

**NECESIDADES MOTIVACIONALES DE LOS TRABAJADORES VINCULADOS
A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P EMPOCHACHAGÜI DEL
MUNICIPIO DE CHACHAGÜI.**

(Trabajo de grado para optar por el título de psicóloga)

MARÍA MERCEDES OÑATE ZAMBRANO

**Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Humanas
Programa de Psicología
San Juan de Pasto**

2013

**NECESIDADES MOTIVACIONALES DE LOS TRABAJADORES VINCULADOS
A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P EMPOCHACHAGÜI DEL
MUNICIPIO DE CHACHAGÜI.**

(Trabajo de grado para optar por el título de Psicóloga)

MARÍA MERCEDES OÑATE ZAMBRANO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Psicóloga

Asesor:

Esp. JUAN PABLO HERRERA

**Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Humanas
Programa de Psicología
San Juan de Pasto
2013**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^o del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRATC	6
INTRODUCCIÓN	7
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
MÉTODO	11
Perspectiva epistemológica	11
Enfoque metodológico	11
Tipo de estudio	11
Participantes	12
Unidad de análisis	12
Unidad de trabajo	12
Técnicas de recolección de información	12
Entrevista	12
Grupo de discusión	13
Observación	14
Procedimiento	14
Plan de análisis de la información	15
Elementos éticos y bioéticos	15
RESULTADOS	16
DISCUSIÓN	38
CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	48

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Resultados de la Entrevista	16
Tabla 2: Resultados grupo de Discusión	20
Tabla 3: Resultados de la Observación	24
Tabla 4: Matriz de análisis Grupo de Discusión	29
Tabla 5: Matriz de Triangulación	31

RESUMEN

En el presente estudio se abordó el objetivo de comprender las necesidades motivacionales (logro, poder y afiliación) en trabajadores de la empresa de servicio público de la [ESP] Empochachagüi del Municipio de Chachagüi. Esta investigación estuvo enmarcada en el paradigma cualitativo y como tipo de estudio se basó en un diseño etnometodológico.

La población con la que se trabajó estuvo compuesta por los 14 empleados pertenecientes a la empresa de servicios públicos Empochachagüi del Municipio de Chachagüi quienes facilitaron su participación para responder formatos de entrevista, elaboración de un diario de campo y actividades para desarrollarse en grupos de discusión, luego, se realizó el análisis de la información logrando un ordenamiento conceptual en una matriz de triangulación y posterior redacción del informe final.

Esta investigación se constituyó como un insumo importante en la comprensión de las necesidades motivacionales descritas por MaClelland, y además, es un aporte significativo a la [ESP] Empochachagüi representando una base para programas de intervención con el personal que labora allí, por su parte, para el programa de psicología de la Universidad de Nariño significó un nuevo aporte metodológico y conceptual.

Palabras clave: Motivación, logro, poder, afiliación, Necesidades motivacionales.

ABSTRACT

In the present study we addressed in order to understand the motivational needs (achievement, power and affiliation) in workers utility of the [ESP] Empochachagüi Chachagüi Township. This research was framed within the qualitative paradigm and as a type of study design was based on an ethnomethodological.

The population with which they worked was composed of 14 employees from the utility company Chachagüi Township Empochachagüi who facilitated their participation to answer interview format, preparation of a field journal and activities to be developed in discussion groups, then performed the analysis of information in making a conceptual matrix triangulation and subsequent drafting of the final report.

This research was established as an important input in understanding the motivational needs described by MacLelland, and also is a significant contribution to the [ESP] Empochachagüi a valid basis for intervention programs with the staff working there, for his part, for the psychology program at the University of Nariño meant a new conceptual and methodological contribution.

Keywords: Motivation, achievement, power, affiliation, motivational needs.

INTRODUCCIÓN

El ser humano es un ser social que puede pasar gran parte de su vida en el trabajo, por tanto, se requiere del conocimiento de aspectos como la motivación, el compromiso organizacional y la relación que estos aspectos tienen con el contexto laboral y el rendimiento profesional, la calidad de vida, y en general, con todo aquello que tiene que ver con el comportamiento de las personas al interior de las organizaciones.

Respecto al contexto organizacional, la Empresa de Servicios Públicos [ESP] Emepochachagüi del Municipio de Chachagüi, se dedica a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población, bajo los principios de responsabilidad social, sostenibilidad económica y ambiental. (Manual de Administración de Riesgos Profesionales, 2008).

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente investigación aportó un insumo importante que permitió comprender las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación en los trabajadores vinculados a la [ESP] Emepochachagüi del Municipio de Chachagüi, pues, como lo plantea Toro (1996), el desarrollo de investigaciones en el campo organizacional y motivacional lograría que el mundo del trabajo evolucione y brinde más y mejores oportunidades a la comunidad.

Al buscar información sobre este aspecto, en el contexto internacional se encontraron diversos estudios sobre motivación laboral, los cuales se plantean desde una perspectiva cuantitativa como lo es en el estudio de Zarate (2006) quien desarrollo una propuesta para conocer la motivación laboral intrínseca y su relación con las variables de la personalidad orientada a la meta de tesón, en el cual se aplicaron varios instrumentos a empleados de 60 cargos diferentes de una empresa textil en Lima, Perú. En el mencionado estudio se encontró que la motivación laboral intrínseca tiene una relación positiva con el aprendizaje.

En Colombia también se destacan trabajos cuantitativos con aplicación de cuestionarios como el trabajo de García, (2004) quien en la ciudad de Bogotá realizó un estudio para describir las diferencias en determinados factores motivacionales de los empleados que pertenecen al departamento administrativo y de producción de una empresa en crisis, y concluyó que la existencia de roces en el departamento administrativo y de producción afectaba a la empresa, no obstante, los empleados prefirieron utilizar sus

habilidades y conocimientos para alcanzar un mejor desempeño laboral con lo cual se evidenció la importancia de la necesidad de afiliación de McClelland para alcanzar el logro u objetivos deseados.

Finalmente, en el contexto regional también se encontraron investigaciones relacionadas con el tema, la mayoría, se realizaron en programas de administración de empresas y comercio como propuestas de intervención hacia el mejoramiento de la motivación laboral. Se destaca la investigación de Pantoja y Pinta (2008) quienes plantearon una propuesta de investigación para identificar el grado de motivación de los asesores comerciales del informativo “diario del sur” utilizando la observación directa, encuesta individual y una entrevista aplicada a los directivos. Los factores motivacionales se determinaron con base en la teoría de McClelland y luego desarrollaron una propuesta de mejoramiento.

Mora y Morales (2010) plantean que los recursos humanos son el activo más importante y base de la ventaja competitiva en los planes de desarrollo estratégico; por esto, cada día se espera que las organizaciones hagan un mayor énfasis en el mejoramiento de las condiciones y necesidades laborales resaltando la condición humana que necesita del fortalecimiento de factores tales como la motivación y la satisfacción de las necesidades que permitan mejorar la calidad de vida laboral.

En el ambiente laboral, la motivación se define de acuerdo a Grados, (2003) como el “esfuerzo y énfasis que pone una persona para realizar actividades productivas”, con relación a esto, el presente estudio asumió que la motivación es un aspecto de gran relevancia tanto para la psicología organizacional como para las empresas y trabajadores, puesto que involucra la movilización hacia el logro de objetivos empresariales, organizativos y personales, lo que implica que empresas y organizaciones conozcan la importancia de la motivación y así desarrollen actividades para abordarla.

Por su parte, la psicología cognitiva comportamental, social y organizacional entre otros enfoques de esta disciplina buscan explicar por qué las personas se sienten motivadas para hacer algo (Furnham, 2001), de esta manera y según el enfoque psicológico se han generado diversas teorías como la teoría de las necesidades de Maslow; la teoría de las relaciones humanas de McGregor; Teoría de la Motivación – Higiene de Herzberg; Teoría ERC; Teoría de la evaluación cognitiva; Teoría de la valencia-expectativas de Vroom;

Teoría de la fijación de metas; Teoría del reforzamiento; Teoría de la equidad; Teoría de las expectativas; y la Teoría de la satisfacción de las necesidades de McClelland, esta última, plantea que en el ámbito organizacional y laboral existen tres necesidades: Logro, Poder y Afiliación y se cree que una necesidad insatisfecha provoca tensión, y la tensión a su vez provoca el impulso que da origen a un comportamiento o acción (Bolaños & Muñoz, 2008).

