

**Análisis acerca de la motivación y felicidad laboral desde la realidad del Supermercado
Danes, ubicado en el barrio María Paz, localidad de Kennedy, Bogotá, D.C.**

Leidy Daniela Leguizamo Amaya

Universitaria Agustiniana
Dirección de posgrados
Programa Especialización virtual en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá, D.C.
2021

**Análisis acerca de la motivación y felicidad laboral desde la realidad del Supermercado
Danes, ubicado en el barrio Mariá Paz, localidad de Kennedy, Bogotá, D.C.**

Leidy Daniela Leguizamo Amaya

Director
Nydia Parra León

Trabajo para optar al título de Especialista en Gerencia estratégica del Talento Humano

Universitaria Agustiniana
Dirección de posgrados
Programa Especialización virtual en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá, D.C.
2021

Resumen

La felicidad laboral y motivación en el trabajo son factores relacionados con el Clima organizacional y la competitividad, su importancia en las organizaciones radica desde el éxito que pueden tener al implementar estrategias administrativas en el talento humano. Esta investigación posee enfoque cualitativo aplicado a la realidad sobre la Motivación y felicidad laboral de la organización objeto de estudio, Supermercado Danes que dedica su actividad al sector abarrotero, organización familiar que desde su administración se ha desarrollado bajo el conocimiento empírico de sus dueños. Para desarrollar el diagnóstico se realiza una revisión teórica de los conceptos más destacados que definen la motivación, como la teoría de las necesidades de Maslow, las relaciones humanas de Mc Gregor, motivación – higiene de Frederick Herzberg y se hace la respectiva relación con el clima organizacional como tratamiento administrativo para lograr la felicidad laboral. En el análisis de resultados que se obtuvieron a través de la observación y la entrevista a los colaboradores y dueños del negocio, demuestra que efectivamente se han creado actividades que generan esparcimiento y reconocen el entusiasmo y compromiso que esto produce, sin embargo la misma actividad del negocio ha impedido mayor calidad a los procesos motivacionales, por otro lado en los resultados de la encuesta y de los test realizados por los colaboradores, demuestran que ellos tienen en cuenta los factores que la empresa brinda pero sin embargo las mismas actividades del negocio distraen lo bueno, resalta lo negativo y se presenta niveles bajos o medios de compromiso y competitividad.

Palabras Clave: Motivación, Felicidad laboral, organización, colaboradores, compromiso, apoyo, competitividad

Abstract

Happiness at work and motivation at work are factors related to the organizational climate and competitiveness, its importance in organizations lies in the success they can have when implementing management strategies in human talent. This research has a qualitative approach applied to the reality of the Motivation and happiness at work of the organization under study, Supermercado Danes, which is dedicated to the grocery sector, a family organization that since its administration has been developed under the empirical knowledge of its owners. In order to develop the diagnosis, a theoretical review of the most outstanding concepts that define motivation, such as Maslow's theory of needs, Mc Gregor's human relations, Frederick Herzberg's motivation - hygiene, and the respective relationship with the organizational climate as an administrative treatment to achieve happiness at work is made. In the analysis of the results obtained through the observation and the interview to the collaborators and owners of the business, it shows that indeed activities have been created that generate recreation and they recognize the enthusiasm and commitment that this produces, however the same activity of the business has prevented greater quality to the motivational processes, on the other hand in the results of the survey and of the tests made by the collaborators, they show that they take into account the factors that the company provides but nevertheless the same activities of the business distract the good, highlight the negative and present low or average levels of commitment and competitiveness.

Keywords: Motivation, Work happiness, organization, collaborators, commitment, support, competitiveness

Tabla de contenidos

1. Perfil.....	6
2. Formulación del problema	7
3. Justificación	13
4. Objetivos	17
4.1 Objetivo general	17
4.2 Objetivos específicos.....	17
5. Marco de referencia	18
6. Metodología	26
6.1 Enfoque.....	26
6.2 Población objetivo	26
6.3 Alcance	26
6.4 Recolección de datos	27
6.5 Instrumentos	28
6.6 Desarrollo	28
7. Análisis de datos y discusión	31
7.1 Preguntas Demográficas	33
7.2 Percepción de felicidad para los trabajadores	33
7.3 Perspectiva a nivel interno de la organización	35
7.4 Test	40
7.4.1 Test “Que tan feliz eres”.....	41
7.4.2 Test “Que tan feliz eres en tu trabajo”.....	42
Conclusiones	44
Recomendaciones.....	46
Referencias	47
Anexos.....	51
Encuesta de percepción de Felicidad y motivación laboral	51
Protección de datos.....	51
Test para saber qué tan feliz eres en tu trabajo.....	53

1. Perfil

Leidy Daniela Leguizamo Amaya

Graduada como Administradora de Empresas, estudiante de Especialización en Gerencia del Talento humano. Aspira a culminar exitosamente sus estudios para recibir su doble titulación profesional. Desempeño sus prácticas profesionales en la empresa *envía* Colvanes S.A.S, en el área de Gestión humana en Bienestar y actualmente labora en su empresa familiar, un supermercado autoservicio aliado a Surtimax, se desempeña en el área administrativa del negocio, manejando parte de su contabilidad, desarrolla estrategias empresariales en su negocio para hacerlo cada día más formal y crear su propio sello. Implementa novedades en beneficio al personal del almacén para su desarrollo en general. Mujer emprendedora y comprometida en todos los aspectos de su vida.

2. Formulación del problema

Con el pasar de los días los trabajadores en cada una de sus organizaciones permanecen cumpliendo repetitivas tareas que han sido creadas para llevar a cabo la actividad del negocio, estas tareas se deben cumplir pues para esto han sido contratados los colaboradores y reciben a cambio beneficios y el derecho a recibir su pago. Cada persona tiene una vida familiar, social e incluso financiera muy diferente y estos aspectos se ven inmersos en el comportamiento y sentimientos de los individuos en las organizaciones.

Debe ser de preocupación para las empresas el tipo de comportamientos y sentimientos de los trabajadores a nivel interno, pues cada uno puede reconocer y poseer el conocimiento sobre sus labores, pero realizar estas tareas repetitivamente llevan a la monotonía en los procedimientos, perdiendo el verdadero sentido de cada acción. Esto produce resultados desfavorables a nivel de calidad, servicio o ventaja competitiva, cuyos aspectos son factores diferenciadores como organización ante los clientes, por eso es importante crear la motivación, de echo es una característica de la psicología humana que contribuye para que la persona se comprometa considerando además factores que sustentan la conducta humana siempre con alto grado de compromiso. (Stoner, Freeman, & Gilbert, Administración, 2009)

Ante esta problemática interviene la motivación. Cropanzano & Wright, (2001) concluyen que hay una alta asociación entre el estado de depresión, o poco felicidad, en el trabajo del empleado y la baja energía y motivación que muestre al realizarlo, llevándole a un escaso rendimiento. De tal manera el nivel de desempeño laboral es el resultado del comportamiento de los colaboradores en el contexto social y motivacional en el que organizacionalmente se encuentran.

Una empresa puede verse afectada económica, funcional, operativa y comunicativamente por el estado emocional de sus trabajadores, esto no significa que las directivas deben detenerse a buscar la mejor disposición emocional de un trabajador, por el contrario, deben enfrentar los distintos retos desde su identidad organizacional para nivelar la productividad y el rendimiento ligado al comportamiento de los trabajadores, con el fin de obtener de ellos mayores beneficios para la organización. Una posibilidad para lograr esto es incrementando la motivación laboral en busca de la felicidad en el personal.

El desarrollo de la motivación en las organizaciones se debe a las relaciones humanas, el sociólogo Elton mayo deduce:

El aburrimiento y la repetición de muchas tareas disminuyen la motivación, mientras que los contactos sociales sirven para crear, estimular, incentivar y sostener la actividad en las organizaciones, por lo que los gerentes están en condiciones de identificar y reconocer las necesidades sociales de los empleados y hacer que se sientan útiles e importantes otorgándoles un incentivo motivacional. (Stoner, Freeman, & Gilbert, Administración, 2010)

Para los actuales directivos y gestiones que se quieren ver involucrados en nuevos e innovadores conceptos como la Responsabilidad social, la motivación y la felicidad también debe ser de su interés, pues detrás de entender e implementar estas acciones se reflejarán beneficios para los diferentes stakeholders de las organizaciones sumándole la importancia que se le da al ser humano no como herramienta sino como agente valioso para el desarrollo del negocio mismo.

Es importante plantear como se encuentra el Supermercado Danes frente a la problemática planteada en esta investigación para lo cual se debe conocer acerca de este tipo de negocio, a lo que culturalmente está acostumbrado y como lleva a cabo diferentes procesos organizacionales como tal.

La presencia de establecimientos comerciales del sector abarrotero en la sociedad Colombiana son muy importantes para el desarrollo comercial pues manejan un mercado muy grande de productos básicos y necesarios para el público, aun así las investigaciones sobre este tipo de empresas son escasas y sí se habla de la constitución para crear este tipo de negocios, basta que por ejemplo aquí en Bogotá, el propietario tenga fondos para la creación de su negocio, lo matricule ante la Cámara de Comercio y la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) para iniciar a trabajar de manera legal.

Este tipo de negocios enfrenta diferentes retos desde su creación y en la continuidad de su desarrollo comercial para operar sus recursos organizacionales (humanos, financieros, técnicos) y desde su administración debe plantearse unos objetivos claros que lo lleven a crecer y fortalecer. De igual manera este negocio hace parte del factor fundamental de desarrollo económico que son las empresas y de esta manera entra a la clasificación que se hacen a las mismas. “Las microempresas son auténticos eslabones de la producción, ya que exportan y generan la mayor cantidad de empleos. En los países en proceso de desarrollo, la microempresa es la organización más popular”. (Gomez, 1994)

Para clasificar este tipo de negocios dentro del concepto de microempresa se debe observar la cantidad de trabajadores con los que debe contar y el papel que representa el dueño para la organización.

Las microempresas son pequeñas organizaciones empresariales, en las cuales sus propietarios, son simultáneamente trabajadores y administradores. “Se integran por un grupo de personas con vínculos comunes que se aglutinan con el objetivo de realizar actividades en los campos de la producción de bienes o servicios, la comercialización y el consumo”. (Arango , 2005)

En Colombia para definir a la Micro, Mediana y la gran empresa se han radicado tres cambios en las leyes 590 de 2000, modificada por la Ley 905 de 2004, después la Ley 1474 de 2011 para finalmente el Gobierno Nacional con el decreto 957 de 2019 establecer una nueva clasificación del tamaño empresarial basada en el criterio de ingresos anuales por actividades ordinarias, se fijaron rangos en tres macro sectores de la economía: manufactura, servicios y comercio. Cifras de ingresos por actividades Ordinarias Anuales en millones de pesos colombianos de 2019. (GOV.CO, 2019)

Tabla 1.

Clasificación de empresas por ingresos anuales

Tamaño	Manufactura	Servicios	Comercio
Micro	Hasta 811'000.000	Hasta 1.131'000.000	Hasta 1.535'000.000
Pequeña	Desde 811'000.000 hasta 7.027'000.000	Desde 1.131'000.000 hasta 4.523'000.000	Desde 1.535'000.000 hasta 14.781'000.000
Mediana	Desde 7.027'000.000 hasta 59.527'000.000	Desde 4.523'000.000 hasta 16.558'000.000	Desde 14.781'000.000 hasta 74.066'000.000

Nota: Cifras de ingresos por Actividades Ordinarias Anuales en millones de pesos Colombianos de 2019. Creación Propia con datos tomados de GOV.CO, (2021)

Es importante crear la connotación actual de Supermercado Danes que califica para la Micro empresa, no solo por contar con 6 trabajadores fuera de sus dos propietarios que también trabajan para la microempresa, también por sus ingresos anuales.

La creación de esta investigación parte desde el punto de vista del desarrollo que se le da desde la administración de este tipo de negocios al manejo con sus trabajadores y es que este mismo manejo viene detrás de una manera sistemática de gerencia por parte de sus dueños. Esto tiene que ver con la afirmación que hacen los autores mexicanos en su ensayo al decir:

La competitividad y productividad de las microempresas, sobre todo de las de tipo tradicional (abarrotera) está siendo amenazada por la incorporación de modernos conceptos de negocio, que evidencian la limitada profesionalización, el crecimiento desordenado, el rezago tecnológico, los altos consumos de energía, la imagen comercial descuidada e insalubre, la administración informal, los limitados accesos al financiamiento, la limitada capacidad de negociación por falta de

organización de eficiente dirección, la escasa cultura tecnológica, la improvisación y carencia de normas de calidad, el ausentismo del personal, el constante aumento de los precios de materias primas, la mala calidad de los materiales, la marginación respecto a los apoyos institucionales, la falta de garantías para acceder al crédito y la excesiva regulación gubernamental. (De Lepon Vázquez, Lugo Anahí, Laffit Anaya, Sosa Serrano , & Vega Hernández , s.f)

Los anteriores son varias de las circunstancias que llevan a los dueños de negocio como los supermercados a quedar rezagados frente a muchos de los procesos de dirección que se pueden manejar de manera diferente, que por su poco avance en conocimientos gerenciales llevan a cometer en procesos como el manejo del personal, errores involuntarios respecto a su conocimiento, pero si afectan en gran manera no solo el ambiente laboral sino el crecimiento en general de la microempresa y lo más importante la calidad de vida de las personas.

