



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 QUE INCIDEN A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
VENEDORES DE LA EMPRESA BELCORP EN CALI

PRESENTA:

MÓNICA YINETH ORTIZ DORADO, 1722410075
DIANA PATRICIA SALAZAR RÍOS, 1712410122
LUZ KARIME VALENCIA MARÍN, 1621023239
JONNY FERNANDO VARGAS RÍOS, 1521023856
DORISOL VEGA BRICEÑO, 1811022863

SUPERVISOR:

TRIVINO JAIMES JOHANNA MARCELA. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE 2020

Tabla de Contenidos

Resumen.	3
Capítulo 1. Introducción.	4
Descripción del contexto general del tema.	4
Planteamiento del problema.....	5
Pregunta de investigación.	5
Objetivo general.	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación.	6
Capítulo 2. Marco de referencia.	7
Marco conceptual.	7
Marco teórico.	8
Teoría bifactorial:	8
Los de mantenimiento o higiénicos.	8
Factores motivacionales.	8
Teoría motivacional de la expectativa de Vromm:.....	8
Marco Empírico.....	9
Capítulo 3. Metodología.	12
Tipo y diseño de investigación.....	12
Participantes.	12
Instrumentos de recolección de datos.....	13
Estrategia del análisis de datos.....	13
Consideraciones éticas.....	13
Capítulo 4. Resultados.....	14
Discusión.	16
Conclusiones.	18
Limitaciones.....	18
Recomendaciones.....	19
Referencias bibliográficas	19
Anexos.	23

Resumen.

En la presente investigación, abordaremos la satisfacción laboral del “Grupo BELCORP”, dedicados al comercio de productos cosméticos. Convirtiéndose la satisfacción laboral, en el programa de alto interés empresarial, identificados bajo la frase del propietario de Virgin Group “los clientes no son lo primero, los empleados son lo primero. Si cuidas de ellos, ellos cuidarán de tus clientes” (Branson, 2016). lo anterior resalta la importancia y la necesidad de generar satisfacción en los trabajadores. Durante el presente estudio, se plantea la necesidad de conocer el nivel de satisfacción laboral, frente a las relaciones interpersonales, las oportunidades de promoción, y los incentivos de 19 trabajadores que trabaja en el área de ventas de la empresa BELCORP en la ciudad de Cali, Colombia, a través de un estudio de tipo cualitativo y mediante la aplicación de entrevistas estructuradas, obteniendo información para el cumplimiento a los objetivos trazados por el equipo de trabajo, de los cuales se logra obtener que el personal se encuentra con un nivel de satisfacción aceptable en relación a la muestra intervenida, al igual que se logra encontrar casos aislados de percepción contraria que no afecta la satisfacción laboral del equipo de trabajo.

Palabras clave: Satisfacción laboral, relaciones interpersonales, incentivo

Capítulo 1.

Introducción.

Teniendo en cuenta el proceso formativo de los trabajadores al interior de las empresas y su necesidad por crear un ambiente organizacional saludable a sus colaboradores, los directivos a través de personal capacitado han realizado inversiones que permitan alcanzar el equilibrio entre las labores y obligaciones y el respeto por los derechos fundamentales de sus colaboradores, empleando recursos que faciliten llevar a cabo acciones de mejoramiento en la calidad de vida de los funcionarios, tales como; actividades recreo deportivas, celebración de cumpleaños, felicitaciones, reconocimiento del personal destacado, personajes del mes, capacitaciones, charlas educativas y de familia, espacios para sus actividades indispensables como el tema de salud, entre otras.

Charles Littlewood, define desde su percepción el bienestar laboral, con relación a que un individuo tiende a compararse con otras personas que se encuentren a su nivel o superior, determinando sus diferencias frente a los beneficios adquiridos por ambos participantes, los cuales son percibidos equitativos cuando se encuentra el balance de los resultados sobre los insumos. (Ortega Reyes, 2018)

La motivación del personal aporta al compromiso de los trabajadores, la cual se puede ver reflejada a través de diferentes actividades que promuevan el trabajo en equipo integrando ideas y propuestas por parte de los empleados, dando reconocimiento a sus capacidades. Incentivar y crear sentido de pertenencia hace parte de la consolidación del talento humano, conservando esas personas que poseen gran valor y de igual forma evitando la rotación del personal y logrando afianzar sus actividades productivas en la empresa.

Descripción del contexto general del tema.

Esta investigación se enfocará en conocer el nivel de satisfacción laboral con la que cuenta la empresa BELCORP en los empleados del área de ventas en la ciudad de Cali a nivel de las relaciones interpersonales, oportunidades de promoción e incentivos, y a partir de esto llegar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes, en la actualidad

4 de 10 personas creen que la compañía donde laboran no hacen nada para aumentar la satisfacción laboral por otro lado 6 de cada 10 empleados reconocen que su compañía lleva a cabo actividades que ayudan a la satisfacción laboral y el 35% dice que las medidas no son suficientes para sentir plena satisfacción laboral (Anón, 2019). Cali es una de las ciudades de Colombia con el mayor porcentaje de insatisfacción laboral, debido principalmente a los beneficios y prestaciones que le brindan (Tiempo, 2018).

