

Caracterización del clima organizacional y bienestar laboral de los asesores comerciales de la empresa Ktronix Unicentro, Bogotá

Characterization of the organizational climate and labor well-being of the commercial advisors of the enterprises Ktronix Unicentro Bogotá

Angie Katherin Parada Mahecha¹ 

Nelson Leonardo Montoya Arévalo² 



Palabras clave:

empresa;
estructura administrativa;
empleado;
ambiente laboral;
productividad;
liderazgo.

Artículo de reflexión

Fecha de recepción:
12 de julio de 2023

Fecha de aprobación:
04 de diciembre de 2023

Fecha de publicación:
29 de diciembre de 2023

Creative Commons
Reconocimiento-
NoComercial-
SinObraDerivada 4.0
Internacional

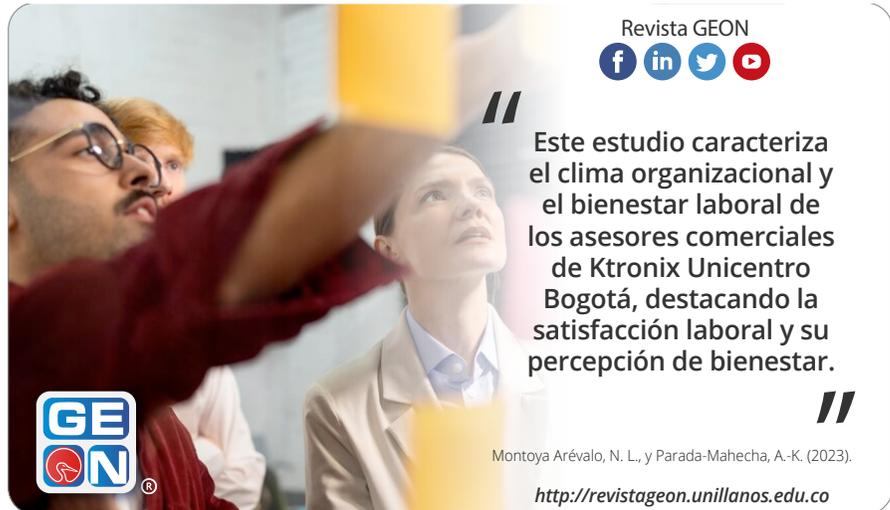


Resumen

Problemática: El buen funcionamiento de las organizaciones depende del desempeño de sus colaboradores. Su percepción de bienestar y el clima organizacional son un factor determinante para cultivar la productividad. Estudiar estos aspectos resulta pertinente para evitar la rotación de personal y plantear objetivos de largo plazo. **Objetivos. General:** caracterizar el clima organizacional y bienestar laboral de los asesores comerciales de la empresa Ktronix Unicentro Bogotá. Específicos: a) analizar la satisfacción laboral de los asesores comerciales, b) determinar la percepción de bienestar que tienen los empleados y c) establecer la estructura del equipo de trabajo de esta área comercial. **Materiales y métodos.** Se parte de un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo-explicativo. Se aplica un cuestionario tipo encuesta a una muestra de 55 individuos equivalente al total poblacional. Se realiza análisis descriptivo a fin de explorar los datos, descubrir patrones o tendencias

¹ Administración de empresas, Corporación Universitaria Minuto De Dios UNIMINUTO, Colombia, aparadamahe@uniminuto.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-2256-738X>

² Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO, Bogotá, Colombia, Economista, Doctorando en estudios sociales nelson.montoya@uniminuto.edu, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0646-6162>.



determinando los niveles de satisfacción laboral, motivación, estructura del equipo de trabajo y rasgos destacados en los datos encontrados. **Resultados.** Se resalta la satisfacción favorable por parte del personal, hallando discrepancias explicativas según la antigüedad en la organización, la edad y el puesto que ocupan. **Discusión.** Estudios de este tipo requieren ponerse en contexto, evitando generalizaciones, ya que existen características culturales, sociopolíticas y económicas que condicionan la percepción de bienestar y el clima laboral en las organizaciones. **Conclusiones.** Esta investigación permite concluir que la percepción de bienestar y clima laboral resulta ser un elemento de nicho, que denota características específicas que se explican por el contexto que da sentido a los resultados obtenidos. **Contribución/originalidad.** Se evidencian rasgos particulares en colaboradores de una empresa comercializadora de tecnología, permitiendo conocer que la percepción de bienestar no depende del cargo o rango salarial, sino que obedece a condiciones particulares de cada organización y sus colaboradores, demostrando la necesidad de hacer estudios de manera particular que eviten generalizaciones abstractas.

*Cómo citar este artículo /
To reference this article:*

Montoya Arévalo, N. L., y Parada-Mahecha, A.-K. (2023). Caracterización del clima organizacional y bienestar laboral de los asesores comerciales de la empresa Ktronix Unicentro, Bogotá. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios), 10(2), e-997. <https://doi.org/10.22579/23463910.997>

Palabras clave: empresa, estructura administrativa, empleado, ambiente laboral, productividad, liderazgo.

Códigos JEL: J 53 - Relaciones laborales; J 24 Capital humano; J 81 Condiciones de trabajo.

Abstract

Problematic. The proper functioning of organizations depends on the performance of their employees. Their perception of well-being and the organizational climate are a determining factor in cultivating productivity. Studying these aspects is relevant to avoid staff turnover and to set long-term objectives. **Objectives.** General: To characterize the organizational climate and labor welfare of the commercial advisors of the company Ktronix Unicentro Bogotá. Specific. To analyze the job satisfaction of the commercial consultants. Determine the employees' perception of well-being. To establish the structure of the work team of this commercial area. **Materials and methods.** It is based on a quantitative approach with a descriptive-explanatory scope. A survey-type questionnaire was applied to a sample of 55 individuals equivalent to the total population. Descriptive analysis is performed in order to explore the data, discover patterns or trends by determining the levels of job satisfaction, motivation, structure of the work team and outstanding features in the data found. **Results.** It highlights the favorable satisfaction on the part of the personnel, finding explanatory discrepancies according to seniority in the organization, age and position held. **Discussion.** Studies of this type need to be put in context, avoiding generalizations, since there are cultural, socio-political and economic characteristics that condition the perception of well-being and the work climate in organizations. **Conclusions.** This research allows us to conclude that the perception of well-being and work environment is a niche element, which denotes specific characteristics that are explained by the context that gives meaning to the results obtained.