El logro se considera como el impulso por sobresalir, por mostrar realizaciones sobre un conjunto de normas, se considera la lucha por tener éxito (Robbins, 2004), dentro esta necesidad se encuentran las metas de rendimiento en las cuales la persona se interesa por demostrar o comprobar competencia y dominio para aprender y desarrollar habilidades y la autorregulación de su trabajo en sus acciones (García & Doménech, 2003 citados en Patiño & Ríos, 2005).

El poder se define como el impulso por influir sobre otros, ejercer coacción. En esta necesidad se encuentran las metas de liderazgo que impulsan el desarrollo y crecimiento (Patiño & Ríos, 2005) y el arbitraje como característica que interviene en la resolución de conflictos laborales.

En relación al equipo de trabajo, la necesidad de afiliación es entendida como el deseo de tener relaciones de amistad y cercanía con otros (Robbins, 2004) la cual tiene dos necesidades que la satisfacen: la aprobación, considerada como una carencia de aceptación, aprobación, e inseguridad en las relaciones interpersonales (Patiño & Ríos, 2005) y la necesidad de intimidad, entendida como la necesidad de inclusión social la cual se relaciona con la preocupación por experimentar un intercambio cercano y de calidez con otras personas y establecer relaciones satisfactorias (Patiño & Ríos, 2005), con base en lo anterior, se indagó sobre el significado o la definición que los trabajadores tienen de cada necesidad, y el sentido, entendido como las posiciones o perspectiva personales frente a cada necesidad motivacional y la manera como los trabajadores direccionaban sus actividades y elecciones.

En contraste, se considera que la falta de motivación en el trabajo, tiene un efecto negativo en el desempeño de los trabajadores, y por consiguiente, se disminuye la productividad laboral, representando una amenaza para el bienestar y la estabilidad de toda organización (Kleinbeck & Furhman, 2000, citados en Chiavenato, 2009). A esto se le

suma el hecho de que las tareas que las personas realizan pueden resultar no placenteras ni interesantes (Pérez & Amador, 2005).

La desmotivación influye en el trabajo y en la forma como las personas se sienten con el mismo, lo que conduce a que los trabajadores no se interesen en las actividades que deben desarrollar y únicamente muestren un potencial que les permita cumplir con los logros mínimos propuestos por la empresa (Mora & Morales, 2010). En este sentido, el desconocimiento de la realidad organizacional y de las necesidades de los trabajadores es un problema de gran relevancia que concierne a cualquier organización, recalcando la importancia de comprender que cada persona, dependiendo de sus necesidades u objetivos, se motiva por diferentes razones.

Conforme a lo anterior, se han venido estudiando las formas de trabajo y los motivos que llevan a las personas a realizar ciertas acciones. Las investigaciones abarcan diferentes variables y metodologías, pero se puede afirmar que la mayoría de estos estudios se han basado en la idea de que el ser humano en lo que concierne a lo organizativo y laboral presenta impulsos que lo conducen a la realización de diferentes acciones (Urdaneta, 2005).

En este orden de ideas, el presente estudio permitió la comprensión de aspectos y características importantes que aportarán significativamente a la solución de problemáticas tales como la insatisfacción y la desmotivación de los empleados frente al desarrollo de sus actividades laborales, las cuales, junto con otros factores, que inciden directamente en el funcionamiento de la empresa y la calidad en la prestación de sus servicios; por ello, fue importante abordar la sensibilización sobre la relevancia de trabajar estos temas en las organizaciones, pues como lo plantea Cuestas (2011), es primordial trabajar la motivación positiva de carácter intrínseco, especialmente de logro y afiliación en tanto son determinantes de un alto rendimiento laboral.

OBJETIVOS

Objetivo general

Comprender las necesidades motivacionales en el contexto laboral de los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

Objetivos específicos

Identificar las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación en el contexto laboral en los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

Describir las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación en el contexto laboral de los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

Interpretar el sentido y significado de las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación en el contexto laboral para los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

MÉTODO

Perspectiva Epistemológica

El presente estudio se planteó desde el paradigma cualitativo. Teniendo en cuenta las particularidades del grupo objeto de estudio se recogieron datos propios de su expresión para captar y entender los motivos subyacentes y los significados y razones internas del comportamiento humano (Hernández, Fernández & Baptista, 2006), lo cual permitió comprender las características y propiedades de los trabajadores de la [ESP] Empochachagüi del Municipio de Chachagüi. También, Los resultados del estudio permitieron establecer características importantes sobre las necesidades motivacionales dentro del contexto laboral, por ello, se coincidió en que la perspectiva cualitativa puede definirse como: el estudio de los fenómenos humanos a partir de los significados de los propios actores con el fin de lograr comprender e interpretar su realidad (Uscategui, 1999, citado en Patiño & Ríos, 2005).

Enfoque metodológico

Teniendo en cuenta los acontecimientos y los sucesos subjetivos de las personas y basándose en la interpretación de la percepción del grupo social, el enfoque con el que se trabajó este estudio fue histórico hermenéutico. (Erazo & Misnaza, 2010). Según Montenegro (2011) este enfoque brinda la guía para el desarrollo del proceso, sus bases están en la interpretación de la percepción de la realidad particular y subjetiva de cada ser humano y grupo social desde un punto de vista integral, respetando su naturaleza y diversidad. De esta manera, se indagó sobre el significado y sentido de las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación en el contexto laboral de los trabajadores de la

[ESP] Empochachagüi desde un punto de vista que integró diferentes perspectivas teóricas destacando la diversidad de pensamiento y la subjetividad de los actores involucrados.

Tipo de estudio

El tipo de estudio en el cual se fundamentó la presente investigación es etnometodológico, el cual tiene como principal interés descubrir cómo las personas perciben su mundo y la manera en que ellos hablan de él. La forma de entender la realidad desde este modelo plantea centrar la mirada en los procesos que los mismos miembros de la comunidad utilizan recurriendo al lenguaje para producir y reconocer su mundo y hacerlo familiar al componerlo.

Este método de investigación posee un carácter interpretativo de los relatos y las experiencias sociales (Erazo & Misnaza, 2010), por eso, permite la comprensión de los fenómenos cotidianos sin tener que estar tiempos prolongados con la población; además, pretende dar a las actividades cotidianas la atención que usualmente se concede a acontecimientos extraordinarios, en este sentido, la etnometodología fue aplicable al presente estudio, debido a que la actividad laboral es desarrollada cotidianamente siendo necesaria la comprensión del sentido que los individuos le otorgan a sus actividades diarias en el trabajo (Merlino, et al., 2009).

Además, se consideró que el trabajo no es una actividad de carácter individual que se desarrollaba de forma aislada, sino que se trataba de una realidad socialmente construida, por lo tanto, este estudio buscó comprender esa realidad (Alcover, Martínez, Rodríguez & Domínguez, 2004) a través de un contacto directo con la población objeto de estudio.

Participantes

Unidad de análisis

La unidad de análisis del presente estudio estuvo conformada por 14 trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

Unidad de trabajo

La unidad de trabajo fueron los trabajadores vinculados a la [ESP] Empochachagüi del Municipio de Chachagüi, el grupo estuvo conformado por 14 trabajadores incluido el gerente; la entrevista se aplicó de manera individual a cada uno de ellos, para la realización de los grupos de discusión se contó con la colaboración de los trabajadores operarios y de redes, aunque de acuerdo a la disponibilidad de tiempo el número de participantes fue

diferente en cada encuentro. El género de los trabajadores estuvo dispuesto así: 12 son hombres y 2 mujeres y los cargos que desempeñan fueron: un Gerente, una Tesorera, una Secretaria, tres Operadores de planta, seis Operadores de redes, un Asesor jurídico, y un ingeniero.

Técnicas de recolección de información

Entrevista

Esta técnica de recolección de la información se centró en el uso de preguntas que fueron abordadas con el fin de comprender las necesidades motivacionales desde las experiencias y opiniones propias logrando, en relación al tema, una comunicación y una construcción conjunta de significados (Janesick, 1998 citado en Hernández et., al, 2006).

Cabe mencionar, que esta técnica fue validada por tres jueces expertos en procesos investigativos. Para la validación se tuvo en cuenta los siguientes criterios: (a) forma: léxico, gramática y sintaxis; (b), fondo: pertinencia teórica y la relación de la pregunta con la necesidad motivacional.

Tanto las preguntas de la entrevista como la relación de éstas con la teoría se pueden observar en la matriz de categorías analíticas de la Tabla 4.

Como resultado del proceso de validación se sintetizaron los ítems para reducir su número; se corrigió la redacción, adaptándola al contexto de aplicación y se plantearon las preguntas de forma abierta. El formato final puede observarse en el Anexo 2.

