

Influencia de la Motivación Interna y Externa del Personal, en los Resultados Organizacionales

*Influence of internal and external motivation of staff on
organizational results.*

Autor: Elkin Sánchez Gavilanes
esanchez34@uti.edu.ec

Tutor: María Fernanda Becerra
mariabecerra@uti.edu.ec

Lector: Andrés Palacio
andrespalacio@uti.edu.ec

Lector: Carlos Borja
carlosborja@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Licenciado en Gestión del
Talento Humano de la
Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Presencial

Quito, Ecuador.
Agosto de 2023

RESUMEN

Introducción. La motivación al personal constituye una inversión para las organizaciones que buscan crecer, para lo cual satisfacer las necesidades internas y externas del personal se convierte en un reto. Objetivo. Identificar si las necesidades internas y externas influyen en los resultados organizacionales. Método. Se aplicó el Test Individual de la Teoría de las necesidades de Abraham Maslow a 700 colaboradores de diferentes empresas del Ecuador. Resultados y conclusiones. El presente estudio demostró que las necesidades de Maslow no se satisfacen en orden, cada trabajador satisface sus necesidades conforme el momento y la oportunidad; las necesidades internas motivan mejor a los colaboradores siendo la de mayor relevancia la de pertenencia y amor. Se concluye que las organizaciones deben invertir en planes de incentivos enfocados en las necesidades internas para mantener motivados a los colaboradores y poder cumplir satisfactoriamente con los objetivos organizacionales.

Palabras clave: Motivación Interna, Motivación externa, necesidades, satisfacción, incentivos.

ABSTRACT

Introduction. Motivating employees constitutes an investment for organizations seeking growth, whereby meeting internal and external personnel needs becomes a challenge. Objective. To identify if internal and external needs influence organizational outcomes. Method. The Individual Test of Abraham Maslow's Needs Theory was applied to 700 employees from different companies in Ecuador. Results and conclusions. This study demonstrated that Maslow's needs are not satisfied in order; each worker fulfills their needs according to the moment and opportunity. Internal needs better motivate employees, with the need for belonging and love being the most relevant. It is concluded that organizations should invest in incentive plans focused on internal needs to keep employees motivated and achieve organizational objectives successfully.

Keywords: Internal Motivation, External Motivation, needs, satisfaction, incentives.

1. Introducción.

En el ámbito laboral y profesional, el recurso humano es crucial para el éxito de cualquier organización (Armijos et al, 2019); la distribución y cumplimiento de las actividades y tareas encargadas por la organización dependen en gran medida del personal que la compone, lo que hace imprescindible contar con empleados altamente capacitados y adecuados para el desempeño de sus funciones. Es fundamental que las empresas se preocupen por el bienestar de sus colaboradores, ya que sin ellos no podrían cumplir con los objetivos laborales establecidos (Torres & Mora, 2020).

Cada persona tiene sus propias metas y objetivos personales, y estas son una de las razones por las que trabajan en una empresa y se esfuerzan por alcanzarlas (Del Mar Hidalgo Cedeño et al., 2019); por lo tanto, es esencial que la organización cree un entorno de trabajo que sea favorable para el desarrollo personal y profesional de los empleados (Loyarte et al., 2020), de manera que puedan lograr sus objetivos individuales al mismo tiempo que trabajan a favor de los objetivos de la empresa (Verduzco et al, 2018).

La motivación interna es un impulso que surge desde el interior de cada individuo y está altamente relacionada con sus intereses personales e íntimos (Jensen & Bro, 2018); en este sentido, el estímulo que genera la motivación interna varía de acuerdo con las características y necesidades de cada persona (Zhen et al., 2016). Los empleados motivados intrínsecamente suelen ser más

productivos, creativos y comprometidos, lo que se traduce en un mejor desempeño organizacional (Manjarrez et al., 2020).

La motivación externa o extrínseca, se asocia con estímulos negativos o positivos; como: recompensas económicas, reconocimiento social, ascenso, castigos, sanciones, competencia, comparación social (Jesús, 2020); la efectividad de la motivación es variable y no siempre genera resultados duraderos (Mitchell et al., 2019).