*Cómo citar este artículo /
To reference this article:*

Montoya Arévalo, N. L., y Parada-Mahecha, A.-K. (2023). Caracterización del clima organizacional y bienestar laboral de los asesores comerciales de la empresa Ktronix Unicentro, Bogotá. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 10(2), e-997. <https://doi.org/10.22579/23463910.997>

Contribution/originality. Particular traits are evidenced in collaborators of a technology commercialization company, allowing to know that the perception of well-being does not depend on the position or salary range, but obeys to particular conditions of each organization and its collaborators, demonstrating the need to carry out studies in a particular way that avoids abstract generalizations.

Keywords: Company, Administrative Structure, Employee, work environment, Productivity, leadership.

JEL Codes: J 53 Labor relations; J 24 Human Capital; J 81 Working conditions.

Introducción

Este documento hace un recorrido por los aspectos del clima organizacional para mostrar su razón de ser y como éste se generó, así como hace una reflexión con relación a la humanización de las actividades laborales como recurso para la generación de un clima organizacional con proyección a convertirse en cultura en las empresas. Se empieza por aplicar esta perspectiva en la organización Ktronix ya que se puede realizar un trabajo de campo más profundo al estar vinculada a la compañía, por lo cual se han podido evidenciar las oportunidades de mejora en temas de comunicación, valores corporativos e interacción de los colaboradores para lograr alcanzar mejores resultados no solo económi-

cos que beneficien a la empresa, sino también para mejorar las condiciones alrededor de lo que implica el trabajo humano y la satisfacción personal de los clientes internos de la compañía.

Con el fin de lograr una equivalencia entre el cuidado del empleado y la productividad exitosa de la organización, se decide incentivar prácticas dentro de Ktronix que garanticen este propósito planteado. Para ello se han abocado horas de investigación en temas de productividad y clima organizacional que han sido exitosos en otros lugares, para aplicarlos en la compañía y poder generar ventajas competitivas no solo frente a la competencia, sino también ser un referente nacional o incluso global.

Ktronix es una organización conocida a nivel nacional por prestar un excelente servicio al cliente. Su misión se basa en las ventas de productos tecnológicos, brindando experiencias de inmersión a nuevas tendencias innovadoras, satisfaciendo las necesidades de los apasionados por la tecnología, permitiendo dar más detalles (Quiénes Somos, Ktronix, 2022). En 1998 Alkosto líder en tecnología decide lanzar un nuevo formato, Ktronix, como la única tienda multimarca especializada en electrónica y tecnología. En 2010 se abrió la Tienda Virtual www.ktronix.com, con más de 1.000 referencias y la posibilidad de comprar en línea; hoy en día cuenta con tiendas en Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Cali, Villavicencio, Tunja y Manizales, con despacho a nivel nacional.

Este trabajo investiga la relación entre los hábitos organizacionales del personal y el cumplimiento de las metas. Uno de los objetivos empresariales de Ktronix se basa en el servicio; para recompensar la buena disposición del personal interno se toman variables que reflejan este aspecto y se remunera ya sea económicamente o con actividades que vinculen al talento humano, para incentivar siempre el buen trato con el cliente interno y externo. Este documento refleja no solo la importancia del clima organizacional, sino resultados cuantitativos a través de encuestas internas con los empleados, que nos ayudarán a tomar decisiones para la mejora continua.

Desde esta perspectiva, como objetivo general, esta investigación pretende caracterizar el clima organizacional y bienestar laboral de los asesores comerciales de la empresa Ktronix Unicentro Bogotá, el cual se logra a partir de tres objetivos específicos. El primero pretende analizar la satisfacción laboral de los asesores comerciales de la empresa Ktronix Unicentro, Bogotá. El segundo, determinar la percepción de bienestar que tienen los empleados de la empresa Ktronix de Unicentro, Bogotá y el tercero establecer la estructura del equipo de trabajo conformado por los asesores comerciales de la empresa Ktronix Unicentro, Bogotá.

Es preciso considerar que en estos tiempos cobra relevancia la sensibilización humana y el trato adecuado hacia los actores involucrados en una organización, no solo para garantizar proyecciones satisfactorias en términos económicos sino también para catalizar las emociones positivas en función del servicio al cliente.

La presente investigación que se dirige a la empresa Ktronix, marca posicionada en el mercado, y se enfoca en la sede Unicentro, busca analizar e identificar vertientes en cuanto al clima organizacional en las instalaciones de la empresa, con un enfoque personal al cliente interno. Se maximiza la importancia del bienestar, ya que la efectividad organizacional está asociada con las atribuciones de las subunidades, ya estas son interdependientes y cada una influye en la actividad organizacional, bien sea directamente por su influencia

en la efectividad de las de las otras subunidades o indirectamente por su contribución al bienestar organizacional (Manuel, 1997). Se entiende el término de subunidades como los elementos únicos y transitorios de la organización que son los empleados. El mecanismo empresa, funciona con sus subunidades, empleados, que se engranan de manera que funcione este sistema.

Como aproximación al problema que suscita esta investigación, se considera que las empresas aun no evolucionan para disponer en sus reglamentos aspectos que humanicen el trato entre empleados y empleadores; tampoco se tienen en cuenta las necesidades y proyecciones de cada empleado y de sus familias. La vida de un empleado está inmersa en más de un cargo, se desconocen sus emociones, cansancios, el tiempo que necesita tener para su familia y estudiar. Esto limita el desarrollo de la empresa, ya que quienes la conforman solo corren sobre una serie de actividades que los lleva solo a prestar un servicios de asesoramiento comercial, que hace ganar dinero a la empresa. Con esto están tejiendo su desaparición y no se dan cuenta porque solo ven la ganancia en dinero y no hay proyección, por lo mismo hay imposibilidad de ver los cambios que las harían mantenerse y permanecer.

En este orden de ideas surge como pregunta central para esta investigación ¿cuáles son las características del clima organizacional y percepción de bienestar de los asesores comer-

ciales de la empresa Ktronix de Unicentro Bogotá?

Contexto Teórico

En esta sección se muestran investigaciones de otros autores con el fin de realizar un balance sobre el conocimiento existente. Se revisaron las bases de Scopus y Science Direct utilizando las categorías conceptuales: empresa, estructura organizacional, empleados, clima organizacional, productividad y líder. A partir de las cuales se seleccionaron 20 referencias.