Para entrar más a fondo en lo que sucede con el ambiente laboral y sus colaboradores se debe hablar desde los procesos que se llevan a cabo desde el ingreso de cada persona a laborar bajo las necesidades del negocio. Como lo afirman los autores Mexicanos “el dueño quien también suele fungir como gerente, toma las decisiones [...]. La mayoría de este tipo de microempresas no cuenta con un área definida en este ramo. Las decisiones casi siempre se basan en corazonadas o en el gusto del empresario.” (De Lepon Vázquez, Lugo Anahí, Laffit Anaya, Sosa Serrano , & Vega Hernández , s.f)

El área de recursos humanos de este tipo de microempresa no cuenta con algo en específico, tal como dicen los anteriores autores:

- Las contrataciones se llevan a cabo a través del medio que el dueño de la microempresa dispone en el momento de detectar la necesidad de personal que generalmente se cubren las plazas con amigos, competencia o recomendados, sin observar ningún proceso previo que asegure el éxito de la contratación.
- Para cada trabajador se le hace una simulada inducción donde se le indican los diferentes procesos que cada uno debe realizar, las tareas que se le asignan y en general debe saber de las secciones de los productos, las características de los mismos para tener bases de conocimiento al momento de ofrecer los productos a los clientes.
- La selección de personal en la microempresa se realiza a través de una simple e informal entrevista que hace el dueño o algún personal de confianza de la empresa,

y si se considera a través de esto que quien está a prueba es el candidato adecuado para el puesto, se le contrata.

- Las pruebas para conocer si califican para el trabajo se hacen en la marcha, lo importante para el empresario es poner a trabajar al contratado, pues generalmente deberá cubrirse una vacante de urgencia. Normalmente se contrata gente sin experiencia en el área, que aprende su labor una vez que comienza a trabajar.
- Los sueldos y salarios manejados se enmarcan alrededor del salario mínimo con aumentos poco significativos. Hay mucha rotación de personal a causa de la búsqueda de mejores sueldos y salarios.
- La supervisión del personal principalmente es a través de la observación directa del dueño de la empresa o por un familiar de rango superior, quien a la vez realiza labores normales en la empresa. (De Lepon Vázquez, Lugo Anahí, Laffit Anaya, Sosa Serrano , & Vega Hernández , s.f)

El desarrollo de esta área con base a lo anterior y lo observado en el supermercado Danes demuestra el básico tratamiento que principalmente se le da al área de recursos humanos que en estos negocios a pesar de cumplir con la legalidad en su constitución, hace falta el cumplimiento moral frente al manejo del bienestar de las personas simplemente por ser eso, personas, que tienen deseos de salir adelante.

Un cambio en el manejo de esta área permite dar una visión completamente diferente no solo a nivel interno a sus dueños, sino a la organización como tal, pues las necesidades de tranquilidad y sustento económico las tenemos todos los seres humanos con responsabilidades y no debe suceder que las personas acepten un trabajo que no les permita surgir como persona ni gozar de bienestar laboral por sus necesidades. Es más beneficioso para la empresa contar con personas que independientemente de las tareas que deban realizar que no deben afectar su moralidad, realicen su trabajo a gusto, con entusiasmo, porque saben que sus jefes reconocen la importancia de tener a cada uno de ellos trabajando para la organización.

Con todo lo anteriormente expuesto, se ha contextualizado la problemática que se identifica en el supermercado Danes y es la preocupación del desarrollo que se le da al área de recursos humanos de esta microempresa desde el sentir, la motivación y lo cómodos que se encuentran los trabajadores en ella y como esto se puede reflejar en el rendimiento y productividad en el trabajo

del supermercado, entidad que puede sufrir las consecuencias de los malos manejos y del poco compromiso que laboralmente cada colaborador sienta y entregue.

¿Cómo se desarrolla la motivación y felicidad laboral desde la realidad del supermercado Danes, ubicado en el barrio María Paz, localidad de Kennedy, Bogotá, D.C.?

3. Justificación

Es importante para las empresas, sin importar su tamaño que se preocupen por los distintos factores que tienen que ver con la motivación y la felicidad laboral pues es un tema que se sumerge en el comportamiento del ser humano ya sea desde la perspectiva de las directivas o desde el personal en general. Esto significa que se trabaja en cuidar del recurso más valioso que tienen las empresas que son sus colaboradores.

El mundo y la globalización exige tener empresas más sincronizadas con el medio ambiente, la reducción de procesos, el compromiso con la Responsabilidad social que incluye distintos conceptos, dentro de ellos el bienestar de las personas en las organizaciones contextualizando los valores y políticas éticas, solidarias y responsables, este es el compromiso que busca cumplir la empresa Supermercado Danes en su dirección hacia la felicidad laboral.

Otro de los beneficios de trabajar en la motivación y de lograr tener colaboradores felices laboralmente no solo por el enfoque personal y la vida, también por el progreso y rendimiento de una organización, pues al tratar la felicidad, se entiende como afirma Bekhet, Zauszniewski, & Nakhla, (2008):

Un sentimiento positivo que todas las personas pueden y desean encontrar, un atributo auto determinado que proviene de una construcción social; lo que para esta investigación significa el estado de ánimo de una persona que se siente plenamente satisfecha, disfruta y goza de lo ha deseado.

Frente a lo anterior cabe resaltar opiniones de hombres inmersos en el tema de la felicidad laboral a los que el director de la revista Capital humano Carazo le realizó algunas preguntas al respecto del tema como a Enrique Alcat, experto en comunicación corporativa, formación de altos directivos y gestión de crisis cuando dice (Carazo, 2010):

Me quedo con dos aproximaciones a la felicidad: la primera, entendida como “ausencia de miedo” y, la segunda, como “estar con la persona amada y no tener colesterol”. Si mezclamos las tres ideas con el trabajo rápidamente podremos deducir que quien es feliz en su vida privada, porque no tiene miedos, porque ama y es amado/a y goza de buena salud, está en predisposición de afrontar mejor su vida profesional. Los empleados, dicen, no se van de las empresas (salvo que los echen) sino de sus jefes. Y se van porque no solo no son felices en su ámbito profesional sino porque se llega a un punto en el que esta infelicidad laboral les influye negativamente en su faceta personal. (p.88).

Ahora bien relacionándola con el ámbito laboral este sentimiento más que ser transformador, debe ser inyectado a través de prácticas gerenciales que se enfoquen en buscar un ambiente de

trabajo sano, creativo e incluyente, permitiendo que un trabajador este motivado no solo por realizar sus tareas para lograr sus ingresos y objetivos, que comúnmente es lo que las personas buscan, sino por estar en un trabajo que le permite demostrar sus capacidades con pasión y dedicación, esto lo inspira una gerencia que ve los esfuerzos, la capacidad intelectual, la dedicación y el empeño que los colaboradores brindan, permitiendo tener trabajadores valorados, motivados y recompensados por el potencial aportado que finalmente es la riqueza de una compañía.

Es por ello que las organizaciones actualmente a consideración de esta investigación deben implementar técnicas de felicidad laboral por dos grandes razones, la principal, porque cada trabajador dedica la mayor parte de su tiempo a la organización y es de gran importancia contar de sus habilidades en el trabajo para el progreso de la misma y segunda por la competitividad, rendimiento y éxito de la empresa, pues un trabajador motivado produce más y genera más beneficios para la empresa.

La administración de los recursos humanos en la actualidad ha requerido cambios en cuanto a procesos como por ejemplo, contrataciones o estilos de captar al personal idóneo para los cargos, y estos cambios no han sido generados solamente por las necesidades de las organizaciones, han sido creadas por un factor determinante en el éxito de las empresas y este es la competitividad, factor que promueve el desarrollo de las competencias de los colaboradores en pos del beneficio del negocio como tal.

Cuando la competitividad no apoyada en los objetivos y principios de la organización, demuestra factores de desánimo, desinterés y poca efectividad, es importante considerar cambios en la administración de los recursos humanos. Por ello para que las empresas busquen la competitividad hay que generar cambios más profundos desde el humanismo y promover la felicidad laboral, esto ayuda para que las gerencias tal indica el autor (Dutschke, 2013)

Entiendan que las personas son el elemento vital y a través de ellas logramos un alto desempeño laboral, en la medida que se reconozcan las fortalezas del personal y su alineación con los objetivos de la institución buscando la satisfacción en los trabajadores al momento de llevar a cabo sus funciones, la cual estará ligada íntimamente con el compromiso de las personas. (p.4).

Estos cambios de pensamiento y actuar en las gerencias influyen de manera contundente en la efectividad del trabajo de los colaboradores para las empresas, por eso el cambio en las técnicas de administración son trascendentales en los resultados positivos que toda organización. Si de

productividad se trata en gran parte la solución se encuentra en el personal. “Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño” (Morales Salhua & Pechortinta Huanca, 2019, pág. 4)

Ahora bien, hablando de los beneficios de la motivación y la felicidad en los trabajadores de las organizaciones y la productividad, junto a los buenos resultados que esto le permite, es importante hacer la siguiente pregunta ¿Qué beneficios trae para la sociedad tener trabajadores felices y motivados en las organizaciones? Y para responderla se debe decir que las empresas deben tener Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en cuanto a los resultados que esto genera a nivel de desempleo, nivel de pobreza, PIB, productividad del país. Para las empresas la generación de gestión estratégica de la RSE facilita la creación de ventajas competitivas, permitiendo:

Disminuir costos al evitar conflictos con la sociedad en general; mejora la productividad, debido a que los trabajadores se identifican plenamente con las actividades laborales logrando mayor sentido de pertenencia y compromiso con la empresa; Favorece el entorno interno de la empresa al valorar el rol de cada miembro. Lo mismo ocurre con el entorno externo de la empresa al tener en cuenta el impacto social de las acciones que ejecute. (Valle, 2011, pág. 9)

Según el autor Valle (2011) “La RSE es una nueva actitud de la empresa hacia el entorno social. Es una obligación de la empresa hacia la sociedad. Debe buscar un mayor bienestar social y mejor calidad de vida, aspectos cualitativos y en gran medida intangibles” (p.4). Y qué mejor que las empresas se comprometan socialmente con el país, pues ellas y las familias son los principales actores de la economía a nivel global, elemento importante para la generación de empleos que permite progresar a las personas y con esto el desarrollo de la economía en cada país. Esto significa que entre más sean las organizaciones que cambien su pensamiento a las corrientes humanísticas y creativas para trabajar por el bienestar de las personas, no solamente por sus colaboradores, también por sus clientes, competidores, proveedores y su entorno, están generando una sociedad con mayores fortalezas productivas y formación de cultura de bienestar colectivo.

Con todo lo anteriormente mencionado, es importante decir que el aporte de esta investigación enfoca diferentes temáticas desarrolladas en el recurso humano de las organizaciones tales como felicidad laboral, motivación y productividad, pero que mejor que desarrollar estas temáticas con la importancia que tienen y ver la perspectiva que estos temas generan en las empresas y en sus trabajadores.

Las organizaciones sin importar su tamaño, si desean ser incluyentes y aportar a su personal otras compensaciones fuera de lo económico, deben considerar importante la perspectiva que sus colaboradores tienen de la organización como tal, saber si identifican las acciones que desde la gerencia han aportado hacia la felicidad y motivación, y así tomar acciones en cuanto a cambios, nuevas implementaciones y creatividad.

En esta investigación se habla de un supermercado abarrotero autoservicio que pertenece al sector del comercio de víveres y productos principales de la canasta familiar, es un negocio que por su tamaño cuenta con varios trabajadores y aunque este tipo de establecimientos no son de los que se especialicen en la administración de sus recursos humanos, su gerencia si busca generar cambios positivos en el personal con el fin de incentivar y aportar a sus trabajadores. Su enfoque esta dado desde el entorno acogedor que hay normalmente hay en una familia, para explicar este concepto, ellos brindan momentos de esparcimiento en horas laborales como brindarles la alimentación (desayuno y almuerzo) los días domingos a sus trabajadores, realizar actividades en fechas especiales, celebrar y brindar un detalle en el cumpleaños de cada colaborador, incentivar el reciclaje para brindar de esto ganancias extras a cada uno, estas y otras acciones que se explicaran dentro de la investigación hacen parte del concepto familiar que su gerencia anuncia. .

Ahora lo importante es saber si definitivamente la metodología o técnicas que utiliza efectivamente le están sirviendo para lograr lo que pretende con sus colaboradores, ver si ellos reconocen el esfuerzo y cambios por cambiar el clima organizacional, y lo mejor de todo, si esto le brinda los resultados que la gerencia espera.

Con el desarrollo de esta investigación, este negocio y otros del mismo sector inclusive cualquier otro tipo de almacén que no se especialice en el tratamiento de los procesos con su talento humano, pero este interesado en conocer y practicar nuevas técnicas de bienestar para sus colaboradores, serán beneficiados, pues encuentran amplia teoría sobre los temas de motivación y bienestar laboral. En este caso para supermercado Danes, el desarrollo de esta investigación lleva a ejecutar resultados importantes que demuestran si el enfoque desarrollado por la empresa es percibido por los colaboradores, además en el desarrollo se arrojan recomendaciones importantes y pertinentes sobre técnicas a implementar y poder aportar a procesos que propicien productividad en los colaboradores y mejores resultados para la empresa.

4. Objetivos

Los objetivos son el propósito claro y conciso al que pretende llegar la investigación siendo los puntos de referencia para el desarrollo y se han determinado teniendo en cuenta lo que se quiere lograr al finalizar el proyecto.

4.1 Objetivo general

Identificar el desarrollo de la motivación y felicidad laboral desde la realidad del Supermercado Danes

4.2 Objetivos específicos

- Descubrir que tan felices y motivados se sienten los trabajadores en el supermercado Danes
- Analizar cómo perciben los temas de motivación y felicidad laboral los colaboradores a través de la realidad que viven en su trabajo.
- Sugerir estrategias que incentiven la motivación para lograr la felicidad laboral en el supermercado Danes con base a la observación y el desarrollo de los temas en la organización.

5. Marco de referencia

Los antecedentes investigativos de los conceptos de felicidad y motivación parten desde la vida laboral que está experimentando cambios radicales en las naciones más ricas. Por sorprendente que parezca, el dinero está perdiendo poder. Hablando de esto en el capítulo diez sentimiento positivo personalidad positiva, del libro *La auténtica felicidad* el escritor Seligman, (2017) habla de la importancia que tiene el bienestar laboral, de los ingresos que no son relevantes al momento de evaluar que tan felices son los trabajadores en las empresas, [...] afirma que hay claros descubrimientos donde se evidencia que el dinero solo es un bienestar subjetivo así los ingresos reales sean altos esto no es suficiente para lograr la felicidad, como declaro New York Times que por más aumentos a sus sueldos, asensos y pagos por horas extras que tengan no incrementan el ápice de la satisfacción de vida.

