



**MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
CONFITERÍA DE LA COSTA DE LA CIUDAD DE SINCELEJO.**

**INTEGRANTES**

**FRANCISCO NOVOA MENDEZ**

**JOSE SALCEDO MANJARREZ**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**OPCIÓN DE GRADO III**

**SINCELEJO**

**2020**

**MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
CONFITERÍA DE LA COSTA DE LA CIUDAD DE SINCELEJO.**

**INTEGRANTES**

**FRANCISCO NOVOA MENDEZ**

**JOSE SALCEDO MANJARREZ**

**PRESENTADO A:**

**DIANA ESTHER ALVAREZ CONTRERAS**

**Magister en Administración y Dirección de Empresas**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**OPCIÓN DE GRADO III**

**SINCELEJO**

**2020**

**HOJA DE APROBACIÓN TRABAJO FINAL**

**OPCIÓN DE GRADO III**

NOMBRE DEL PROYECTO

**MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
CONFITERÍA DE LA COSTA DE LA CIUDAD DE SINCELEJO.**

**DOCENTE TUTOR:**

**DIANA ESTHER ALVAREZ CONTRERAS**

INTEGRANTES

**FRANCISCO NOVOA MENDEZ**

**JOSE SALCEDO MANJARREZ**

INTEGRANTES DEL JURADO

**KARINA JIMENEZ LYONS**

CALIFICACIÓN

**3.7**

**(Tres Punto Siete)**

FECHA DE APROBACIÓN

**27/05/2020**

**MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
CONFITERÍA DE LA COSTA DE LA CIUDAD DE SINCELEJO.**

**WORK MOTIVATION IN THE WORKERS OF THE COMPANY CONFITERÍA DE LA  
COSTA IN THE CITY OF SINCELEJO.**

Autores:

Francisco Novoa Méndez<sup>1</sup>

José Salcedo Manjarrez<sup>2</sup>

**Resumen**

El presente artículo, Motivación laboral en los trabajadores de la empresa Confitería de la Costa de la ciudad de Sincelejo, tuvo como propósito principal la identificación y análisis de los factores asociados a la motivación laboral en dicha empresa, toda vez que los trabajadores asumen el riesgo psicosocial laboral. Lo anterior fue posible gracias a un diseño cualitativo de tipo descriptivo y con la aplicación de un cuestionario para la identificación de la motivación laboral, aplicado a seis (6) trabajadores (total de los mismos) de la Dulcería de la Costa. Como resultado más relevante se encuentran factores positivos y negativos frente a los niveles de motivación laboral, sin embargo, existen inconformidades en lo salarial, el volumen de trabajo y la falta de capacitación. Como conclusión se tiene que la motivación laboral presente en los trabajadores es aceptable, no obstante, las condiciones físicas y sobrecarga laboral, así como también la falta de desarrollo del talento humano, sin aspectos a mejorar en la entidad.

---

<sup>1</sup> Estudiante Noveno Semestre, Programa de Administración de Empresas, Sincelejo

<sup>2</sup> Estudiante Noveno Semestre, Programa de Administración de Empresas, Sincelejo

*Palabras claves:* Motivación laboral, ambiente laboral, factores, riesgos psicosociales.

## **Abstract**

This article, Work motivation in the workers of the Confitería de la Costa Company in the city of Sincelejo, had as its main purpose the identification and analysis of the factors associated with work motivation in said company, since the workers assume the risk psychosocial work. This was possible thanks to a descriptive qualitative design and the application of a questionnaire to identify work motivation, applied to six (6) workers at Dulcería de la Costa. As a more relevant result, there are positive and negative factors in relation to the levels of work motivation, however, there are disagreements in terms of salary, work volume and lack of training. As a conclusion, the work motivation present in the workers is acceptable, however, the physical conditions and work overload, as well as the lack of development of human talent, with no aspects to improve in the entity.

Key words: Work motivation, work environment, factors, psychosocial risks.

## **1. Introducción**

La motivación como categoría psicológica ocupa un espacio importante en el día a día de los individuos y los grupos, pues esta explicada como fuerza que mueve

a hacer o evitar estímulos, dentro de los cuales está el trabajo.

El mundo del trabajo, constituido por el talento humano, sus relaciones y el ambiente laboral, generan sin duda una compleja

interacción entre capacidades y destrezas y exigencias o estándares de competencia laboral esperados; de esta forma las organizaciones generan sus propias presiones a quienes las conforman, por cuenta de funciones operativas o calificadas que retan al individuo día a día. El presente estudio, centra su interés en la motivación laboral por parte de los trabajadores de la Dulcería de la Costa de la ciudad de Sincelejo, Sucre.