La organización para la cooperación y el desarrollo económico, concluyó que la población evalúa más la satisfacción global que sus sentimientos. En este estudio se pidió que calificaran en una escala de 0 a 10, su satisfacción general y la puntuación fue 7.5. (OCDE, 2017).

Planteamiento del problema

Los trabajadores son el principal recurso y el área de ventas como equipo de trabajo, encaminan sus esfuerzos para lograr la satisfacción laboral en ellos. El desempeñarse con todos los beneficios trae buenas relaciones interpersonales y oportunidades de promoción y este logro conlleva a su satisfacción (Fernández, 2016).

La satisfacción laboral es una variable que está ligada con el bienestar del individuo en su labor, si la calidad de vida laboral no está bien establecida afecta su desempeño, las investigaciones sobre la satisfacción laboral han reconocido la importancia de esta sobre gran variedad de procesos y resultados de la persona y organizaciones, sobresale igualmente las relaciones interpersonales además se ha descubierto que es posible tener resultados destacados y un mejor desempeño, compromiso y cooperación cuando son recompensadas y reconocidas como parte significativa del logro de la organización (Chiang et al. 2010).

Pregunta de investigación.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral frente a las relaciones interpersonales, las oportunidades de promoción y los incentivos de los vendedores en la ciudad de Cali de la empresa BELCORP?

Objetivo general.

Conocer el nivel de satisfacción laboral frente a las relaciones interpersonales, las oportunidades de promoción y los incentivos del personal de vendedores de la empresa BELCORP.

Objetivos específicos.

Indagar de qué manera influye las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los vendedores de la empresa BELCORP.

Describir las oportunidades de promoción que generan satisfacción laboral en los vendedores de la empresa BELCORP.

Determinar el nivel de satisfacción laboral ante los incentivos que se ofrecen a los vendedores de la empresa BELCORP.

Justificación.

En la presente investigación, se aborda el tema de satisfacción laboral. Elemento esencial para el buen ambiente laboral, generando confianza, motivación y aspiraciones laborales en el equipo de trabajo. La carencia de satisfacción laboral al interior de las empresas, significarían trabajadores inconformes, desmotivados para la ejecución de la tarea encomendada, lo que significaría una empresa que no tiene una dirección ni un objetivo claro, lo que desencadenaría malestar en el personal de trabajadores quienes perderían la esencia de la labor realizada y el compromiso autónomo en la empresa.

Se hace necesario la realización del presente estudio en pro de conocer la percepción acerca de satisfacción laboral por parte de los trabajadores de la empresa BELCORP, permitiendo brindar un criterio orientador para mejorar la calidad laboral de sus empleados, aumentando la satisfacción y un auge de prosperidad empresarial a la compañía. (Sánchez & García, 2017)

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

El presente trabajo expone los elementos necesarios para mejorar los procesos de comunicación en el entorno laboral de la empresa BELCORP, logrando contribuir que la organización consiga superar los conflictos con entereza, contando con elementos como la motivación, autoeficacia, objetividad y comunicación asertiva.

La objetividad es la capacidad de considerar los problemas de una forma adecuada, racional y parcial; donde también es importante mencionar la percepción siendo aquella donde se crea conciencia de los hechos y realidades, de esta forma, la objetividad ayuda a minimizar los factores emocionales, pudiendo aclarar la percepción de la realidad (Bureau, 2018).

Con el fin de estimular la motivación y la participación del equipo de trabajo, se debe tener en cuenta sus opiniones y sugerencias, para el mejoramiento de las oportunidades de promoción, las relaciones interpersonales e incentivos; evitar confrontaciones entre los trabajadores y manejar cada situación con asertividad.

En la actualidad, el capital humano es la clave del éxito y un elemento importante en una empresa, toda vez, que se debe llegar a la consecución de mismo objetivo empresarial, en este sentido, el personal de gestión humana será el encargado de generar estrategias para el mejoramiento laboral de los funcionarios, conociendo los procesos psicológicos para la asimilación del cambio, capacidad de liderazgo y participación del personal que integra la empresa en las actividades programadas.

Teniendo en cuenta la importancia de la satisfacción laboral, los trabajadores de la empresa BELCORP demostraran su grado de satisfacción y conformidad respecto a su entorno y condiciones laborales, la calidad de trabajo, productividad y las buenas relaciones interpersonales, de igual forma se hace necesario contribuir a evaluar el comportamiento de los trabajadores, con el fin de seguir generando buen ambiente laboral y trabajo en equipo, alcanzando beneficios y crecimiento de la empresa, igualmente es fundamental brindar un plan de incentivos, lo cual es útil para cualquier empresa; siendo una motivación laboral reconocer su buen desempeño y contar con sus

opiniones para implementar acciones de mejora, conciliar vida laboral y familiar con horarios flexibles, periodos de descanso entre los horarios laborales, bonos, felicitaciones, personajes o grupos del mes, permisos por calamidades, condecoraciones y reconocimientos en público.

