



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA

Factores motivacionales que influyen en el ambiente laboral de la compañía Koba Colombia

tiendas D1 del municipio de Girardota, Antioquia

PRESENTA:

Julieth Lorena Patiño COD. 1611023398

Paula Xiomara Galindo Moreno COD. 1621020047

Jennifer Vallejo Otalvaro COD. 1821980376

Jasleidy Yohana Quiñones Mosquera COD. 1621982644

Lida Johanna Pérez Alvaran- COD. 1611020087

SUPERVISOR:

Carolina Gómez González. MGS.

BOGOTÁ, MARZO-JULIO 2021

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción. ....	2
Descripción del contexto general del tema. ....	2
Planteamiento del problema.....	4
Pregunta de investigación. ....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos. ....	5
Justificación. ....	6
Capítulo 2. Marco de referencia.....	4
Marco conceptual.....	4
Título nivel 3.....	4
Marco teórico. ....	4
Título nivel 3.....	4
Marco Empírico. ....	5
Título nivel 3.....	5
Capítulo 3. Metodología. ....	6
Tipo y diseño de investigación. ....	6
Participantes.....	6
Instrumentos de recolección de datos. ....	6
Estrategia del análisis de datos. ....	6
Consideraciones éticas.....	6
Capítulo 4. Resultados. ....	7
Discusión.....	7
Conclusiones. ....	7
Limitaciones.....	7
Recomendaciones. ....	7
Referencias bibliográficas.....	32
Anexos. ....	9

**Resumen.**

Este proyecto de investigación se llevó a cabo en los almacenes de Koba Colombia, compañía que, si bien ofrece estabilidad laboral a sus empleados, también se evidencia una alta rotación de personal de las áreas operativas (tienda física), sin embargo, la estabilidad económica no siempre se traduce a bienestar y motivación laboral. Esta investigación busca determinar cuáles son los factores motivacionales que afectan el bienestar y calidad de vida laboral de los colaboradores de la compañía KOBA Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota (Antioquia).

La muestra está compuesta por 15 participantes que son empleados de la empresa mencionada en el área de ventas con edades entre los 22 y los 40 años, el tipo de estudio que se aplicará en este proyecto de investigación es de enfoque mixto donde inicialmente permitirá realizar un análisis estadístico y descriptivo de las variables definidas, por medio de una entrevista semiestructurada y la encuesta online. A partir de los resultados obtenidos de la entrevista semi estructurada y la encuesta on line para los colaboradores se puede evidenciar que los factores motivacionales dentro de la organización como: ambiente de trabajo, calidad laboral, clima organizacional, influyen en la mejora de un óptimo ambiente laboral.

**Palabras clave:** Motivación, Ambiente de trabajo, calidad de vida laboral, clima organizacional, Estrés laboral.

**Introducción.****Descripción del contexto general del tema.**

Girardota es un municipio que se encuentra ubicado al occidente del departamento de Antioquia, su actividad económica está basada en la agricultura, la industria, el turismo religioso y recreativo. La tasa de desempleo de Medellín y el valle de Aburra, del cual hace parte el municipio de Girardota, para el trimestre de noviembre 2020 a enero de 2021 fue del 16,3 %, lo cual se ha visto afectado y en aumento debido a la actual pandemia, de ahí que la población vea la necesidad de acudir a trabajos informales, toda vez que los empleos formales son escasos y no muy bien remunerados.

KOBA Colombia, con su cadena de almacenes tiendas D1, es una empresa que actualmente cuenta con más de 1.300 tiendas y más de 11.677 empleados en todo el país, se caracteriza por la distribución de alimentos de bajo costo de marca propia y otras marcas comerciales. Para el caso específico de Girardota, se cuenta con un total de 5 tiendas con un promedio de 6 empleados por cada una. (Página D1, 2020).

En la actualidad las tiendas D1, se han visto afectadas por la alta rotación del personal, en general en la parte operativa, es decir las personas que trabajan en las tiendas físicas. De acuerdo a un artículo publicado en Harvard Business Review, la rotación del personal, ocasiona pérdidas económicas, que pueden superar el 21% del salario anual de un empleado, de la misma forma el empleado que ingresa debe pasar un proceso de capacitación, conocer la empresa, los clientes y adaptarse a esta organización, lo que puede tardar, días, semanas, o meses según la complejidad del área donde va a trabajar,

esto impacta directamente la productividad y a su vez la parte financiera, generando pérdidas y reprocesos.

Existen varias teorías acerca de la motivación laboral una de ellas es la teoría planteada por Maslow, que clasifica las necesidades del hombre en 5 niveles de acuerdo a su importancia, así: fisiológica, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización. Teniendo en cuenta que el aspecto laboral se encuentra en el segundo nivel de esta pirámide, es decir “seguridad” y que esto repercute en los otros niveles de la pirámide, toda vez que si una persona cuenta con un trabajo estable puede satisfacer en gran proporción las otras necesidades.

¿Pero qué pasa si la seguridad laboral no satisface los niveles de reconocimiento y autorrealización? Es aquí en esta pregunta donde podemos evidenciar que, en muchas ocasiones, aunque la persona tenga una estabilidad laboral y económica, puede que no tenga la misma estabilidad emocional y motivacional, toda vez que no se siente respetado y reconocido en su trabajo, llevándolo a buscar nuevas oportunidades laborales.

“Se hace necesario entender el bienestar como una necesidad fundamental para el ser humano, por lo tanto, el bienestar solo se puede dar atenuando las situaciones que adolecen al ser humano en el cumplimiento de su labor” Castañeda, Betacourt, Salazar y Mora (2017). El bienestar se encuentra relacionado con la calidad de vida laboral, la cual trasciende en el desarrollo integral del colaborador dentro de la organización para el logro de los objetivos de cualquier organización y esto repercute en el logro de los objetivos de la organización, teniendo como resultado una alta productividad.

## **Planteamiento del problema**

Los colaboradores de la compañía son seres biopsicosociales, Esto refiere a su salud, bienestar y la felicidad la cual son parte de igual manera en su vida personal como en su ambiente laboral. Mas, sin embargo, la felicidad y el bienestar no es algo que se pueda administrar, porque son reflejos de la armonía física y psicológica con el medio.

Según (Estrada, 2009); Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe primero existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Es entonces que deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas.

Dicho lo anterior nuestro proyecto va enfocado a intervenir un fenómeno relacionado con el clima y la cultura ya evidenciado en la compañía, el cual refiere específicamente a la relación interpersonal y contractual de los colaboradores en Koba Colombia directriz de las tiendas D1, y específicamente en el municipio de Girardota, Antioquia. Donde el fenómeno se ha evidenciado en las maneras de convivir entre los supervisores de la tienda y los asistentes de venta, ya que se ha presentado déficit en la comunicación asertiva entre los mencionados, también en el manejo del personal con situaciones de presión y producción. Es por eso que Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la tienda a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Y esto no se evidencia debido a lo situaciones antes mencionadas. Como lo menciona (Estrada, 2009); Un clima negativo supone una falta de

identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia.

**Pregunta de investigación.**

¿Cuáles son los factores motivacionales que influyen en el ambiente laboral de la compañía Koba Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota, Antioquia?

**Hipótesis:**

Los factores motivacionales que influyen el ambiente laboral de la compañía Koba Colombia, están asociados a la falta de comunicación asertiva, presión laboral, alta rotación de personal y deficiencia en la selección del personal idóneo para dirigir.

**Objetivo general.**

Identificar los factores motivacionales que afectan el ambiente laboral de los colaboradores de la compañía Koba Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota (Antioquia).

**Objetivos específicos.**

-Conocer cómo se encuentra actualmente el clima laboral en la compañía koba Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota (Antioquia), determinando los factores motivacionales de los trabajadores permitiendo conocer las necesidades de sus empleados en el contexto laboral.

-Exponer la relación entre satisfacción laboral y objetivos organizacionales de la compañía koba Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota (Antioquia), Analizando los factores que motivan al talento humano y el desarrollo de las funciones de los colaboradores.

