La satisfacción laboral, un elemento clave para la productividad y rendimiento organizacional en la empresa multiempleos en la regional Bogotá

Romero Jeisson Damian

Dirigido por

Claudia Milena Ospina López

Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano

Facultad de Sociedad Cultura y Deporte

Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad

Programa Profesional en Gestión de la Seguridad y Salud Laboral

2024

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos van dirigidos a mi esposa ya que las palabras no pueden expresar toda mi gratitud por su apoyo incondicional durante todo este proceso. Desde el primer momento, me alentó e impulso a superarme, creyendo siempre en mí y en mi capacidad para alcanzar esta meta. su amor, paciencia y aliento fueron mi motor para seguir adelante en los momentos más difíciles.

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Presupuesto 39
Tabla 2 Cronograma 40
Tabla 3 Promedio de satisfacción laboral por áreas 51
Tabla 4 Interpretación de resultado 52
Tabla 5 Percepción de la satisfacción laboral de manera individual 52
Tabla 6 Satisfacción laboral vs cumplimiento 54

LISTADO DE FIGURAS

Ilustración 1 Condiciones físicas del trabajo 41
Ilustración 2 Libertad para elegir tu propio método de trabajo 42
Ilustración 3 Tus compañeros de trabajo 42
Ilustración 4 Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho. 43
Ilustración 5 Tu superior inmediato. 44
Ilustración 6 Responsabilidades que se te han asignado 44
Ilustración 7 Tu salario 45
Ilustración 8 La posibilidad de utilizar tus capacidades. 46
Ilustración 9 Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa 46
Ilustración 10 Tus posibilidades de promocionar. 47
Ilustración 11 El modo en que tu empresa está gestionada 48
Ilustración 12 La atención que se presta a las sugerencias que haces 48
Ilustración 13 Tu horario de trabajo 49
Ilustración 14 La variedad de tareas que realizas en tu trabajo 50
Ilustración 15 Tu estabilidad en el empleo 50

Contenido

1 TITULO DEL PROYECTO 10
1.1 SITUACIÓN DEL PROBLEMA 10
1.1.1 JUSTIFICACIÓN 16
1.2 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS 20
1.3 OBJETIVO GENERAL 20
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 20
2 MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE 21
2.1 MARCO TEÓRICO 21
2.2 ESTADO DEL ARTE 26
3 DISEÑO METODOLÓGICO 37
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 37
3.2 POBLACIÓN OBJETO 37
3.2.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN. 38
3.2.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN. 38
3.3 TÉCNICA 39
3.4 PRESUPUESTO 39
3.5 CRONOGRAMA 40
3.6 DIVULGACIÓN 40
4 RESULTADOS 41
4.1 ASPECTOS ESPECÍFICOS 55
4.2 CONCLUSIONES 56
4.3 RECOMENDACIONES 57
5 BIBLIOGRAFÍA 59
6 ANEXO A… 66

RESUMEN

La satisfacción laboral es un elemento clave para el crecimiento de una empresa así como lo es importante para el crecimiento personal y profesional de un trabajador.

En este trabajo investigativo se investigará el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados de planta de la empresa Multiempleos en la regional Bogotá, en la cual se ha observado una alta rotación del personal ocasionados posiblemente por la satisfacción que sienten dentro de empleo

La situación presentada deja ver que pueden problemas relacionados con la satisfacción laboral entre los empleados de la empresa; no obstante de se desconoce cuál es el principal factor. Es por esto que esta investigación busca identificar dicho factor para lo cual se estableció como objetivo Identificar los factores psicosociales asociados a la insatisfacción laboral en la empresa Multiempleos S.A en la regional Bogotá asociada a la alta rotación laboral presentada en el año 2024 para generar estrategias que disminuyan la rotación.

Para esta investigación nos apoyamos de diversas investigaciones y teorías que nos permitieron tener un panorama más claro sobre la importancia de controlar el riesgo psicosocial en una empresa y así mismo que la satisfacción laboral sea lo mejor posible para los empleados para que ellos puedan tener un mayor desempeño laboral y la empresa sea beneficiada con un mayor rendimiento, también nos adentramos a la normatividad vigente la cual exige y obliga a que las empresas generen condiciones de trabajo óptimas para sus empleados.