La dulcería, es una empresa pequeña dedicada a la comercialización de golosinas al por mayor y al detalle y cuenta con seis empleados entre cajera, vendedores y contador. Las tareas fundamentales son el embalaje y organización de mercancía, toma y preparación de pedidos y ventas de mostrador.

Para ello, se describe el ambiente psicosocial de trabajo, toda vez que en la

entidad estos colaboradores evidencian signos de cansancio, presión permanente y largas jornadas laborales en tareas repetitivas y copiosas por el tamaño de la entidad. Así mismo, se identifica la percepción de acuerdo a los aspectos que definen la motivación laboral, como son, las relaciones con superiores y compañeros, las condiciones y herramientas por puesto de trabajo, trabajo en equipo, remuneración y promoción de cargos.

Por lo tanto, el personal o talento humano de una empresa, conforma su capital más importante, porque de ellos depende el cumplimiento de las metas y objetivos operacionales y estratégicos de la unidad de negocio y ese plus o valor agregado que logra optimizar recursos y resultados. Es por eso que la motivación laboral en los trabajadores, es un factor clave de eficiencia y eficacia que se debe

tener en cuenta a la hora de gestión del personal (Vásquez y Zenea, 2017).

Por su parte, la empresa, Confitería de la costa, de la ciudad de Sincelejo, viene presentando problemas observables asociados a la motivación laboral de sus trabajadores, con frecuencia estos se tornan irascibles, inmiscuidos en conflictos laborales, con permanente ausentismo y bajo desempeño con respecto a periodos anteriores, lo cual se expresa en el aumento de las quejas y reclamos de los clientes y en la alta rotación de personal.

Sin embargo, la empresa no se logra explicar qué factores han llevado a estas expresiones de baja motivación en sus trabajadores, pues vela por una remuneración justa y su seguridad social al día, así mismo, desde la dirección se crea un ambiente laboral acogedor y sano. Así, se hace necesario identificar esos factores que

están asociados directamente a la motivación del personal, con el fin de recomendar a la empresa acciones estratégicas que mejoren la motivación y con ello la eficiencia del negocio.

Es por esta razón que, la motivación laboral, constituye el factor más importante en la gestión del talento humano para una empresa, gracia a ella los trabajadores alcanzan niveles de desempeño por encima de sus aptitudes y expresan su liderazgo frente a las exigencias de su puesto de trabajo. Por lo tanto, la necesidad de ambientes motivadores y un clima organizacional adecuado, harán parte de la relevancia del tema de estudio.

En tal sentido, la motivación de los trabajadores está estrechamente ligada a su percepción del clima laboral, su ambiente de trabajo y salud mental, lo cual deriva en su capacidad productiva y en la competitividad de las instituciones. Estas se han vuelto más

competitivas, se vive la ola de las instituciones de calidad, de organizaciones eficientes, en todas ellas, los trabajadores juegan un rol importantísimo, por lo que la calidad de vida laboral juega un papel importante para tener en cuenta en la gestión de hoy (Granados, 2011, p. 2015).

De esta manera, el presente estudio aporta en lo metodológico y teórico el reconocimiento conceptual de la motivación laboral como variable determinante en el rendimiento y la calidad de vida en la organización de su personal, así como también su rendimiento y productividad, que en últimas beneficia a la empresa misma.

Finalmente, en lo social y práctico, el principal aporte del presente artículo está en identificar dicha motivación laboral para lograr describir las condiciones laborales y señalar opciones desde la gestión administrativa y el ambiente en el trabajo.

De esta forma, la empresa, encuentra en la investigación un documento relevante en materia de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, mejorando el rendimiento, la productividad y la eficacia de la organización, toda vez que legalmente está obligada a crear ambientes de trabajo sanos y satisfacción laboral en sus empleados, lo cual le permite repensar factores como el ambiente laboral, los horarios laborales, la carga de trabajo y conflictos de rol, como puntos angulares de su gestión integral hacia el crecimiento.

En consideración a lo anterior, se plantea como objetivo general identificar los factores asociados a la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Confitería de la Costa de la ciudad de Sincelejo, lo cual se desagrega en propósitos específicos que apuntan a describir el ambiente físico y psicosocial donde labora el personal de la empresa como expresión del factor



ambiental, así como también analizar las políticas y estrategias de la empresa en dirección de la gestión y motivación del talento humano como expresión del factor corporativo y por último, Conocer las motivaciones intrínsecas y extrínsecas de los trabajadores como expresan del factor personal.

Así, se tienen antecedentes de la motivación laboral y sus factores de afectación, como Linares (2017), realizó un trabajo con el título, Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Como metodología, el autor seleccionó El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional. El enfoque que presenta es cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. La

muestra fue constituida por 48 trabajadores del Centro de Salud la Huayrona. Como resultado y conclusión y después de la etapa de recolección y procesamiento de datos, se realizó el correspondiente análisis estadístico, apreciando la existencia de una relación  $Rho=0,806$  entre las variables: motivación laboral y desempeño laboral.