En este orden de ideas investigaciones como la de Diaz et al. (2021) y González Flores (2020) se identifican las siguientes variables como principales causas de este fenómeno: sindicalizado, hijos, sexo, contrato, estudios, estado civil y antigüedad. Así mismo, continuando con temas de clima organizacional Cueva (2018) en su investigación plantea el poder mantener capital intelectual en la organización y garantiza que se pueda contar con resultados positivos en cuanto a la rentabilidad. Sumado a lo anterior, el trabajo de Núñez (2020) identifica que la planificación puede ser una herramienta flexible por su adaptación a diferentes ámbitos y aspectos de la vida empresarial y personal. Por otra parte, la investigación de Gracia et al. (2022) revela cómo futuras líneas de investigación podrán enseñar la composición de equipos, lo cual asegurará el éxito de los proyectos a emprender, y se mostrará como herramienta predictiva que ayuda a establecer la mejor combinación para

cada proyecto. En este marco Figueroa y Bustamante (2020) concluyen que los principios de la cultura trabajo, familia confirman la incidencia de apoyo directivo sobre consecuencias de carrera y fortalecen la confianza en la dirección, reducen las eventuales tendencias de conflicto y potencia la relación trabajo, familia y, por consiguiente, incide en el bienestar organizacional.

En esta misma línea vinculado al concepto de Nurcholis (2021) llama la atención comprobar cómo operan otras organizaciones en temas de consecución de objetivos y metas a través de estrategias y ventajas competitivas con herramientas de mercadeo. Fuxiang Ding (2023) en su investigación logró adoptar un análisis factorial confirmatorio (CFA) para examinar la validez diferencial entre el liderazgo basado en potencia, la inseguridad laboral, la autoeficacia de las energías, el uso de las fortalezas de los empleados y la autoevaluación central.

A partir de estas investigaciones y teniendo en cuenta la cuarta revolución industrial Morales et al. (2022) hablan sobre el talento humano con tal relevancia y señalan que en la época de mayor tecnología posiblemente muchas funciones pasen a la inteligencia artificial. Para el efecto de la activación e interiorización de valores empresariales a través del deporte, Ortega (2019) identifica tres ejemplos de entrenamiento que logran aumentar la motivación y optimizar temas puntuales como la disciplina y el liderazgo en los empleados. Se hace

necesario resaltar los modelos de mejora del comportamiento planteados por Wahda et al. (2020) quienes destacan que cuando la confianza es mutua esta transforma positivamente las relaciones interpersonales y crea un ambiente en el cual todos los colaboradores trabajan en sinergia a favor de la organización y sus valores.

Aunado a la situación la salud y trastornos mentales en los lugares de trabajo, Cussó et al. (2022) destacan en su investigación cómo el ambiente de trabajo puede ser considerado como uno de los principales determinantes que influyen en la salud mental de los trabajadores. Si hablamos de motivación en las empresas de servicios, desde la intervención psicosocial la investigación de Acosta et al. (2021) la connota como un proceso confuso, las recompensas más altas no necesariamente motivan, y advierten la necesidad de identificar y obtener preferencias de los empleados, para comprender patrones de motivación, por tanto como causa mediadora y dinámica se tiene en cuenta las motivaciones psicosociales. En contraste con lo anterior y según la relación del compromiso organizacional con el trabajo de investigación de Torres (2023) se dan a conocer los resultados de establecer la relación del compromiso organizacional con el trabajo en equipo. En este mismo contexto García y Arvelo (2021) muestran que hay insuficiencias mancomunadas al clima organizacional, pero que estas no influyen en la motivación de los trabajadores.

De lo anterior se desprende cómo se sienten las personas frente su trabajo, y Santob et al. (2021) indicaron que los empleados exponían un esquema de autorregulación específico (es decir, la combinación de alta evaluación y baja locomoción). La investigación de Carrillo et al. (2021) revela que la cultura dominante actual es jerárquica, mientras que la cultura organizacional deseada es de tipo clan. Acorde con Údín (2023) el liderazgo transformacional está elocuentemente asociado con el rendimiento de los empleados y la cultura de aprendizaje organizacional.

Materiales y métodos

Se evalúan los factores que afectan Metodología: en este apartado se plantean los aspectos procedimentales desarrollados en el proceso de investigación como el modelo, tipo de investigación, población y muestra e instrumentos.

Enfoque: esta investigación es de enfoque cuantitativo debido a que se requiere profundizar en las causas y en la determinación del clima organizacional en los asesores comerciales de la empresa Ktronix Unicentro, lo que resulta preciso para su comprensión.

Alcance: el diseño de esta investigación es de alcance descriptivo, debido a que ya se conocen las características y lo que se busca es enfocarse en los asesores comerciales de Ktronix Unicentro. Debido a que su enfoque cuantitativo se realiza análisis de datos de tendencia central y dispersión.

Así mismo tiene relación de alcance explicativo debido a que se requiere explicar y estudiar el problema con mayor detalle, en general busca hallar y determinar el fenómeno de forma eficaz. En el contexto cuantitativo se pueden emplear estudios de tipo predictivo en donde se pueda establecer una relación causal entre diversas variables.

Población: el tamaño de la población es de 55 asesores comerciales de la empresa Ktronix Unicentro Bogotá, de los cuales 36 son hombres y 19 mujeres.

Muestra poblacional: en este estudio no se determina una muestra, debido a que se va a trabajar con el total poblacional, que como se mencionó previamente hacen referencia a 55 empleados del área comercial que laboran como asesores de ventas.

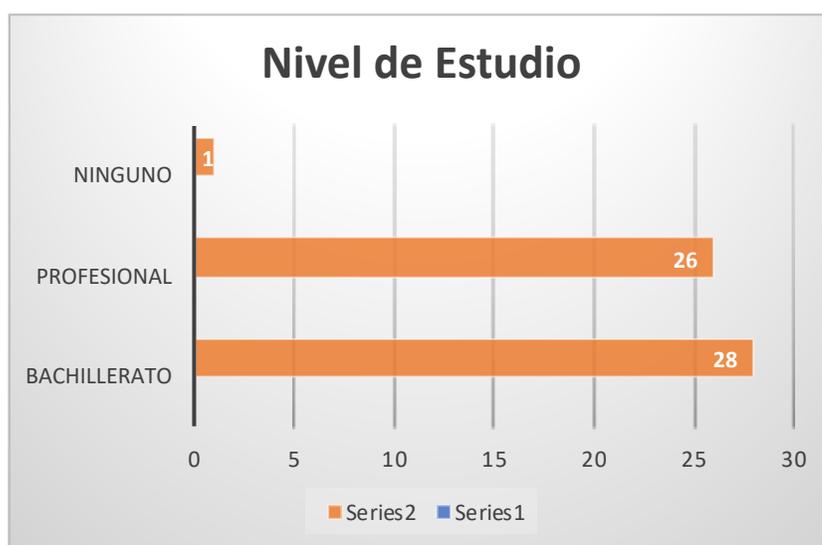
Instrumentos de recolección: la estructura del cuestionario se compone de datos del entrevistador, datos internos de la compañía y tres dimensiones distintas (clima organizacional, productividad y bienestar laboral), con un total de 25 preguntas. Las preguntas son dicotómicas, las cuales tienen las opciones de respuesta Si/No; se emplean este tipo de preguntas debido a que son fáciles de comprender. También se implementan preguntas de opción múltiple con selección única, se utilizan para hallar las preferencias de los colaboradores y poder obtener los resultados esperados.

Resultados

El problema estudiado se sitúa en los comportamientos de los asesores comerciales de Ktronix Unicentro Bogotá. Para entender la situación que se presenta en esta empresa y dar al-

cance a los objetivos propuestos en esta investigación, se sigue la metodología expuesta previamente permitiendo llegar a los resultados. En ese sentido, a continuación, se presentan las características de los encuestados con relación a su nivel de estudio.

Figura 1. Nivel de Estudio



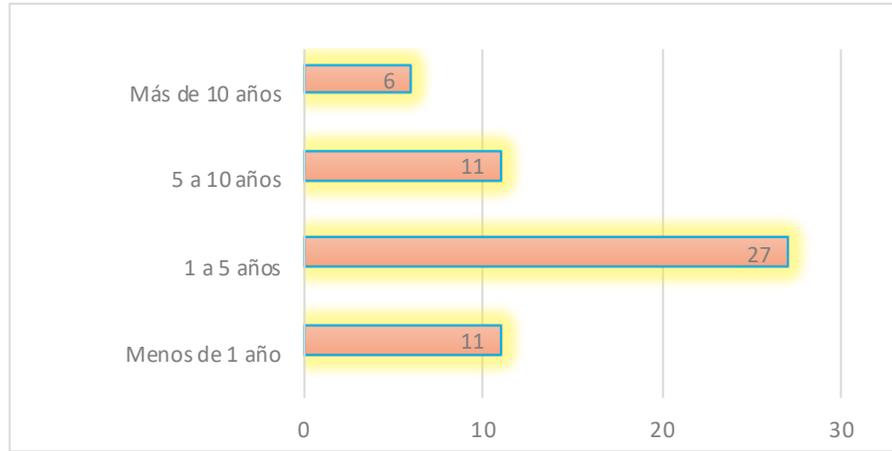
Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la Figura 1, los resultados de la muestra evidencian que 51% de los colaboradores de Ktronix Unicentro cuentan con formación académica como bachilleres, el 47% son profesionales y solo el 2% correspondiente a un individuo quien no cuenta con ningún nivel de estudios. Este panorama permite evidenciar un equipo con conocimientos heterogéneos, lo cual influye en la

forma en que interpretan y ejecutan sus funciones, así como las expectativas que tienen frente a la dinámica laboral.

Otras de las variables que se analiza tiene que ver con el tiempo que lleva cada persona en la compañía, lo cual permite comprender el ambiente de trabajo en que conviven los trabajadores y su disposición para permanecer o no allí.

Figura 2. Tiempo en la Compañía

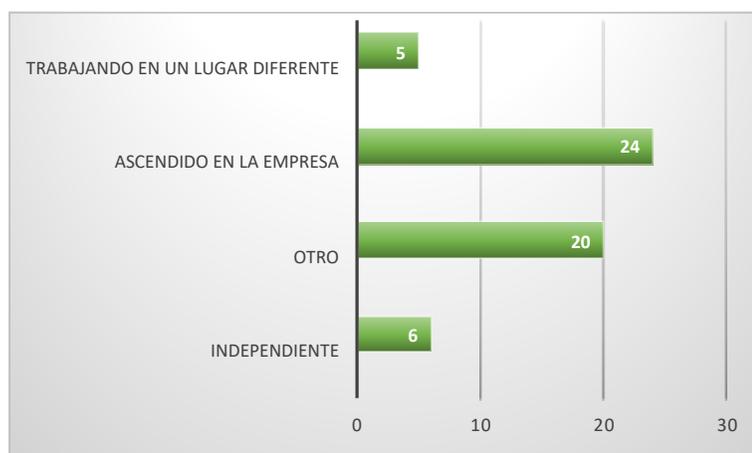


Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que, de los 55 colaboradores que conforman el equipo de asesores comerciales de Ktronix Unicentro Bogotá, 27 de ellos llevan entre uno y cinco años trabajando para la compañía, el 30% lleva más de cinco años, lo cual equivale a 17 individuos incluyendo los que llevan más de 5 años, así como los que llevan más de 10 años; el restante 20% que corresponde a 11 colaboradores, lleva menos de un año. Estos resultados

permiten ver que el clima organizacional presenta elementos positivos, favorables para los trabajadores, haciendo que estos permanezcan por periodos superiores a un año y en algunos casos se cuenta con personas que llevan más de una década en la compañía. Su permanencia en la empresa también da cuenta de que las metas de la organización guardan relación con las aspiraciones a futuro que tienen los asesores comerciales, como se muestra a continuación.

Figura 3. Aspiraciones a Futuro

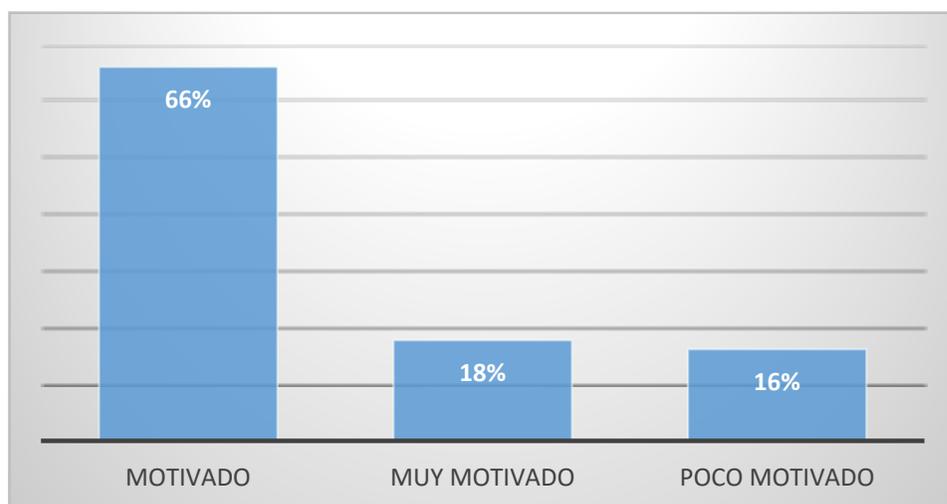


Fuente: elaboración propia

La variable tiempo en la compañía, previamente analizada, evidencia que un porcentaje considerable de los asesores comerciales lleva trabajando más de cinco años, lo cual, permite identificar que existe una relación con la variable aspiraciones a futuro que tienen los colaboradores, ya que una buena parte de ellos, específicamente el 45% manifiesta que quiere

seguir en la compañía. Estos elementos dan cuenta de un clima laboral en el cual los colaboradores se sienten cómodos con el trabajo que realizan y logran integrarlo a sus planes de vida. A continuación se analizan los resultados relacionados con la percepción de motivación de los asesores comerciales.

Figura 4. Nivel de motivación



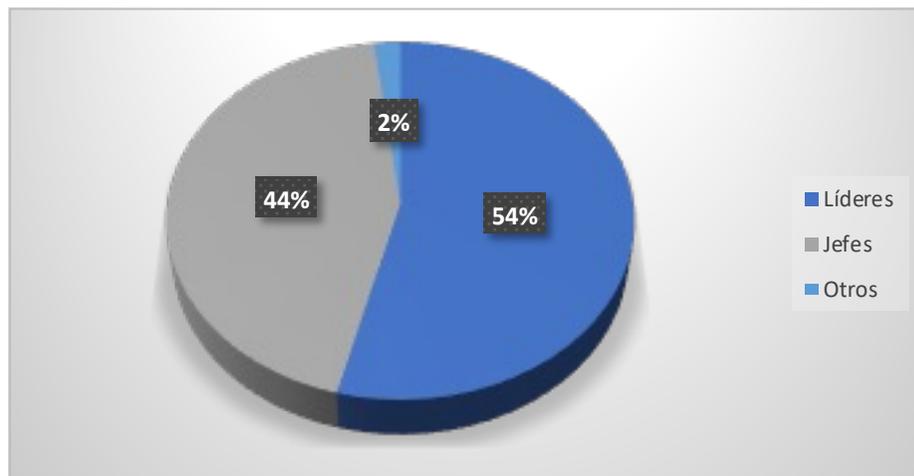
Fuente: elaboración propia

Se evidencia en la Figura 4 que el 84% de los asesores comerciales perciben que se encuentran motivados o muy motivados, lo cual es coherente con los resultados de las variables aspiraciones futuras y tiempo en la compañía. Puesto que se puede inferir que la permanencia en la compañía por varios años y las exceptivas de seguir en la misma se explican por los niveles de motivación de los colaboradores, mostrando que los beneficios que ofrece la compañía son aceptados positivamente, y adicionalmente que las relaciones que se forjan entre los mismos trabajadores propician una

cultura organizacional amena que les permite permanecer motivados para el desarrollo de sus funciones.

Otro de aspecto que da cuenta de la cultura organizacional al interior del área comercial de Ktronix Unicentro Bogotá, está dado por la percepción que tienen los asesores comerciales frente a quiénes dirigen esta unidad. A esta variable se le ha denominado tipos de líderes y permite dar cuenta del tercer objetivo de la investigación relacionado con la estructura del equipo de trabajo, como se muestra a continuación.

Figura 5. Tipos de líderes

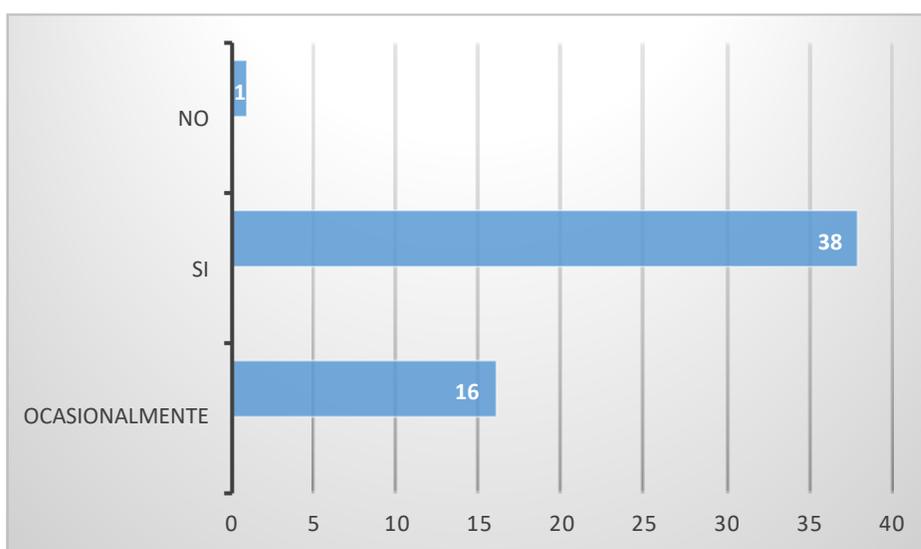


Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos frente a la perspectiva de los colaboradores respecto a quienes dirigen el área comercial permiten identificar que los perciben como líderes más que como jefes, lo cual tiene una connotación positiva en el sentido de que la figura de líder en el imaginario de los colaboradores está asociada con un guía quién es ejemplo a seguir para el equipo, comparte sus intereses y

asume responsabilidades en pro del colectivo. Esto da cuenta de que la estructura del equipo no es rígida de carácter netamente jerárquico, por el contrario, da cuenta de una estructura horizontal en la cual el líder asume un papel determinante para el bienestar de su grupo. A continuación, se analiza otra de las variables que da cuenta del clima organizacional, denominada estrategias de motivación.

