

# **FACTORES MOTIVACIONALES EN UN GRUPO DE ASESORES COMERCIALES DE TENNIS S.A SEGÚN ALGUNAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

**MARIANA OSPINA BETANCUR**

marianaospi1@gmail.com

**CINDY PAOLA HERNANDEZ SENCIO**

cphs121218@gmail.com

## **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO**

### **Resumen**

El objetivo del presente trabajo de investigación fue analizar los factores que están asociadas a la motivación de un grupo de asesores comerciales de Tennis s.a, por lo cual se realizó la aplicación el test de motivación de Fernando Toro CMT (cuestionario de motivación para el trabajo) con el fin de observar dichos factores, de tal manera se pudo identificar factores motivacionales internos, externos, medios preferidos para obtener retribución en el trabajo y los hallazgos de la motivación con las principales características sociodemográficas las cuales fueron género, edad, salario, estrato y estado civil. Se realizó bajo una metodología cuantitativa, con un nivel descriptivo, un diseño no experimental, transversal; en donde participaron 35 asesores de la empresa. El análisis de los resultados, permitió identificar que los factores de motivación internos de mayor relevancia para los asesores son en primer lugar el factor de afiliación (0,74), seguido por logro (0,70), poder (0,54), reconocimiento (0,52) y autorrealización (0,34). Los factores motivacionales externos predominantes fueron principalmente el factor salario (0,77), seguido por supervisión (0,71), grupo de trabajo (0,54), promoción (0,39) y contenido de trabajo (0,37). Finalmente, los medios preferidos para obtener retribución, es en primer lugar requisición (0,72), seguido de expectativa (0,71), dedicación a la tarea (0,52), aceptación de normas y valores (0,38) y aceptación de la autoridad (0,36).

### **Palabras Clave**

Motivación, Factor Interno, Motivación Externa, Medios Preferidos Para Obtener Retribución En El Trabajo.

## **Abstract**

The objective of this research work was to analyze the factors that are associated with the motivation of a group of commercial advisors of Tennis S. A, therefore the application was made the motivation test of Fernando Toro CMT (motivation Questionnaire For the work) in order to observe these factors, in such a way it was possible to identify internal, external motivational factors, preferred means to obtain remuneration in the work and the findings of the motivation with the main characteristics Sociodemographic which were gender, age, salary, stratum and marital status. It was carried out under a quantitative methodology, with a descriptive level, a non-experimental, transversal design; Where 35 consultants from the company participated. The analysis of the results, allowed to identify that the factors of internal motivation of greater relevance for the advisors are initially the factor of Affiliation (0.74), followed by achievement (0.70), Power (0.54), Recognition (0.52) and auto realization (0.34). The dominant external motivational factors were mainly the wage factor (0.77), followed by supervision (0.71), Working Group (0.54), promotion (0.39) and working content (0.37). Finally, the preferred means to obtain retribution, is first requisition (0.72), followed by expectation (0.71), dedication to the task (0.52), acceptance of norms and values (0.38) and acceptance of the Authority (0, 36).

## **Keywords**

Motivation, Internal Factor, External Motivation, Preferred Means To Obtain Remuneration At Work.

## I. Introducción

La necesidad de estudiar los factores asociados a la motivación laboral, se hizo presente en este ejercicio de investigación, en donde se retomaron teorías propias de los autores que a lo largo de su ejercicio investigaron sobre como motivar a los empleados utilizando no solo métodos de compensación monetaria sino que también utilizaron recursos psicosociales para motivarlos y atraerlos, es el caso del cuestionario de motivación laboral de Fernando Toro, de las teorías de Pulsión de Hull, el esquema de la jerarquía de las necesidades básicas de Maslow y de factores de motivación e higiene de Herzberg.

El propósito general de esta investigación fue identificar los factores motivacionales en un grupo de asesores comerciales de Tennis S.A según algunas características sociodemográficas, para ello se tuvo en cuenta la evaluación de las condiciones motivacionales internas, medios preferidos para obtener retribuciones deseadas y las condiciones motivacionales externas de los trabajadores de la empresa, además de evaluar algunas características sociodemográficas tales como la edad, genero, estado civil, estrato, salario, estudio, tipo de contrato, tiempo laborado en la compañía, entre otros.

