

**CONDICIONES INSTITUCIONALES COMO ELEMENTOS MOTIVACIONALES
ASOCIADOS A LA FIDELIZACIÓN EMPRESARIAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE
TRANSPORTE PUBLICO**

DYLAN YESID OBANDO CERQUERA

MARBELLE PEREZ MONROY

YANNY JOHANA VERNASA GUERRERO



POPAYÁN-CAUCA
NOVIEMBRE, 2022

**CONDICIONES INSTITUCIONALES COMO ELEMENTOS MOTIVACIONALES
ASOCIADOS A LA FIDELIZACIÓN EMPRESARIAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE
TRANSPORTE PÚBLICO**

DYLAN YESID OBANDO CERQUERA

MARBELLE PEREZ MONROY

YANNY JOHANA VERNASA GUERRERO

Trabajo de grado para obtener el título de Psicólogo (a)

Asesor:

KAROL NATHALIA LARA ESPINOSA

Psicóloga. Magíster en Psicología con énfasis en investigación.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



POPAYÁN-CAUCA

NOVIEMBRE, 2022

Agradecimientos

En primer lugar agradecer a Dios por permitirnos culminar en esta etapa de formación profesional a nuestras familias por el apoyo incondicional, al cuerpo de docentes por su conocimiento, paciencia y experiencia, las cuales permitieron enriquecer este proceso; a los asesores Jhon Jairo Muñoz y Karol Nathalia Lara Espinosa por su disposición, generosidad y conocimientos brindados que hicieron posible la elaboración del proyecto, del mismo modo a los docentes de la Fundación Universitaria de Popayán por brindarnos la posibilidad y los espacios para realizar preguntas o consultas , por su amabilidad y honestidad en el proceso que permitió la elaboración de la presente investigación.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



NOTA DE ACEPTACIÓN

La mesa de jurados del proyecto de investigación "*Condiciones Institucionales Como Elementos Motivacionales Asociados A La Fidelización Empresarial En Una Organización de Transporte Público*" presentado por Marbelle Pérez Monroy, Dylan Yesid Obando Cerquera y Yanny Johana Vernasa Guerrero. Una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

BUENO:

SOBRESALIENTE: X

EXCELENTE:

Karol Nathalia Lara Espinosa

KAROL NATHALIA LARA ESPINOSA

Asesora

Yenny Adriana Fernandez M.

YENNY ADRIANA FERNANDEZ M.

Jurado

Angela Patricia Giron Ojeda

ANGELA PATRICIA GIRON OJEDA

Presidente del Jurado

Popayán, 24 de noviembre del 2022

Sede administrativa: Clustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Carrera 13 # 1 sur 51, Santander de Quilichao - Cauca

Popayán, Cauca, Colombia
PBX (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán

Dedicatoria

Agradecemos inicialmente a nuestras familias por el apoyo moral, emocional y económico recibido durante todo el proceso, así mismo agradecemos a Dios por guiarnos en cada momento de incertidumbre demostrando su compasión, brindándonos sabiduría y serenidad para poder culminar este proceso con éxito. También está dedicado a nuestros docentes y asesores por su acompañamiento y conocimientos transmitidos, siendo de gran aporte a esta investigación y en nuestro crecimiento personal, social y profesional.

Dylan Yesid Obando Cerquera

Este trabajo es dedicado con mucho cariño a mis viejitos lindos, los cuales siempre han querido lo mejor para mí, dándome una buena educación a partir de esos excelentes valores como personas y transmitiéndome los mejores conocimientos, es por ello, que hoy en día culmino una parte de mi proceso para la vida, con muchas más ganas de salir adelante, para así poder devolverles un poco de lo que ellos me han brindado.

Marbelle Pérez Monroy

Este trabajo está dedicado a mi madre, quien con su apoyo incondicional e infinito amor, comprensión, solidaridad me enseñó hacer mucho más perseverante en lo que se deseó, además siempre me enseñó un dicho muy común el cual dice “del afán no queda sino el cansancio” ya que en muchas ocasiones me desesperaba y que quería que todo fuera ya, por lo cual las cosas que se hacen con desespero no salen del todo bien. Así mismo, me siento muy feliz de poder decir estas palabras, ya que lo que he logrado hasta ahora es por mi mamá por ella y siempre por ella seguiré adelante.

Yanny Johana Vernasa Guerrero

Este trabajo está dedicado inicialmente al que todo lo puede, ya que con él todo es posible, en segundo lugar, a mis padres, por ser mi apoyo incondicional en todo momento, porque siempre están ahí en cada uno de mis procesos, por inculcar en mi la importancia de estudiar y porqué todo lo que soy se los debe a ellos, y de alguna manera por ser la inspiración para culminar de forma satisfactoria este proyecto.

Línea de investigación

Esta investigación se encuentra adjuntada a la línea de estudios del desarrollo humano y social, con el objetivo de considerar la formación integra como cimiento para inducir transformaciones individuales y colectivas en los diversos contextos. Así como lo refiere la Fundación Universitaria de Popayán (2019):

Del mismo modo contribuir desde la psicología a la construcción de conocimientos a partir del abordaje de fenómenos, problemáticas, potencialidades y necesidades psicosociales en diálogo permanente con otras disciplinas en pro de la transformación social. (p. 27)

Con el propósito de generar nuevas habilidades que reconforten al sujeto y a las comunidades, involucrando necesidades propias, de productividad, e intereses en común.

De esta forma, se pretende conocer las condiciones institucionales que se rigen dentro de la organización de transporte público, las cuales pueden llegar a tener un impacto considerable en la motivación laboral asociada a la fidelización empresarial de los colaboradores, analizando de esta manera los principales elementos que surgen de manera holística desde el campo temático del bienestar en el trabajo y en las organizaciones, al cual pertenece esta investigación.

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo describir las condiciones institucionales como elementos motivacionales asociados a la fidelización empresarial del área operativa de una organización de transporte público; ya que, se desea conocer que tan motivados se encuentran los colaboradores dentro de la empresa y si estas condiciones son óptimas para que este proceso se desarrolle. Así mismo, el presente estudio se llevó a cabo con 6 colaboradores, bajo un enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico, de tipo descriptivo; el cual se centra en los relatos que abarcan la perspectiva de los colaboradores haciendo un análisis a partir de su experiencia sobre un determinado hecho, permitiendo identificar tres categorías: condiciones institucionales, motivación extrínseca e intrínseca y fidelización empresarial. En donde se encontró que existe una fidelización de parte de los colaboradores hacia su labor y no hacia la empresa, evidenciándose además en la motivación intrínseca, la red familiar como principal motivante y eje de los operarios para el desempeño de sus funciones; en la motivación extrínseca las relaciones laborales, percibidas como positivas y encaminadas a un clima empresarial óptimo entre compañeros.

Palabras clave: Condiciones, motivación, fidelización, colaboradores, empresa.

Abstract

The objective of this research was to describe the institutional conditions, as motivational elements associated with the business loyalty of the operational area of the organization public transport, since it is desired to know how motivated the collaborators are within the company and if these conditions are optimal for this process to take place. The present study was carried out with 6 collaborators, under a qualitative approach, with a phenomenological design,

descriptive type, which focuses on the stories that cover the perspective of a group or population, making an analysis from their experience on a certain phenomenon, allowing to identify three categories: institutional conditions, extrinsic and intrinsic motivation, loyalty. On the other hand, it was found that there is a loyalty on the part of the collaborators to their workplace and not to the company.

Key words: Conditions, motivation, loyalty, employees, company.

Tabla de contenido

Introducción, 1

Planteamiento del problema, 2

 Formulación de problema, 3

Antecedentes, 3

Contextualización, 9

Justificación, 10

Objetivos, 12

 Objetivo general, 12

 Objetivos específicos, 12

Referente conceptual, 12

Metodología, 16

 Enfoque, 16

 Diseño, 17

 Técnica de recolección de los datos, 17

 Entrevista semiestructurada, 18

Instrumento, 18

Población, 18

Muestreo, 19

Muestreo por conveniencia, 19

 Criterios de inclusión, 19

Criterios de exclusión, 19

Resultados, 20

Condiciones institucionales, 21

Horas laborales, 21

Seguridad social, 21

Vacaciones, 22

Salario, 22

Días de ocio, 23

Medios de incapacidad, 23

Capacitaciones, 23

Motivación, 24

Motivación intrínseca, 24

Motivación extrínseca, 26

Fidelización empresarial, 27

Sentido de pertenencia, 27

Necesidad laboral, 27

Alternativas de trabajo, 28

Discusión, 28

Conclusiones, 34

Recomendaciones, 36

Referencias, 37

Índice de anexos

Anexo 1. Consentimiento informado

Anexo 2. Entrevista semiestructurada

Anexo 3. Guía para el reporte socialización de resultados

Anexo 4. Condiciones Institucionales

Anexo 5. Motivación Intrínseca

Anexo 6. Motivación Extrínseca

Anexo 7. Fidelización

Introducción

La Psicología Organizacional es una disciplina encargada del estudio del comportamiento de los operarios dentro de la compañía, se interesa por evaluar, monitorear y supervisar al individuo; del mismo modo vela por la integridad y adaptabilidad de los colaboradores; encargándose de solucionar conflictos, a partir del análisis de experiencias que faciliten el poder trabajar bajo perspectivas desde lo particular, grupal y empresarial.

En esta línea, se llevó a cabo un análisis orientado hacia un estudio de tipo cualitativo; el cual está basado en un diseño fenomenológico; en donde se exploró las experiencias subjetivas e individuales de cada uno de los integrantes de la organización de transporte. Por ende, el propósito de este estudio fue demostrar la influencia de ciertas condiciones institucionales como elementos motivacionales asociados a la fidelización empresarial.

Es fundamental que las organizaciones contribuyan al bienestar de los colaboradores; brindando condiciones laborales favorables para el buen desenvolvimiento del cargo, dando como resultado, el desarrollo de la motivación laboral, la cual es importante, ya que, permite direccionar el pensamiento hacia un objetivo específico.

