

Efectos de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del área comercial de la empresa motos del Darién S.A

Natalia Mónica López Hernández

C.C 1038811901

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Universidad Católica Luis Amigó

Trabajo de Grado

Victoria Blanquicet Rivera

Urabá – Antioquia

25 de noviembre de 2021

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 4 |
| 1. Alcance..... | 5 |
| 2. Aproximaciones a la reseña histórica..... | 5 |
| 3. Planteamiento del problema | 6 |
| 3.1 Pregunta de investigación | 7 |
| 3.2. Sub pregunta de investigación..... | 8 |
| 4. Objetivos de Investigación | 8 |
| 4.1 Objetivo General..... | 8 |
| 4.2 Objetivos específicos..... | 8 |
| 5. Justificación de la investigación..... | 8 |
| 5.1 Justificación practica | 8 |
| 6. Marco de Referencia | 9 |
| 6.1 Marco teórico..... | 9 |
| 6.2 Marco conceptual | 13 |
| 6.3 Marco legal | 15 |
| 6.4 Marco espacial..... | 17 |
| 6.5 Marco temporal..... | 17 |
| 7. Aspectos metodológicos..... | 17 |
| 7.1 Tipos de estudio..... | 17 |
| 7.2 Métodos de la investigación | 17 |
| 7.2.1 Método de Observación | 17 |
| 7.2.2 Método deductivo | 17 |
| 7.2.3 Método de análisis y síntesis..... | 18 |
| 7.3 Fuentes y técnicas para la recolección de la información | 18 |
| 7.3.1 Fuentes primarias | 18 |
| 7.3.2 Fuentes secundarias | 19 |
| 8. Desarrollo del proyecto | 19 |
| 8.1 Diagnostico organizacional de los niveles motivacionales de los empleados del área comercial de la empresa Motos del Darién S.A | 19 |

| | |
|--|----|
| 8.1.1 Análisis de la información | 33 |
| 8.2 Plan estratégico..... | 35 |
| 9. Análisis y conclusiones | 43 |
| 10. Referencias | 44 |
| 11. Anexos..... | 45 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Problemas identificados y estrategias | 35 |
| Tabla 2. Plan de acción - Calidad de vida laboral..... | 36 |
| Tabla 3. Plan de acción - Desarrollo de las relaciones interpersonales..... | 37 |
| Tabla 4. Plan de acción - Incentivos y reconocimientos | 38 |
| Tabla 5. Cronograma de actividades | 42 |

Introducción

A medida que los años van pasando y las organizaciones van cambiando tanto interna como en la parte externa, se concibe a el empleado como esa herramienta fundamental que permite que las organizaciones funcionen de manera correcta, generando esos espacios de desarrollo competitivo con las demás empresas, y en conjunto logrando el crecimiento y desarrollo económico deseado. Por tal razón, es de vital importancia conocer que la motivación debe ser una de las principales fuentes inspiracionales para que el empleado ayude a que la organización cumpla los objetivos propuestos. Jiménez (2009) en el artículo disponible en internet de la revista electrónica CEMCI, define la motivación como uno de los conceptos más ampliamente estudiados a la hora de intentar comprender el comportamiento de los individuos, la motivación es un concepto que se utiliza a diario pues es un factor fundamental en las organizaciones, es una variable determinante en el desempeño laboral.

Este trabajo pretende conocer cuáles son los indicadores de motivación actual que presenta la empresa motos del Darién S.A y cuáles son los efectos, que estos están generando en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores del área comercial, determinando además recomendaciones y soluciones que permitan aumentar esos niveles motivacionales, apalancando a la empresa en el logro de los objetivos o metas trazadas a lo largo del tiempo.

En ese orden de ideas, el trabajo en un primer momento, presenta un diagnostico del clima organizacional de la empresa, el cual se evidencia con unos gráficos que representan la aplicación de un instrumento a los 17 empleados del área comercial de todas las sedes de la empresa Motos del Darién, en otro momento se hace un análisis, el cual permite comprender cual es la situación actual del clima laboral y el nivel de motivación de cada uno de los colaboradores, como resultado

de este proceso se elabora un plan estratégico, permitiendo dar soluciones a las principales anomalías encontradas y en consecuencia el proyecto termina con uno análisis y conclusión a toda esa problemática que se identificó, que se le diseño estrategias y que se le recomienda implementar a la empresa.

1. Alcance

Este proyecto pretende evaluar los mecanismos y métodos de motivaciones de los empleados del área comercial de la empresa Motos del Darién S.A, determinando cuales son los factores motivacionales, que permiten alcanzar un óptimo desempeño laboral, proyectando al área administrativa cuáles son esas fuentes motivacionales, lo que conlleva a tener las herramientas necesarias para contrarrestar los factores negativos o des motivacionales, teniendo empleados que cumplan a cabalidad sus funciones de forma eficiente y eficaz, logrando además un clima organizacional óptimo que promueva alcanzar los objetivos de la empresa.

2. Aproximaciones a la reseña histórica

Motos del Darién S.A. es una empresa con su sede principal en el municipio de Apartadó Antioquia, nace en el año 2006 en el municipio de Turbo, gracias a la labor realizada y a la visión de sus socios, quienes encontraron la oportunidad de negocio en una subregión que está en miras a evolucionar y crecer en todos los ámbitos económicos. Inicialmente manejaba la marca de motocicletas HONDA, pero se le presentó la oportunidad de vender la marca Auteco, la cual siempre tuvo mejor comercialización a nivel nacional y decidió emprender el cambio de distribuidor, mejorando el nivel de ventas, retribuido en el porcentaje de ganancias y generación de valor para la empresa. Es una empresa dedicada a la comercialización de motocicletas de las

marcas TVS, KYMCO, KAWASAKI, VICTORY y KTM, todas con el respaldo de Auteco, actualmente tiene sedes en los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatà, Cañasgordas, Frontino, Bajirá y Quibdó, lo que representa una gran presencia en la subregión de Urabá, el occidente antioqueño y Choco.

3. Planteamiento del problema

Los seres humanos desde sus inicios siempre estarán enlazados a todos esos mecanismos y medios que permitan generar motivaciones, para lograr alcanzar objetivos y metas que generen confort, y que permitan realizar las labores de manera eficiente y por una causa en específica, en la vida laboral sucede exactamente lo mismo los empleados que presentan bajos niveles de motivación, generalmente tienen muy bajos rendimientos laborales ya que no tienen esa inspiración que los lleve a lograr realizar las actividades de forma eficiente y eficaz permitiendo alcanzar los objetivos metas propuestos por la organización. Por tal razón se cita a el señor (Chiavenato, 2001) quien afirma que:

La motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo. (P. 68)

Siempre se ha evidenciado que el ser humano para poder realizar actividades ya sean laborales o personales, debe tener una fuente de motivación que le permita encaminarse a lo que quiere lograr, ya sea de índole económico o emocional. Por tal razón hoy día es importante que las organizaciones mantenga un personal satisfecho y motivado, brindando las condiciones o entornos adecuados, que les permita realizar sus funciones de manera óptima, contar además con políticas bien establecidas desde el área de talento humano, generando consigo ese relacionamiento empresa empleado, que

facilite esa comunicación asertiva, posibilitando generar situaciones positivas que se verán reflejados en logro de los objetivos empresariales como personales, en donde gana tanto la empresa como el empleado.

Actualmente la empresa motos del Darién, ha venido sufriendo diferentes cambios en su estructura organizacional que ha ocasionado que algunos empleados bajen sus niveles de ánimo, la constante presión laboral a la que se ven expuestos, y el poco nivel de acompañamiento que se tiene en algunos empleados del área comercial, conduce a que en muchas circunstancias baje su nivel laboral, generando en muchos casos mala atención al cliente, ya que sienten que no los tienen en cuenta, para la toma de algunas decisiones, sumándole a esto, además que el entorno laboral del equipo de trabajo se ve afectado por el poco compañerismo y el sentir de colaboración con los mismos compañeros de trabajo, hay muchos empleados que manifiestan que solo los tienen en cuenta para temas relacionados con las ventas y que sienten que la empresa no le importa el ser del empleado, solo que se cumplan las metas organizacionales, descuidando por parte de la organización el ambiente laboral y su capital más importante como lo es el recurso humano.

Existen muchas formas de medir los niveles de motivación de los empleados y su incidencia con el desempeño laboral y se puede denotar que la empresa motos del Darién, cuenta con algunos ítems que permite evaluar que es necesario realizar cambios que contribuyan al bienestar del empleado y consigo al rendimiento organizacional, permitiendo cumplir con el direccionamiento estratégico que tiene planteada la organización.