Lagos (2015), desarrolla la investigación titulada, La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC, la cual parte de la problemática originada por el bajo rendimiento de algunos colaboradores y su probable asociación con su motivación frente a las tareas y compromisos laborales. Por lo tanto, el autor formula como objetivo general Analizar los factores motivacionales en empresas Copelec según la teoría de motivación e higiene de Herzberg. Para tal fin, el trabajo se desarrolló desde un enfoque cualitativo y su resultado principal consistió

en demostrar que no existe un solo factor que provoque la motivación de un trabajador y que esta motivación laboral es parte de un todo complejo que define el ambiente de la empresa. Como conclusión, el antecedente afirma que las acciones a favor del clima laboral de los 75 trabajadores de la empresa deben ser integrales, teniendo en cuenta todos los aspectos del ambiente e incluso situaciones familiares y personales.

Olvera (2013), quien desarrolla el trabajo titulado, Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos, cuyo objetivo principal fue, Establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. Para lo cual utilizo un enfoque mixto, no experimental y correlacional, con

una población de 38 trabajadores de la empresa. Dentro de los resultados y conclusiones más importantes el autor encontró que los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos.

Trechera (2005) explica que, etimológicamente, el término motivación procede del latín motus, que está asociado a la necesidad o razón que moviliza a un individuo en realizar una acción y expresar un comportamiento. Así mismo, el sujeto plantea un objetivo, una razón por la cual se dirige hacia dicha acción tras un fin último o meta (Naranjo. 2009. p. 154).

Así mismo, Bisquerra, 2000 citado por Naranjo 2009, la motivación como

constructo, teórico, pero con su base práctica. Esta es una categoría de bases biológicas, psicosociales y del ambiente. Direcciona los objetivos del ser, lo lleva a acometer acciones de búsqueda de bienestar a partir de creencia o imaginarios. Explica al tiempo un comportamiento (p. 154).

Por su parte, Santrock (2002), afirma que la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (Naranjo, 2009, p. 153). Y en esta misma dirección, Ajello (2003) señala que la motivación debe ser comprendida como la saga que explica el desarrollo de actividades que tienen un significado para la persona, en las cuales invierte tiempo y esfuerzo. (Naranjo, 2009, p. 153). Cabe destacar que esta definición, es contextual frente al trabajo que se desarrolla en las

organizaciones, los factores del ambiente laboral son determinantes.

Por su parte, Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004), señala que el fenómeno de la motivación es clave en la explicación de la conducta de los individuos y explica el comportamiento a su vez. En este sentido, la motivación determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento). Estos autores, luego de recopilar las opiniones de muchos otros, formulan la siguiente definición de motivación” (Naranjo, 2009, p. 154).

Finalmente, se puede entender como un proceso que explica la intensidad y vector de acción de una conducta y un comportamiento determinados y que se encaminan al logro de una meta y que se regula con estímulo- respuesta, ensayo y error y búsqueda del placer, para lo cual será necesario un sistema de recompensa más o

menos organizado que le permita al individuo alcanzar un propósito que le de esa sensación de bienestar fisiológico y psicosocial para moverlo a aumentar el interés y con ello su desempeño laboral. (Naranjo, 2009, p. 154).

## **2. Metodología**

Para adelantar el presente trabajo de investigación, se usó un enfoque de orden cualitativo, toda vez que la motivación es una categoría cualitativa cuyo tratamiento y análisis se da a partir de elementos subjetivos percibidos desde el ambiente o entorno laboral. Así también, como tipo de investigación y coherentes con el enfoque cualitativo, se trabajó el tipo estudio de caso, puesto que la estimación de los niveles de motivación se realizó en un grupo limitado de trabajadores de la empresa observada.

Como participantes o población objeto de estudio, se consideró el total de trabajadores de la empresa Confitería de la

costa, los cuales ascienden a seis (6) trabajadores, de los cuales 4 son mujeres y 2 hombres, con promedio de edad entre los 21 y 53 años. Estos a su vez se distribuyen en una cajera-administradora, 3 vendedores de mostrador, un bodeguero empacador y un vendedor externo.

Así mismo, se aplicó un cuestionario de percepción de clima laboral: el cual, a través de afirmaciones, valoradas por una escala de Likert, con las opciones: Muy malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno. Así como también, Nunca, Casi nunca, nunca. Con 15 ítems que indagan acerca de la percepción del clima laboral de la entidad y como el empleado percibe los esfuerzos de la alcaldía por minimizar los factores de riesgo psicosociales.