Los resultados organizacionales se logran mediante el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la empresa (Gaitan et al., 2018); busca garantizar el desempeño y la eficiencia en todas las áreas de la organización, estos resultados se miden a través de indicadores de cumplimiento y rendimiento (Souto et al., 2021).

En el presente estudio se realiza la siguiente pregunta de investigación ¿La motivación interna y externa del personal de una organización, influye en los resultados organizacionales? Para esto, el objetivo es identificar si la motivación interna y externa influyen en los resultados organizacionales.

2. Marco Metodológico

Esta investigación es de carácter cuantitativa e inductiva. Se aplicó el Test individual realizado por Alan Chapman basado en los 8 niveles de La Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow, que contiene 8 afirmaciones que los evaluados pueden seleccionar de forma múltiple,

Influencia de la motivación interna y externa del personal, en los resultados organizacionales

se incluyeron 3 preguntas de carácter sociodemográfico.

Para la interpretación, las afirmaciones se dividen en dos grupos distintos: el primer grupo está compuesto por las necesidades motivadores deficientes, representadas por las letras G, E, B y A donde están las fisiológicas, de seguridad, pertenencia y amor, de estima que deben satisfacerse en ese orden; el segundo grupo incluyen las necesidades motivadoras de crecimiento representadas por las letras H, C, D y F las cuales miden las necesidades cognitivas, estéticas, de actualización y de trascendencia.

La muestra se conformó por 700 personas que trabajan de forma activa en empresas públicas, privadas y ONGs de diferentes lugares del Ecuador; y participaron 52,4 % mujeres 47,6 % hombres; el 52% pertenece a un grupo de edades de 20 -30 años, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1

Características Sociodemográficas de la población

Características	Resultados
Sector	Publico (35,20%)
	Privado (59,40)
	ONG (4,90%)
Género	Masculino (47,60%)
	Femenino (52,40%)
Edad	20-30 (56,50%)
	31-40 (27,70%)
	41-50 (11,80%)
	51 en adelante (4%)

Para el análisis se dividieron a las necesidades en internas y externas como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2

Necesidades internas y externas

Interna	Necesidad Cognitiva
	Necesidad de Estética
	Necesidad de Actualización
	Necesidad de Estima
	Necesidad de Trascendencia
	Necesidad de Pertenencia y amor
Externa	Necesidad de Seguridad
	Necesidad Fisiológica

3. Resultados

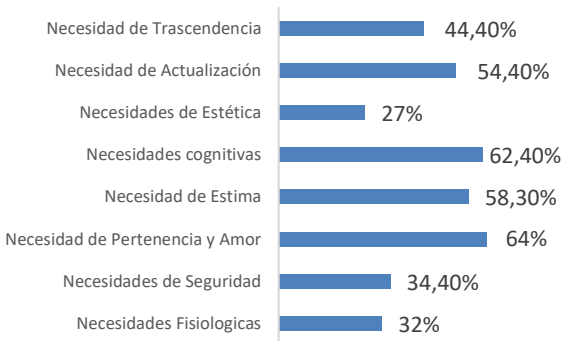
El 32% de la muestra manifiesta que cubre las necesidades fisiológicas donde tienen alimentación todo el tiempo y tienen un techo donde vivir; el 34.4% ha cubierto las necesidades de seguridad física, emocional, laboral y financiera; el 64% cubre las necesidades sociales o de pertenencia, forma parte de una familia y socializa con amigos y colegas este es el porcentaje donde las personas dan mayor importancia, seguidas del 58.30% que tiene cubiertas las necesidades de estima, se sienten exitosos con su trabajo, estatus, reputación y autoestima, y el 62.40% ha cumplido las necesidades cognitivas y son conscientes de sí mismos y la búsqueda de conocimiento; el 27% se preocupa por las necesidades de estética y buscan un equilibrio en lo que les rodea; el 54.4% genera un auto- conocimiento buscando obtener el máximo potencial; y el 44.4% ha llegado a la necesidad de trascendencia donde

Influencia de la motivación interna y externa del personal, en los resultados organizacionales

las personas consideran que lo más importante es ayudar a los demás, como se muestra en al Fig. 3.