3.1 Pregunta de investigación

¿Por qué es importante para la empresa Motos del Darién determinar qué efectos tiene la motivación en el desempeño laboral de los empleados del área comercial?

3.2. Sub pregunta de investigación

¿Qué beneficios trae consigo el diagnóstico de los niveles de motivación de la empresa?

¿Por qué es importante conocer si se tiene empleados motivados o no?

4. Objetivos de Investigación

4.1 Objetivo General

Analizar los efectos de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del área comercial de la empresa Motos del Darién S.A

4.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar cómo se encuentra actualmente los niveles motivacionales de los empleados del área comercial de la empresa Motos del Darién S.A
- Elaborar propuestas para el mejoramiento motivacional del empleado del área comercial de Motos del Darién S.A.

5. Justificación de la investigación

5.1 Justificación practica

Los empleados de las organizaciones son uno de los recursos más importantes, que contribuyen a encaminar a la empresa para el logro de sus objetivos y metas a largo plazo, por esta razón es de vital importancia contar con las herramientas necesarias que permitan un desempeño laboral optimo, en la realización de cada una de las funciones, por lo tanto con esta investigación se quiere brindar los medios a la empresa Motos del Darién S.A que permita mejorar la motivación de cada

uno de sus colaboradores, logrando de esta manera llegar a el cumplimiento de los objetivos o metas organizacionales

Por otra parte, se podrá aportar información importante que le permita a la organización generar planes o estrategias de mejoramiento, con el fin que tener empleados motivados y que cumplan a cabalidad con cada una de las responsabilidades asignadas, generando sentido de pertenencia por la empresa, además la realización de este trabajo se genera con el fin de obtener el título de especialista en gerencia del talento humano.

6. Marco de Referencia

6.1 Marco teórico

La motivación en los empleados de cualquier empresa, es una de las bases fundamentales para poder desarrollar de manera eficiente y eficaz sus labores y responsabilidades, ya que desde ahí, parte la inspiración para poder lograr alcanzar los objetivos tanto laborales y estos contribuyan a los objetivos personales, para poder saber más afondo que implica esa palabra motivación en los seres humanos se cita el señor Delgado (1999: 56) citado por (Peña Rivas, H. y Villón Perero, 2018)

Quien define la motivación como el proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, resuelven desarrollar unos esfuerzos que conduzcan a la materialización de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción van en dependencia del esfuerzo que determinen aplicar a futuras acciones. (p. 6)

Todos los seres humanos siempre realizan cualquier actividad con algún fin en específico, y queriendo lograr o alcanzar alguna meta, estas podrán ser de índole económico o en muchos casos de superación personal, permitiendo llevar a cabo cualquier proceso de producción con mayor

éxito, se debe tener en cuenta que el estado de ánimo de las personas influyen de manera directa en los comportamientos, por tal razón siempre es indispensable saber separar el entorno laboral del personal y encontrar en cada uno de estos el apoyo a ciertas circunstancias que se llegasen a presentar.

Existen diversas teorías en todo lo que tiene que ver el proceso de la motivación y las fases por las cuales pasan dependiendo de la importancia que tenga en cada individuo, estas teorías se presentan en la siguiente tabla.

Tabla de comparación de las Teorías de Motivación

| Categorías de Maslow (Jerarquías) | Categorías de Alderfer | Necesidades de McClelland | Factor de Herzberg (Jerarquía implícita) |
|---|-------------------------------|----------------------------------|---|
| 1. Necesidades fisiológicas | Necesidades de existencia | | Condiciones de trabajo |
| 2. Necesidades de seguridad (materiales) Necesidades de seguridad (impersonales) | | Poder | Salarios y beneficios Supervisión |
| 3. Necesidades de afiliación, amor y necesidades sociales. | Necesidades de relación | Afiliación | Compañeros de trabajo |
| 4. Necesidades de autorrealización (retroalimentación por los demás) Autoestimación (Actividades que se confirman a si mismas) | Necesidades de crecimiento | Logro | Reconocimiento Responsabilidad de proceso |
| 5. Autorrealización | | | Interés del trabajo |

Fuente: <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/tabla-de-comparacion-de-las-teorias-de-motivacion/>

Las motivaciones de las personas siempre van a ir en consecución con cada uno de los aspectos que presentan los teóricos anteriores, por supervivencia siempre deberá primar las necesidades

básicas como lo son alimentación, salud, vivienda y educación que van a ser las que conduzcan a que una persona logre realizar las actividades laborales que les corresponda para poder suplirlas las mencionadas, pero cada una de ellas juega un papel fundamental ya que si el empleado o colaborador logra mantener un equilibrio de cada una será más fácil cumplir con la asignación de sus tareas, por tal razón es de vital importancia que el empleador, cuente con un personal satisfecho desde las diferentes fuentes motivacionales de cada integrante de su equipo, se debe tener claro que no solo hay que tener incentivos pecuniarios, sino contar con los no pecuniarios, ya que estos permitirán generar ese sentido de pertenencia hacia la empresa, dando la importancia requerida de ambas partes, es decir empleador - empleado.

En las empresas hay muchas formas de fomentar la desmotivación en los colaboradores y una de las principales fuentes es el no reconocimiento por la realización exitosa de las actividades, los entornos laborales no adecuados, la baja remuneración económica, el relacionamiento con los compañeros de trabajo entre otros aspectos, por tal razón una empresa siempre deberá estar en constante crecimiento formativo, por medio de capacitaciones que fomente a tener siempre un personal más motivado logrando aumentar así el desempeño laboral en la organización.

(Chiavenato, 2001) en su libro la administración de los recursos humanos dice que la motivación es un factor interno que requiere mucha atención. sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas. (Pág. 68) Para que las empresas hoy tengan el éxito que tanto desean es importante saber que su principal recurso es el capital humano y debe siempre generar esas condiciones adecuadas para lograr ese crecimiento y desarrollo esperado, permitiendo así que sostengan en el tiempo y para que esto se logre, se debe conocer cuáles son las motivaciones de cada uno de los empleados, que es eso que los mueve para avanzar en su proceso laboral, ya que teniendo ese reconocimiento se puede

incentivar esos puntos específicos, para su fortalecimiento llegando si, a mejora de la calidad de vida del empleado y este se verá reflejado en el desarrollo de sus actividades y entornos laborales.

Existen diversas condiciones que permiten identificar qué tipos de comportamientos puede tener una persona y que aspecto en específico causa esas acciones (Chiavenato, 2001.) nos muestra tres tipos los cuales son:

1. El comportamiento es causado. Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos internos y externos.
2. El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es causal ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
3. El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un “impulso”, un “deseo”, una “necesidad”, una “tendencia”, expresiones que sirven para indicar los “motivos del comportamiento”. (pag.68)

A todos los seres humanos siempre los mueve algo, siempre habrá algo que los motive a salir o seguir adelante, que nos inspire a mejorar internamente como personas y como empleados, si las empresas o sus líderes logran, encontrar que es ese algo y ese cómo, que mueve a su personal, logra alcanzar los mejores resultados, alcanzar siempre los objetivos propuestos y las metas planteadas, que los llevara al éxito.

Actualmente se evidencian muchas maneras de evaluar cuales son los niveles de motivación de los empleados y para poder realizar dicho diagnóstico es importante contar con un área de gestión del

talento humano, que permita analizar cada uno de los factores inmersos en este proceso motivacional.

(Sum, 2015) nos muestra unos de los elementos más utilizados para este tipo de análisis dentro de los cuales se encuentra la observación y valoración de las actitudes de los trabajadores, las entrevistas permitiendo detectar factores de insatisfacción, El análisis de las condiciones de trabajo, buzón de reclamos quejas y sugerencias y por último un plan de sugerencias permitiendo así tomar y aplicar las más acertadas dependiendo de la situación presentada.

En relación con lo anterior, una vez que las organizaciones diagnostican el nivel de motivación del talento humano, tienen las bases que les permitirá tomar las acciones correctivas y los planes de mejoramiento necesarios para alinear cada proceso a la planeación estratégica de la empresa y de esta manera contar con empleados que apunten al logro de los objetivos tanto organizacionales como personales.

6.2 Marco conceptual

Motivación.

En su libro sobre la Motivación Chiavenato (2000a: 68), cita por (Peña Rivas, H. Y Villón Perero, 2018), afirma que:

la motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo. (P. 6)

La motivación laboral.

La motivación laboral es un tema de gran índole organizacional y que se tiene muy en cuenta en las organizaciones y este según (Peña Rivas, H. Y Villón Perero, 2018) Se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo.(Peña Rivas, H. Y Villón Perero, 2018)

Evaluación del desempeño

Según (Pérez, 2009) la evaluación del desempeño se entiende como un Procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación. (P.2)

Clima laboral.

