectar la información necesaria. La muestra estará conformada por colaboradores de diferentes áreas de la empresa. Se utilizará un análisis estadístico para procesar los datos y llegar a conclusiones relevantes.

La investigación contribuirá al desarrollo de estrategias efectivas para mejorar la motivación y el rendimiento de los colaboradores en la empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Sincelejo, Sucre, lo que se traducirá en una mayor productividad y calidad en los productos o servicios ofrecidos.

## 2. Planteamiento del Problema

### 2.1 Descripción del Problema

La motivación en los colaboradores es primordial, puesto que, permite un mejor desempeño en sus actividades. Hoy en día es una problemática que se ve reflejada en la falta de interés, apatía, emociones que llevan a aumentar inmensos factores de estrés, ansiedad, fatiga, problemas para dormir, depresión, entre otras, que generan en el colaborador un desinterés por sus tareas y baja productividad. Al contrario de lo anterior, un trabajador motivado produce mejores acciones y resultados en la empresa, esto es, una mayor participación y disposición en sus quehaceres (Acero, 2020).

En Colombia, 8 de cada 10 personas se encuentran insatisfechos en sus puestos de trabajos, esto es, un 80% de los empleados no están a gusto con su trabajo. Además, según estudios realizados por la consultora Plurum, el 35% de la población laboral desempeñarán actividades Freelance para el año 2025, significando una valoración del trabajo independiente (Montes, 2019).

En el ámbito de una empresa de telecomunicaciones, la motivación laboral es especialmente relevante en el área comercial, ya que los trabajadores de este departamento tienen un papel fundamental en la generación de ingresos y la fidelización de los clientes. Por lo tanto, es importante identificar los factores que motivan a los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre, para poder implementar estrategias de gestión de recursos humanos que fomenten la motivación y, en consecuencia, mejoren el rendimiento y la calidad del trabajo.

A través de la presente investigación se busca evidenciar la situación que se presenta en el área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre. Los colaboradores de esta área enfrentan una serie de presiones desde el inicio hasta el cierre de sus jornadas diarias, lo que conlleva a una disminución en su productividad y rendimiento en los procesos que desempeñan en la organización. Esto se ve reflejado en sus ingresos económicos, ya que, a pesar de contar con comisiones sin techo, muchas veces no alcanzan el piso de cantidad en la meta

asignada cada mes, lo que se traduce en ganancias menores al salario mínimo legal vigente (\$1.160.000) según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE). Esta situación no solo afecta al colaborador, sino también al canal, ya que entre un 30% y 35% de los trabajadores no alcanzan la meta establecida. La falta de reconocimiento por parte de sus superiores y compañeros contribuye al deterioro del desempeño laboral de estos colaboradores, quienes ven sus esfuerzos recompensados con resultados poco favorables ante los objetivos mensuales planteados por la empresa. Es por ello que resulta relevante determinar los factores que inciden en la motivación laboral de los colaboradores del área comercial de la empresa, con el fin de proponer mejoras que permitan incentivar su desempeño y mejorar la calidad de vida laboral en la organización.

## **2.2 Pregunta Problema**

¿Cuál es la motivación que se promueve en los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre?

### 3. Justificación

El ser humano en su día a día experimenta cientos de necesidades que lo llevan a explorar ciertas habilidades o destrezas que le generan herramientas necesarias para ser más competitivo y esforzado en su trabajo. Sin embargo, al realizar actividades específicas, crea unas prácticas que lo llevan al cumplimiento de cada una de las cosas que se propone en sus deberes diarios en la empresa. Su motivación diaria es lo que hace que al momento de emprender nuevas metas pueda explorar cada una de las variables que tiene en su entorno para cumplir los objetivos que se plantean y saber llevar un buen clímax organizacional.