Figura 3

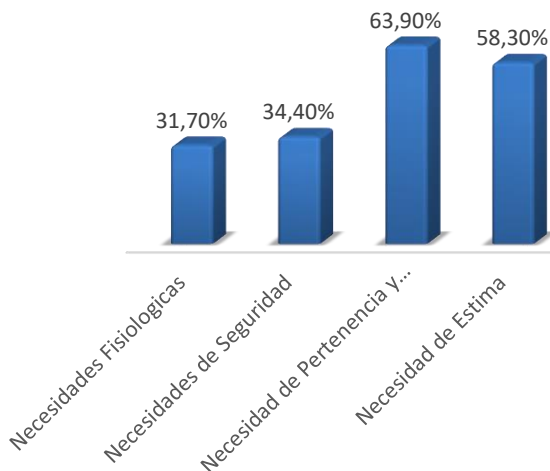
Resultados Generales



El grupo de las necesidades motivadoras deficientes o básicas muestra que las personas han satisfecho de forma parcial, y esto se debe a que la muestra está compuesta por más del 50% de jóvenes comprendidos entre las edades de 20-30 años; las necesidades de pertenencia y de estima son las más desarrolladas como se muestra en la Fig. 4.

Figura 4

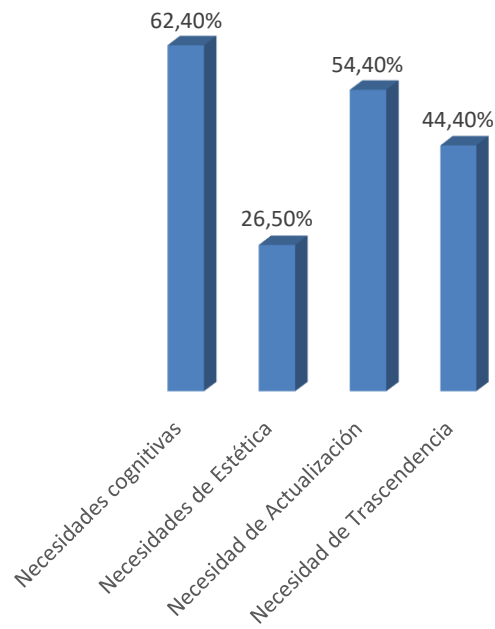
Necesidades Motivadoras deficientes



Las necesidades motivadoras de crecimiento tienen mayor desarrollo que las necesidades motivadoras deficientes, especialmente en las cognitivas, de actualización y de trascendencia. Como se muestra en la Fig. 5.

Figura 5

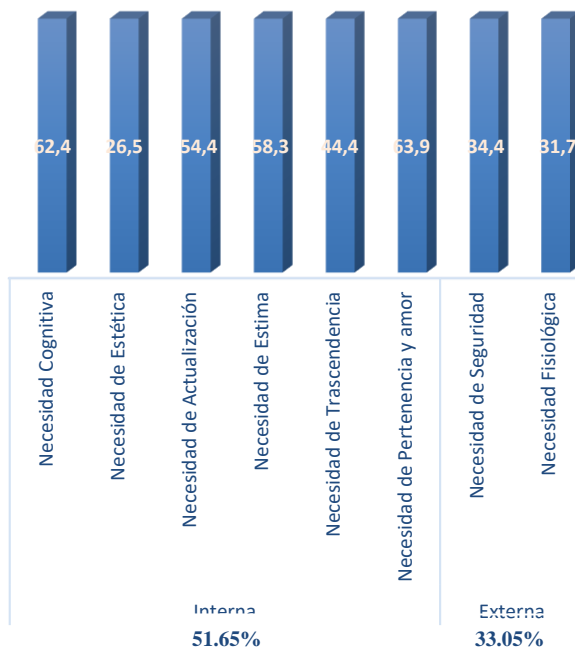
Necesidades motivadoras de crecimiento



El 51.65% es el porcentaje de influencia de las necesidades internas de una persona dentro de la organización, mientras que el 33.05% corresponde a la influencia de las necesidades externas de la persona en la organización, como se puede observar en la Fig. 6.