**Justificación.**

La presente investigación busca Determinar cuáles son los factores motivacionales que afectan el bienestar y calidad de vida laboral de los colaboradores de la compañía koba Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota(Antioquia), lo cual puede permitirnos saber con claridad el motivo de la rotación del personal que realiza funciones como operario, teniendo en cuenta que el concepto de calidad de vida es multidimensional y está relacionado con todos los aspectos del trabajo que puede ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral (Cañas,2002).

Adicionalmente es importante analizar la organización de la empresa y realizar un análisis descriptivo con el propósito de mejorar el bienestar laboral de cada uno de sus colaboradores, resaltado que si hay un trabajador motivado para laborar se disminuirá las rotaciones del personal y con esto los costos y la productividad teniendo en cuenta que cada vez que se cambia un funcionario de puesto de trabajo o cambio por otra persona, deberá ser capacitada para realizar las actividades lo cual generara pérdida de tiempo y dinero de la empresa, por tal razón es importante encontrar una manera de laborar de manera óptima y con incentivos para tener una mejor productividad.

La organización laboral puede verse como un microambiente, compuesto por individuo puestos y áreas de trabajo (Estrada,2009) ya que el clima organizacional ejerce un significado importante cuando el colaborador se siente identificado con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina, por consiguiente, se hace necesario implementar análisis cuantitativo y así tomar las acciones correctivas correspondiente.



## **Marco de Referencia**

### **Marco conceptual**

Para identificar los factores motivaciones que influyen en el ambiente laboral es necesario tener claridad de ciertos conceptos como el Clima organizacional; El cual se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio, este tiene repercusiones en el comportamiento laboral y es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institución. El clima, junto con la cultura y el desarrollo organizacional forman un sistema interdependiente altamente dinámico, donde la estructura, el funcionamiento y el comportamiento individual son elementos determinantes en su desarrollo. (Segredo, García, 2017). A su vez también debemos identificar que es el Estrés laboral; Años atrás el estrés era definido como una condición solo física, considerada solo como rigidez o endurecimiento de los músculos, y generalmente los músculos de la espalda. Sin embargo, el estrés no es solo la condición física sino también la condición psicológica, el cual puede llegar a afectar nuestra salud mental. Hoy en día el estrés laboral es considerado un problema que cada vez toma mayor fuerza en las personas, que tiene efectos trascendentes que tenemos que tomar en cuenta y no dejarlas pasar a la ligera ya que estas consecuencias son tanto físicas como psicológicas, además de tener

consideraciones graves para las organizaciones. Podemos asociar el estrés laboral con la baja eficiencia que el trabajador pueda tener, lo cual genera menor productividad para la empresa. El estrés en estos tiempos es un punto que toda empresa debe controlar, ya que es habitual en los trabajos, siendo la consecuencia más inmediata que presenta son los errores en la ejecución de tareas. (Ponce, Ramos, 2020). Y por último que se define como Bienestar laboral; El bienestar laboral depende muchas veces de aquellos factores como los valores personales, la personalidad y el sentido de la vida; es por ello que cuanto más elevado sea la calidad de vida mejor será la productividad y el bienestar laboral de cada trabajador. Los factores de bienestar laboral son primordiales en una empresa u organización, ya que, si los superiores juzgan la tarea del colaborador, el tipo y la intensidad de la supervisión, así como la manera en que se haga la retroalimentación y el apoyo para el desempeño del trabajo son factores que inciden sobre el bienestar. (Canales, 2017).

### **Marco teórico**

Para la presente investigación se dará uso a la teoría de las relaciones humanas por Mayo y Lewin. La Teoría de las relaciones humanas acentúa la importancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de organización, y sugiere estrategias para mejorar a las organizaciones al aumentar la satisfacción del miembro de esta y para crear organizaciones que ayuden a los individuos a lograr su potencial. La perspectiva de las relaciones humanas se desarrolló, en gran parte, como reacción a las regulaciones estrictas del control frustrante de la teoría clásica. (Jauregui, 2016)

Se dará uso a esta teoría ya que estas relaciones que se presentan en las organizaciones con el ánimo de potencializar los logros de los empleados permiten mejores relaciones a nivel laboral y ayudan al desarrollo profesional y personal de los integrantes de la compañía, promoviendo la autorrealización, las habilidades y destrezas individuales de cada integrante. Al existir mejores relaciones a su vez mejora el clima laboral y se promociona el bienestar de los empleados mejorando también los resultados en las compañías.

De acuerdo con esta teoría el comportamiento del individuo se apoya totalmente en el grupo, los trabajadores no actúan o reaccionan aisladamente como individuo, si no como miembros de grupos. En el lugar de trabajo las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización y se mantienen en una constante interacción social. Para explicar el comportamiento humano en las organizaciones, la Teoría de las relaciones humanas estudio esa interacción social. Las relaciones humanas son actuaciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de otras personas con las que entra en contacto. La comprensión de estas relaciones humanas le permite al administrador del proceso obtener mejores resultados ya que puede crear una atmosfera en la que cada persona es alentada a expresarse de manera sana, lo que a su vez puede mejorar el clima laboral. (Chiavenato, 1999)

Al estudiar las relaciones con los compañeros se han encontrado diversas situaciones que pueden provocar estrés, como: la rivalidad, la falta de apoyo emocional en las

situaciones complicadas y la escasez de relaciones en los niveles más altos de la empresa (la llamada “soledad del directivo”).

Factores de estrés relacionados con el desarrollo de la carrera: La falta de seguridad en el empleo. La existencia de falta de equidad en el trabajo, producida por una promoción excesiva o insuficiente, o por caer en la cuenta de que se ha alcanzado el propio techo.

Factores que proceden de la estructura y el clima de la organización: Las variables de la propia empresa que pueden ser fuentes de estrés para sus miembros son: la falta de participación en la toma de decisiones, la supervisión estrecha, la falta de autonomía en el trabajo y el sentirse extraño a la propia empresa. (Rivas, López, 2012)

De acuerdo con el artículo de las autoras Rivas, López, (2012) Las áreas de contenidos más significativas de cara al examen corresponden con la motivación laboral y el liderazgo en las organizaciones. Esta define los agentes de satisfacción en el trabajo como:

1. El propio sujeto: Parece encontrarse que el autoconocimiento y la autovaloración positiva, influyen positivamente en la estabilidad y la eficacia del individuo en el trabajo, y llevan a un sentimiento de satisfacción.
2. Supervisores, compañeros y subordinados: En relación con los compañeros se ha encontrado que los factores más influyentes son: la cohesión grupal, el tamaño del grupo, la popularidad y las oportunidades de interacción.
3. Empresas y directivos: Los directivos pueden considerarse como agentes indirectos de satisfacción, ya que intervienen directamente sobre otras fuentes de satisfacción como, por ejemplo, la descripción del puesto de trabajo, los salarios, el

movimiento dentro de la empresa (ej. promoción, rotación, etc.), las condiciones de trabajo, etc.

Existen entonces varios factores de estabilidad laboral, relacionales, sociales, grupales y de satisfacción que pueden influenciar el comportamiento de un empleado, de tal manera que puede generar impacto en el ambiente laboral, sus compañeros y las proyecciones personales que estos puedan tener. Pudiendo afectar así, su propio desarrollo personal y el de los demás.

