

**FACTORES MOTIVACIONALES QUE INCIDEN EN EL
CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE
GESTIÓN Y SERVICIO EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE
BARRANQUILLA**

Estudiante (es)

KEILIS ADRIANA ESTRADA MARTÍNEZ

MANUEL JOSÉ PIMIENTA ROMERO

Tutor(es)

ENOHEMIT OLIVERO

RESUMEN

El propósito de nuestro proyecto se basa en analizar aquellos factores motivacionales que inciden el clima laboral de la empresa Gestión y Servicio Empresarial de la Ciudad de Barranquilla y como estos factores se encuentra afectando el entorno de sus colaboradores el cual descende su productividad y rendimiento, por eso nuestro objetivo es identificar qué factores se están presentando en la empresa Gestión y Servicio y porque sus colaboradores se encuentran insatisfechos en sus labores cotidianas, estudiaremos y mencionaremos algunos autores que nos permitirán comprender más a fondo la importancia de la

motivación, comportamiento, entorno, trabajo en equipo, tipos de clima, tipos de motivación etc., factores que influyen en el desempeño y pasión al trabajo y por ultimo y no menos importante la comunicación interna.

Nos enfocaremos en estudiar y analizar la percepción del clima laboral en la empresa Gestión y Servicios mediante el instrumento de encuesta a todos los colaboradores, así mismo se analizó el clima organizacional de la organización Gestión y Servicios, a través de un instrumento de medición (encuesta) el cual se aplicó a los colaboradores del área de contratación, nomina, y auxiliar contable, a través de la aplicación Google forms, la cual arroja resultados por medio de dos variables de estudio: motivación y tipos de clima, de las que se realiza un análisis descriptivo.

En este mismo sentido, nuestra primera variable que se somete al análisis es la motivación laboral, que nos permite identificar y analizar que es la fuerza que fomenta al colaborador a hacer determinados compromisos o comportamientos para la obtención de los objetivos de la organización de manera positiva y amena.

Así mismo la retribución económica que por sí sola no es suficiente fuente de motivación laboral, el trabajador espera obtener además un sueldo emocional, que tenemos la posibilidad de conceptualizar como toda retribución que obtiene el trabajador distinto del dinero. El reconocimiento por los mejores y compañeros, el impulso del sentimiento de soberanía y responsabilidad del trabajador, son primordiales fuentes de motivación. Las organizaciones tienen que invertir en dichos

componentes, que involucran bajos costes e incremento de la motivación del trabajador. Un empleado motivado buscará el logro de sus fines para lograr sus expectativas, y paralelamente aquellos fines que van a ser los de la organización, incrementando la productividad de esta.

Posteriormente como segunda variable sometida a prueba es el clima laboral, el cual según Davis y colb (1999) podemos mencionar que esta estrechamente ligado con el resultado de la motivación que tenga cada colaborador, ya que es aquel escenario y/o situación en la que se enfrenta el individuo y dependiendo de esta se tiene como consecuencia un clima laboral positivo o negativo en la organización.

Finalmente, esto permitirá implementar algunas recomendaciones y plan de mejoramiento que permita a la organización conocerlas, estudiarlas y llevarlas a cabo, para que el clima laboral sea óptimo y mantenga un entorno satisfactorio, para lograr los objetivos y metas planteadas por la compañía, buscando el mejoramiento y crecimiento de esta, y así llegar a que los colaboradores aumenten su productividad, satisfacción y rendimiento de sus tareas.

Los resultados del instrumento implementado nos permitieron dar recomendaciones que promuevan el crecimiento de la empresa Gestión y Servicios.

Antecedentes:

Resulta importante, hacer un recorrido en la línea del tiempo brevemente, por las averiguaciones e investigaciones elaboradas sobre el asunto a tratar. En este

punto, es importante resaltar la relevancia que tiene un buen clima laboral y los factores motivacionales, para el buen desarrollo y desenvolvimiento tanto del recurso humano, como para el éxito de la propia organización, es por esto por lo que se han realizado investigaciones que evidencian la incidencia de lo antes mencionando dentro de los lugares de trabajo, cabe resaltar que se han encontrado investigaciones donde se abordan ambos temas.

Por esta razón el clima laboral y la motivación se han convertido en uno de los aspectos a considerar en los últimos tiempos, distintos investigadores han planteado diversas variables que determinan las características propias de una organización.