Estamos pasando rápidamente de una economía monetaria a una economía centrada en la satisfacción con la vida. Estas tendencias experimentan altibajos (cuando el trabajo escasea, la satisfacción personal tiene un peso ligeramente menor; cuando abunda, la satisfacción personal es más valorada), pero la tendencia durante las dos últimas décadas se inclina decididamente por la satisfacción personal. (Seligman, 2017).

Este capítulo expone la idea de que, para incrementar la satisfacción laboral, donde se habla de las características utilizadas para fortalecer las virtudes de los empleados de todas las áreas en las organizaciones o de cualquier profesión, transformando las actividades rutinarias, llevando la vocación para que el empleo sea más gratificante y así mismo disfrutar del resultado. Las corporaciones que fomentan dicho estado en sus empleados superarán a las que se centran sólo en la satisfacción económica. Lo que resulta más significativo es que, cuando la vida y la libertad están mínimamente cubiertas, todo indica que se marcha hacia políticas que van más allá de las seguridades elementales y que se toma muy en serio la búsqueda de la felicidad.

Estas son algunas de las características y fortalezas que se deben tener según Seligman, (2017) para lograr un buen liderazgo en una organización, curiosidad, amor por el conocimiento, juicio, ingenio, inteligencia social, perspectiva, valor, perseverancia, integridad, bondad, amor, civismo, imparcialidad, liderazgo, templanza, autocontrol, prudencia, humildad.

Por otra parte, también podemos añadir que ser feliz en el trabajo aumenta la productividad, es lo que nos explica (Wilsot, 2016) “Si tenemos trabajadores que solo trabajan en nuestra empresa por el dinero, tenemos entonces mercenarios y no soldados que sean capaces de morir por nuestra

causa", por esto él dice que quien cuida del trabajador este será feliz y cuidara de tu empresa, pero si se tiene trabajadores inconformes solo rinden hasta un 80 %, menos que el resto.

Los individuos se mueven en cuatro dimensiones: física, emocional, espiritual y mental, según afirma Arturo Villegas. Es importante buscar el desarrollo de todas porque, aunque "la felicidad como tal es una decisión personal", también es posible generar políticas que estimulen a los empleados. Jornadas de capacitación, deportivas, de inclusión con las familias y de desarrollo artístico, son apenas una muestra del arsenal de herramientas que buscan mejorar la comunicación y el ambiente laboral.

El autor Warr (2013) realizó una investigación sobre los factores que generan felicidad e infelicidad en las organizaciones, menciona 12 factores que generan felicidad y los que serían efectos del clima organizacional. (pág. 7)

Principales características laborales que afectan a la felicidad o infelicidad

A1	Oportunidad de control	Autonomía, libertad de decisión, participación, libertad en la toma de decisiones
A2	Oportunidad para el uso y la adquisición de habilidades	Entorno potencial para el uso y desarrollo de competencias y conocimientos
A3	Metas generadas externamente	Desafío, baja carga y sobrecarga de trabajo, identificación con la tarea, conflicto de rol, trabajo emocional, conflicto trabajo-casa
A4	Variedad	Cambios en el contenido de las tareas y los contactos sociales.
A5	Claridad del entorno	Resultados predecibles, requisitos claros, claridad de rol, retroalimentación sobre las tareas, baja ambigüedad respecto al futuro.
A6	Contacto con otros	Contacto social, calidad en las relaciones sociales, dependencia de los demás, trabajo en equipo
A7	Disponibilidad de dinero	Ingresos disponibles, nivel salarial.
A8	Seguridad Física	Condiciones de trabajo adecuadas, grado de riesgos, calidad de los equipos de trabajo
A9	Posición socialmente valorada.	Importancia de la tarea o función, contribución a la sociedad, status en grupos valorados
A10	Apoyo de supervisor	Consideración por parte de los jefes, trato justo por parte del supervisor, preocupación por el bienestar propio.
A11	Desarrollo de carrera	Seguridad laboral, oportunidades de promoción
A12	Equidad.	Justicia dentro de la propia organización, equidad en las relaciones de la organización con la sociedad

Figura 1. Principales Características laborales que afectan a la felicidad o infelicidad. Warr, (2021)

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, “pues les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios de la organización para el mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones” (Eulalia Mainegra & Sampedro Díaz, 2012). Y es que en las empresas se generan dos procesos diferentes que conforman el clima, por un lado las personas que participan en ella, en donde cada una es sentimientos, emociones, actitudes, comportamiento y resultados en el trabajo; y por otro lado la

estructura con que ha sido creada en el inicio y transcurso de la organización donde hay procesos, funciones y objetivos a desarrollar o cumplir.

Una investigación hacia empresas del sector de servicios de las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Cali y Bucaramanga que buscan explicar la relación entre clima laboral, riesgos psicosociales y felicidad organizacional demostró que el clima organizacional funcional reduce el estrés, favoreciendo el bienestar o felicidad, mientras que por el contrario los climas disyuntivos conducen a la presencia de riesgos en el trabajo. (Díaz Pincheira & Carrasco Garcés , 2018, pág. 6)

Estos resultados permiten decir que en general la cultura y el clima organizacional son el marco y la carta de presentación de lo que al interior de la empresa ocurre, en el caso del recurso humano demuestra la radiografía del compromiso, liderazgo, emoción y actitud que se vive, ya sean positivos o negativos, entregan a la gerencia un diagnóstico de la salud de la organización desde las circunstancias que esta misma ofrece; a partir de esto se viene una toma de decisiones que deben apuntar a los objetivos que se pretenden cambiar, desde la dirección enfocarse en los factores que arrojan los resultados malos o por mejorar, reforzando los que si generan aportes.

Para contextualizar el anterior concepto de lo que puede ocurrir en climas organizacionales sanas o funcionales y las disyuntivas, se puede explicar desde el comportamiento dual que las personas demuestran en el trabajo.

Por un lado viven un desgaste físico, mental y emocional cuando las exigencias y demandas de la organización superan las capacidades de los empleados, generando estrés, malestar y enfermedad; por otro lado, cuando las personas suelen usar sus recursos y fortalezas personales generan altos niveles de compromiso y motivación, creando bienestar, sensación de logro y tranquilidad personal y de equipo. (Morales Salhua & Pechortinta Huanca, 2019, pág. 21)

Estas actitudes hacen parte de los riesgos psicosociales que se pueden presentar en el lugar de trabajo y afectan directamente las emociones y actitudes de los trabajadores, se puede presentar por el tipo de contenido en el trabajo, la carga laboral, el tiempo de trabajo, la participación y control sobre el puesto de trabajo, el desempeño de rol, el desarrollo del personal, las relaciones interpersonales y la relación del personal con los recursos materiales e inmateriales necesarios para su desempeño. (Educación virtual UNIAGUSTINIANA, 2021)

Por lo anterior es importante trabajar en la calidad de clima organizacional, reuniendo esfuerzos inicialmente para diagnosticar en qué estado se encuentran las organizaciones, enseguida buscar

alternativas que generen un buen ambiente laboral e incrementar la productividad, motivación y fomentar adaptación a los cambios en los colaboradores. En cuanto a esto para estudiar el clima organizacional de las empresas, cabe resaltar el aporte que realizaron los autores Litwin Y Stinger (1968) que proponen nueve dimensiones que explican el clima existente en cada organización. (Eulalia Mainegra & Sampedro Díaz, 2012) Estas dimensiones se señalan a continuación:

Tabla 2

Nueve dimensiones que explican el clima existente en una organización

Dimensión	
1	Estructura Cómo se ha diseñado la jerarquización organizacional, formas de mando y líneas de comunicación preestablecidas por el nivel directo.
2	Autonomía Percepción sobre la capacidad para tomar decisiones y asumir las responsabilidades sobre las actividades asignadas.
3	Remuneración Compensación real o emocional tasadas de acuerdo al desempeño del colaborador.
4	Desafíos propuestos Es la posibilidad que se tiene de respuesta frente a nuevas circunstancias sin recurrir a las autorizaciones previas.
5	Relaciones interpersonales La posibilidad de interactuar con sus compañeros, líderes y directivos, sin presiones o perjuicios.
6	Cooperación Es el sentimiento de apoyo que puede recibirse por parte de cualquier nivel organizacional
7	Parámetros Son los estándares establecidos por la organización como formas de medición en diversos ámbitos, no solamente técnicos, sino también humanos.

8	<p>Conflictos</p> <p>Forma habitual para dirimir las controversias generadas en el diario a vivir organizacional y la utilización de mecanismos adecuados para lo mismo.</p>
9	<p>Identidad</p> <p>Es la coherencia entre los objetivos personales y organizacionales que permiten al colaborador establecer un concepto de pertenencia y pertinencia en sus labores.</p>

Nota: Creación propia tomada de Educación virtual UNIAGUSTINIANA (2021)

Estas dimensiones son de ayuda clave para crear del diagnóstico del clima organizacional, enfocando cada una a los conceptos y manejos propios. De allí se puede desprender el reconocimiento de lo que efectivamente no se está haciendo muy bien, lo que se debe cambiar y lo que se debe mejorar. Cabe mencionar que todas las dimensiones mencionadas aplican a todo tipo de empresa en cualquier momento o etapa en la que se encuentre, lo importante es contextualizarla y utilizar de apoyo para generar diversos procesos que fortalecen la dirección y la cultura en la estructura.

En cuanto a la inversión en el área de recursos humanos no siempre tiene que tener un valor económico muy elevado, solo se debe tener una iniciativa para hacer cambios que mejoren el bienestar de todos, no solo hacer un reconocimiento de rutina, que desde la gerencia se comparta con todos los empleados sin importar el área en que trabajen, hay algunas tan sencillas como compartir un desayuno con un empleado destacado donde él también pueda expresar sus deseos o inquietudes y esto podría ayudar a mejorar la productividad laboral. (Wilsot, 2016)

Hay empresas a nivel mundial como Google que aplican muy bien esta metodología en sus empleadores, según el estudio desarrollado por la Universidad de Warwick en Reino Unido. Asegura que mostrar respeto y confianza en los empleados aumenta sus niveles de felicidad, y a su vez, su productividad y creatividad. Una empresa feliz depende de todos los grupos de interés, pero exige que la alta gerencia esté comprometida.

Las personas felices son más comprometidas y las personas comprometidas son más creativas y productivas. Quieren trabajar en la empresa, luego los niveles de rotación de personal disminuyen, la accidentalidad de igual forma, pues las personas están haciendo su labor con intención, con entrega, se mejoran las ventas, la calidad de los productos o servicios. (CONSGOM, 2015)

Todo depende de los grupos de interés, pero exige que la alta gerencia esté comprometida. "Las personas felices son más comprometidas y las personas comprometidas son más creativas y productivas". Los beneficios que pueden tener las organizaciones son: bajos niveles de rotación de personal, la accidentalidad, la entrega en la labor de desarrollo de actividades, el crecimiento a nivel de ventas, calidad de los productos, sobre todo la imagen y la buena reputación de la empresa. Para que todo esto sea posible hay que generar un crecimiento y desarrollo que permita al empleado tener opciones de crecimiento y un nivel de autonomía que es un factor fundamental para llegar a ser feliz.

En la creación de un marco conceptual para esta investigación se debe tener en cuenta felicidad, satisfacción y motivación que son términos distintos, pero interrelacionados.

Motivación: La Real Academia de la Lengua Española (RAE) la define como el estímulo o interés que determina en parte las acciones de una persona. (Española, 2021)

Felicidad: Ha sido definida como una experiencia interna que concluye una emoción placentera, satisfacción con la vida, ausencia de emociones negativas, autorrealización y crecimiento personal (Andrews & Withey, 1976)

Felicidad en el trabajo: "se refiere a todas las acciones individuales y grupales que las personas llevan a cabo en la organización para mejorar su bienestar o la percepción de la felicidad"

Felicidad organizacional: "la capacidad de la empresa para ofrecer a los colaboradores estrategias que les permitan generar bienestar y desarrollar sus fortalezas personales y de equipo, para conducir su desempeño hacia las metas de la organización, produciendo ventaja competitiva difícil de igualar." (Morales Salhua & Pechortinta Huanca, 2019)

Reconocimiento: "Percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, como consecuencia al aporte positivo en el desarrollo de la organización". (Koyts y Decottis, 1991)(citado en Díaz Pincheira & Carrasco Garcés, 2018)

Motivación en el trabajo:

Se deriva del latín motus, que significa movido, o de motio, que significa movimiento, la motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. (Huilocapi - Masacon, Jácome Lara, & Castro López, 2017)

Innovación: Percepción que se tiene acerca del ánimo para asumir riesgos, ser creativos y adoptar nuevas áreas de trabajo, donde se obtenga alguna experiencia. (Diaz Pincheira & Carrasco Garcés , 2018)

Apoyo:

Percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y la tolerancia en el comportamiento dentro de la institución para lo que se tendrá en cuenta el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin temor a represalias por parte de sus superiores o compañeros de trabajo. (Diaz Pincheira & Carrasco Garcés , 2018)

Autonomía: Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad con respecto a procedimientos laborales, metas y prioridades. (Diaz Pincheira & Carrasco Garcés , 2018)

Las teorías que fundamentan el tema de esta investigación se basan del transcurso de la historia administrativa donde han existido distintas teorías sobre la motivación y la felicidad en el trabajo, a continuación se tomara en cuenta algunas de las más destacadas.

Según (Maslow, 2012) quien es el autor de la teoría de las necesidades: a modo de síntesis se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo. Este autor diversifica esta teoría, aquí se cita la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow: Esta es la teoría de motivación para satisfacer tipos de necesidades clasificadas en orden jerárquico.