Para lo cual se adelantó un procedimiento por fases con el siguiente orden: fase 1: acercamiento a los perfiles y consentimiento informado para la

participación de cada uno de los trabajadores en el estudio de manera voluntaria. Fase 2: aplicación del instrumento vía correo electrónico con el apoyo de la propietaria gerente de la empresa, quien facilita la comunicación con los trabajadores y su aceptación para el diligenciamiento del test. Fase 3: interpretación y análisis de los datos obtenidos para la conformación de resultados parciales de discusión fase a la motivación laboral de los trabajadores.

### 3. Resultados

Una vez recolectados los datos de acuerdo a la variable de estudio, motivación laboral, se procede a organizar la información en gráficos por subcategoría: ambiente laboral, riesgos psicosociales y políticas y acciones desde la seguridad y salud en el trabajo. Así, se establecen frecuencias que indican comportamiento de cada subcategoría y a partir de los mismos,

se infieren análisis confiables acerca de la problemática planteada.

De esta forma, el clima laboral que rodea al personal, al tiempo la promulgación de la política y normas de convivencia, constituyen unos importantes factores relacionado con la percepción del ambiente de trabajo, que, a su vez, está relacionado con la capacidad productiva y por supuesto con la satisfacción y rotación de personal.

A continuación, se presentan los gráficos correspondientes al comportamiento frecuencia y porcentual de las subcategorías descritas:

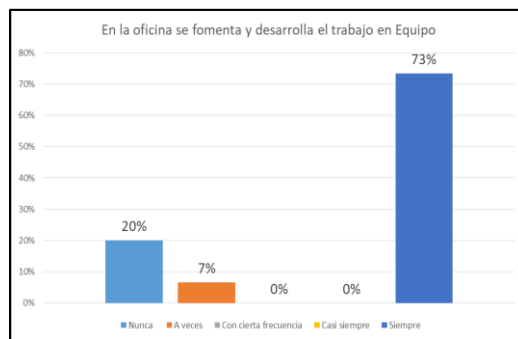


Figura 1. Fomento y desarrollo del trabajo en equipo

Fuente: Grupo Investigador (2020)

De acuerdo a la Figura # 1, los trabajadores de la dulcería señalan con un 73% que, el fomento y desarrollo del trabajo en equipo se da siempre. La entidad, a través de sus directivas, impulsa el trabajo en equipo, la cooperación y la integración del talento humano. No obstante, los conflictos internos hacen de los equipos de trabajo unidades temporales, que obedecen una dinámica coyuntural y circunstancial.

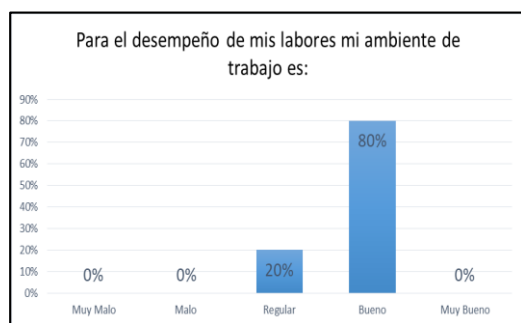


Figura 2. El desempeño de mis labores

Fuente: Grupo Investigador (2020)

De acuerdo a la Figura # 2, los trabajadores de la dulcería señalan con un 80% que el desempeño percibido es bueno, no obstante, es una autoevaluación a partir de una mirada subjetiva y, sin embargo, 0% de los trabajadores anotó la opción, muy

bueno; esto es, existe una percepción positiva de su propio desempeño, pero los empleados consideran tácitamente que existen aspectos por mejorar y habilidades por desarrollar.

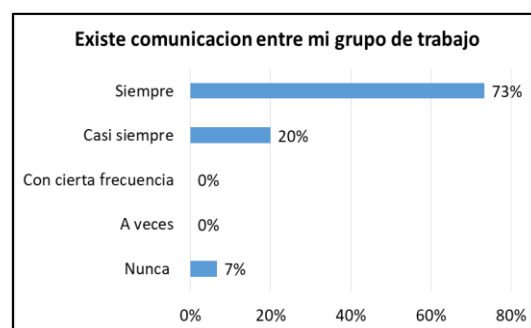
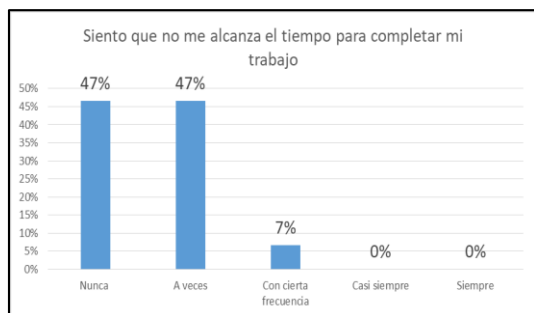


Figura 3. Comunicación grupo de trabajo.