Para este investigación nos basamos en el concepto de que la satisfacción laboral es toda aquella sensación que indica un bienestar completo tanto emotivo como físico, que se encuentra tras varias actitudes en el lugar donde se trabaja y según lo dicho por Tania Ches 2015 “A mayor presencia de factores de riesgo psicosociales, mayor rotación de personal”

Esta investigación de tipo descriptiva ya que busca comprender y caracterizar una situación basada la insatisfacción laboral tendrá un enfoque cualitativo en el cual se validarán percepciones de los trabajadores frente a su entorno laboral y el riesgo psicosocial posible causante de la alta rotación laboral en la empresa.

Como instrumento para la recolección de la información hicimos uso del NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción con el cual encuestamos a 21 trabajadores los cuales fueron escogidos con ayuda de unos criterios de inclusión y exclusión y luego de esto obtuvimos como resultado que

- La percepción de satisfacción laboral de los trabajadores de multiempleos S.A es moderadamente satisfecho, este resultado se obtuvo luego de ponderar toso los resultados de la encuesta aplicada.
- No hay correlación entre los indicadores de productividad y el nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores de Multiempleos dado que encontramos que el nivel de cumplimiento es mayos al nivel de satisfacción.
- Se creo una estrategia llamada **Personas que hacen la diferencia** en la cual se propone que el personal de Multiempleos de planta sea tenido en cuenta para las vacantes que se ajusten a su perfil y que son solicitadas por las empresas usuarias teniendo en cuenta que los aspecto de la encuesta aplicada con menor

calificación fueron **Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho** y **Tus posibilidades de promocionar.**

Palabras Clave:

Riesgo psicológico. Estrés laboral. Insatisfacción laboral, Factores de riesgo. Rotación de personal

Abstract

Job satisfaction is a key element for a company's growth, as well as being important for the personal and professional growth of an employee.

This research will investigate the level of job satisfaction among the permanent employees of the company Multiempleos in the Bogotá region, where a high staff turnover has been observed, possibly caused by dissatisfaction within the job.

The presented situation suggests that there may be problems related to job satisfaction among the company's employees; however, the primary factor is unknown. This research aims to identify this factor, with the objective of identifying the psychosocial factors associated with job dissatisfaction in the company Multiempleos S.A in the Bogotá region, associated with the high staff turnover presented in the year 2024, in order to generate strategies to reduce turnover.

This research draws upon various studies and theories that have allowed us to have a clearer understanding of the importance of controlling psychosocial risk in a company, ensuring the best possible job satisfaction for employees so that they can perform better, leading to higher performance for the company. We also delve into current regulations, which require and oblige companies to create optimal working conditions for their employees.

This research is based on the concept that job satisfaction is any sensation indicating complete well-being, both emotionally and physically, resulting from various attitudes in the workplace. According to Tania Ches (2015), "The greater the presence of psychosocial risk factors, the higher the staff turnover."

This descriptive research, aimed at understanding and characterizing a situation based on job dissatisfaction, will have a qualitative approach, in which perceptions of workers regarding their work environment and the possible psychosocial risk causing the high staff turnover in the company will be validated.

As a tool for collecting information, we used NTP 394: Job Satisfaction - General Satisfaction Scale, with which we surveyed 21 workers selected based on inclusion and exclusion criteria. The results obtained were:

- The perception of job satisfaction among Multiempleos S.A workers is moderately satisfied. This result was obtained after weighing all the results of the survey.
- There is no correlation between productivity indicators and the level of job satisfaction among Multiempleos workers, as we found that the level of fulfillment is higher than the level of satisfaction.
- A strategy called "People Who Make a Difference" was created, proposing that permanent Multiempleos employees be considered for vacancies that match their profile and are requested by client companies, taking into account that the aspects of the survey with the lowest ratings were "Recognition for a job well done" and "Opportunities for promotion."

Keyword.