La teoría de Herzberg o de la motivación e higiene: sostiene que existen dos factores que deben ser considerados: Factores de higiene, aquellos correspondientes al entorno, que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción (Phillips, Gully , & Griffin, 2017). Se les llama de higiene porque son las condiciones mínimas indispensables y los factores motivadores son aquellos que se relacionan con la tarea en sí, cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero su presencia lleva a una persona plena, realizada, motivada para realizar la tarea. (Phillips, Gully , & Griffin, 2017)

Teoría de ERC: la expone Clayton Alderfer está de acuerdo con Maslow al decir que la motivación podía clasificarse en una jerarquía de necesidades. Se diferencia en dos aspectos. El primero, Alderfer decía que las necesidades tienen tres categorías: (Naranjo Pereira, 2009)

- Existenciales (las mencionadas por Maslow)
- De relación (relaciones interpersonales)

- De crecimiento (creatividad personal)

Su segundo aspecto se refería al decir que cuando las necesidades superiores estaban frustradas, las necesidades inferiores volverían, aun cuando ya estaban satisfechas.

Frente a esto hay una diferencia con Maslow, pues él decía que las personas ascendían constantemente por la jerarquía de las necesidades, en cambio Alderfer dice que las personas suben y bajan por la pirámide de las necesidades.

Teoría de las tres necesidades: John W. Atkinson dice que las personas se ven impulsadas por tres impulsos (Colmenares & Delgado, 2008)

- La necesidad del logro
- La necesidad del poder
- La necesidad de Afiliación

La necesidad de logro tiene que ver con el grado de motivación que poseen las personas para ejecutar sus labores. La necesidad de poder al grado de control que la persona quiere tener sobre su situación. Según (Chiavenato, 2005) Ésta de alguna manera guarda relación con la forma en que las personas manejan el éxito y el fracaso, comúnmente las personas temen al fracaso junto con la erosión del poder particular, pueden resultar ser un motivador de mucha importancia.

Teoría de las expectativas: Su autor fue Victor Vroom quien adopta una visión más realista que los enfoques de Maslow y Herzberg. Él concuerda con la administración por objetivos, reconociendo la importancia de las diversas necesidades y las motivaciones individuales. Dice que una persona actúa de una manera más concreta creyendo en que tras realizar la acción, llegara la recompensa. (Kast & Rosenzweig, 2010)

Teoría del reforzamiento: Su autor es el psicólogo Skinner, según: (Whetten & Cameron, 2005) los actos pasados de un individuo producen variaciones en los actos futuros mediante un proceso cíclico que se expresa. “Enfoque ante la motivación que se basa en la ley del efecto, es decir, la idea de que la conducta que tiene consecuencias positivas suele ser repetida, mientras que la conducta que tiene consecuencias negativas tiene a no ser repetida” (Finch Stoner, Freeman, & Gilbert)

Todas las anteriores teorías relacionan los conceptos claves de esta investigación y demuestran que la motivación laboral es de importante implementación, pues contiene elementos de bienestar tanto para la organización como para el personal; el incentivo, el planteamiento de objetivos son algunas de las alternativas que ayudan a encontrar la felicidad laboral que se busca.

6. Metodología

Esta investigación es una propuesta intencional que se realiza con la empresa determinada en la problemática y los objetivos: Supermercado Danes microempresa ubicada en la ciudad de Bogotá, localidad de Kennedy, barrio María Paz, supermercado característico en el sector no solo por la posición geográfica ya que no compite con almacenes similares de su mismo tamaño pues está alejado de los mismo aproximadamente a unos 200 metros a la redonda, el barrio es muy residencial, comercial y de importante flujo de personas por las avenidas cercanas que son la Av. Cali y Las Américas, la estación de Transmilenio Tintal, Abastos y el centro comercial Tintal.

6.1 Enfoque

El enfoque es de tipo cualitativo pues es la metodología que mejor representa la intención de esta investigación, que según los autores mexicanos

Posee un enfoque multimetódico en el que se incluye un acercamiento interpretativo y naturalista al sujeto de estudio, lo cual significa que el investigador cualitativo estudia las cosas en sus ambientes naturales, pretendiendo darle sentido o interpretar fenómenos en base a los significados que las personas otorgan. (Alvarez-Gayou Jurgenson, y otros)

6.2 Población objetivo

La población objetivo es el personal que labora en el supermercado, colaboradores que se desempeñan en los cargos de cajeros, responsables de sección y responsable de bodega en quienes se puede identificar de forma natural su comportamiento y pensamiento sobre los fenómenos a investigar.

6.3 Alcance

El alcance de la investigación es descriptivo ya que se busca describir fenómenos que afectan a una población especial en un tiempo y lugar determinado, definiendo sus variables. De acuerdo con el autor del libro de la Metodología de la Investigación 6ª edición, se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas [...] únicamente se pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren. (Sampieri, 2014)

Esta investigación es una probabilidad que se plantea, al decir que a través de la motivación se lograra la felicidad laboral, del cual se propone resulten diferentes alternativas a implementar de tal manera atribuye el comentario de los autores Creswell y Reichardt que llaman a este tipo de investigación experimentos de estudios de intervención, porque un investigador genera una

situación para tratar de explicar cómo afecta a quienes participan en ella en comparación con quienes no lo hacen. (Sampieri, 2014, p.129)

6.4 Recolección de datos

El método de recolección de datos será la encuesta pues según Angura & Arnau, (1995) “la metodología de encuesta se basa fundamentalmente en recoger información mediante la aplicación de un cuestionario para reconocer los sentimientos, las motivaciones, los planes, etc., de los individuos”. La encuesta se realizara desde la plataforma Formulario de Google desde la cuenta en Gmail como usuario estudiante de la Uniagustiniana por medio del siguiente link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSccp9K6XZ1qEEhIRlwPixDr0vFpQhhQmvwaeuLGi4vJI1ywHQ/viewform?usp=sf_link

Se realiza una entrevista fortuita con los dueños de la empresa en donde se explica el fin de la investigación, la temática, el propósito y los resultados que se pretenden recolectar. Con la ayuda de los mismos se genera una contextualización sobre el tema del manejo de su recurso humano y simultáneamente una observación de campo mientras se desarrollaban las actividades de investigación que se pudo generar gracias a la práctica normal del trabajo por parte de los colaboradores.

De igual manera se usaron pruebas de test que determinan el comportamiento habitual o de futuro significativo acerca del tema de felicidad tanto personal como laboral, de páginas web de compañías y empresas privadas especializadas en la construcción de test, para esta investigación es la revista *muy Interesante* y el portal *noticampesa* de la empresa *alar*®. Los test arrojaran resultados significativos en cuanto “son un instrumento experimental con una firma base científica y una amplia validez estadística que tienen como finalidad la medición y/o evaluación de alguna característica psicológica, ya sea específica o general de un determinado sujeto.” (Catino, 2015) Algunas de estas características psicológicas son temas como la inteligencia, la personalidad, la felicidad, motivación, entre otros temas que son intangibles, susceptibles a ser variables en cada perfil de los sujetos.

La realización de los test arrojará resultados automatizados con base a las respuestas de los encuestados, que han sido programadas según las características psicológicas con los que cada uno de sus creadores los ha realizado. Estos resultados son los que permitirán a esta investigación dar la base para crear el análisis y desarrollar las hipótesis necesarias con el fin de obtener respuesta a la pregunta de investigación y objetivos.

Estos dos métodos de recolección de datos se realizan en simultanea pues combinados según el autor chileno “se convierten en una Entrevista de Eventos Conductuales (EEC) que permiten al experto llevar a cabo lo que se conoce como una Evaluación de Potencial del candidato, es decir, determinar cuanta capacidad podría desarrollar a futuro el sujeto evaluado.” (Catino, 2015)

6.5 Instrumentos

- El formulario realizada a través de la plataforma Formulario de Google con el siguiente link:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScpp9K6XZ1qEEhIRlwPixDr0vFpQhhQmvwaeuLGi4vJI1ywHQ/viewform?usp=sf_link
- Una Tablet como apoyo para realizar las preguntas de los test en la entrevista;
- Un cuaderno de notas con elementos como lápiz, esfero y resaltador para tener apoyo documental en el momento de la entrevista;
- Cámara fotográfica para tomar imágenes como evidencia de los encuentros con los entrevistados;
- El celular de cada uno de los entrevistados como apoyo para resolver la encuesta;
- Test ¿eres una persona feliz? de la revista científica *muy Interesante* desde su página web con el siguiente link: <https://www.muyinteresante.es/salud/test/test-eres-una-persona-feliz-691616058896>, (Muy Interesante, s.f.)
- “Test para saber qué tan feliz eres en tu trabajo” publicado a través de la página web del noticiero noticampesa de las compañías Campesa & Chevrolet <https://www.noticampesa.com/single-post/2017/10/23/TEST-PARA-SABER-QU%C3%89-TAN-FELIZ-ERES-EN-TU-TRABAJO> (Campesa & Chevrolet, s.f.)

6.6 Desarrollo

Inicialmente se generó la entrevista con los dueños del negocio quienes autorizarían desarrollar las diferentes actividades de investigación, se les comento cual es la temática que se investiga, que propósito tiene y se ofreció la disposición del proyecto para que fuera estudiado por ellos para practicar las recomendaciones pertinentes que respetuosamente se generarían, esto debido a que los dueños quedaron gratamente interesados en el tema. Debido a esto el propietario realizo una contextualización de los procesos que ellos como dueños implementan en su negocio, respecto al manejo que le dan a sus colaboradores, a raíz de esto, mientras transcurría la charla y las diferentes

actividades se pudo realizar la observación de campo, de la cual como investigadora se pudo realizar un análisis.

Para llevar a cabo la encuesta y los test en el Supermercado Danes después de haber hablado con los dueños de la empresa quienes además administran y controlan constantemente, para explicarles las intenciones que se tienen al desarrollar la investigación y solicitarles permitan utilizar la metodología anteriormente expuesta y permitan la colaboración de sus trabajadores, quienes son principalmente las personas de quienes se necesita la información.

Para confirmar su disposición firmo el consentimiento informado, documento citado en los anexos de este informe en el que expone su voluntad de permitir realizar lo pertinente para el desarrollo de la investigación, otorgando lo necesario (espacio, personal, tiempo y herramientas) para que se lleve a cabo.

Se adecuo de un espacio al interior de las instalaciones de la empresa para realizar la encuesta tipo entrevista con los trabajadores, de igual manera fue el dueño quien dio apertura a la actividad reuniendo a su personal para informarles quien era la persona que desarrollaría la actividad y como lo haría. Finalizado esto se explicó que serían llamados uno a uno los trabajadores para realizar el proceso de forma individual.

Cuando se dio inicio al proceso la encuestadora ubicada en el espacio para desarrollar las actividades, adecuo el sitio con dos asientos, uno para ella y el otro para el encuestado, busco un ambiente relajado fuera de distracciones que permitiera el normal desarrollo de la encuesta y los test.

Para desarrollar inicialmente la encuesta les explico verbalmente a cada uno en qué consistía lo que estaba haciendo, que fines tenía y se dio una breve explicación de lo que contenía la encuesta, de igual manera esa introducción estaba explícita por escrito en el formulario de Google, junto al manejo y privacidad de sus datos, enseguida la encuestadora solicito del celular de cada participante para enviar el link del Formulario y así cada uno de ellos poder resolverlo de manera individual. Al final de la misma se debía colocar las respuestas de los respectivos test a desarrollar, estos sí con ayuda de la encuestadora.

Ella con ayuda de su Tablet, iniciaba a leer las preguntas de los test y cada participante daba sus respuesta para ella anotarla. Al finalizar, el resultado arrojado por cada uno de los test era la respuesta que se debía anotar en las dos preguntas finales del formulario realizado en Google.

Terminado el proceso con cada trabajador, ella agradeció el tiempo y compromiso a cada uno de los trabajadores y como acto final dio las gracias a sus dueños por permitir desarrollar las actividades y por su disposición.

Ya con las respuestas de la encuesta en la plataforma de Google Formulario la encuestadora podría dar inicio al análisis de datos y discusión de los mismos que se realiza a continuación.

7. Análisis de datos y discusión

El análisis se pudo realizar inicialmente en la entrevista de presentación con los dueños que hacen las veces de gerentes, para conocer su disposición de generar motivación y felicidad en su empresa para todo el personal, ellos comentaron algunos de los aspectos que bajo su experiencia considera aportan a ese tipo de incentivos que cambian la rutina del trabajo y brindan un factor diferencial en el colaborador. Comento que algunas de los incentivos que brindan son:

- Tienen en cuenta fechas especiales como el cumpleaños de cada uno de los colaboradores, con quienes al finalizar la jornada de trabajo, abren un espacio de esparcimiento para celebrar la fecha con el homenajeado y todos sus compañeros, se brinda una torta de cumpleaños y se le da un bono para redimir en tiendas de ropa, accesorios o comidas por parte de la empresa.
- Brindan en un día a la semana para cada colaborador no una sino tres horas más de almuerzo y descanso para que las utilicen como deseen, esto ya que todos los colaboradores en general viven cerca de su trabajo.
- A finalizar el año, les otorga un pago adicional a cada colaborador de las ganancias reunidas de la venta del material reciclado que el negocio a diario recibe.
- Celebra fechas especiales y busca realizar algún tipo de actividad en cada una de ellas, por ejemplo para Halloween escogen una temática y todos ese día por cuenta de la empresa se representan y así trabajan. Para amor y amistad en Septiembre, se realiza la actividad tradicional de jugar amigo secreto donde tienen la posibilidad de hacer partícipe a amigos o familiares que cada uno desee invitar. Para esa y otras fecha realizan fiestas, en donde se recogen fondos por actividades de tipo bazar. Esto fuera del horario de trabajo habitual, en compensación a esto el día siguiente dan apertura a la actividad del negocio una o dos horas más tarde a lo normal, esto a consideración de su gerente.
- La gerencia cada domingo invita la alimentación completa (desayuno y almuerzo) para cada colaborador que así lo desee, mas su hora de almuerzo.

Esos son algunos de las actividades de recreación y esparcimiento que ofrecen a sus colaboradores, dentro de la entrevista el dueño argumento las actividades y aseguro que las características de la actividad del negocio, en muchas ocasiones no permiten proponer incentivos diferentes.