Fuente: Grupo Investigador (2020).

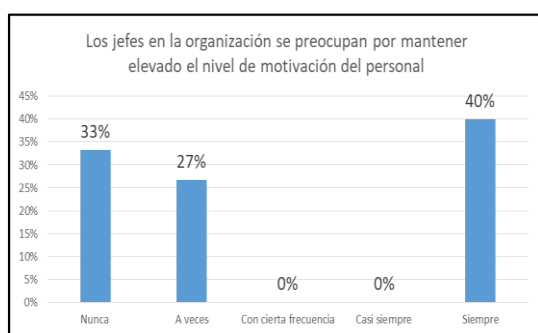
De acuerdo a la Figura # 3, los trabajadores de la dulcería señalan con un 73% que siempre existe comunicación entre el grupo de trabajo, lo cual es alentador si se entiende que la comunicación organizacional es un fenómeno determinante, sin embargo, un 20% de los funcionarios afirma que casi siempre, lo cual significa que no existe unanimidad en cuanto a la efectividad en materia de comunicación.



*Figura 4.* Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo.

Fuente: Grupo Investigador (2020).

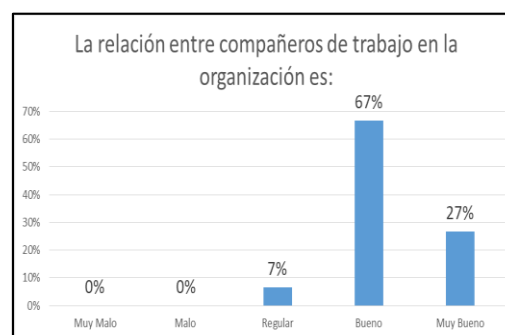
De acuerdo a la Figura # 4, los trabajadores de la dulcería señalan con un 47% que a veces sienten que el tiempo no les alcanza para completar su trabajo y otro 47% que nunca. Ahora bien, el anterior resultado muestra que se percibe la jornada laboral estrecha para el volumen de actividades que por día le corresponde al funcionario, esto podría derivar en estrés y de más factores de riesgo psicosociales que afecten, por supuesto, el clima laboral.



*Figura 5.* El nivel de motivación del personal.

Fuente: Grupo Investigador (2020).

De acuerdo a la Figura # 5, los trabajadores de la dulcería señalan con un 40% que siempre las directivas se preocupan por mantener un elevado nivel de motivación, sin embargo, un 33% dice que nunca se preocupan, lo cual plantea una contradicción para la misma pregunta por parte de los funcionarios, develando profundas divisiones y diferencias en cuanto a la motivación laboral.



*Figura 6.* Relación compañeros de trabajo en la organización.

Fuente: Grupo Investigador (2020).

De acuerdo a la Figura # 6, los trabajadores de la dulcería señalan con un 67% que son buenas las relaciones con sus compañeros, sin embargo, en materia de

percepción del clima laboral, no siempre las relaciones relativamente buenas, indican una motivación laboral alta, los niveles de tensión o sobrecarga cualitativa de trabajo, obedece a otras dinámicas separadas de las relaciones laborales.

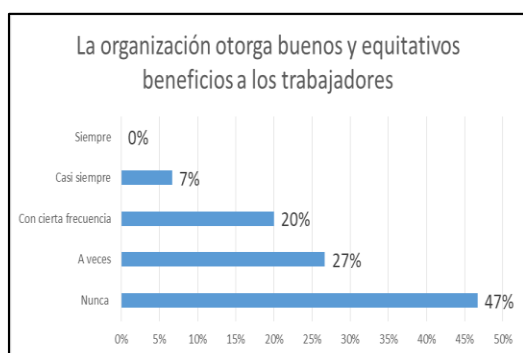


Figura 7. Beneficios a los trabajadores

Fuente: Grupo Investigador (2020).

De acuerdo a la Figura # 7, los trabajadores de la dulcería señalan con un 47%, recibir buenos beneficios de la entidad, lo cual es un reducido número, puesto que, el 27% afirma que solo a veces y el 20% solo con cierta frecuencia. Una vez más se evidencian percepciones encontradas desde el clima laboral por cuenta de los beneficios, las diferencias tajantes en materia de motivación laboral dan cuenta de profundas

experiencias al interior de la alcaldía y desde los puestos de trabajo.