La entrevista se aplicó por medio de grabación de las respuestas individuales de cada uno de los trabajadores vinculados a la E.S.P Empochachagüi.

Grupo de discusión

Como una técnica que aporta a la producción de conocimiento, el grupo de discusión recolectó información, la cual, se legitimó por medio de una conversación colectiva en donde intervinieron cada uno de los miembros del grupo (Delgado & Gutiérrez, 1995 citados en Camues & Otero, 2010). “El grupo de discusión puede realizarse con 6 o doce personas, quienes son guidas por un entrevistador para exponer sus conocimientos y opiniones sobre los temas considerados importes para el estudio” (Bonilla & Rodríguez 1997, p. 104 citados en, Erazo & Misnaza, 2010). En la presente investigación se utilizó esta técnica con el objetivo de dar relevancia a la expresión de los trabajadores sobre las necesidades motivacionales presentes.

Para la construcción de las preguntas se tuvieron en cuenta los referentes teóricos de las necesidades motivacionales y se retomaron algunas preguntas que se habían realizado en la entrevista. Así mismo, se desarrollaron tres talleres, los cuales, por disponibilidad de tiempo de los trabajadores se realizaron en dos encuentros cada uno de 45 minutos de duración, (Anexo 6). Finalmente, se indagó sobre las preguntas relacionadas con las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación y se investigó sobre el sentido y significado de cada una de estas necesidades tenía para los trabajadores. Tanto las preguntas del grupo de discusión, como la relación de éstas con la teoría se pueden observar en la matriz de categorías analíticas de la Tabla 4.

Observación

En la técnica de observación el investigador describe los hechos que va descubriendo en las personas o grupos humanos en un contexto particular, población o comunidad, aproximándose en cada encuentro a los comportamientos, posturas y actitudes de los participantes (Gutiérrez, s.f, citado por Montenegro, 2011).

De esta manera, para la observación por medio de un diarios de campo (Anexo 7) se llevó a cabo un registro sobre los participantes y los principales comportamientos desarrollados en su lugar de trabajo en tres encuentros específicos con cada una de las dependencias y administrativos (gerente, asesor jurídico, tesorera y secretaria), en otro encuentro, se observó a los operarios (operarios de planta) y en el último encuentro de observación a los del área de redes (inspectores de redes).

En la elaboración de las preguntas de la observación también se retomaron los referentes teóricos en relación a las necesidades motivacionales; por ello, se determinó centrar la mirada en dos aspectos relacionados con las necesidades de logro y afiliación (Tabla 4).

Procedimiento

Para permitir una construcción del conocimiento la presente investigación se llevó a cabo en tres momentos que se consideraron como procesos flexibles para el acercamiento y comprensión de la realidad de la empresa objeto de este estudio (Sandoval, 2002, citado en Erazo & Misnaza, 2010).

En el primer momento, se realizaron tres acercamientos iniciales para solicitar información sobre la empresa de servicios públicos de Chachagüi, [ESP] Empochachagüi;

posteriormente, se realizó una revisión teórica y metodológica sobre las necesidades motivacionales, además, la construcción de instrumentos cualitativos (Entrevista, grupo de discusión, observación) para la elaboración de las técnicas de recolección de información (Tabla 4). En cuanto a la entrevista, esta fue validada por tres jueces expertos quienes consideraron algunos ajustes antes de su aplicación. También, se firmaron los formatos de consentimiento informado que autorizaba la participación en la investigación (Anexo 1).

En el segundo momento se concretó con la institución el cronograma de trabajo y se definieron las fechas para la aplicación de las técnicas de recolección de la información. Luego, se aplicó la entrevista a cada uno de los trabajadores de manera individual y sus respuestas fueron grabadas, posteriormente, en tres jornadas laborales se desarrolló la observación del comportamiento del personal administrativo (gerente, tesorera y secretaria); por su parte, la segunda observación se desarrolló con los operadores de planta y la última observación se hizo con los inspectores de redes. Este momento concluyó con el desarrollo del grupo de discusión que se trabajó en dos sesiones de 45 minutos.

En el tercer momento se hizo el vaciado de la información obtenida de cada una de las técnicas, y se realizó la interpretación de los instrumentos formulados con base en las categorías fundamentadas desde el marco teórico y conceptual y la comprensión del fenómeno de estudio el cual fue validado en la triangulación de resultados. Luego, con los resultados se desarrolló la discusión permitiendo la elaboración de las recomendaciones y conclusiones, finalmente se dieron a conocer los resultados a la institución y personas interesadas estableciendo datos interpretativos que determinaron las principales características referidas al logro, poder y afiliación.

Plan de análisis de la información

Una vez recolectada la información se procedió a su análisis, teniendo en cuenta los planteamientos de Hernández et al. (2006), se realizó una categorización de los datos obtenidos organizándolos en una matriz de acuerdo a los aspectos planeados en la investigación y triangulando la información recolectada por medio de la entrevista, la observación y los grupos de discusión.

El análisis descriptivo de la información relacionó la teoría de necesidades motivacionales de McClelland con la información obtenida. Con la entrevista se hizo el vaciado de las repuestas de cada uno de los participantes, luego, para permitir la

descripción se determinaron los postulados y su frecuencia y posterior construcción de cada una de las definiciones de las categorías. Con la información del grupo de discusión se desarrolló un proceso similar, y debido a que la información fue más concreta se presentaron las respuestas con el mismo procedimiento que tuvo la entrevista. Finalmente, la observación se abordó de acuerdo a los principales datos observados en cada área y el resultado grupal y los resultados de cada técnica fueron triangulados para obtener un resultado final.

Elementos Éticos y Bioéticos

El presente trabajo se tuvo en cuenta el Código Deontológico y Bioético para el Ejercicio de la Profesión de Psicología (2006), según el Artículo 40: En el caso de que el medio usado para hacer o mostrar exposiciones de casos o información, conlleve la posibilidad de identificación del sujeto, será necesario su consentimiento previo y explícito, anterior a la aplicación de los instrumentos, será firmado por los interesados en participar de la investigación, lo anterior se relaciona con el Artículo 81: Los participantes humanos en las investigaciones propias de los psicólogos o en las de carácter interdisciplinarios tendrán los siguientes derechos:

A decidir voluntariamente si participan o no de la investigación o si se retiran en cualquier momento.

A no recibir consecuencias negativas por negarse a participar o por retirarse de la investigación.

A ser informados de los propósitos de la investigación. Teniendo en cuenta lo anterior se decidió realizar el cronograma considerando los encuentros previos al proceso de recolección de la información, así como el análisis de los resultados, además de los encuentros destinados a la retroalimentación que se consideran pertinentes de acuerdo a los hallazgos que arroje la investigación.

RESULTADOS

Para la realización del proceso de análisis de la información se elaboraron matrices con base en los resultados obtenidos de la aplicación de cada una de las técnicas de recolección de la información (ver anexo 1) y luego se realizó una triangulación de los resultados (ver tabla 1).

Entrevista

Para la categoría logro, en el eje de metas de dominio, se trató de responder a la pregunta orientadora de cómo el empleado llega a tener un conocimiento acerca del progreso en la realización de sus labores diarias. En este sentido, las respuestas de los trabajadores llevaron a la construcción de proposiciones que permitieron conocer que ellos se enteran de su progreso en la realización de sus actividades laborales por la retroalimentación que reciben de su jefe inmediato, otro grupo significativo sabe del progreso en la realización de sus actividades laborales por la aprobación de los usuarios, además, se encontró, en menor proporción que los trabajadores se enteran de su progreso por medio de los nuevos aprendizajes logrados por la experiencia en el trabajo, el alcance de metas y actividades en la empresa, por aprendizajes instruccionales y por la retroalimentación de los compañeros de trabajo.

Frente al interrogante de las metas de rendimiento, se trató de dar cuenta acerca de cómo los trabajadores asumen los retos que implican mayores dificultades en su trabajo, y qué metas se han propuesto alcanzar; bajo la primera consigna se encontró que la mayoría de los trabajadores asumen los retos difíciles a partir de sus cualidades personales como la responsabilidad, seguridad, tranquilidad entre otras, otro grupo importante de trabajadores enfrenta los retos difíciles con la colaboración de sus compañeros de trabajo, por su parte algunos trabajadores prefieren asumir los retos difíciles desde sus competencias profesionales. Mientras que en una menor proporción los trabajadores asume los retos difíciles como una oportunidades de aprendizaje que implican el uso de soluciones eficientes.