Psychological risk. Work stress. Job dissatisfaction, Risk factors. Staff turnover

INTRODUCCIÓN

Según diversas investigaciones el estrés laboral es un factor de riesgo para distintas enfermedades como lo pueden ser psicológicas, cardiovasculares incluso enfermedades musculoesqueléticas (Foguet-Boreu & Ayerbe García-Morzon, 2021). El costo del estrés laboral es significativo tanto para los empleados como para las empresas, si bien un trabajar puede tener impacto en su salud mental y física el costo de las empresas se refleja en la baja productividad que genera un trabajador en un notable ausentismo, un mal ambiente laboral entre compañeros y sin duda también se relaciona a la alta rotación de personal.

Según un informe publicado por e-coordina en 2022 el coste del estrés laboral en Europa se estimó en 20.000 millones de euros al año. Pese a que en Colombia las empresas cuenta con distintos mecanismos para controlar el riesgo psicosocial alguno de ellos gratis como lo es la herramienta de Prax la cual en convenio con la ARL Sura pretende evitar el desarrollo de enfermedades laborales derivadas del estrés laboral sin contar las demás ayudas que vienen proporcionadas de la reinversión que se genera por medio de las ARL solo uno de cada cuatro colombianos con estrés laboral consulta al médico según lo indicado por la Revista semana en una publicación.

Este trabajo tiene como fin dar a conocer la percepción sobre la satisfacción laboral que tienen los trabajadores de Multiempleos S.A en la regional Bogotá siendo esta una empresa de servicios temporales la cual con aproximadamente 5000 trabajadores vinculados en empresas de gran reconocimiento a nivel nacional y si su nivel de satisfacción esta

correlacionado con el nivel de productividad que tiene cada uno de ellos frente sus activades. Para ellos se hizo uso de un instrumento diseñando para medir la satisfacción laboral denominado NTP394 satisfacción laboral escala general de la satisfacción el cual se calificó por medio de una escala Likert, a lo largo de esta investigación se encontrara con la situación problema en la cual se explicara la necesidad de realizar este trabajo investigativo adicional a ello su justificación y los objetivos que se pretenden encontrar durante el desarrollo de la misma se encontrara con teorías que respaldan la problemática que se decidió investigar junto con estudios que le anteceden y la metodología utilizada para alcanzar dicho objetivos y así poder generar unos resultados que permitieran generar estrategias encaminadas a mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa.

1 TITULO DEL PROYECTO

La satisfacción laboral, un elemento clave para la productividad y rendimiento organizacional en la empresa multiempleos en la regional Bogotá.

1.1 SITUACIÓN DEL PROBLEMA

La seguridad y salud es en trabajo es un pieza clave dentro de todas las empresas grandes y pequeñas sin importar el sector económico o nivel de riesgo, es por lo cual se define como “disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores” decreto 1072 (2015).

Según la organización mundial de la salud (OMS) se entiende por salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social y no únicamente a lo que se pueda

relacionar a enfermedades afecciones de una persona, de este punto nace la necesidad de las empresas de gestionar todos los riesgos laborales a los cuales pueda estar expuestos sus trabajadores indiferentemente el área donde desarrollen sus actividades entendiéndose que un riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un daño físico o psíquico en el desarrollo de una actividad laboral, lo cual concuerda con lo dicho en la Guía técnica Colombiana (GTC 45) donde se define que un riesgo es una "Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por éstos", dentro de esta misma guía se establecen siete factores de riesgos biológico, físico, químico, psicosocial, biomecánicos, condiciones de seguridad y fenómenos naturales.

A lo largo del desarrollo de las funciones diarias los trabajadores se ven expuestos a diferentes riesgos que pueden tener el potencial de desencadenar un accidente laboral o contribuir para el desarrollo de una enfermedad laboral, es función del área de Seguridad y Salud en el Trabajo identificar y controlar todos los riesgos a los cuales el personal está expuesto, para esto se recomienda utilizar metodologías de identificación y control de los riesgos como la guía técnica colombiana GTC 45 y poder establecer medidas de intervención descritas en la misma guía(eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos o elementos de protección personal.