### **Marco referencial /Hallazgos empíricos**

<p>1. Diseño de un instrumento de verificación de la mejora del clima organizacional de las universidades a través de la modalidad del teletrabajo: un caso comparativo de dos universidades en la ciudad de Bogotá, 2020, Colombia. Busca identificar la relación que tiene el Teletrabajo en el Clima Organizacional. Por medio, del diseño de un instrumento que permita medir el Clima Organizacional; en una Universidad que ha trabajado bajo la modalidad del Teletrabajo - VS. - una que aún hace el trabajo convencional. Con un enfoque cualitativo a través de la encuesta, La se usaron diez 10 personas, entre docentes y personal administrativo de las dos Universidades objeto de este estudio. La población tomada para esta investigación, fue pequeña, debido a la contingencia de salud que se vive actualmente a nivel mundial por el COVID - 19. Sus resultados arrojaron fuertes indicios de que la presencia del Teletrabajo en las Universidades de Bogotá, si tiene una relación directa con la mejora del Clima Organizacional. Por ende, se abre el campo para que estudios posteriores profundicen esta relación y determinen la forma en que se construye. Comprender la forma en que el Teletrabajo modifica el Clima organizacional, permitirá avanzar en el desarrollo de programas que fortalezcan los programas de teletrabajo, de tal manera que su impacto positivo en el clima de las organizaciones sea más eficaz, con las consecuentes mejoras que esto trae para toda la empresa. (Ordoñez, Pulido 2020).</p>
<p>2. Clima laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores de la empresa, 2019, Ecuador, busca evidenciar la estrecha relación que existe entre la percepción que tiene el empleado del clima laboral y su desempeño en el trabajo la organización objeto de estudio, Para la toma de datos se realiza encuestas para medir el clima y el desempeño laborales, bajo la escala de Likert. La población de estudio se compone de 89 colaboradores de la empresa ALEXER S.A., de las cuales 29 son mujeres y 60 son hombres. La empresa ALEXER S.A. se dedica a la realización de estudios, y a la fiscalización y construcción de obras de ingeniería civil y afines, contando con 11 años de experiencia, trabajando en diferentes ciudades de la costa y la sierra ecuatoriana, los resultados permitieron determinar que las variables que pueden ocasionar un clima laboral adverso en la organización objeto de estudio corresponden a un bajo nivel de comunicación entre los trabajadores y la gerencia falta de motivación entrega de incentivos o valoración del trabajo bien hecho por parte de los directivos para con los empleados y la ausencia de una estructura</p>

<p>organizacional mejor conformada para definir con claridad las funciones de cada trabajador se determinó que para las variables medidas y con un 95% de confiabilidad en los resultados el clima laboral tiene una incidencia directa en el desempeño de los trabajadores. (Franco, 2019).</p>
<p>3. Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos, 2019, México. La investigación se centra en el desarrollo de un plan de diagnóstico en la empresa Servicios Logísticos H.S.A. de C.V. en la oficina de Querétaro acorde a las técnicas de desarrollo organizacional, se usa la metodología cualitativa a través de los métodos de estudio de caso y la fenomenología. se aplicaron encuestas a 27 personas, incluido el personal del área administrativa y operativa y se triangularon los resultados con entrevistas al personal directivo. Los Instrumentos atienden al paradigma cualitativo y a los métodos de la fenomenología y estudio de caso se utilizaron las técnicas de entrevista semiestructurada, la observación y el análisis de documentos, los resultados arrojan que respecto a las Relaciones laborales: La empresa busca más relación entre los empleados. Respecto a la percepción de los miembros el 65.4% considera que la empresa si busca la interacción entre los empleados dentro de la organización, es decir, la empresa genera actividades para que los empleados convivan con la finalidad de estrechar lazos; sin embargo, el resto tiene un concepto negativo en cuanto a las relaciones laborales que se viven dentro de las instalaciones lo cual sería necesario analizar las variantes. (Meza, Díaz, 2019).</p>
<p>4. Estudio y plan de mejoras del clima laboral de industria cartonera Ecuatoriana S.A.2019, Ecuador, el objetivo principal es estudiar el clima laboral de la Industria Cartonera Ecuatoriana para posteriormente estructurar un plan de mejoras que favorezca el ambiente dentro del entorno de trabajo. a metodología aplicada durante esta investigación es de carácter descriptivo y explicativo. La población está compuesta por 378 colaboradores y se utilizó la encuesta como instrumento para realizar la recopilación de datos. El clima laboral refleja que es poco saludable puesto que se muestran afectados la comunicación, el liderazgo y la motivación de los colaboradores. Se concluye que es necesario tomar acciones que permitan la mejora inmediata del clima laboral a través de la implementación de un plan propuesto que incluye capacitaciones, programa de reconocimiento y también la medición periódica del clima dentro del entorno laboral. (Aviles, 2019).</p>
<p>5. La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas, 2018, Ecuador. El objetivo fue indagar la forma como incide el liderazgo transformacional en el clima organizacional una empresa de Ambato en el Ecuador. Investigación cualitativa donde se analizó el liderazgo y el clima laboral, La población estuvo conformada por 50 empleados (hombres y mujeres) del área técnica y administrativa de la empresa en Tungurahua, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los empleados y gerentes para recolectar información primaria, observar su motivación al realizar el trabajo y tener indicadores del grado de liderazgo. Se observaron relaciones interpersonales de empleados y autoridades, para determinar causas de un bajo rendimiento laboral y se propusieron estrategias para mejorar y crear cambios organizacionales, transformando factores negativos en positivos, permitiendo que los colaboradores aprovecharan al máximo sus competencias. En cuanto al clima organizacional, el 52% de la población señaló la carencia de un buen clima organizacional, un total de 26 empleados aseguran que este factor no es adecuado en la empresa y por ende no responde a las necesidades de los empleados, provocando descontrol en el comportamiento, tanto del área administrativa como del área técnica de la organización. (González, 2018).</p>

6. Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing, 2015, Cuba. El objetivo es sistematizar los conceptos clima, ambiente y satisfacción laboral en el área de enfermería, se utilizó un método de revisión integradora de 40 artículos del año 2002 al 2012. La búsqueda se realizó en las bases de datos de acceso gratuito: CINAHL, PubMed, LILACS, ProQuest Nursing & Allied HealthSource, Scielo (Google Scholar). Los resultados indican que los años de experiencia profesional es un factor que está relacionado positivamente con la satisfacción laboral, así también el estilo de liderazgo. Existen herramientas válidas y confiables para medir los términos estudiados, las cuales pueden ser complementadas con estudios en profundidad de las necesidades de los grupos evaluados, para así generar propuestas de mejoras en la calidad del empleo o trabajo de los grupos de enfermería en Latinoamérica. (Contreras, Reynaldos, 2015).

## **Metodología**

### **Tipo y diseño de investigación**

El tipo de estudio que se aplicó en este proyecto de investigación es de enfoque mixto donde inicialmente permitió realizar un análisis estadístico y descriptivo de las variables definidas, por medio de una entrevista semiestructurada y la encuesta online tipo Likert. los resultados que se obtuvieron con la población a estudiar permitieron determinar las diferentes estrategias a aplicar en la organización, que aumenten la satisfacción en el trabajo y fortalecer el bienestar de estos y de esta manera se puedan cumplir los intereses de la organización y del trabajador de manera simultánea.

El proyecto desarrollado es de carácter organizacional y busca Determinar cuáles son los factores motivacionales que afectan el bienestar y calidad de vida laboral de los colaboradores de la organización objeto de estudio, corresponde a la empresa de Koba Colombia Tiendas D1 del municipio de Girardota Antioquia, es una cadena de tiendas en Colombia y el objeto de estudio busca evidenciar la relación que existe entre la percepción que tiene el empleado del clima laboral y su desempeño en el trabajo.

Es importante conocer problemática que ocasiona la aparición de un clima de trabajo hostil debido a que los cargos directivos de la organización enfocan su máximo esfuerzo

a tener un nivel de satisfacción alto en el cliente externo y no se tiene en cuenta el grado de satisfacción que tiene los colaboradores en la organización.