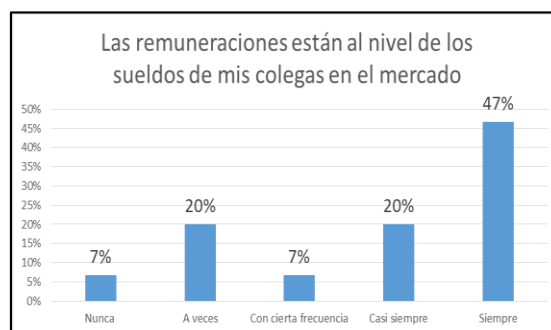


Figura 8. Remuneraciones están al nivel en el mercado.

Fuente: Grupo Investigador (2020).

De acuerdo a la Figura # 8, los trabajadores de la dulcería señalan con un 47% que sus salarios están de acuerdo con su nivel o el mercado. Sin embargo, aquí llama la atención, que solo menos de la mitad está conforme con su remuneración, el resto lo aceptan con reparos y cuestionamientos. Lo anterior, afecta seriamente la motivación laboral, puesto que el salario se constituye en uno de los factores claves de la satisfacción laboral.



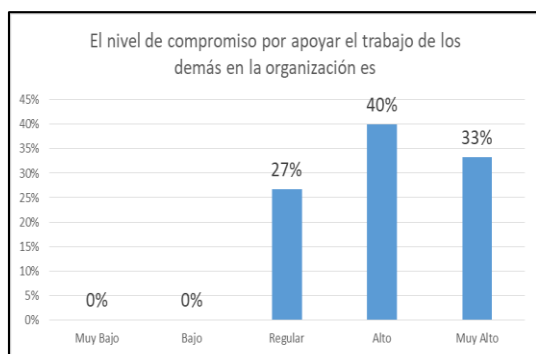


Figura 8. Nivel de compromiso

Fuente: Grupo Investigador (2020).

De acuerdo a la Figura # 9, los trabajadores de la dulcería señalan con un 40% que su compromiso es alto para apoyar los objetivos de la organización, sin embargo, se destaca que un 27% afirma que regular es su compromiso. Esto es, la motivación acerca del trabajo y su apropiación de las metas institucionales no es total para los funcionarios, lo cual afecta sus percepciones del ambiente laboral.



Figura 9. Apoyo jefe en dificultades

Fuente: Grupo Investigador (2020)

De acuerdo a la Figura # 10, los trabajadores de la dulcería señalan con un 87% que encuentran apoyo en sus superiores cuando se presentan dificultades, lo cual es positivo y contundente para la motivación laboral de la empresa.

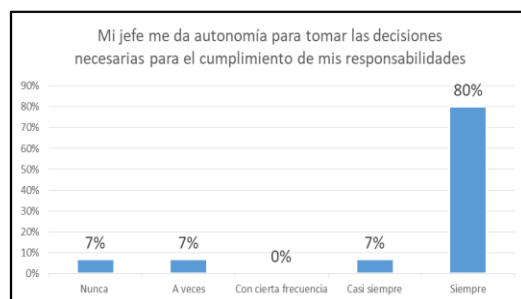


Figura 11. Autonomía para tomar las decisiones.

Fuente: Grupo Investigador (2020).

De acuerdo a la Figura # 8, los trabajadores de la dulcería señalan con un 80% que su jefe le da la autonomía para tomar decisiones asociadas al cumplimiento de sus responsabilidades, esto es, se le permite al funcionario tomar iniciativas, lo cual es positivo para la motivación laboral,

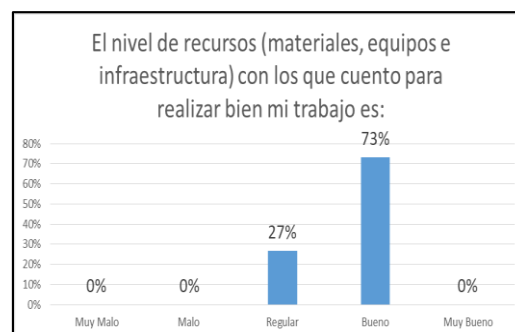
toda vez que afianza el liderazgo y la confianza.



*Figura 10.* Participación de las actividades culturales y recreacionales

Fuente: Grupo Investigador (2020).

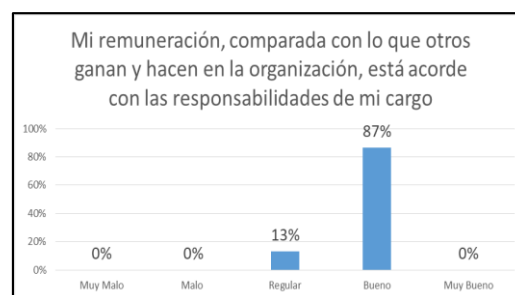
De acuerdo a la Figura # 12, los trabajadores de la dulcería señalan con un 33% nunca participa de actividades culturales y recreativas y un 27% solo a veces, esto es, hay un distanciamiento de los trabajadores con respecto a espacios complementarios y actividades extra laborales, lo cual indica la ausencia de una estrategia recreativa por parte de la entidad, pero también la falta de liderazgo efectivo en esta materia. Esto afecta directamente la percepción y el desarrollo personal.