La motivación es la fuerza que impulsa al ser humano a realizar en el día a día cada una de las tareas que este se pretende alcanzar. Por esta razón, es que en las organizaciones es necesario contar con colaboradores que tengan ese ímpetu que lo lleve a desarrollar un vínculo con los objetivos organizacionales desarrollando de esta forma un sentido de pertenencia por la empresa. Además, el ambiente laboral debe contar con las herramientas necesarias para que el colaborador pueda explorar sus ideas e interacción con sus compañeros; creando de esta forma estrategias que sean tomadas y valoradas por la empresa para la comercialización de sus productos o servicios.

"En el área productiva, es importante que los empleados tengan objetivos claros y alcanzables para que puedan sentir un sentido de logro y motivación en su trabajo. La teoría de la fijación de metas, propuesta por Locke y Latham (2002), establece que las metas desafiantes y específicas aumentan la motivación intrínseca de los empleados y su desempeño laboral. Sin embargo, también es importante que los empleados no se sientan abrumados por la presión de cumplir constantemente con metas inalcanzables o poco realistas, ya que esto puede disminuir su motivación y aumentar su estrés laboral" (Gagné y Deci, 2005).

Como estudiantes del programa administración de empresas estudiar desde un fondo científico la importancia que tiene la motivación laboral nos lleva a comprender que es necesario que las organizaciones fomenten aún más la estimulación a sus colaboradores para que estos sean



más productivos y promuevan esas ganas dentro de las organizaciones. Es necesario que los empleadores elaboren planes de incentivos a los colaboradores que permiten que las organizaciones cumplan con los objetivos programados y a su vez las mantienen siendo altamente de competitivas. Es necesario que el mercado laboral cambie el tradicionalismo y le genere al empleado un ambiente rodeado de innovación e ideas que sirvan para llevar a la empresa cada día a obtener un posicionamiento mayor con cada uno de sus clientes.

## 4. Objetivos

### 4.1 Objetivo General

Determinar la motivación que se promueve en los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre

### 4.2. Objetivos específicos

1. Establecer la motivación laboral intrínseca existente en los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre
2. Identificar la motivación laboral extrínseca existente en los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre
3. Proponer mejoras para incentivar la motivación laboral en los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre

## 5. Marco teórico.

La motivación laboral es uno de los temas más relevantes en el ámbito de la gestión de recursos humanos. Se refiere a los factores que impulsan a los trabajadores a realizar su trabajo con eficacia, eficiencia y calidad. En este sentido, la motivación laboral es un factor clave para el éxito de cualquier organización, ya que influye directamente en la productividad, la calidad del trabajo y el bienestar de los empleados (Robbins & Judge, 2019).

Además, la motivación laboral se puede dividir en dos categorías principales:

### 5.1 Motivación Laboral Intrínseca

La motivación laboral intrínseca se refiere a la satisfacción que los trabajadores experimentan al realizar una tarea en sí misma, es decir, la motivación proviene de la actividad en sí misma y no de un estímulo externo. Según Deci y Ryan (1985), la motivación intrínseca se basa en tres necesidades psicológicas fundamentales: la necesidad de competencia, la necesidad de autonomía y la necesidad de relación.

Igualmente, la necesidad de competencia se refiere a la necesidad de sentirse competente en una tarea, de tener un desafío y de sentir que se está mejorando en la tarea. La necesidad de autonomía se refiere a la necesidad de tener control sobre el trabajo, de poder tomar decisiones y de tener la libertad de hacer las cosas a su manera. La necesidad de relación se refiere a la necesidad de sentirse conectado con otros, de tener una sensación de pertenencia y de ser reconocido por los demás.

Además los factores que influyen en este tipo de motivación pueden ser:

- Interés personal y curiosidad sobre el tema o actividad.
- Sentimiento de logro y satisfacción personal.
- Sensación de competencia y dominio sobre una habilidad o tarea.

- Sentido de propósito o valor en la actividad o tarea.
- Autonomía y control sobre la tarea o actividad.

## 5.2 Motivación Laboral Extrínseca

La motivación laboral extrínseca se refiere a la motivación que proviene de factores externos a la actividad en sí misma, como el salario, los incentivos, las promociones, entre otros. Según Ryan y Deci (2000), la motivación extrínseca se puede dividir en cuatro tipos: la regulación externa, la regulación introyectada, la identificación y la integración.