### Participantes

Para llevar a cabo esta investigación con enfoque mixto se indagó inicialmente a los participantes por medio de una encuesta sociodemográfica realizada a 15 colaboradores, de las cuales 2 son mujeres, 13 son hombres, con edades entre los 22 y los 40 años, los cuales conforman un 90% del área de ventas de la compañía Koba Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota, (Antioquia) Colombia. Son de nacionalidad colombiana, 4 personas son de la ciudad de Bello (Antioquia), 1 de Copacabana, 1 de Girardota, 8 de Medellín y 1 de Rionegro. 13 de los colaboradores son casados o viven en unión libre, 1 es separado y el otro es soltero, 7 personas tienen 1 hijo, 4 tienen 2 hijos, 1 tiene 3 hijos y 3 no tienen hijos, 2 colaboradores son de estrato 1, 10 son de estrato 2 y 3 son de estrato 3.

*Tabla I. Matriz de datos*

ITEM	DATOS RECOLECTADOS	CANTIDAD	%
EDAD	22-27	4	27%
	28-33	4	27%
	36-40	7	47%
SEXO	HOMBRE	13	87%
	MUJER	2	13%
ESTADO CIVIL	Casado(a)	6	40%
	Separado(a)	1	7%
	Soltero(a)	1	7%
	Unión Libre	7	47%
TIENE HIJOS	No	3	20%
	SI	12	80%
CUANTOS HIJOS TIENE	1	7	47%
	2	4	27%
	3	1	7%



	No tiene	3	20%
CIUDAD ORIGEN	Bello Antioquia	4	27%
	Copacabana	1	7%
	Girardota	1	7%
	Medellín	8	53%
	Rionegro	1	7%
ESTRATO SOCIOECONOMICO	1	2	13%
	2	10	67%
	3	3	20%

### **Descripción de la muestra**

Teniendo en cuenta que el universo o población a estudio, es de 15 colaboradores que trabajan en el área de ventas de la compañía Koba Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota (Antioquia), se realizó un muestreo aleatorio simple con una heterogeneidad del 50%, un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%; por lo que se obtuvo una muestra de 15 colaboradores que deberían ser encuestados, los cuales serán elegidos de manera deliberada por el grupo de investigadores.

### **Instrumento(s) de recolección de datos**

Sobre el proyecto investigativo se realizó una recolección de datos por medio de una encuesta (Ver Anexo 1, Pág. 75-77) a través del programa de Google Forms y Excel donde se podrá evidenciar los factores, de igual forma se pretende dar un análisis investigativo mixto con conclusiones al final, para estos datos será necesario realizar:

- Encuesta Online tipo Likert (Modelo en el anexo 1, Pág. 75-77)
- Entrevista semiestructurada
- 15 colaboradores de Koba Colombia Tiendas D1 que realicen la encuesta a través de la aplicación.
- Análisis de Encuesta y conclusiones sobre las mismas.

**Procedimiento**

1. Se utilizó una página Web de internet <https://docs.google.com/forms/>, la cual nos ayudará a recolectar toda la información acerca de los encuestados que participaran.
2. Se realizó encuesta alineada al proyecto investigativo, donde se tendrán en cuenta algunos factores relevantes sobre la investigación.
3. Divulgar la encuesta entre 15 colaboradores de Koba Colombia Tiendas D1 del municipio de Girardota para que nos colaboren en el diligenciamiento virtualmente.
4. Recopilar la información.
5. Analizar la información arrojada por la encuesta identificando la problemática desde algunos puntos de vista involucrando a la población expuesta.

**Resultados de Encuesta.**

Se realizaron 22 preguntas a través de la plataforma <https://docs.google.com/forms/> donde se expondrán puntos de vista y ayudarán a comprender la motivación para un buen ambiente laboral. De igual manera por medio de estas 15 encuestas realizadas virtualmente podremos realizar un análisis de cada una de las preguntas buscando contestar la pregunta del planteamiento del problema propuesto en la investigación, ¿Cuáles son los factores motivacionales que influyen en el ambiente laboral de la compañía Koba Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota, Antioquia?

Cabe aclarar que los resultados también los podrán consultar en el enlace

<https://docs.google.com/forms> posterior de haberla realizado.

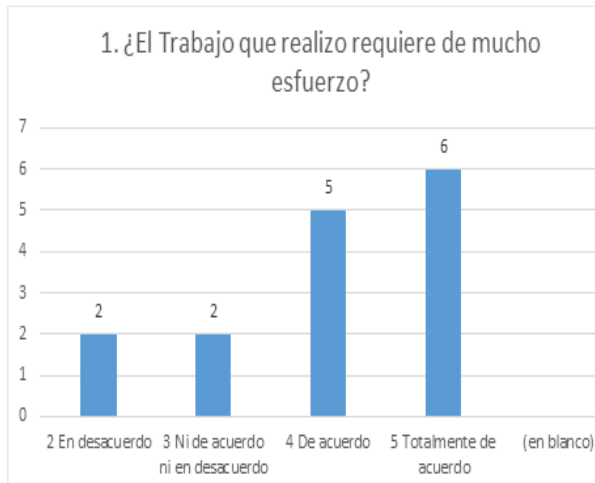
### **Consideraciones éticas**

Somos un grupo de estudiante de último semestre de psicología de la universidad del Politécnico Grancolombiano, quienes nos encontramos realizando una investigación en la compañía tiendas D1 del municipio de Girardota Antioquia con el objetivo de identificar cuáles son los factores motivacionales que afectan la organización; lo anterior se realiza amparado en la ley 1090 del 2006 “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones” y la resolución 8430 del 1993 “Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud” donde se encuentra plasmado que las investigaciones que se realicen con seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice. Por tal razón se realiza la firma del consentimiento informado y se anexa a continuación.

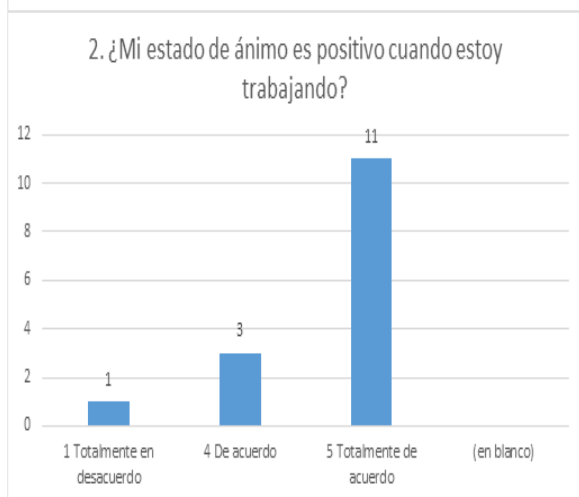
### **Resultados**

Para la obtención de los resultados de la presente investigación, se aplicó una encuesta a 15 colaboradores de la compañía Koba Colombia tiendas D1, del municipio de Girardota (Antioquia), esta información fue tabulada de acuerdo con las herramientas suministradas por la aplicación Google forms y Excel, con el fin de identificar la percepción de estos empleados frente a los factores motivacionales que afectan su bienestar y calidad de vida.

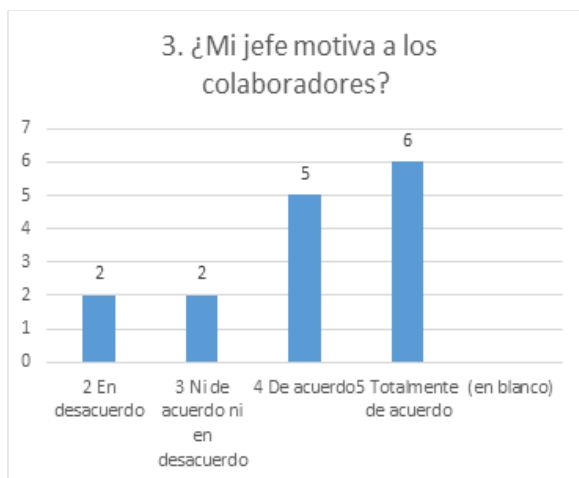
A continuación, se realiza un análisis de cada Ítem encuestado.