De acuerdo con lo anterior, en diversos estudios propuestos y ejecutados por investigadores interesados en abordar el tema de clima laboral y motivación se ha encontrado que estos actúan como un intermedio para entrelazar los aspectos inciden dentro de estos dos temas, se tomaran como referencias estudios internacionales y nacionales.

Es así como, Lawlwe y sus colaboradores en (1974) mencionan que los procesos organizacionales como por ejemplo dar más autonomía a los empleados, mejores capacitaciones para buenas relaciones interpersonales influyen en la motivación y satisfacción de sus empleados tanto como en su desempeño.

Por otra parte, un estudio descrito por Likert (1992) consideró el clima como una variable que influía en programas de capacitación o adiestramiento gerencial, el manejo y la satisfacción gerencial. Likert concibe esta variable como el reflejo del estado interno de una organización ejemplificando la motivación, las reacciones, las

metas de rendimiento, la efectividad de la comunicación y toma de elecciones, esta variable constituye un proceso importante en las empresas de una compañía.

Así mismo Brunet (1992) en sus estudios revela resultados que proporcionan y guardan una relación el clima laboral, la motivación y productividad atribuyendo estos términos con la eficacia organizacional de una empresa, asimismo se encontró que el clima laboral se puede interrelacionar con las características formales de la organización y el factor específico del individuo, entre ambos aspectos ocurre la evaluación subjetiva del ambiente como también por los elementos objetivos y reales que lo integran.

Gaoit (1995) hizo un diagnóstico del clima gremial de la clínica Sucre C. A, el objetivo de este análisis ha sido diagnosticar las propiedades del clima laboral en la organización clínica ubicada en el municipio Maracaibo.

La investigación ha sido de tipo descriptivo de campo, la población objeto de análisis la constituyeron 28 empleados de zonas administrativas, para recabar la información el análisis se sustentó por medio de encuestas que usaron como herramienta para obtener la información elemental, finalmente los resultados fueron analizados por medio de estadísticas descriptivas esta señalaron que habían tendencias convenientes en los indicadores, se identificó el clima laboral como buena interacción grupal, que hacía parte la motivación, la comunicación, componentes emotivos, recompensas y trabajo en grupo.

De tal manera que Romero (1995) realizó una investigación con relación al diagnóstico del clima laboral en el Banco de Occidental de descuento, Agencia

Delicias Norte, Maracaibo estado de Zulia. Su investigación se determina descriptiva y de campo.

Así mismo Bustamante (2013) trabajó el clima de comunicación, la motivación y la satisfacción en el proceso de atención primaria en Colombia, en donde encontró que a partir del clima de comunicación se busca relacionar sus resultados con la motivación dentro del ámbito laboral, definida actualmente como el proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia los objetivos esperados, y con la satisfacción laboral como parte de una buena administración laboral y que se da a partir de asuntos como el reto que implica el trabajo, el sistema de retribuciones, clima laboral y aspectos físicos en el trabajo.

Finalmente fueron estudiados con estadísticas descriptivas, y se obtuvo que el clima laboral cuenta con variedad de fortalezas organizacionales como lo son identificación del clima, el grado de conformidad, su comunicación, posteriormente la estructuración de metas, el trabajo en equipo y por último la presión en el trabajo.

Objetivos:

Objetivo general

Determinar los factores motivacionales que inciden en el Clima laboral de los colaboradores de Gestión y Servicio Empresarial en la Ciudad de Barranquilla.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual del clima laboral en la empresa Gestión y Servicio Empresarial en la Ciudad de Barranquilla.
- Caracterizar los factores motivacionales presentes en la Organización Gestión Y Servicio Empresarial de la Ciudad de Barranquilla.
- Proponer un plan de mejoramiento acorde con las necesidades encontradas en el diagnóstico y dirigido a mejorar el clima de Gestión y Servicio Empresarial

Materiales y Métodos:

Dentro de esta investigación se utilizó como material una encuesta realizada por Google Forms de acuerdo a 10 preguntas cerradas basándonos en la escala Likert para la recolección de datos y resultados finales.

Resultados: Para realizar el diagnóstico actual del estado del clima organizacional de la Organización Gestión y Servicio Empresarial como se parte de uno de nuestros objetivos, se parte de la encuesta aplicada al personal que conforma la organización, con el fin de evaluar aquellos factores motivacionales. Los datos recopilados se midieron en base a la escala de Likert como se ejemplifica a continuación 5 es Totalmente de acuerdo o Siempre, 4 De acuerdo, 3 No estoy seguro, 2 En desacuerdo, 1 Totalmente en desacuerdo.