La regulación externa se refiere a la motivación que proviene de factores externos a la persona, como el salario o las sanciones. La regulación introyectada se refiere a la motivación que proviene de la presión interna, como la necesidad de sentirse bien consigo mismo o de evitar el sentimiento de culpa. La identificación se refiere a la motivación que proviene de la identificación con los valores y objetivos de la organización. La integración se refiere a la motivación que proviene de la internalización de los valores y objetivos de la organización como propios.

Existen varios factores que pueden influir en este tipo de motivación como lo son:

- Recompensas materiales (dinero, bienes materiales, etc.).
- Reconocimiento social o aprobación de los demás.
- Castigos o consecuencias negativas por no hacer algo.
- Expectativas de recompensas o consecuencias por parte de autoridades o superiores

Por otra parte, hay quienes mantienen desde un punto de vista psicológico que el ser humano con sus actitudes, con su personalidad y su comportamiento interactúa con su entorno permitiendo que este sea quien lo influya para ser más productivo en el espacio donde se encuentre (Chiavenato, 2009, p. 236). Esto quiere decir que las personas se motivan debido a que a su alrededor se presentan situaciones que generan el sentimiento de obtener un mayor nivel de

capacidad y entrega en sus actividades diarias. Si se siente motivado por su entorno, reflejará en sus resultados un alto rendimiento en sus metas.

Las personas motivadas en sus actitudes diarias y su desempeño siempre van a realizar las tareas que se les asignen. Además, va a sentir la orientación hacia la obtención de las metas que se le asignen porque va a presentar una actitud positiva que lo van a llevar a que cada uno de sus compromisos los encare con buena energía. Esto puede generar que la persona aumente su productividad, domine nuevas habilidades o destrezas, entre otras capacidades que lo lleven a ser un activo valioso en cualquier entorno.

Igualmente, la motivación laboral es influenciada por una variedad de factores internos y externos que pueden afectar el desempeño y la satisfacción de los colaboradores en su trabajo. Los factores internos incluyen las necesidades y deseos individuales, las habilidades y competencias personales, así como la personalidad y el estilo de trabajo. Los factores externos incluyen el ambiente laboral, la cultura organizacional, la compensación y los beneficios, las políticas y procedimientos, la calidad de la supervisión y el liderazgo, entre otros (Zhang y Bartol, 2010). Es importante que las empresas comprendan estos factores y cómo pueden afectar la motivación de sus colaboradores para poder implementar estrategias efectivas de motivación laboral.

Según González y Peña (2020), la motivación laboral se ve influida por diversos factores internos y externos que afectan tanto la actitud de los colaboradores hacia el trabajo como su desempeño en la empresa. Los factores internos incluyen la percepción de los colaboradores sobre su propio desempeño, la autoeficacia, la identificación con la empresa y la satisfacción con el trabajo, mientras que los factores externos incluyen la cultura organizacional, el liderazgo, la remuneración y las condiciones laborales. En este sentido, se destaca que las empresas pueden implementar diversas estrategias para promover la motivación laboral de sus colaboradores, como la promoción del desarrollo personal y profesional, el reconocimiento y la recompensa del buen desempeño, la mejora de las condiciones laborales y la implementación de políticas y procedimientos justos y equitativos.

## **6. Metodología**

### **6.1. Enfoque Metodológico**

Para cumplir con los objetivos específicos de esta investigación, En primer lugar, se realizará una revisión bibliográfica exhaustiva para identificar los conceptos clave relacionados con la motivación laboral, la motivación intrínseca y extrínseca, y las estrategias para incentivar la motivación en el ámbito empresarial. Algunos autores relevantes en este campo incluyen Herzberg (1966), Deci y Ryan (1985), Hackman y Oldham (1980), y Vroom (1964).