La muestra estuvo conformada por 35 asesores tipo A.

Esta investigación se centra en los asesores tipo A por la razón de que son fundamentales y necesarios para Tennis ya que son colaboradores de tiempo completo en las tiendas, debido a que, en los últimos informes de ingresos y retiros de los asesores comerciales, se evidencia la poca duración y permanencia, por tal motivo se aplicó los instrumentos de recolección de información en la ciudad de Medellín siendo esta la sede principal.

Toro define la motivación como “aquel aspecto de la realidad personal que nos mueve, que imprime orientación y energía a los deseos e intenciones del hombre hasta el punto de hacerlo actuar en la dirección de su logro y realización” Toro (1992) p.112. Es por eso que se vio la necesidad de hacer una encuesta sociodemográfica donde también se obtuvo información personal relevante de los asesores, con la intención de mirar que los motiva en el ámbito laboral y personal.

Es de suma importancia que los empleados de una organización estén motivados dado que esto genera bienestar personal y en caso de los asesores genera una imagen más enérgica de lo que quiere reflejar la compañía. Hué (2014) sostiene: “la motivación es la fuerza

del bienestar personal y el elemento indiscutible en la formación del bienestar profesional. La motivación es esencial entre las competencias profesionales ya sea en la enseñanza, sea en cualquier tipo de trabajo, tanto estudiantes, clientes o empresarios prefieren personas con energía, personas motivadas”. (p.54)

Para este ejercicio investigativo se aplicó “el CMT, cuestionario de motivación para el trabajo” elaborado por Toro (1992) que enlazan las teorías de jerarquía de necesidades de Maslow y los factores higiénicos de Herzberg; este instrumento fue diseñado considerando las siguientes dimensiones: cinco condiciones motivacionales internas; logro, poder, afiliación, autorrealización y reconocimiento. Cinco medios para obtener retribución deseada en el trabajo: dedicación a la tarea, aceptación de autoridad, aceptación de normas y valores, requisición y expectativa. Cinco condiciones motivacionales externas como son supervisión, grupo de trabajo, contenido de trabajo, salario y promoción.

Este trabajo se realizó bajo una metodología cuantitativa, con un nivel descriptivo, un diseño no experimental, transversal; en donde participaron 35 asesores tipo A de la empresa Tennis.

## II. Antecedentes

A continuación, se referencian investigaciones y teorías en el ámbito de la motivación a nivel local, nacional e internacional que permiten sustentar este trabajo.

### En el contexto local

Flores, Montoya y Tirado 2012, en su Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista del Talento Humano y la Productividad El presente trabajo se enfoca en el estudio y análisis de los parámetros, conductas, actuares y procesos que constituyen la Cultura de La Cadena De Ferreterías “El Fogón Eléctrico”. Para conocer cual estructura organizacional emerge de esta cultura y así conocer si es adecuada para el crecimiento y mejoramiento del negocio. Para el correcto y efectivo entendimiento del problema que trataremos, se iniciara describiendo como fueron los inicios de la empresa, sus fundadores y la manera como hicieron crecer un pequeño establecimiento de comercio en una cadena de ferreterías que ha permanecido en pie por más de 40 años; pero por falta de preparación y miedo a enfrentar nuevos retos, pueden correr el riesgo de quedar atrás en relación a empresas semejantes en el gremio ferretero. Es importante identificar el entorno laboral de la empresa, y a partir de las