Por otro lado, en los resultados se evidencio que las condiciones institucionales de la organización de transporte no son totalmente favorables para el colaborador, viéndose de esta manera afectada la motivación extrínseca, donde el personal se guía más por la motivación intrínseca, generando en él, una fidelización hacia su labor como conductor, impulsada desde las necesidades personales, más que por la identidad hacia su empresa.

Planteamiento del problema

La desmotivación laboral es una de las problemáticas sociales y empresariales más importantes a abordar en el país, ya que influye considerablemente en la percepción que puedan tener los colaboradores hacia su lugar de trabajo, por ende, también se puede ver afectada la productividad y verse disminuido gravemente el sentido de pertenencia. En el contexto colombiano se ha vuelto habitual el hecho de presenciar cómo las organizaciones se mantienen en constante rotación del personal, creando ciertos conflictos por el poco mantenimiento de los colaboradores en diferentes áreas laborales, generándose un desequilibrio estructural, en donde en muchos casos se evidencia poco respaldo de los directivos y de las normas que se rigen dentro.

La desmotivación en los colaboradores es una problemática que presentan las organizaciones es que no cuentan con planes de programas de desarrollo para los colaboradores, donde la participación de ellos en el progreso de la empresa es uno de los principales pilares para las organizaciones, esta situación genera una desmotivación y falta de compromiso al interior de la organización. (Herrera et al. 2020, p.4)

Cabe resaltar que es muy importante, la participación activa de los colaboradores dentro de la empresa, beneficiándolos en todos los procesos internos de la organización. Según Herrera et al. (2020):

La problemática que presentan las organizaciones es que no cuentan con planes de programas de desarrollo para los colaboradores, donde la participación de ellos en el progreso de la empresa es uno de los principales pilares para las organizaciones, esta situación genera una desmotivación y falta de compromiso al interior de la organización. (p.4)

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

En este sentido resulta de gran importancia crear estrategias y herramientas que permitan involucrar a los colaboradores en todos los procesos y metas que se deseen alcanzar como organización, permitiéndoles ser un agente mucho más activo y participativo.

Para hablar de rendimiento y sentido de pertenencia es necesario indagar sobre diferentes aspectos, ya sean individuales, sociales y familiares que probablemente estén condicionando al colaborador a actuar con una desmotivación considerable, viéndose afectada su salud física y mental, llegando a sentir cierta frustración, cansancio e inclusive corriendo el riesgo de contraer enfermedades laborales, actuando más por una necesidad que por propia vocación. Por ende, se debe trabajar con cierta rigurosidad para beneficio empresarial, pero sobre todo personal.

Formulación de problema

¿De qué manera las condiciones institucionales son un agente motivacional en el impacto de la fidelización en el área operativa de una empresa de transporte público?

Antecedentes

La presente investigación trabajó los diferentes artículos internacionales y nacionales que contiene la temática a investigar; del mismo modo, se abordaron algunos estudios que sirvieron como guía para la elaboración del paso a paso en el presente proyecto. Además, se describieron de manera más detallada los diferentes estudios que han surgido alrededor de este y como se han trabajado de acuerdo con las bases de datos como Redalyc, Scielo entre otras.

En el ámbito internacional Guzmán et al. (2020), en su artículo Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias, propone como objetivo analizar la influencia de la motivación en el talento humano para lograr el éxito organizacional y determinar los elementos que tienen mayor impacto en el desempeño, la motivación y la calidad en el trabajo. Así mismo, en la metodología se realizó una revisión de 50 artículos con indexación en SCOPUS, en donde

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

las variables manipulables sirven para crear diferentes tipos de compromiso. El modelo de compromiso organizacional con más reconocimiento es el de Meyer y Allen; en el cual se encuentra productividad y actitud de los empleados, incluyendo, el compromiso afectivo, de continuidad y el normativo. En los resultados se obtuvo una serie de variables antecesoras del compromiso organizacional, las cuales se clasifican en manipulables o no manipulables dentro de la organización; además se puede evidenciar que existen uno o varios tipos de compromiso, donde se puede producir diferentes de consecuencias para la empresa, siendo el compromiso afectivo el que presenta y genera mayor número de beneficios. Del mismo modo, se puede concluir que la empresa debe aprovechar aquellas variables manipulables buscando fomentar el compromiso, en sus diversas modalidades. Teniendo en cuenta que, en las no manipulables, se deben diseñar planes de acción.

Además, otro estudio internacional, Miranda (2016) presentó su artículo denominado Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa tiene como objetivo explicar la importancia de la gestión del talento humano para retener a los colaboradores de la organización; Igualmente, la metodología se basó en una revisión teórica, con el fin de aportar enfoques, teorías, conceptos y experiencias significativas para fundamentar la propia investigación. De acuerdo con los resultados, se realizaron estudios detallados sobre la motivación y como esta puede influir de manera diferente en el trabajo de cada individuo. En conclusión, se logró conocer que las áreas de talento humano son tan importantes como cualquier otra área, siendo el generador de ventaja competitiva, logrando establecer diferencias entre una empresa y otra.

En cuanto a la, investigación de Dávila de León y Jiménez (2014) en su artículo Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar; pretende determinar la validez discriminante del sentido de pertenencia y de los diferentes tipos de compromiso

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

organizacional. La presente investigación tuvo una población de 354 trabajadores españoles del grupo GSS de una empresa especializada en Contac center; seguidamente los investigadores desarrollaron un cuestionario que tenía varias variables a cumplir las cuales fueron; compromiso organizacional, sentido de pertenencia y bienestar; además se aplicó una escala llamada PANAS de Watson, Clark y Tellegen (1988) con el propósito de evaluar el afecto positivo y negativo de los colaboradores. Esta escala consta de 20 ítems que aluden a sentimientos o emociones que se pueden experimentar hacia el trabajo y se clasifican de la siguiente forma: los primeros 10 ítems aluden a emociones positivas y los otros 10 a emociones negativas, pero el investigador decidió eliminar uno de los ítems de la subescala de afecto positivo; ya que, tenía un elevado peso factorial muy similar en ambas subescalas.

Con relación a la evaluación de la satisfacción vital se realizó por medio de una escala compuesta por 5 ítems y el formato de respuesta utilizado es una escala tipo Likert de 7 puntos; además la satisfacción laboral general era evaluada por medio de una escala de Warr, Cook y Wall, (1979). El engagement era evaluado con la versión reducida de la escala UWES. La escala está compuesta por 9 ítems con un formato de respuesta tipo Likert de 7 puntos, que va de 1 (nunca) a 7 (Siempre). Además, se aplicó el cuestionario a diferentes grupos no superiores a 15 empleados al azar a lo largo de la jornada laboral y se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico. Por otro lado, para el logro del objetivo propuesto se llevaron a cabo análisis factoriales confirmatorios, análisis de correlaciones, ANOVA de un factor y análisis de regresión múltiple utilizando los paquetes de análisis estadístico IBM SPSS Statistics 19 e IBM SPSS Amos 19.

Finalmente, los resultados hallados permiten apoyar la validez discriminante del sentido de pertenencia y los diferentes tipos de compromiso organizacional. En la mayoría de los casos los constructos se muestran como relacionados, con la excepción del compromiso de continuidad

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

basado en el sacrificio. El compromiso organizacional y el sentido de pertenencia aluden a dos constructos diferentes, y tanto uno como otro pueden ser especialmente relevantes en la predicción de ciertas consecuencias en función de algunas variables contextuales, como por ejemplo el tipo de puesto. En base a este trabajo se consideró que el sentido de pertenencia es una faceta adicional para el análisis de la vinculación psicológica con la organización y, en este sentido, también sería deseable profundizar en las relaciones de causalidad que pueden establecerse entre las diferentes facetas.

Con relación a la investigación de Robles et al. (2020) denominada Sentido de Pertenencia, Relaciones Intraorganizacionales y Participación en el Desarrollo Comunitario: Un Análisis de Empresas Medianas de Manufactura en México, se trabajó sobre el objetivo analizar la relación causal que existe entre el sentido de pertenencia y las relaciones intraorganizacionales. Además, se manejó una investigación de alcance explicativo, de corte transversal, no experimental y de enfoque tipo cuantitativo; así mismo, se utilizó la subescala de sentido de pertenencia que consta de seis ítems. En los resultados se logró identificar la relación entre lo intraorganizacionales y la participación en el desarrollo de la comunidad desde las correlaciones. Por ende, se concluyó que el sentido de pertenencia tienen relación con el comportamiento del individuo en la organización, ya que, este estudio la demostración se da mediante evidencia empírica.

Igualmente, Pizarro et al. (2019) presenta su artículo denominado Motivación, satisfacción laboral y estado de Flow en los trabajadores de la salud; esta investigación tiene como finalidad explorar desde la perspectiva de la psicología organizacional positiva, la relación entre tres variables motivación laboral, satisfacción laboral y el estado de Flow. Así mismo, la metodología de la investigación está basada en un diseño ex post factocorrelacional, mediante el uso de técnicas de correlación bivariado. Los participantes fueron 214 funcionarios. En cuanto a los resultados y

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

análisis estadísticos se obtuvo mediante la utilización del programa estadístico SPSS, indicando las medias de cada variable siendo la suma total de reactivos en la que se puede observar que los resultados indican que hay una correlación y presencia de las tres variables en los trabajadores. En cuanto a las conclusiones se indica una alta presencia de factores positivos, los cuales conllevan a una buena actividad en el trabajo.

Con relación al estudio de Marín y Placencia (2017) denominado Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal, Perú. Para lo cual se realizó un estudio descriptivo, transversal, observacional de tipo relacional con trabajadores de cinco oficinas locales de SES; los participantes fueron 209 colaboradores quienes participaron de un cuestionario. Del mismo modo, los resultados obtenidos del personal de SES se encuentran medianamente satisfechos. En conclusión, a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción empresarial, siendo esta una correlación positiva.