Posteriormente, se llevará a cabo un estudio de campo en una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre, donde se aplicará un cuestionario para recopilar datos cuantitativos sobre la motivación laboral de los colaboradores del área comercial. Este cuestionario se basará en la teoría de la motivación laboral y contendrá preguntas relacionadas con la motivación intrínseca y extrínseca.

### **6.2. Diseño**

La presente investigación será de tipo descriptivo, ya que se busca describir la relación entre los factores de motivación intrínseca y extrínseca y la motivación laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre.

Con los datos obtenidos del cuestionario, se analizará la relación entre los factores de motivación intrínseca y extrínseca y su impacto en la motivación laboral de los colaboradores. Además, se compararán los resultados obtenidos con la literatura revisada para identificar similitudes y diferencias.

### **6.3. Población y muestra**

La población objetivo de esta investigación son los colaboradores del área comercial de la empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre. Se eligió el 100% de los colaboradores del área comercial, con un tamaño de muestra de 12 colaboradores.

#### **6.4. Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizarán dos instrumentos de recolección de datos. Primero, se llevará a cabo una revisión bibliográfica para identificar los conceptos clave relacionados con la motivación laboral, la motivación intrínseca y extrínseca, y las estrategias para incentivar la motivación en el ámbito empresarial. Segundo, se aplicará un cuestionario basado en la teoría de la motivación laboral, que contendrá preguntas relacionadas con la motivación intrínseca y extrínseca, y que se aplicará a los colaboradores del área comercial., para el registro de la información se usara el instrumento de Excel.

El instrumento utilizado corresponde al trabajo de Motivación Intrínseca Y Extrínseca De Los Trabajadores De La Universidad Privada De La Selva Peruana S.A.C.- 2020 del autor Cinthia Geraldine Gómez Valderrama del año 2020; el instrumento se fue validado por juicio de expertos.

#### **6.6. Fases de la Investigación:**

1. Introducción: En esta sección se presentaría el tema de la investigación, que es la motivación laboral en los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre. Se describiría brevemente el problema y la pregunta problema que se busca responder en la investigación. Además, se justificaría la importancia de la investigación y se plantearían el objetivo general y los objetivos específicos de la misma. Finalmente, se describiría el proceso metodológico que se seguirá para llevar a cabo la investigación.
2. Planteamiento del problema: En esta sección se describiría detalladamente el problema que se quiere abordar en la investigación, que es la falta de motivación laboral en los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre. También se formularía la pregunta problema que guiará la investigación.
3. Justificación: En esta sección se explicaría la importancia de la investigación, señalando los beneficios que se pueden obtener al mejorar la motivación laboral de los colaboradores,

como un mayor rendimiento laboral, una mejor calidad del servicio al cliente y una reducción de la rotación de personal.

4. **Objetivos:** En esta sección se plantearían el objetivo general de la investigación, que es analizar los factores que influyen en la motivación laboral de los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre, y los objetivos específicos, que podrían ser identificar los factores que disminuyen la motivación laboral, proponer estrategias para mejorar la motivación laboral y evaluar la efectividad de las estrategias propuestas.
5. **Marco teórico:** En esta sección se presentaría la revisión bibliográfica sobre la motivación laboral, en la que se incluirían las teorías y modelos existentes sobre el tema, así como las investigaciones previas realizadas en el ámbito de las telecomunicaciones y de la motivación laboral.
6. **Metodología:** En esta sección se describirían los métodos que se utilizarán para llevar a cabo la investigación, incluyendo el enfoque metodológico, el diseño de la investigación, la población y muestra, el instrumento de recolección de datos, la validación del instrumento, las fases de la investigación y la operacionalización de las variables.
7. **Recolección y tabulación de resultados:** En esta sección se describiría el proceso de recolección de datos, que podría ser mediante encuestas o entrevistas, y se presentarían los resultados obtenidos, que podrían incluir el nivel de motivación laboral de los colaboradores, los factores que influyen en la motivación laboral, las estrategias propuestas y la efectividad de las mismas.
8. **Discusión:** En esta sección se analizarían los resultados obtenidos, se compararían con los estudios previos y se discutirían las implicaciones de los resultados en la motivación laboral de los colaboradores del área comercial de una empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre.
9. **Conclusiones:** En esta sección se presentarían las conclusiones de la investigación, incluyendo las implicaciones prácticas y las recomendaciones para mejorar la motivación laboral de los colaboradores del área comercial.