En segundo lugar, las posibilidades de promoción, la cual involucra responsabilidades y alcances laborales, tratándose de cargos por perfiles, evaluando la capacidad y el profesionalismo de cada empleado y así poder ubicarlo en el cargo que le compete para un mejor desempeño en la empresa, lo cual, también puede verse reflejado en una mejora económica y productiva.

Marco teórico.

En este marco se busca indagar las teorías de satisfacción que aporten al contexto del cual se está trabajando evidenciando la variedad de teorías con las que se tiene semejanzas, en este ámbito se hará la descripción de dos teorías que son compatibles con la investigación que se ha venido realizado:

- Teoría bifactorial de Herzberg.
- Teoría de las expectativas de Vroom y Poter Lawer.

Teoría bifactorial: Son dos tipo de factores, higiénicos y motivadores (Vera, 2011).

Los de mantenimiento o higiénicos. Este factor que no se enfoca en la motivación del empleado y que cuando no está conduce al empleado a un grave modo de insatisfacción está formado por condiciones necesarias para que el empleado tenga algún grado de satisfacción en el trabajo, lo que quiere decir que las situaciones vinculadas al puesto de trabajo como el salario, las condiciones laborales y la seguridad del empleo.

Factores motivacionales. Se refiere al contenido del puesto que desarrolla, que ayuda a motivar al empleado y cuando se carece de este puede causar falta de satisfacción en el empleado, en este factor está incluido tener un trabajo estimulante, el reconocimiento, los logros, las responsabilidades y los ascensos (Campoy, 2010).

Teoría motivacional de la expectativa de Vromm:

La teoría afirma que todas las personas, son individuos pensantes y con razonamiento, con expectativas sobre el futuro, principalmente se refiere a que al final la motivación de los individuos por el valor que se le dé al rendimiento que brinde su esfuerzo ya sea positivo o negativo multiplicado por la convicción que tengan los esfuerzos que la persona haga brindaran tangiblemente al cumplimiento de la meta.

Fuerza= valencia X expectativas X instrumentabilidad

- Fuerza: intensidad de la motivación de una persona.
- Valencia: intensidad de la preferencia del individuo por un resultado.

Valencia negativa: es cuando el individuo no quiere llegar a la meta.

Valencia positiva: es cuando el individuo si desea llegar a la meta.

Expectativa: la posibilidad del accionar particularmente lleve a la meta esperada.

Instrumentabilidad: la expectativa que se tiene que el rendimiento lleve a ganarse la recompensa que se espera, más específicamente se refiere es a que las organizaciones valoricen el trabajo del individuo y así reciba el reconocimiento adecuado.(Anon, 2008)

Marco Empírico.

Se encontraron hallazgos de diferentes tesis relacionadas con el tema tratado en el desarrollo de esta investigación: La investigación nombrada, “satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A.” Se publicó en el año 2016 en la ciudad de Lima – Perú, tiene como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa mencionada, con una metodología cualitativa con técnicas como la encuesta, análisis documental y observación, se utilizó como instrumento en la encuesta una población de 40 empleados. En las variables de satisfacción laboral, los resultados arrojaron que el 12% de los trabajadores presentan niveles bajos de satisfacción, 19 trabajadores presentan nivel medio que es un 47.5% y para finalizar 9 trabajadores presentan nivel bajo de satisfacción, que es un 22.5%, se concluye que hay una relación moderada entre satisfacción laboral y la productividad, lo que significa el regular desempeño de la labor realizada. (Yeren, 2016).

El siguiente estudio denominado “nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital nacional Albert Sabogal

Sologuren. Essalud.” Se publicó en el año 2016, en Lima - Perú, su objetivo es determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, la metodología es de tipo cuantitativo, se contó con la población de profesionales de enfermería que en total son 67 licenciadas en enfermería, como instrumento se utilizó el cuestionario con escala de Likert, los resultados arrojaron que la satisfacción laboral de las enfermeras es de 77.65%, donde manifestaron estar medianamente satisfechas y solo un pequeño porcentaje están insatisfechas esto llega a preocupar debido a que con ese indicador que se está mostrando deja en evidencia que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y ejecuta su labor solo por cumplir la tarea.(Morales,2016).