características, comportamientos y costumbres detectadas en ella, se podrá plantear las propuestas mostradas en este trabajo de grado. El fin a buscar con este trabajo, es el de entregar herramientas para el mejoramiento de la motivación y el sentido de pertenencia de los empleados de La Cadena De Ferreterías “El Fogón Eléctrico”. Actualmente La Cadena De Ferreterías “Almacén El Fogón Eléctrico” se encuentra estancado en su crecimiento, y existe responsabilidad importante de esto en sus directivas, las cuales deberían estar capacitados en todos los procesos, productos o servicios que maneja la empresa además de tener un mejor manejo del factor humano de la misma, dirigiendo sus actuaciones a mantener o estimular resultados favorables tanto para los propietarios como para los empleados que en ella laboran. Por medio del diagnóstico, se encontró que la empresa no cuenta con procesos organizacionales definidos, recurso humano competente y comprometido con la empresa y además se encontró que los propietarios carecen totalmente de habilidades gerenciales que optimicen el nivel administrativo y directivo de la empresa. Por tal motivo, se realizó un análisis del entorno con los fundamentos teóricos de la motivación, lo cual conlleva a un planteamiento de las posibles mejoras. Se espera que, por medio de este trabajo, la cadena de ferreterías “el fogón eléctrico” implemente una cultura organizacional abierta, flexible, con el fin de que pueda contar con herramientas que le permitan adaptarse al entorno, y a su vez brindar un estímulo a sus empleados para lograr mantenerse en el medio y aún más, tener un mayor empoderamiento en el gremio ferretero.

### **En el contexto nacional**

García (2004) en su investigación tuvo como objetivo realizar la caracterización de posibles diferencias en determinados factores motivacionales en los empleados de los departamentos administrativo y de producción de una empresa en crisis económica. La población con la cual contó fue de 132 trabajadores, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional. Usó como instrumento el Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT). Los resultados fueron analizados mediante estadísticos descriptivos (X, Me, DT) e inferenciales (ANOVA de un factor y t de Student) para caracterizar las divergencias motivacionales por departamentos, áreas, tipos de contratación y géneros, en cada variable que compone la prueba. Se encontraron diferencias significativas entre afiliación y salario para los departamentos.

Montenegro (2016) en su trabajo de grado para optar por el título de magister en dirección de la universidad del Rosario, tiene como propósito determinar los factores de motivación en los trabajadores de la industria de la construcción en Colombia, tomando como muestra una población de empleados de la ciudad de Pasto, Colombia. La población con la cual realizó su investigación fue de 190 empleados. En los resultados que arrojó se encontró que los motivadores más relevantes fueron “La capacitación para el trabajo”, “El buen salario”, “El reconocimiento de sus jefes”, “El desarrollo de nuevas habilidades físicas e intelectuales” y “Las tareas desafiantes”. Son necesarios nuevos estudios que permitan establecer similitudes y diferencias con otras industrias en la región.

Tirado (2015) en su investigación sobre los factores motivacionales presentes en los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista, la cual desarrolló con base en un diseño descriptivo de las puntuaciones de los quince factores motivacionales internos externos y medios preferidos para conseguir las retribuciones esperadas en el trabajo, del Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) elaborado por Toro en 1986. Aplicó el cuestionario a una muestra de 22 colaboradores de servicios generales, quedando un grupo de 13 personas directamente relacionados con la corporación. Los resultados mostraron que el factor motivacional más significativo entre los participantes es el salario, que presenta la frecuencia más alta, mientras que el contenido del trabajo es el factor con la frecuencia más baja. A partir de lo anterior se plantearon algunas recomendaciones que la organización puede implementar para mejorar la calidad de vida en el trabajo y además obtener beneficio para el personal en su desarrollo laboral.

Burgos L. (2003), “Perfil Motivacional de los Trabajadores De La Planta de Gaseosas Hipinto S.A.S. de Municipio de Piedecuesta”, (Tesis de grado), Universidad Pontificia Bolivariana. El presente estudio permitió determinar e identificar cuáles son los factores motivacionales presentes en los trabajadores de la planta de Gaseosas Hipinto S.A.S. del municipio de Piedecuesta. La población estuvo conformada por 150 trabajadores del área operativa y administrativa. Para esta investigación se utilizó un tipo de estudio transeccional descriptivo. Para la recolección de datos, se trabajó el Cuestionario de Motivación para el Trabajo CMT, el cual evalúa 15 factores motivacionales, a través de tres categorías: (Condiciones

motivacionales internas, medios preferidos para obtener retribución en el trabajo y condiciones motivacionales externas). El estudio mostro que los factores más representativos fueron; salario y reconocimiento y los menos representativos autorrealización y grupo de trabajo. Por tanto, fueron las categorías internas y externas del instrumento son las que describen mejorar la motivación de los trabajadores de la planta y que los resultados de las dos áreas fueron homogéneos.