En segundo lugar se descubrió que la mayoría de los trabajadores se han propuesto metas de formación y crecimiento personal, otro grupo significativo de trabajadores se ha propuesto metas de capacitación y formación profesional, mientras que en menor proporción algunos trabadores se han propuesto como metas brindar su colaboración a los compañeros de trabajo; cumplir con su labor y lograr reconocimiento por parte de los usuarios.

En la categoría de poder en las metas de liderazgo se develó que la mayoría de los trabajadores buscan influir en sus compañeros de trabajo brindándoles su colaboración, instrucciones o enseñanzas y retroalimentación en la realización de las labores, para que

ellos mejoren. Para otro grupo de trabajadores les es indiferente influir en sus compañeros de trabajo porque consideran que cada persona es autónoma y maneja su propio criterio, por su parte, algunos trabajadores buscan influir sobre los demás demostrando sus capacidades para que estos imiten su actuación, buscando de esta manera ser el ejemplo a seguir.

Además en la categoría de poder se retomó también las metas de arbitraje en las que se pudo observar que la mayoría de los trabajadores cuando tienen desacuerdos con sus compañeros lo manifiestan su desacuerdo y dan a conocer su opinión sobre el asunto; en menor proporción, se encontró que algunos trabajadores prefieren quedarse callados porque de esta manera evitan un mayor desacuerdo, considerando que cada persona tiene su propio criterio.

Con esta técnica también se indagó sobre la categoría de afiliación, en la cual se retomó desde dos metas que implican su cumplimiento; las metas de aprobación y las metas de intimidad en las primeras se evidenció que los trabajadores consideran que la aceptación permite el reconocimiento de sus labores, pues ello implica que su trabajo está bien realizado, la aprobación de sus compañeros es importante porque les demuestra colaboración y compañerismo, aunque en algunos casos se da mayor relevancia al cumplimiento de la labor que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Para las metas de intimidad se evidenció que la mayoría de los trabajadores piensan que las relaciones estrechas y cernas contribuyen a un adecuado ambiente laboral, haciendo el trabajo más productivo y colaborativo; en menor proporción se encontró que los trabajadores piensan que las relaciones de amistad cercanas son la herramienta más importante porque generan bienestar; por su parte, un grupo reducido de trabajadores evitan establecer relaciones estrechas en su trabajo, mientras que otros, piensan que las relaciones estrechas o de amistad pueden generar aprendizajes, y otros piensan que aunque las relaciones estrechas son buenas deben ser reservados y mantener un contacto únicamente laboral.

Se evidenció que algunos trabajadores consideran que el trabajo en equipo permite el aporte de nuevas y mejores ideas, que aportan a la solución de problemas, además, servir en la retroalimentación de aprendizajes; por su parte, otros trabajadores piensan que el trabajo en equipo permite desarrollar las labores en menor tiempo, y algunos empleados

piensa que el trabajo en equipo es fundamental para el posicionamiento de la empresa y el crecimiento personal.

Grupo de discusión

En el grupo de discusión se retomaron algunos de los interrogantes de la entrevista y se indagó sobre el sentido y significado de las necesidades motivacionales.

En la categoría de logro, para las indagar sobre las metas de dominio también se preguntó sobre como ellos saben de su progreso en la realización de sus actividades laborales, se encontró que los trabajadores saben del progreso en la realización de su labor cuando los usuarios manifiestan satisfacción por su trabajo y por lo que el jefe y compañeros de trabajo opinan.

Además se evidencio que para los trabajadores es importante que se les reconozca sus logros de acuerdo a su esfuerzo, debido a que ellos opinan que si se esfuerzan en realizar una determinada labor esta debe ser reconocida y resaltada.

Por otra parte al investigar sobre el significado de la necesidad de logro, se encontró que los trabajadores piensan que esta necesidad significa la superación, la competencia por la excelencia y la realización optima de un trabajo

Con relación al logro desde el eje metas de rendimiento se pudo indagar que los trabajadores cuando existen retos en el trabajo ellos los asumen aplicando sus habilidades personales y sus conocimientos y experiencias profesionales.

Además se averiguo sobre las metas que se han propuesto los trabajadores encontrándose que estas, están relacionadas con el crecimiento personal y la formación profesional.

Por otra parte resultó preciso investigar sobre el sentido que tiene la necesidad de logro para los trabajadores, encontrándose que la necesidad de logro implica que la empresa cumpla su razón social, así como la satisfacción de los usuarios y empleados puedan seguir conservando su empleo.

El Poder se planteó desde el liderazgo y el arbitraje; en relación al liderazgo se pudo evidenciar que los trabajadores creen que pueden aportarle a sus compañeros de trabajo mediante la colaboración, la instrucción y el ejemplo. Además de que consideran que podrían contribuir más a la empresa con mayor colaboración y sentido de pertenencia, demostrando un mayor esfuerzo, dedicación y compromiso.

También se averiguo sobre el significado de poder para los trabajadores, que según ellos es tener autoridad sobre si y mando en otros.

En el arbitraje se pudo evidenciar que los trabajadores expresaron que la forma que más se usa para enfrentar un desacuerdo es el dialogo lo que permite el mejoramiento de la empresa y la calidad de vida de los trabajadores.

Por su parte los trabajadores manifiestan que para hacer cumplir las órdenes la autoridad debería manejarse por medio de la confianza, con un carácter de mando, que permita hacer cumplir las órdenes con un carácter estricto, pero con justicia e igualdad.

Se puedo observar que el sentido que ellos le dan al poder es que viene del jefe, permite organizar y hacer cumplir las órdenes, siendo el quien toma las decisiones en la empresa.

Con relación a la necesidad de afiliación desde el eje metas de aprobación se encontró que los trabajadores consideran que es importante la aceptación de otros, por el aporte de ideas y la colaboración los trabajadores consideran importante la aceptación de otro. En cuanto al sentido (una vez hecha la retroalimentación del significado), opinaron que es bueno porque se tendría un mayor sentido de pertenencia, porque esto significa mayor cercanía hacia los compañeros y la empresa.

En referencia a eje necesidad de intimidad de pudo observar que los trabajadores piensan que el trato entre trabajadores es usualmente con confianza especialmente entre el género masculino, hacen chiste y tienen ratos de esparcimiento, algunas veces este fenómeno no se presenta entre los operadores de planta puesto que tienen que estar solos, la secretaria y la tesorera mantienen entre ellas una relación más estrecha, el gerente se muestra ocupado la mayoría del tiempo en actividades contables y demandas, el asesor siempre está pendiente de la opinión del gerente

Observación

Se observó que los trabajadores están pendientes de la opinión del gerente y de las ordenes que el da, en especial el personal administrativo está pendiente de la opinión del gerente en relación a la gestión de procesos con la alcaldía, puesto que de ello depende en gran medida el desarrollo de sus labores, que esta área debe ejecutar por lo que fue evidente una preocupación en la realización de este tipo de gestiones.

Se encontró que cuando ellos deben realizar tareas que impliquen un reto, aplican sus conocimientos además de desarrollar las labores propias de su función en la empresa.

En relación a la necesidad de poder en el eje de liderazgo se evidencio que en algunas ocasiones ellos se preguntan por asuntos laborales, para lo que reciben sugerencias de sus compañeros que poseen más experiencia en la realización de una determinada labor, además de que se tiene en cuenta la opinión del gerente en las decisiones y acciones que se ejecutan.

Para el eje de arbitraje se observó que cuando se presentan desacuerdos en el trabajo se busca consultar a un compañero con mayor experiencia laboral para atender la dificultad de desacuerdo

En la categoría de Afiliación en el eje de intimidad, se buscó observar sobre el trato entre compañeros, se encontrándose que el trato entre trabajadores es usualmente con confianza especialmente entre el género masculino, hacen chiste y tienen ratos de esparcimiento, algunas veces este fenómeno no se presenta entre los operadores de planta puesto que tienen que estar solos en la realización de sus labores, la secretaria y la tesorera mantienen entre ellas una relación más estrecha, el gerente se muestra ocupado la mayoría del tiempo en actividades contables y demandas, el asesor siempre está pendiente de la opinión del gerente

Un aspecto de importancia que se pudo observar es que las relaciones que establecen están influenciadas por la cercanía y el tiempo que se debe compartir con el compañero de trabajo en la jornada laboral, presentándose más lasos de cercanía y apoyo dependiendo de las funciones y espacios que deban compartir.

Tabla 4.
Matriz de Triangulación de Resultados.