*Figura 11.* Nivel de recursos

Fuente: Grupo Investigador (2020).

De acuerdo a la Figura # 13, los trabajadores de la dulcería señalan con un 73% que sus recursos y herramientas de trabajo están en buen estado, sin embargo, un 27% afirman estar en regular estado. En observación de los mismos, existen dificultades en materia de equipos y muebles de trabajo en la entidad, lo cual afecta directamente la percepción del ambiente físico de trabajo



*Figura 12.* Remuneración acorde con las responsabilidades de mi cargo.

Fuente: Grupo Investigador (2020)

De acuerdo a la Figura # 14, los trabajadores de la dulcería señalan con un 87% que su salario está acorde con sus habilidades del cargo, esto no significa que el funcionario este satisfecha en el cargo, solo que reconoce que el cargo esta remunerado de acuerdo a sus tareas y función.



Figura 13. Nivel de satisfacción por pertenecer a la organización.

Fuente: Grupo Investigador (2020).

De acuerdo a la Figura # 15, los trabajadores de la dulcería señalan con un 60% que su nivel de satisfacción en la dulcería es alto y un 33% es muy alto, esto respalda la percepción positiva del ambiente

y por ende la motivación laboral que se tiene en la planta de personal del ente.

#### 4. Discusión

En el contexto de la motivación laboral, es de suma importancia atender a las demandas de crecimiento profesional e incentivo como parte de las políticas y estrategias de minimización de riesgos psicosociales y probable presencia de baja motivación, sin duda afectan la productividad y la calidad de vida laboral del personal, tal como lo manifestó Harter, Schmidt y Keyes, (2002). Todo ello hace vulnerable al trabajador y afecta su motivación, como lo indica Ramírez y Lee (2011). No obstante, los resultados obtenidos por el cuestionario, señalan algunos aspectos positivos que permite la elaboración de una percepción positiva de la motivación laboral de la empresa. En consecuencia, los trabajadores de la dulcería, tienen una autoimagen de su rol y su cargo

de variada expectativa, sumado a una carga laboral alta en términos de cantidad y responsabilidad que no se equilibra con el grado de reconocimiento que él considera necesario, para la relación sana entre trabajo personal y expectativas de crecimiento, como lo plantea Atence (1997), que anota como la sobrecarga laboral pero sobre todo el esfuerzo personal no compensado en términos de expectativas puede ser un condicionante para negativa motivación.

En cuanto al ambiente físico y psicosocial que perciben los trabajadores de la dulcería, se encontró que es fluctuante en cada uno de los ítems abordados por el instrumento. Así, en lo que respecta al ambiente físico o recursos como equipos, muebles e instalaciones, así mismo la infraestructura tecnológica, las condiciones y suficiencia de los mismos no son las más óptimas, algunos empleados llevan sus propios equipos y muebles o sufren los

padecimientos de puestos de trabajos en condiciones físicas precarias, lo cual genera una baja motivación laboral por cuenta de este ambiente, determinante en el confort y seguridad.

Por otra parte, la percepción del ambiente psicosocial, remite a un análisis más complejo por su misma naturaleza cualitativa, la percepción que se tiene del mismo está dada por una serie de indicadores y experiencias desde la cual cada funcionario hace una narrativa particular. Por lo tanto, el presente estudio analiza aspectos puntuales como las acciones desde bienestar laboral, las sobrecargas cuantitativas y cualitativas de trabajo, la remuneración para cargos asistenciales y técnicos y el trabajo en equipo sostenido como estrategia, como los aspectos más críticos a la hora de conformar un determinado nivel de motivación laboral.

Al margen de los aspectos anteriormente señalados, el apoyo por parte de las directivas, el trato cordial y respetuoso entre colegas, la autonomía y confianza delegada al empleado, se destacan como los aspectos fuertes en función de la motivación laboral de la alcaldía, de tal forma que esto mejora dicha visión por parte del funcionario e integra a un ambiente de cordialidad y productividad. En otras palabras, activa la relación directamente proporcional la motivación laboral óptima y productividad.

Con respecto a los riesgos, el cuestionario especializado en identificar la motivación laboral y con ello, los factores de riesgo más acuciantes para el trabajador, destaca algunos factores que potencial y cinéticamente pueden afectar y afectan al recurso humano de la dulcería. En este orden de ideas, el principal factor de riesgo señalado por los hallazgos está constituido por la sobrecarga laboral que padecen los

funcionarios, esto sumado a la ausencia de un plan de capacitación permanente.