Finalmente, éstos estudios manifiestan en los resultados las diferencias en las condiciones motivacionales de los empleados, según las variables evaluadas en cada uno de los casos, resaltando una notable diferencia entre el Reconocimiento y el Salario como factores significativos, lo cual otorga importancia a la presente investigación.

### **En el contexto internacional**

Oliva (2017), en su tesis para optar el grado académico de: maestro en gestión pública. En la universidad cesar vallejo del Perú, en su investigación titulada: Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, tiene como objetivo general; describir cual es la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera- 2015.

El tipo de investigación es básica, con diseño no experimental, transversal y correlacional, el análisis es predominantemente cuantitativo, porque responde al resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos, determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral, para lo cual se tomó como tamaño de la muestra de 130 de una población de 825 trabajadores. En cuanto a la muestra se consideró muestra aleatoria distribuidos o agrupados en tres grupos; los trabajadores asistenciales, administrativos y profesionales estando bien representados en el estudio cada uno de los grupos.

Los datos recogidos se incorporaron al programa computarizado del software SPSS- 22, luego presentados como gráficos respecto de los cuales se formularon apreciaciones, que fueron calificadas e interpretadas, dando lugar a los resultados los cuales se usaron para describir lo previsto en los objetivos propuestos tanto específicos como el general.

De acuerdo a las conclusiones, la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del HVLH, dichas variables se encuentran relacionados positiva y significativamente. Según los resultados obtenidos los trabajadores se encuentran con nivel de motivación bueno,

con nivel alto en la motivación intrínseca, en el nivel medio en la dimensión de la motivación extrínseca y bajo en la motivación trascendental, sin embargo, en desempeño laboral están en el nivel poco eficiente.

Ancieta y Poma (2018) en su trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres de la universidad Cayetano Heredia del Perú, tiene el objetivo es identificar los factores motivacionales que se encuentra asociadas al nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de Chosica. Como sabemos la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de salud son vitales en dicha organización, ya que son la base y el crecimiento de la institución, es por ello que estas variables van a influir en las personas y lo van a demostrar en el desempeño de su trabajo para el logro de sus objetivos.

La metodología para emplearse fue un estudio descriptivo prospectivo y de corte transversal. La población de estudio está constituida por enfermeros del hospital José Agurto Tello situado en el distrito de Chosica siendo el único Hospital de nivel II de la zona del distrito de Vitarte área de emergencia. El instrumento que aplicaron es un cuestionario ya estructurado y se aplicara autorización de sus autoras y la técnica a utilizar es una entrevista, encuesta y será auto administrado. Así también se describirá las variables: Motivación siendo esta la independiente y Satisfacción laboral las variables dependientes. La tabulación de datos se efectivizará por un sistema computarizado elaborándose en base a los datos utilizando programa de Excel 2007.

Olvera (2017) basa su trabajo de grado en una investigación mixta puesto que buscará cuantificar y cualificar las diversas variables que intervendrían en éste trabajo de investigación, que tiene como objetivo principal establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. Para alcanzar éste objetivo se tomó como referencia las diferentes teorías administrativas que incluyen entre sus fundamentaciones los factores motivacionales, constituyéndose en uno de los puntos determinantes de éste estudio. Como instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario CMT (Cuestionario de Motivación para el Trabajo) a la población objeto de estudio, la cual está compuesta por 38 empleados. Los datos que obtengamos de ésta investigación nos proveerán de toda la información necesaria para realizar un diagnóstico sobre los factores de

motivación y la influencia de ésta en el desempeño laboral. Se planteará un plan de acción en el manejo del recurso humano que permita establecer los incentivos que promuevan la eficiencia y eficacia de los colaboradores y su desarrollo organizacional con incidencia positiva en la consecución de los objetivos comunes, tanto para el colaborador como para la empresa.