Sabemos que el riesgo psicosocial es todo aquello relacionado a las condiciones de una organización y la dirección que se tiene dentro del mismo y que dan como resultado daños físicos, psíquicos y sociales en los trabajadores las organizaciones buscan una estabilidad física, mental y económica dentro de su trabajo para que así los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo al momento de realizar sus funciones. Ya que si bien no es

el que más genera un ausentismo por incapacidad si se ve directamente relacionado con la disfuncionalidad en áreas y así mismo con la alta rotación del personal, según lo dicho por Tania Choes 2015 donde menciona “A mayor presencia de factores de riesgo psicosociales, mayor rotación de personal”.

El no encontrar una estabilidad entre esta tres necesidades empieza un desinterés laboral lo cual afecta inmediatamente el rendimiento del trabajador y lo lleva a la insatisfacción laboral.

Se entiende que la satisfacción laboral es toda aquella sensación que indica un bienestar completo tanto emotivo como físico, que se encuentra tras varias actitudes en el lugar donde se trabaja. Cabe resaltar que para encontrar la tan anhelada satisfacción laboral se debe contar con diferentes factores motivacionales como lo pueden ser el ambiente físico sobre en cual interactuamos de manera diaria y nos sentimos a gusto de nuestro entorno, algo que es muy difícil cuando el riesgo psicosocial está muy marcado dentro de una empresa el cual no permite una sincronía y genera un mal clima organizacional que según García y Zapata (2008) el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. adicional a esto también podríamos hablar de la adaptación individual de la persona en el cargo o como también se le conoce ajuste persona -puesto, el cual consiste en un proceso mediante el cual el individuo se modifica y desarrolla ciertas habilidades que potencializan su conocimiento y actitudes que demandan el trabajo.

Según un estudio realizado por The Adecco Group en el 2022 llamado Global Workforce of the future (el futuro de la fuerza de trabajo) en la cual tuvo en cuenta a 25 países encuestando así a un total de 30.000 trabajadores a nivel mundial en lo cual indico que 3 de cada 10 trabajadores tenían la intención de cambiar de trabajo en los próximos 12 meses y la principal causa sería un mejor salario; No obstante, el 69% del personal encuestado indica estar satisfecho con su trabajo en general.

Según Iker Barricat, director general de The Adecco Group España menciona que "Ante el fenómeno de la Gran Renuncia, las empresas deben revisar sus estrategias de retención del talento reforzando el compromiso con sus equipos y no limitarse a confiar en la herramienta de los aumentos salariales como medida de retención del talento. El salario es prioritario en estos momentos de incertidumbre o con trabajadores que no están comprometidos ya con el proyecto empresarial, pero es claramente insuficiente por sí solo para establecer un vínculo a largo plazo".

En otro estudio realizado por Gallup indica que luego de finalizar la pandemia en el año 2022 el compromiso de los empleados hacia con el trabajo ha aumentado de manera muy significativa marcando un récord del 23% dando a entender que los trabajadores encuentran significativo su trabajo, sin embargo, la mayoría estaría renunciando de manera silenciosa lo que significa que, aunque estén presentes y sentados en sus puestos no saben que deben hacer ni la importancia de su trabajo.

Para el caso de América Latina y el caribe un estudio realizado por el portal de encuestas Gallup en su informe "El estado del lugar de trabajo global 2022" ocho de cada diez trabajadores no disfrutan de lo que hacen para generar sus ingresos. Esto puede

atribuirse a lo que se conoce como la falta de compromiso con la empresa por factores económicos, también se destacan los factores personales y sociales, pero lo que mayor impacta en la insatisfacción laboral con 70% está relacionado con la persona que lidera el equipo. Lo que hace que no se sienta una fuerte conexión tanto en lo emocional como con el compromiso con su empleo. En este estudio también se indica que para las regiones de América Latina y el caribe el agotamiento laboral lo que también se conoce como síndrome de burnout y los índices de estrés y tristeza son más elevados respecto a l resto del mundo.

Para el caso de Colombia según una publicación de la revista semana el 60% de los trabajadores del país dicen que les gusta su empleo, más sin embargo no sienten pasión al realizarlo, solo el 29% manifiesta sentirse completamente motivado, adicional a esto dos de cada diez indican sentirse desmotivados durante la ejecución de sus labores, así mismo indico que cerca del 60% de los empleados se sienten útiles y ocupados pero que no sienten la pasión y el compromiso que sintieron cuando empezaron sus cargos. Tan solo el 29% indico sentirse a gusto y motivados de manera constante durante el desarrollo de sus funciones. Dicho esto, es apropiado mencionar “Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, dicha libertad les va a permitir hacer innovaciones, dado que en empresas que el trabajador se siente frustrado ocasionara un aburrimiento”. Merino Mirko. Díaz Alfredo.