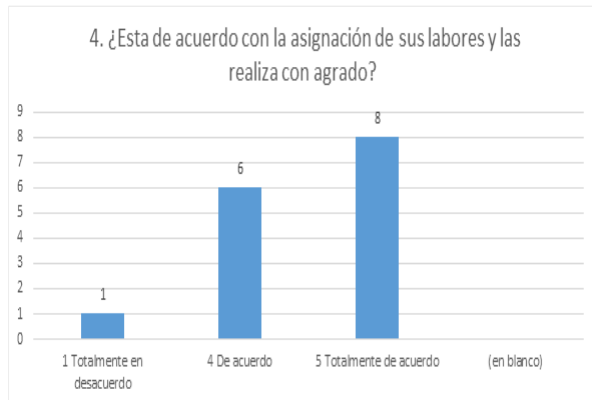
En este ítem evaluado se evidencia que la mayoría de los colaboradores encuestados refieren que su labor exige mucho esfuerzo físico, lo cual se podría ver reflejado en el bajo rendimiento colectivo de los colaboradores.



Se observa que la mayoría de los colaboradores se muestra positivo en su sitio de trabajo y con la actividad que desempeña, a pesar de que consideran que su labor demanda mucho esfuerzo.



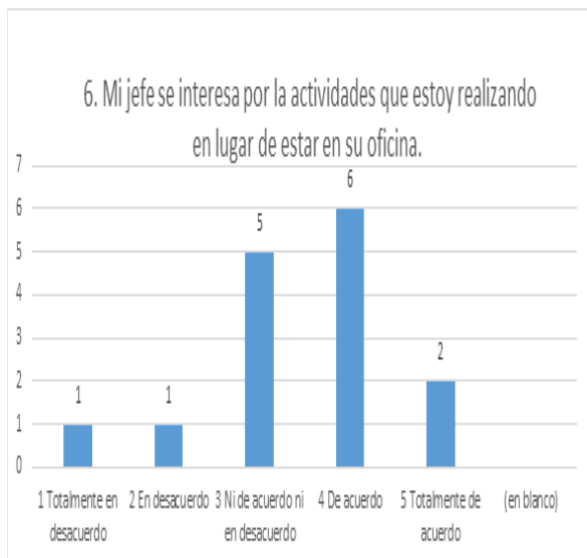
La mayoría de los colaboradores consideran que su jefe inmediato los motiva de manera extrínseca posiblemente con días remunerados y bonos por merma.



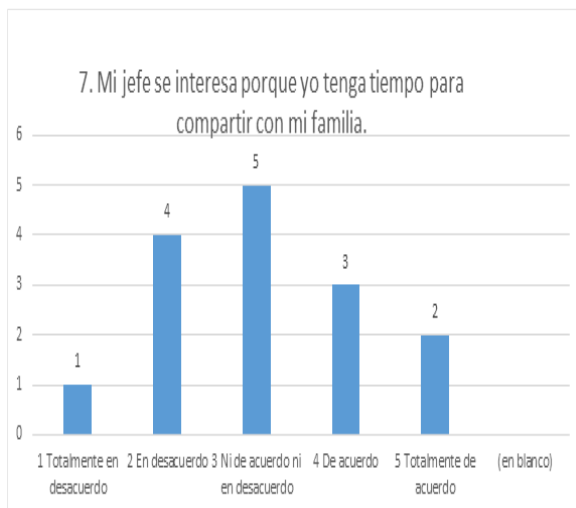
Con relación a esta gráfica, los colaboradores encuestados están de acuerdo con las labores asignadas, esto puede obedecer a que, durante el proceso de selección e inducción, la compañía hace claridad con respecto a las funciones a desempeñar y la forma en que deben ejecutarlas.



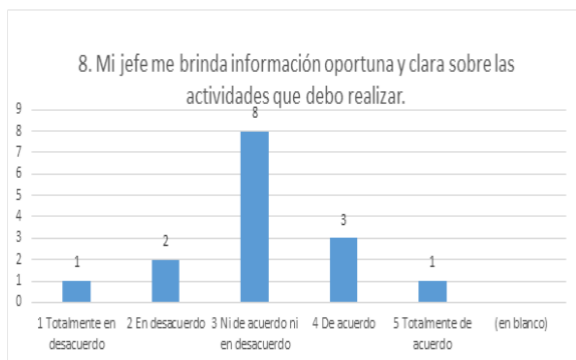
En esta grafica se observa que el 54% de los colaboradores encuestados prefiere incentivos no pecuniarios y el 46% pecuniarios, lo que representa la aspiración de la mayoría en capacitarse.



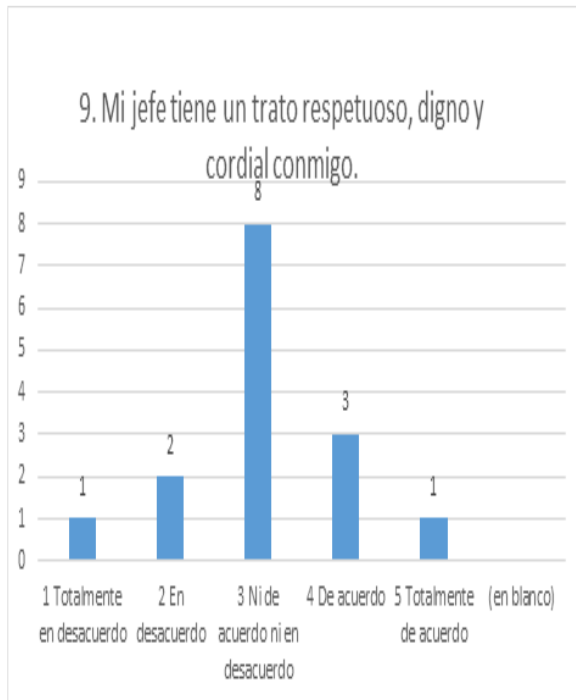
De los 15 colaboradores encuestados se puede evidenciar que 8 perciben que su jefe se interesa por las actividades que desempeña y 2 manifiestan lo contrario. Llama la atención que 5 de los colaboradores no tiene claridad si hay o no interés por parte de su jefe, lo que se podría tomar como un aspecto negativo.



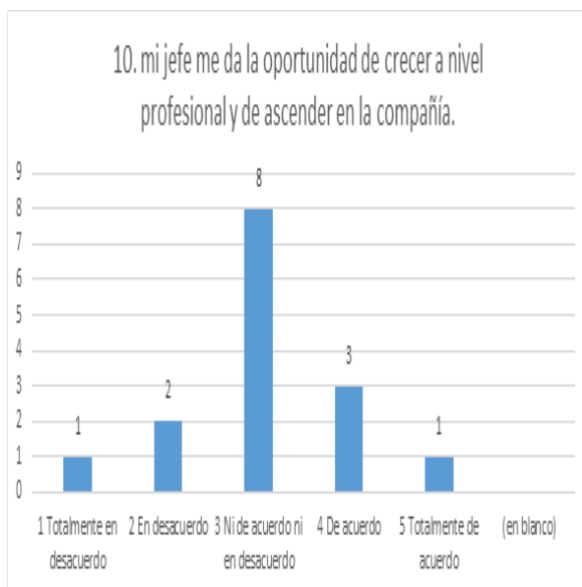
De los 15 colaboradores, 5 perciben que su jefe se interesa porque el colaborador tenga tiempo para compartir con su familia, mientras que 5 no están de acuerdo y los 5 restantes no lo perciben. Lo anterior puede afectar la motivación y la relación del trabajador con su núcleo familiar.



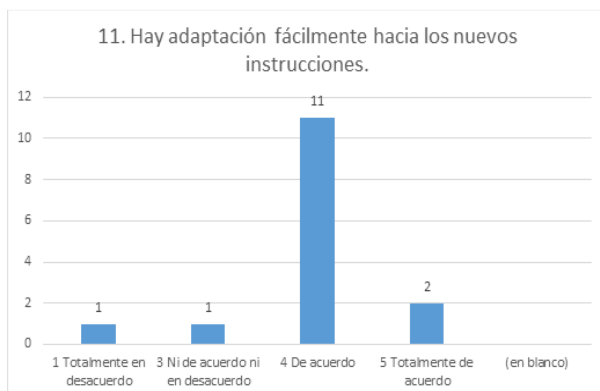
En este ítem se puede evidenciar que 11 de los colaboradores no perciben que la información suministrada por el jefe sea clara y oportuna, lo cual podría afectar el desempeño laboral o reprocesos.