Con respecto al artículo de Hernández et al. (2018) con su investigación denominada Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional, tiene como finalidad desarrollar un sistema integral basado en el compromiso que involucre los factores de las organizaciones para mejorar el rendimiento de las instituciones públicas de la educación superior. Esta teoría se encuentra sustentada bajo la teoría neo-humano-relacionista, que se basa en las necesidades humanas que se relaciona con la vida profesional; esta teoría permite explicar la intervención de la productividad en las instituciones, esta investigación se realizó bajo un sistema integral de factores e índices académicos que involucran en las instituciones públicas en el nivel superior, para evaluar el rendimiento. Esto les permitió a los investigadores recopilar la información del ambiente desde las actitudes, opiniones y puntos de vista en todas las

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

circunstancias y experiencias de la organización; por ende, se concluyó que el diseño de un sistema integral organizacional, basado en el compromiso y metas de las instituciones públicas de educación superior, influye en la sociedad y las políticas públicas orientadas al aprendizaje, lo que representa un aporte teórico en el plan de comportamiento humano.

Por otra parte, en los artículos nacionales Arboleda y Cardona (2018) en su artículo Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del Valle de Aburrá, 2011, propone examinar la percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y los factores de motivación. Así mismo, la metodología hace un estudio de corte transversal la población fue de 224 empleados. Obteniendo los siguientes resultados; 52,2% de los encuestados expresaron sentirse muy satisfechos con la labor que desempeñan en la institución y sentirse motivados, principalmente por el ambiente de trabajo (70,5%), seguido por el salario y el cargo, con igual participación (49,6%); también mayor satisfacción con el trabajo realizado en los empleados asistenciales en comparación con los administrativos. En conclusión, gran parte de los empleados se sienten satisfechos con la labor desempeñada, y se destaca como principal factor motivador el ambiente de trabajo.

Con relación a, la investigación de Grisales y Gallego (2020) sobre las condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira. Por ende, esta investigación busca establecer la relación entre condiciones y satisfacción laborales, en la metodología se realizó un estudio con enfoque cuantitativo y correlacional, con una muestra de 30 colaboradores de la organización, los cuales fueron evaluados por medio de la aplicación de una encuesta de construcción propia, puntuando condiciones laborales, al contemplando aspectos como demandas físicas y ambientales se aplicó el instrumento de satisfacción laboral. Así mismo, los resultados obtenidos en la presente

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

investigación en la evaluación de condiciones laborales fueron evaluadas por medio de escalas, las cuales son: demandas físicas y ambientales, demandas del trabajo y recompensa. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa respecto a la afectación y grados de insatisfacción con las dimensiones establecidas en condiciones laborales, primando las condiciones físicas y ambientales, seguidas de la recompensa; afectando aspectos específicos de la satisfacción de los colaboradores y que, además, puede variar dependiendo del sexo como lo es la satisfacción de la relación con superiores, participación en la toma de decisiones y satisfacción general.

Contextualización

El Cauca es un departamento ubicado al sur oeste del territorio nacional colombiano, conformado por 42 municipios. En este caso el estudio se llevará a cabo en su municipio capital, de donde surgió una organización de transporte público, ya hace un aproximado de 65 años; ya que, la empresa tiene una larga trayectoria y reconocimiento a nivel regional. Así mismo, se decide que esta organización sirva como población para ejecutar la investigación. La cual presta sus servicios al transporte público en diferentes zonas urbanas y rurales de la ciudad de Popayán.

La muestra seleccionada en la empresa fue el área operativa; ya que, se logró reconocer un total de 146 conductores, con los cuales cuenta la empresa y quienes cargan con la mayor responsabilidad de acuerdo a la función principal que ejecutan al transportar a los usuarios desde su origen a su destino; partiendo desde diferentes puntos y contando con 14 rutas de autobús, haciendo cerca de 349 paradas diarias durante todos los días de la semana, involucrando en cada recorrido el respeto, la responsabilidad, comodidad, oportunidad, pero esencialmente la seguridad del ciudadano en el lapso de sus trayectos.

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

Por lo visto previamente, desde la psicología organizacional, se indaga sobre la compañía de transporte, recopilando la mayor información útil, la cual pueda nutrir el proyecto para que a partir de ahí, se puedan identificar aquellas características con las que cuenta el plantel; analizando las diferentes opiniones o puntos de vista de los colaboradores a través de la interacción, fortaleciendo la investigación para poder llegar a una síntesis concisa de los datos obtenidos, consiguiendo mayor objetividad; dando en cierta medida indicios de cómo se lleva a cabo esa relación entre sujeto y lugar de trabajo según sean las condiciones con las que cuente la compañía y los intereses personales de cada miembro operativo.

Justificación

Las organizaciones están enfocadas a la innovación constante y el direccionamiento de sus recursos, para que en el mercado se puedan proyectar como una empresa sostenible y viable para el entorno; este es el caso de la empresa quien posee unos sistemas enfocados al capital humano.

La presente investigación denominada “condiciones institucionales como elementos motivacionales asociados a la fidelización empresarial en una organización de transporte público”. Busca generar un impacto positivo en los colaboradores de la empresa; partiendo de la necesidad de demostrar la influencia de las condiciones institucionales como elementos motivacionales, asociados a la fidelización; lo cual está basado, en poder alcanzar los objetivos planteados por medio de entrevistas semiestructuradas para la recolección de los datos.

Este estudio se llevará a cabo en una organización, con el propósito de fortalecer los procesos laborales; ya que, estos se pueden ver influenciados por los intereses de la empresa y los intereses de los colaboradores. Además, es importante resaltar, que la organización se debe encargar de mantener un equilibrio de los intereses de sus colaboradores, esto con el fin de generar

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

buenos resultados en la ejecución de sus labores o tareas a realizar. La función del psicólogo organizacional es analizar las necesidades que presentan los colaboradores, en el puesto de trabajo y las necesidades de la organización; para ello, el psicólogo debe realizar un plan de intervención que genere un impacto positivo en el rendimiento de los empleados y la compañía. Así como lo afirma Gómez (2016) en cuanto a la pertinencia del psicólogo organizacional, es importante conocer y valorar, que contribuyen a que los colaboradores tengan un mayor desempeño dentro de la organización, mejorando la percepción hacia su lugar de trabajo.

En este sentido es necesario cuestionar y evaluar desde la psicología organizacional; las competencias, los recursos y los entornos con los que cuenta la compañía; para así mismo, poder ser conscientes de la manera en que trabaja determinado lugar, comprendiendo la existencia de algún tipo de dependencia entre sus integrantes y que lo que suceda en un área específica tendrá repercusión en la productividad a nivel general. Por ende, es importante evaluar los procesos de fidelización que tiene la empresa.

Objetivos

Objetivo general

Describir las condiciones institucionales, como elementos motivacionales asociados a la fidelización empresarial del área operativa de una organización de transporte público.

Objetivos específicos

Explorar las condiciones institucionales de una organización de transporte público.
Identificar los elementos influyentes en la motivación empresarial en los colaboradores del área operativa de una organización de transporte público.

Reconocer los factores influyentes en la fidelización empresarial de los colaboradores del área operativa de una organización de transporte público.

Referente conceptual

Como bien se sabe las industrias, empresas o como se les quiera llamar, han tenido muchos cambios a lo largo del tiempo frente a las exigencias emergentes en la sociedad colombiana, de acuerdo con estos cambios es que muchas veces las organizaciones se han ido adaptando, generando alternativas que los posicionen delante de la competencia, incrementando su productividad y calidad.

Condiciones institucionales

Cabe mencionar que, el motor de toda compañía son todos los colaboradores quienes se ubican de acuerdo con sus conocimientos, habilidades y actitudes frente a determinado cargo con el que tengan un buen desempeño; además el colaborador va a poder conectarse con los principios

y condiciones institucionales con las que cuenta el lugar donde se desenvuelven. Según Arboleda y Cardona. (2018):

Las condiciones institucionales se rigen en cualquier lugar donde se ponga en práctica la productividad, a partir de la mismas se pueda autorregular las conductas de sus colaboradores con el propósito de tener un equilibrio laboral, pero principalmente lograr que aquellos integrantes puedan vincularse de manera asertiva e ir más allá de solo cumplir con una labor. (p. 2)

Continuando se tiene en cuenta que las organizaciones implementan normas según su misión y visión, favoreciendo en gran porcentaje a aquellos que conforman la compañía, permitiendo con ello un buen compromiso de la mayoría de los colaboradores para alcanzar metas de manera idónea. De acuerdo con Martínez et al. (2013) plantean que en el contexto organizacional, las condiciones de trabajo juegan un papel importante ya que influyen en las circunstancias o situaciones, involucrando características desde lo económico, de salud, bienestar, seguridad social y sobre todo motivación de los integrantes en el plantel.

Se podría decir que las condiciones institucionales son alusivas a una serie de normas, deberes, obligaciones, reglas y prohibiciones, pero no se debe olvidar que también incluye algo fundamental respecto al cuidado y la seguridad de los colaboradores, para así mitigar o disminuir las probabilidades de riesgos o accidentes laborales, donde se protege al cliente interno por medio de seguros médicos laborales (ARL), capacitaciones, enfermerías, materiales de primeros auxilios, aislamientos preventivos, indumentarias etc. Los colaboradores deben estar en un entorno óptimo para se garanticen la atención en salud y seguridad del colaborador, evitando así algún tipo de accidente.

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

Además de la salud y la seguridad, aparece el valor monetario o remuneración salarial, quizás la más influyen en las personas. Por otro lado, el horario es un factor que marca la diferencia de cada semana, poniendo a prueba al colaborador desde lo físico y lo mental, soportando todas aquellas responsabilidades sin que las mismas lo saturen o le provoquen un malestar. Según Sanchez et al. (2017) afirma que existen diferentes formas de trabajar bajo los horarios de productividad, respetando siempre los tiempos de actividad empresarial y los extralaborales de cada integrante, siendo un tipo de incentivo para los colaboradores.