El clima laboral en la actualidad es uno de los factores determinantes a la hora de incidir en el relacionamiento de cada uno de los colaboradores de la empresa, y lograr una armonía en este se verá reflejado en el buen cumplimiento de los objetivos de la empresa por eso (Poole, 2006) define el clima laboral como la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización. (P. 1)

Bienestar laboral

Según (Ministerio de trabajo migraciones y seguridad social del gobierno de España, 2013). El bienestar laboral hace referencia al estado de satisfacción que logra el/la empleado/a en el ejercicio de sus funciones. Es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social. (P. 3)

Administración del talento humano.

La administración del talento humano según (Chiavenato, 2009). Citada por (Vallejo, 2016) la define como “un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño”.(P. 19)

6.3 Marco legal

Constitución política de Colombia de 1991

- Decreto 614 de 1984: Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el País.
- Ley 100 de 1993: Crea el sistema de seguridad social integral, para la protección y servicios sociales a los habitantes del territorio nacional.

- Decreto 1572 de 1998: Reglamenta el Decreto 1567 de 1998 Decreto 2504 de 1998: Dicta otras disposiciones y aclaraciones sobre Planes de Incentivos.
- El Artículo 75, establece: “. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.
- Ley 1010 de 2006: Adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- El Artículo 74, establece: “Los programas de bienestar responderán a estudios técnicos que permitan, a partir de la identificación de necesidades y expectativas de los empleados, determinar actividades y grupos de beneficiarios bajo criterios de equidad, eficiencia mayor cubrimiento institucional.”
- El decreto 1227 de 2005, establece en el artículo 69 la obligatoriedad de organizar estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar laboral. Compilado en el Decreto único 1083 de 2015

6.4 Marco espacial

La investigación será realizada en la empresa motos del Darién S.A. específicamente en el área comercial de la organización.

6.5 Marco temporal

Esta investigación comprenderá en periodo entendido entre febrero hasta noviembre de 2021

7. Aspectos metodológicos

7.1 Tipos de estudio

La investigación se realizó siguiendo el enfoque cuantitativo, el cual permitió identificar, analizar y generalizar algunos factores observables en el comportamiento de los colaboradores de Motos del Darién. Para el desarrollo se tuvo en cuenta las teorías de Herzberg ya que estas van alineadas a los factores motivacionales desde el ámbito laboral, las cuales sirvieron de apoyo conceptual a la autora de la presente investigación, (consignadas en el marco teórico), permitiendo analizar cuáles son esos factores motivacionales que inciden en el bajo o alto desempeño laboral de los colaboradores de una organización.

7.2 Métodos de la investigación

7.2.1 Método de Observación

7.2.2 Método deductivo

El método deductivo funciona de lo general a lo particular, la generalidad fue aportada por las teorías en las que se apoyó las estudiantes para fundamentar su investigación en términos de la

manera como la motivación impacta el desempeño laboral, mientras que la particularidad de la investigación se refiere a la forma como los lineamientos teóricos son utilizados para conocer la situación de la empresa MOTOS DEL DARIEN S.A.

7.2.3 Método de análisis y síntesis

Después de recolectar toda la información suministrada por cada uno de los colaboradores del área comercial de la empresa motos del Darién S.A, a través de los instrumentos utilizados, se procedió a analizar rigurosamente cuales eran los factores que más se repetían y sus posibles causas, filtrando la información más relevante y que pudiera dar respuestas a los interrogantes que se planteaban, determinando su validación y veracidad con el entorno presentando.

7.3 Fuentes y técnicas para la recolección de la información

7.3.1 Fuentes primarias

Tal como se planteó anteriormente, la organización Motos del Darién S.A cuenta con sede principal en el municipio de Apartado departamento de Antioquia y con sucursales adicionales en Turbo, Carepa, Chigorodó, Mutatà, Bajirá, Dabeiba, Cañasgordas, Frontino y Quibdó y el ejercicio investigativo se realizará solo del área comercial de todas las sucursales que serían en total 17 empleados entre asesores comerciales y administradores de punto de venta.

El paradigma positivista y su enfoque cuantitativo orientan a la implementación de fórmulas estadísticas, ejercicio que en la práctica remite a los conceptos de población y muestra; para el caso puntual de la presente investigación, debido a que la población esta conformada por 17 asesores comerciales, la investigadora toma la decisión de apoyarse en la metodología del censo, es decir se

le aplica el instrumento al 100% de los colaboradores que desempeñan dicho cargo en todas las sedes del Motos del Darién.

7.3.2 Fuentes secundarias

Para el desarrollo de esta investigación se analizaron diversas teorías presentadas en los documentos de varios teóricos sobre el tema de motivación dentro de los cuales tenemos el de Herzberg, que está enmarcado en las teorías de la motivación de higiene que analiza todos esos factores motivacionales específicamente en el área laboral y como puede afectar el desempeño laboral de cada uno de los miembros de la organización.

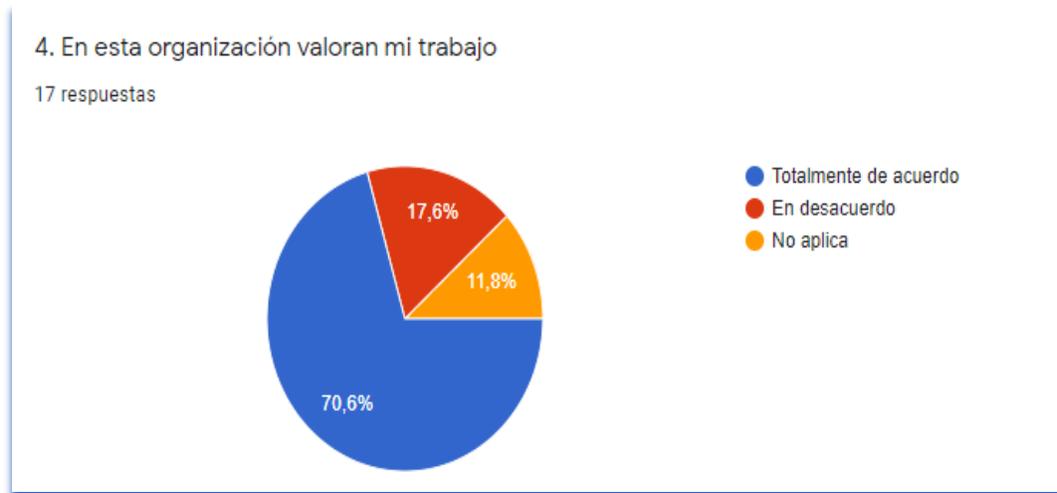
8. Desarrollo del proyecto

8.1 Diagnostico organizacional de los niveles motivacionales de los empleados del área comercial de la empresa Motos del Darién S.A

Se entiende por diagnostico un ejercicio de análisis y revisión que se realiza a las organizaciones o a sus áreas con el propósito de conocer la situación real, el cual toma relevancia siempre que es comparado con una situación deseada.

En consecuencia, se realiza en este apartado, un diagnóstico al clima laboral, a través de los colaboradores del área comercial de la empresa motos del Darién S.A, con el objetivo de poder diagnosticar los niveles de motivación y la manera como estos contribuyen a la productividad laboral

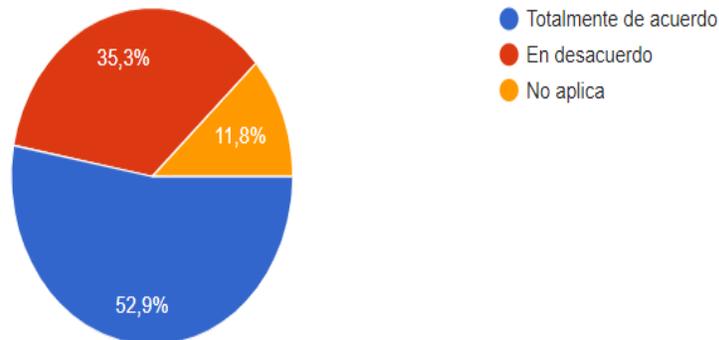
A continuación, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los empleados del área comercial de la empresa motos del Darién, para lo cual se empleó encuestas cerradas, que permitieron la obtención de los siguientes resultados:



En este gráfico se puede detallar que una parte de los colaboradores consideran que su trabajo no es importante para la empresa, dicha situación puede ocasionar grados de desmotivación que al final se vea reflejado en el bajo rendimiento de sus labores, ya que sienten que no son parte importante de la organización, aun que el porcentaje es inferior al 70.6%, que manifiestan estar de acuerdo, es una situación que debe ser atendida por la empresa, debido a que el clima laboral se fundamenta en condiciones de percepción de los colaboradores, la que en la práctica se puede generalizar y afectar los objetivos de la compañía.