Tabla 5.
Matriz de análisis Grupo de Discusión

Categoría	Pregunta	Proposiciones	Proposición Agrupada	Categoría Inductiva
Logro	¿Qué significa la necesidad de logro?	La necesidad de logro se refiere a superarse, ser mejor que los demás. El logro es lograr una cosa dentro del trabajo, por ejemplo, cuando hay un daño hacer un buen trabajo y uno lo arregla bien eso es un logro.	El logro significa la oportunidad de realizar un buen trabajo y lograr desarrollo laboral	Desarrollo laboral
	¿Qué sentido tiene para usted la necesidad de logro?	Uno trata de que la empresa se supere ante las demás empresas que trabajan en lo mismo y ante los usuarios llevarla a un buen nivel. El sentido de lograr algo es poder seguir conservando el empleo en la empresa y así lo sigan a uno contratando	El logro tiene como un posicionamiento empresarial y conservación del empleo.	Posicionamiento Empresarial Conservación del empleo
Poder	¿Qué significado tiene para usted la necesidad de poder?	El poder es tener autoridad sobre si y mando en otros. El poder es algo bueno porque eso significa tener poder sobre los demás	El poder significa la capacidad de expresar autoridad y mando.	Mando Autoridad
	¿Qué sentido tiene para usted la necesidad de poder?	El poder sirve para que la empresa esté organizada y tenga un brazo mayor y así las cosas salgan bien y se pueda atender a la gente. El poder en una empresa lo tiene el jefe y él puede mandar sobre sus subalternos, el jefe es el que tiene el	El poder tiene cuando existe un mando superior que direcciona a los empleados.	Direccionamiento

		poder sobre los demás.		
Afiliación	¿Qué significa la necesidad de afiliación?	Es como afiliarse a un sindicato, a afiliarse a una empresa. A estar más atados, mas unidos a la empresa, estar seguros en nuestro trabajo.	La afiliación significa estar unidos a la empresa y contar con una seguridad laboral.	Unión
	¿Qué sentido tiene para usted la necesidad de afiliación?	La afiliación es buena porque uno tendrá mayor sentido de pertenencia, porque eso implica estar más atados a los compañeros y a la empresa en general. La empresa estando bien entre todos sus trabajadores funciona bien se presta mejor servicio a la comunidad y para los mismos empleados es mejor que estemos bien con los demás compañeros.	El sentido de la afiliación permite un sentido de pertenencia, una mejor prestación del servicio de y un adecuado ambiente laboral.	Sentido de pertenencia Ambiente laboral

DISCUSIÓN

En el contexto laboral de la E.S.P. Emochachagui se lograron comprender las necesidades de logro, poder y afiliación en los trabajadores que laboraban allí, de esta manera, la necesidad de logro se pudo evidenciar a partir del deseo de los trabajadores por saber que opinan los otros de ellos, apareciendo, como dice McClelland (Citado en Robbins, 2004) un motivo de carácter social que explica dicha necesidad.

El logro incluye la retroalimentación, la retroalimentación respondió al deseo de hacer mejor las cosas, además, la información con la cual los trabajadores contaban venía del superior y fue referida a su desempeño, en este sentido ellos lograron reconocimiento a la vez de obtener una evaluación de desempeño.

De acuerdo con Cholí (2004) se evidenció el interés por la retroalimentación de la conducta y desempeño, en ese sentido se favoreció el desarrollo de tareas en el contexto laboral que conducían a los objetivos organizacionales.

Lograr los objetivos organizacionales implicaba reconocimiento, y el reconocimiento como motivo social facilitó el direccionamiento al éxito de la empresa de acueducto, haciéndose evidente una dinámica en la cual el logro de los trabajadores se transformaba en logro empresarial. En ese sentido, los trabajadores pensaban que el logro tenía que ver con la superación y la competencia por la excelencia de la empresa; logrando el cumplimiento de la razón social de la misma, la satisfacción de los usuarios y la conservación de su trabajo.

Como se dijo, el logro implicaba retroalimentación y reconocimiento de manera que en los trabajadores de la empresa de acueducto el sentido del logro estuvo en el reconocimiento por las labores realizadas. Además, en la empresa el reconocimiento tuvo fuerte relación con el rendimiento. El rendimiento se respaldó en las capacidades y habilidades de quienes laboraban en la empresa de acueducto, de manera que las capacidades y habilidades representaron rasgos de personalidad que también respaldaron los motivos secundarios de carácter social con relación a la experiencia e interacción social de ellos en la empresa.

De esta manera, los retos en el trabajo se asumieron como oportunidades de aprendizaje a partir del uso de competencias personales y profesionales, por ello, se cree que las personas intrínsecamente motivadas tratan de responder a nuevos retos trabajando aún más duro, desarrollando estrategias creativas para cumplir su trabajo, es decir, la motivación intrínseca se moldea mediante nuestras experiencias de aprendizaje

(Mantilla & García, 2010), lo anterior se relaciona con la forma como se asumen los retos difíciles en la [ESP] Empochachagüi.

Al respecto Headkinson (s.f, citado en Kremer y Hammond, 2013) manifiesta que con base en lo anterior los gerentes pueden dar forma a las condiciones que crean las aspiraciones de las personas, por tanto, es necesario promover y fortalecer sus capacidades y habilidades dirigidas a potenciar el rendimiento en la empresa de acueducto y su posicionamiento en el contexto empresarial.

Con relación a la necesidad motivacional de poder se encontró que esta se relacionaba con el liderazgo, este liderazgo se representó en la influencia del gerente y de las personas de mayor experiencia en el contexto laboral y como lo manifiesta Naranjo (2009) un liderazgo enmarcado en una perspectiva positiva promueve sentimientos de habilidad y fortaleza para el establecimiento y consecución de metas. De esta manera el sentido del poder estuvo en influir en los demás.

El liderazgo por su característica positiva también aportó a la necesidad motivacional de logro, quienes estaban en cargos directivos y contaban con mayor experiencia realizaban conductas, como por ejemplo: la referida al arbitraje para la solución de desacuerdos relacionados con decisiones y funciones laborales, de manera que la necesidad motivacional de poder posibilitó mantener y consolidar control e influencia en quienes eran líderes.

En los liderazgos fue visible la capacidad de trabajar en equipo, y junto a la capacidad de arbitraje para la toma de decisiones y solución de desacuerdos se evitó la aparición de comportamientos agresivos y violentos; a la vez, esto evidenció que la necesidad de poder se manifestaba de manera asertiva posibilitando, como se dijo, la relación entre poder y liderazgo.

Si en el contexto laboral de la empresa el poder se relacionó con el liderazgo, la afiliación lo hizo con la necesidad de intimidad, puede afirmarse, que el poder más el liderazgo como base para la promoción de comportamientos asertivos promueven una afiliación caracterizada por la necesidad de intimidad.

De esta forma como el deseo de ser incluidos socialmente en el marco de las labores propicias de la empresa y su relación con el sentido y significado de las necesidades de poder y logro, se facilitó en la empresa la necesidad de intimidad, entonces, se logró evidenciarse relaciones cercanas y cálidas, o lo que para Patiño y Ríos (2005) significan relaciones satisfactorias.

Dichas relaciones satisfactorias fueron evidentes en el personal operario antes que en el personal administrativo, de manera que el trabajo en equipo, de tipo manual y en campo antes que el trabajo en oficina, brindaba mejor contacto social entre los trabajadores también por los aspectos de ubicación espacial referidos al trabajo en oficina o en campo. Es evidente la estrecha relación con la necesidad de intimidad, puesto que hace referencia a las relaciones satisfactorias en el trabajo, lo que favorece múltiples factores como la productividad, el intercambio de conocimientos y aprendizajes (Fernández, Junquera & Del Rio, 2008).

El contacto social generaba colaboración y aprendizajes, y dicho contacto, caracterizado por relaciones satisfactorias, permitió identificar una situación de bienestar laboral representada en las características psicológicas de confianza y seguridad en el medio y función social de la empresa. Estas características psicológicas también se evidenciaron a partir de las capacidades y habilidades propias de los trabajadores de la misma.

Lo anterior, guarda estrecha relación con los planteamientos de Kline y Saunders (1993, citados en Zarate, 2006) quienes destacan que existe un interés por aprender y se presenta normalmente un componente afectivo, de manera que las personas que tratan de lograr un objetivo tienen en consideración a los demás, ya sea para demostrarles que son capaces o evitar opiniones negativas acerca de ellos (Blanco, 2007). Por su parte Patiño y Ríos (2005) plantean que las personas con metas de rendimiento están extrínsecamente motivadas y por lo tanto estarán pendientes de los reconocimientos que reciben de su jefe y compañeros de trabajo, mientras que las personas con metas de dominio estarán más intrínsecamente motivadas por las metas de adquirir más aprendizajes y conocimientos.