### **III. DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente trabajo de investigación evalúa las condiciones de motivación de la empresa Tennis S.A donde se buscó analizar cuáles fueron los factores que estaban asociados a la motivación laboral de los empleados. A continuación, están: el enfoque de investigación y nivel de investigación, el diseño del estudio, la población e instrumento.

#### **Enfoque de investigación**

El tipo de investigación con el cual se llevó a cabo el estudio es cuantitativo de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.4): “Es secuencial y probatorio. Cada etapa se procede a la siguiente y no se puede brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, parte de una idea, que va agotándose, y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación.

Por lo anteriormente mencionado se aplicó el cuestionario de motivación (CMT) a los asesores comerciales tipo A de la empresa Tennis S.A., luego con los datos organizados se generalizaron los resultados para lograr el cumplimiento de los objetivos desde una metodología de tipo cuantitativa.

#### **Nivel de investigación**

Este estudio se realizó bajo una metodología cuantitativa, con un nivel descriptivo, un diseño no experimental, transversal. Siguiendo a Hernández, et. Al (2010, p.80): “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis” Es decir en otras palabras se pretendió de manera general, recolectar información sobre la motivación.

La variable a considerar fue la motivación para esta se aplicaron los instrumentos correspondientes y de manera descriptiva se identificaron la predominancia de la motivación externa e interna en cada grupo de asesores comerciales.

#### **Diseño del estudio**

El diseño de investigación es transversal, dado que la evaluación de la variable de motivación se realizó en un momento dado, en un período determinado de tiempo y los resultados están supeditados a esta condición (Hernández et al, 2010). Se aplicó la prueba psicotécnica CMT que se resuelve de manera ascendente a descendente según la importante que tiene cada ítem para la persona, la cual arrojo las variables necesarias en un momento dado para identificar los factores motivacionales de los empleados de la empresa Tennis S.A. Según Hernández, Fernández & Baptista, (2010), “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 151).

#### **Población**

Actualmente la empresa Tennis S.A. Cuenta con 1300 empleados a nivel Nacional. La investigación se realizó a los asesores comerciales tipo A de la ciudad de Medellín.

Se trabajó con una totalidad de 35 asesores comerciales de la empresa Tennis S.A. con los cuales se indagaron los siguientes datos sociodemográficos: edad, género, estado civil, escolaridad, estrato, etc.

#### **Instrumento**

Se aplicó el Cuestionario de motivación para el Trabajo (CMT) desarrollado por Fernando Toro (1985). El CMT para la motivación en el trabajo fue diseñado por Fernando Toro Álvarez en 1985 con el fin de identificar y valorar objetivamente 15 factores de la motivación para el trabajo; el cual involucra en su estructura semántica, conceptos, sentimientos y experiencias típicas del medio laboral. En cuanto al Cuestionario de Motivación para el Trabajo es necesario precisar que este consta de 3 partes: La primera parte, conformada por cinco grupos de ítems. Cada grupo contiene a su vez cinco ítems y cada uno está representando un factor de motivación. Esta parte está diseñada para proveer un perfil de condiciones motivacionales internas, a través de cinco factores que son: logro, poder afiliación, autorrealización y reconocimiento. La segunda parte también contiene cinco grupos con cinco ítems cada grupo. Se diseñó para conformar un perfil de medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo. Mide los factores: dedicación a la tarea, aceptación a la autoridad, aceptación de normas y valores, requisición y expectación.

De igual forma, la tercera parte está conformada por veinticinco ítems distribuidos en cinco grupos. Proporcionan un perfil de las condiciones motivacionales externas, representadas por los factores: supervisión, grupo de trabajo, contenido del trabajo, salario y promoción.

La investigación se concentró en describir los factores más importantes de cada uno de las condiciones motivacionales internas, las condiciones motivacionales externas y los medios preferidos de retribución en el trabajo. La confiabilidad de este instrumento es alta, de 0.72, teniendo en cuenta los criterios de Guildford, el cual considera una confiabilidad alta entre 0.70 y 0.90, moderada entre 0.40 y 0.69 y baja entre 0.20 y 0.39.