5. Considero que me pagan lo justo por mi trabajo

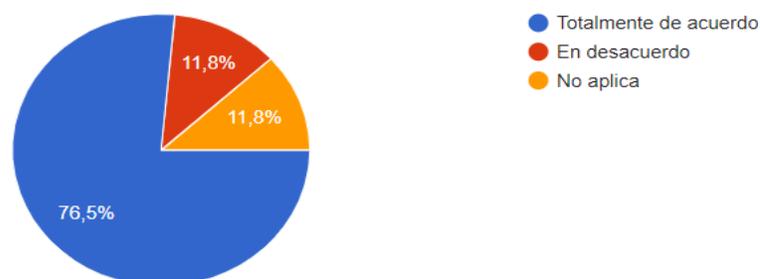
17 respuestas



Este gráfico nos muestra casi la mitad (47,1%), de los empleados no están conformes con los salarios recibidos por las labores realizadas, es importante que la empresa analice la escala salarial de sus colaboradores y los incentivos salariales, para reducir la deserción laboral, pues estos manifiestan que las labores realizadas son ejecutadas de manera adecuada.

6. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo

17 respuestas



Este gráfico muestra que el 23,6% de los colaboradores considera que los beneficios que recibe por parte de la empresa son muy pocos y que no se sienten incentivados a la realización de las labores de forma más eficiente, es importante que la empresa replantee cuáles son esos beneficios con los que cuenta hasta el momento y cuáles de ellos se pueden implementar, teniendo en cuenta el

concepto de salario económico que incluye, retribución financiera y no financiera, incentivo que en la práctica puede contribuir a la situación anímica de los colaboradores.

Al comparar la respuesta obtenida entre el grafico 5 y 6, se encuentra que en el 5, el 52,9% considera que su remuneración es justa y en el 6, el 76.5% considera que los beneficios que reciben son satisfactoria, significaría ello que los incentivos y/o beneficios que reciben el 23.6 puntos porcentuales de los empleados como resultado de sus comisiones de ventas, les genera tranquilidad, llevándolos inclusive a mejorar sus ingresos laborales y a no sentir que su remuneración mensual es insuficiente para el cubrimiento de sus gastos mensuales.



Todos los colaboradores del área comercial manifiestan ser responsables con el trabajo que realizan, es decir que conocen cada una de sus funciones y responsabilidades.



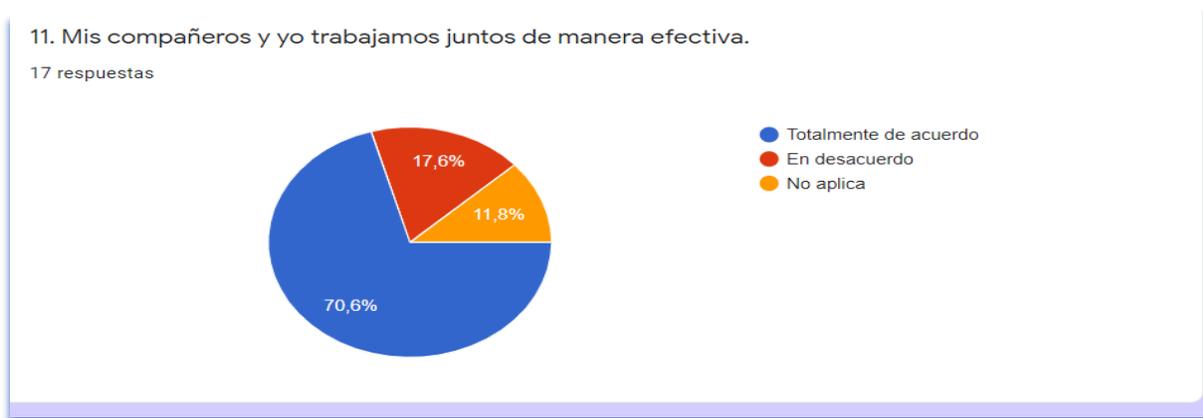
El 88.2% de los colaboradores conocen cuales son las funciones y responsabilidades asignadas a cada labor, solo una pequeña parte (11.8%) manifiestan no conocer cuales son las exigencias de sus labores, en este caso la empresa deberá entregar a cada colaborador los manuales de funciones para que cada uno sepa como funciona el cargo que realizan y se logre llegar sin dificultad al logro de los objetivos organizacionales, esta determinación se tomo ya que muchos manifestaron que no se les entrego los respectivos manuales al momento de la contratación y no tenían claridad de hasta donde llegaba su responsabilidad.



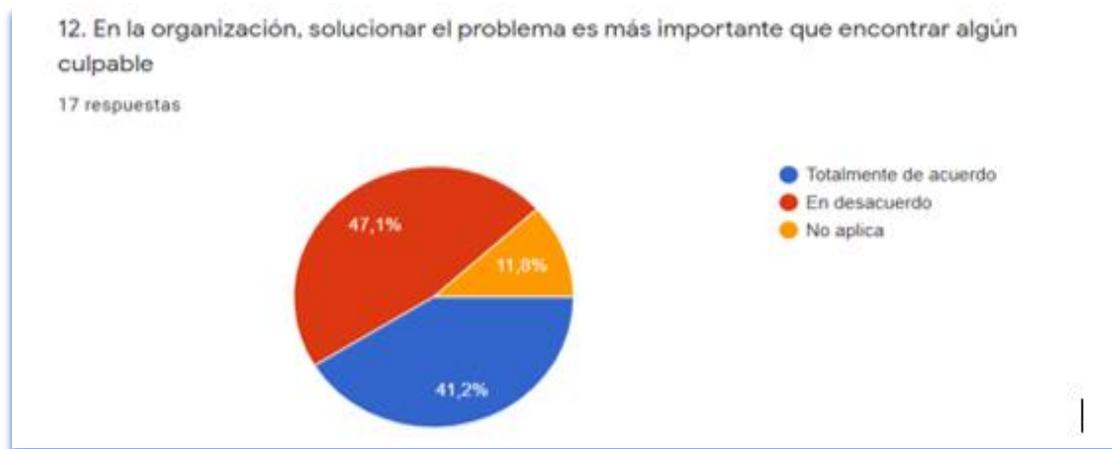
En este grafico se puede observar que el cien por ciento de los empleados encuestados, consideran estar comprometidos para lograr que la empresa alcance los objetivos y metas establecidas, la información obtenida a esta pregunta es importante para la organización, pues la gestión debe realizarla Motos del Darién para lograr el mejor beneficio y aporte de sus colaboradores.



En este grafico se puede observar que el 47.1% de los colaboradores consideran que las jornadas laborales son muy absorbentes y no permiten atender dichas necesidades, ya que en muchas ocasiones se excede el horario laboral, la empresa deberá analizar por que se presenta este tipo de situaciones y generar espacios que permitan que sus empleados tengan una armonía entre estas dos situaciones, permitiendo de esta manera que sus labores se ejerzan con mucho mas agrado.



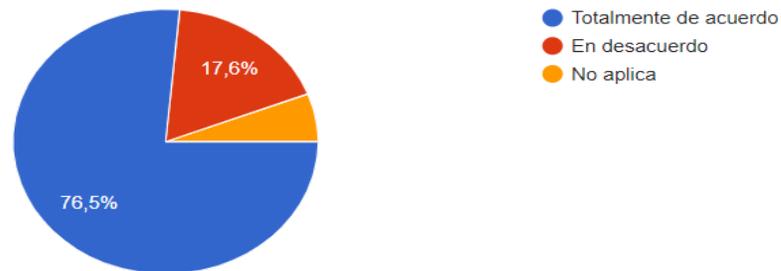
Este grafico permite observar que existe diferencias entre varios colaboradores, lo cual podría generar espacios de conflictos entre ellos y malos ambientes laborales, que ocasionaran alejamiento de las metas y objetivos generales, ya que no hay esa armonía grupal, la empresa deberá prestar mucha atención a estas situaciones ya que es de vital importancia que los colaboradores trabajen en conjunto, por tal razón deberá generar espacios de relacionamiento, que logren buenos lazos laborales.



En este grafico se puede observar que el 58,9% de los empleados consideran que la organización debería identificar a las personas que infrinjan la norma, que tengan conductas por fuera de lo normal y/o que generen reprocesos, antes que solucionar el problema sin profundizar en quien o en quienes generan la anomalía

13. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.