Figura 6

Influencia de las necesidades internas y externas en la organización



4. Discusión y Conclusiones

La motivación al personal constituye un factor importante para el éxito de las organizaciones (Hinojo et al., 2020); de acuerdo con las necesidades de Maslow, este estudio ha demostrado que las necesidades internas se sobreponen a las necesidades externas en relación con la motivación organizacional, existe la necesidad de sentirse bien con uno mismo, de trascender, de pertenecer a un grupo familiar, social, y laboral mientras forma parte una organización (Hicklenton et al., 2019).

Las personas con un empleo seguro tienen mayor motivación para realizar sus actividades dentro y fuera de la empresa (Mitchell et al., 2019);

al crear un entorno que promueva la autorrealización, la empresa se coloca en una posición ventajosa para contar con un equipo más comprometido y altamente motivado, lo que, contribuye al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de metas organizacionales (Pradhan et al., 2020).

Si las necesidades no se satisfacen de manera inmediata, una persona puede experimentar miedo o pánico al encontrarse en un ambiente que no le permite desarrollarse de manera óptima (Gómez, 2023); y esto genera que la persona busque otro lugar de trabajo que le brinde el ambiente adecuado.

La comprensión de la relevancia de estas etapas de desarrollo personal y su impacto en la motivación laboral enfatiza la importancia de adoptar un enfoque holístico para fomentar el crecimiento y el bienestar de los colaboradores (Nguyen et al., 2022). Esta dinámica se convierte en un recurso clave dentro de la organización, influyendo positivamente en la promoción de planes de incentivos encaminados a la satisfacción de las necesidades internas (Chen et al., 2019).

Las motivaciones internas y externas actúan como impulsores del comportamiento individual (Rivas & Perero, 2018), estos resultados están asociados a factores internos de la organización, como el clima laboral y las relaciones positivas, así como a incentivos (Leung & Law, 2019).

Influencia de la motivación interna y externa del personal, en los resultados organizacionales

Las necesidades no siguen el orden de la teoría de Maslow, y más bien, las personas experimentan diversas necesidades simultáneamente, o en diferentes momentos de sus vidas, priorizando la de mayor interés para el momento y oportunidad. Las diferencias son individuales al abordar estrategias de motivación en el entorno laboral (Xi & Hamari, 2019); por lo tanto, los planes deben ser estructurados a escala, ya que los trabajadores buscan el reconocimiento por sus acciones y satisfacer sus necesidades.

La principal necesidad que se evidencia en este estudio demostró que la pertenencia y amor, es la más satisfecha por los colaboradores, lo que explica que, al sentirse parte de una familia, tener amigos y colegas, le da seguridad y le incentiva a trabajar motivado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170
- Iglesias Armenteros, A. L., Torres Esperón, J. M., & Mora Pérez, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189-1197.
- Cedeño, M. D. M. H., Zambrano, M. A. R., & Chica, V. E. P. (2019). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *CIENCIAMATRIA*, 6(10), 204-222.
- Edurne Loyarte-López, Igor García-Olaizola. (2022) Machine Learning Based Method for Deciding Internal Value of Talent. *Applied Artificial Intelligence* 36:1.
- Verduzco, R. O. F., & Hernández, C. G. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, (64).
- Jensen, UT y Bro, LL (2018). Cómo el liderazgo transformacional apoya la motivación intrínseca y la motivación del servicio público: el papel mediador de la satisfacción de las necesidades básicas. *The American Review of Public Administration* , 48 (6), 535–549. <https://doi.org/10.1177/0275074017699470>
- Zhen, R., Liu, R., Ding, Y., Liu, Y., Wang, J., & Xu, L. (2018). The moderating role of intrinsic value in the relation between psychological needs support and academic engagement in mathematics among Chinese adolescent students. *International Journal of Psychology*, 53(4), 313–320. <https://doi.org/10.1002/ijop.12374>
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365.
- Alarcón Henríquez, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja Rejas, L., & Monteverde Sánchez, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(04).
- Jesús, S. M. (2020, July 8). Estudio de las motivaciones internas y externas para la elección de modalidad del alumnado de Bachillerato. *Incidencia en la didáctica de las Ciencias Sociales*. <https://dehesa.unex.es/handle/10662/11076>
- Mitchell, R., Schuster, L., & Jin, H. S. (2019). Gamification and the impact of extrinsic motivation on needs satisfaction: Making work fun? *Journal of Business Research*, 106, 323–330. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.11.022>