Motivación

Ahora bien, otra de las variables de estudio de esta investigación es la motivación desde el ámbito organizacional se podría decir que es un impulso de todo colaborar; ya que, la misma se puede ver incrementada o por el contrario afectada en diferentes momentos y por diferentes circunstancias emergentes a partir de ideales, visiones, interacciones interpersonales, reglas, valores y principios institucionales. Marín y Placencia (2017) plantean que la motivación laboral actúa de manera diferente en cada uno de los miembros, ya que los mismos poseen diferentes interpretaciones, creando así una diversidad de pensamientos, los cuales pueden en ocasiones estar bien orientados hacia las metas, siempre y cuando haya una buena asistencia; la cual pueda brindar los recursos necesarios, logrando estimular de manera adecuada al miembro de la empresa, quien se manifestara a través del correcto desempeño.

Esta investigación será abordada desde las conductas de los colaboradores y el ambiente laboral, y estos comportamientos se asocian en el cumplimiento de los objetivos, metas y logros de la empresa; es decir estas dos variables se asocian en una relación recíproca. Estos factores se relacionan con la teoría Bifactorial de Herzberg que según, Madero (2019) refiere que:

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

La teoría de Herzberg o de la motivación e higiene sostiene que existen dos factores que deben ser considerados: Factores de higiene son aquellos correspondientes al entorno, que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción. (pag.4)

Además, esta teoría explica que las respuestas de las personas hacia el trabajo sean diferentes, dependiendo de si se sienten satisfechas o insatisfechas; según Griffin y Moorhead (como se citó en Madero, 2019) refiere que existen tres tipos de motivación los cuales son: en primera instancia se encuentran los extrínsecos que se relacionan al trabajo mismo e incluyen factores como pago y seguridad laboral y estos se conocen como factores de higiene, ya que, son las necesidades mínimas; en segunda instancia se encuentran los factores motivadores que son aquellos que se relacionan con la tarea en sí, que puede generar en el individuo un estado pleno de satisfacción en la realización de la tarea; finalmente, los factores intrínsecos con respecto al trabajo mismo, se relaciona con los factores de logro y de reconocimiento que pueda alcanzar dentro de la organización.

Fidelización empresarial

En cuanto a la fidelización según Day (1969 como se citó en Sarmiento, 2018) afirma que la fidelización es entendida como compra repetida de un producto o servicio que va acompañado de un apego psicológico que el cliente desarrolla hacia el proveedor. Además, se convierte en un compromiso tanto para el comprador como para el colaborador que presta el servicio, en el caso de nuestro objeto de estudio, siendo esta una entidad prestadora de servicios que busca que los clientes recomienden la entidad por las diferentes rutas que presta en la ciudad; por ende, se evaluaron en los colaboradores las actitudes

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

frente a la organización por medio de una serie de etapas de fidelización. Estas etapas de fidelización según Oliver (1999 como se citó en Sarmiento, 2018) es el conocimiento y la comprensión frente a ese producto y hacia la organización, las cuales son: en primera instancia, se encuentra la fidelidad cognitiva, que demuestra en los individuos el conocimiento de dicho servicio y la comparación con otras marcas; en segunda instancia, se evidencia la fidelidad afectiva, son las confirmaciones de esas experiencias de otros individuales y la satisfacción de generar una crítica frente al producto; en tercera instancia, se encuentra la fidelidad conativa, que busca reforzar la satisfacción del cliente frente al producto y por ultimo encontramos la fidelidad activa en esta se refleja la voluntad de superar obstáculos situacionales y competitivos que podrían generar en el individuo o en el colaborador una decisión fiel frente al producto. Para efecto de esta investigación el tema de fidelización será abordado desde el objetivo específico que busca reconocer como las condiciones institucionales impactan en la fidelización empresarial en los colaboradores del área operativa de la organización.

Metodología

El presente trabajo se desarrolla a partir de un conjunto de elementos y procedimientos que permiten alcanzar los objetivos como lo son enfoque, diseño, población, instrumentos, participantes, entre otros.

Enfoque

Esta investigación hace hincapié sobre un enfoque cualitativo, ya que busca comprender y describir las experiencias de cada individuo dentro de un contexto organizacional. Según Katayama (2014 como se citó en Sánchez, 2019) menciona que la investigación cualitativa realiza

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

diferentes estudios de acuerdo con una temática en específico, en la que se interpreta la subjetividad que reproduce cada persona, conforme a su experiencia.

Por lo anterior, este estudio cualitativo pretende analizar las experiencias individuales de los colaboradores, centrándose en su perspectiva sobre las condiciones laborales que se emplean dentro de la organización pública.

Diseño

El diseño se despliega desde lo descriptivo con aspectos fenomenológicos; centrándose en los relatos que abarcan la perspectiva de un grupo o población, tratado de explicar a partir de su experiencia sobre un determinado fenómeno social. Martínez (2009 como se citó en Guevara et al. 2020) menciona el descriptivo tiene como finalidad narrar varios aspectos según sea el fenómeno, el cual maneja criterios sistemáticos que permiten acceder a la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio. Este trabajo busca analizar las condiciones institucionales como elementos influyentes en la motivacional asociados a la fidelización empresarial en la organización. De acuerdo con lo anteriormente explicado, se enfoca en los componentes fenomenológicos, ya que tiene como finalidad redactar las diferentes experiencias de los participantes en un contexto de trabajo.

Técnica de recolección de los datos

Se desarrolló a partir de un conjunto de acciones y procedimientos, los cuales ayudaron a conceptualizar y analizar el fenómeno; en donde se recolecto los datos a través de la técnica de entrevista semiestructurada

Entrevista semiestructurada

Es aquella que tiene como fin recopilar la información más importante, a través de la integración con los sujetos. Lázaro (2021), “La entrevista semiestructurada recolecta datos de los entrevistados a través de un conjunto de preguntas abiertas. Para saturar los datos, es decir, donde se recolectará la información suficiente para entender el área de interés” (p.68). Sobre las experiencias de un individuo en este caso de las condiciones institucionales como elementos influyentes en la motivación asociada a la fidelización empresarial de una organización de transporte público.

Instrumento

El instrumento por el cual el investigador emplea la recopilación de los datos será por medio de una guía de entrevista semiestructurada, en el cual se abordarán las siguientes categorías: condiciones institucionales, factores de motivación y fidelización empresarial, como elementos de apoyo que permitan contextualizar y describir las diferentes experiencias de los colaboradores en el área operativa de la empresa de transporte público.

Población

La población objeto de estudio son los colaboradores del área operativa de la empresa; ya que son aquellos que direccionan la productividad y presentan la mayor carga laboral; con el propósito de analizar las condiciones institucionales como principal elemento motivacional asociado a la fidelización empresarial.

Muestreo

Muestreo por conveniencia

Se realizó teniendo en cuenta los criterios de inclusión y de exclusión formulados por los investigadores de dicho proyecto; así mismo se obtuvo una muestra más representativa y valiosa de la población. Según Otzen y Manterola (2017) para la selección de la población objeto de estudio, es pertinente que se escojan personas que cumplan con características que puedan aportar a la investigación.

Criterios de inclusión

En este estudio solo se incluyen los participantes que sean colaboradores de una organización de transporte público, contando con mínimo 3 a 4 años de experiencia laboral, así mismo que sean trabajadores del área operativa de la institución.

Criterios de exclusión

Los percances que pueden llegar a aparecer en la investigación son los siguientes: que los colaboradores de la organización manifiesten no querer participar en la investigación, no tener como mínimo los 3 a 4 años de experiencia, que los implicados presenten algún tipo de discapacidad, que no cuenten con el permiso para hacer parte del estudio y que los clientes internos no tengan disponibilidad de tiempo.

La presente investigación destaca que los participantes expongan sus experiencias y se realice una intervención, aquellos sujetos que sufran algunas crisis a través de la atención en crisis, proporcionándole un acompañamiento adecuado e inmediato para que recupere su estado inicial, a nivel conductual, racional y emocional.

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

Por lo tanto, se da prioridad a la integridad, bienestar y confidencialidad de los datos recolectados en base a los individuos que participen de manera voluntaria, recibiendo total información sobre la intervención a realizar.

Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad (ley 1090,2006, p.3).

Por consiguiente, cuando se realiza alguna actividad con fines terapéuticos o académicos se debe hacer la correcta lectura y explicación del consentimiento informado como método de protección de la dignidad humana.

Resulta pertinente hacer énfasis en la ética del profesional en psicología; ya que se centra en los principios de jerarquía, como lo son la no maleficencia, lealtad-fidelidad, beneficencia y autonomía en todo momento. Por ende, Se deben generar acciones sin daño, lo que quiere decir que cada profesional está obligado a realizar buenas prácticas a nivel general en la sociedad, del mismo modo se debe garantizar la autonomía, la justicia y el bienestar de todos los implicados.

Resultados

La recolección de la información se obtuvo a través de la aplicación de 6 entrevistas semiestructuradas; a 6 colaboradores del área operativa de una empresa de transporte público, las cuales fueron registradas por audio y transcritas textualmente para su codificación y análisis. Del mismo modo, la codificación de las transcripciones se realizó a través del software de análisis

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

cuantitativo Atlas. Ti, permitiendo realizar el estudio entorno a las categorías y sub-categorías: Condiciones institucionales, factores de la motivación (intrínseca y extrínseca) y Fidelización empresarial. A continuación, se describen las principales categorías junto a las subcategorías emergentes y las posiciones discursivas que las soportan.

Condiciones institucionales

Esta categoría agrupa los diferentes puntos de vista de los colaboradores acerca de los factores empresariales que facilitan, condicionan y promueven el desarrollo de las actividades laborales de la manera más adecuadas posible. A continuación, se presentan las sub-categorías.

Horas laborales

Se refiere a la jornada laboral en la que el colaborador ejerce sus actividades organizacionales. Del mismo modo, se evidenció que los colaboradores tienen extensas jornadas de trabajo, de más de 8 horas diarias de manera continua. Algunos de los relatos que respaldan lo anteriormente mencionado son: *“Yo estoy trabajando de 7:30 de la mañana a 7:00 de la noche...Pues hay turnos de la mañana que son primeros” (Sujeto 5); “pues hay veces hay turnos de 5:20 de la mañana, que son los primeros y uno va terminando por ahí tipo 7 de la noche jornada continua” (Sujeto 3)*. Estas jornadas pueden llegar a generar un agotamiento físico y mental, afectando el rendimiento del colaborador y con ello influyendo en la perspectiva que este mismo tiene hacia su empresa.