El cuestionario se calificó por medio de un software que permitio observar los puntajes en cada alternativa, los cuales se suman teniendo en cuenta los que corresponden a cada factor motivacional. La suma de estos puntajes en bruto, se convierten luego en puntajes estandarizados, que permitieron generalizar los resultados motivacionales en cada asesor tipo A.

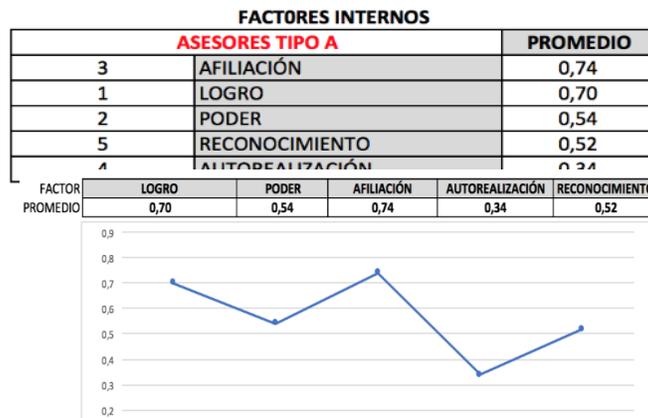
#### IV. PROCEDIMIENTO

Se obtuvo el permiso de la organización Tennis, se reunió a los participantes y se les informó que su colaboración para esta investigación era voluntaria y anónima, así como que no obtendrían incentivos económicos por la misma. Se utilizó la (CMT) cuestionario de motivación laboral y una encuesta sociodemográfica, a través de la plataforma tecnológica google forms. Ambas se aplicaron en tiempo simultáneo y sus datos se recolectaron en una hoja de cálculo de Excel para posteriormente tabular los datos en gráficas y tablas los cuales fueron explicados en las investigaciones y finalmente entregar los resultados entregados para el cumplimiento de los objetivos.

#### V. RESULTADOS

A continuación, se hace una descripción de los resultados obtenidos en el cuestionario de motivación laboral dirigida a los asesores tipo A en la ciudad de Medellín en la cual se evidencia resultados concretos propios de la investigación. Cada una de las gráficas representan los tres factores de estudio, que son las condiciones internas, externas y medios preferidos para obtener retribución en el trabajo. En dicha investigación se obtuvo una participación de 35 colaboradores (asesores tipo A) los cuales respondieron el cuestionario de manera voluntaria, bajo consentimiento informado y con conocimiento previo que

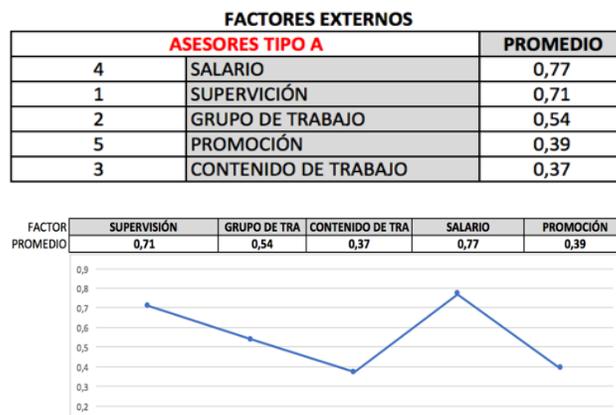
el alcance es para fines académicos.



**Ilustración 1**

*Grafica 2 Factores Motivacionales Internos*

Se observa que dentro de las condiciones motivacionales internas de los asesores tipo A que el primer factor es el afiliación (0,74), seguido por logro (0,70), poder (0,54), reconocimiento (0,52) y autorrealización (0,34).