El título de esta investigación es “establecer la relación entre motivación y satisfacción laboral del personal de socios de salud Sucursal Perú”, utilizando la teoría bifactorial de Frederick Herzberg y verificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de acuerdo a las dimensiones del instrumento de Font Roja, aplicando estudio descriptivo de observación transversal de tipo relacional, siendo la muestra de 136 operarios pertenecientes a 7 direcciones del organigrama Institucional de SES en febrero y junio del 2016. encontrando el nivel de motivación laboral (promedios entre 46,3% y 57,4), El siguiente estudio nombrando cada variable, se estableció diferentes rangos de puntaje usando una escala de Statones. Las variables se analizaron de forma individual: motivación bajo la teoría de Frederick Herzberg y la satisfacción bajo 7 componentes del cuestionario Font Roja, en conclusión, la relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de baja correlación positiva, el nivel de motivación y satisfacción laboral fue medianamente satisfecho.(Marin y Placencia, 2017)

El siguiente estudio nombrado “ satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Buenos aires”, realizado en el año 2017 en Tarapoto -Perú su objetico es determinar entre satisfacción laboral y productividad de los empleados, se realizó una metodología de enfoque cualitativo, con una población de 85 trabajadores, además como instrumento se utilizó el cuestionario y guía de evaluación y esto dio como resultado que el 37% de los empleados tienen niveles medios de satisfacción , el 16% tienen niveles altos y el 21% tienen niveles bajos, con estos porcentajes se puede concluir que los trabajadores, basándose en las estadísticas no

se encuentran satisfechos debido a que no están de acuerdo con los beneficios que brinda la compañía (Lomas, 2017).

Esta investigación con nombre “relación entre características del ambiente y satisfacción laboral en ICBF”, se publicó en el año 2015 en la ciudad de San Juan De Pasto (Nariño – Colombia), su objetivo general es establecer la relación entre las características del ambiente y la satisfacción laboral en servidores públicos y contratistas de la sede, para esta investigación se utilizó como metodología el paradigma cuantitativo, en cuanto a la población se incluyó servidores públicos y contratistas, los dos grupos pertenecientes a esta institución son 70 personas en total, se utilizó el instrumento para valorar el nivel de satisfacción laboral de los servidores, se eligió el método ergonómico del puesto de trabajo, el cual arrojó en los resultados la variable de satisfacción general, obtuvo una media de 84.1, y valores mínimos de 46 y máximo de 105, se puede decir que los servidores públicos y contratistas de este lugar están conformes respecto a la satisfacción laboral percibida (Gutiérrez, 2015).

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Se utilizó una investigación de enfoque cualitativo, apoyado acuerdo lo expuesto por Strauss y Corbin quienes afirman que, con la investigación cualitativa se pueden obtener hallazgos que no son posibles por otros medios como los estadísticos o cuantificables, como lo es la cotidianidad de las personas, sus emociones, el comportamiento, sus sentimientos, experiencias de vida y el comportamiento organizacional entre otros (Strauss & Corbin, 2002). Lo anterior con un alcance de tipo descriptivo, es un método de investigación que posee una técnica flexible y que realiza simultáneamente la recolección de los datos, abordando como tema principal, el conocimiento de la satisfacción laboral por parte de los vendedores de la empresa BELCORP en la ciudad de Cali.

Participantes.

La población es el conjunto de individuos del cual se podrá obtener datos, indicios e información de relevancia para un investigador en un tema abordado de su interés. (López, 2004), por lo cual el personal que participó de la presente investigación, fueron los trabajadores del área de ventas de la ciudad de Cali de la empresa BELCORP que suman un total de 47 personas, obedeciendo al 100% de empleados, estableciendo como muestra intervenida de 19 personas, siendo esta muestra el 40,42% divididos en 15 personas de género femenino representando un 31,91% en el área de ventas y quienes se desempeñan como asesoras y supervisoras comerciales y, 4 personas de género masculino, representando un 10,63% en el área de ventas y los cuales se desempeñan como Jefe de área, Almacenista y auxiliar de almacén; todos los integrantes del equipo de trabajo se encuentran en el rango de edad de 22 a 37 años de edad, de nacionalidad Colombiana; trabajadores, con un nivel académico básico, tecnológico y profesional, con un estado civil entre casado, soltero y divorciado; Escogidos bajo el tipo de muestreo intencional o de conveniencia.

Instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó una entrevista estructurada compuesta por 18 preguntas de respuesta cerrada y abierta (Ver anexo 1) autoría del personal de alumnos. Donde se abordó las variables: Relaciones interpersonales, oportunidades de promoción e incentivos y reconocimientos recibidos en la empresa BELCORP de la ciudad de Cali; para su ejecución se utilizó llamadas telefónicas, video llamadas a través de la aplicación “Whatsapp” y sólo unas pocas de manera presencial teniendo en cuenta la pandemia mundial COVID-19 y las medidas adoptadas por la empresa para impedir la propagación del virus, cada entrevista tuvo un tiempo estimado de 15 a 20 minutos.

Estrategia del análisis de datos.

Se utilizó como estrategia de análisis de datos, una matriz categorial (Ver anexo 3) que permitió el análisis de los resultados obtenidos de manera organizada, dando respuesta a la pregunta problema mediante la solución de los objetivos de la investigación y la información suministrada por el personal del área de ventas de la empresa BELCORP de Cali referente a la satisfacción laboral percibida.