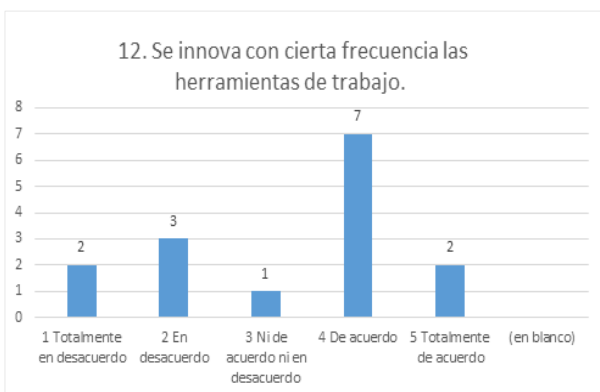
En la gráfica se observa que 11 de los colaboradores consideran que no hay un trato respetuoso, digno y cordial por parte de su jefe, toda vez que esta actitud por parte del jefe podría ocasionar un inadecuado clima laboral y desmotivación por parte de los colaboradores, generando una alta rotación del personal en la compañía. Este resultado está directamente relacionado con la hipótesis planteada y la posible causa de la alta rotación del personal.



De acuerdo a esta gráfica, 11 de los colaboradores encuestados no tienen claridad con respecto a si su jefe le brinda oportunidades de crecimiento profesional y ascensos, esto puede estar relacionado con que los colaboradores, no han evidenciado que se brinden estos incentivos por su desempeño y formación.

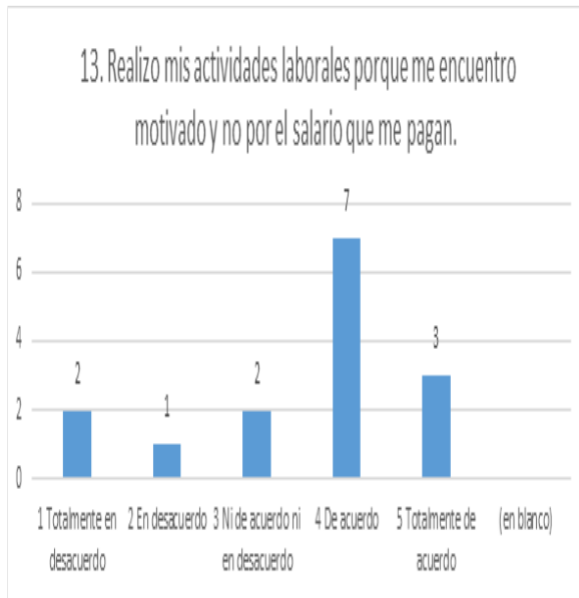


En general la mayoría de los colaboradores se adapta fácilmente a las nuevas instrucciones, lo que representa que hay buenos procesos de re inducción o inducción a nuevos puestos de trabajo dentro de la compañía.

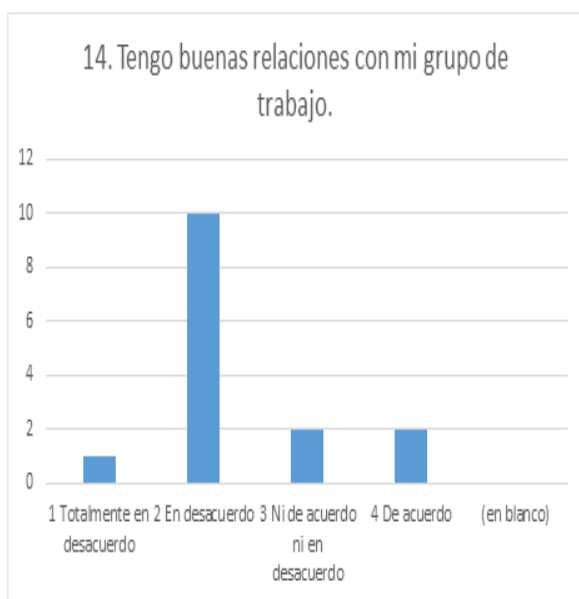


El 60% de los colaboradores encuestados percibe que se les brinda o se actualiza las herramientas de trabajo para aumentar la eficiencia, el 40% restante no lo percibe de esta forma, lo anterior puede estar relacionado al desconocimiento de estas nuevas herramientas o no lo perciben como una innovación.

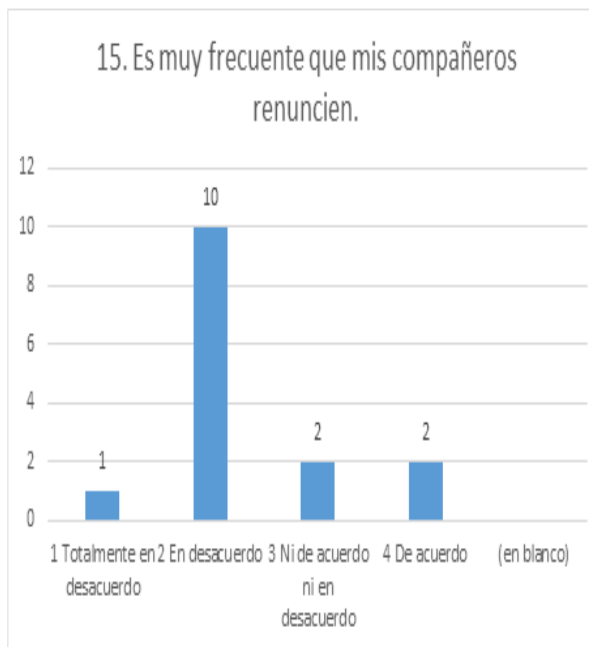




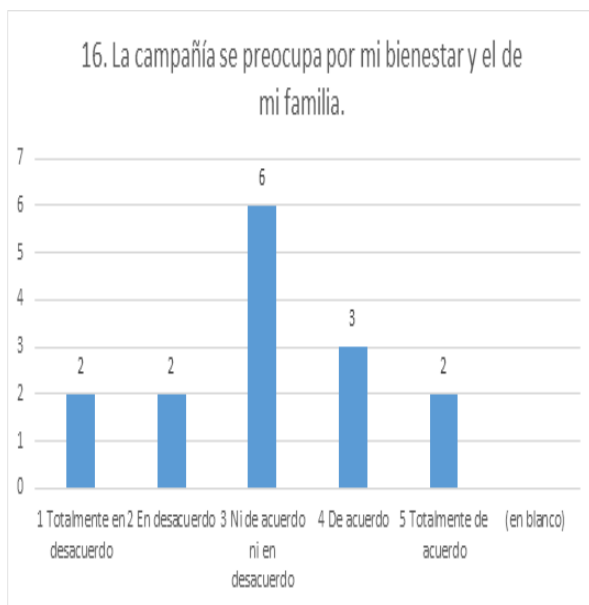
De los 15 colaboradores encuestados, 10 creen que realizan sus actividades por motivación al trabajo por encima de la remuneración, mientras que 5 no lo perciben de esta forma. En este ítem es importante resaltar que, aunque 10 se sienten motivados sin pensar en el sueldo y 3 lo hacen específicamente por lo que devengan, es preocupante que se observen 2 trabajadores que no tengan una motivación ya sea laboral o por la remuneración.