Multiempleos S.A es una es una empresa dedicada a la prestación de servicios temporales, que subministra servicios de selección, contratación y administración del personal, siendo el caso se maneja una gran cantidad de clientes y a su vez procesos diferentes con cada uno de ellos, lo cual dificulta el manejo de la información y el cumplimiento de los procesos. Multiempleos S.A viene presentando una alta rotación de

personal administrativo de diferentes áreas principalmente de gestión humana, actualmente no se cuenta con planes de acción o estrategias que ayuden a la fidelización de los trabajadores con la empresa. En lo comprendido del año 2024 de enero – abril, un total de 27 personas de la regional Bogotá han renunciado a Multiempleos S.A y según las entrevistas de retiro que se realizan al momento de recibir la carta de formalización de la renuncia 10 personas relacionaron la renuncia a la sobrecarga laboral, 8 a la poca posibilidad de ascender un cargo superior, 5 personas a los horarios de trabajo haciendo referencia a las horas que se laboran después de su jornada laboral las cuales no son remuneradas, y 4 personas por insatisfacción salarial.

Este número de rotación es bastante alto teniendo en cuenta que Multiempleos en la regional Bogotá cuenta con una plata activa que varía según las requisiciones de las empresa pero que normalmente se mantiene sobre los 50 trabajadores los cual nos da una rotación del 54% en 4 meses lo que es igual que al mes renuncia un total de 6.75 trabajadores igual al 13.5% mensual.

A partir de lo anterior se genera la pregunta problema.

¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosociales asociados a la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Multiempleos en la regional Bogotá que son causantes de la alta rotación del personal?

1.1.1 JUSTIFICACIÓN

Dentro de algo tan amplio pero a la vez tan limitado como lo es el riesgo psicosocial se encuentran seis principales detonantes que potencializan la presencia de este riesgo en un entorno laboral, el estrés laboral es la unión de todos los factores psicosociales y según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Según una publicación del periódico el Tiempo los principales síntomas del estrés laboral se verán reflejados mediante la angustia, irritabilidad incapacidad de relajarse o concentrarse generando dificulta para pensar de manera lógica y poder tomar decisiones. Así mismo indica que el estrés laboral aumenta el desinterés generando menor dedicación a su trabajo afectando directamente su rendimiento y productividad. La violencia laboral la cual se ejerce desde una posición de poder y puede verse desde dos puntos de vista, la violencia física y la violencia psicológica y según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo este debe ser estudiado, corregido y en lo posible eliminado. Esta violencia está totalmente relacionada a los abusos amenazas y ataques que se relacionan con su actividad laboral y que ponen en peligro implícita o explícitamente su seguridad. El acoso laboral sea como víctima o victimario relacionado directamente con el mal clima laboral y las malas relaciones que generan un comportamiento negativo por compañeros, subalternos, jefes inmediatos o mediatos con la única intención de causar desmotivación laboral e inducir a la renuncia de este, existen cinco tipos de acoso laboral persecución laboral, entorpecimiento laboral, discriminación laboral, inequidad y desprotección laborales. También encontramos el acoso sexual el cual se manifiesta en dos modalidades el Quid Pro Quo o algo por algo y el chantaje sexual, Según una encuesta realizada por Infométrika S.A.S contratada por medio del Ministerio de Trabajo los resultaron

indicaron que pese a que el en código penal se establece delito únicamente cuando el acoso es de un jefe hacia un subalterno, la mayor parte se da entre compañeros del mismo nivel jerárquico y que la mayoría de las víctimas son mujeres sin embargo el 41% decide darle manejo ellas mismas. La inseguridad contractual dada la inestabilidad del trabajo y que las condiciones laborales pactadas desde su inicio han ido cambiando paulatinamente o que no se generaron con mutuo acuerdo entre las dos partes, dentro de la seguridad contractual también encontramos la insatisfacción salarias de acuerdo a las actividades desempeñadas y por ultimo encontramos el conflicto familia- trabajo o trabajo familia donde el principal problema se basa en satisfacer las necesidades tanto del trabajo como del hogar donde el tiempo y esfuerzo del trabajo interfiere directamente con las actividades que se deben realizar en el hogar.

los factores o detonantes anteriormente mencionados ocasionas múltiples sensaciones que confunden y desorientan a los trabajadores ocasionando enfermedades laborales como lo son cefaleas, enfermedades cardiovasculares, musculoesqueléticas, el síndrome de burnout y enfermedades mentales el riesgo psicosocial requieren un manejo especial encabezado por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo la cual es la encargada de controlar y mitigar todo tipo de riesgos mediante estrategias que le permita identificar si el riego psicosocial presente es detonado por factores organizacionales, laborales, personales o extralaborales lo cual es muy difícil dado de que cuando hablamos de un factor personal o extralaboral es muy poca información la que se tiene al alcance ya sea por motivos de privacidad o simplemente porque cada persona tiene una forma de adaptabilidad y de expresarse diferente a las demás.

El riesgo psicosocial es el causante de una baja productividad y a su vez de la alta rotación del personal, esto debido a una mala gestión organizacional que conlleva a una insatisfacción laboral.

El conocer el grado de satisfacción del personal que labora en una empresa es crucial dado que la satisfacción laboral no significa que sea una garantía de bienestar laboral en los trabajadores, sin no que también afecta la productividad y en rendimiento, partiendo de que "los empleados que se sientan más satisfechos con su trabajo tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos que aquellos que no lo están"

El desempeño de un trabajador en su actividad diaria va ligado de cómo se siente al realizar su tarea si se siente bien o si le falta motivación ya que encontramos que la motivación se puede determinar cómo la fuerzas que de una u otra forma pueden actuar y que pueden dirigir la conducta de un trabajador. Lo cual concuerda con lo dicho por kinicki en su libro respecto a la motivación diciendo que son "aquellos procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas a los objetivos" (kinicki, 1970, p.152). también podríamos definir motivación como "las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporten de una forma específica encaminada hacia las metas" (Hellriegel. 1999, p. 136).

Como se mencionó en el planteamiento del problema en la empresa Multiempleos hay una alta tasa de rotación de personal, lo cual puede estar asociado a una insatisfacción laboral o una difícil adaptación al puesto de trabajo, lo cual crea una complicada administración de la organización partiendo de que a mayor satisfacción por parte del trabajador mayor será el beneficio para las empresas dado que el empleado potencializara todas sus aptitudes y

actitudes fortaleciendo los procesos y realizándolos con mayor ligueres pero no con menos excelencia de la esperada. Multiempleos siendo una empresa prestadora de servicios a distintas empresas de reconocimiento nacional debe cumplir con altos estándares de cumplimiento y calidad en los diferentes procesos, pero dada la rotación de personal es algo que dificulta cumplir y que a su vez interfiere con el desarrollo de las actividades de los demás trabajadores por la carga laboral que deben asumir bajo las mismas condiciones laborales

Hay muchos factores que contribuyen a qué un trabajador no se sienta satisfecho en su trabajo y según Team Insights existen ocho factores considerados como detonantes para la inconformidad laboral como lo son (la falta de reconocimiento por el trabajo realizado, un clima toxico dada por la baja colaboración y la falta de trabajo en equipo, las expectativas que no se cumplen al realizar actividades que no contemplaban al momento del vínculo laboral, falta de comunicación lo cual se convierte en un gran problema ocasionando malentendidos y situaciones que conllevan a desistir, ausencia de un plan de crecimiento profesional lo cual después de un periodo laboral el trabajador no ve nuevas salidas o un crecimiento más allá del que tiene en el momento, inhibición del potencial creativo consecuencia de la rutina diaria y a la imposibilidad de sacar su máximo potencial creativo, gestión ineficaz dada por la presencia de un mal líder o por su ausencia total, salario injusto el cual no refleja el esfuerzo que hacen dando la percepción de recibir menos de lo que dan.