Consideraciones éticas.

Para la participación del personal voluntario se tuvo en cuenta el diligenciamiento del consentimiento informado (Anexo 2), respetando lo estipulado en la Ley 1090 de 2006, Código Deontológico y Bioético, Título II, disposiciones generales artículo 2o. de los principios generales y la resolución 8430 del 2003 donde se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. título II, de la investigación en seres humanos, capítulo 1, de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos. Respetando los derechos, la identidad, la opinión y la reserva a todos los elementos aportados por las personas participantes de la presente investigación.

Capítulo 4.

Resultados.

En nuestra investigación utilizamos la entrevista estructurada basada en 18 preguntas abiertas con el fin de obtener datos por medio de los vendedores de la empresa BELCORP en la ciudad de Cali (Ver anexo 1), utilizando la estrategia de análisis de datos mediante una matriz categorial (Ver anexo 3). El punto de apoyo de este trabajo parte de la base de la Psicología Organizacional, la cual nos llevó al contexto empresarial y sus vertientes relacionadas para conocer un poco de los aspectos positivos y negativos vistos en las relaciones interpersonales, oportunidades de promoción e incentivos y reconocimientos entre los trabajadores, todo esto buscando conocer el nivel de satisfacción laboral en cada uno de ellos.

A continuación, se realiza una transcripción de los datos más relevantes de las entrevistas aplicadas:

Teniendo en cuenta que nuestro fin primordial es conocer el nivel de satisfacción laboral frente a las relaciones interpersonales y de qué manera influye, el 98% de los encuestados manifestaron que mantienen una buena relación con los demás colaboradores, cumpliendo con sus labores a nivel grupal e individual, especialmente subordinados de género masculino, afirmaron que se siente un ambiente “familiar” en el clima organizacional, ya que en la mayoría del equipo son mujeres; se encontró un ambiente de respeto, amistad y tolerancia entre compañeros y sus jefes dentro y fuera del área de trabajo, manifestando que en su ambiente laboral manejan una buena cordialidad entre jefes y empleados; también se tuvo en cuenta el trabajo en equipo a la hora de realizar tareas específicas presentando buena actitud en el desarrollo de la jornada, así mismo entregando la mejor disposición, generando un ambiente agradable, causando que realicen sus labores de la mejor manera; hay amabilidad y comunidad entre los empleados y también se expresa a los clientes; el 90% de los participantes refirió no mezclar sus problemas personales con los laborales, por lo tanto esto hace que estén más concentrados en sus tareas, siendo esto lo más importante mantener la alegría en el trabajo ya que por ser una empresa de ventas es fundamental conservar una energía positiva y trasmitirle al cliente la misma vibra.

En cuanto a la variable oportunidades de promoción que generan satisfacción laboral en los vendedores de la empresa BELCORP, el 80% de los participantes de la entrevista afirmaron que cuando se presentan dichas oportunidades no se han sentido excluidos de participar en ellas, siempre y cuando se cumple con los requisitos y pasan las pruebas ajustándose al perfil requerido, siendo fundamental la antigüedad que lleven al interior la empresa, esto en el caso de los ascensos, también afirman que cuando desarrollan bien su labor, constantemente reconocen su esfuerzo y los felicitan en público, siendo la gerencia multiplicadora en los diferentes colaboradores o líderes de la misma en reconocer las buenas prácticas de sus empleados, acto que les deja una gran satisfacción; no obstante el 20% expresó que en la sede donde laboran casi no salen vacantes para ser ascendidos, motivo por el cual expresan que buscan más oportunidades para ascensos, de esta manera mejorar su calidad de vida y crecimiento económico. El 20% de ellos, manifestó que no les ha interesado postularse a nuevos ascensos durante el tiempo que llevan laborando.

Finalmente haciendo énfasis en el nivel de satisfacción laboral ante los incentivos que se ofrecen a los vendedores de la empresa objeto de investigación, se encontró que el 100% de los entrevistados hacen mención que la empresa encabezada por los jefes y supervisores, siempre agradece el esfuerzo que cada uno aporta, resaltando la buena labor, y recibiendo constantemente felicitaciones, esto se lleva a cabo en las diferentes reuniones que se presentan, en cuanto a los incentivos los entrevistados resaltan que todos ganan dichos incentivos, según su desempeño, cumplimiento de metas, y dependiendo del cargo; manifestando recibir buenas remuneraciones de índole económica por las metas alcanzadas, pero sólo si cumplen con ellas; también afirmaron que no se ven favoritismos por parte de sus jefes directos en cuanto a esta variante se refiere, hay igualdad de condiciones y todos reciben incentivos de forma equitativa, sienten valorado su aporte a la compañía; los reconocimientos no solo han sido monetarios, también personales; tanto individual como grupal, han recibido comentarios motivadores por parte de sus jefes. el 85% aseguran que los incentivos son buenos y cumplen con sus expectativas, mientras que el 15% de los entrevistados aseveran que les gustaría que incrementaran un poco más

el valor monetario de dichos incentivos, ya que es de gran motivación para su calidad de vida.