Los hallazgos encontrados en la encuesta de acuerdo a las variables reflejan que existen problemas en el clima laboral de Gestión y Servicios, se evidencia

insatisfacción con un porcentaje alto de 90% de los colaboradores del área administrativa que conforman la organización, dentro de los motivos más destacados se encuentran los problemas de comunicación, inconformidad con el trabajo en equipo, e inseguridad dentro de las instalaciones, a pesar que el 10% está de acuerdo es importante que la organización identifique aquellos porcentajes dicen que no.

Es importante resaltar que el clima laboral, como lo menciona Davis y colb (1999) que el clima de una buena organización influye en el grado de satisfacción y productividad de la empresa, para así lograr la consecución de los objetivos personales y empresariales.

Segundo caracterizar los factores motivacionales presentes en la Organización Gestión Y Servicio Empresarial, se encuentran en los hallazgos encontrados de las encuestas que aquellos factores que inciden en la motivación para un clima laboral son el salario, el trabajo en equipo, reconocimiento dentro de la empresa, el cual se encontró que el 80% considera que es importante la retribución económica ya que el dinero logra motivar a un trabajador para que tenga sus necesidades básicas o primarias cubiertas.

El reconocimiento dentro de la empresa, el cual reconocimiento deberá ser proporcional al trabajo que se desarrolle para seguir motivado y teniendo un balance en el clima laboral, con un 70% podemos mencionar que los colaboradores reiteran que es necesario el reconocimiento como factor motivacional.

Finalmente se busca proponer un plan de mejoramiento acorde con las necesidades encontradas en el diagnóstico y dirigido a mejorar el clima de Gestión y Servicio Empresarial, el cual se busca mejorar aquellos factores motivacionales que inciden en el clima laboral.

Conclusiones:

En conclusión, podemos mencionar basándonos en los resultados que los factores motivacionales como la satisfacción, integración, reconocimiento, comunicación, trabajo en equipo, inciden directamente en el clima laboral de los colaboradores.

El clima organizacional juega un papel de vital importancia para la consecución de los objetivos de la organización, por tal razón, los colaboradores de Gestión y Servicios consideran que la remuneración económica, el trabajo en equipo, la insatisfacción son factores y/o pilares importantes para mantener un buen clima.

Esta investigación dejó en evidencia datos de que cuando el salario se ve como justo, con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de los trabajadores, favorecen la satisfacción, y en este sentido, por lo tanto, su calidad y eficiencia en el trabajo son óptimas.

El descontento en relación con los superiores es evidente, más aún en el canal de comunicación interno, ya que lo perciben inadecuado y sin respuestas algunas, lo anterior provoca una gran incomunicación y falta de consideración para con ellos.

Finalmente, en la actualidad las organizaciones deben despertar cada vez más por tener colaboradores motivados, satisfechos y productivos, sus directivos de estas empresas deben procurar no dar causa de insatisfacción laboral, ya que es de conocimiento propio que trae consecuencias negativas en su organización.

Palabras clave: Clima laboral, Productividad, Satisfacción, Motivación.

ABSTRACT

The purpose of our project is based on analyzing those motivational factors that affect the work environment of the company Management and Business Service of the City of Barranquilla and how these factors are affecting the environment of its employees, which decreases their productivity and performance, for That is why our objective is to identify what factors are presenting in the Management and Service company and because its collaborators are dissatisfied in their daily work, we will study and mention some authors that will allow us to better understand the importance of motivation, behavior, environment, teamwork, types of climate, types of motivation, etc., factors that influence performance and passion for work, and last but not least, internal communication.

We will focus on studying and analyzing the perception of the work environment in the company Gestión y Servicios through the survey instrument to all collaborators, likewise the organizational climate of the organization Management and Services was analyzed, through a measurement instrument (survey) which was applied to employees in the area of recruitment, payroll, and accounting assistant,

through the Google forms application, which yields results through two study variables: motivation and types of climate, of which it is carried out. a descriptive analysis.

In this same sense, our first variable that is subjected to analysis is work motivation, which allows us to identify and analyze what is the force that encourages the collaborator to make certain commitments or behaviors to obtain the objectives of the organization in a positive way. and pleasant.

Likewise, the economic remuneration that by itself is not a sufficient source of work motivation, the worker also expects to obtain an emotional salary, which we have the possibility of conceptualizing as any remuneration that the worker obtains other than money. Recognition by the best and colleagues, the impulse of the feeling of sovereignty and responsibility of the worker, are essential sources of motivation.