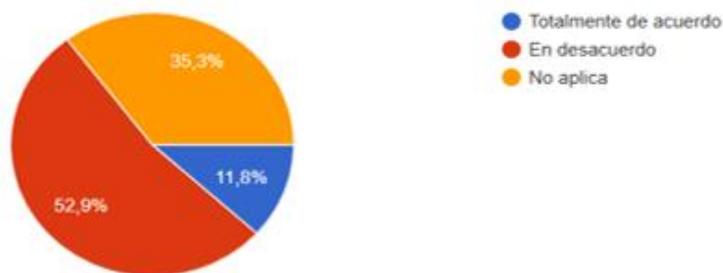
17 respuestas



Este gráfico muestra que una pequeña parte del área comercial (23,5%), considera que no están trabajando en equipo para el logro de los objetivos organizacionales y toda esta situación se puede ver reflejada debido a que no existe un trabajo conjunto en todos los puntos de ventas y al ambiente laboral presentando por los diferentes conflictos, por tal razón la empresa deberá generar espacios que permitan ambientes armónicos y de relacionamiento laboral, además de incluir capacitaciones de trabajo en equipo, que le permita que cada colaborador cumpla con el plan estratégico de la organización.

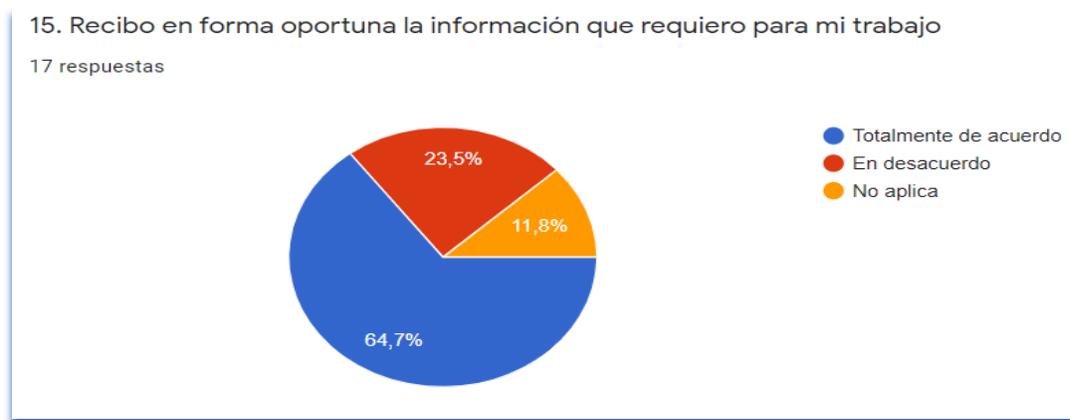
14. Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada.

17 respuestas

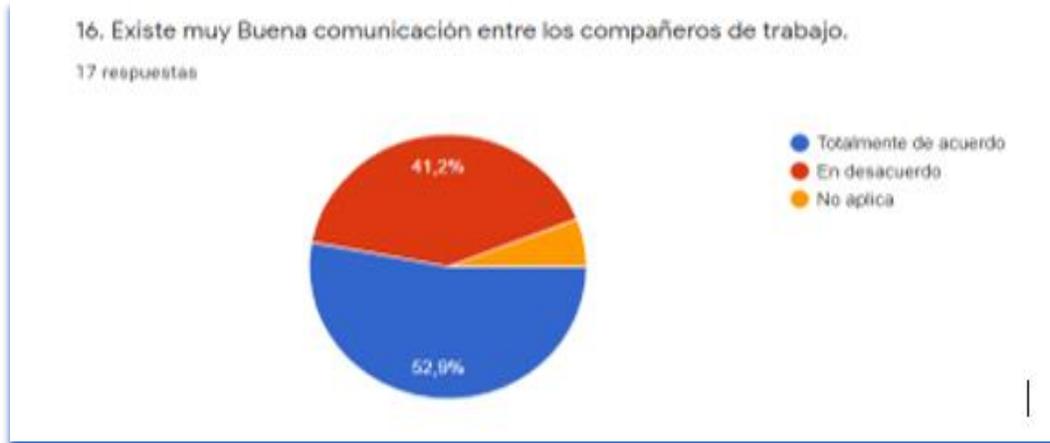


Este gráfico permite identificar que la mayoría de los colaboradores (88,2%) desconocen funciones y descripción de su cargo, mientras que el 11,8% manifiesta conocerlo, significaría que la empresa

no tiene establecido de manera formal realizar inducciones, ni entregar de los manuales de cargos fon funciones y competencias al momento de la contratación y que están laborando simplemente con las recomendaciones de los otros compañeros de trabajo, cabe resaltar que la empresa en su momento no cuenta con dichos manuales lo cual ocasiona que no halla claridad en las funciones y responsabilidades que los empleados deben cumplir, generando reprocesos y alejamiento del logro de las metas y objetivos organizacionales, se recomienda la generación de cada uno de ellos, para que los colaboradores conozcan las labores asignadas.



Este gráfico muestra que el (25,3%) de los colaboradores de la empresa consideran que se necesitan mejores medios de comunicación que permitan que todos los colaboradores cuenten con la información requerida a tiempo, lo que le puede ocasionar dificultades para el logro de los objetivos organizacionales, generando en muchas ocasiones discordias en los diferentes puntos de venta y supuestos favoritismos, que generen estados de ánimos bajos, que repercutan en el desempeño laboral.



Este grafico se analiza con gran preocupación ya que casi el cincuenta por ciento (41,2%) de los colaboradores del área comercial, manifiestan que no existe una buena comunicación entre ellos, generando ambiente de trabajos pesados para el logro de los objetivos y ocasionando dificultades para el cumplimiento de sus labores, lo que en muchas situaciones disminuyen las ganas de ir a trabajar por las condiciones presentadas.

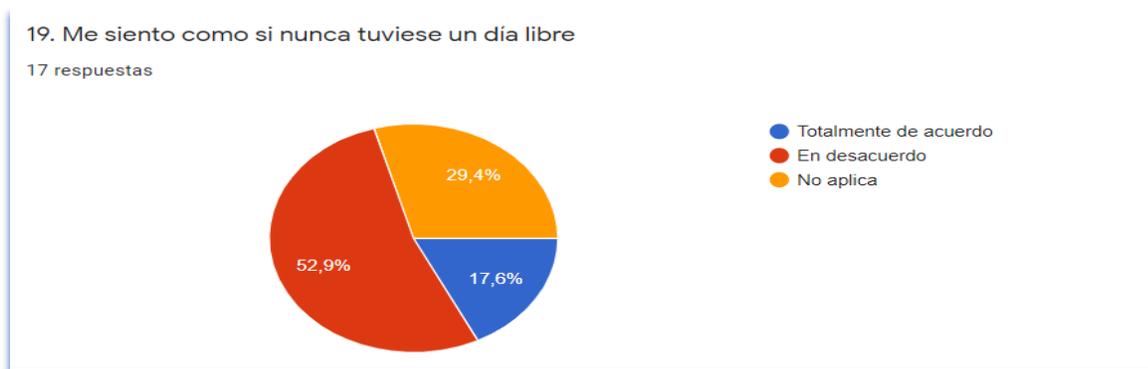


Este grafico nos muestra que el (58,8%) de los colaboradores del área comercial manifiesta tener una sobre carga laboral, que no les permite finalizar sus labores en el tiempo establecido, se pudo identificar que esta situación se presenta, porque tienen tareas que no corresponden a sus funciones que están mas relacionadas con otra área de la empresa, para esto la empresa deberá asignar las

actividades que correspondan al área y realizar contratación de ser necesario para que asigne las que no corresponden a el área comercial, permitiendo de esta manera que se cumpla con cada una de ellas.

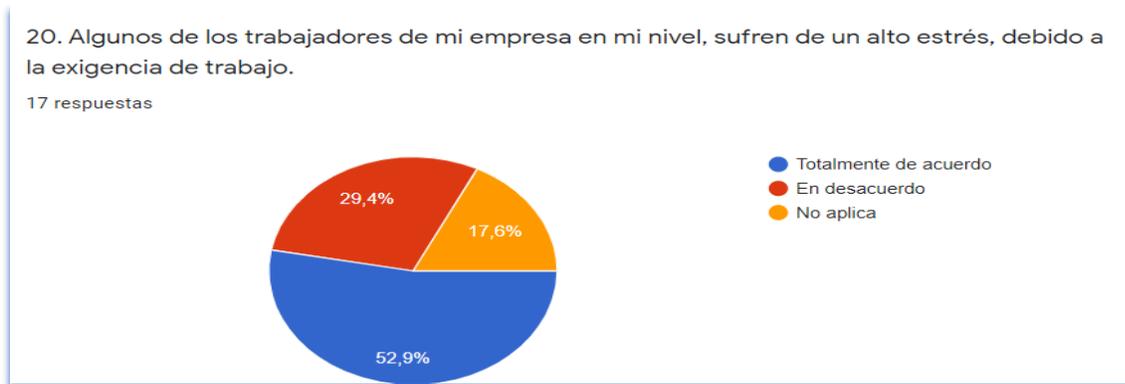


Este gráfico muestra que más del cincuenta por ciento (52,9%) de los empleados encuestados consideran que su lugar de trabajo no cuenta con un ambiente adecuado para el desarrollo de sus labores, lo que en muchos casos puede ocasionar estrés laboral, bajo rendimiento, entre otros factores negativos, por tal razón la empresa deberá, crear espacios que permitan el buen funcionamiento de las funciones y de forma correcta, además dicha situación mejorará el bienestar y rendimiento dentro de la organización.