Seguridad social

La organización exige a sus colaboradores como requisito necesario, el estar afiliado a un seguro médico y a una caja de compensación para poder desempeñar sus labores de manera segura y oportuna en el área operativa, los relatos obtenidos dan razón de este proceso interno. *“Si mmm...*

a la nueva EPS y Minsalud, en riesgos positivos y porvenir” (Sujeto 1); “La empresa nos obliga a pagar a nosotros mismos un seguro, afiliación en la EPS, y si lo pagamos nos recibe” (Sujeto 3). De esta manera los colaboradores son conscientes de la importancia de tener vigentes, los seguros necesarios para iniciar su jornada laboral.

Vacaciones

Las vacaciones se dan a partir de un lapso de tiempo en el que el colaborador suele pausar sus actividades dentro de la empresa en la que se desempeña de manera diaria, el periodo en el que la persona se ausenta del trabajo puede llegar a ser de 3 semanas aproximadamente, ya que esto le corresponde como derecho o beneficio al colaborador por el tiempo dedicado a la empresa. Los fragmentos discursivos que mejor representan esta categoría se presentan a continuación: *“Cada año, de 15 días más o menos eso depende de los festivos que haya” (Sujeto 1) “Cada año, de 15 día nos dan vacaciones” (Sujeto 5).*

Salario

Este factor es indispensable para el ser humano, ya que en el ámbito laboral se refiere a la cantidad aproximada de dinero que puede llegar a obtener por su tiempo y desempeño, identificando si es justo y oportuno, además es un factor de gran valor extrínseco e intrínseco para los colaboradores de la empresa ; lo cual se puede ejemplificar en las siguientes narraciones: *“Pues la verdad si, de lo que llevo trabajando acá se me ha cancelado cuando se debe” (Sujeto 1); Pues la verdad el pago me lo hago yo diario y no mensual” (Sujeto 2); “Si pues hay unos días muy buenos de trabajo, donde me queda buen dinero y puedo llevar más plata para los gastos de la casa” (Sujeto 3); “En ocasiones si y en ocasiones no, porque a la empresa hay que pagarle lo que ellos exigen obligatoriamente, y usted por pagarle a ellos no le alcanza para su día” (Sujeto 4).*

Días de ocio

Reconoce el que hacer del colaborador fuera de su lugar de trabajo, ejecutando ciertas actividades familiares y sociales, ya que estas esferas lo completan como persona. A continuación, se presentan algunos discursos en los que se evidencia la temática: *“Descanso cada 15 días un domingo y entre semana medio día” (Sujeto 2); “Los domingos y los festivos son para mi familia” (Sujeto 5).*

Para cualquier integrante de una empresa es importante realizar actividades extralaborales, en las que pueda ocuparse de otras tareas desde los diferentes roles de acuerdo con el contexto.

Medios de incapacidad

Los colaboradores por lo general informan y gestionan sus permisos de incapacidad, por algún tipo de enfermedad, lesión o fractura que se pueda dar dentro y fuera de la jornada laboral, por ende, a partir del tipo de gravedad de lo sucedido, el área encargada de estos casos procederá a determinar el tiempo en el que el cliente interno deberá retornar a sus actividades laborales. Los entrevistados comentaron lo siguiente: *“Mmm...por medio de las incapacidades, uno iría a salud ocupacional y desde haya se generan los permisos” (Sujeto 5); “Mmm...se les presenta a la empresa y ya es ella la que decide que hacer conmigo” (Sujeto 6).*

Capacitaciones

En el transcurso del año los colaboradores reciben diferentes capacitaciones por parte de la empresa u otras entidades en temas relacionados a la organización, todo esto con el fin de que los integrantes de la empresa expandan su conocimiento o lo complementen de manera óptima con información de calidad, útil para su desempeño laboral. A continuación, los fragmentos discursivos relacionados con lo dicho anteriormente: *“Jumm...pues supuestamente era que cada mes, pero anteriormente no y del Sena pues de vez en cuando que nos ponen los cursos, de atención al*

cliente, alistamiento de vehículo eso sería del Sena” (Sujeto 4); “Mmm...cada 3 meses y medio y a veces hasta menos tiempo, cuando el Sena nos capacita en nuestras cosas de trabajo” (Sujeto 6).

Motivación

Esta categoría esta relaciona con las diferentes percepciones que tienen los colaboradores acerca de su papel dentro de la empresa en la que se desenvuelven, haciendo énfasis en la correcta estimulación y asistencia organizacional, sobre las necesidades del cliente interno, con el fin de generar una mayor eficacia en la productividad de los mismos.

A continuación, los fragmentos discursivos que mejor representa esta categoría:

Motivación intrínseca

Existen algunos factores personales que motivan a los colaboradores a ejecutar sus funciones o permanecer dentro de la organización, es a partir de las mismas donde se puede identificar algunas prioridades para el sujeto y como estas influyen en él.

Metas laborales. Son aquellos objetivos personales que los colaboradores se plantean en determinado tiempo, con relación a la empresa en la que se encuentran actualmente, los cuales pueden llegar a influir en el desempeño organizacional. Los fragmentos discursivos que mejor se asocian son: *“Diariamente mi objetivo es rendir y que me quede mi buen diario, y a largo plazo lo que aspiro es cumplir con mis semanas que llevo cotizadas para pensionarme eso son mis objetivos” (Sujeto 1); “Mmm...la verdad, poder seguir desempeñando muy bien mi trabajo, como lo he hecho estos años, aportar con mi responsabilidad y que siga teniendo una buena imagen” (Sujeto 6).*

Red familiar. Es referente a los integrantes de la familia del colaborador, quienes influyen directamente como motivadores, permitiendo que el individuo se mantenga en la organización, cumpliendo con sus deberes y obligaciones dentro de esta. Se evidencio como los entrevistados resaltaban lo siguiente: *“Mi familia y pues el sueño de tener un negocio propio” (Sujeto 4); “Poder ahorrar para poder comprarle una casa a mi mujer e hijos” (Sujeto 5); “Mmm...de alguna manera nos da un sustento para nosotros, nos da para el estudio de nuestros hijos, ya nos toca es cumplir con los objetivos de la empresa” (Sujeto 6).*

Habilidad personal. Se relaciona con las habilidades y destrezas que el colaborador reconoce de sí mismo, implementándolas en la productividad empresarial, evidenciándose en lo siguiente: *“Yo diría que la responsabilidad, el buen manejo del tiempo y la puntualidad” (Sujeto 3); “Pues me considero una persona muy respetuosa y tolerante estas dos cualidades, son un arma secreta para el trabajo que desempeñamos los conductores” (Sujeto 6),* identificando en los sujetos un rol más activo y de apropiación sobre el cargo que desempeñan.

Esfuerzo personal. Las actitudes que tiene el colaborador frente a sus actividades organizacionales por lo general son positivas, ya que los mismos son conscientes de la responsabilidad que tienen con la empresa, con sus familiares, con los usuarios y consigo mismos, exigiéndose para llevar a cabo las actividades de la forma más adecuada posible, en pro de un buen servicio: *“Prestando un buen servicio, cumplir con las metas” (Sujeto 1); “Yo trato de hacer lo mejor que puedo, eso sería lo que uno le deja a la empresa, tratando de prestar un buen servicio” (Sujeto 2); “Mmm...de mi actividad estar muy pendientes de mi herramienta, vehículo, ehhh estar pendiente a cumplir con los protocolos de la empresa” (Sujeto 3).*

Motivación extrínseca

Los factores externos o ambientales al colaborador en gran medida son influyentes en su perspectiva y desempeño laboral, por ende, el individuo llega a reconocer ciertas características de su lugar de trabajo, que lo que lo pueden llegar a impulsar a ser más eficaz.

Ausencia compensatoria. Dentro de la organización se identifica la carencia de beneficios adicionales relacionados con el esfuerzo y desempeño laboral del colaborador, ya que este se manifiesta a través de cierto grado de inconformismo, percibido por los entrevistadores como un factor negativo: *“No, pues motivación como tal no hay, es más como de uno mismo, como las ganas que tengas” (Sujeto 1); “Eso no lo motiva, pues por eso te comento, pues gracias a Dios uno tiene un trabajo, pero no hay como mucha motivación” (Sujeto 3).*

Autocuidado emocional. La ausencia de promoción y prevención del cuidado mental de los colaborados es un factor fundamental dentro de una organización, ya que se debe tener en cuenta aspectos emocionales como la ansiedad, el estrés, entre otros teniendo en cuenta las exigencias diarias del trabajo como operario. A continuación, el fragmento discursivo que mejor representa esta categoría: *“Hay momentos de estrés, de obligaciones, hay momentos de recocha, pero no hay nada fijo” (Sujeto 2).*

Relación laboral. Las interacciones que se establecen con los compañeros de trabajo, en algunas ocasiones pueden llegar a ser consideradas como buenas, o por el contrario puede llegar a considerarse normales, por la poca o nula interacción entre los mismos, como se evidencia en las próximas narraciones: *“Con los compañeros... no digamos que excelente porque para decir, que excelente es mentira, porque con todo no me la voy bien, con los jefes de operación bien, porque con los jefes de la empresa se habla muy rara vez” (Sujeto 4), evidenciándose que por su labor, es difícil que hayan espacios para mayor socialización.*

Fidelización empresarial

Esta categoría se relaciona directamente con el sentido de pertenencia a la empresa donde actualmente se encuentra trabajando el colaborador, reconociendo el nivel de conformismo que tenga frente a diferentes factores personales, ambientales e institucionales que se relacionan dentro de la organización.

A continuación, los fragmentos discursivos que mejor representa esta categoría:

Sentido de pertenencia

Se puede definir como la identidad que posee el colaborador hacia su lugar de trabajo. por lo cual puede realizar sus funciones con mayor empeño y eficacia. El relato que respalda lo anteriormente mencionado es: *“Mi trabajo, mmm... la responsabilidad con la empresa”* (Sujeto 5). A partir de lo dicho por los colaboradores se evidencio que los mismos relacionan el sentido de pertenencia con su compromiso organizacional, logrando identificarse con su vocación más que con su empresa.