Organizations have to invest in these components, which involve low costs and increased worker motivation. A motivated employee will seek the achievement of their goals to achieve their expectations, and in parallel those goals that are going to be those of the organization, increasing its productivity.

Subsequently, the second variable tested is the work environment, which according to Davis and colb (1999) we can mention that it is closely linked to the result of the motivation that each collaborator has, since it is that scenario and/or situation in which the individual faces and depending on this, a positive or negative work environment in the organization results.

Finally, this will allow the implementation of some recommendations and an improvement plan that allows the organization to know them, study them and carry them out, so that the work environment is optimal and maintains a satisfactory environment, to achieve the objectives and goals set by the company, seeking the improvement and growth of this, and thus get employees to increase their productivity, satisfaction and performance of their tasks.

The results of the implemented instrument allowed us to give recommendations that promote the growth of the Management and Services company.

Background:

It is important to take a brief tour of the timeline, through the investigations and investigations carried out on the matter to be dealt with. At this point, it is important to highlight the relevance of a good work environment and motivational factors, for the good development and development of both human resources and the success of the organization itself, which is why research has been carried out that show the incidence of the aforementioned within the workplace, it should be noted that research has been found where both issues are addressed.

For this reason, the work environment and motivation have become one of the aspects to consider in recent times, different researchers have raised various variables that determine the characteristics of an organization.

According to the above, in various studies proposed and carried out by researchers interested in addressing the issue of work environment and motivation, it has been found that these act as an intermediate to intertwine the aspects that

affect these two issues, international studies will be taken as references. and nationals.

This is how, Lawlwe and his collaborators in (1974) mention that organizational processes such as giving more autonomy to employees, better training for good interpersonal relationships influence the motivation and satisfaction of their employees as well as their performance.

On the other hand, a study described by Likert (1992) considered the climate as a variable that influenced training programs or managerial training, management and managerial satisfaction. Likert conceives this variable as a reflection of the internal state of an organization, exemplifying motivation, reactions, performance goals, the effectiveness of communication and decision-making, this variable constitutes an important process in the companies of a company.

Likewise, Brunet (1992) in his studies reveals results that provide and maintain a relationship between the work environment, motivation and productivity, attributing these terms with the organizational effectiveness of a company, it was also found that the work environment can be interrelated with the formal characteristics of the organization and the specific factor of the individual, between both aspects occurs the subjective evaluation of the environment as well as by the objective and real elements that integrate it.

Gaoit (1995) made a diagnosis of the union climate of the Sucre CA clinic, the objective of this analysis has been to diagnose the properties of the work climate in the clinical organization located in the Maracaibo municipality.

The research has been of a descriptive field type, the population under analysis was made up of 28 employees from administrative areas, to collect the information the analysis was supported by means of surveys that were used as a tool to obtain elementary information, finally the results were analyzed Through descriptive statistics, they indicated that there were convenient trends in the indicators, the work environment was identified as good group interaction, which included motivation, communication, emotional components, rewards and group work.

In such a way that Romero (1995) carried out an investigation in relation to the diagnosis of the work environment in the Banco de Occidental de discount, Agencia Delicias Norte, Maracaibo state of Zulia. His research is determined descriptive and field.

Likewise, Bustamante (2013) worked on the communication climate, motivation, and satisfaction in the primary care process in Colombia, where he found that from the communication climate, it is sought to relate its results with motivation within the work environment, defined currently as the process that activates, guides, energizes and maintains the behavior of individuals towards the expected objectives, and with job satisfaction as part of good labor administration and that occurs from issues such as the challenge that work implies, the remuneration system, work environment and physical aspects at work.

Finally, they were studied with descriptive statistics, and it was found that the work environment has a variety of organizational strengths such as identification of

the climate, the degree of conformity, its communication, later the structuring of goals, teamwork and finally the pressure at work.

Objective:

General objective

Determine the motivational factors that affect the work environment of Management and Business Service collaborators in the City of Barranquilla.

Specific objectives

- Diagnose the current state of the work environment in the company Management and Business Service in the City of Barranquilla.
- Characterize the motivational factors present in the Business Management and Service Organization of the City of Barranquilla.
- Propose an improvement plan in accordance with the needs found in the diagnosis and aimed at improving the Management and Business Service climate

Materials and Methods:

Within this research, a survey was used as material for the collection of data and final results.