Aunque claramente se puede analizar que la mayoría de los resultados son positivos, algunos empleados manifestaron aspectos negativos dentro del clima organizacional tales como:

Relaciones Interpersonales: el 10% de los colaboradores participantes de nuestra entrevista arrojó que se presenta mala actitud por la inclusión de sus vidas personales al ambiente laboral, generando un ambiente un poco tenso, pero manifestando que no pasa todo el tiempo.

Oportunidades de Promoción: el 20% de los entrevistados expresan que son escasas y son para trabajadores antiguos, por lo tanto, los que son nuevos trabajando en la empresa se sienten excluidos ya que no cumplen con los requisitos y perfiles, provocando la ausencia de aspiraciones entre las vacantes internas, además señalan que ni los ascensos ni las convocatorias son tan frecuentes.

Incentivos y Reconocimientos: 15% de los trabajadores manifestaron que desean que las comisiones fueran más amplias ya que, existe cierto grado de inconformidad en esta variante.

Discusión.

En la presente investigación con enfoque cualitativo llevada a cabo por parte de estudiantes de Psicología, tuvo como propósito conocer el nivel de satisfacción laboral frente a las relaciones interpersonales, y de qué manera este influye, además de describir las oportunidades de promoción e incentivos que se ofrecen a los vendedores de la empresa BELCORP.

Después de realizado el proceso de recolección de información se discuten los principales hallazgos de la presente investigación.

Se logró determinar, que el nivel de satisfacción laboral frente a las relaciones interpersonales es superior, teniendo en cuenta que los funcionarios manifiestan ser constantemente reconocidos y felicitados por las labores realizadas diariamente, de igual forma por los logros personales, denotan buen ambiente laboral, trabajan con entusiasmo

y alegría cada día, se aplica la igualdad para todos los empleados, se reconoce la antigüedad y la experiencia de las personas en cada uno de los cargos desempeñados.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, entra en discusión aquellos aspectos convergentes de acuerdo a la teoría bifactorial que utilizamos para el aporte al contexto trabajado, haciendo alusión a los factores motivacionales y los de mantenimiento o higiénicos, los cuales se enfocan en la obtención de reconocimientos, ascensos e incentivos, la empresa BELCORP deja entrever que para la organización el capital humano cumple funciones esenciales, siendo reconocidas con igualdad, lo que conlleva a que todos trabajen por un mismo objetivo, utilizando estrategias efectivas para la satisfacción del personal, de igual forma ayudar a surgir la empresa, logrando posicionarse cada vez más, generando mayor rentabilidad para la empresa.

Estos datos mencionados indican que los empleados de la empresa BELCORP se sienten satisfechos y conformes respecto a las buenas relaciones en su entorno laboral y manifiestan ser felicitados constantemente al momento de ser merecedores por su buena labor dentro de la organización, por lo cual se debe seguir generando ese buen ambiente laboral, y seguir siendo motivados por parte de sus jefes y supervisores; es de anotar que lo anterior mencionado va de la mano con las afirmaciones de la teoría motivacional de las expectativas de Vromm, en donde un componente motivacional hace parte de los esfuerzos entregados por cada colaborador de la empresa.

Teniendo en cuenta la investigación realizada en el presente trabajo, sobre la satisfacción laboral, y partiendo de conocimientos previos de otras investigaciones se pudo identificar relación entre la motivación y la satisfacción laboral, por ejemplo, en la ciudad de San Juan de Pasto (Nariño) utilizaron un método cuantitativo, arrojando características satisfactorias en cuanto al ambiente y la satisfacción laboral en un nivel alto, que indicaba un nivel de satisfacción adecuado en los intervenidos por la investigación. De igual forma en un estudio realizado en Lima Perú, utilizando un cuestionario con escala de Likert, arrojaron resultados satisfactorios muy favorables en cuanto al nivel de satisfacción laboral de un personal de enfermería; mencionando una tercera investigación de un personal sucursal Perú, donde su objetivo fue establecer la relación entre motivación y satisfacción laboral, y utilizando el instrumento de Font Roja,

lograron identificar promedios entre 46,3% y 57,4, denotando un nivel de satisfacción laboral bueno.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, se identificó que la mayor parte de estas investigaciones que enfatizan en el tema de satisfacción laboral, consideran que es de gran importancia contribuir en la motivación del personal, ya que está directamente relacionada con la productividad y el correcto desempeño de los empleados en las diferentes empresas, recibiendo por parte de los colaboradores, un sentimiento de gratitud que conlleva a tener un nivel de satisfacción aceptable para la empresa.