El sentido de la afiliación también permitió evidenciar un sentido de pertenencia, y conforme a dicho sentido, los trabajadores de la empresa de acueducto reafirmaron en la necesidad de afiliación conceptos y situaciones referidos al aprendizaje y colaboración. Al respecto, Criollo y Revelo (2009) expresan que la necesidad de afiliación se considera como un factor protector para el cansancio emocional. Finalmente el sentido de la afiliación estuvo en aprender y colaborar.

Además de la necesidad de intimidad, en los trabajadores se logró identificar la necesidad de aprobación, esta necesidad suplía la carencia de aprobación entre compañeros de trabajo. Al respecto, Hill (1987, citado en Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004) afirma que la aprobación entre compañeros de trabajo se relaciona

entre otras recompensas sociales con el elogio y la comparación social, en los trabajadores de la E.P.S Empochachagüi, el elogio se relacionó con la demostración de aprendizaje y la comparación social con la satisfacción por brindar colaboración.

En este sentido, y con relación a Maslow (S.F, citado en Kremer y Hammond, 2013) y su pirámide aplicada a los negocios y ámbito organizacional, y en sintonía con las necesidades afiliación y logro propuestas por McCdelland (s.f. Citado en Furnham, 2001) es claro que existe una adecuada atmosfera de trabajo, la cual, desde el poder y sentido de liderazgo permitió en los trabajadores de la empresa de acueducto una supervisión amigable.

En cuanto al logro, este conto con reconocimiento, de manera que en la pirámide de Maslow se satisfacen los escalones tres y cuatro: afiliación y reconocimiento de logros respectivamente, y si se vuelve la mirada al primer escalón que representa el salario y un ambiente de trabajo decente, el cual también se satisfacía en la empresa de acueducto, entonces existe posibilidad y vía libre para satisfacer el quinto escalón referido a la autorrealización, de manera que esta la posibilidad de acceso a oportunidades para la creatividad, crecimiento y promoción laboral.

CONCLUSIONES LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

En la empresa de acueducto Empochachagüi se encontró que los trabadores presentan necesidades motivacionales con algunas particularidades como el interés más evidente por la necesidad de logro y afiliación a diferencia de la necesidad de poder, estas características poseen estrecha relación con las particularidades de la empresa, así como con los cargos que se ejercen en la institución.

Al plantearse desde un paradigma cualitativo este estudio permitió reconocer las características para la comprensión de las necesidades motivacionales, dando prioridad a la palabra de los participantes y generando aprendizajes sobre la realidad del contexto laboral de la empresa de acueducto.

En el contexto laboral fue importante la opinión del jefe inmediato, compañeros de trabajo y usuarios acerca de la realización de su trabajo. Por su parte, los retos de la empresa fueron asumidos a partir de las habilidades y capacidades personales.

Unas de las metas que se han propuesto los trabajadores son las referidas a formación y crecimiento personal.

Los trabajadores de mayor experiencia laboral influyeron en sus compañeros de trabajo brindándoles su colaboración e instrucción, cuando se presentaban desacuerdos,

aparte del jefe, también fueron ellos quienes ayudaron en la solución de los desacuerdos.

En el contexto laboral las relaciones de amistad pueden llegar a generar bienestar laboral, aprendizaje y colaboración. En las relaciones de amistad influyó el espacio físico de trabajo de la [ESP] Empochachagüi y el campo en donde los trabajadores realizaban sus labores. Conforme a lo anterior, a mayor cercanía y mayor espacio, mayores relaciones interpersonales.

El trabajo en equipo facilitó la afiliación y el sentido de pertenencia, además, permitió aportar ideas, obtener retroalimentación y realizar labores en menor tiempo.

El logro y su relación con la opinión de los demás fue un motivo de carácter social, este carácter social del logro permitió encontrar el sentido del mismo en el reconocimiento por las labores realizadas. Con relación a la aprobación la opinión del jefe y compañeros de trabajo fue indicador de rendimiento favoreciendo la consecución de metas.

En la empresa de acueducto la necesidad motivacional de poder tuvo fuerte relación con el liderazgo, es decir, el poder careció de autoritarismo y se enmarcó en una perspectiva positiva.

La necesidad de afiliación y su eje de necesidad de intimidad permitió encontrar el sentido de la afiliación en la colaboración y el aprendizaje. Además, los hallazgos sobre la necesidad de afiliación mostraron que la mayoría de los trabajadores encuentra satisfactorio mantener relaciones estrechas de amistad con sus compañeros de trabajo.

Es importante destacar que esta investigación contextualizó las necesidades motivacionales en un entorno organizacional de la región, logrando evidenciar características enmarcadas en las particularidades de las empresas regionales, e importante a tener en cuenta en futuras investigaciones sobre el tema.

Las habilidades y capacidades necesitan dirigirse en una dinámica de desarrollo y capacitación, conforme a esto es necesario una política de asensos para el personal que logre ser capacitado y cualificado.

Se puede mencionar que el proceso investigativo que se desarrolló cumplió a cabalidad con los objetivos propuestos logro identificar, describir e interpretar las necesidades motivacionales de los trabajadores de la [ESP] Empochachagüi, se invita a continuar desarrollando propuestas que fortalezcan el conocimiento de las características de las organizaciones en la región y el país teniendo en cuenta la búsqueda de un continuo mejoramiento y las características contextuales, esto también,

teniendo en cuenta el momento histórico de cambios tecnológicos y profesionales de este cambio de época.

En cuanto a las limitaciones, cabe mencionar que una de las limitaciones de la investigación tuvo que ver con los alcances de la misma, puesto que una vez identificadas, descritas e interpretadas las categorías de análisis, está no desarrolló una propuesta de intervención, además no se identificó que intervención sería la más adecuada.

El número de trabajadores de Empochachagüi (14) amerita que las estrategias que se implementan tengan en cuenta a todo el personal que labora allí, en especial, a aquellas personas que no se ajusten completamente a las características de las necesidades encontradas de logro y afiliación.

Otra limitación es la referida a las capacitaciones que se adelantaban en la empresa, se carecía de una adecuada planeación y programación que generara motivación para asistir y participar en estas actividades pertenecientes al espacio de bienestar social.

En cuanto a las recomendaciones es necesario que en futuras investigaciones, se realicen propuestas de intervención con base en los conocimientos previos mostrados y se continúe ampliando las investigaciones profundizando en las temáticas desde diferentes perspectivas y diferentes contextos organizacionales.

Es necesario establecer metas y objetivos con indicadores de logro presupuestales, de atención y de cobertura programados para el mes, trimestre, semestre y año los cuales estén en sintonía con la razón social de la empresa y tengan muy en cuenta el aspecto humano de los trabajadores.

Se debe tener en cuenta que motivar a otras personas es una de las tareas más importantes y más complejas dentro del área administrativa, no obstante, puede facilitarse puesto que los trabajadores buscan desarrollar sus actividades y sus necesidades laborales, personales y familiares dando prioridad a unos aspectos más que a otros. Por lo tanto, es importante tener en cuenta los resultados que muestra la presente investigación cuando de tomar decisiones en Empochachagüi se trate.

Si los trabajadores se interesan por lo que el jefe y sus compañeros opinan de ellos, y esto se dirige a un reconocimiento por el desempeño, los directivos de Empochachagüi deberían fomentar este reconocimiento a través de acciones que promuevan el reconocimiento al mayor esfuerzo de los trabajadores.

Conforme a lo anterior, es necesario el diseño de estrategias orientadas a mejorar las necesidades motivacionales de logro y afiliación las cuales permitan continuar y fortalecer el desarrollo de los planes de salud ocupacional y bienestar social del Modelo Estándar de Control Interno [MECI].

Existe un desconocimiento de los directivos de la empresa en cuanto a las necesidades generales de sus trabajadores, por ello, es necesario contar con asesoría en talento humano para establecer que capacitaciones y tipos de administración del talento humano es necesario. Conforme a lo anterior, fortalecer el programa de capacitación y desarrollo al interior de la empresa de acueducto Empochachagüi.

Con capacitaciones planeadas estratégicamente y una adecuada administración del talento humano se puede potenciar el sentido de pertenencia a la par de lograr un mayor mejoramiento empresarial, laboral y profesional.

Finalmente, aprovechar las buenas relaciones entre compañeros de trabajo para empezar a establecer una adecuada administración del talento humano y aprovechar la apertura a la comunicación para preguntarles a los trabajadores que tipo de capacitaciones desearían.