Este gráfico muestra que el (47%) de los colaboradores del área comercial de motos del Darién debido a todo el volumen de trabajo que tienen, a los malos ambientes laborales y al poco

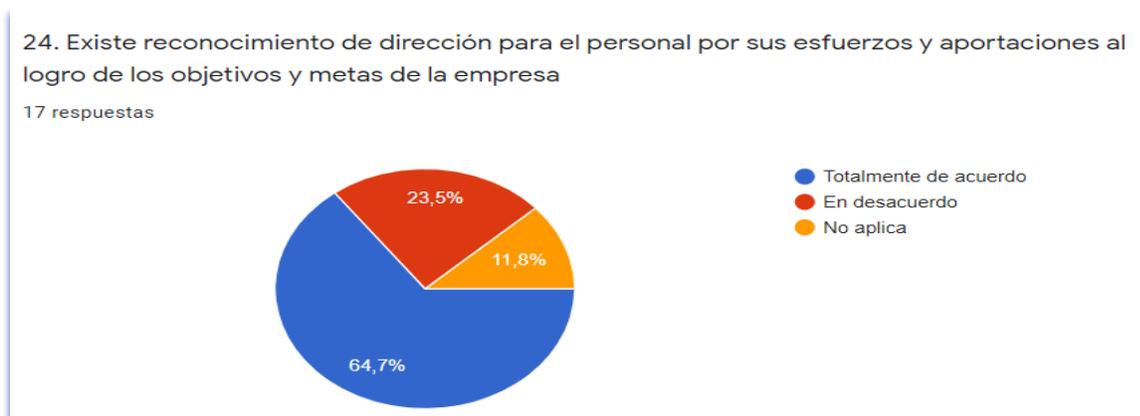
relacionamiento de trabajo en equipo, se siente como si no tuvieran un día libre, cada una de estas situaciones ocasionan que se sientan con mucha sobre carga laboral, además que no trabajan en un espacio adecuado, y que existe muy poco compañerismo, lo que al final se vera reflejado en el no cumplimiento de los objetivos empresariales, también se podrían ver afectados sus estados de salud.



En este grafico se puede observar que más del cincuenta por ciento (52,9%) de los empleados encuestados sufren de mucho estrés laboral, debido a todo el tema de cumplimiento de las metas laborales, a esto se le suma el inadecuado ambiente laboral, todo esto puede ocasionar cansancio tanto físico, como mental que no solo afecta su salud, si no también su entorno personal, es importante que la empresa establezca planes de mejoramiento del entorno laboral, como de compensación que permita generar una armonía entre lo laboral y lo personal.

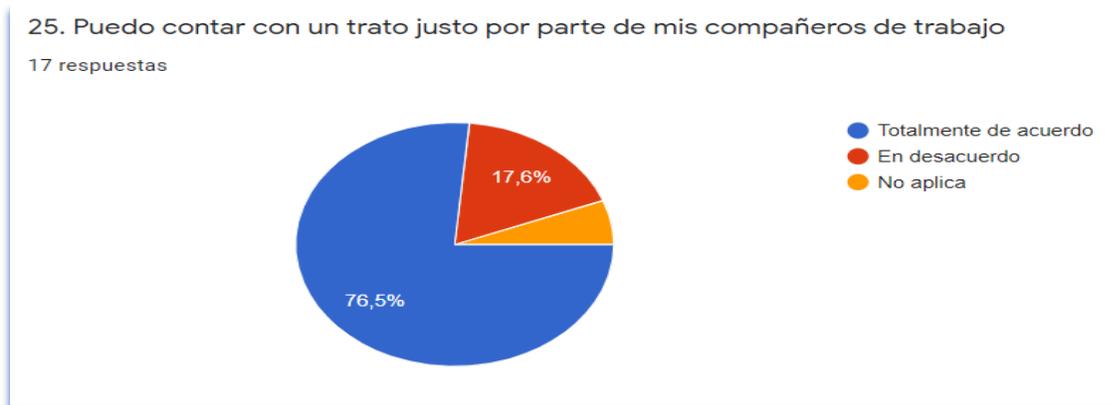


Este gráfico presenta una estadística preocupante, ya que el (47,1) de los empleados encuestados consideran que deben realizar una exigencia mayor a la adecuada para lograr el cumplimiento de los objetivos laborales, la empresa deberá replantearse el funcionamiento que hasta el momento tiene y mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores, ya que ellos son la principal fuente de funcionamiento.



Este gráfico presenta datos superiores de reconocimiento el (64,7%) de los colaboradores manifiestan estar conformes con dichos reconocimientos, solo una pequeña parte (35,3%) considera que no se reconoce su labor, se debe seguir trabajando por mejorar esas cifras y lograr que sea toda el área comercial, esto se podrá cumplir si se implementa de forma adecuada

programas de beneficios tanto pecuniarios como no pecuniarios, que fomente el logro de los objetivos tanto laborales como personales.



Solo una pequeña parte de las personas encuestadas (23,5%) consideran que no tienen un trato justo de sus compañeros de trabajo, por tal razón es de vital importancia crear espacios que fomenten el compañerismo, acompañado con programas de capacitación para logra tener un equipo de trabajo sólido.



Este grafico muestra que el (35,2%) de los encuestados considera que los objetivos que fija la empresa no son los mas adecuados, es importante que la organización realice reuniones constantes para definir en conjunto con sus colaboradores los objetivos más adecuados y los medios para

lograr el cumplimiento de dichos objetivos, con el fin de generar la mejora rentabilidad a la empresa que al final contribuirá al mejoramiento de la calidad laboral y personal de los empleados.

8.1.1 Análisis de la información

La motivación en las organizaciones hoy día, es uno de los pilares fundamentales en todo lo que tiene que ver con el desarrollo del empleado en las diversas situaciones que se presentan en el entorno laboral, analizando toda la información recopilada se puede evidenciar que hay muchos temas a tratar en la organización motos del Darién.

En la primera parte de la encuesta se evaluó todo el tema de autonomía de los empleados del área comercial y se presentan diferentes variables que se deben evaluar en cuanto a los incentivos y beneficios motivacionales que dejan de percibir los empleados y que de alguna manera ocasiona que no trabaje al cien por ciento para el logro de los objetivos organizacionales, repercutiendo así en los personales.

En la segunda parte de la encuesta se analizó la cohesión del empleado y se determinó que se debe trabajar mas en el clima organizacional de la empresa, ya que las relaciones de los empleados no es la más adecuada y al no contar con un espacio oportuno para el funcionamiento, de esta manera, poco se podrá llegar al logro de los objetivos organizacionales, además cabe resaltar que los empleados mencionan que no conocen realmente cuales son las funciones que deben realizar en sus espacios laborales, situación que ocasiona reprocesos y alejamiento de las metas establecidas y toda la planeación estratégica.

En la parte tres de la encuesta se abordó el tema de la presión laboral y se puede evidenciar el desgastamiento tanto físico como mental al que los colaboradores manifiestan estar expuestos, por

la magnitud de tareas y responsabilidades que tienen en el día a día, en el desarrollo de sus funciones, todo esto puede ocasionar en el colaborador cambio de estados de ánimo que no le permitirá realizar de manera adecuada su trabajo, además que esta situación, se puede ver reflejado al final también, en problemas de salud que a la larga afectara el funcionamiento organizacional.

En la cuarta parte de la encuesta se evalúa el tema de reconocimiento, los indicadores muestran una gran falencia en todo lo que tiene que ver con el reconocimiento de la labor de los colaboradores, ya que este solo se realiza si las cosas no se están realizando de manera adecuada, repercutiendo de manera negativa en el colaborar que cometió el error, además la empresa no cuenta con planes de carrera que permitan que los colaboradores mejoren sus condiciones laborales a través de ascensos, creando situaciones de molestia en los mismo empleados.

La quinta y última parte de la encuesta estaba relacionada con todo el tema de equidad y se denoto que algunos de los empleados de la empresa consideran que los objetivos organizaciones que tienen exceden el tiempo y el espacio para su realización, además en algunos casos los empleados consideran que las relaciones interpersonales entre ellos presentan dificultades, trayendo el tema del trabajo en equipo a colación ya que sin este el logro de los objetivos organizacionales se verán minimizados, ocasionando retrasos en el crecimiento y desarrollo económico de la empresa.