Se puede concluir que, de acuerdo a los resultados arrojados en las entrevistas, el tema motivacional en el entorno laboral genera excelentes expectativas y deja ver una percepción favorable que indican alcanzar las metas propuestas por los trabajadores y por la organización.

Conclusiones.

Al indagar la manera como las relaciones interpersonales afectan la satisfacción laboral, se concluye con base a la información recolectada que, las relaciones creadas en el ambiente laboral, permite establecer conexiones afectivas-laborales que aumentan la satisfacción laboral en el espacio donde se labora.

Es factible afirmar que acuerdo la descripción de las oportunidades de promoción, estas no son las adecuadas para ostentar una satisfacción laboral en todos los colaboradores; sin embargo, los encuestados reconocen la oportunidad de ser promovido acuerdo sus esfuerzos laborales y logros profesionales.

Al determinar cuáles incentivos utiliza la empresa para incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores encuestados, Se logra concluir que los incentivos utilizados en la empresa BELCORP de Cali, no disminuyen la percepción de los trabajadores, por el contrario, son propicios para la automotivación mediante el espíritu competitivo de manera sana en el equipo de trabajo.

Limitaciones.

En la realización de la presente investigación, la principal limitación detectada, fueron los procedimientos de bioseguridad creados por las empresas para la protección

del personal de colaboradores y de la evitación de la propagación del COVID-19, por lo que se recurrió a las herramientas informáticas que tenemos a la mano para poder llegar a ellos y obtener de la mejor manera posible la información, como insumo para el desarrollo de los objetivos trazados.

Recomendaciones.

Se recomienda incluir un plan de trabajo organizacional donde se haga una evaluación periódicamente de aptitudes y capacidades internamente para identificar el nivel de experiencia y conocimiento de los empleados y así ser la primera opción para cuando existan vacantes ayudando a fortalecer el reclutamiento interno.

Adicional una encuesta trimestral que permita medir la satisfacción laboral que tienen los empleados de la empresa BELCORP de la ciudad de Cali, y poder identificar oportunamente si hay aceptación o no, ayudando a aumentar la motivación y la mejora de la satisfacción laboral.

Referencias bibliográficas

Anon. 2008. *Motivación de personal*. Editorial Vértice.

Anon. 2019. “*Satisfacción laboral mundial*.” GestionRH. Retrieved September 24, 2020 (<https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>).

Branson, R (18 de Agosto de 2016). Digifact. Obtenido de Digifact Web site:
<http://revista.digifact.com.mx/articulos/2016/08/18/10-frases-de-richard-branson-para-sus-mas-de-50000-empleados-alr>.

Campoy’, Daniel Mateo. 2010. *Cómo Gestionar Y Planificar Un Proyecto en la Empresa*. Ideas propias Editorial S.L.

Cardoza Sernaqué, M. A., Hidalgo Salinas, L., Peña Romero, J., Torres Solano, C. (2019). *Satisfacción con la Vida y Satisfacción Laboral*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021>

Chiang, Margarita, María José Martín Rodrigo, and Antonio Núñez Partido. 2010. *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Univ Pontificia Comillas.

EL TIEMPO. (1 de Mayo de 2018). EL TIEMPO Casa editorial. Obtenido de Sitio Web de EL TIEMPO: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>

Fernández, I. (2016). *Felicidad Organizacional: Cómo Construir Felicidad en el Trabajo* (Tercera Edición). Chile: G. Zeta.

- Gutiérrez, Fernando Rodríguez. 2015. “*Características del ambiente y satisfacción laboral.*” 68.
- Ley 1090. (6 de Septiembre de 2006). Código Deontológico y Bioético. Bogotá.
- Lomas, Roni. 2017. “Satisfacción Laboral y Su Relación Con La Productividad de Los Trabajadores de La Municipalidad de Buenos Aires.” Retrieved November 1, 2020
- López, P. L. (2004). *Población, muestra y muestreo*. Punto Cero, 69-74.
- Marin Samanez, Helen Stephani, and Maritza Dorila Placencia Medina. 2017. “*Motivación y Satisfacción Laboral Del Personal de Una Organización de Salud Del Sector Privado.*” *Horizonte Médico (Lima)* 17(4):42–52. doi: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- Morales, Elizabeth. 2016. “*Nivel de Satisfacción Laboral Del Profesional de Enfermería En El Servicio de Centro Quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Essalud.*” Retrieved October 30, 2020 (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5483/Morales_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Organización para la cooperación y el desarrollo económico. (2017). OCDE. Obtenido de Sitio Web de OCDE: <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/topics/life-satisfaction-es/>
- Ortega Reyes, A. O. (2018). *Cápsulas de Psicología Organizacional; Reflexiones desde la investigación y el diagnóstico en las organizaciones*. México: Plaza y Valdés.

Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 71-78.

Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Vera, José María Acosta. 2011. *Dirigir: Liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones?* ESIC Editorial.