Influencia de la motivación interna y externa del personal, en los resultados organizacionales

- Gaitan, H., Acosta, V., Gabalán, J., & Vásquez, F. (2018, April 21). Relación entre las variables del conocimiento organizacional y el resultado de los objetivos organizacionales en una compañía manufacturera. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391605.html>
- Souto-Anido, L., Vergara-Romero, A., Marrero-Anciza, Y., & Márquez-Sánchez, F. (2020). Incidencia de la Gestión de los Recursos Humanos en los resultados Organizacionales: ¿mito o realidad? (Impact of Human Resources Management on Organizational Results: Myth or Reality?). *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 8(1), 1-23.
- Hinojo Lucena, F. J., Aznar Díaz, I., & Romero Rodríguez, J. M. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Innovar*, 30(76), 51-62. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85194>
- Hicklenton, C., Hine, D. W., & Loi, N. M. (2019). Does Green-Person-Organization Fit Predict Intrinsic Need Satisfaction and Workplace Engagement? *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02285>
- Mitchell, R., Schuster, L., & Jin, H. S. (2019). Gamification and the impact of extrinsic motivation on needs satisfaction: Making work fun? *Journal of Business Research*, 106, 323–330. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.11.022>
- Priyanka Pradhan, Dr. Devesh Nigam, Dr. C.K. Tewari. (2020). An Analysis of Organizational Demographics and Measuring the Results after Adopting Digital Marketing by SMES of Uttar Pradesh. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(9s), 753 - 763. Retrieved from <https://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/13275>
- Gómez, S. M. M. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y administración*, 68(1), 235-259.
- Yen Thi Tran & Nguyen P. Nguyen & Lam Dang Nguyen, 2022. "Results-oriented Culture and Organizational Performance: The Mediating Role of Financial Accountability in Public Sector Organizations in Vietnam," *International Journal of Public Administration*, Taylor & Francis Journals, vol. 45(3), pages 257-272, February.
- Chen, C., Elliot, A. J., & Sheldon, K. M. (2019). Psychological need support as a predictor of intrinsic and external motivation: the mediational role of achievement goals. *Educational Psychology*, 39(8), 1090–1113. <https://doi.org/10.1080/01443410.2019.1618442>
- Rivas, H. C. P., & Perero, S. G. V. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.

Leung, A. Y. M., & Law, W. (2019). Do extrinsic goals affect romantic relationships? The role of basic psychological need satisfaction. *Motivation and Emotion*, 43(6), 857–873. <https://doi.org/10.1007/s11031-019-09804-7>

Xi, N., & Hamari, J. (2019). Does gamification satisfy needs? A study on the relationship between gamification features and intrinsic need satisfaction. *International Journal of Information Management*, 46, 210–221. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.12.002>

AGRADECIMIENTOS.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que estuvieron a mi lado durante este largo camino en especial a mi madre que es la razón de mi ser. De igual modo a los profesores que me brindaron su apoyo para culminar mi carrera. Quisiera destacar especialmente a mi tutora, quien con sus recomendaciones y observaciones me ha inspirado a convertirme en un mejor profesional. Su orientación ha sido fundamental en mi desarrollo académico y profesional, y estoy verdaderamente agradecido por su dedicación y guía a lo largo de este proceso.

DEDICATORIA.