Figura 6. Estrategias de motivación



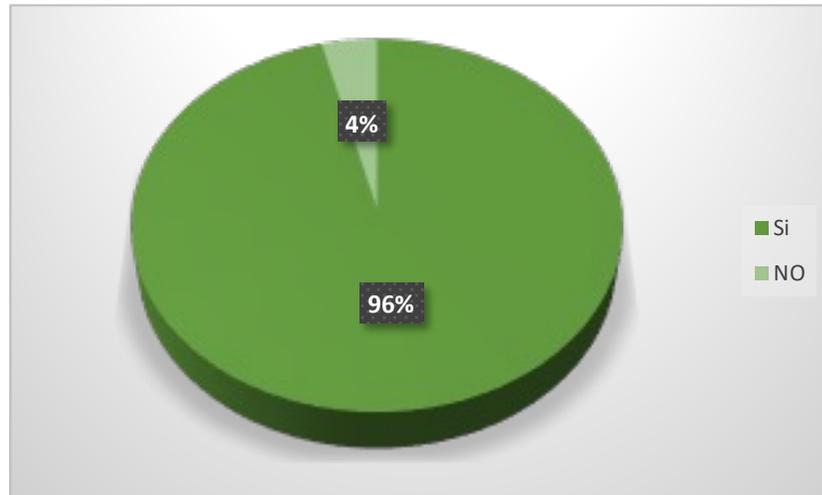
Fuente: elaboración propia

Generalmente se identifican las estrategias de motivación como una medida de satisfacción de los colaboradores, debido a que estas influyen directamente en la percepción de motivación de las personas. En este estudio se indagó con los asesores comerciales sobre el desarrollo de estrategias de motivación en la organización, ante lo cual 38 de los 55 encuestados respondieron que sí y 16 de ellos respondieron que ocasionalmente, lo cual da cuenta de que sí se desarrollan estrategias de motivación

en la organización, permitiendo explicar los buenos niveles de motivación reflejados en la percepción de motivación evidenciada previamente en la Figura 4.

Aunado a las variables anteriores que permiten conocer el clima organizacional y la percepción de bienestar de los colaboradores, a continuación se presentan los resultados obtenidos de la variable analizada, la cual se ha denominado perspectivas de ascenso.

Figura 7. Perspectivas de ascenso

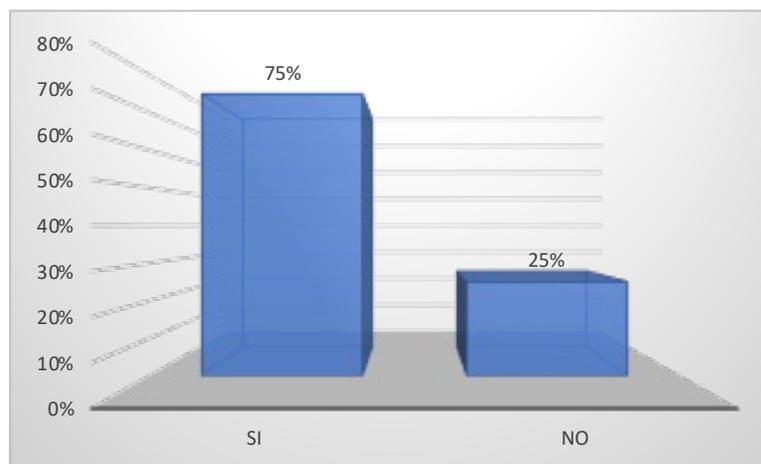


Fuente: elaboración propia

Para obtener información con respecto a la variables perspectivas de ascenso, se indagó con los 55 asesores comerciales si desean a futuro llegar a cargos como supervisores o líderes en la empresa; se logró validar que casi el 100% busca ascender a nivel laboral en la compañía, evidenciando la coherencia que existe con los resultados expuestos previamente-

te, los cuales en conjunto dan cuenta de la percepción positiva y óptimo ambiente laboral en los que los asesores comerciales desempeñan sus funciones. Finalmente, se analiza un aspecto determinante sobre el bienestar de los colaboradores del área comercial: su satisfacción frente a la asignación salarial.

Figura 8. Conformidad salarial



Fuente: elaboración propia

Se identifica que de los 55 los asesores comerciales de la empresa Ktronix Unicentro Bogotá que conforman el total poblacional, el 75% se encuentra conforme con la asignación salarial actual, lo cual es un factor determinante, en perspectiva con las variables previamente analizadas que permite concluir sobre los óptimos niveles de percepción de bienestar que tienen estos colaboradores. A pesar de que el 25% de los asesores comerciales no se encuentra del todo conforme con su salario, esto se puede explicar por factores externos relacionados con la situación económica del país.

Discusión

Según los resultados de la muestra que se tomó sobre Ktronix Unicentro, se evidencia que más del 50% no cuenta con un nivel de estudios superior, por lo cual tienden a adaptarse a las condiciones laborales actuales, esto debido a la necesidad y a que no cumplen con algunos requisitos para cargos que exijan dicho nivel de estudio; por ello, que se sienten conformes con los beneficios y tratos de la empresa.

Estos resultados al igual que los estudios de Bernal; Flores (2020) demuestran que la satisfacción laboral con relación a las variables sociodemográficas de género, antigüedad en la organización, edad, puesto/cargo, estado civil y la escolaridad muestra una diferencia representativa en el nivel de satisfacción entre los médicos los cuales calificaron mejor los ítems de

satisfacción y los que ocupan el cargo de paramédico indicando un nivel de satisfacción más bajo. En el caso de Ktronix Unicentro pasa al contrario, siendo los empleados con niveles básicos de escolaridad los que se sienten muy satisfechos con los beneficios que brinda la compañía, debido a las compensaciones laborales como el subsidio de educación lo que los inspira a usarlo y de esta misma ascender a nuevos cargos.

Se identifica que la compañía tiene diferentes oportunidades de mejora, es decir, siempre está en continuo aprendizaje sin embargo este análisis es fundamental para la toma de decisiones. Cuando se habla del tiempo de los colaboradores de la organización, más del 60% lleva más de cinco años en la compañía, el porcentaje más bajo es el que lleva menos de un año, eso quiere decir, que sí les agradan las condiciones y permanecen en la organización; esto es algo positivo para la compañía.

El entorno laboral está conectado con la idea que tienen los empleados en cuanto a las causas que establecen su experiencia en el lugares de trabajo. Esto es relevante debido a que, si la empresa le hace saber a sus empleados el valor que poseen como fuerza corporativa, estos se sentirán satisfechos con su trabajo y adquirirán sentido de pertenencia. Uno de los modelos de cambio que apoya esta variable es desarrollada por Kurt Lewin (1947) quien crea una fórmula general sobre los procesos de adaptación que una persona u organización experimenta frente a nuevas condiciones. Este

modelo forma parte de la teoría del campo de Lewin, que afirma que las modificaciones en un sistema alteran el comportamiento de los miembros de ese grupo; este cambio de comportamiento resulta de un conjunto de fuerzas dentro de un sistema.

Se valida que las personas en la organización tienen diferentes convicciones a medida del tiempo, sin embargo, cerca del 45% quiere seguir con la compañía; esto demuestra la esperanza que tienen respecto a sus deseos futuros. Además, se evidencia una estabilidad emocional frente a la compañía, lo que permite concluir que hay cosas por mejorar, pero existen muchas personas motivadas y satisfechas con los beneficios corporativos.

Los asesores comerciales de Ktronix Unicentro muestran que se encuentran muy satisfechos en cuanto al bienestar laboral, con sentido de pertenencia por la compañía y logran efectuar los objetivos. Cueva (2018) en su investigación diseña el dominio del capital intelectual en la organización y garantiza que se pueda contar con efectos reales respecto a la rentabilidad. Esas capacidades se encuentran al interior de Ktronix, quien implementa capital intelectual tomando en cuenta la experiencia y los éxitos conseguidos por sus empleados. Al implementar el capital intelectual, la empresa genera diferenciación y valor actual y futuro y a su vez a sus colaboradores muestran gran interés en seguir creciendo a nivel profesional y laboral dentro de la empresa.

Se valida que las personas en la organización tienen diferentes convicciones a medida del tiempo, sin embargo, cerca del 45% quiere seguir con la compañía. Esto demuestra que tienen esperanza en cuanto a lo que quieren para su futuro, y una estabilidad emocional frente a la compañía, por lo cual existen muchas personas agradecidas por el trato y beneficios corporativos.

La motivación en los colaboradores tiene un porcentaje elevado en la variable de las aspiraciones que tienen en su vida laboral, la cual se refiere a la voluntad que tiene una persona para esforzarse en la ejecución de una actividad determinada y desenvolver las capacidades que llevan a la realización de ciertos objetivos para satisfacer expectativas. Acosta et al. (2021) en su investigación relacionada con el proceso de potenciar la motivación, diseñaron un programa fundamentado en la indagación apreciativa y la dinámica de intervención psicosocial en las organizaciones. El programa diseñado reconoce como principio que “la motivación de los empleados es muy importante para una organización exitosa, por lo que cualquier empresa debe enfocarse en motivar a los recursos humanos... Tras la implementación de métodos de motivación adaptados al entorno de la organización y sus tipos de empleados, la satisfacción de los trabajadores aumentaran y se sentirán más motivados para desempeñarse con los más altos estándares” (Acosta 2021, p. 12).

Se realiza un estudio en cuanto a la perspectiva de los colaboradores, donde se identifica una tendencia por líderes más que por jefes, eso quiere decir que se encuentra una sinergia entre los colaboradores y sus respectivos equipos de trabajo, identificando conformidad con el ambiente laboral. No obstante, dado que el estudio no muestra una presencia total de líderes, se identifican oportunidades de mejora.

Conclusiones

En el análisis financiero integral de la empresa colombiana cultivadora de palma africana en el período 2017-2021 se halló una variación bianual de sus ventas y activos, y aumento de la utilidad neta después haber caído en el 2018. Estas tendencias fueron afines a la cultivadora de palma africana de mayores ventas en Colombia, salvo los activos que siempre aumentaron en esta última.

Los rendimientos promedios de los activos y patrimonio fueron positivos en la EPC, pero no sucedió lo mismo cada año con el ROE, que fue negativo en dos años. Los comportamientos de estos dos indicadores de efectividad en el logro de utilidades sobre la inversión estuvieron ligados a las orientaciones de la eficiencia en el uso de activos y la eficacia en el control de costos y gastos. En la EPVC el ROE promedio fue positivo (solo en un año fue negativo) y su dirección fue afín a la de la eficacia.

La EPC fue menos efectiva que la EPVC en el quinquenio debido a que fue menos eficiente en la utilización de los activos y a su menor apalancamiento financiero, no siendo suficiente su mayor eficacia en el control de costos y gastos totales para compensarlo; sin embargo, el ROE fue más estable en la EPC, porque la rotación de activos y el apalancamiento financiero fueron más estables. Por otra parte, se encontró que la EAG fue más efectiva y estable que la EPC y la EPVC, por ser más eficiente y estable en el uso de los activos. Por lo tanto, la EPC fue la más eficaz, la EPVC fue la de mayor apalancamiento financiero y la EAG fue la más eficiente y efectiva.

No obstante, los indicadores contables favorables de la EPC no fueron ratificados por los indicadores de gestión del valor, al hallarse una destrucción de su valor económico agregado en cuatro años, en promedio, y acumulado del quinquenio. El comportamiento del EVA lo determinó la combinación de las orientaciones de la utilidad operacional después de impuestos y del cargo de capital. Mientras los resultados favorables de los indicadores contables de la EAG fueron ratificados por los indicadores de gerencia del valor, que creó EVA en tres años, en promedio, y acumulado en los cinco años, aunque su comportamiento, al igual que EPC, dependió de forma conjunta de las direcciones de la utilidad operacional después de impuestos y del cargo de capital.

La EPC destruyó valor económico agregado porque el promedio del costo de capital fue superior al pro-

medio del rendimiento después de impuestos del activo neto operacional, lo contrario sucedió en la EAG. Pero esta desventaja se acrecentó porque el rendimiento promedio fue inferior y el costo de capital promedio fue superior en la EPC con relación a la EAG, lo que dejó como balance en el quinquenio que por cada unidad monetaria invertida en activos netos operacionales se destruya EVA por -0,04 en la EPC y se crea EVA por 0,01 en la EAG.

Información Complementaria

Agradecimientos

«... porque las estirpes condenadas a cien años de soledad no tenían una segunda oportunidad sobre la tierra». Pero al ver a mi abuela cándida y afable sé que Soledad significa magia, vigorosidad y felicidad, a ti abuela por crear una generación de mujeres fuertes y verlas crecer.