Lo que permite analizar a través de la entrevista y la observación de campo que a la microempresa le hace falta la formalización de muchos de sus procesos, esto significa que no tienen la suficiente planeación y organización para los amplios procesos que la actividad requiere. Por ejemplo, las actividades que ellos han sugerido realizar en pos de mejorar el clima organizacional y la motivación en sus colaboradores, han sido creados y pensados bajo la idea que ellos tienen, pero no posee de un área que para este tipo de negocio sería una persona que se especialice en procesos administrativos y gestione, analice, mida y vea posible la realización de esas actividades y muchas otras más.

A demás el desarrollo del trabajo o el cargo de cada colaborador, no se encuentra limitado, todos deben realizar todas las actividades del trabajo y gracias a esto ninguno tiene a su cargo responsabilidades específicas, todo es compartido, lo que lleva a analizar, que no se ha esquematizado muchos procesos como la asignación de cargos, tareas y responsabilidades, este es un factor que aporta al clima organizacional y a la motivación.

Tal como desarrollo Frederick Herzberg en su concepto donde dice que hacer del trabajo más gratificante, es motivar a los colaboradores y para esto se debe enriquecer el puesto de trabajo, para hacerlo hay que centralizar las tareas, determinar la importancia y brindarle autonomía. Estos son factores que al retroalimentarse por sus jefes genera emociones en los trabajadores y factores de motivación. (Educación virtual UNIAGUSTINIANA, 2021)

Esto hace reflexionar que las circunstancias que argumentan los dueños del negocio que no permiten desarrollar otro tipo de actividades motivacionales son condición del desarrollo que le dan a los procesos de las actividades mismas del trabajo, lo que manifiesta desorden, no planificación y quizás poco control. A demás otro factor que se manifiesta en las encuestas de cada colaborador, que cobra importante paso es el amplio horario de trabajo con el que cuentan, lo que impide realizar aún mayores y mejores procesos en la organización.

Ahora bien lo que se puede percibir a través de la metodología de esta investigación es que el trasfondo de la motivación y la felicidad laboral que se puede generar es a partir de una reorganización importante de los procesos administrativos, que a pesar de que han generado alternativas motivantes, pueden aportar a la emocionalidad de los colaboradores, pero no tan efectivamente en la competitividad que la empresa requiere de sus colaboradores.

De igual manera los datos obtenidos en la realización de la encuesta y los test desde la plataforma de Google Formularios han dado como resultado graficas que serán analizadas de acuerdo a la

clasificación que se les ha dado, aportando base para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

7.1 Preguntas Demográficas

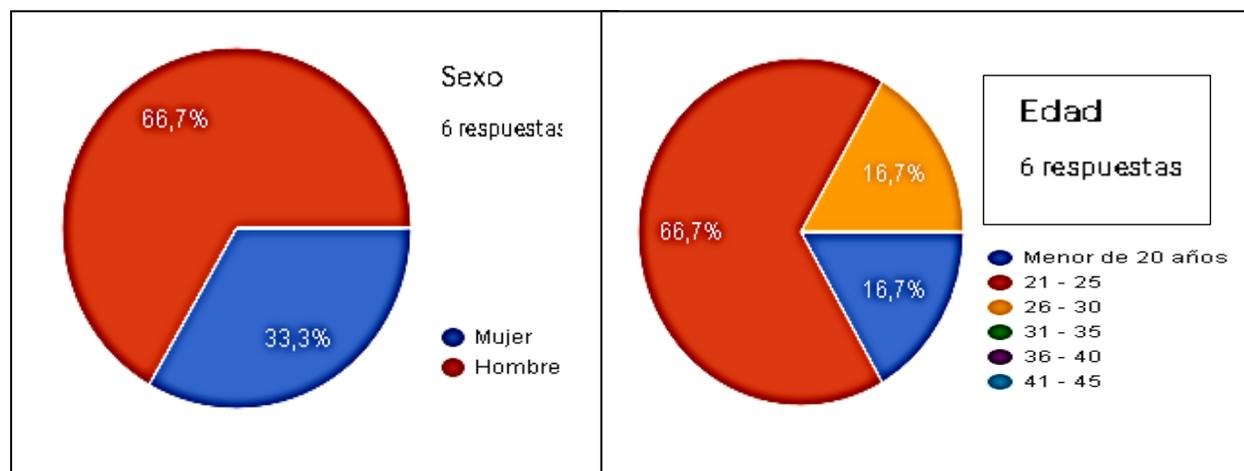


Figura 2. Graficas de preguntas demográficas. Autoría propia

Estos resultados demuestran la información del personal que labora en el establecimiento que analizando las gráficas anteriores en su mayoría son hombres que desempeñan las labores fuertes de la actividad, como llevar y traer artículos pesados, surtir, empacar, actividades que requieren de fuerza. Y el porcentaje menor son las mujeres que hacen las labores administrativas junto a los dueños, de organización de mercancía, secciones y parte fundamental como cajeras en los puntos de servicio del negocio. Sus edades son personas en general Jóvenes menor de 20 años hasta los 30. Lo que puede indicar que para los más jóvenes este tipo de trabajo es el inicio de experiencia laboral.

7.2 Percepción de felicidad para los trabajadores

¿Para una empresa tener un trabajador motivado es algo ?

6 respuestas



Figura 3. Grafica 1 de percepción de felicidad para los trabajadores. Autoría propia

El resultado de esta grafica demuestra lo que para hoy en día los jóvenes conocen, son conscientes de la importancia de la motivación aun siendo trabajadores, esto es justificable por el paso rápido de una economía monetaria a una economía centrada en la satisfacción con la vida. Estas tendencias experimentan altibajos (cuando el trabajo escasea, la satisfacción personal tiene un peso ligeramente menor; cuando abunda, la satisfacción personal es más valorada), pero la tendencia durante las dos últimas décadas se inclina decididamente por la satisfacción personal. (Seligman, 2017). Esto fundamenta el reconocimiento de la motivación en la organización como beneficio para esta y para el trabajador.

Después de no haber tenido trabajo ¿conseguir el empleo le ha dado a su vida?

6 respuestas

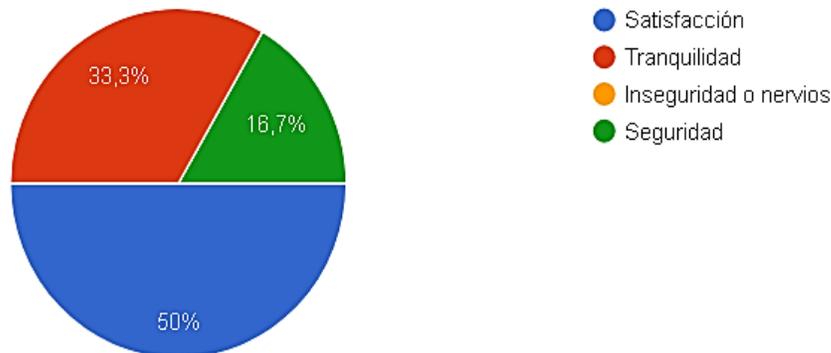


Figura 4. Grafica 2 de percepción de felicidad para los trabajadores. Autoría propia

Los resultados obtenidos en la anterior grafica demuestran los sentimientos de las personas al experimentar la sensación de poder pertenecer a un grupo que le traerá beneficios del cual crea diferentes expectativas. Este es el equilibrio que plantea la teoría de Herzberg que reconoce las necesidades higiénicas como las condiciones mínimas indispensables y los factores motivadores son aquellos que se relacionan con la tarea en sí, cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero su presencia lleva a una persona plena, realizada, motivada para realizar la tarea de allí las sensaciones positivas que los trabajadores encuestados manifiestan. Esto ratifica la importancia de tal equilibrio en las personas.

¿Para usted hoy en día es más importante en el trabajo?

6 respuestas

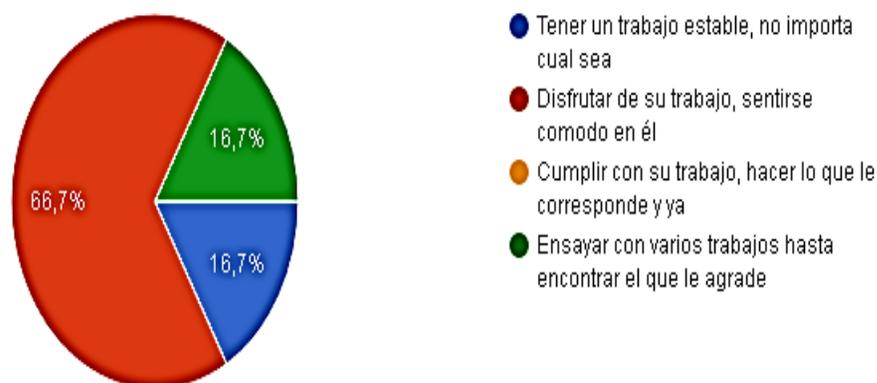


Figura 5 Grafica 3 de percepción de felicidad para los trabajadores. Autoría propia

Los resultados obtenidos de esta pregunta demuestran que en su mayoría reconocen que es más importante disfrutar de su trabajo, estar bien en él, sin embargo dos de esas seis personas tienen pensamientos diferentes, para uno de ellos la estabilidad es más importante sin tener en cuenta diferentes factores, él prefiere estar seguro sin importar como sea llegar a esa seguridad y la otra persona es más variable pues está dispuesta a ensayar con varios trabajos, hasta encontrar el que acople a lo que él busca,

7.3 Perspectiva a nivel interno de la organización

¿Cuales de las siguientes emociones siente en su trabajo?

6 respuestas

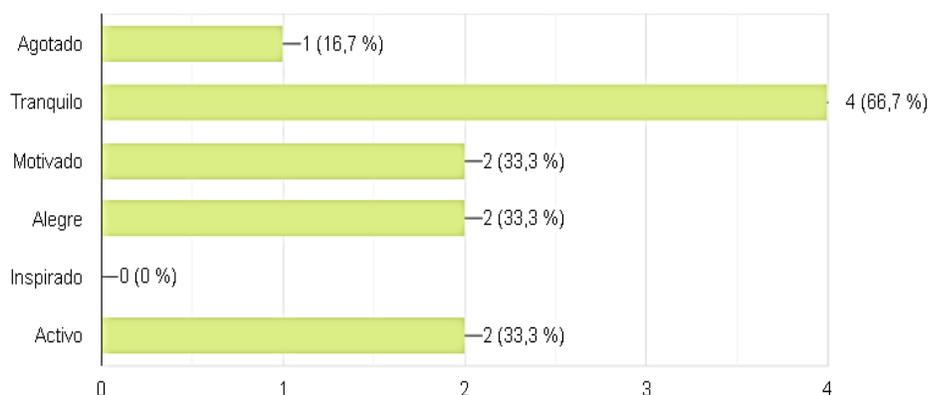


Figura 6. Grafica de perspectiva a nivel interno de la organización. Autoría propia.

En esa pregunta se plantean opciones para que el entrevistado escogiera una o más de las opciones que encontraba en la pregunta, de las opciones escogidos fueron las que demuestran que en general son más las emociones positivas que el trabajo les genera que las negativas. Para lo cual es importante decir "Las personas felices son más comprometidas y las personas comprometidas son más creativas y productivas". Y de esto se reciben beneficios que pueden tener las organizaciones y estos resultados son los que deben aportar una oportunidad para aprovechar por parte de la organización, ya que la sensación negativa de agotamiento puede ser revisada en la persona y detectar si este sentimiento tiene un trasfondo fuera de lo laboral pero lo puede afectar.

¿Hay Algo que lo pueda hacer feliz o mas feliz en su trabajo? ¿Qué?

6 respuestas

No
Tener un horario más flexible
Trabajar menos horas
Menos Horas Laborales
Un horario más a gusto
El horario más flexible

Figura 7. Respuestas sobre que lo puede hacer más feliz en su trabajo. Autoría propia.

Estas opiniones de contexto abierto por cada uno de los entrevistados es contundente, de 6 personas 5 hablaron sobre las misma posibilidad que les generaría igual o mayor felicidad a la actual, asunto que refiere a las necesidades básicas de la persona de realizar un equilibrio en los distintos aspectos de su vida, personal, laboral, económico y religioso. Dentro de la organización esta quien no le interesa mucho esta petición, pero puede estar sujeta a que es una persona que no tiene hijos, no tiene una pareja sentimental, entre otros y al no tener esta posición no difiere del tiempo que le dedica al trabajo. Es una petición que debe ser contemplada desde la gerencia como tal, desde allí puede existir la estrategia para equilibrar la motivación en la fuerza laboral y recibir los benéficos para la empresa que esto conlleva.

En una escala de 1 a 5, siendo 1 muy bajo y 5 muy alto, que tan feliz esta en su trabajo?

6 respuestas

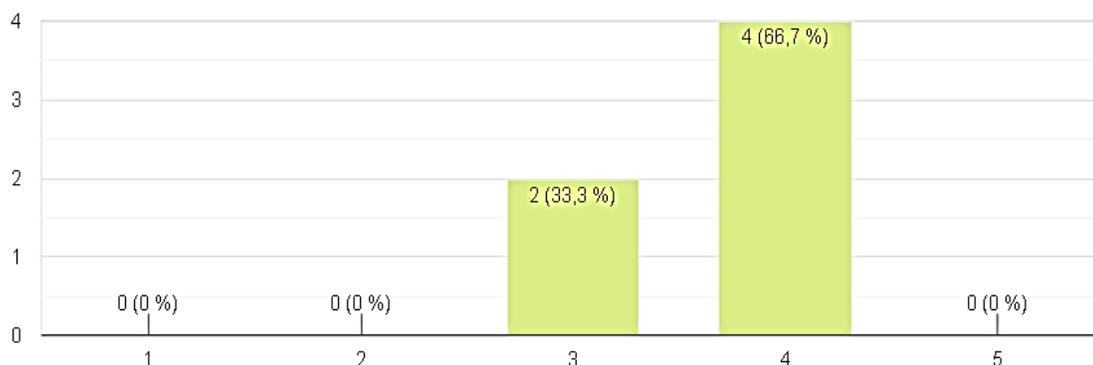


Figura 8. Grafica 2 de perspectiva a nivel interno de la organización. Autoría propia.