Necesidad laboral

Los colaboradores trabajan por cumplir con sus entregas diarias y demás deberes con la empresa, mientras cumplen el tiempo que les falta en la organización para poderse retirar, por lo cual están condicionados a permanecer dentro de la empresa. A continuación, los fragmentos discursivos que mejor representa esta categoría son: *“Por ahora no más bien cuando me jubilé”* (Sujeto 1); *“Que será... pues que te puedo decir uno lo hace por cuestiones laborales”* (Sujeto 2); *“La verdad no, eso de iniciar de cero es complicado yo ya estoy esperando los años para pensionarme”* (Sujeto 4).

Alternativas de trabajo

Los colaboradores tienen presente y son conscientes de ver nuevas oportunidades laborales, que ofrezcan mejores condiciones institucionales, las cuales les permita tener unas mejores condiciones de vida. Evidenciándose en lo siguiente: *“Si tuviera la oportunidad si para mejorar mi vida y salir adelante, usted sabe que siempre habrá algo mejor esperando uno” (Sujeto 2)* *“No seguir todo el tiempo de conductor no, si no tener otro trabajo” (Sujeto 4); “Mmm... de pende del sueldo y de lo me toque hacer” (Sujeto 5).*

Discusión

En la empresa de transporte público a través de sus colaboradores del área operativa, se indagó sobre las Condiciones institucionales como elementos motivacionales asociados a la fidelización empresaria, en donde los resultados se relacionan a partir de tres (3) categorías: Condiciones institucionales (horas laborales, seguridad social, vacaciones, salario, días de ocio, medios de incapacidad y capacitaciones), motivación (motivación extrínseca e intrínseca) y fidelización empresarial (sentido de pertenencia, necesidad de trabajo y alternativas de trabajo).

En primer lugar, se abordará las ***condiciones institucionales*** en las cuales se identificó que los colaboradores resaltan que la empresa otorga los permisos vacacionales, como lo establece el decreto 1054 de 1938 de gestor normativo, de acuerdo a lo mencionado por el colaborador 1 *“Cada año, de 15 días más o menos eso depende de los festivos que haya”* información que se vincula con los resultados de la investigación realizada por Lázaro (2018) donde se indica que la mayoría de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con la institución; ya que se respetan los tiempos de vacaciones establecidos por la empresa.

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

En este mismo orden de ideas, se analiza la repercusión del salario sobre los colaboradores, quienes son conscientes de que lo obtenido de forma diaria, representa un nivel de conformidad hacia las condiciones institucionales que se rigen dentro de la organización, ya que el resultado monetario es relativo, dependiente de la cantidad de usuarios que usen el servicio de transporte público, demostrándose que este factor tiene gran importancia para el área operativa, al poder solventar las necesidades básicas personales y de su familia. Uno de los relatos que respalda lo anteriormente mencionado es el del *Sujeto 3* “*Si pues hay unos días muy buenos de trabajo, donde me queda buen dinero y puedo llevar más plata para los gastos de la casa*”. Contrario a los resultados obtenidos en el estudio hecho por Reyes (2018) donde los porcentajes arrojados en esta investigación fueron variados, demostrando que las personas no únicamente tienen como motivante principal el dinero, para permanecer en su lugar de trabajo.

Continuando con las normas institucionales y en base a la investigación de Guzmán, et al. (2020) en el que se reconoce la relevancia que tiene la formación organizacional de los colaboradores dentro de la empresa, sobre sale la probabilidad de generar un efecto positivo a través de la motivación, contando con personal mayormente capacitado con cualidades oportunas para desenvolverse con efectividad en el cargo correspondiente. Lo que se relaciona con lo mencionado por el colaborador 4 “*Jumm...pues supuestamente era que cada 3 mes, pero anteriormente no y del Sena pues de vez en cuando que nos ponen los cursos, de atención al cliente, alistamiento de vehículo eso sería del Sena*” lo que genera mayor conocimiento de las actividades y por ende una mejor productividad.

Además de lo anteriormente mencionado, en los resultados obtenidos de la investigación de Grisales y Gallego (2020) se evidenció que más del 50% de la población intervenida suelen verse afectada por las condiciones existentes en su entorno laboral, estando inconformes con los

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

elementos que cuentan en su trabajo. Información que no se vincula con los relatos de los colaboradores del área operativa de la empresa, los cuales manifestaban que el ambiente de trabajo es óptimo y muy adecuado, además de que sus relaciones interpersonales son aceptables.

De la misma manera y en el mismo estudio hecho por Grisales y Gallego (2020) conforme a las exigencias del trabajo, todos las personas que participaron en la investigación no manifestaron estar inconformes o insatisfechos con sus horarios y deberes organizacionales. Esta información si se correlaciona con lo manifestado por los colaboradores, ya que en los relatos no manifiestan ningún tipo de inconformidad con respecto a los horarios en los que invierten en su trabajo.

Así mismo, Guzmán et al. (2020) obtuvieron en el estudio realizado que, un alto porcentaje de la población objeto de estudio, reconoce cierta afectación por la carencia en el reconocimiento por su rol y desempeño en la organización en la que se encontraban laborando. De acuerdo con los resultados obtenidos por los colaboradores del área operativa si se correlaciona ya que, resaltan el hecho de que en la organización hay carencia en la compensación y reconocimiento al buen trabajo.

En segundo lugar, se evidencia que la *motivación* está inmersa en los relatos, donde se considera que no existe una motivación directa de parte de la empresa, pero los colaboradores la relacionan por medio de factores personales y algunos ambientales externos a su lugar de trabajo, algo que va de la mano con los resultados de la investigación realizada por Marín y Plascencia (2017) “según los factores motivacionales, tenemos que, la mayor proporción de colaboradores se encuentra medianamente motivados (57.4%)” (p.46).

De esta manera, con respecto a la *motivación intrínseca* se pudo comprobar que, dentro de la organización, los colaboradores tienen una actitud positiva a la hora de desempeñar sus labores. Se identificó que en los resultados de la investigación de Pizarro et al. (2019) donde su estudio arrojó como resultado de su correspondiente investigación, que las condiciones institucionales

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

influyen de manera directa en la motivación laboral. En este sentido se evidencia que esta investigación no se correlaciona con lo manifestado por los colaboradores, ya que resaltan que manejan un estado del Flow, pero por motivación intrínseca, no porque la empresa los estimule.

En la *motivación extrínseca*, se identifica que algunos colaboradores recalcan que en la organización hay carencia en cuanto a la promoción y prevención del cuidado mental, siendo conscientes las exigencias diarias de la empresa, como lo menciona el colaborador 2 *“Hay momentos de estrés, de obligaciones, hay momentos de recocha, pero la idea es tratar de cumplir con todo y hacer las cosas de la mejor manera posible”* información que se demuestra en los resultados en la investigación Guzmán et al. (2020):

Establecieron que el compromiso organizacional actúa como un moderador del estrés, pues las personas altamente comprometidas, poseen mayor seguridad y sentido de pertenencia, lo que les ayuda a darle sentido a las situaciones estresantes y a disminuir la ansiedad que producen; preocupándose por resolver los problemas de la empresa y controlando sus reacciones. (p.144)

En base a lo anterior, se tiene en cuenta que las relaciones laborales son fundamentales para los colaboradores, presentando un buen trato con sus compañeros, donde el clima laboral tenía una influencia positiva sobre su desempeño organizacional diario. Se encontró similitud en los resultados del estudio realizado por Robles et al. (2020) *“Se ha identificado que las relaciones de confianza entre las personas y las organizaciones son importantes en el funcionamiento y el logro de propósitos organizacionales”* (p. 34). Por lo cual, las relaciones entre pares son necesarias ya que se evidencia un ambiente laboral óptimo para cada persona, favoreciendo la productividad, dando cumplimiento a los objetivos y metas laborales.

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

En relación con lo que ya se mencionó, en la motivación extrínseca también se identificó que el ambiente de trabajo influye directamente en el desarrollo de las actividades laborales, permitiendo de este modo, que los colaboradores perciban un ambiente organizacional adecuado, a partir de las relaciones interpersonales establecidas por los mismos. Como se observó en la investigación efectuada por Arboleda y Cardona (2018) indica que los factores externos que más motivan a los colaboradores son el ambiente laboral, generando en ellos un mayor desempeño.

Por último, se abordó la fidelización empresarial en la cual los colaboradores resaltaron que la empresa ofrece unas condiciones aceptables, que van encaminadas a la productividad de la empresa pero que al mismo tiempo omiten la parte humana de los colaboradores. Según Dávila de león y García (2014):

Identifican como elementos esenciales para desarrollar un sentido de pertenencia la experiencia de sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras personas, grupos o ambientes; y la percepción por parte de la persona de que sus características son similares o complementan a las de las personas que pertenecen al sistema. (p.273)

En este orden de ideas se puede decir que esta investigación no se relaciona con la presente; ya que en los relatos la mayoría reflejaron inconformidad frente a la ausencia compensatoria de reconocimiento por un buen desempeño.

Por consiguiente, si se habla de permanencia, se debe indagar sobre las condiciones institucionales para determinar si estas favorecen el bienestar y estadía de los colaboradores dentro de la empresa. Lo cual se logra correlacionar con la investigación de Arboleda y Cardona (2018) “en cuanto a la relación entre edad, antigüedad en la institución y nivel de ingresos, no se encontró asociación significativa en la satisfacción con la labor desempeñada”. Por lo cual los colaboradores

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

que llevaban más tiempo en la empresa manifestaron que por su edad ya no estaban para “voltar” y solo esperaban pensionarse, mientras que los colaboradores más jóvenes esperaban mejores condiciones de trabajo.

Por otra parte, los colaboradores que poseen una fidelización hacia la empresa en su mayoría son los antiguos y quienes esperan los años restantes para poder pensionarse como se evidencia en el colaborador 2 *“La verdad ya tengo 49 años no me miro de aquí para allá buscado trabajo, más bien estoy esperando los años que me faltan para la pensión”* información que no se vincula con los resultados de la investigación realizada Reyes de León (2015) se evidencia que un alto porcentaje de los colaboradores se siente fidelizados con la empresa ya que se identifican y se reconocen con la organización.

Continuando con lo anterior, se puede resaltar que los colaboradores conocen tanto la misión como la visión de la organización, sin embargo, reflejan un sentido de pertenencia a su labor y no hacia la empresa. En este sentido, se evidencia en lo manifestado por el sujeto 3 *“Yo diría que la responsabilidad, el buen manejo del tiempo y la puntualidad, haciendo quedar bien a la empresa también”*, encontrándose cierta similitud con lo obtenido en la investigación realizada por Reyes (2018):

Se muestra que del 50% de la población, un 0% de los sujetos estuvo muy en desacuerdo y otro 0% en desacuerdo en querer aportar algo valioso a la empresa, un 4% de los sujetos no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 43% estuvo de acuerdo y un 52% muy de acuerdo con permanecer en la empresa para aportar algo valioso y dar a conocer el talento que cada uno posee (p.76).

Finalmente, en los resultados obtenidos de la investigación de Hernández et al. (2018)

Su investigación obtuvo como resultado una puntuación alta en fidelización, reconociendo que los colaboradores sienten identidad hacia su lugar de trabajo y hacia su labor, trabajando de manera conjunta frente a las necesidades de la empresa y las necesidades propias. Se identifica que no existe una correlación directa con lo recolectado en la investigación, ya que las condiciones institucionales no favorecen del todo al colaborador y no se identifican con las metas de la empresa. Por lo anterior, se puede resaltar mayor compromiso hacia su labor como conductor y nula identidad hacia su organización.

Conclusiones

Como conclusiones obtenidas de la investigación realizada en la empresa de transporte público; respecto al estudio que fue llevado a cabo a partir de la importancia de las condiciones institucionales, como un elemento motivacional para que se genere la fidelización de parte de los colaboradores; este mismo arrojó en base a los análisis de los factores personales (ambiente laboral, relaciones interpersonales con compañeros o superiores , compensaciones) y ambientales (entorno social, familiar, óseo, redes de apoyo) por consiguiente, el área operativa no cuenta con condiciones institucionales adecuadas, teniendo en cuenta que las demandas diarias de su trabajo requieren de un tiempo considerable.

En cuanto a factores que inciden en la motivación empresarial se tiene en cuenta la motivación intrínseca (metas laborales, red familiar, esfuerzo y habilidad personales) influyendo directamente en el rendimiento del colaborador de una forma positiva para la productividad empresarial.

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

Sin embargo, se encontró en la motivación extrínseca (ausencia compensatoria, autocuidado emocional, relación laboral, salario), en estos factores externos al colaborador, se evidencia las relaciones laborales como un factor fundamental, ya que promueven un clima laboral favorable, fomentando entre ellos una buena comunicación, trabajo en equipo y liderazgo.

En este mismo orden de ideas se encontró, que hay una ausencia compensatoria, influyendo de manera negativa en la motivación, ya que, no se le reconoce al colaborador por su esfuerzo, de este modo también se presentan falencias en el autocuidado personal promovido desde la organización, donde no se le capacita al personal en temas de cuidado emocional.

Por otra parte, se tuvo en cuenta aquellos elementos relevantes, los cuales influyen en la fidelización de los operarios de la organización, encontrándose que el sentido de pertenencia juega un papel fundamental en las personas, ya que estas se identifican más hacia su labor que hacia su empresa, por ende, suelen estar ahí por vocación a lo que hacen, pero al mismo tiempo reconociendo que la fidelización o la permanencia se da por una necesidad económica.

Para concluir, se evidenció en esta investigación que las condiciones institucionales que ofrece la empresa, hacia el área operativa, no son favorables, afectando la satisfacción de los integrantes al no contar con condiciones óptimas que favorezcan la motivación extrínseca, viéndose involucrada también la fidelización al no haber un sentido de pertenencia, hacia la organización, por ende, algunos colaboradores tienen presente el hecho de poder a futuro cambiar de trabajo por uno con condiciones que les brinden mayor bienestar, aunque por otro lado, los más antiguos son conscientes de que frente al tiempo que llevan en la organización, es muy nula la idea de cambiarlo, ya que restan pocos años para poder jubilarse.

Recomendaciones

A partir del análisis de la investigación se generan las siguientes recomendaciones:

Implementar programas de desarrollo como lo son las capacitaciones, talleres, cursos de interés común.

Realizar actividades recreativas extra-laborales con el fin de seguir fortaleciendo la comunicación, el trabajo en equipo y el liderazgo.

Fortalecer en la organización el reconocimiento al logro por el desempeño diario de los colaboradores.

Continuar con la realización de estudios relacionados con la fidelización empresarial, ya que es un tema relativamente nuevo en temas investigativos, siendo sumamente relevante para el manejo empresarial.

Referencias

Arboleda, G. y Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicio salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y políticas de Salud*, 17(35), 222-234.

<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/24410>

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. y Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias. (60), *Conciencia Tecnológica*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>

Dávila de León, C y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32 (2), 272-302.

<https://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>

Decreto 1054 de 1938. Derogado por art. 6 de Decreto 1919 de 2002. 11 de junio del 1938. No 23.830.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=84553#:~:text=DECRET A%3A,y%20consecutivos%20de%20vacaciones%20remunerad>

Fundación Universitaria de Popayán. [FUP]. (s.f, 23 de septiembre) Historia. <https://fup.edu.co/la-fup/informacion-general/historia/>

Gómez Vélez, M, L. (2015). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4978/497857392009/html/index.html>

Gómez, M.(2016).Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1),131-153.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5454161>

Grisales, M. y Gallego, L. (2020). Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira [Tesis de pregrado, Universidad San Buenaventura].

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6228/1/DDMPSI276.pdf>

Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., y Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Guzmán, G. C., Velasco, M. V., Dávila, A. A., & Carrillo, A. A. (2020). Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, (60), 6.

file:///C:/Users/PSICOLOGIA/Downloads/94465715006.pdf

Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8(16), 1-27.

[2007-7467-ride-8-16-00820.pdf](https://scielo.org.mx/2007-7467-ride-8-16-00820.pdf) (scielo.org.mx)

Hernández, C, A. (2011). La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza media superior. *Investigación Administrativa*, (108), 69-80.

<https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045339005.pdf>

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (Eds.). (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, L. A. G., Hernández, X. M. Z., y Hernández, A. A. M. (2020). Estudio de Motivación de Colaboradores en las Medianas Empresas en la Ciudad de Xalapa, México. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(2), 1-11.

<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/207/210>

Lázaro, R. (2021). Entrevistas estructuradas, semiestructuradas y libres, Análisis de contenido. En J, Tejero, (Ed). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*(pp.9-165) ediciones de la universidad de castilla- la mancha.

<https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de la República. Diario oficial No 46.383. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html

Madero, G. S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29. 1-18.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf> Me falta citar

Manual Deontológico y Bioético Del Psicólogo Quinta Versión. (2016, 27 de febrero). Tribunales deontológicos y bioéticos.

<https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2020/12/Acuerdo-No.-15-ano-2018-1.pdf>

Marín, M. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008

Martinez, L., Oviedo, O. y Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542-560. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>

Miranda, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Revista digital investigación y negocios*, (20-27).
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Peña, H. y Villon, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7). 177-192.

Vista de Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional (indteca.com)

Pizarro, J., Fredes, D.; Inostroza, C. y Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87).
Recuperado de redalyc.org/journal/290/29060499013/29060499013.pdf

Robles, C., Alviter, L y Martínez, E. (2020). Sentido de pertenencia, relaciones intraorganizacionales y participación en el desarrollo comunitario: un análisis de empresas medianas de manufactura en México. *AD-minister*, (36), 31 – 44.

Reyes de león, J. T.G (2015) factores que influyen en un proceso de fidelización de los colaboradores de asdesarrollo [Tesis de posgrado, Universidad Rafael Landívar].
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Reyes-Jesus.pdf>

Reyes Gózales, R. T.G. (2018) factores de influyen en la permanencia laboral de los colaboradores de una empresa reconocida ubicada en escuintla.[Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Reyes-Ruth.pdf>

Sanchez, F.(2019).Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigacion de docencia universitaria*,13(1),102-122. <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sanchez,M., Garcia, M. y De Lourdes, E. (2017).Satisfacion laboral en los entornos de trabajo una exploracion cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*,22 (2),161-166.
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Sarmiento, G. J. (2018). La fidelización como consecuente de la calidad de la relación en las organizaciones. *Anuario jurídico y económico escurialense*. 337-354.

Anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado

CONDICIONES INSTITUCIONALES ASOCIADAS A LA MOTIVACIÓN Y FIDELIZACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del proyecto: Condiciones institucionales como elementos motivacionales asociados a la fidelización empresarial en la organización Transpubenza Ltda.

Grupo No 323

Ciudad:

Fecha:

Yo, _____ una vez informado/a sobre el propósito, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevara a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se pueden generar de ella, autorizo a: Dylan Yesid Obando Cerquera identificado con número de C.c 1061818792 expedida en la ciudad de Popayán, Marbelle Pérez Monroy identificada con número de C.c; 1061800553 expedida en la ciudad de Popayán y Yanny Johana Vernasa Guerrero identificada con numero de C.c; 1087116077 expedida en el municipio de Tumaco- Nariño, quienes son estudiantes de la Fundación Universitaria de Popayán, los cuales realizarán el procedimiento a partir de una Entrevista semiestructurada.

Adicionalmente se informa que:

1) Como participante usted acepta responder a una entrevista semiestructurada que tendrá una duración de 10 a 15 minutos; 2) Se le garantiza que su identidad estará protegida y los resultados no conllevaran a ninguna consecuencia negativa para usted a nivel personal o profesional; 3) Su participación en esta actividad es completamente voluntaria por lo que puede retirarse en cualquier momento si así lo desea; 4) Para fines de la investigación usted autoriza grabar el audio de la entrevista. 5) La información recopilada podrá utilizarse para fines académicos y científicos manteniendo en todo momento la confidencialidad como lo establece la ley 1030 del 2006.

Como constancia firmo este documento en el que manifiesto mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como objetivo "**describir las condiciones institucionales, como elementos motivacionales asociados a la fidelización empresarial en la organización Transpubenza LTDA**"

Nombre y apellido: _____

C.c: _____

Firma: _____

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Entrevista semiestructurada

Entrevista semi- estructurada**Nombre:****Edad:****Sexo:** |**Tipo de contrato:****Tiempo que lleva laborando en la empresa:****Preguntas:****Condiciones institucionales**

1. ¿La organización brinda la afiliación a un seguro médico y caja de compensación?
2. ¿Consideras que el pago es oportuno?
3. ¿Cuáles son sus horarios laborales?
4. ¿Qué días descansa?
5. ¿Cada cuánto tienes vacaciones?
6. ¿En caso de presentar algún tipo de enfermedad o incapacidad cómo se generan los permisos laborales?
7. ¿Considera que su labor en la empresa suele ser valorada?
8. ¿Cada cuánto recibe capacitaciones por parte de la empresa?

Categorías de motivación (factores extrínseca e intrínseca)**Motivación extrínseca**

1. ¿Cómo consideras la relación con sus compañeros y sus jefes?
2. ¿Considera que el salario que obtiene de parte de la empresa es justo?

Motivación intrínseca

1. ¿Que lo motiva a levantarse todos los días a trabajar?
2. ¿Que es lo que más disfruta de su trabajo?
3. ¿Considera que la empresa lo motiva? ¿Cómo?
4. ¿Siente apoyo frente algún problema personal o laboral, de parte de tus superiores?

5. Fidelización empresarial

1. ¿Cuáles son tus objetivos que usted tiene a corto, mediano y largo plazo dentro de la empresa?
 2. ¿Desde sus habilidades personales considera que contribuyen al mejoramiento organización?
 3. ¿Si tuviera la oportunidad de trabajar en otra empresa renunciaría a esta organización? ¿Por qué?
-

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3. Guía para el reporte socialización de resultados**Guía para el Reporte Socialización de Resultados**

Indicar el Título de la Investigación:

CONDICIONES INSTITUCIONALES COMO ELEMENTOS MOTIVACIONALES
ASOCIADOS A LA FIDELIZACIÓN EMPRESARIAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE
TRANSPORTE PUBLICO

I. Descripción de la actividad: Inicialmente se dará la bienvenida a los invitados, se procederá a socializar los resultados de la investigación y así mismo las 2 conclusiones y recomendaciones, por último se agradecerá a la organización por darnos la oportunidad de realizar la presente investigación en la empresa

1. Fecha de la socialización: A conveniencia de la empresa

2. Duración de la sesión: 30 minutos

3. Lugar: Empresa de Transporte Publica

4. Dirigida a: Gerente de la empresa, psicóloga organizacional, jefe de personal, los colaboradores que participaron de la investigación entre otros invitados.

5. Agenda de la socialización (indique los puntos/temas abordados durante la sesión):

Inicialmente se abordará los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones

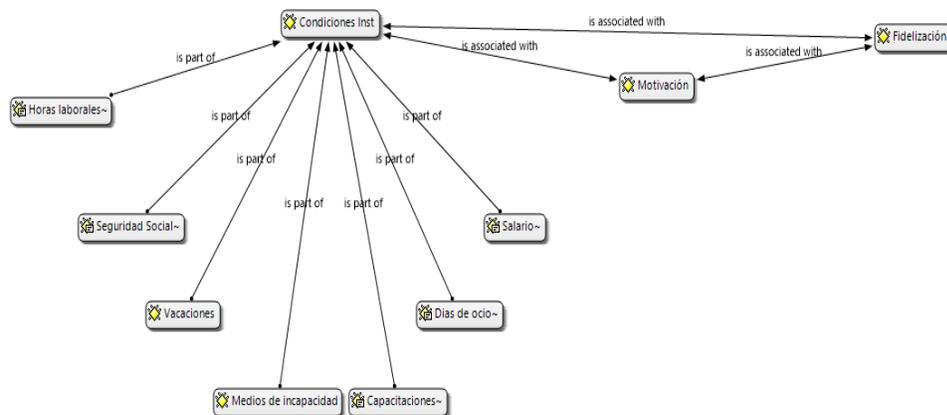
6. Número de asistentes: Inicialmente se conto con la participación de 6 colaboradores

7. Resultados de la Sesión: Para este apartado no se le puede dar respuesta; ya que aún no se ha realizado la socialización de los resultados con la empresa.

8. Enlistar las Conclusiones principales de la sesión. Para este apartado no se le puede dar respuesta; ya que aún no se ha realizado la socialización de los resultados con la empresa.

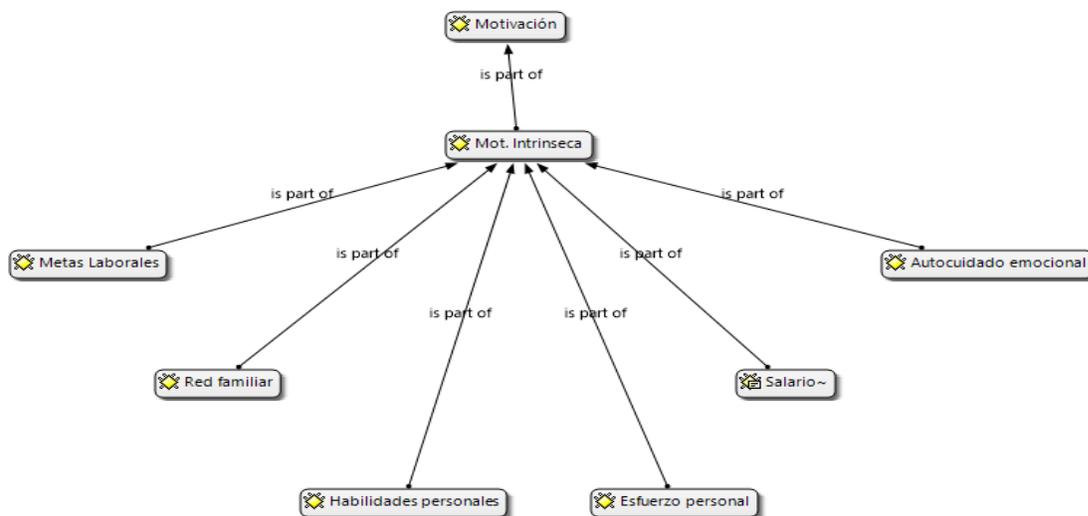
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Condiciones Institucionales

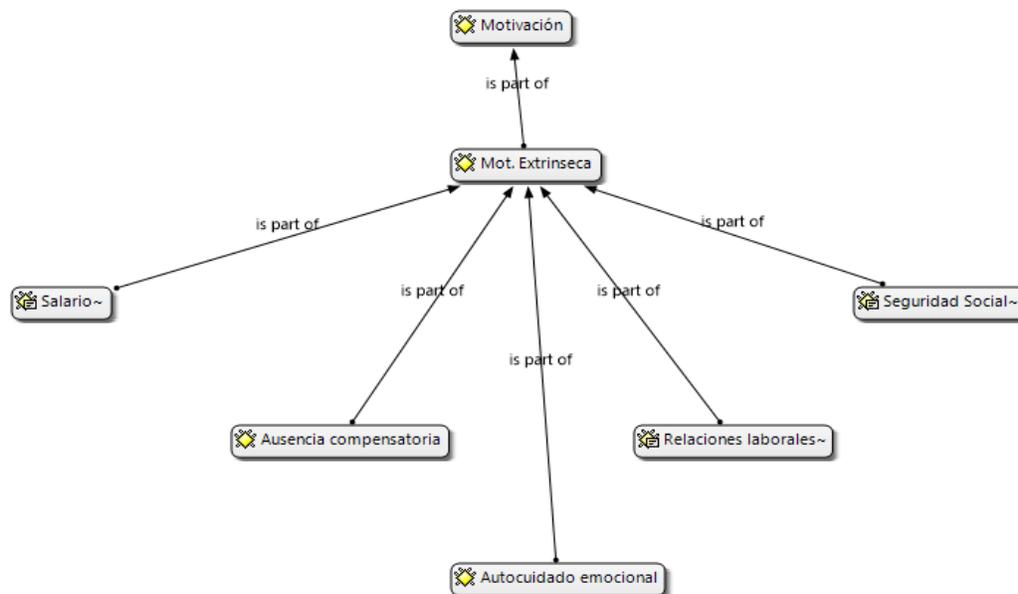


Fuente: Elaboración propia.

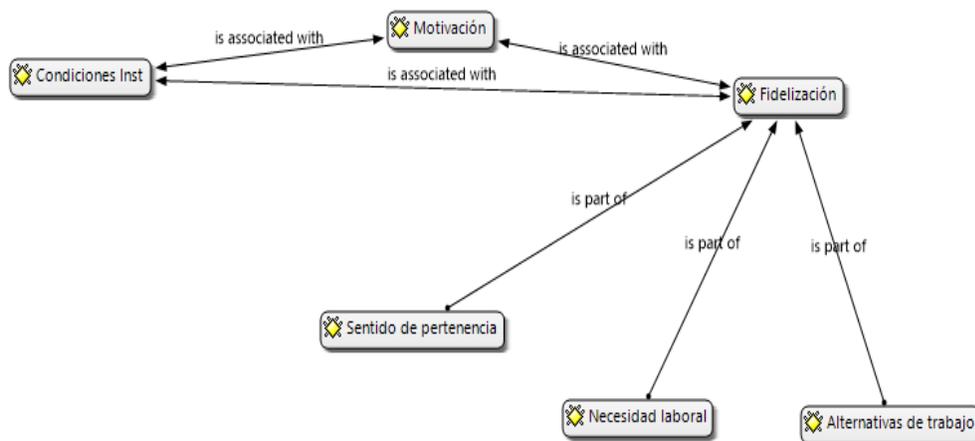
Anexo 5. Motivación Intrínseca



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6. Motivación Extrínseca

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6. Fidelización

Fuente: Elaboración propia.