Results:

Results: To carry out the current diagnosis of the state of the organizational climate of the Management and Business Service Organization as part of one of our objectives, we start from the survey applied to the personnel that makes up the organization, in order to evaluate those motivational factors. The data collected was

measured based on the Likert scale as exemplified below: 5 is Strongly Agree or Always, 4 Agree, 3 Not Sure, 2 Disagree, 1 Strongly Disagree.

The findings found in the survey according to the variables reflect that there are problems in the work environment of Management and Services, dissatisfaction is evident with a high percentage of 90% of the employees of the administrative area that make up the organization, within the reasons more Outstanding are communication problems, disagreement with teamwork, and insecurity within the facilities, despite the fact that 10% agree, it is important for the organization to identify those percentages that say no.

It is important to highlight that the work environment, as mentioned by Davis and colb (1999) that the climate of a good organization influences the degree of satisfaction and productivity of the company, in order to achieve the achievement of personal and business objectives.

Second, to characterize the motivational factors present in the Business Management and Service Organization, they are found in the findings of the surveys that those factors that affect the motivation for a work environment are salary, teamwork, recognition within the company, which found that 80% consider that economic compensation is important since money manages to motivate a worker to have their basic or primary needs covered.

The recognition within the company, which recognition must be proportional to the work that is developed to remain motivated and having a balance in the work environment, with 70% we can mention that the collaborators reiterate that recognition is necessary as a motivational factor.

Finally, it seeks to propose an improvement plan in accordance with the needs found in the diagnosis and aimed at improving the Management and Business Service climate, which seeks to improve those motivational factors that affect the work environment.

Conclusions:

In conclusion, we can mention based on the results that motivational factors such as satisfaction, integration, recognition, communication, teamwork, directly affect the work environment of employees.

The organizational climate plays a vitally important role in achieving the objectives of the organization, for this reason, Management and Services employees consider that economic remuneration, teamwork, and dissatisfaction are important factors and/or pillars for maintain good weather.

This research evidenced data that when the salary is seen as fair, based on job demands, the individual's skill level and the workers' salary standards, they favor satisfaction, and in this sense, therefore, Therefore, their work quality and efficiency are optimal.

The discontent in relation to the superiors is evident, even more so in the internal communication channel, since they perceive it as inadequate and without

any answers, the above causes a great lack of communication and lack of consideration for them.

Finally, at present organizations must wake up more and more to have motivated, satisfied and productive collaborators, their directors of these companies must try not to cause job dissatisfaction, since it is their own knowledge that brings negative consequences in their organization.

REFERENCIAS

1. Aguado, D. (2013). Motivación y Reconocimiento - Investigador en Gestión del Talento. Responsable de CAMTO. IIC. Talento Humano, 2.
2. Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2008). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Naucalpan - Juárez (México): Pearson.
3. Chiaventato, I. (2001). Administración y proceso administrativo - Tercera Edición . Bogotá: McGraw-Hill. 7
4. Coulter, M., & Robbins , S. (2010). Administración . México: Pearson Educación.
5. Davis, K., & Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo . New York: McGraw-Hill Interamericana.

6. García Solarte, Mónica (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, (42),43-61. ISSN: 0120-4645. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

7. Naranjo Herrera, Cristhian, & Paz Delgado, Alba Lucía, & Marín Betancur, Sandra Milena (2015). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud(IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Universidad & Empresa, 17 (28),105-126.[fecha de Consulta 27 de Febrero de 2022]. ISSN: 0124-4639. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187243060006>

8. Más, J. L. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36.

Disponible en:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/9692/8498>

9. Manosalvas Vaca, Carlos Anibal, & Manosalvas Vaca, Luis Oswaldo, & Nieves Quintero, Jorge (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis riguroso de su relación. *AD-minister*, (26),5-15. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>

10. (Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., & Rozo Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud.

Disponible:

<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivación%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=>

11. Olaz, Ángel (2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (56),1-35.[fecha de Consulta 28 de Febrero de 2022]. ISSN: . Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>

12. Huichi Quequejana, N. C. (2019). Motivación laboral.

13. M., P. V. (2010). Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo. Madrid (España): Esic.

14. Mollá, A. M. (10 de Octubre de 2013). Euroresidentes.com. Obtenido de Motivación Pasión por la vida:
<http://motivacion.euroresidentes.com/2013/09/motivacion-empresarial.html>

spina Rodríguez, J. (2006). La motivación, motor del aprendizaje. *Revista ciencias de la salud*, 4(2), 158-160.

15. Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., & Roza Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud.