



MIEMBRO DE LA RED  
**ILUMNO**

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
EL PAPEL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AUSENTISMO Y LA RETENCIÓN  
DEL TALENTO HUMANO.

PRESENTA:

RUBÉN DARÍO RUIZ MUÑOZ  
ERIKA VANESA CABRA POLANCO  
KIMBERLY JOHANA COY MENDOZA  
YENY CATHERINE SUÁREZ SILVA  
CINTHYA CAROLINA CASTRO GOMEZ

SUPERVISOR:

CRISTIAN YESID USECHE HOLGUIN

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE DE 2023

## Tabla de Contenidos

<b>Resumen.</b>	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	3
Planteamiento del problema	3
Pregunta de investigación.	4
Objetivo general.	4
Objetivos específicos.	4
Justificación.	4
Capítulo 2. Marco de referencia.	5
Marco conceptual.	6
Marco teórico.	7
Marco Empírico.	9
Capítulo 3. Metodología.	9
Tipo y diseño de investigación.	10
Participantes.	10
Instrumentos de recolección de datos.	10
Estrategia del análisis de datos.	10
Consideraciones éticas.	11
Capítulo 4.	12
Resultados.	12
Discusión.	16
Conclusiones.	18
Limitaciones.	19
Recomendaciones.	20
Referencias bibliográficas	21
Anexo 1	24
Anexo 2	1
Producto Multimedia: Ubicar el link del producto desarrollado.	1

## **Resumen.**

En el actual entorno empresarial, la satisfacción laboral juega un papel crucial en la gestión del ausentismo y la retención del talento en una empresa del sector de Abarrotes. A pesar de implementar políticas destinadas a mejorar el ambiente laboral, la organización enfrenta desafíos significativos en estos aspectos. La investigación demuestra que la satisfacción laboral guarda estrecha relación con las relaciones interpersonales, la compensación, las interacciones con la dirección y la estabilidad en el empleo. Al comparar la satisfacción entre empleados activos y retirados, se observa que estos últimos reportan niveles más altos (93.5% frente al 82.7%), posiblemente influenciados por una perspectiva retrospectiva positiva. La investigación identifica áreas de mejora, como la comunicación interna, las relaciones laborales y el reconocimiento, proponiendo la implementación de programas de team building, canales efectivos de retroalimentación y estrategias de reconocimiento. También se sugiere analizar y diversificar las responsabilidades laborales para impulsar la motivación. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para que se desarrolle estrategias centradas en el bienestar y la satisfacción de los colaboradores, abordando proactivamente desafíos y construyendo un ambiente laboral propicio para la retención del talento y la mejora continua de la productividad a largo plazo.

**Palabras clave:** Ambiente laboral, Estrategias de retención, Comunicación interna, Satisfacción laboral, Retención de talento.

## **Capítulo 1. Introducción.**

En el actual entorno empresarial, la satisfacción laboral se ha vuelto fundamental, directamente relacionada con el índice de ausentismo y la retención del talento en las organizaciones. La empresa enfrenta desafíos significativos en estos aspectos, y comprender los factores que influyen en la satisfacción laboral se ha convertido en una prioridad estratégica para mejorar la eficiencia y estabilidad organizacional. Esta investigación tiene como objetivo proporcionar recomendaciones específicas para fomentar un entorno laboral más motivador y sostenible.

Mediante el análisis y la aplicación de metodologías de investigación adecuadas, la investigación busca destacar la importancia de abordar efectivamente la satisfacción laboral para mitigar el ausentismo y fortalecer la retención del talento. Se aspira a brindar a la empresa una base sólida para el desarrollo e implementación de estrategias centradas en el bienestar y la satisfacción de sus empleados. En concordancia con la relevancia creciente del tema, el estudio se apoya en la premisa de Jeffrey Pfeffer de que una gestión efectiva de los recursos humanos, que incluye la gestión de asistencia, puede aumentar la retención de empleados y la productividad (Pfeffer, 1998).

Asimismo, se destaca que la reducción del ausentismo laboral no solo es un objetivo empresarial, sino también un factor clave para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y lograr un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.

### **Descripción del contexto general del tema.**

El estudio se realiza en una empresa mediana en el sector de Abarrotes, fue fundada en septiembre de 2019 y ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años. Actualmente, cuenta con alrededor de 15 empleados en su sede central, ubicada en la ciudad de Bogotá.

El análisis interno revela que, a pesar de contar con políticas y programas destinados a mejorar el ambiente laboral, la empresa enfrenta desafíos persistentes en cuanto a la satisfacción laboral. Esta problemática ha tenido un impacto directo en los índices de ausentismo y en la

retención del talento clave. La gerencia reconoce la importancia estratégica de abordar eficazmente estos problemas para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de la empresa.

En este contexto, surge la necesidad de investigar a fondo el papel crucial que desempeña la satisfacción laboral en la dinámica del ausentismo y la retención del talento en la organización. La comprensión de las preocupaciones y perspectivas de los empleados, junto con la identificación de los factores subyacentes que influyen en la satisfacción laboral, son aspectos fundamentales que esta investigación busca abordar de manera exhaustiva y significativa.

### **Planteamiento del problema**

Se destaca la urgencia de abordar desafíos cruciales que afectan el bienestar laboral, incidiendo en la retención del talento y el ausentismo. En un entorno empresarial altamente competitivo, la capacidad de retener empleados clave y mantener altos niveles de productividad se convierte en un factor determinante para el desarrollo sostenible de la organización. La comprensión profunda de los factores que afectan la satisfacción laboral no solo busca resolver problemas inmediatos, como el ausentismo y la retención del talento, sino también establecer un ambiente laboral que fomente la motivación y la lealtad a largo plazo.

La necesidad de encontrar soluciones efectivas adquiere una dimensión estratégica para la organización, ya que su estabilidad y crecimiento a largo plazo dependen en gran medida de la optimización de su capital humano. En un entorno competitivo por el talento, abordar proactivamente estos desafíos fortalecerá la posición de la empresa en el mercado, contribuyendo a su desarrollo sostenible y generando impactos positivos en la productividad, la reputación corporativa y la retención de clientes.

Así, el planteamiento del problema se enmarca en la búsqueda de soluciones no solo como respuesta a desafíos inmediatos, sino como una estrategia integral para construir un entorno laboral que propicie el florecimiento en un contexto empresarial dinámico y exigente.

**Pregunta de investigación.**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y los niveles de ausentismo, así como su impacto en la retención del talento humano?

**Objetivo general.**

Evaluar el impacto de la satisfacción laboral en los niveles de ausentismo y la retención del talento humano con el fin de proponer estrategias efectivas de mejora del clima laboral y la retención del personal

**Objetivos específicos.**

- Investigar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y los índices de ausentismo.
- Analizar los factores clave que influyen en la satisfacción laboral de los empleados en las diferentes áreas.
- Identificar las estrategias más efectivas para mejorar la retención del talento humano y promover un entorno laboral más satisfactorio y productivo.

**Justificación.**

El ausentismo laboral ha experimentado un preocupante aumento del 15% en Colombia en los últimos cinco años, según el Instituto de Investigación Laboral (Tatamuez-Tarapues, et al., 2019). La organización ha enfrentado pérdidas económicas significativas, aproximadamente USD 1.700 en el último año, equivalente al 4% de la nómina anual, debido a ausentismo y rotación laboral. La literatura destaca la conexión entre la satisfacción laboral, retención del talento y ausentismo.

La urgente necesidad de abordar estos problemas se refleja en la relación directa entre satisfacción laboral y lealtad del empleado, así como en la asociación entre insatisfacción y aumento del ausentismo (Robbins y Judge, 2019; Wright y Bonett, 2007). La atención efectiva a las preocupaciones de los empleados es esencial para mitigar el impacto negativo en la productividad organizacional.

## Capítulo 2.

### Marco de referencia.

La comprensión del papel de la satisfacción laboral en el ausentismo y la retención del talento humano en el ámbito empresarial se fundamenta en diversas teorías y estudios. Dentro de las teorías centrales que conforman este marco de referencia se encuentran la teoría de la equidad de Adams (Adams, 1965), la teoría de la motivación de Herzberg (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) y la teoría de la satisfacción laboral de Locke (Locke, 1976). Estos enfoques han establecido la base conceptual para entender cómo factores psicológicos, percepciones de equidad y satisfacción general inciden en el compromiso y la retención del personal en el entorno laboral.

La insatisfacción laboral puede desencadenar consecuencias perjudiciales, como quejas de los empleados, disminución de la lealtad, pérdida de motivación y fuga de talentos. Para prevenir estos problemas, las empresas deben reconocer la importancia de la satisfacción laboral y adoptar estrategias para fomentarla. Este tema es crucial, ya que cada individuo valora de manera única los factores que se ajustan a su situación personal, y estas preferencias pueden cambiar con el tiempo.

En la gestión moderna de recursos humanos, se enfatiza la necesidad de estrategias efectivas de gestión de talento para abordar las inquietudes de los empleados y mejorar la satisfacción laboral (Boxall & Macky, 2009). Investigaciones de Robbins y Judge (2019) y Wright y Bonett (2007) subrayan la conexión entre satisfacción laboral, ausentismo y retención del talento, proporcionando una comprensión profunda de los factores que influyen en la efectividad organizacional y el compromiso del personal.

El ausentismo laboral, como indicador clave de la gestión de recursos humanos, requiere un análisis integral que considere aspectos económicos, sociológicos y psicológicos. Su impacto abarca diversas áreas de las dinámicas empresariales, subrayando la importancia de comprenderlo con precisión para desarrollar planes de acción efectivos (Erwin, Iverson y Ambrose, 1995).

Caballero (2015) resalta la correlación inversa entre la satisfacción laboral y el ausentismo, indicando que un aumento en la satisfacción laboral se relaciona estrechamente con una disminución en el ausentismo. Sin embargo, sugiere la implementación de planes de acción

que consideren un análisis biopsicosocial de las dinámicas empresariales para comprender de qué manera la insatisfacción impacta en diversas áreas.

El análisis del material revela enfoques diferenciales que enriquecen la comprensión del ausentismo laboral, especialmente al cuestionar su origen, ya que no siempre es homogéneo. Comprender este fenómeno desde una perspectiva amplia no solo ayuda a desarrollar planes de mitigación, sino también de prevención.

Cohen & Rosenthal (1989) proponen tres categorías de predictores de ausentismo laboral: culturales, situacionales e individuales. Los factores culturales se refieren a dinámicas organizacionales y laborales específicas de una región o país. Los situacionales están vinculados a elementos externos relacionados con el desempeño laboral o el entorno social, mientras que los individuales abordan las variables inherentes a la naturaleza del individuo, independientemente de su participación en la organización.

Es crucial destacar que reconocer un fenómeno no garantiza su abordaje. Faggioni et al. (2018) subrayan la escasa atención al ausentismo laboral, con solo el 25% de las empresas recopilando datos y un 2.58% elaborando planes de acción. Esta negligencia implica costos adicionales, pérdida de productividad durante la búsqueda de reemplazos y destaca la necesidad urgente de abordar este problema en las organizaciones.

Además, Faggioni et al. (2018) destacan la influencia del contrato laboral en la motivación y la percepción del valor de los empleados. Esto insta a las empresas a desarrollar estrategias que, junto con el reconocimiento personal, fomenten un sentido de valor entre los empleados. La exploración bibliográfica ha ampliado la comprensión de la satisfacción laboral y el ausentismo, identificando múltiples factores relevantes.

### **Marco conceptual.**

Basándonos en la teoría de motivación de Herzberg, la cual proporciona una perspectiva valiosa para analizar los desafíos de satisfacción laboral en una empresa mediana en el sector de Abarrotes que ha experimentado un crecimiento constante desde su establecimiento en septiembre de 2019 en la ciudad de Bogotá, empleando a 24 colaboradores clave.

Un análisis interno ha revelado dificultades persistentes en la satisfacción laboral, lo que ha dado lugar a altos índices de ausentismo y una inquietante tasa de rotación entre empleados talentosos. Dada la importancia estratégica de abordar estos problemas, se busca comprender a fondo el impacto de la satisfacción laboral en la dinámica del ausentismo y la retención de talento.

El objetivo principal de esta investigación es explorar las inquietudes y perspectivas de los empleados, identificando los factores fundamentales que influyen en su satisfacción laboral. Al emplear la teoría de Herzberg, se aspira a comprender cómo los factores motivacionales y de higiene inciden en la satisfacción laboral y, por consiguiente, en el ausentismo y la retención del talento en la empresa. Esta investigación pretende ofrecer información exhaustiva y significativa que oriente a la dirección en la implementación de estrategias efectivas y sostenibles para mejorar la satisfacción y el compromiso laboral.

### **Marco teórico.**

La satisfacción laboral, conceptualizada como la medida en que los empleados encuentran su trabajo gratificante y acorde con sus expectativas, se relaciona, según Locke (1976), con la discrepancia entre las expectativas de los empleados y su experiencia real en el trabajo.

***Diversos factores influyen en la satisfacción laboral: Ambiente Laboral:*** Un entorno positivo, que incluye relaciones interpersonales de calidad y apoyo social, es esencial para la satisfacción laboral (Warr, Cook, & Wall, 1979).

**Oportunidades de Desarrollo Profesional:** La posibilidad de crecimiento y avance se destaca como predictor clave de la satisfacción laboral (Hackman & Oldham, 1975), ya que los empleados que perciben oportunidades de desarrollo tienden a estar más satisfechos con sus trabajos.

**Compensación y Beneficios:** La remuneración adecuada y beneficios justos, según Adams (1963), son elementos cruciales para la satisfacción laboral, contribuyendo a la percepción de justicia organizacional.

**Consecuencias de la Satisfacción Laboral: Rendimiento Laboral:** Existe una asociación positiva entre la satisfacción y el rendimiento laborales, ya que los empleados satisfechos tienden a ser más comprometidos y productivos (Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001).

**Retención de Empleados:** La retención de empleados está estrechamente vinculada a la satisfacción laboral (Harter, Schmidt, Hayes, 2002), ya que los empleados satisfechos son más propensos a permanecer a largo plazo en la organización.

**Estrategias para Mejorar la Satisfacción Laboral: Fomentar un Ambiente Positivo:** La creación de un entorno laboral que promueva la colaboración y el bienestar emocional, respaldado por programas de bienestar y actividades de team building, puede mejorar la satisfacción laboral (Diener, Lucas, & Oishi, 2002).

**Desarrollo y Capacitación:** Proporcionar oportunidades continuas de desarrollo profesional y capacitación contribuye a la satisfacción laboral y beneficia tanto a los empleados como a la efectividad organizacional (Tett & Meyer, 1993).

**Gestión de Retención de Personal:** La retención de personal requiere una adaptación del liderazgo a las necesidades generacionales presentes en el entorno laboral actual. El liderazgo contemporáneo debe ajustarse a la era digital y al modelo híbrido de trabajo, integrando herramientas de comunicación y gestión virtual. La capacitación en estas dinámicas es esencial para el éxito, y la prevención del "burnout" se vuelve crucial. Estrategias como la gestión proactiva de cargas de trabajo y horarios adaptables son efectivas para reducir el agotamiento.

### **Teorías de Motivación y Compromiso Laboral:**

Se destaca la interrelación entre motivación y satisfacción laboral, reconociendo que el nivel de motivación de los empleados impacta significativamente en su desempeño y compromiso con los

objetivos de la empresa. Teorías relevantes, como las de Herzberg, Maslow y Vroom, se citan como fundamentales para comprender estos aspectos.

### **Marco Empírico.**

**Calidad de Vida Laboral:** Se reconoce la evolución del concepto de Calidad de Vida Laboral, resaltando su importancia en la productividad empresarial. La gestión del conocimiento se presenta como esencial para abordar la rotación del personal y evitar la pérdida de conocimiento organizacional.

**Motivación Laboral:** Se enfatiza la importancia de la motivación laboral para el compromiso y el rendimiento, vinculando la estimulación intelectual, recompensas equitativas y condiciones favorables en el entorno laboral.

**Sostenibilidad Organizacional:** La armonización entre la sostenibilidad organizacional y el desarrollo sostenible se propone a través de alianzas intersectoriales, innovaciones sociales y negocios con enfoque dual, especialmente en contextos desafiantes como los marcados por conflictos sociales y políticos.

En conclusión, abordar proactivamente variables que afectan la satisfacción y el compromiso de los empleados es fundamental para construir un entorno laboral gratificante y promover valores sostenibles en la organización.

## **Capítulo 3. Metodología.**

### **Tipo y diseño de investigación.**

La metodología adoptada para este estudio se fundamenta en un enfoque de investigación predominantemente exploratorio y descriptivo, otorgando especial relevancia a aspectos cuantitativos. Se implementará un diseño de investigación mixto con el propósito de recopilar datos tanto objetivos como subjetivos relativos a la satisfacción laboral. Este enfoque híbrido se orienta a ofrecer una comprensión más completa de los factores que inciden en la satisfacción laboral de los empleados, alineándose con la teoría bifactorial de Herzberg.

**Participantes.**

Se llevará a cabo la aplicación de una encuesta fundamentada en la "Escala de Satisfacción Laboral" dirigida a todos los empleados. Este enfoque posibilitará obtener una visión integral al involucrar a distintas áreas y niveles jerárquicos dentro de la compañía. Se realizarán esfuerzos adicionales para incorporar a aquellos empleados que hayan cesado sus funciones en la empresa, con el propósito de profundizar en la comprensión de los factores que inciden en la rotación de personal.

**Instrumentos de recolección de datos.**

Para la recolección de datos, se empleará una encuesta basada en la "Escala de Satisfacción Laboral," adaptada de la escala "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall, reconocida por su sólido respaldo científico (ver Anexo 1). Esta escala se traducirá y ajustará para reflejar de manera específica los contextos y desafíos presentes.

El análisis de los datos recopilados se llevará a cabo mediante métodos estadísticos y técnicas de análisis cualitativo, con el objetivo de identificar patrones, tendencias y factores clave que influyen en la satisfacción laboral dentro de la organización. La combinación de datos cuantitativos y cualitativos permitirá obtener una comprensión holística de los problemas y explorar posibles soluciones relacionadas con la satisfacción laboral.

**Estrategia del análisis de datos.**

La estrategia de análisis de datos se centrará en realizar un examen exhaustivo de los resultados de la encuesta y las entrevistas con el propósito de comprender en detalle los factores que influyen en la satisfacción laboral, en concordancia con la teoría bifactorial de Herzberg. Esta estrategia integral de análisis de datos se llevará a cabo en diversas etapas:

**Preparación de datos:** Se llevará a cabo una revisión minuciosa de los datos recopilados para asegurar la integridad y calidad de la información antes de iniciar el análisis.

**Análisis cuantitativo:** Se emplearán técnicas estadísticas descriptivas para examinar los resultados de la encuesta, con el objetivo de identificar patrones y relaciones entre las variables asociadas a la satisfacción laboral.

**Análisis cualitativo:** Se aplicará un enfoque de codificación y categorización para analizar los temas y patrones emergentes de las entrevistas cualitativas. Esto permitirá obtener una comprensión profunda de las percepciones y experiencias de los empleados.

**Integración de datos:** Se llevará a cabo una comparación y contraste entre los hallazgos cuantitativos y cualitativos para lograr una comprensión holística de los factores que afectan la satisfacción laboral.

**Identificación de conclusiones y recomendaciones:** Las conclusiones y recomendaciones se derivarán de manera fundamentada en los resultados del análisis de datos, con el propósito de mejorar la satisfacción laboral y abordar los desafíos identificados en la organización.

Esta estrategia de análisis de datos se ejecutará de manera rigurosa y sistemática, garantizando así la fiabilidad y validez de los resultados. Además, proporcionará una base sólida para la toma de decisiones y la implementación de intervenciones efectivas.

### **Consideraciones éticas.**

En el desarrollo de la investigación, se tomarán en consideración las disposiciones establecidas en la Ley 1090 de 2006 y la Resolución 8430 de 2003, las cuales tienen como objetivo proteger los derechos de los participantes en cualquier proceso de investigación. Se priorizará el respeto a la confidencialidad y la privacidad de los datos de los empleados, asegurando obtener su consentimiento informado antes de recopilar cualquier información.

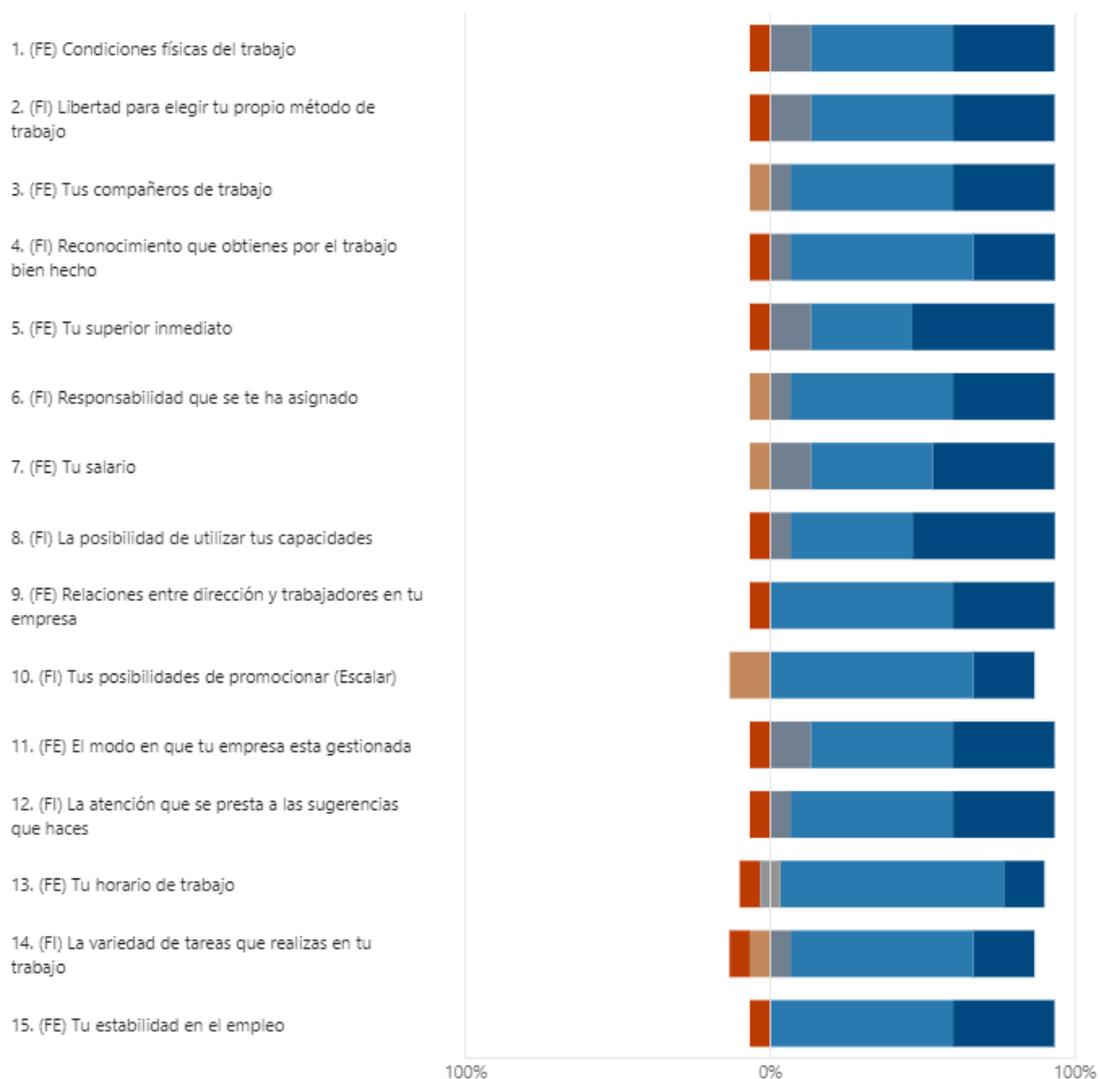
Además, se garantizará la imparcialidad y transparencia en todas las fases del estudio, asegurando el uso apropiado de los datos recolectados y su posterior resguardo y seguridad. Se informará de manera clara y comprensible a los participantes sobre la naturaleza y objetivos de la investigación, permitiendo que su participación sea completamente voluntaria y otorgándoles la libertad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas. Todas estas

consideraciones éticas se consideran fundamentales para llevar a cabo una investigación responsable y respetuosa.

## Capítulo 4.

### Resultados.

■ Muy Insatisfech@ ■ Insatisfech@ ■ Moderada Insatisfacción ■ Ni satisfech@ Ni Insatisfech@  
■ Moderadamente Satisfech@ ■ Satisfech@ ■ Muy Satisfech@



**Tabla 1.***Factores Externos*

ACTIVOS	RETIRADOS
<b>Compañeros de trabajo (5.9):</b> Los empleados activos tienen una satisfacción del 85% con sus compañeros de trabajo, lo que indica un ambiente laboral positivo y relaciones saludables entre colegas.	<b>Compañeros de trabajo (6.7):</b> Los empleados retirados indican una satisfacción más alta del 95% con sus compañeros de trabajo, lo que puede sugerir una apreciación retrospectiva positiva de las relaciones laborales.
<b>Salario (5.9%):</b> La satisfacción con el salario entre los empleados activos es del 85%, sugiriendo un nivel de compensación adecuado.	<b>Salario (6.7):</b> La satisfacción con el salario entre los empleados retirados es del 95%, mostrando que están muy satisfechos con la compensación recibida durante su empleo.
<b>Relaciones entre dirección y trabajadores (5.9):</b> La satisfacción con las relaciones entre la dirección y los trabajadores es alta, alcanzando el 85%.	<b>Relaciones entre dirección y trabajadores (6.3):</b> Aunque ligeramente menor que en los empleados activos, la satisfacción con las relaciones entre dirección y trabajadores sigue siendo alta, con un 90%.
<b>Superior inmediato (5.8):</b> La satisfacción con los superiores inmediatos es positiva, con un 83% de satisfacción.	<b>Superior inmediato (6.7):</b> Los empleados retirados expresan una alta satisfacción del 95% con sus superiores inmediatos.
<b>Estabilidad en el empleo (5.8):</b> Los empleados activos tienen una satisfacción del 83% con la estabilidad en el empleo.	<b>Estabilidad en el empleo (6.7):</b> La satisfacción con la estabilidad en el empleo entre los empleados retirados es del 95%.
<b>Total, Empleados Activos:</b> La satisfacción general entre los empleados activos es del 82.7%, indicando un nivel general positivo de satisfacción.	<b>Total, Empleados Retirados:</b> La satisfacción general entre los empleados retirados es del 93.5%, mostrando un nivel aún más alto de satisfacción retrospectiva.

En resumen, la comparación revela que los empleados retirados tienden a reportar niveles más altos de satisfacción en varios aspectos, posiblemente influenciados por una perspectiva retrospectiva más positiva. Esta información puede ser valiosa para comprender cómo la satisfacción laboral evoluciona a lo largo del tiempo y podría proporcionar insights para mejorar la retención y la experiencia laboral de los empleados activos.

**Tabla 2***Factores Internos*

ACTIVOS	RETIRADOS
<b>Responsabilidad asignada (6.0):</b> Los empleados activos tienen una satisfacción del 86% con la responsabilidad asignada, lo que indica que se sienten valorados en términos de las responsabilidades que se les asignan.	<b>Responsabilidad asignada (6.3):</b> Los empleados retirados indican una satisfacción más alta del 90% con la responsabilidad asignada, lo que sugiere que valoran positivamente las responsabilidades que se les asignaron durante su tiempo en la empresa.
<b>Posibilidad de utilizar capacidades (6.0):</b> La satisfacción con la posibilidad de utilizar capacidades es alta, con un 86% de satisfacción.	<b>Posibilidad de utilizar capacidades (6.3):</b> La satisfacción con la posibilidad de utilizar capacidades entre los empleados retirados es del 90%, mostrando una apreciación positiva de sus habilidades y capacidades durante su carrera.
<b>Atención a sugerencias (5.8):</b> Aunque ligeramente menor, la satisfacción con la atención a sugerencias sigue siendo positiva, con un 83%.	<b>Atención a sugerencias (6.3):</b> La atención a sugerencias también es alta entre los empleados retirados, con un 90% de satisfacción.
<b>Posibilidades de promoción (5.8):</b> La satisfacción con las posibilidades de promoción es positiva, con un 82% de satisfacción.	<b>Posibilidades de promoción (6.0):</b> Aunque ligeramente menor, la satisfacción con las posibilidades de promoción sigue siendo positiva, con un 86%.
<b>Libertad para elegir método de trabajo (5.8):</b> La satisfacción con la libertad para elegir el método de trabajo es buena, con un 82% de satisfacción.	<b>Libertad para elegir método de trabajo (6.3):</b> La satisfacción con la libertad para elegir el método de trabajo es alta, con un 90% de satisfacción.
<b>Reconocimiento por trabajo bien hecho (5.8):</b> La satisfacción con el reconocimiento por el trabajo bien hecho es positiva, con un 82% de satisfacción.	<b>Reconocimiento por trabajo bien hecho (6.3):</b> La satisfacción con el reconocimiento por el trabajo bien hecho es alta, con un 90% de satisfacción.
<b>Variedad de tareas (5.4):</b> Aunque ligeramente menor, la satisfacción con la variedad de tareas es aceptable, con un 77%.	<b>Variedad de tareas (6.3):</b> La satisfacción con la variedad de tareas es alta entre los empleados retirados, con un 90%.

En resumen, la evaluación sugiere que los empleados que ya no están en activo muestran niveles más altos de satisfacción en varios aspectos internos. Esta tendencia posiblemente se ve influida por una perspectiva retrospectiva más positiva. Estos resultados no solo arrojan luz sobre la evolución de la satisfacción laboral a lo largo del tiempo, sino que también proporcionan valiosos conocimientos que podrían ser utilizados para mejorar la experiencia laboral de los empleados que actualmente están en servicio.

En cuanto a la pregunta ¿Hay algo más que le gustaría compartir con nosotros sobre su experiencia o algún comentario adicional que nos ayude a mejorar nuestros servicios en el futuro? ofrecen una variedad de percepciones.

- **Felicitaciones por la organización y las capacitaciones:** El empleado elogia la organización y las oportunidades de capacitación, lo cual puede indicar una experiencia positiva y un aprecio por el desarrollo profesional proporcionado.
- **Agradecido es un buen trabajo:** El empleado expresa gratitud y reconoce el trabajo realizado por la organización. Esto indica una experiencia positiva y satisfacción con el desempeño general.
- **Le ha parecido una muy buena empresa y muy cumplidos en el pago:** Se elogia a la empresa como "muy buena" y destaca la puntualidad en los pagos, lo cual es un aspecto positivo que puede contribuir a la satisfacción laboral.
- **Muy satisfecho con los servicios que brinda la compañía:** Se expresa una alta satisfacción general con los servicios proporcionados por la compañía.
- **Controlar más el temperamento:** Se sugiere la necesidad de un mejor manejo del temperamento, posiblemente en el contexto de las interacciones laborales. Esto podría ser una oportunidad para abordar la gestión de conflictos o habilidades de comunicación.
- **Manejo de cliente muy complejo:** Se señala que el manejo de clientes es percibido como muy complejo. Esto podría indicar la necesidad de entrenamiento adicional o estrategias para abordar situaciones desafiantes con los clientes.
- **Ser más específico con las tareas a realizar:** El empleado desea mayor claridad en las tareas asignadas. Esto puede ser una oportunidad para mejorar la comunicación sobre roles y responsabilidades.

- **Incentivos para valorar el trabajo en turnos:** Se sugiere la implementación de incentivos para reconocer y valorar el trabajo realizado en turnos. Esto podría mejorar la moral y la satisfacción laboral en el caso de empleados que trabajan en horarios no convencionales.
- **Tener en cuenta la atención de cliente interno, la atención de superiores y empleados debe ser unida:** Se destaca la importancia de la atención a clientes internos y la necesidad de una relación unida entre superiores y empleados. Esto puede ser un recordatorio para fortalecer la cultura organizacional y las relaciones interpersonales.
- **Mayor tiempo de descanso. Turnos muy largos:** Se sugiere la necesidad de mayores períodos de descanso debido a la percepción de turnos muy largos. Esto podría ser una consideración para mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal.

En general, estas respuestas brindan información valiosa sobre la experiencia de los empleados y áreas potenciales para la mejora continua en la organización. Es crucial analizar estos comentarios de manera constructiva y considerar acciones específicas para abordar las preocupaciones o sugerencias planteadas.

### **Discusión.**

Los resultados reflejan coherencia con el marco teórico, respaldando la importancia de factores como relaciones interpersonales, compensación, relaciones con la dirección y estabilidad en el empleo para la satisfacción laboral. La comparación entre empleados activos y retirados sugiere que la percepción retrospectiva puede ser aún más positiva. Estos hallazgos pueden informar estrategias para mejorar la satisfacción laboral y retener talento. como fortalecer las relaciones interpersonales y el liderazgo directo, así como revisar y ajustar las políticas salariales.

### **Compañeros de Trabajo:**

**Marco Teórico:** Se destaca la importancia de un ambiente laboral positivo y relaciones interpersonales para la satisfacción laboral. La teoría sugiere que la calidad de las relaciones interpersonales influye en la satisfacción laboral.

**Resultados:** Existe una alta satisfacción entre los empleados activos (85%) y retirados (95%) con sus compañeros de trabajo. Coincide con la teoría que enfatiza la importancia de relaciones saludables en el lugar de trabajo.

### **Salario:**

**Marco Teórico:** La compensación adecuada se considera crucial para la satisfacción laboral, según las teorías de Herzberg y Adams.

**Resultados:** Los empleados activos muestran un nivel de satisfacción del 85%, mientras que los retirados muestran un nivel aún más alto del 95%, indicando que la compensación es percibida como satisfactoria.

### **Relaciones entre Dirección y Trabajadores:**

**Marco Teórico:** Se enfatiza la importancia de relaciones positivas entre la dirección y los trabajadores para la satisfacción laboral.

**Resultados:** La satisfacción con las relaciones entre dirección y trabajadores es alta en ambos grupos, con un 85% para los activos y un 90% para los retirados.

### **Superior Inmediato:**

**Marco Teórico:** La teoría resalta la influencia del liderazgo directo en la satisfacción laboral.

**Resultados:** Existe una satisfacción del 83% entre los empleados activos y un alto nivel del 95% entre los retirados, respaldando la importancia del liderazgo directo.

### **Estabilidad en el Empleo:**

**Marco Teórico:** La estabilidad en el empleo se menciona como un factor que influye en la satisfacción laboral.

**Resultados:** La satisfacción entre los empleados activos es del 83%, y entre los retirados es del 95%, indicando que la estabilidad en el empleo contribuye positivamente a la satisfacción.

### **Satisfacción General:**

**Marco Teórico:** Se establece que la satisfacción general está vinculada a la retención del talento y al rendimiento laboral.

**Resultados:** La satisfacción general es del 82.7% entre los activos y del 93.5% entre los retirados, destacando un nivel general positivo y una satisfacción retrospectiva más alta.

### **Conclusiones.**

La investigación ha revelado que la satisfacción laboral no solo constituye un elemento clave en la gestión del talento, sino que también incide directamente en el ausentismo y la retención de empleados. Estrategias específicas orientadas a mejorar el ambiente laboral, brindar oportunidades de desarrollo y abordar la compensación se presentan como imperativas para contrarrestar los desafíos identificados. La aplicación de la teoría de Herzberg ha proporcionado un marco conceptual valioso para comprender los factores motivacionales y de higiene que afectan la satisfacción laboral en esta organización. Además, se destaca la conexión entre la sostenibilidad organizacional y la satisfacción laboral, subrayando la importancia de alinear las prácticas empresariales con valores sostenibles para fortalecer el compromiso de los empleados. La falta de atención generalizada al ausentismo laboral resalta la necesidad urgente de que las empresas reconozcan y aborden este fenómeno para garantizar un entorno laboral más saludable y productivo.

Considerando los resultados de la investigación, se evidencia una gestión destacada en los procesos que impactan positivamente en el equipo de colaboradores, generando resultados favorables para ambas partes. Para el personal, esto se traduce en la percepción de calidad humana y reconocimiento en su labor, mientras que, para la organización, contribuye significativamente a mantener la productividad y el buen desempeño en un porcentaje significativo para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En los hallazgos donde se identificaron algunos aspectos de mejora orientados por el personal, es necesario realizar la evaluación de estos para la implementación de nuevas

estrategias que permitan un cambio positivo. Aquí, la prioridad debe centrarse en el cuidado del recurso humano, componente fundamental para el buen desarrollo de las operaciones. Estas conclusiones apuntan hacia la formulación e implementación de estrategias integrales que no solo aborden los síntomas visibles, como el ausentismo, sino que también atiendan las causas fundamentales relacionadas con la satisfacción laboral y la retención del talento.

### **Limitaciones.**

Los resultados de la evaluación de la satisfacción laboral, utilizando la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook & Wall, revelan ciertas limitaciones que arrojan luz sobre aspectos críticos dentro de la organización. En primer lugar, la percepción de los compañeros de trabajo y las relaciones con la dirección representan áreas donde los empleados activos y retirados muestran una discrepancia notable en sus evaluaciones. Esta variabilidad sugiere posibles brechas de comunicación o conflictos que podrían impactar la cohesión y el ambiente laboral.

Asimismo, la valoración de la estabilidad en el empleo y el reconocimiento por el trabajo bien hecho exhibe una tendencia similar. Aunque los empleados activos y retirados comparten preocupaciones en estos aspectos, la diferencia en las evaluaciones sugiere que estas inquietudes pueden haber evolucionado a lo largo del tiempo o no se han abordado de manera efectiva en la empresa. La gestión de estas variables críticas es crucial para garantizar la retención del talento y fomentar un ambiente laboral positivo. Por último, la puntuación más baja en la variedad de tareas indica una posible falta de diversificación en las funciones laborales, lo que podría afectar la motivación y el interés de los empleados en sus responsabilidades diarias. Estas limitaciones subrayan la importancia de acciones estratégicas para mejorar la comunicación interna, abordar preocupaciones persistentes y promover la diversificación de las tareas para fortalecer la satisfacción laboral.

### **Recomendaciones.**

Con base en los hallazgos que indican variabilidad en las percepciones de los empleados activos y retirados, se proponen estrategias centradas en fortalecer la comunicación interna y gestionar las relaciones laborales. Es esencial implementar programas de team building y actividades que fomenten la interacción positiva entre los compañeros de trabajo, abordando las preocupaciones expresadas en torno a las relaciones con los colegas y la dirección. Además, se sugiere la creación de canales de retroalimentación efectivos para facilitar la expresión de sugerencias y preocupaciones, promoviendo así un ambiente donde los empleados se sientan escuchados y valorados.

Para abordar las inquietudes sobre la estabilidad en el empleo y el reconocimiento, se recomienda la implementación de programas de reconocimiento y recompensas que destaquen el desempeño excepcional y brinden seguridad laboral. Estos programas pueden incluir incentivos económicos, reconocimientos formales y oportunidades de desarrollo profesional. Asimismo, es crucial establecer mecanismos transparentes de retroalimentación sobre el desempeño y las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa para fortalecer la percepción de estabilidad y progreso profesional.

Adicionalmente, para mejorar la variedad de tareas y aumentar la motivación, se propone un análisis detallado de las responsabilidades laborales, con el objetivo de diversificar y enriquecer las funciones de los empleados. La implementación de programas de capacitación y desarrollo personalizado puede contribuir a ampliar las habilidades de los empleados, ofreciendo oportunidades para participar en proyectos variados. Estas recomendaciones buscan no solo abordar los problemas identificados, sino también promover un entorno laboral más satisfactorio y estimulante.

### **Referencias bibliográficas**

- Adams, J. S. (1963). Apoya una comprensión de la inequidad. *Revista de psicología social y anormal*, 67 (5), 422-436.
- Adams, J. S. (1965). Desigualdad en el intercambio social. En L. Berkowitz (Ed.), *Avances en psicología social experimental* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press.
- Boxall, P., y Macky, K. (2009). Investigación y teoría sobre sistemas de trabajo de alto rendimiento: avances en el enfoque de alta participación. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 19(1), 3-23.
- Caballero, N. (2015). El Ausentismo En La Empresa y Su Relación Con La Satisfacción Laboral. <https://doi.org/https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12879/CABALLERO%20Natalia.pdf?Sequence=1&isallowed=y>
- Cohen-Mansfield J, Rosenthal A. Absenteeism of nursing staff in a nursing home. *Int J Nurs Stud* 1989; 26 (2): 187-94.
- CONSGOM. (2023). 'Para atraer talento, las empresas necesitan una agenda proactiva': Felipe Delgado, nuevo executive director de pagegroup, dice que los principales movilizadores para conquistar colaboradores son el salario, la progresión de carrera y la flexibilidad. Portafolio, <https://www.proquest.com/trade-journals/para-atraer-talento-las-empresas-necesitan-una/docview/2848800041/se-2>
- Cruz Velazco, Jessica Esther. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. D. R. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4),188-197.[fecha de Consulta 30 de Noviembre de 2023]. ISSN: 1994-1420. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586066112002>
- Chiang -Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22),347-362. [fecha de Consulta 30 de noviembre de 2023]. ISSN: 1390-6291. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504568573010>
- Gutiérrez Banegas, A., Olivera Pérez, E., Bastida Escamilla, E., & Castillo Soto, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 26(2),1-21. [fecha de Consulta 30 de noviembre de 2023]. ISSN: 1669-7634. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357969624001>

- Diener, E., Lucas, R. E., & Oishi, S. (2002). Bienestar subjetivo: la ciencia de la felicidad y la satisfacción con la vida. En C. R. Snyder & S. J. López (Eds.), *Manual de Psicología Positiva* (pp. 63-73). Prensa de Universidad de Oxford.
- Dueñas-Ocampo, Sebastián, Perdomo-Ortiz, Jesús, & Castaño, Lida Esperanza Villa. (2021). La separación entre sostenibilidad organizacional y desarrollo sostenible: una reflexión sobre herramientas emergentes para disminuir la brecha. *Innovar*, 31(80), 113-128. Epub June 02, 2021. <https://doi.org/10.15446/in-novar.v31n80.93668>
- Faggioni Mosquera, Andrés Arturo; Lino Burgos, Johnny Javier (2018). Gestión de talento humano en relación al ausentismo y rotación de personal en las empresas constructoras de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil. ULVR. Facultad de Administración Carrera de Ingeniería Comercial. 179 p.
- García Rubiano, Mónica, & Forero Aponte, Carlos. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142. Retrieved octubre 22, 2023, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci\\_arttext&pid=s0124-01372014000100009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=s0124-01372014000100009&lng=en&tlng=es).
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Desarrollo de la encuesta de diagnóstico de empleo. *Revista de Psicología Aplicada*, 60 (2), 159-170.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Relación a nivel de unidad de negocio de la satisfacción de los empleados, el compromiso de los empleados y los resultados comerciales: un metanálisis. *Revista de Psicología Aplicada*.
- Herzberg, F., Mausner, B. Y Snyderman, B. B. (1959). *La motivación para trabajar*. Wiley.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). La relación satisfacción laboral - desempeño laboral: una revisión cualitativa y cuantitativa. *Boletín Psicológico*, 127 (3), 376-407.
- Locke, E. A. (1976). La naturaleza y causas de la satisfacción laboral. *Manual de psicología industrial y organizacional*, 1297-1349.
- Macías-Quiroz, María Moncerrate., Ruiz-Cedeño, Sebastiana del Monserrate., & Valdivieso-Guerra, Primavera del Alma. (2020), "Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil." *Ingeniería Industrial*, Vol. XLI, núm.2, pp.e4118 [Consultado: 30 de Noviembre de 2023]. ISSN: 0258-5960. Disponible en : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360464740011>
- Parra, Margel, Lay, Nelson, Payares, Karen, & Pareja, Arleth. (2020). Factores que intervienen en el nivel de ausentismo del personal que labora en un centro de llamado de Barranquilla (Colombia). *Información tecnológica*, 31(6), 77-86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600077>

- Robbins, S. P. Y Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Tatamuez-Tarapues, RA, Domínguez, AM, & Matabanchoy-Tulcan, SM (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 21 (1), 100-112. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192101.143>
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Compromiso de satisfacción laboral, intención de rotación: análisis de ruta basados en hallazgos analíticos. *Psicología del Personal*.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Escalas para la medición de algunas actitudes laborales y aspectos del bienestar psicológico. *Revista de Psicología Ocupacional*, 52 (2), 129-148.
- Wright, T. A. Y Bonett, D. G. (2007). Satisfacción laboral y bienestar psicológico como predictores no aditivos de la rotación laboral. *Revista de Gestión*, 33(2), 141-160.
- Zaballa Gomaríz, Pablo Enrique., El Assafiri Ojeda, Yusef., Medina Nogueira, Yuly Esther., Nogueira Rivera, Dianelys., & Medina León, Alberto. (2021), "Procedimiento para el análisis de la rotación del personal." *ACADEMO*, Vol., núm.1, pp.29-41 [Consultado: 22 de octubre de 2023]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?Id=688272401003>

## Anexos

### Anexo 1

(Encuesta Forms)

<https://forms.office.com/r/wwVbitnggp>



## EXPLORANDO LA SATISFACCIÓN LABORAL EN MEGACELESTE SAS

Evaluar el impacto de la satisfacción laboral en los niveles de ausentismo y la retención del talento humano en Megaceleste SAS, con el fin de proponer estrategias efectivas de mejora del clima laboral y la retención del personal.

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

\*Basado en la Resolución 8430/1993. Min. Salud. República de Colombia.  
\*Los aspectos éticos pactados en la 1090 del 2006 en los artículos 1, 2, y 5 del Código Deontológico y Bioético \*La protección del Habeas Data Ley 1266 de 2008 y Decreto 1377 de 2013

Manifiesto que he sido informada (o) sobre los propósitos de la presente investigación y de la importancia de la información por mí suministrada para lograr el objetivo del presente proyecto.

Se me ha explicado que el objetivo consiste en investigar **¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y los niveles de ausentismo, así como su impacto en la retención del talento humano en Megaceleste SAS?**

Manifiesto también, que he sido informada (o), que no recibiré ningún beneficio económico o de cualquier otra índole por participar en el estudio, ya que es una investigación de tipo académico que no generará recursos de carácter pecuniario. Los encargados de la aplicación del cuestionario están capacitados para atender cualquier duda o inquietud con referencia a las preguntas.

Entiendo que la aplicación del cuestionario y mi participación en esta investigación es voluntaria y puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento de la investigación. En tal caso, la información proporcionada por mí será descartada y los responsables del proyecto, serán los encargados de realizar los procedimientos necesarios antes de eliminarla.

Se mantendrá la confidencialidad y la divulgación de toda la información relacionada con mi intimidad, de acuerdo con la legislación vigente en Colombia.

**Siguiente**

\* Obligatorio

## ACEPTACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



Mi nombre no será revelado en ninguna publicación o presentación de los resultados obtenidos del estudio y en señal de aceptación completo los campos de esta sección. En caso que lo estime necesario, durante cualquier etapa del estudio y/o si me siento vulnerada (o) en mis derechos podré contactarme con la investigadora Líder del equipo responsable YENY CATHERINE SUAREZ SILVA, Estudiante de PSICOLOGÍA IX SEMESTRE al celular 300 2266347, e-mail [yesuarez15@poligran.edu.co](mailto:yesuarez15@poligran.edu.co), para plantear cualquier pregunta o duda sobre este estudio.

1. En consecuencia, para el presente documento, a continuación respondo si otorgo o no mi consentimiento voluntario e informado para participar en el estudio arriba descrito e informo mi nombre y mi número de identificación (cédula) en señal de corroboración de la aceptación. \*



Si

No

Atrás

Siguiente

\* Obligatorio

2. ESTAS ACTIVO LABORALMENTE EN MEGACELESTE SAS \* 

SI

NO

Atrás

Siguiente

\* Obligatorio

## INFORMACIÓN BÁSICA (ACTIVO) 🔍

3. Cuál es tu nombre? \* 🔍

4. Cuál es tu número de identificación? \* 🔍

5. ¿Qué edad tienes? \* 🔍

6. ¿Cuál es tu nivel académico? \* 🔍

7. ¿En cuál área te desempeñas? \* 🔍

Administración

Ventas

Logística

8. ¿Qué tipo de contrato tienes? \* 🔍

Fijo

Indefinido

Obra o labor

9. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tienes en la compañía? \* 🔍

Menos de un año

Entre 1 y 2 años

Entre 2 y 3 años

Entre 3 y 4 años

Mas de 4 años

10. ¿Fuiste promovido al cargo inicialmente contratado? \* 🔍

SI

NO

\* Obligatorio

## INFORMACIÓN BÁSICA (INACTIVO)

3. Cuál es tu nombre? \*

Escriba su respuesta

4. Cuál es tu número de identificación? \*

El valor debe ser un número.