REFERENCIAS

- Alcover, C. Martínez, D. Rodríguez, F. & Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid, España: McGRAW- HILL.
- Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid, España: ESIC.
- Bolaños, J. y Muñoz, F. (2008). *Propuesta de investigación para el mejoramiento de la motivación y satisfacción laboral para el talento humano de Productos Yenny LTDA*. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, programa de Administración de Empresas. Diplomado en Gerencia Estratégica de Talento Humano. San Juan de Pasto, Colombia.
- Camues, D. & Otero, L. (2010). *Percepción de los docentes frente a la formación en competencias en el programa de psicología de la Universidad de Nariño*. Facultad de Ciencias Humanas, programa de psicología. Tesis de pregrado para optar el título de psicólogas. San Juan de Pasto, Colombia.
- Código Bioético y Deontológico para el Ejercicio de la Profesión de Psicología (2005). Recuperado el 15 de Marzo de 2012 de: <http://www.colpsic.info/resources/Ley1090-06.pdf>.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*, (P. Mascaró, Trad.). México D.F Editorial McGRAW- HILL. (Trabajo original publicado en 2008).
- Choliz, M. (2004). *Psicología de los motivos sociales*. Recuperado el 20 de junio de 2013 de <http://www.uv.es/=choliz/Motivos%20sociales.pdf>
- Criollo, C. y Revelo, C. (2009). *Relación entre el síndrome de Burnout y la motivación para el trabajo en el personal de enfermería auxiliar perteneciente al hospital infantil en la ciudad de Pasto*. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Humanas, programa de psicología. Tesis para optar al título de psicólogas. San Juan de Pasto, Colombia.
- Cuestas, A. (2011). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*, Bogotá, Colombia: Ediciones Ecoe.
- Erazo & Misnaza, (2010). *Representaciones sociales de la discapacidad en padres de familia de la fundación luna arte construidas en torno a la deficiencia cognitiva de*

- su hijo. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Humanas, programa de Psicología. Tesis para optar al título de psicólogos. San Juan de Pasto, Colombia.*
- Fernández, E. Junquera, B. & Del Rio, J. (2008). *Iniciación a los Negocios Aspectos Directivos*, Madrid, España. Editorial Paraninfo.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional. El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. (G. Pelcastre, Trad). New York, Oxford. University press, México, primera edición. (Trabajo original publicado en 2000).
- García, M. (2004). Descripción de las diferencias en determinados factores motivacionales de los empleados que pertenecen al departamento administrativo y de producción de una empresa en crisis. Recuperado el día 17 de Junio de 2013 de la base de datos Redalyc.
- Grados, J. (2003). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. México: Editorial Manual Moderno.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mac Graw Hill, Cuarta Edición.
- Kremer, W. y Hammond, C.(2013). ¿Qué tan correcta es la pirámide de Maslow? Recuperado el 15 de agosto de 2013 de: http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2013/09/130902_salud_piramide_maslow_aniversario_gtg.shtml
- Manual de Administración de Riesgos Profesionales. (2008). Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Chachagüi Empochachagüi E.S.P
- Mantilla, M. y García, D. (2010). Trabajo en equipos autodirigidos: competencias personales y conductas necesarias para su éxito. Recuperado el día 19 de julio de 2013 de base de datos Scielo.
- Merlino, A. Arroyo, M. Baer, A. Beltramino, F. Kornblit, A. Martínez, A., et al. (2009). *Investigación cualitativa en ciencias sociales*. Argentina, Buenos Aires. Editorial: Cenegal.
- Montenegro, A. (2011). *Representaciones sociales frente a la crianza en padres y madres de la comunidad indígena de los pastos, resguardo indígena de Ipiiales*. Universidad de Nariño facultad de ciencias humanas programa de psicología. San Juan de Pasto Colombia.

- Mora, K. & Morales, L. (2010). *Propuesta de motivación en el programa de capacitación y en desempeño laboral de la DIAN seccional Pasto*. Universidad de Nariño programa de administración de empresas. San Juan de Pasto, Colombia.
- Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Recuperado el 27 de octubre de 2012 de la base de datos Redalyc.
- Pantoja, E. y Pinta, M. (2008). *Propuesta de investigación para indagar el grado de motivación laboral de los asesores comerciales del informativo del diario del sur*. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Diplomado en Gerencia Estratégica del Talento Humano. San Juan de Pasto, Colombia.
- Patiño, M. & Ríos, C. (2005). *Motivación hacia la elección de carrera de psicología de los estudiantes de primer semestre de la universidad de Nariño, año 2004*. Universidad de Nariño, facultad de ciencias humanas, programa de psicología, san Juan de Pasto. Colombia.
- Pérez, A. y Amador, C. (2005). Desarrollo de una escala para medir la motivación laboral del empleado Puertorriqueño, *Sociedad Interamericana de Psicología*. Recuperado el día 26 de Mayo de 2013 de la base de datos Redalyc.
- Toro, F. (1996). *Motivos, intereses y preferencias de los empleados y gerentes. Diferencias individuales*. Medellín, Colombia: Cincel Lida.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (J. Dávila, & R. Pesacador, R. Trads.). México: Editorial Pearson, décima edición, P. 115, 164. (Trabajo original publicado en 2003).
- Urdaneta, O. (2005). *Psicología organizacional. Aplicada a la gestión de capital humano*. Bogotá, Colombia: editores Bogotá Colombia.
- Zárate, S. (2006). Motivación Intrínseca Laboral y su Relación con las Variables de la Personalidad. Orientación hacia la meta y el tesón. *Red de Revistas Científicas de América Latina*, Recuperado el 30 de Enero de 2013 de la base de datos Redalyc.

ANEXOS

Anexo 1**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La participación en las técnicas de recolección de información entrevista, grupo de discusión y observación hacen parte de la investigación titulada: “Necesidades Motivacionales en el Contexto Laboral de los Trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi” desarrollada por María Mercedes Oñate Zambrano identificada con cédula de ciudadanía No. 1.086.498.424 de Ospina- Nariño.

El propósito de la investigación es comprender las necesidades motivacionales en el contexto laboral en el personal que labora en la en la E.S.P EMPOCHACHAGÜI del Municipio de Chachagüi. Esta investigación será presentada como trabajo de grado para optar al título de psicóloga. Este estudio permitirá tomar decisiones y desarrollar estrategias de intervención en base a los resultados arrojados en el análisis de datos y la triangulación de la información en la E.S.P Empochachagüi.

En el informe final no se mostrara resultados individuales. Toda la información es de carácter personal y anónima, puesto que no se tendrá en cuenta el nombre de las personas que participen, de acuerdo al principio de confidencialidad mencionado en el Código Ético y Deontológico del Psicólogo (Ley 1090 de 2006; Art. 45, Cap. V: de la obtención y uso de la información en investigación).

Agradezco la atención y la disposición concedida.

Atentamente,

María Mercedes Oñate Zambrano; C.C. 1.086.498.424 de Ospina

Consentimiento informado

Yo _____ acepto mi participación en la investigación denominada: Necesidades Motivacionales en el contexto laboral de los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

Declaro que conozco y comprendo la información sobre el propósito y beneficio de la investigación, el procedimiento, los participantes, así como las limitaciones del estudio.

Además, acepto que mi participación en la investigación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin recibir consecuencias negativas por ello.

Firma de la persona que otorga el consentimiento

Nombre

CC. No: _____ de _____

Anexo 2
Formato de entrevista

A continuación se presentan una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de conocer las necesidades motivacionales en su contexto laboral, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

Edad: _____ Fecha _____ Cargo dentro de la empresa: _____ Sexo: _____

1. ¿Cómo se entera del progreso en la realización de sus labores?
2. ¿Cómo asume los retos difíciles en su trabajo?
3. ¿Qué metas se ha propuesto alcanzar en su trabajo?
4. ¿De qué forma intenta influir sobre sus compañeros de trabajo?
5. ¿Cuál es su posición ante un desacuerdo en el trabajo?
6. ¿Cuál es su opinión tiene sobre las relaciones de amistad con sus compañeros de trabajo?
7. ¿Qué piensa del trabajo en equipo?
8. ¿Considera importante la aceptación de otros para desarrollar bien su trabajo?

Muchas gracias, por su colaboración

Anexo 3
Evaluación de expertos

Después de haber revisado los instrumentos de recolección de información, en la investigación denominada: **Necesidades Motivacionales de los Trabajadores Vinculados a la Empresa de Servicios Públicos E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi**. Desarrollada por la estudiante María Mercedes Oñate Zambrano de la Universidad de Nariño; encuentro que la entrevista es coherente tanto con la metodología del estudio, como con sus objetivos y serán una herramienta fiable para la recolección de la información que se pretende comprender.