Esta investigación permitirá conocer cuáles son esos factores que generan una mayor y menor satisfacción laboral y que a su vez les facilita o dificulta la adaptación y permanencia en el trabajo que desarrollan, para que a si mismo las directivas de la empresa Multiempleos tengan un visón más clara y reciente de cómo se siente sus trabajadores en el día a día para

que se puedan tomar decisiones encaminadas al bienestar laboral lo cual es una pieza clave para que los trabajadores se sientan satisfechos. Para esto se realizará una encuesta denominada NTP 394: Satisfacción laboral: Escala general de la satisfacción al personal administrativo de la ciudad de Bogotá que lleve más de 1 año laborando, siendo esta la sede con mayor rotación y cantidad de trabajadores.

1.2 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.3 OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores psicosociales asociados a la insatisfacción laboral en la empresa Multiempleos S.A en la regional Bogotá asociada a la alta rotación laboral presentada en el año 2024 para generar estrategias que disminuyan la rotación

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la percepción de satisfacción laboral en los trabajadores de Multiempleos S.A en la ciudad de Bogotá, en el periodo comprendido entre enero y abril 2024 de acuerdo con el instrumento aplicado NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción
2. Comparar los indicadores individuales de productividad de los trabajadores de Multiempleos con los resultados de satisfacción laboral para identificar si están correlacionados con su desempeño.
3. Generar estrategias que permitan mejorar la satisfacción laboral en los empleados de Multiempleos S.A en la Regional Bogotá.

2 MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE

2.1 MARCO TEÓRICO

Para adentrarnos al riesgo psicosocial causante de la insatisfacción laboral y de algunas enfermedades laborales es crucial conocer la evolución de la seguridad y salud en el trabajo, la cual se basa en la normatividad legal colombiana e internacional, la misma que cambia frecuentemente buscando un equilibrio y la salud de los trabajadores.

En Colombia no fue hasta el siglo XX más específico en el año 1904 cuando el Sr Rafael Uribe Uribe planteo una práctica netamente orientada a la salud de los trabajadores y se tuvo que esperar once años para que propusiera la ley 57 de 1915 en la cual se especificaba que todo empleador estaba en la obligación de pagarle a sus trabajadores una indemnización a causa de incapacidad o muerte asociada a su trabajo.

Para el año 1945 se establece la legislación sobre salud ocupacional donde se menciona la primera ley referente a las normas de salud ocupacional (ley 6 de 1945) la cual desdé la sección dos toca temas relacionados a las prestaciones patronales derivadas de un accidente laboral, adicional a esto se habla de la creación de una tabla de valuación de las incapacidades por accidentes laborales y así mismo una tabla para las incapacidades por enfermedad laboral.

Con la finalidad de generar una mutua justicia entre un vínculo de empleadores y trabajadores se crea en el año 1950 el código sustantivo del trabajo en el cual se tratan temas

claves relacionados a la seguridad y salud laboral como lo son la jornada laboral, el descanso obligatorio y prestaciones sociales.

Con el decreto 3170 mediante el cual se aprobó el seguro obligatorio de accidentes de trabajo y enfermedades laborales desde la necesidad de prevenir y proteger a todos los trabajadores que día tras día interactúan con diferentes riesgos que pueden provocarles enfermedades profesionales o accidentes laborales por causa o con ocasión del trabajo, tras esto generándose la necesidad de dar total cobertura en el año 1983 por medio del decreto 586 se establece la creación de del comité nacional de salud ocupacional el cual ayuda con la creación del del decreto 614 de 1984 en el cual se establecieron las bases para la correcta administración de la Salud ocupacional S.O.