5. ¿Qué edad tenías cuando estabas en la compañía? \*

El valor debe ser un número.

6. ¿Cuál era tu nivel académico cuando estabas en la compañía? \*

Escriba su respuesta

7. ¿En cuál área te desempeñabas? \*  Administración  
 Ventas  
 Logística

8. ¿Qué tipo de contrato tenías? \*  Fijo  
 Indefinido  
 Obra o labor

9. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tuviste en la compañía? \*  Menos de un año  
 Entre 1 y 2 años  
 Entre 2 y 3 años  
 Entre 3 y 4 años  
 Mas de 4 años

10. ¿Fuiste sido promovido al cargo inicialmente contratad@? \*  SI  
 NO

11. ¿Cuál fue el motivo de tu retiro? \*

Escriba su respuesta



8. (F) La posibilidad de utilizar tus capacidades

9. (FE) Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa

10. (F) Tus posibilidades de promocionar (Escarlar)

11. (FE) El modo en que tu empresa esta gestionada

12. (F) La atención que se presta a las sugerencias que haces

13. (FE) Tu horario de trabajo

14. (F) La variedad de tareas que realizas en tu trabajo

15. (FE) Tu estabilidad en el empleo

12. ¿Hay algo más que le gustaría compartir con nosotros sobre su experiencia o algún comentario adicional que nos ayude a mejorar nuestros servicios en el futuro? \*

Escriba su respuesta

## Anexo 2 (Matriz de resumen de investigación)

Autores	Año	Método	Hallazgos	Conclusiones
Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. D. R.	2020	Descriptivo- propositivo	El indicador de trabajo en equipo reveló que el 66.70% de los encuestados siempre, y el 33.30% casi siempre, sienten que no se les ofrece oportunidades para mejorar habilidades, generando desmotivación y falta de identificación con la organización. Asimismo, el 58.30% opina que no reciben suficiente capacitación, lo que dificulta alcanzar los objetivos del equipo. El gráfico evidencia que, aunque exista la capacidad para realizar tareas, la falta de capacitación dificulta el logro de metas organizacionales.	La investigación abordó las bases teóricas y metodológicas, evidenciando alternativas para mejorar el desempeño laboral. Se exploró la evolución del trabajo con personas y las políticas asociadas, destacando la Gestión del Talento desde los años 90. Se empleó una política investigativa con encuestas validadas para diagnosticar el estado del desempeño laboral. Con base en el diagnóstico, se formuló una Estrategia de Gestión del Talento Humano, siguiendo el modelo de Chiavenato, con cuatro etapas, considerando aplicación, evaluación y presupuesto.
Chiang -Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez- Fuentealba, N	2020	Encuesta y análisis estadístico	La investigación en un hospital de alta complejidad revela que la satisfacción laboral está positivamente vinculada al clima organizacional, destacando la importancia del trabajo en equipo y las oportunidades de desarrollo.	Los líderes desempeñan un papel crucial en el clima organizacional, según Adriaola et al. (2019), influyendo positivamente en conductas de apoyo, orientación a las reglas, autonomía y profesionalismo. Sin embargo, la confianza interpersonal no resultó estadísticamente relevante en este contexto, sugiriendo que puede no ser crucial para las tareas diarias. Se recomienda explorar cómo influye el tipo de funcionario (personal de salud, administrativo, directivo) en futuras investigaciones y considerar la eliminación de la variable de confianza interpersonal.
Gutiérrez Banegas, A., Olivera Pérez, E., Bastida Escamilla, E., & Castillo Soto, M.	2022	Revisión de literatura	La satisfacción laboral, crucial en crisis, se ve afectada por falta de claridad y descontento en funciones y comunicación. Abordar estos factores es clave para fortalecer el compromiso organizacional. Investigaciones futuras deben examinar el impacto de la pandemia en la satisfacción y la realidad laborales en Latinoamérica.	La satisfacción laboral es clave en crisis económicas, afectando el compromiso y retención. El 32,13% carece de definición de funciones y retroalimentación, y el 25,20% muestra desacuerdo en aspectos laborales y comunicación. La seguridad laboral y condiciones económicas son sensibles, influenciadas por género y cualificación. Abordar estos aspectos fortalecerá la satisfacción laboral y el compromiso. Investigaciones futuras deben explorar el impacto de la pandemia en la satisfacción y la realidad laborales en Latinoamérica.

<p>Macías-Quiroz, María Moncerrate., Ruiz-Cedeño, Sebastiana del Monserrate., &amp; Valdivieso-Guerra, Primavera del Alma</p>	<p>2020</p>	<p>Investigación Empírica</p>	<p>El 32,13% expresa falta de motivación y reconocimiento, señalando la falta de definición en funciones y responsabilidades. El 25,20% está muy en desacuerdo con varios aspectos, incluyendo el desagrado por el trabajo, la percepción de la empresa y su posición, y la falta de gratificación y participación en éxitos y fracasos. Estos hallazgos destacan la importancia de abordar la definición de roles y mejorar la comunicación y satisfacción en el entorno laboral.</p>	<p>Satisfacción laboral y gestión efectiva del talento son cruciales para el éxito en construcción. Compromiso, motivación y claridad en expectativas son clave. Las personas son activos esenciales, y una gestión adecuada incluye motivación para el compromiso y rendimiento. Perfiles de puesto claros mejoran la gestión del talento. En la construcción, conocer peligros y medidas de prevención es vital. La empresa debe comunicar, capacitar y establecer protocolos claros para emergencias.</p>
<p>Parra, Margel, Lay, Nelson, Payares, Karen, &amp; Pareja, Arleth</p>	<p>2020</p>	<p>Enfoque cuantitativo y diseño correlacional</p>	<p>El estudio destaca, mejorar las prácticas en centros de llamadas para reducir ausentismo y fortalecer cultura y compromiso. Aunque aportan económicamente, es crucial mejorar condiciones laborales para contrarrestar impactos negativos. La limitación en el acceso a información destaca la necesidad de mayor transparencia en futuras investigaciones. Se sugiere explorar más aspectos organizacionales para ofrecer propuestas específicas.</p>	<p>Este estudio insiste en la necesidad de mejorar prácticas organizacionales en centros de llamadas para reducir el ausentismo, cultivar una cultura positiva y elevar el compromiso de los empleados. A pesar de su contribución económica, es esencial mejorar las condiciones laborales para mitigar impactos negativos en rentabilidad y calidad de vida. La limitación en el acceso a información confidencial destaca la necesidad de mayor transparencia en futuras investigaciones. Se recomienda explorar más elementos organizacionales para ofrecer propuestas específicas.</p>

**Producto Multimedia: Ubicar el link del producto desarrollado.**

[PRODUCTO MULTIMEDIA ENTREGA FINAL GRUPO10 PSICOLOGOS](#)

[WORKFLOW 1.mp4](#)