Deseo dedicar este trabajo y todos mis logros académicos a mi amada familia, en particular, a mis padres, quienes siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional, acompañándome en los momentos más difíciles en cada paso de mi camino. También quiero expresar mi gratitud a mi grupo de amigos, "Eventos Sociales", y a mi banda musical, quienes me han acompañado en las buenas y en las malas, dejándome los mejores recuerdos y vivencias. Asimismo, quiero agradecer a mi pareja por su compañía a lo largo de estos años en el cual ha sabido ser un pilar fundamental en mi vida y en mi crecimiento personal. Estoy profundamente agradecido por tenerlos a todos en mi vida.

ANEXO.

Test individual basado en los 8 niveles de “La Jerarquía de las Necesidades”		
Lea las siguientes 8 afirmaciones a continuación y marque aquellas que más apliquen para su caso. No hay respuestas correctas o incorrectas.		
A Soy exitoso/a en la vida y/o en el trabajo y mis compañeros lo reconocen. Me siento satisfecho/a con la responsabilidad y el rol que desempeño en mi vida y/o trabajo, mi estatus, mi reputación y mi nivel de autoestima.		
B Mi familia me ama y me siento parte de ella. Tengo buenas relaciones con mis amigos y colegas – ellos me aceptan por lo que soy.		
C Por encima de todo busco activamente la belleza, forma y balance en todas las cosas que me rodean. La cultura y las artes son un tema de interés central para mí.		
D Mi meta es lograr el auto-conocimiento y la “iluminación”. Lo más importante para mí es llegar a mi máximo potencial; realizarme. Yo busco e invito experiencias que me lleven a la cima.		
E Por lo general me siento a salvo y seguro/a en el trabajo, el hogar, etc. y protegido/a de todo daño. Mi vida tiene por lo general rutina y estructura- los largos periodos de caos incontrolable son raros o inexistentes para mí.		
F Lo más importante para mí es ayudar/asistir a los demás para que alcancen su máximo potencial, cualquier que sea, así sea a costo mío.		
G Aparte de realizar una dieta y decisión personal, yo nunca he aguantado hambre por falta de comida, o falta de dinero para comprarla. A parte del trauma usual de mudanza de casa no tengo ninguna preocupación sobre un lugar dónde vivir – Cuento con “un techo sobre mi cabeza”.		
H Ser consciente de mi mismo/a es una de mis mayores prioridades. La búsqueda de conocimiento y comprensión de las cosas, aparte de que es necesario para mi trabajo, es algo extremadamente importante para mí.		
Interpretación:	Opción marcada	Maslow establece que las necesidades 1-4 son motivadores deficientes y deben satisfacerse en orden; cuando la necesidad anterior ha sido total o parcialmente satisfecha. Si las anteriores han sido marcadas en el test probablemente estén satisfechas. Si una necesidad deja de estar satisfecha hay poca o nada de motivación para satisfacer una necesidad de nivel superior. Las necesidades 5-8 son motivadoras de crecimiento. Si han sido marcadas en el test es probable que sean foco de motivación de crecimiento personal. Este test se basa en la jerarquía de las necesidades de Maslow.
Necesidades Fisiológicas	G	
2 Necesidades de seguridad	E	
3 Necesidad de pertenencia y amor	B	
4 Necesidad de estima	A	

5 Necesidades cognitivas	H	
6 Necesidades de Estética	C	
7 Necesidad de Actualización	D	
8 Necesidad de Trascendencia	F	

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PERSONAL, EN LOS RESULTADOS ORGANIZACIONALES “presentado por Sánchez Gavilanes Elkin Rimaël, para optar por el Título de Licenciado(a) en Gestión del Talento Humano.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte de los Lectores que se designen.

Quito, 04 de agosto del 2023

.....
Ing. María Fernanda Becerra Msc.

APROBACIÓN LECTORES

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el tema “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PERSONAL, EN LOS RESULTADOS ORGANIZACIONALES “previo a la obtención del Título de Licenciado(a) en Gestión del Talento Humano, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 04 de agosto del 2023

.....

Ing. Andrés Palacio.

LECTOR

.....

Dr. Carlos Borja.

LECTOR