La calificación dentro de un promedio de satisfacción está en medio/alto, esto demuestra que los sentimientos de felicidad a nivel interno de la organización se están generando, hay diferentes variables que permiten que así sea, pero aun así se debe trabajar por encontrar el mayor sentimiento de felicidad dentro de la organización.

¿En su actual trabajo, se encuentra laborando por qué ?

6 respuestas



Figura 9 Grafica 3 de perspectiva a nivel interno de la organización. Autoría propia.

El sentir de cada uno de los participantes de la encuesta dentro de esta pregunta es motivo de comprender porque fuera del factor dinero, los trabajadores están aún laborando en la organización

y desde estas respuestas se pueden generar el análisis de lo que puede ocurrir y llevar a cada una de las respuestas. Como enseña la gráfica el 50% es decir tres personas definitivamente está trabajando en el negocio porque les gusta lo que hacen a pesar de que con las anteriores preguntas presenten vacíos en los que quisieran ser más felices respecto a su trabajo. Dos trabajadores afirman que les gusta el trabajo, pero definitivamente si los puede llegar a afectar o persuadir la idea de retirarse por los factores que no les da la comodidad y satisfacción total en su trabajo, o sencillamente quiere probar de otro tipo de trabajo, aunque en este se sienta a gusto. Y finalmente esta la opinión de una sola persona que está decidido a dejar este trabajo para ingresar a otro, es decir actualmente sigue trabajando no por gusto, sino porque así lo debe hacer para satisfacer sus necesidades higiénicas mientras consigue otro que satisfaga la anterior necesidad junto a la de motivación.

De cual de las siguientes maneras, en su trabajo motivan al personal (Puede escoger una o mas opciones)

6 respuestas

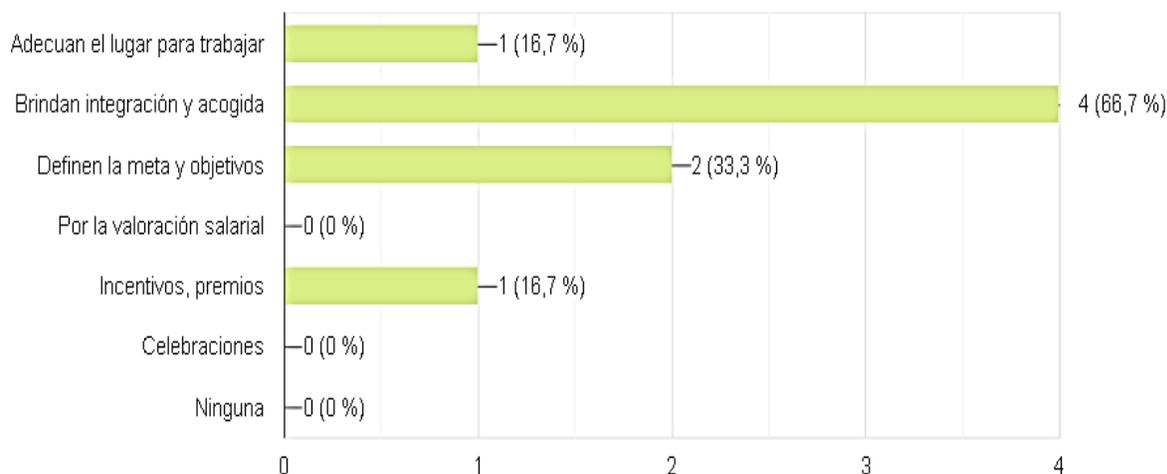


Figura 10. Grafica 4 de perspectiva a nivel interno de la organización. Autoría propia.

En esta pregunta se plantean distintos marcos en los que una organización puede basarse para ofrecer otro tipo de valoración a sus trabajadores fuera de la económica, para lo cual de nuevo la mayoría de los trabajadores sienten que la empresa brinda integración y acogida, lo que es muy significativo saber que los trabajadores reconozcan este aspecto como una valoración adicional y especial por cada uno de ellos. De igual manera siendo una pregunta en la cual podían escoger una

o más opciones, las que presentan calificación son características que la empresa maneja y de cierta manera los trabajadores las reconocen. En cada una de las valoraciones como organización se debe examinar que se está haciendo y en que se debe trabajar aún más para brindar ese pago emocional que los trabajadores quieren y los motiva.

Como se siente mas feliz en su trabajo, laborando:

6 respuestas

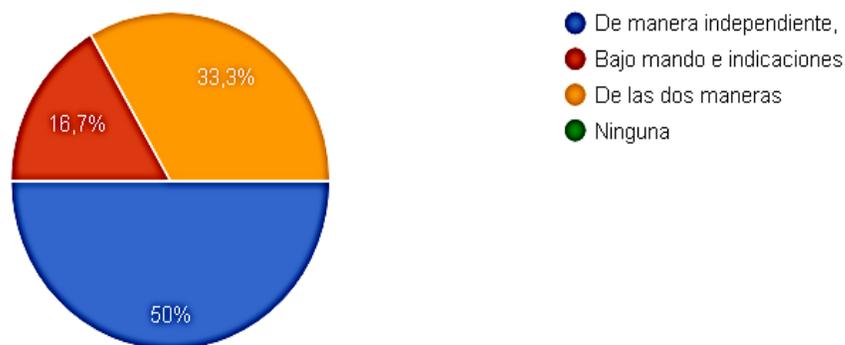


Figura 11. Grafica 5 de perspectiva a nivel interno de la organización. Autoría propia.

Se ha sentido afectado en alguno de los siguientes aspectos en su trabajo: (Puede escoger una o mas opciones)

6 respuestas

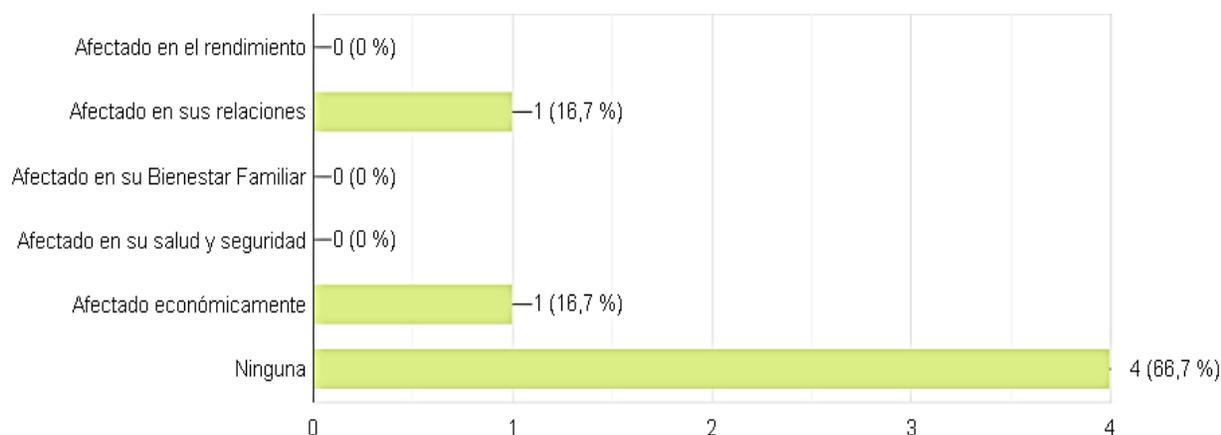


Figura 12. Grafica 6 de perspectiva a nivel interno de la organización. Autoría propia.

Las respuestas de esta pregunta de nuevo ratifican que en gran mayoría los trabajadores están a gusto con su trabajo, hay detalles que inequívocamente desde la parte gerencial se le pueden dar manejo y llevar una armonía más especial al ambiente laboral de la organización. También se

detecta que a nivel interno el tema monetario le puede estar afectando a la misma persona que contempla otro trabajo o espera por él sencillamente porque el actual no llega a sus expectativas de vida. De igual manera el hecho de tener un horario que no complace los distintos enfoques de la vida de las personas también es un factor que afecta la estabilidad laboral y desmotiva pues no tiene el tiempo requerido para realizar socializar con sus diferentes grupos allegados.

En escala de 1 a 5, siendo 1 muy bajo y 5 muy alto. ¿que tan enfocado o concentrado se siente en el trabajo la mayoría de tiempo?

6 respuestas

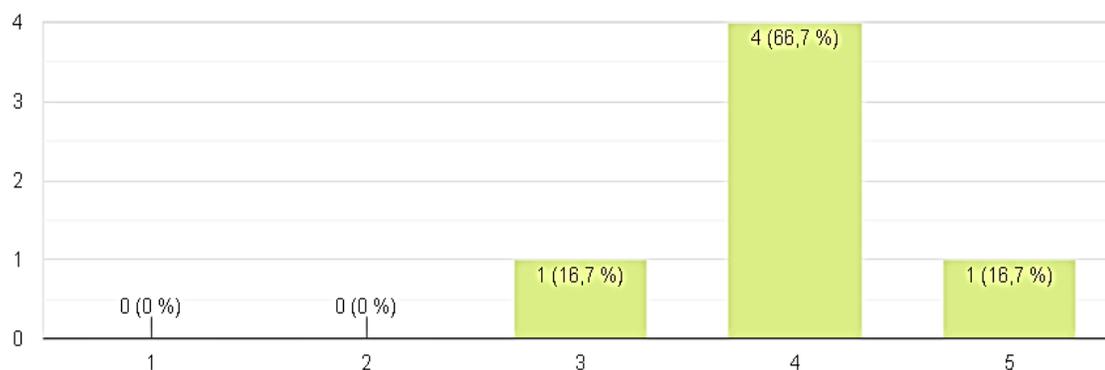


Figura 13. Grafica 7 de perspectiva a nivel interno de la organización. Autoría propia.

Esta pregunta principalmente refiere a la productividad de cada trabajador conforme a su sentir en el trabajo, brinda la oportunidad de hacer una autoevaluación y ser consiente cada uno analizando que tan enfocado se siente en las tareas de su trabajo, las respuestas son medianamente positivas pues en su mayoría se sienten en un nivel alto de concentración en su trabajo, sin embargo y como en las anteriores preguntas hay quien es consiente que no le aporta ni un 80% de sus capacidades a su trabajo puede ser la misma persona que contempla otro trabajo y perdido el interés del compromiso con la empresa, de todas maneras la mayoría tampoco sienten dar el 100% y con base a la observación en la entrevista y las anteriores respuestas, el horario que les genera inconformidad, distrae de su atención y constancia por su extensión de horas.

7.4 Test

De acuerdo al desarrollo de los test por cada uno de los encuestados, se presentaron los resultados automáticos según las respuestas de ellos. Los resultados de cada test según sus respuestas respectivamente fueron:

7.4.1 Test “Que tan feliz eres”.

Felicidad en estado puro: ¡Enhorabuena! A la vista de tus resultados, parece que eres una persona feliz. Tienes la inteligencia emocional suficiente como para aprender de los retos que te va poniendo la vida, adaptarte a los cambios y relativizar o quitar importancia a las cosas que sabes que te roban la energía. Eres una persona amable, generosa, que vive el presente y sabe sonreírle a la vida. ¡Sigue así! La felicidad es contagiosa. (Muy Interesante, s.f.)

Eres feliz, según el día: A la vista de tus resultados parece que, aunque no seas una persona que derroche felicidad y alegría por los cuatro costados, te sientes satisfecha con tu vida y tienes la capacidad de amoldarte a las circunstancias sin que los acontecimientos negativos te desborden. Como todo el mundo, tienes tus momentos, y a veces ves el vaso medio vacío, pero eres consciente de que la felicidad tiene mucho que ver con tu actitud ante la vida. Enfócate en eso cuando te sientas más pesimista y recuerda que el simple gesto físico de sonreír puede hacerte sentir mejor. (Muy Interesante, s.f.)

De este test 3 personas les fue arrojado el resultado de “Felicidad en estado puro” y 3 personas obtuvieron “Eres feliz, según el día”. Con base a estos resultados y lo que cada uno significa se puede decir que:

Del total de colaboradores los resultados están divididos por partes iguales; según el primer resultado se entiende que quien lo obtuvo es una persona que demuestra mayor felicidad y complacencia con las características de su vida, se adapta y ve mayormente lo positivo de las circunstancias.

Según el segundo resultado arrojado automáticamente se puede decir que las otras tres personas que lo obtuvieron son más inestables emocionalmente en cuanto a felicidad se trata y se dejan afectar mayormente de las condiciones de su día, se encuentran en oportunidades buenas y malas pero en estas últimas se desestabiliza con mayor facilidad.

Esto significa que en general Supermercado Danes cuenta con colaboradores que se adaptan a las condiciones, a unos les cuesta más que otros aceptar por prolongado tiempo tales condiciones pero igualmente las asumen y para propósito de la empresa competitivamente esto puede generar riesgo, por no innovar y proponer condiciones de trabajo e incentivos nuevos. Hay quienes se conforman, pero la rutina no les deja entregar de su verdadero potencial y quienes no resisten las mismas circunstancias y demuestran bajo rendimiento e incompetencia a nivel laboral, en

cualquiera de los dos casos, no es positivo para la organización quedar estancados y generar este tipo de emocionalidad que aleja la felicidad laboral.

7.4.2 Test “Que tan feliz eres en tu trabajo”.

Los resultados de este test, son los siguientes:

“Si contestaste “a” por lo menos a tres de las cuatro preguntas y crees que no hay nada que hacer para controlar el cómo te sientes, entonces necesitas un cambio inminente. Trabajar ahí se ha convertido en una pesadilla y serás mucho más feliz si buscas otro lugar para desarrollarte. ¡Verás cómo mejora tu salud!”.