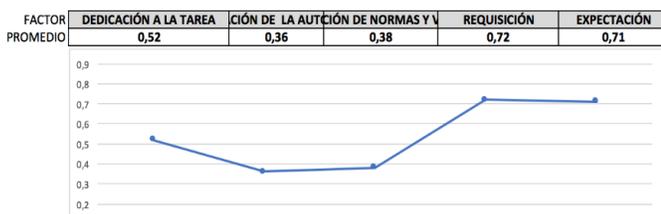
**Ilustración 2**

*Grafica 2 Factores Motivacionales Externos*

En cuanto a las condiciones motivacionales externas de los asesores tipo A se observa que el primer factor es salario (0,77), seguido por supervisión (0,71), grupo de trabajo (0,54), promoción (0,39) y contenido de trabajo (0,37).

### FACTOR MEDIOS PREFERIDOS EN EL TRABAJO

ASESORES TIPO A		PROMEDIO
1	REQUISICIÓN	0,72
5	EXPECTACIÓN	0,71
4	DEDICACIÓN A LA TAREA	0,52
3	ACEPTACIÓN DE NORMAS Y VALC	0,38
2	ACEPTACIÓN DE LA AUTORIDAD	0,36



#### Ilustración 3

*Grafica 3 Medios Preferidos de retribución en el trabajo*

La grafica 3 muestra las condiciones preferidas en el trabajo por los asesores tipo A para obtener retribución, en primer lugar esta requisición (0,72), seguido de expectativa (0,71), dedicación a la tarea (0,52), aceptación de normas y valores (0,38) y aceptación de la autoridad (0,36).

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones alcanzadas de los resultados obtenidos de esta investigación son:

Es importante resaltar en general que en esta investigación la motivación laboral de un empleado es fundamental para un buen desempeño de este mismo dentro de la organización.

las características sociodemográficas más predominantes en los asesores tipo a de la compañía que se encontraron son con un porcentaje del 86,1% son solteros, la edad predominante esta entre los 18 y 23 años con un porcentaje del 63,9%, también se encontró que en la mayoría de los casos los asesores no tienen personas que dependan económicamente de ellos con un porcentaje de 58,3%, además como dato importante se encontró que en un porcentaje del 44.4% el nivel de estudio corresponde a bachilleres, con un porcentaje del 52,8% viven en vivienda arrendada, el nivel promedio de ingresos con un porcentaje del 75% es de un salario mínimo, la antigüedad

correspondiente a los años que llevan en la compañía los asesores no supera el periodo de un año con un porcentaje del 72,2%, el tipo de contrato que más se observó en los asesores es el contrato a término fijo con un porcentaje del 52,8%. Todos estos datos anteriores se encontraron referente al entorno laboral.

Con respecto al entorno extra laboral de los asesores tipo A, obtenido de la encuesta sociodemográfica se encontraron los siguientes datos. El 30,6% de los asesores en el uso de su tiempo libre lo utilizan en el deporte y en la familia con un porcentaje del 27,8%, otro dato que es importante mencionar extra laboral de los asesores es que prefieren como hobby, escuchar música con un porcentaje del 30,6% y también tienen preferencia académica muy marcada en cuanto a los estudios administrativos con un porcentaje del 38,9% frente a otras disciplinas del saber.

En cuanto a los factores motivacionales internos el factor alto que más sobresalió en los asesores fue el de afiliación con una media de 0,74 dando a entender que para los asesores es de gran importancia que su trabajo tenga afinidad con los demás. El factor bajo de más alto porcentaje en cuanto a la motivación interna fue el de autorrealización con una media de 0,34 dando a entender que los asesores no buscan utilizar sus saberes y experiencias individuales aplicándolas en sus funciones.

En cuanto a los factores motivacionales externos se encontró que el factor de característica baja fue el de contenido de trabajo con media 0,37 dando a entender que los asesores no son independientes en su trabajo si no que siempre están a la espera de órdenes de lo que deben hacer para poderlas cumplir puntualmente. En cuanto al factor de característica alta de mayor porcentaje dentro de los factores motivacionales externos se encuentra el salario con media 0,77 por lo cual es el medio de retribución económico que los asesores esperan por su labor específico. Esta conclusión era una hipótesis que se espera obtener desde el principio del proyecto en un alto porcentaje.