Por tal razón es de vital importancia evaluar las condiciones generales de la organización y determinar realmente en que aspectos se está fallando totalmente y en cuales se puede mejorar

8.2 Plan estratégico

Una vez diagnosticado el clima laboral de la organización se identificaron 3 aspectos que se constituyen en la principal problemática de Motos del Darién, se plantean 3 estrategias para la solución de dicho problema, ver tabla

Tabla 1.

Problemas identificados y estrategias

| Problemas identificados | Estrategias | Documento maestro |
|--|---|--|
| Condiciones laborales o ambiente laboral | <p>Evaluar en cada lugar de trabajo cuales son las condiciones actuales que se presentan y generar ambientes de apoyo entre los altos directivos y sus subordinados, generando fuerza en los vínculos laborales.</p> <p>Trabajar mucho en los medios que permita flexibilizar las responsabilidades laborales y disminuir las cargas de trabajo donde se considere que hay excesos, logrando mejorar la ejecución de las funciones y los espacios interpersonales de los colaboradores.</p> <p>Creación de programas de aprendizaje y desarrollo, que permitan el crecimiento del empleado y que este logre fomentar el desempeño laboral</p> | PLAN DE MANTENIMIENTO Y BENEFICIOS SOCIALES DE MOTOS DEL DARIEN S.A 2022 (documento anexo) |
| Trabajo en equipo | <p>Fomentar ambientes de colaboración entre los empleados, permitiendo de esta manera que se refuercen los vínculos entre ellos, en pro de los beneficios en común.</p> <p>Generar espacios de comunicación asertivas que logren, generan lazos de confianza en los diferentes grupos de trabajo.</p> <p>Generar sentido de pertenencia y cultura organizacional en los diferentes miembros del</p> | |

| | | |
|-----------------------|---|--|
| | área comercial, que permitan, la unificación laboral y el logro de los objetivos en común. | |
| Salarios y beneficios | Implementación de salarios emocionales que permitan, motivar a los colaboradores, con cada uno de los beneficios que este trae consigo, tanto en el ambiente laboral, como en el personal. Realización de política de compensación eficiente, permitiendo de esta manera garantizar un nivel económico adecuado, en los colaboradores. | |

Fuente: *Elaboración propia*

A continuación, se presenta los tres planes de acción que se recomiendan para lograr una adecuada ejecución de las estrategias de las diferentes problemáticas encontradas

Planes de acción.

Tabla 2. Plan de acción

Calidad de vida laboral

| Programa | Calidad de vida laboral | | | | |
|---|---------------------------|------------------|--|--------------------|--|
| Área responsable | Gestión Humana | | | | |
| Fecha | Enero a junio de 2022 | | | | |
| Actividades a desarrollar | Duración actividad | | Metas | Responsable | Recursos |
| | F. inicio | F. final. | | | |
| Taller de comunicación asertiva | Enero 17 de 2022 | Enero 22 de 2022 | Mejoramiento de las relaciones laborales | Personal externo | Capacitador, video bean, computador, materiales necesarios para el cumplimiento de la actividad (lúdico) |
| Capacitación de seguridad y salud en el trabajo | Marzo 07 de 2022 | Marzo 08 de 2022 | Mejoramiento de las condiciones | Personal externo | Capacitador, materiales de SSGT, Kit de apoyo para toma de apuntes |

| | | | | | |
|----------------------------------|-----------------|------------------|--|----------------------------------|---|
| | | | laborales y el ambiente de trabajo | | |
| Celebración del día del empleado | Mayo 1 de 2022 | Mayo 1 de 2022 | Armonía laboral | Jefe del área del talento humano | Implementos lúdicos y de óseo, transporte |
| Análisis de los resultados | Junio 1 de 2022 | Junio 15 de 2022 | Cumplimiento de los objetivos establecidos en cada actividad | Jefe del área del talento humano | Información recolectada de cada actividad |

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 3. Plan de acción

Desarrollo de las relaciones interpersonales

| Programa | Desarrollo de las relaciones interpersonales | | | | |
|-----------------------------------|--|------------------|--|----------------------------------|--|
| Área responsable | Gestión Humana | | | | |
| Fecha | Enero a junio de 2022 | | | | |
| Actividades a desarrollar | Duración actividad | | Metas | Responsable | Recursos |
| | F. inicio | F. final. | | | |
| Team Building | Abril 18 de 2022 | Abril 23 de 2022 | Incrementar la motivación de los colaboradores y generar empatías. | Jefe de talento humano | Elementos necesarios para el desarrollo de las actividades |
| Capacitación de trabajo en equipo | Mayo 23 de 2022 | Mayo 24 de 2022 | Desarrollo de habilidades de trabajo en equipo. | Personal externo | Capacitador, Video bean, computador, implementos lúdicos para el desarrollo de las actividades |
| Análisis de los resultados | Junio 1 de 2022 | Junio 15 de 2022 | Cumplimiento de los objetivos establecidos en cada actividad | Jefe del área del talento humano | Información recolectada de cada actividad |

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 4. Plan de acción

Incentivos y reconocimientos

| Programa | Incentivos y reconocimientos | | | | |
|---|------------------------------|---------------------|--|----------------------------------|---|
| Área responsable | Gestión Humana | | | | |
| Fecha | Enero a diciembre 2022 | | | | |
| Actividades a desarrollar | Duración actividad | | Metas | Responsable | Recursos |
| | F. inicio | F. final. | | | |
| Realización de cuadro de reconocimientos al empleado del mes. | Enero de 2022 | Diciembre de 2022 | Desarrollo de del aumento del desempeño laboral. | Jefe de talento humano | Realización de cuadro de reconocimiento e información de las funciones mes a mes de los puntos de ventas. |
| Cuadro de cumpleaños de empleados | Enero de 2022 | Diciembre de 2022 | Generar sentido de pertenencia por la empresa | Jefe de talento humano | Materiales necesarios para el desarrollo de la actividad y día de descanso. |
| Feria de ofertas educativas para empleados y familias. | Enero 15, y junio 10 | Enero 30 y junio 23 | Mejoramiento de la calidad de vida del empleado y sus familias | Jefe de talento humano | Económicos para el financiamiento de becas educativas |
| Bono anual por cumplimiento general de la empresa | Diciembre de 2022 | Diciembre de 2022 | Crecimiento y desarrollo empresarial | Gerencia | Económicos para el reconocimiento del beneficio extra. |
| Análisis de los resultados | Junio 1 de 2022 | Junio 15 de 2022 | Cumplimiento de los objetivos establecidos en cada actividad | Jefe del área del talento humano | Información recolectada de cada actividad |

Fuente: *Elaboración propia*

Como una manera de solucionar la problemática identificada se presenta un documento titulado

“PLAN DE MANTENIMIENTO Y BENEFICIOS SOCIALES DE MOTOS DEL DARIEN S.A

2022”, el cual consta de cada una de la ventajas que trae consigo el desarrollo del plan de bienestar laboral, diseñado para la empresa, es un documento que el que están inmersas todas las actividades a ejecutar durante el periodo del año 2022, generando programas que motiven a sus colaboradores, por medio de incentivos pecuniarios y no pecuniarios, que permitan mejorar la calidad de vida de cada uno de ellos y que repercuta directamente en toda la organización y sus familias, logrando un mejor desarrollo y crecimiento económico.

El plan de bienestar laboral se elabora con base en los resultados arrojados en la encuesta realizada a los empleados de motos del Darién S.A, el cual muestra mucha inconformidad en cuanto a varios aspectos que se relacionan con el clima organizacional y la falta de herramientas para la adecuada realización de las labores comerciales.

Con toda la información recopilada de cada uno de los puntos de venta de la zona de Urabá y el choco, se determinó que las relaciones interpersonales están generando malos ambientes laborales entre los mismos colaboradores, además de no contar con una adecuada asignación de las herramientas necesarias, que no les permiten cumplir a cabalidad con sus responsabilidades, por otra parte, manifiestan también que la posición ergonómica no es la adecuada ocasionando diversos problemas de salud.

Es muy preocupante conocer que los colaboradores de la empresa se sienten con mucha carga laboral y manifiestan que tienen funciones que no les corresponden, ocasionándoles mucho estrés laboral y el no cumplimiento oportuno de la finalización de sus labores, especifican además que no cuentan con un sistema de estímulo laboral o programa de bienestar que los incentive a mantener un desempeño eficiente y a laborar bajo las condiciones adecuadas

Por todo esto genera la necesidad de realizar y ejecutar planes o programas orientados a proporcionar espacios, dinámicas en diferentes ámbitos humanos y herramientas de gestión que permitan mejorar la calidad de vida laboral de los empleados y que ayude al desempeño productivo y al desarrollo integral de los mismos.