“Si tu caso es que tienes una mayoría de respuestas “c”, mantén tu radar prendido. Por ahora puede ser que no afecte tu rendimiento laboral, pero si no hay cambios, día con día sentirás que te abrumba y te desmotiva ir a trabajar. Tal vez alguno de esos cambios dependa de ti”.

“Si contestaste “b” a la mayoría. ¡Felicidades! Eres parte del 15% que es feliz en su trabajo. Te ilusiona la idea de emprender y crecer en la empresa, sientes que las horas pasan volando y que tu trabajo te dará mucho aprendizaje. “Contagia a las personas a tu alrededor”.

Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 3

Cuadro de respuestas del test que tan feliz eres en tu trabajo

# Personas	Opción
4	“c”
1	“b”
1	“c” y “b”

Nota: Creación propia

Esto significa que es su mayoría (cuatro personas) su rendimiento en el trabajo puede no ser el mejor, la emotividad que les produce su trabajo no es positiva, le cuestan los procesos y necesitan de cambios ya sea de su entorno o propios, de igual manera su actitud no contribuye a la permanencia en su trabajo ni al rendimiento del mismo.

Hay una sola persona que al realizar el test demuestra mayor positivismo y compromiso con su trabajo, puede ser alguien que se siente a gusto en su trabajo y encuentra en él, las oportunidades que le aportan a su vida.

Y por último hay una persona que quedo dividida entre las opciones ya mencionadas, se puede interpretar como una persona que es inestable en cuanto a los sentimientos que le genera su trabajo, tiene días de días en él y cuando desea da lo mejor de sí y cuando no, no demuestra efectividad laboral. Se puede deber al costumbrismo que el trabajo le puede aportar a este colaborador.

En general se puede decir que la tendencia de los colaboradores en cuanto a la felicidad en su trabajo, tiende a ser en la mayoría des motivante y requieren de cambios positivos para brindar de su potencial. Esto debido a los factores mencionados en el análisis de gráficas, donde el horario fue una condición contundente que los colaboradores quisieran fuese cambiado. En general reconocen lo que la empresa les brinda en cuanto a factores externos de lo laboral, pero si desean mejores condiciones en el trabajo que les puede aportar una emocionalidad diferente y sentirse motivados

Conclusiones

El desarrollo de esta investigación ofreció una amplia visión de la importancia del manejo estratégico que desde las organizaciones se debe tener con su capital humano, entrar a detallar las expectativas de las personas en su trabajo, su sentir dentro de él y como esto afecta directamente a las organizaciones productiva y culturalmente, demuestra la oportunidad que se tiene al aprovechar el potencial de las personas y cultivar la motivación en la fuerza laboral para generar un ambiente de felicidad.

Para concluir esta investigación se puede decir que el desarrollo del compromiso y fidelización de los colaboradores con el sentido, visión y valores de la organización se enmarca sin duda en el tratamiento de bienestar que la empresa les brinda a sus colaboradores. En este sentido se generan varios aspectos intangibles que a través del desarrollo de las actividades laborales se manifiestan y muchas veces representa resultados de gran tamaño para las organizaciones.

La motivación que como tal es un sentimiento intangible difícil de medir pero fácil de interpretar, en el desarrollo de la investigación se identificó que la motivación es el resultado de la buena actitud, el complemento de los factores higiénicos y motivacionales de Herzberg, donde se combinan las necesidades básicas del ser humano que son las relaciones, el trabajo y su compensación entre otras, con los sentimientos de logro, crecimiento, satisfacción y responsabilidad consigo mismo, que son los factores motivacionales, el compromiso con el entorno, en pos de acoplarse a los objetivos, trabajar por ellos y ser dinámico para conseguirlos.

La exposición de las bases teóricas permitieron progresar el objetivo de esta investigación que era ver como desarrollan la motivación y el sentimiento de felicidad laboralmente en el supermercado Danes, encontrando que la metodología de este tipo de negocios afecta directamente el progreso de las oportunidades que brinda a sus colaboradores, es decir al nivel que su administración sea poco formalizada y especializada de esta manera asimila los procesos directivos con su capital humano, esto lleva a normalizar procesos como una contratación informal, horarios de trabajo extensos y procesos no especializados.

En el caso de Supermercado Danes a través de la investigación cualitativa con el método descriptivo se pudo identificar los fenómenos que afectan la población objetivo, sus 6 colaboradores, a través de la encuesta y los test de felicidad se pudo identificar que la administración ha resaltado fuertemente la unión desde la acogida e integración, los colaboradores en su mayoría se sienten a gusto realizando sus labores, demuestran sentimientos de tranquilidad y

felicidad, pero aun así hay sensaciones divididas en los resultados donde se detecta insatisfacción con la metodología administrativa, al demostrar que contemplan cambiar de trabajo y se ha sentido afectado en aspectos económicos y social. En general todos reconocen la importancia de estar motivados para la empresa y sin dudar la gran mayoría dicen se sentirían más felices si se generan cambios en su horario de trabajo, condición que debe ser administrada desde el cambio de procesos estratégicos importantes con lo que no cuenta la organización.

Los resultados obtenidos al ser clasificados estadísticamente demuestran que existe una relación directa entre felicidad laboral y el compromiso laboral, esto significa que los trabajadores al sentirse insatisfechos en algunos aspectos en su trabajo, como el horario o la metodología del mismo como tal, demuestran bajos niveles de compromiso y dedicación hacia su trabajo.

La gerencia debe pensar en los factores que satisfacen una persona fuera de lo económico y su trabajo, debe ofrecer el desarrollo de sus necesidades básicas. Con base en esto se establece la existencia de la relación directa entre compensación no monetaria y la motivación señalando que cuando la organización innova, toma acciones diferentes, la interacción de los colaboradores incrementa y reciben mayor dedicación.

Recomendaciones

El principal objetivo de esta investigación fue reconocer la motivación y el ambiente de felicidad laboral en el supermercado Danes, con los resultados de las encuestas y los test de felicidad de sus colaboradores, se reconocen aspectos positivos que realiza la empresa actualmente, pero también se reconocen oportunidades de mejora que se pueden diseñar desde la gestión administrativa para crear calidad de vida y el incremento de indicadores con el compromiso y fidelidad que produce un trabajador motivado, feliz en su trabajo.

Se recomienda crear calidad de vida organizacional, donde se deben sumar todos los procesos sistemáticos que generen un buen ambiente de trabajo e incrementar la productividad, la motivación, la satisfacción y reducir la resistencia al cambio.

Se debe hacer del trabajo de cada colaborador algo más gratificante, donde se pueda generar incentivos por metas o logros que sean incentivados a alcanzarlos, de esta manera se reduce el ausentismo y responde a la motivación por su trabajo.

Es necesario revisar y corregir las condiciones laborales, investigar sobre como manejan este tema otras organizaciones similares que ofrecen mejores garantías a sus trabajadores, como horario, sueldo, incentivos, ergonomía en su puesto de trabajo, entre otros.

Desde la parte administrativa, busca especializarse en la gestión del talento humano y capacitarse sobre los sistemas que brinden bienestar a los colaboradores, diseñando incentivos, creando manuales de convivencia, las responsabilidades, valores, celebraciones, fechas de integración como amor y amistad, Halloween, navidad, fin de año, que permiten dispersar el ámbito laboral para relacionar el ambiente social.

Se debe dar un paso de transformación administrativa para cambiar procesos internos, uno de ellos puede ser la creación de áreas, para con los colaboradores área de recursos humanos, que formalice temas como contratación, inducción y presentación de la organización. Esto genera apropiación e identidad para el trabajador a partir del momento en que ingresa a laborar. Se logra creando un plan de acción para tales momentos, donde se articule que es lo que busca la empresa de cada colaborador ya sea en su actitud, rendimiento, tareas, resultados, compromiso, imagen, etc.

Referencias

- Alvarez-Gayou Jurgenson, J., Camacho López, M., Maldonado Muñiz , G., Trejo Garcia, C., Olguín López , A., & Pérez Jiménez , M. (s.f.). La investigación Cualitativa. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo* . Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>
- Andrews , F., & Withey, S. (1976). Social Indicators of well-Being: Americans Perceptions of Life Quality. . *Nueva York: Plenum Press*.
- Angura, M., & Arnau, J. (1995). Métodos de investigación en psicología. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000200001
- Arango , M. (2005). Manual de Cooperativismo y economis solidaria. *Unión Cooperativa de Colombia*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e4.html>
- Bekhet, A., Zauszniewski, J., & Nakhla, W. (Enero - Marzo de 2008). Happiness: Theoretical and Empirical Considerations. *Nursing Forum*, 43 .
- Camara de Comercio de Bogotá. (2021). *Descripción actividades economicas (código CIIU)*. Obtenido de <https://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/>
- Campesa & Chevrolet. (s.f.). *Noticampesa*. Obtenido de Test para saber qué tan feliz eres en tu trabajo: <https://www.noticampesa.com/single-post/2017/10/23/TEST-PARA-SABER-QU%C3%89-TAN-FELIZ-ERES-EN-TU-TRABAJO>
- Carazo, J. A. (2010). Las empresas felices son mas productivas y competitivas. *Capital humano*, 88.
- Catino, F. L. (26 de Agosto de 2015). Test Psicológicos y estrevistas:usos y aplicaciones claves en el proceso de selección e integración de personas a las empresas. *Revista academica y negocios*, 1(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5608/560863081003/html/>
- Chiavenato, I. (2005). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. *Mc Graw - Hill*.
- Colmenares, M., & Delgado, F. (2008). Aproximación teórica al estado de la relación entre rendimiento académico y motivación de logro en educaciones superior. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(14).
- CONSGOM. (2015). Alcanzar la felicidad en el trabajo es una tarea compartida. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1644093516?accountid=25548>

- Cropanzano , R., & Wright, T. (2001). When a "Happy" Worker is really a "Productive" Worker: A Review and further refinement of the Happy - Productive Worker Thesis. 182 - 199. Obtenido de <https://Psycnet.apa.org/doi/10.1037/1061-4087.53.3.182>
- De Lepon Vázquez, I., Lugo Anahí, C., Laffit Anaya, A., Sosa Serrano , N., & Vega Hernández , M. (s.f). Microempresas del sector abarrotero. (U. A. Hidalgo, Ed.) *XIKUA*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e4.html>
- Diaz Pincheira , F. J., & Carrasco Garcés , M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. (C. Universidad de Concepción, Ed.) *Contaduría y Administración*, 1 - 14. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.2448841Oc.2018.1142>
- Díaz Pincheira, F. J., & Carrasco Garcés, M. E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 4(63), 1 - 14. Recuperado el 2021, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n4/0186-1042-cya-63-04-00002.pdf>
- Dutschke, G. (2013). Factores condicionales de Felicidad Organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de Estudios Empresariales. Dialnet*. Recuperado el 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5089645>
- Educación virtual UNIAGUSTINIANA. (Noviembre de 2021). *Riesgos psicosociales*. Obtenido de http://eduvirtual2.uniagustiniana.edu.co/pluginfile.php/36786/mod_resource/content/0/U2_T4.pdf
- Española, A. d. (2021). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/>
- Eulalia Mainegra, J. M., & Sampedro Díaz, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5). Obtenido de <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/968/html>
- Finch Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (s.f.). *Administración*.
- Flores, M. (02 de 06 de 2006). *Retención del talento humano : políticas y prácticas aplicadas sobre jóvenes "Millennials" en un grupo de organizaciones*. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6948>
- Gomez, G. (1994). Planeación y organización de empresas. *McGraw Hill*.

- GOV.CO. (06 de Junio de 2019). *Mincomercio*. Obtenido de Gobierno expide nueva clasificación de empresas a partir de sus ingresos: <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/gobierno-expide-nueva-clasificacion-de-empresas-a>
- Huilcapi - Masacon, M., Jácome Lara, G., & Castro López, G. (15 de Marzo de 2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista Científica, Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 311 - 333. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (2010). Administración en las organizaciones. *Mac Graw - Hill*.
- Maslow, A. (2012). El hombre autorrealizado: Hacia una psicología del ser. Barcelona: Kairos.
- Morales Salhua, A. P., & Pechortinta Huanca, C. (2019). *La felicidad laboral y su incidencia en el compromiso laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa Isabel de Siguaná Arequipa*. Obtenido de Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: <http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/9770/RImosaap.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muy Interesante. (s.f.). *Muy Interesante*. Obtenido de Test: ¿eres una persona feliz?: <https://www.muyinteresante.es/salud/test/test-eres-una-persona-feliz-691616058896>
- Naranjo Pereira, M. (2009). Motivación: Perspectivas Teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*(33), 153 - 170.
- Phillips, J., Gully, S., & Griffin, R. (2017). Comportamiento organizacional: Administración de personas y Organizaciones. *Cengage Learning Editores*(2).
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Seligman, M. (2017). Sentimiento positivo personalidad positiva. En *La auténtica felicidad* (pág. Capítulo 10). Obtenido de <file:///C:/Users/GIO/Downloads/Oblig37Seligman%20Martin2002LaAut%C3%A9nticaFelicidad.pdf>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2009). Administración. México: Pearson.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2010). Administración. México: Pearson.

- Valle, S. S. (Julio de 2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Diamens empres*, 9(2), 6 - 15. Obtenido de file:///C:/Users/Daniela/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarial-3965840.pdf
- Warr, P. (2013). Fuentes de la felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 99 - 106. doi:<https://doi.org/10.5093/tr2013a15>
- Whetten, D., & Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. México: Pearson.
- Wilsot. (2016). Ser feliz en el trabajo aumenta la productividad. (Protafolio, Ed.) Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1780454855?accountid=25548>

Anexos

Encuesta de percepción de Felicidad y motivación laboral

El objetivo de esta encuesta es recolectar información para la investigación sobre el tema de felicidad y motivación laboral en supermercado Danes. Para desarrollarla inicialmente debe responder unas preguntas personales y unas relacionadas con el tema en este formulario que no comprometerán su identidad. Simultáneamente junto con la encuestadora resolverá unos test sencillos y rápidos sobre los temas ya mencionados que arrojarán unos resultados que le serán informados y serán aporte fundamental para la investigación.