En cuanto a los medios preferidos en el trabajo el factor de característica alta con mayor porcentaje fue el de requisición con una media de 0,72 donde se evidencia que los asesores a través de su comportamiento buscan en sus

superiores directamente medios de retribución deseados. Para el indicador de característica baja el factor que más destaque fue el de la aceptación de la autoridad con una media de 0,36 evidenciando que para los asesores no los motiva recibir órdenes o cumplir normas generadas por sus superiores.

Según el planteamiento del problema existe alta rotación en los asesores comerciales; en la investigación se encontró que si existen factores en el trabajo que motiven a los asesores, los cuales no son de conocimiento para la compañía, pero es de consideración que la empresa Tennis los tenga en cuenta, para que pueda mejorar la deserción laboral.

### **Recomendaciones**

En cuanto a los resultados obtenidos teniendo en cuenta la alta rotación descrita en el planteamiento del problema de la investigación se hace las siguientes recomendaciones a la empresa tenis. Para mitigar la alta rotación de los asesores se sugiere contratar personas que superen el rango de edad de los 18 a 23, que según los datos encontrados en la encuesta sociodemográfica son las personas que llevan menos de un año en la compañía. Con respecto al siguiente rango de edad de los 24 a 29 que llevan un periodo de uno a cinco años laborado en la compañía.

Para fomentar un mejor ambiente laboral se recomienda según los factores más destacados como el salario incentivar a los asesores a través de medios económicos diferentes a su pago, se sugiere a través de bonos, extras, comisiones, variables, entre otros que fortalezcan su motivación en el trabajo. Ya que se encontró en la encuesta sociodemográfica que la mayoría de los asesores no ganan más de un salario mínimo.

Según las actividades que más realizan los asesores en su tiempo libre es el deporte y compartir tiempo con la familia, se recomienda a la compañía generar actividades extra laborales con sus empleados donde el enfoque principal sea lo que se menciona anteriormente a través de convenios con otras entidades en este caso deportivas como gimnasios, centros recreativos, centros deportivos de alto rendimiento, entre otros.

En cuanto a las familias generar inclusión por medios de actividades como el día de la familia y fechas especiales, así se fortalece el vínculo entre el asesor y la compañía para un mejor desempeño laboral.

Se recomienda a la empresa tenis tener un

acompañamiento de formación en los asesores, es decir darles más herramientas tales como capacitaciones, asesorías, cursos, diplomados, entre otros, para un mejor desempeño en sus labores diarias. Esto en base a que el contenido de trabajo como factor externo de característica baja tuvo el mayor porcentaje.

### **VII. REFERENCIAS**

Flórez, A. Montoya, B (2012). Propuesta para el mejoramiento de la motivación de los empleados en la cadena de almacenes el fogón eléctrico en el 2012 (tesis de postgrado).

García, R. (2004). Descripción de diferencias en determinados factores motivacionales de los empleados que pertenecen al departamento administrativo y de producción de una empresa en crisis económica de la ciudad de Bogotá (tesis de pregrado)

Montenegro, F. (2016). Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia (tesis de maestría). Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>

Tirado, D. (2015). Estado de la motivación en los colaboradores de servicios generales de la corporación universitaria lasallista (tesis de pregrado). Recuperado de: [http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1455/1/Estado\\_motivacion\\_colaboradores\\_servicios%20generales\\_CUL.pdf](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1455/1/Estado_motivacion_colaboradores_servicios%20generales_CUL.pdf)

Burgos L. (2003), "Perfil Motivacional de los Trabajadores De La Planta de Gaseosas Hipinto S.A.S. de Municipio de Piedecuesta", (Tesis de grado), Universidad Pontificia Bolivariana.

Ancieta, Y. Poma J. (2018) factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Recuperado de:[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3567/Factores\\_AncietaHuanuco\\_Yohana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3567/Factores_AncietaHuanuco_Yohana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Olvera, Y. (2013) Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos (tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Toro, F. (1985). *Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)*. Medellín: Centro de Investigación e Interventoría en Comportamiento Organizacional.