Yeren, Yessenia. 2016. “*Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa klaus.*” Retrieved October 28, 2020

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>.

Anexos.

Anexo 1: Entrevista estructurada de Satisfacción laboral.

Entrevista estructurada Satisfacción Laboral


Realice un acercamiento amistoso y agradable con el entrevistado, con el fin de obtener información de interés para la investigación acerca de los siguientes apartados, así:

Relaciones Interpersonales
1) ¿Considera que la relación con sus compañeros de trabajo es negativa? Porque?
2) ¿Sus jefes y compañeros inician las labores con la mejor disposición? Porque?
3) ¿Sus compañeros de trabajo, tienen mala disposición para la jornada laboral? Porque?
4) ¿Se siente un ambiente agradable durante la jornada laboral? Porque?
5) ¿Cuando llega a su lugar de trabajo, siente un ambiente pesado? Porque?
6) ¿Sus compañeros de trabajo sonríen en el trabajo? Porque?

Oportunidades de Promoción
1) ¿Se siente excluido en las vacantes de la empresa? Porque?
2) ¿El trabajo realizado es sinónimo de reconocimiento en su cargo? Porque?
3) ¿Las oportunidades para ascender son escasas en su lugar de trabajo? Porque?
4) ¿Para los ascensos se tiene prioridad en los trabajadores de la empresa? Porque?
5) ¿Su trabajo es demeritado al momento de aspirar a un ascenso? Porque?
6) ¿Se reconoce la antigüedad empresarial para las futuras promociones? Porque?

Incentivos y Reconocimientos
1) ¿Es menospreciado su esfuerzo laboral? Porque?
2) ¿Se reconoce el esfuerzo al interior de la empresa por parte de los jefes? Porque?
3) ¿Los jefes o superiores no reconocen el esfuerzo de sus trabajadores? Porque?
4) ¿Es felicitado por destacarse en las actividades del trabajo? Porque?
5) ¿El acceso a los incentivos es solo para los cercanos al superior? Porque?
6) ¿Los reconocimientos que le otorgan, cumplen sus expectativas? Porque?

Anexo 2: Consentimiento informado.

 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Título del estudio: Factores de bienestar laboral que inciden a la satisfacción laboral en los vendedores de la empresa BELCORP en Cali.

Investigadores: Mónica Yineth Ortiz Dorado
Diana Patricia Salazar Ríos
Luz Karime Valencia Marín
Jonny Fernando Vargas Ríos
Dorisol Vega Briceño

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa BELCORP. El objetivo general de la investigación es conocer el nivel de satisfacción laboral frente a las relaciones interpersonales, las oportunidades de promoción y los incentivos del personal de vendedores de la empresa BELCORP en la ciudad de Cali.

Posibles beneficios


Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en una investigación sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

 POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	MIEMBRO DE LA RED ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	
		PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre la investigación que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, denominada “Factores de bienestar laboral que inciden a la satisfacción laboral en los vendedores de la empresa BELCORP en Cali.”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta investigación no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Anexo 3: Matriz categorial

CATEGORIAS	IDEAS SUSTENTADORAS
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Mantienen una buena relación con los demás colaboradores. • Buena actitud en el desarrollo de la jornada. • Mantener la alegría en el trabajo ya que, por ser una empresa de ventas es fundamental conservar la energía positiva para así mismo, transmitirle al cliente la misma vibra. • Fue resaltado el género femenino, ya que predomina por sobre el masculino, tanto que lo califican como un ambiente más “familiar”. • Se observó un ambiente de cordialidad, respeto y compañerismo entre jefes y trabajadores dentro y fuera de la empresa.
Oportunidades de promoción	<ul style="list-style-type: none"> • No se han sentido excluidos. • Constantemente reconocen su esfuerzo y los felicitan en público. • Deja una gran satisfacción. • Faltan vacantes por la constancia de oportunidades internas para ascensos. • Manifestaron que predomina la antigüedad al interior de la empresa para aspirar a los ascensos, si tiene el perfil o capacitación.
Incentivos y reconocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa agradece siempre el esfuerzo de cada uno, ya que sus jefes inmediatos tienen en cuenta la labor de cada uno. • Todos ganan comisiones muy satisfactorias. • Cumple con sus expectativas. • Incrementar el valor de incentivos. • Hay igualdad de condiciones al momento de resaltar logros a sus empleados.

Producto Multimedia:

Plataforma Youtube

<https://youtu.be/ABKsKbaBIpY>

Plataforma One Drive

<https://poligran->

[my.sharepoint.com/:v:/g/personal/jfvargas2_poligran_edu_co/ETG1biEP-hpAgq3toPzWHf0BTUpnXXgE32QSZr6ZOTOYZg?e=cGUSIp](https://poligran-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/jfvargas2_poligran_edu_co/ETG1biEP-hpAgq3toPzWHf0BTUpnXXgE32QSZr6ZOTOYZg?e=cGUSIp)