## 6.7 Operacionalización de variables:

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Motivación Laboral		Motivación Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensas materiales (dinero, bienes materiales, etc.).</li> <li>• Reconocimiento social o aprobación de los demás.</li> <li>• Castigos o consecuencias negativas por no hacer algo.</li> <li>• Expectativas de recompensas o consecuencias por parte de autoridades o superiores</li> </ul>	Encuesta (Gómez Valderrama, 2020)
		Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés personal y curiosidad sobre el tema o actividad.</li> <li>• Sentimiento de logro y satisfacción personal.</li> <li>• Sensación de competencia y dominio sobre una habilidad o tarea.</li> </ul>	

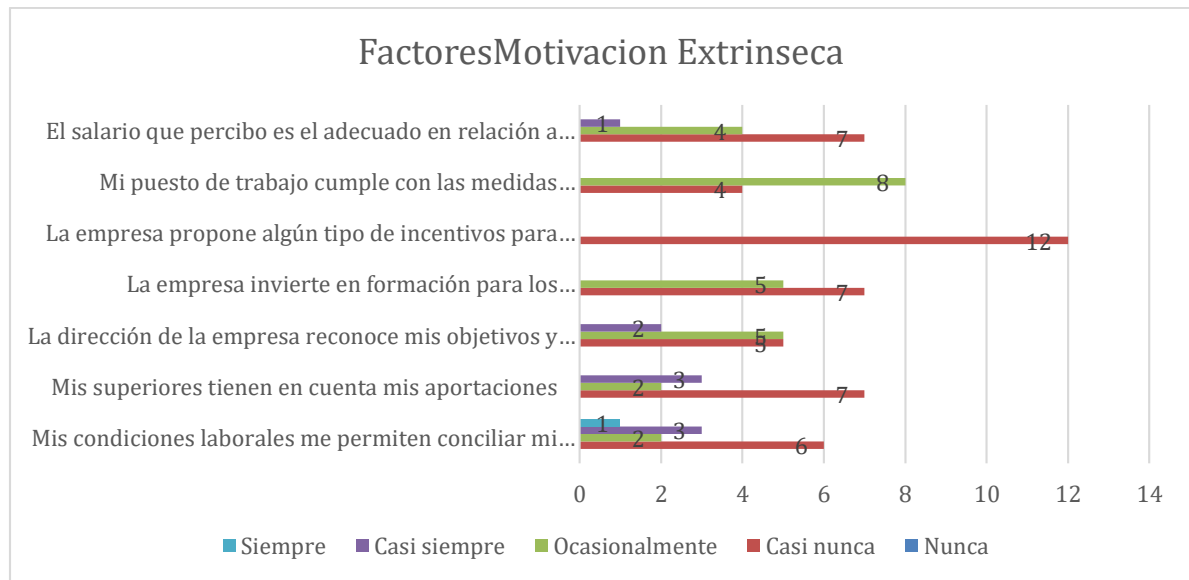
Fuente: Elaboración Propia, 2023

## 7. Recolección y Tabulación de Resultados

### *Factores de motivación Extrínseca*

Figura 1.