Atentamente;

Docente

Anexo 4
Evaluación de expertos

Después de haber revisado los instrumentos de recolección de información, en la investigación denominada: **Necesidades Motivacionales de los Trabajadores Vinculados a la Empresa de Servicios Públicos E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi**. Desarrollada por la estudiante María Mercedes Oñate Zambrano de la Universidad de Nariño; encuentro que la entrevista es coherente tanto con la metodología del estudio, como con sus objetivos y serán una herramienta fiable para la recolección de la información que se pretende comprender.

Atentamente;

Docente

Anexo 5
Evaluación de expertos

Después de haber revisado los instrumentos de recolección de información, en la investigación denominada: **Necesidades Motivacionales de los Trabajadores Vinculados a la Empresa de Servicios Públicos E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi**. Desarrollada por la estudiante María Mercedes Oñate Zambrano de la Universidad de Nariño; encuentro que la entrevista es coherente tanto con la metodología del estudio, como con sus objetivos y serán una herramienta fiable para la recolección de la información que se pretende comprender.

Atentamente;

Docente

Anexo 6

Grupo de discusión taller 1

a) Objetivo: Identificar las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación en el contexto laboral en los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

b) Objetivo: Describir las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación en el contexto laboral de los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

c) Duración 45 minutos

d) Descripción de la población: Trabajadores de la E.S.P Empochachagüi que deseen participar del taller

e) Descripción

Objetivo	Actividad	Tiempo	Verificación
Saludo de bienvenida y explicación de la actividad a los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi	Saludo inicial	10 min	Anexo 1: Explicación inicial.
Expresión del sentido que tiene las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación para los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi	Actividad en grupo Se indaga con el grupo las preguntas diseñadas para trabajar en este encuentro.	35 min	Anexo 2: Preguntas con respecto a la actividad.

Descripción de los Anexos

Anexo 1: saludo y bienvenida explicación de la actividad: se iniciara con un saludo a los trabajadores de bienvenida y agradecimiento por su participación en el taller. Luego se explicara cómo se hará la actividad.

Anexo 2: conceptualización: Se explica la actividad, en qué consiste, se inicia realizándolas preguntas, de las respuestas que ellos dan se tomara apuntes.

1. ¿Cómo saben ustedes que están realizando bien su trabajo?
2. ¿Consideran importante que en el trabajo se reconozcan sus logros?
3. ¿Cómo asumen los retos difíciles en su trabajo?
4. ¿Qué metas se han propuesto alcanzar en su trabajo?
5. ¿Cómo influyen en sus compañeros de trabajo?
6. ¿Cómo consideran que pueden aportarles a sus compañeros de trabajo para que sean mejores?
7. ¿Cómo asumen los desacuerdos al interior de la empresa?
8. ¿Cómo debería manejarse la autoridad en la empresa?
9. ¿Consideran que sus compañeros de trabajo son buenos amigos?
10. ¿Qué hacen cuando sus compañeros de trabajo tiene dificultades laborales?
11. ¿Consideran importante la aceptación de otros para desarrollar bien su trabajo?

Descripción de la actividad:

1. Se realiza el saludo de bienvenida, explicación de la actividad y objetivos que se pretende alcanzar con esta.
2. Se indagaran las preguntas y se tomara apuntes sobre las preguntas que ellos den y las conclusiones a los que ellos lleguen.
3. Se llevara lista de asistencia al finalizar la actividad.

Grupo de discusión taller 2

a) Objetivo: Interpretar el significado que tienen las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación en el contexto laboral para los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

b) Duración 30 minutos

c) Descripción de la población: Trabajadores de la ESP Empochachagüi que deseen participar del taller

d) Descripción

Objetivo	Actividad	Tiempo	Verificación
Saludo de bienvenida y explicación de la actividad a los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi	Saludo inicial	10 min	Anexo 1: Explicación inicial.
Conceptualización de las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación para los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi	Actividad en grupo ¿Qué significa para usted la necesidad de logro? ¿Qué significa para usted la necesidad de poder? ¿Qué significa para usted la necesidad de afiliación? Retroalimentación y conclusiones.	20 min	Anexo 2: Preguntas con respecto a la actividad.

Descripción de los Anexos

Anexo 1: saludo y bienvenida explicación de la actividad: se iniciara con un saludo a los trabajadores de bienvenida y agradecimiento por su participación en el taller. Luego se explicara cómo se hará la actividad.

Anexo 2: conceptualización: Se explicara la actividad, en qué consiste para lo cual a cada uno de ellos se les entregar las preguntas planteadas y se pedirá que den a conocer su opinión sobre ello:

1. ¿Qué significa para usted la necesidad de logro?
2. ¿Qué significa para usted la necesidad de poder?
3. ¿Qué significa para usted la necesidad de afiliación?

Con cada uno de estos aportes se construirá una matriz conjunta la cual responde a los conceptos que ellos tienen de los anteriores interrogantes

Descripción de la actividad:

1. Se entrega cada una de las preguntas a los trabajadores
2. Ellos deberán reflexionar sobre el significado de cada uno de estas necesidades.
3. Luego se hará la retroalimentación y explicación de estas necesidades desde otros autores.
4. Se llevara lista de asistencia al finalizar la actividad.

Grupo de discusión taller 3

a) Objetivo general: Interpretar el sentido de las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación en el contexto laboral para los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

b) Duración 30 minutos

c) Descripción de la población: Trabajadores de la E.S.P Empochachagüi que deseen participar del taller

d) Descripción

Objetivo	Actividad	Tiempo	Verificación
Saludo de bienvenida y explicación de la actividad a los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi	Saludo inicial	5 min	Anexo 1: Explicación inicial.
Expresión del sentido que tiene las necesidades motivacionales de logro, poder y afiliación para los trabajadores de la E.S.P Empochachagüi	Actividad en grupo ¿Qué sentido tiene para usted la necesidad de logro? ¿Qué sentido tiene para usted la necesidad de poder? ¿Qué sentido tiene para usted la necesidad de afiliación? Retroalimentación y conclusiones.	25 min	Anexo 2: Preguntas con respecto a la actividad.

Descripción de los Anexos

Anexo 1: saludo y bienvenida explicación de la actividad: se iniciara con un saludo a los trabajadores de bienvenida y agradecimiento por su participación en el taller. Luego se explicara cómo se hará la actividad.

Anexo 2: conceptualización: Se explicara la actividad, en qué consiste para lo cual a cada uno de ellos se les entregará las preguntas planteadas y se pedirá que den a conocer su opinión sobre ello:

1. ¿Qué sentido tiene para usted la necesidad de logro?
2. ¿Qué sentido tiene para usted la necesidad de poder?
3. ¿Qué sentido tiene para usted la necesidad de afiliación?

Con cada uno de estos aportes se construirá una matriz conjunta la cual responde a los conceptos que ellos tienen de los anteriores interrogantes

Descripción de la actividad:

4. Se entrega cada una de las preguntas a los trabajadores
5. Ellos deberán reflexionar sobre el significado de cada uno de estas necesidades.
6. Luego se hará la retroalimentación y explicación de estas necesidades desde otros autores.
7. Se llevará lista de asistencia al finalizar la actividad.

Anexo 7

Diario de campo-registro observación general

Estudio para comprender las necesidades motivacionales de los trabajadores vinculados a la E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi.

Hora inicial: _____ final _____ área: _____ lugar: _____

1. ¿Cómo sabe el trabajador que recibe aprobación?
2. ¿Cómo se asumen los retos laborales?
3. ¿De qué manera influyen en los demás para en la realización de las actividades laborales?
4. ¿De qué manera influyen en los demás para en la realización de las actividades laborales?
5. ¿Cómo es el trato entre compañeros de trabajo?
6. ¿Cómo influye la ubicación espacial en las relaciones interpersonales?



San Juan de Pasto Noviembre 2012

Univeridad de Nariño
Facultad de Ciencias Humanas
Programa de Psicología

Por medio de la prente autorizó que la estudiante de psicología de la Universidad de Nariño, Maria Mercedes Oñate Zambrano, realice su invetigacion para su trabajo de grado titulada: Necesidades Motivacionales en el contexto laboral de los Trabajadores de La E.S.P Empochachagüi del Municipio de Chachagüi. En la institución a la cual dirijo.

Atentamente,

Andres Guerreo

Gerente E.S.P Empochachagüi