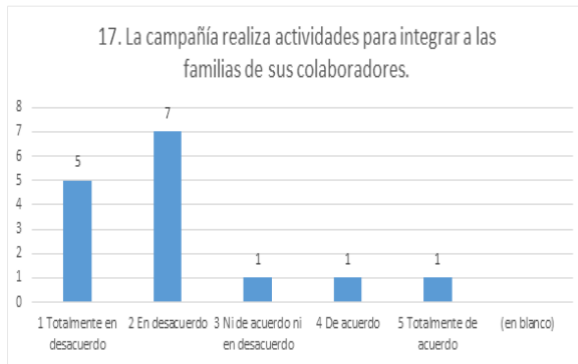
Se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores no tienen buena relación con sus compañeros, esto puede estar muy relacionado con la pregunta 9, toda vez que del trato del jefe con sus subordinados depende el clima laboral del área de trabajo.



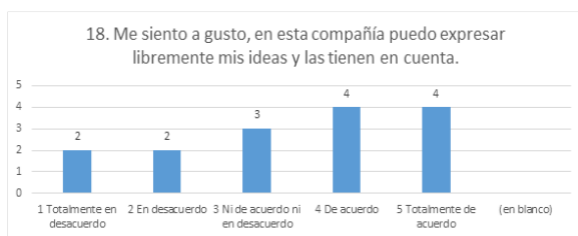
11 de los colaboradores perciben que no es frecuente que sus compañeros renuncien, lo cual contradice con la percepción del clima laboral de las anteriores preguntas, ya que no renuncian a pesar de no sentirse completamente realizados en su labor. Se podría decir que lo anterior está asociado al índice de desempleo y la situación por la pandemia.



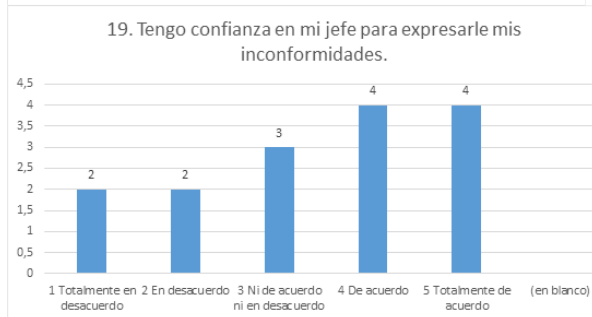
Se observa que solo 5 de los colaboradores opinan que la compañía si se preocupa por el bienestar del trabajador y de su familia, los 10 entrevistados restantes no perciben que haya un interés por parte de la compañía por el bienestar integral de los colaboradores, lo cual puede ocasionar que el colaborador no se encuentre motivado con su empleador.



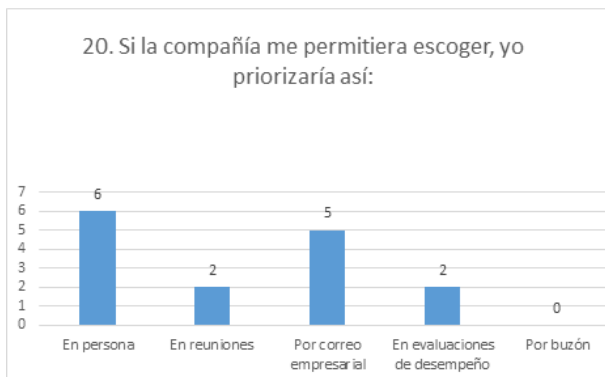
Este resultado donde 12 de los encuestados perciben que no hay actividades de bienestar para el colaborador y su familia lo cual es coherente con las respuestas de la pregunta anterior, evidenciando la falta de integración de la compañía con las familias de sus empleados.



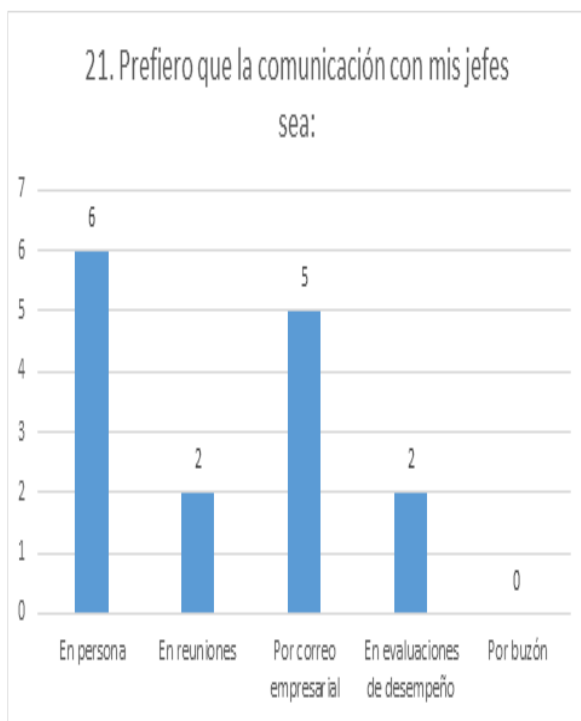
En este ítem se puede observar que hay opiniones divididas frente a esta pregunta, lo cual no muestra una tendencia marcada.



Se observa que 8 persona perciben que si hay confianza con su jefe lo cual le permite expresar sus inconformidades y 7 personas consideran que no. Esto puede estar asociado con la relación personal que tenga el colaborador con su jefe.

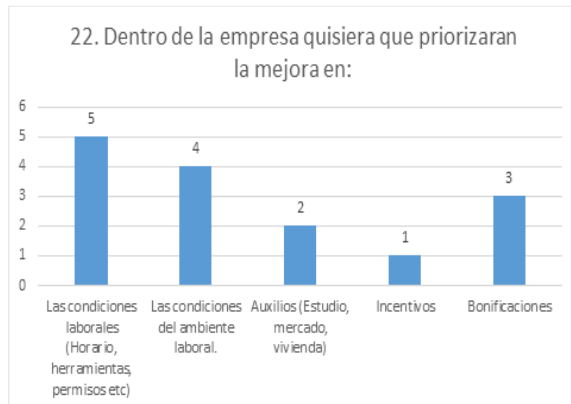


Los colaboradores manifiestan que la vía que prefieren en cual puedan expresar sus inconformidades a sus jefes inmediatos de manera presencial y personal, que, por otras vías de acceso electrónicas, como el correo corporativo, evaluaciones de desempeño o reuniones.



Los colaboradores consideran que la mejor manera de que sus jefes se comuniquen con ellos es de manera presencial, posiblemente porque esta es la manera en la cual los colaboradores sienten que sus jefes están hablando con la mayor sinceridad y ellos también pueden dar a conocer sus inconformidades y consideraciones pertinentes.

Por otro lado, algunos de los encuestados, 5 colaboradores manifiestan que la comunicación con sus jefes sea vía correo corporativo, posiblemente por evitar traslados o por la eficacia de este medio.



Para los colaboradores es más importante el ambiente laboral y las condiciones de este por encima de las bonificaciones e incentivos que la compañía pueda ofrecer desempeñar su labor con eficiencia.

## Discusión

Las relaciones humanas surgen a partir de la interacción entre un grupo de personas, el cual cada uno posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de otras personas con las que entra en contacto, los factores motivacionales como: ambiente de trabajo, calidad laboral, clima organizacional, influyen en la mejora de un ambiente laboral óptimo, demostrado a partir de la teoría de las relaciones humanas por (Elton mayo y kurt Lewin) donde se evidencia la importancia del individuo y la relaciones humanas son factores claves para el aumento de la satisfacción y realización personal.

Este proyecto de investigación denominado Factores motivacionales que influyen en el ambiente laboral de la compañía Koba Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota, Antioquia, el cual a partir de una recolección de datos demostró que las relaciones humanas dentro de la organización por parte de los colaboradores, es el factor motivacional que afecta el ambiente laboral, la razón más importante para ellos, es la rotación de personal y la comunicación entre los jefes y los operarios.

Por otro lado encontramos relación de estos factores anteriormente mencionados con el estudio y plan de mejoras del clima laboral de industria cartonera Ecuatoriana (Aviles López, Jennifer Estefanía 2019) el cual demostró que el clima laboral afecta directamente en la productividad y el éxito de una organización, se concluye en esta investigación que es necesario tomar acciones que permitan la mejora del clima laboral por medio de implementaciones donde incluya capacitaciones y comunicación directa entre los empleados.