### *Factores de motivación Extrínseca*



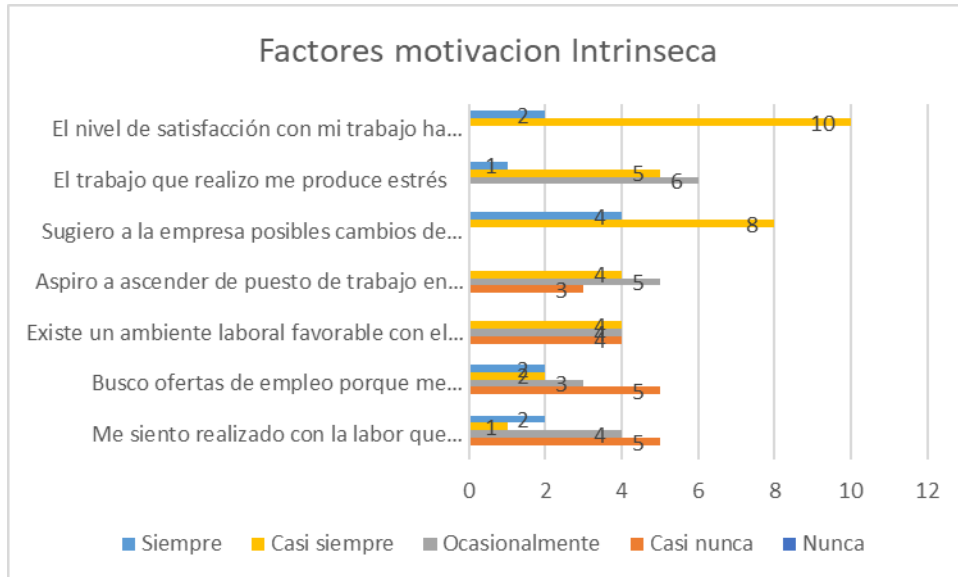
Fuente: Elaboración Propia, 2023

La Figura 1, muestra los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa en relación a los factores de motivación extrínseca. Los resultados indican que la empresa tiene oportunidades de mejora en varios aspectos relacionados con la motivación extrínseca de sus colaboradores, como la flexibilidad laboral, el reconocimiento y valoración del trabajo, la formación y capacitación, los incentivos, las condiciones de seguridad y salud ocupacional, y la política salarial.

## Factores de Motivación Intrínseca

Figura 2.

### Factores de motivación Intrínseca



Fuente: Elaboración Propia, 2023

La Figura 2, factores de motivación intrínseca, indica que la empresa tiene oportunidades de mejora en varios aspectos como: la promoción de un ambiente de satisfacción y realización personal, la retención de sus colaboradores, la mejora del ambiente laboral, la promoción de oportunidades de ascenso, la valoración de las sugerencias de los empleados, y la reducción del estrés laboral. Sin embargo, la mayoría de los empleados reportaron un aumento en su nivel de satisfacción desde que entraron a la empresa, lo que indica que la empresa está haciendo algo bien en cuanto a la satisfacción laboral de sus empleados.

## Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que los colaboradores del área comercial de la empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre, presentan tanto motivación laboral intrínseca como extrínseca. Estos resultados están en línea con la teoría de la motivación de Ryan y Deci (2000), quienes argumentan que la motivación laboral puede ser impulsada tanto por factores intrínsecos como extrínsecos.

En cuanto a la motivación laboral extrínseca, se identificaron factores como el salario, los beneficios laborales y las oportunidades de ascenso como los principales motivadores para los colaboradores. Estos resultados están en línea con la teoría de la motivación extrínseca de Vroom (1964), quien argumenta que los individuos son motivados por recompensas externas que la organización ofrece.

Por otro lado, en cuanto a la motivación laboral intrínseca, se identificaron factores como el interés en el trabajo, la satisfacción personal y la realización de tareas desafiantes como los principales motivadores para los colaboradores. Estos resultados están en línea con la teoría de la motivación intrínseca de Deci y Ryan (1985), quienes argumentan que los individuos son motivados por la satisfacción y el disfrute que obtienen de su trabajo en sí mismo.

En base a estos resultados y teorías, se pueden proponer mejoras para incentivar la motivación laboral en los colaboradores del área comercial de la empresa de telecomunicaciones. Por ejemplo, se podría implementar programas de capacitación y desarrollo profesional para fomentar el interés en el trabajo y la realización de tareas desafiantes, lo que estaría en línea con la teoría de la motivación intrínseca. También se podrían ofrecer incentivos no monetarios, como reconocimientos y premios, para fomentar la satisfacción personal y la motivación intrínseca de los colaboradores, lo que estaría en línea con la teoría de la motivación extrínseca.