Sin duda, son factores de riesgo psicosociales que afectan la salud integral, la productividad y la percepción de la motivación laboral de la dulcería. El trabajador se desarrolló en condiciones físicas y psicosociales satisfactorias, que motiven el liderazgo y la capacidad creativa para la innovación. No obstante, se refleja de forma plena en la empresa, máxime si se acepta el hecho que muchos trabajadores no cuentan con las herramientas y espacios de trabajo adecuados.

En esta dirección, empresa debe velar por la armonización y optimización de su clima laboral, lo cual repercute directamente en la percepción del trabajador y con ello su mejora en la productividad. De acuerdo a Peiró y Bravo (1999); Ramírez (2009), el trabajo ha tenido gran importancia para la vida de las personas ya que exige a las

organizaciones y a la sociedad velar por la seguridad y el bienestar de los trabajadores tanto en términos físicos como psicológico.

## **8. Conclusiones**

Una vez analizados los hallazgos y contrastados a la luz de las teorías expuestas, el presente estudio concluye:

El ambiente físico y psicosocial de la Dulcería de la Costa es laboralmente adecuado, sin embargo, la ausencia de actividades de motivación laboral sistemáticas, no permiten un control sobre dichos niveles orientados hacia la producción.

Las motivaciones intrínsecas y extrínsecas de los trabajadores de la dulcería corresponden a las categorías de remuneración, identificación de sus funciones, tipo de relaciones humanas en el trabajo y percepción de clima laboral

óptimo. Estas a su vez regulan la motivación laboral dentro de la empresa.

La motivación laboral y las funciones de cada uno de los trabajadores de la dulcería de la Costa, son potencialmente generadores de riesgo psicosocial y percepciones variables, no obstante, los funcionarios no presentan riesgo eminente de tener una percepción que afecte su productividad inmediata a gran escala.

Si bien el ambiente físico de trabajo es importante en materia de motivación laboral, el de mayor impacto sobre dicha percepción es el ambiente psicosocial, las relajones, el liderazgo, la sensación de seguridad y desarrollo, entre otros aspectos, han marcado una percepción positiva del ambiente laboral, sin dejar de lado los aspectos por mejorar.

De igual forma, se evidenciaron como factores de riesgo más importantes, la sobrecarga laboral y la no realización de actividades extra laborales de bienestar. Esto permitiría una integración total del individuo al ambiente y la sensación de una motivación laboral sana y constructiva.

Por último, el ambiente laboral por parte de los trabajadores de la dulcería de la Costa, es óptima, lo cual permite un ambiente sano de trabajo y mantener niveles de productividad y buen desempeño, No obstante, se deben trabajar aspectos integradores que le permiten a la entidad tener un enfoque más humanista en materia de gestión del talento humano.

## **9. Recomendaciones**

Diseñar un programa de gestión del talento humano específico para factores de riesgo psicosociales, articulado con el SG SST de la empresa.

Considerar un programa de formación, rotación y ascensos interno como sistema de incentivo efectivo en los cargos asistenciales de la empresa.

Fortalecer la unidad de bienestar laboral para la coordinación de acciones conjuntas con la oficina de talento humano en favor de un ambiente laboral sano y motivador.

La empresa, al ser mayormente consciente de su realidad laboral y de la motivación entre sus empleados, recibe del presente artículo claridad conceptual acerca de la motivación laboral y sus condicionantes, lo que le permitirá elaborar e implementar estrategias efectivas de gestión de su talento humano.

## **10. Referencias**

Atance, J (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal

- sanitario. *RevEsp Salud Pública* 1997; 71: 293-303.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPS*, 14 (2), 271-276. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L. & Hayes, T. L. (2002). Business unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279. Recuperado de [http://www.factorhappiness.at/downloads/quellen/s17\\_harter.pdf](http://www.factorhappiness.at/downloads/quellen/s17_harter.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6ta. Ed.). México D.F.: McGrawHill Interamericana.
- Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado de <http://www.rieoei.org/investigación/625Herrera.PDF>
- Lagos, V. (2015). “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC.”(Tesis de Pregrado), Universidad del Bío-Bío, Chillán – Chile. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>
- Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, 33 (2), 153-170. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Olvera, Y. (2013). “Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”(Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador, Recuperado de



<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>

laborales de los profesores universitarios con un enfoque estratégico. Revista Cofín 11 (1).

Peiró, J. M. y Bravo, M. J. (1999) Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: Oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, (15), 137-146

Ramírez, M. y Lee, Sau-Lyn (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 10 (30), 431-446. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v10n30/art20.pdf>

Trechera, J. L. (2005). Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria? Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>

Vásquez, C. y Zenea, F. (2017). La gestión de capital humano por competencias