Dentro de estos programas se recomendó realizar los siguientes:

- Programas de protección

Orientados a satisfacer las necesidades de los colaboradores, mediante el mejoramiento de su calidad de vida y la de su familia, en todo lo que tiene que ver con salud, vivienda y recreación, principales necesidades fisiológicas.

- Deportivos, recreativos y vacacionales

Permitiendo generar vínculos entre cada uno de los colaboradores y sus entornos familiares, mediante espacios lúdicos, propiciando ambientes sanos

- Promoción de programas de viviendas

El propósito es ofrecer información acerca de programas de vivienda a todos los empleados, con el ánimo de incentivar la compra de vivienda propia. Se realizarán ferias informativas acerca de oferta de vivienda, trámites de acceso a líneas de crédito y subsidio ofrecidos por el FNA, Cajas de Compensación Familiar, Fondos de Cesantías y otras entidades.

Plan de capacitaciones para el aumento motivacional

Los programas de capacitaciones permiten dar bases a los empleados para la adquisición de nuevos conocimientos, que los incentiven al desarrollo de sus metas y objetivos, ya sea en el ámbito laboral o personal, por eso es importante brindar este tipo de programas motivantes ya que de esta manera se puede potencializar las capacidades de cada uno de los colaboradores

Este tipo de programas tiene como finalidad buscar la eficiencia y eficacia de cada uno de los empleados, permitiendo llegar a la efectividad en cada una de sus funciones o responsabilidades, generando de manera general, resultados positivos en la organización.

Desde hace mucho tiempo se habla del tema motivacional y sin duda alguna la generación de estímulos en las organizaciones traerá consigo mejoramiento del rendimiento laboral

Por esta y muchas más razones se recomendó generar espacios de capacitación a través de talleres y actividades de capacitación que permita aumentar el estímulo en los colaboradores del área comercial de la empresa Motos del Darién, permitiendo aumentar la motivación en cada uno de ellos, pero lograr obtener resultados positivo, por esta razón se debe contar con el apoyo del área de talento humano y que desde allí se generen las condiciones necesarias para lograr llevar a cabo cada uno de estos procesos, por eso es determinante dar a conocer la importancia de contar un personal bien motivado y todo los beneficios que esto trae consigo.

el área de talento humano será la encargada de buscar los medios y recursos para la ejecución de cada una de las capacitaciones necesarias para todo el personal del área comercial de la empresa, dichas capacitaciones se deberán realizar de manera trimestral para no generar traumas en el cumplimiento de las funciones, además los empleados podrán contribuir a dar ideas para los temas

que se vayan a tratar en las diferentes reuniones, generando sentido de pertenencia en cada uno de ellos.

Tabla 5.

Cronograma de actividades.

| Capacitación | Duración | Responsable | Dirigido | |
|-----------------------------------|----------|-----------------------|----------------|--------------------|
| Comunicación asertiva | 2 horas | Capacitador encargado | Área comercial | Enero de 2022 |
| Manejo del estrés | 2 horas | Capacitador encargado | Área comercial | Abril de 2022 |
| Autoestima | 2 horas | Capacitador encargado | Área comercial | Junio de 2022 |
| Superación y crecimiento personal | 2 horas | Capacitador encargado | Área comercial | Septiembre de 2022 |
| Trabajo en equipo | 2 horas | Capacitador encargado | Área comercial | Diciembre de 2022 |

Fuente: *Elaboración propia*

9. Análisis y conclusiones

La siguiente investigación permitió determinar que la motivación es un factor importante para lograr que se de un aumento en el desempeño laboral de los empleados del área comercial de la empresa MOTOS DEL DARIEN S.A, utilizando las herramientas y medios pertinentes para lograr que se cumplan cada uno de los índices necesarios para alcanzar dichos objetivos.

En las encuestas se puedo evidenciar que existen muchas falencias que se deben analizar con mucha disciplina, para lograr darle las mejores soluciones, además de determinar factores importantes en el mejoramiento de los ambientes laborales determinados en los diferentes indicadores, los cuales fueron la autonomía, la cohesión, La presión y el reconocimiento laboral, por el cual se lograron identificar, los diversos aspectos a mejorar, permitiéndole a la empresa tener mayor claridad de los problemas que actualmente están enfrentando, en todo el tema del mejoramiento de las condiciones laborales.

La motivación produce en el personal del área comercial de la empresa, realizar las funciones con estados de ánimos positivos, permitiendo que ellos sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

10. Referencias

Chiavenato, I. (2001). *Admon De Recursos Humanos.Pdf* (pp. 1–671). www.usn

Ministerio de trabajo migraciones y seguridad social del gobierno de España. (2013). Bienestar laboral Higiene postural. *Bienestar Laboral*, Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Soc. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>

Peña Rivas, H. Y Villón Perero, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192.

<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Upiicsa*, 2, 50–51.

Poole, M. S. (2006). El clima laboral. *Factor Humano*, 1–8.

https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. pp 1-107.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del*. [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf)

[publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión del talento humano-comprimido.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf)

MINTRABAJO. (2018). Ministerio de Trabajo de Colombia.

<http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/leyes-y-decretos-ley/leyes>

11. Anexos

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL MOTOS DEL DARIEN S.A

El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan MEJORAR EL AMBIENTE de trabajo en la institución Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

Genero

Estrato socio económico

Estado civil

Edad

Nivel de estudio

Ingresos mensuales

| | | Totalmente de acuerdo | En desacuerdo | No aplica |
|----|--|-----------------------|---------------|-----------|
| 1 | Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo | | | |
| 2 | Me gusta mi trabajo | | | |
| 3 | Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, sillas escritorios etc.) son mantenidos en forma adecuada. | | | |
| 4 | En esta organización valoran mi trabajo. | | | |
| 5 | Considero que me pagan lo justo por mi trabajo | | | |
| 6 | Estoy satisfecho con los beneficios que recibo | | | |
| 7 | Soy responsable del trabajo que realizo | | | |
| 8 | Conozco las exigencias de mi trabajo | | | |
| 9 | Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas | | | |
| 10 | El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales | | | |
| 11 | Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva | | | |
| 12 | En la organización solucionar el problema, es más importante que encontrar al culpable | | | |
| 13 | Siento que formo parte de un equipo que trabaja por una meta en común. | | | |
| 14 | Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada | | | |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 15 | Recibo de forma oportuna la información que requiero para mi trabajo | | | |
| 16 | Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo | | | |
| 17 | Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo | | | |
| 18 | Mi empresa es un lugar relajado para trabajar | | | |
| 19 | Me siento como si nunca tuviese un día libre | | | |
| 20 | Algunos de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo. | | | |
| 21 | Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo. | | | |
| 22 | Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato | | | |
| 23 | La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error. | | | |
| 24 | Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa | | | |
| 25 | Puedo contar con un trato justo por parte de mis compañeros de trabajo | | | |
| 26 | Los objetivos que fija la empresa para mi trabajo son razonables | | | |

Cronograma de actividades plan de Bienestar laboral

| PROGRAMA | ACTIVIDAD | OBJETIVO | FECHA DE REALIZACIÓN |
|-------------------------|---|---|--|
| Mejora de vivienda | Subsidios económicos para mejoras de vivienda mediante postulaciones. | Mejorar las condiciones de las viviendas de los empleados y sus familias. | postulación todo el año |
| Educación formal | Otorgamiento de becas para adelantar estudios de los empleados mediante convocatorias. | Ayudar a los empleados en el crecimiento profesional. | Enero y Diciembre |
| Promoción de vivienda | Prever información acerca de promoción de viviendas para los empleados mediante ferias. | Incentivar la compra de vivienda propia. | Febrero y Noviembre |
| Actividades recreativas | Realizar integraciones en los parques recreativos ofrecidos por | Proporcionar espacios diferentes a los empleados para la recreación e | Marzo, mayo, junio, septiembre y Diciembre |

| | | | |
|-----------------------------|--|--|-------------------------------|
| | las cajas de compensación familiar. | integración de las familias. | |
| Clima organizacional | Talleres de comunicación asertiva, que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales | Contribuir a mejorar el clima organizacional a través de acciones que permitan fortalecer la comunicación, las habilidades blandas y el liderazgo. | Enero, abril, Julio y octubre |
| Incentivos y reconocimiento | Hacer reconocimientos al empleado del mes, horarios flexibles, viajes, regalos. | Lograr que los empleados le encuentran gusto a su trabajo y mejoren la productividad de la empresa. | Todo el año |