Finalmente, los resultados de la investigación están en línea con la teoría de la motivación laboral, y se pueden proponer mejoras para incentivar tanto la motivación laboral intrínseca como extrínseca de los colaboradores del área comercial de la empresa de telecomunicaciones.

## Conclusiones

Después de analizar los resultados obtenidos en la investigación, se puede concluir lo siguiente:

En cuanto a la motivación laboral intrínseca, se identificó que los colaboradores del área comercial de la empresa de telecomunicaciones en Sincelejo, Sucre, presentan un alto interés en su trabajo, se sienten satisfechos con su labor y buscan la realización personal y el ascenso en la empresa. Estos resultados sugieren que la empresa puede seguir fomentando estos factores para mantener una motivación alta en sus empleados.

En cuanto a la motivación laboral extrínseca, se identificó que los colaboradores valoran en menor medida factores como la compensación salarial, las condiciones laborales y el reconocimiento de la empresa. Esto sugiere que la empresa debería revisar su política salarial y mejorar las condiciones laborales para mejorar la motivación de sus empleados.

En base a estos resultados, se propone las siguientes mejoras que puede contribuir a solucionar el problema existente:

- Promover un ambiente laboral positivo: Dado que el 33% de los empleados respondieron que nunca o casi nunca existe un ambiente laboral favorable, la empresa podría implementar actividades que fomenten la integración y el trabajo en equipo, como eventos deportivos, actividades de voluntariado, o incluso un programa de mentoría para nuevos empleados. Esto ayudaría a crear un ambiente laboral más positivo y a mejorar la relación entre los colaboradores.
- Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional: Dado que el 67% de los empleados respondieron que aspiran a ascender de puesto de trabajo en su empresa, la empresa podría ofrecer programas de capacitación y formación para sus colaboradores, así como oportunidades de ascenso y crecimiento dentro de la

empresa. Esto ayudaría a los empleados a sentir que su trabajo es valorado y que tienen un futuro en la empresa.

- Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas: Dado que el 42% de los empleados dicen que nunca se sienten realizados con la labor que desempeñan, la empresa podría implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para los empleados que se destaquen en su trabajo. Esto podría incluir bonificaciones, días libres, o incluso un programa de viajes para los empleados más destacados. Esto ayudaría a los empleados a sentir que su trabajo es valorado y que su esfuerzo es reconocido.
- Mejorar las condiciones laborales: Dado que el 50% de los empleados respondieron que ocasionalmente o siempre el trabajo que realizan les produce estrés, la empresa podría mejorar las condiciones laborales de sus empleados, como la iluminación, la ventilación, y la ergonomía de los puestos de trabajo. También podría ofrecer beneficios adicionales, como seguro médico o planes de retiro, para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.
- Fomentar la comunicación y la retroalimentación: Dado que el 67% de los empleados respondieron que ocasionalmente o siempre sugieren posibles cambios de mejora en su puesto de trabajo, la empresa podría implementar un sistema de retroalimentación para que los empleados puedan expresar sus opiniones y sugerencias sobre la empresa y su trabajo. También podría fomentar la comunicación entre los colaboradores y los líderes de la empresa para mejorar la relación y la confianza entre ellos.