Agradezco el tiempo que le tomara responder estas preguntas y de ante mano le pido total sinceridad en sus respuestas, ya que de esto depende el éxito de la investigación.

Protección de datos

Esta encuesta hace parte del proceso académico e investigativo de la Estudiante Leidy Daniela Leguizamo Amaya de la Universitaria Uniagustiniana en su desarrollo para obtener el título de Administración de empresas, especialista en Gerencia Estratégica del Talento Humano, por lo tanto la información aquí

recolectada solamente será utilizada con fines académicos, se garantiza la protección de sus datos con base a ley de 1581 de 2012.

Sexo

- Mujer
- Hombre

Edad

- Menor de 20 años
- 21 – 25
- 26 – 30
- 31 – 35
- 36 – 40
- 41 – 45

Estado civil

- Soltero
- Unión libre
- Casado

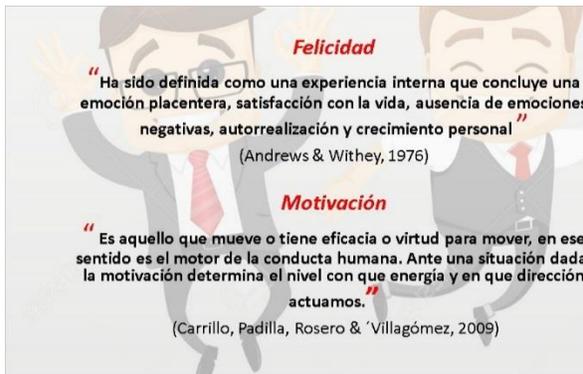
Tiene Hijos

- Si
- No

¿Sabe usted lo que significa Motivación y Felicidad?

En caso de que su respuesta sea no, lo invito a leer su significado en la siguiente

imagen:



¿Para una empresa tener un trabajador motivado es algo?

- Malo
- Normal
- Bueno
- No sabe

¿Para usted hoy en día es más importante en el trabajo?

- Tener un trabajo estable, no importa cuál sea
- Disfrutar de su trabajo, sentirse cómodo en él
- Cumplir con su trabajo, hacer lo que le corresponde y ya
- Ensayar con varios trabajos hasta encontrar el que le agrade

Después de no haber tenido trabajo

¿Conseguir el empleo le ha dado?

- Satisfacción
- Tranquilidad
- Inseguridad o nervios
- Seguridad

¿Cuáles de las siguientes emociones siente en su trabajo?

- Agotado
- Tranquilo
- Motivado
- Alegre
- Inspirado
- Activo

¿Hay algo que lo pueda hacer feliz o más feliz en su trabajo? ¿Qué?

En una escala de 1 a 5, siendo 1 muy bajo y 5 muy alto, ¿qué tan feliz está en su trabajo?



¿En su actual trabajo, se encuentra laborando por qué?

- Porque requiere del trabajo
- Le gusta el trabajo que desempeña
- No ha conseguido otra opción
- Está esperando otra oportunidad laboral
- Le gusta el trabajo que desempeña, aunque quisiera otro trabajo

De cuál de las siguientes maneras, en su trabajo motivan al personal (Puede escoger una o más opciones)

- Adecuan el lugar para trabajar
- Brindan integración y acogida
- Definen la meta y objetivos
- Por la valoración salarial

- Incentivos, premios
- Celebraciones
- Ninguna

Como se siente más feliz en su trabajo, laborando:

- De manera independiente
- Bajo mando e indicaciones
- De las dos maneras
- Ninguna

Se ha sentido afectado en alguno de los siguientes aspectos en su trabajo: (Puede escoger una o más opciones)

- Afectado en el rendimiento físico o mental
- Afectado en sus relaciones
- Afectado en su Bienestar Familiar
- Afectado en su salud o seguridad
- Afectado económicamente

- Ninguna

En escala de 1 a 5, siendo 1 muy bajo y 5 muy alto. ¿Qué tan enfocado o concentrado se siente en el trabajo la mayoría de tiempo?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Respuesta del test de felicidad, de la revista Muy Interesante. Link:

<https://www.muyinteresante.es/salud/test/test-eres-una-persona-feliz-691616058896>

Respuesta del test de felicidad en el trabajo, de la página web, Noticampesa:

Test para saber qué tan feliz eres en tu trabajo

En cada lugar de trabajo hay días buenos y días malos; jefes que te hacen ser mejor persona y otros que te causan pesadillas; compañeros agradables y otros comparables a los villanos de telenovelas. Y tú, ¿cómo te sientes en tu trabajo? ¿Tienes la camiseta puesta o estás a punto de tirarla?

1. ¿Te despiertas con ganas de ir a trabajar?
 - a. Definitivamente no. Apago el despertador 15 veces antes de despertarme. Odio los lunes y cada día sueño con que llegue el viernes.
 - b. Sí. Cada día hay un reto nuevo que me hace desarrollar profesionalmente.
 - c. A veces. Hay días que me gustaría quedarme en casa, sobre todo cuando tengo mucha carga de trabajo.

Según cómo te sientas en el día, es la forma en la que vas a actuar. Por lo tanto, si tienes mucho estrés te lo llevarás a casa y nada conseguirá relajarte. Intenta verle el lado positivo al trabajo cada mañana, busca proyectos que te hagan sentirte realizado y plantéate metas que podrás cumplir gracias a tu trabajo.

2. Si uno de tus compañeros dice tener un mal día tú:
 - a. Lo ignoras, es lunes ¡Todos tenemos un mal día los lunes!
 - b. Te acercas a preguntarle cómo puedes ayudarlo.
 - c. Dejas que pase el día sin molestarlo para no estresarlo. Al día siguiente le preguntas si está mejor.

Tus compañeros son un soporte, si los consideras más una pesadez que un apoyo, es momento de hablar con ellos para limar asperezas y tener un ambiente cómodo con tu equipo. Es indispensable mantener una buena relación con ellos para que, así como tú puedas contar con ellos, ellos puedan contar contigo.

3. Tu jefe directo le pide a tu equipo una lluvia de ideas para un nuevo proyecto y tú:
 - a. Te quedas en silencio esperando a que los demás den sus ideas. Cada día te cuesta más trabajo aportar algo para los demás.
 - b. Dices todo lo que se te ocurre, buscas más ideas y organizas equipos para trabajar mejor y más rápido.
 - c. Das un par de ideas y esperas que la junta no dure mucho más tiempo.

La motivación es un punto primordial para no perder el interés. Si no hay un compromiso para los proyectos de la compañía y no sientes que se te involucre o se valore tu opinión, hazlo de cualquier manera. Supera ese obstáculo de sentir que lo que dices no es escuchado, quizás una de tus ideas pueda cambiarlo todo.

4. Tu sueldo es:
 - a. Hago muchísimo para lo que me pagan.
 - b. Gano lo que me merezco ganar. La mayoría de puestos como el mío tiene el mismo salario.
 - c. Podría ganar más, mi compromiso y responsabilidad es mayor que mi compensación.

No te sientas mal si piensas que tu sueldo no corresponde a lo que haces. Está perfecto tener pretensiones económicas altas siempre y cuando vayan acorde a tus habilidades y nivel de trabajo. Si sientes que no ganas lo suficiente, habla con tu jefe. Explícale con bases por

qué consideras que podrías obtener una mayor retribución y plantéale un aumento paulatino para que no lo afecte tanto.

Imágenes del trabajo de campo

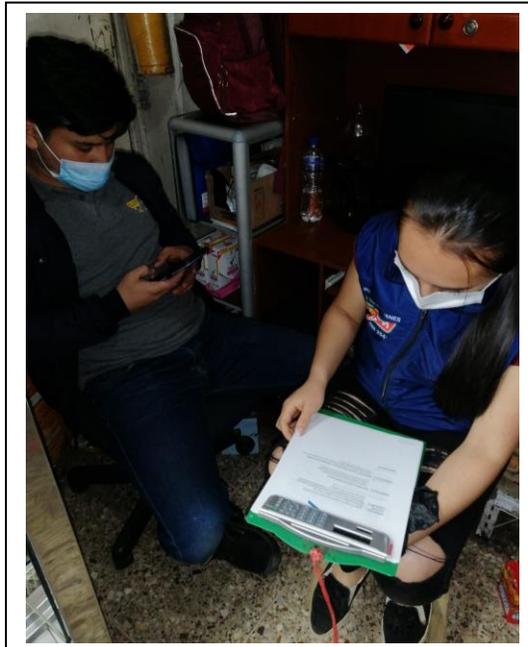
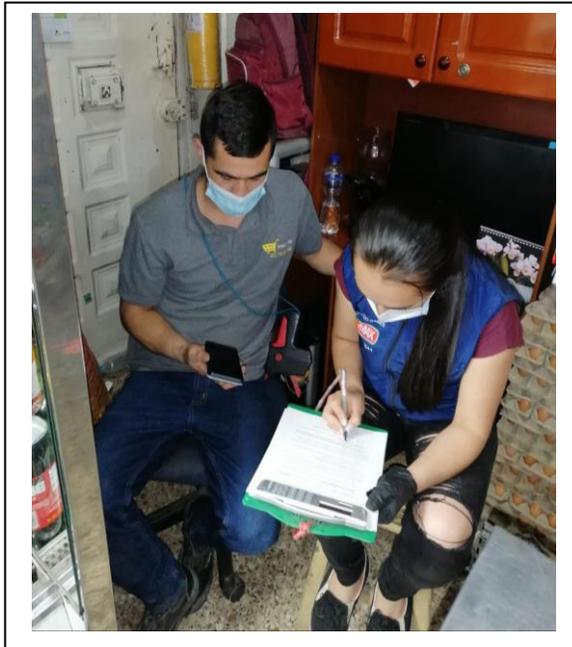
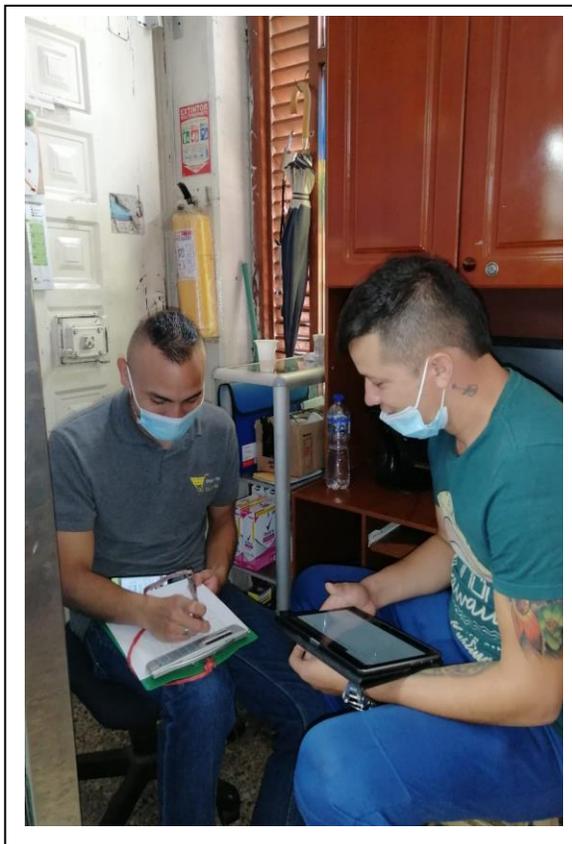




Figura 14. Fotografías de las entrevistas y resolución de encuestas

Hoja de respuestas del Test de "Que tan feliz eres en tu trabajo"

Respuestas test de felicidad en el trabajo.

	a.	b.	c.
1			✓
2			✓
3		✓	
4			✓

Ivan
C

Respuestas test de felicidad en el trabajo.

	a.	b.	c.
1			×
2			×
3		×	
4		×	

c/b

Respuestas test de felicidad en el trabajo.

	a.	b.	c.
1			✓
2			✓
3			✓
4		✓	

Felicidad en
Estado puro

Respuestas test de felicidad en el trabajo.

	a.	b.	c.
1			×
2			×
3	×		
4		×	

C

Respuestas test de felicidad en el trabajo.

	a.	b.	c.
1		✓	
2			✓
3		✓	
4	✓		

B

Respuestas test de felicidad en el trabajo.

	a.	b.	c.
1			✓
2			✓
3	✓		
4		✓	

C

Hoja de consentimiento informado.**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo Luis Daniel Leguizamo Pabón, identificado con C.C No. 4090430
de Chinavita, Boyacá, de forma voluntaria acepto participar en la investigación sobre
motivación y felicidad laboral.

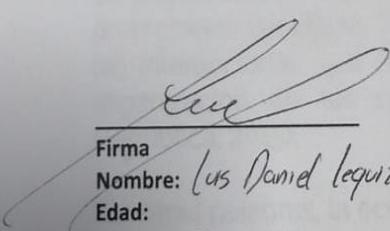
Estas entrevistas y encuestas tienen como objetivo aportar información para el desarrollo de la investigación, como insumo para el trabajo de investigación de la Especialización Estratégica del talento Humano de la estudiante Leidy Daniela Leguizamo Amaya, de la Universidad Uniagustiniana.

Los hallazgos encontrados se manejarán con total confidencialidad y anonimato, mi nombre no aparecerá en ningún documento; los datos serán utilizados exclusivamente para el trabajo de investigación y serán analizados de manera general.

Con la firma de este documento yo estoy dando consentimiento y aceptación a que como participante de la entrevista y las encuestas; que los mismos sean insumos en la elaboración del trabajo de investigación sin comprometer mi integridad.

He entendido las condiciones y objetivos de la entrevista y las encuestas que se va a realizar, estoy satisfecho(a) con la información recibida por parte de los estudiantes responsables, quién lo ha hecho en un lenguaje claro y sencillo, y me ha dado la oportunidad de preguntar y resolver las dudas a satisfacción.

En tales condiciones consiento participar en las actividades ya mencionadas.



Firma

Nombre: Luis Daniel Leguizamo Pabón

Edad:

Cédula: 4090430

Fecha: 23-Sep-2021