Podemos evidenciar por medio del análisis de los resultados de ambas investigaciones, en donde sugieren estrategias para mejorar a las organizaciones y aumentar la satisfacción del colaborador el cual influye directamente proporcional al rendimiento y efectividad laboral junto con el desarrollo profesional y personal de los integrantes de la compañía.

### **Conclusiones**

En este proyecto se identificaron los factores motivacionales que afectan el ambiente laboral de los colaboradores de la compañía KOBA Colombia tiendas D1 del municipio de Girardota (Antioquia). Lo más importante es evidenciar que el factor que afecta el ambiente laboral de la compañía es la rotación del personal, porque es algo que no permite continuidad en los procesos, adicionalmente los jefes no brindan una información clara de las tareas que se le asignan a un colaborado, asimismo la comunicación es un factor que está muy débil en la compañía porque no tienen no hay en la mayoría de los casos no hay un trato digno por parte de su jefe y tampoco es tenido en cuenta para ascender o para reconocer sus logros, aun así la gran mayoría de los colaboradores de esta

compañía se encuentra conforme por su pago salarial, porque como seres humanos tienen necesidades básicas que se suplen con el pago por su labores.

La relación entre satisfacción laboral y objetivos organizacionales, la gran mayoría de trabajadores realizan sus labores de una manera satisfactoria para cumplir con los objetivos de la organización con el propósito de conservar su trabajo, su sueldo y su estabilidad laboral, teniendo en cuenta que las tasas de desempleo en el país van en aumento y que el hecho de contar con una remuneración económica los motiva a que sigan realizando sus labores de manera eficiente.

Es de gran importancia fortalecer el sentido de pertenencia, el bienestar y la motivación laboral de los colaboradores, con nuevos lineamientos por parte de las empresas, como tener una comunicación asertiva con los trabajadores, reconocer sus labores y diseñar parámetros o resultados trazados para ascender, esto con el fin de generar importancia a las labores que aporta cada uno de manera diaria; de igual forma brindarles incentivos ya sean pecuniarios o no pecuniarios; logrando así tener un grupo de personas motivadas y más productivos para la compañía.

### **Limitaciones**

Se realizó la recolección de información a los participantes mediante encuesta tipo Likert, sin embargo, las preguntas usadas no representan un test estandarizado, pues fue creado para las necesidades específicas del proyecto, por lo tanto, la eficacia de su análisis no está comprobada por otros estudios ni aprobada por expertos, más que para el presente documento.

La cantidad de la muestra usada en el estudio (15 personas) si bien representa el 90 % de los empleados del área de ventas de compañía Koba de esta región específica, es pequeña referente a la población general del país que cuenta con 11.677 empleados, por lo tanto no representa la opinión de un porcentaje lo suficientemente alto como para sugerir cambios en la políticas organizacionales de la compañía, siendo así los resultados no representa la voz o el sentir de la mayoría, sin embargo, de alguna manera significativa puede dar respuesta a la pregunta de investigación para este proyecto en particular, ya que de acuerdo a los resultados se identifican los factores motivaciones y cuál es su influencia en el ambiente laboral de la muestra seleccionada.

### **Recomendaciones**

- Antes de finalizar deseamos hacer algunas recomendaciones la universidad, de seguir fomentando la investigación a nivel organizacional puesto que, no solo aporta al desarrollo intelectual y profesional del estudiante, sino que, también al de las compañías objeto de estudio y del mismo país, haciendo mejores empresas y mejores empleados.
- Al programa de psicología virtual, de organizar los proyectos con los estudiantes de una misma región o ciudad puesto que mejora la investigación presencial y de campo.
- A la materia de investigación organizacional dar continuidad a los proyectos con maestros expertos en el tema, los que actualmente demuestran fortaleza en la materia.
- A la empresa Koba Colombia; Realizar este tipo de encuestas a por lo menos un 50 % de su población general en el país, pues el identificar los factores motivaciones que afectan o influyen en el empleado puede generar mejores ambientes laborales y por ende mejores resultados en el trabajo realizado por el empleado, mejorar las relaciones entre los



mismos y con sus jefes inmediatos, es importante hacer seguimiento constante a estas variables ya que según nuestros resultados inciden de forma considerable. También se sugiere mejorar la comunicación empleado-jefe inmediato para identificar los factores de riesgo que afectan el clima laboral y/o la motivación para desempeñar sus funciones, expresar sus ideas, de tal forma que se pueda evitar la deserción laboral, lo que normalmente conlleva entrenamientos continuos que pueden afectar la productividad. Por último, definir estrategias que permitan fortalecer el sentido de pertenencia, el bienestar y la motivación laboral de los colaboradores, con base en los lineamientos y políticas de la compañía.

## Referencias bibliográficas

- Castañeda, Y., Betacourt, J., Salazar, N.L. & Mora, A. (2017). Bienestar Laboral y Salud Mental en las Organizaciones. Revista Electrónica Psiconex. Psicología, Psicoanálisis y Conexiones. (pág. 2-12). Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Estrada, J. G. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes. Contribuciones cortas, 72.
- Tiendas D1. (2020) recuperado de <https://d1.com.co/experiencia/>
- Alcaldía municipal de Girardota-Antioquia. Recuperado de <https://www.girardota.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Economia.aspx>
- Andrew, Ch. (2017). Why Do Employees Stay? A Clear Career Path and Good Pay, for Starters. Recuperado de: <https://hbr.org/2017/03/why-do-employees-stay-a-clear-career-path-and-good-pay-for-starters>
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26(2), 157-170.
- Fenalco. (2021). Recuperado de: <https://fenalcoantioquia.com/blog/aumenta-el-desempleoenmedellinenenero2021/#:~:text=En%20el%20trimestre%20noviembre%202020,hab%C3%ADa%20sido%2014%2C5%25>.
- González, P., Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. Tratado de psicología del trabajo, 2, 161-186.

- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75.
- Segredo Pérez AM, García Milian AJ, León Cabrera P, Perdomo Victoria I. Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. INFODIR [Internet]. 2017. Disponible en:  
<http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Patricio Ponce Casapia, Gabriela Nancy Ramos Cárdenas. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Metaquim, Arequipa 2018 (2020)
- Canales Pérez Alexandra Antuane. Bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de la Perla-Callao, 2017. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3194>
- Macarena Jauregui el 8 de junio del 2016 en Administración, La teoría de las relaciones humanas. Disponible en <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-las-relaciones-humanas/#modelo-de-organizacion-de-las-relaciones-humanas>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción General a la Teoría Administrativa*. (5a. ed). Editorial Mc Graw Hill.
- M<sup>a</sup> Esperanza Rivas Cuéllar, Marta López Fernández-Escandón, *Psicología social y de las organizaciones*. 2 edición enero de 2012
- Ordoñez, J. M., Pérez, A. L. & Pulido, A. C. (2020). Diseño de un instrumento de verificación de la mejora del clima organizacional de las universidades a través de

- la modalidad del teletrabajo: un caso comparativo de dos universidades en la ciudad de Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/9925>.
- Franco, (2019). Clima laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores de la empresa.
- Meza, S., Morgan, J. y Díaz, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. Desarrollo Gerencial, 11(1), 9-32. DOI: <https://doi.org/10.17081/dege.11.1>.
- Estudio y plan de mejoras del clima laboral de industria cartonera Ecuatoriana S.A.2019, Aviles Lopez, Jennifer Estefania <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38722>
- La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas, Jorge Vladimir Gonzales Reyes, 2018
- Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing, 2015, Enf. Víctor Contreras, Lic. Katuska Reynaldos G., Enf. Lisbeth Carolina Cardona A.
- Netquest. Calculadora de Muestras. Consultado el 23 de mayo de 2021. Disponible en: <https://www.netquest.com/es/panel/calculadora-muestras/calculadoras-estadisticas>