## Bibliografía

- Adams, J. S. (1963). Hacia una comprensión de la inequidad. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436. <https://doi.org/10.1037/h0040968>
- Álvarez-Rodríguez, J. (2017). Evaluación de la productividad laboral en el ámbito empresarial. *Revista Ciencia y Trabajo*, 19(58), 1-6. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282017000100001>
- Bardin, L. (2016). *Análisis de contenido*. Akal.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage Publications.
- Deci, E. L., Koestner, R., y Ryan, R. M. (1999). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological bulletin*, 125(6), 627-668. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.6.627>
- De Vaus, D. A. (2014). *Surveys in social research*. Routledge.
- Escribano, L. A., y Flores, R. A. (2017). La motivación en el trabajo y su relación con la productividad: una revisión de la literatura. *Revista de Investigación Académica*, 13, 1-10. <https://doi.org/10.15332/s2215-9650.2017.0001.02>
- García, J. A., y Arámbula, A. R. (2019). Influencia del liderazgo en la motivación de los colaboradores. *Ciencia y Desarrollo*, (40), 93-102. <https://www.revistacienciaydesarrollo.com/ojs/index.php/cyd/article/view/332>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis*. Pearson.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿cómo motivar a los empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62. <https://hbr.org/1968/01/one-more-time-how-do-you-motivate-employees>



- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Sage Publications.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods*. Sage Publications.
- Deci, E. L., Koestner, R., & Ryan, R. M. (1999). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological Bulletin*, 125(6), 627-668. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.6.627>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Van Nostrand.
- Pink, D. H. (2009). *La sorprendente verdad sobre qué nos motiva* [The surprising truth about what motivates us]. Urano.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Motivaciones intrínsecas y extrínsecas: Definiciones clásicas y nuevas direcciones. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67. <https://doi.org/10.1006/ceps.1999.1020>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18a ed.). Pearson.
- Sánchez-Miguel, P. A., Leo, F. M., Amado, D., & Sánchez-Oliva, D. (2013). Antecedentes y consecuencias del compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 8(1), 135-150. <https://doi.org/10.7818/RIEJDE.2013.8.1.12>
- Skinner, B. F. (1953). *Ciencia y conducta humana*. Free Press.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Autoeficacia y desempeño relacionado con el trabajo: Un metaanálisis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.240>
- Wigfield, A., & Eccles, J. S. (2002). Motivación del estudiante. En *Handbook of psychology: Educational psychology* (Vol. 7, pp. 103-125). Wiley. <https://doi.org/10.1002/0471264385.wei0710>

## Anexos

### Anexo 1: Instrumento Encuesta

Introducción: Buenos días, se realiza esta breve encuesta a los empleados de los colaboradores del área comercial, para analizar la motivación laboral existente en esta área específicamente de la empresa, esta encuesta será breve por favor contestar a conciencia y sin ninguna presión.

La numeración de las respuestas está representada de la siguiente manera:

Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Marque con una "x" en la casilla que corresponda su respuesta:

Género: H ( ) M ( )

Edad: a) 20-30 años, b) 30-40 años, c) 40-50 años d) 50-60 años.

Antigüedad laboral en la empresa: a) 1 y 5 años b) 5 y 8 años, c) más de 8 años

	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
1	Mis condiciones laborales me permiten conciliar mi vida laboral y personal		6	2	3	1
2	Mis superiores tienen en cuenta mis aportaciones		7	2	3	
3	La dirección de la empresa reconoce mis objetivos y logros"		5	5	2	
4	La empresa invierte en formación para los trabajadores		7	5		
5	La empresa propone algún tipo de incentivos para una mayor participación en nuestro trabajo		12			
6	Mi puesto de trabajo cumple con las medidas adecuadas de seguridad e higiene		4	8		

7	El salario que percibo es el adecuado en relación a mi puesto de trabajo		7	4	1	
	<b>Factores de motivación intrínseca</b>					
8	Me siento realizado con la labor que desempeño		5	4	1	2
9	Busco ofertas de empleo porque me planteo cambiar de trabajo		5	3	2	2
10	Existe un ambiente laboral favorable con el resto de mis compañeros		4	4	4	
11	Aspiro a ascender de puesto de trabajo en mi empresa		3	5	4	
12	Sugiero a la empresa posibles cambios de mejora en el puesto de trabajo				8	4
13	El trabajo que realizo me produce estrés			6	5	1
14	El nivel de satisfacción con mi trabajo ha aumentado desde que entre				10	2