Contribuciones de autoría: Angie Katherin Parada, desarrollo de la investigación y construcción del artículo. Nelson Leonardo Montoya asesor para el desarrollo de la investigación y construcción del artículo.

Referencias

- Taylor, F. W. Principios de la Administración Científica (1911). Editorial Ate-neo: Buenos Aires, 1973. <https://doi.org/10.22579/23463910.211>
- Halpin, A. W., & Croft, D. B. (1963). The organizational climate of schools. Mid-west Administration Center, University of Chicago.
- Rensis, L y Likert J. G. (1986). Nuevas formas para solucionar conflictos. Trillas, México. <https://catalogo.cesa.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2086>
- Lewin, K. (1988). La Teoría del Campo en la Ciencia Social Kurt Lewin. <https://archive.org/details/lateoriadelcampoenlacienciasocialkurtlewin>
- Schein E.h. (1990) organisational culture. *American psychologist*, 43, 109-119. - references - scientific research publishing. (s/f). [Scirp.org](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqw2orz553k1w0r45))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2127082). Recuperado el 24 de agosto de 2023, de [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqw2orz553k1w0r45\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2127082](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqw2orz553k1w0r45))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2127082)
- Csikszentmihalyi, M., & Rathunde, K. (1993). The measurement of flow in everyday life: Toward a theory of emergent motivation. *Nebraska Symposium on Motivation*, 1992. Developmental perspectives on motivation, 1992(299), 57-97. <https://psycnet.apa.org/full-text/1993-98639-002.pdf>
- Brannigan, A., & Zwerman, W. (2001). The real "hawthorne effect". *Society*, 38(2), 55-60.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F., Pearson education.

- Bejarano Sánchez, M. (2010). *Obligaciones civiles Sexta edición (4a ed.)*. Oxford University Press México, S A de C.V. (Obra original publicada en 2011)
- Metodología de la Investigación Sampieri La Propuesta. (2017, septiembre 2). Issuu. https://issuu.com/octaviosiliceo/docs/04_met-inv-sampieri_propuesta_a
- Pardo-Cueva, M., Armas Herrera, R., & Higuerey Gómez, Á. (2018). La influencia del capital intelectual sobre la rentabilidad de las empresas manufactureras ecuatorianas. Departamento de Ciencias Empresariales, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador, 39(51).
- Santos Ortega, A. (2019). Activación e interiorización de valores empresariales a través del deporte: uso y abuso del deporte en la empresa y en la acción social. *Revista española de sociología*, 28(3), 517–528.
- Anastacio Vallejos, C. A., García Yovera, A. J., & Mego Núñez, O. (2020). Gestión Del Talento Humano Por Competencias Y Su Relación Con La Motivación De Los Colaboradores De Una Municipalidad De La Región Lambayeque, Perú 2019. *Tzhoeoen*, 12(4), 436–448.
- Bernal González, A. J., & Flores, I. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25, 276–296.
- Fauziah asty, W. M. (2020). Modelo de mejora del comportamiento de roles adicionales: cultura de aprendizaje organizacional, confianza organizacional y enfoque de justicia organizacional.
- Jimenez-Figueroa, A. E., & Bustamante, M. A. (2020). Apoyo directivo y consecuencia de carrera en la conciliación trabajo-familia, en el sector de ventas al por menor (retail) en Chile. *Información tecnológica*, 31(2), 63–72.
- Pârjoleanu, R. (2020). Eficiencia de la motivación laboral en el lugar de trabajo. *Aperturas posmodernas*, pp. 12.
- Valle Núñez, A. P. (2020). La Planificación Financiera Una Herramienta Clave Para El Logro De Los Objetivos Empresariales. Universidad César Vallejo, Perú, 12(3), 160.
- Carrillo Punina, Á. P., Tipán Tapia, L. A., Franco Pombo, M., & Aroca Jácome, R. (2021). Cultura Organizacional desde el Enfoque de Valores en Competencia: Situación Actual y Deseada en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. *Tambara*, 14(81), 1171–1187.
- Deroncele Acosta, A., Anaya Lambert, Y., López Mustelier, R., & Santana González, Y. (2021). Motivación en empresas de servicios: Contribuciones desde la intervención psicosocial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 568–584.
- Di Santo, D., Pierro, A., Talamo, A., Alessandrib, G., & Caprara, G.-V. (2021). (¿Cómo se sienten las personas sobre su trabajo?: los efectos del modo regulatorio en la positividad y la satisfacción laboral). *Revista de Psicología Social*, 36(3).
- Díaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros, M. J., Tito Cárdenas, J. V., & Carranza Haro, L. R. (2021). Principales causas de ausentismo laboral: Una aplicación desde la minería de datos. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Departamento de Ingeniería Industrial. Colombia Open Access, Volume 32, Issue 2, Pages 11–18.

Nurcholis, L. (2021). El efecto mediador de la explotación del conocimiento y la agilidad organizacional en la relación entre la estrategia de adaptación del marketing y la ventaja competitiva sostenible. Universitas Islam Sultan Agung, Indonesia. *Contaduría y Administración*, 66(1).

Macías García, E. K., & Vanga Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548–567.

Allande-Cussó, R., García-Iglesias, J. J., Rivera, J. F., Navarro-Abal, Y., Climent-Rodríguez, J. A., & Gómez-Salgado, J. (2022). Salud Mental y trastornos mentales en los lugares de trabajo. *Española de salud pública*, 96, 11.

BIODATA Autor 1

Angie Katherin Parada Mahecha Estudiante de administración de empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia. Aaparada-mahe@uniminuto.edu.co

ORCID:

<https://orcid.org/0009-0004-2256-738X>

BIODATA Autor 2

Nelson Leonardo Montoya Arévalo. Economista de la Universidad del Tolima, Magister en Paz, Desarrollo y Ciudadanía y Especialista en Gerencia de Proyectos, doctorando en estudios sociales de la Universidad Externado de Colombia. Actualmente docente investigador de planta para la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO, sede Bogotá. Reconocimientos como mejor investigador UNIMINUTO 2019 y mejor ponencia en conferencia internacional ASCOLFA. Mis intereses de investigación se enmarcan en las líneas de estudios del desarrollo y territorio, economía de la empresa y emprendimiento.

ORCID:

<https://orcid.org/0000-0003-0646-6162>.