En Colombia el riesgo psicosocial se empezó a regular con la creación de la ley 1010 de 2006, en la cual se aclara que los empleadores serán los responsables de tomar toda medida necesaria para salvaguardar la salud física y mental de los trabajadores, con la llegada de la resolución 2646 de 2008 la cual comprende los factores psicosociales como aquello que se relaciona con el contexto intralaboral y extralaboral abarcando a su vez diferentes características propias de los trabajadores como lo puede ser la adaptabilidad en diferentes situaciones las cuales interactúan entre si pudiendo influenciar drásticamente en la calidad de vida y la salud de las personas y por lo tanto en el desempeño laboral, por medio de esta resolución se determina la responsabilidad compartida por las distintas áreas en el control y seguimiento del riesgo psicosocial dentro de una empresa por medio del cual se podrá tener un panorama claro sobre de los síntomas y patologías que se puedan asociar a este riesgo, ya para la intervención se deberá tomar ya la mencionada ley 1010 de 2006 que junto con la resolución 0652 de 2012 en el cual se establece la creación y el debido funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades publica y empresas privadas con los cual se

podrán generar medidas preventivas y correctivas que estén vinculadas al acoso laboral y por ende al riesgo psicosocial a si mismo con la entrada en vigor de la resolución 2764 donde se adopta instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y su factores en la población expuesta.

El decreto 1072 del 2015 tras compilar la normatividad asociada a seguridad y salud en el trabajo trae la necesidad de adoptar medidas y procedimientos preventivos correctivos o sancionatorios y con la creación de la tabla de enfermedades estipulada en el Decreto 1477 de 2014 donde se expide la tabla de enfermedades laborales en la cual se tendrá en cuenta los agentes de riesgo dentro de las actividades laborales y los grupos de enfermedades en esta se validara el diagnóstico médico teniendo en cuenta los agentes etiológicos y factores de riesgo laboral incluyendo el riesgo psicosocial.

Siguiendo con la necesidad de crear estrategias que defienda la calidad de vida y todo lo relacionado al trastorno mental encontramos la ley 1616 de 2013 enfocada a la salud mental, en esta ley se determina la necesidad de que las ARL deberán adelantar programas y estrategias que estén direccionados al cuidado mental para seguir fortaleciendo el cuidado de la salud mental y riesgo psicosocial. a esto se le sumo lo ya mencionado en la ley 1090 del 2006 donde indica que únicamente los profesionales en psicología y que cuenten con un post grado en salud ocupacional podrán realizar la valoración de los riesgos psicosociales presentes en un entorno laboral por medio la aplicación de la batería de riesgo psicosocial la cual también se contemplada en la resolución 2404 del 2019.

A pesar de todos estos grandes esfuerzos realizados por el gobierno nacional y algunas empresas el riego psicosocial es algo que continúa estando muy presente dentro de

las compañías y es un riesgo que día a día está en constante evolución, con la aparición de nueva reglamentación, el ingreso de la tecnología a las empresas que en ocasiones facilitan los procesos pero que se tiene que someter a una transición y que todos los empleados no lo ven y asimilan de la misma forma, incluso el crecimiento de una empresa son cosas que aunque benefician a los gerentes y dueños de la empresas el recargo laboral de las nuevas funciones empiezan a sembrar semillas para que se genere una insatisfacción laboral más cuando la llegada de estas nuevas actividades no vienen acompañadas de nuevos beneficios y de una u otra forma los trabajadores empiezan a poner en una balanza las condiciones que tienen con las que merecen y buscar nuevas alternativas de trabajo.

Podemos decir que la satisfacción laboral son todas aquellas sensaciones de plenitud que puede llegar a experimentar un trabajador al momento de desarrollar las actividades para las cuales fue contratado permitiéndose encontrar un equilibrio entre necesidades y sus funciones, así como lo menciono Durham y Smith (1996) indicando que la satisfacción laboral, comprende las actitudes como reacciones afectivas "sentimientos" de los empleados hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral. A su vez Turcotte (1998), afirma que la satisfacción laboral puede asimilarse a una actitud que se consideraría como fase de ciertos comportamientos, coincidiendo con Robbins (1996), al señalar que la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias, y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

Encontrar la plenitud laboral no es algo fácil pero si es algo que buscan las empresas a diario desde sus diferentes áreas, todas las empresas son diferentes y están dirigidas de una manera distinta a las demás, pero todas buscando un mimo objetivo lo cual es mayor productividad, pero para lograr esto el personal debe estar totalmente motivado y dispuesto a

entregar todo de si pero para llegar a esto el trabajador debe sentirse bien con ganas de trabajar lo cual es algo difícil si vamos a lo que dijo Doglas Mcgregor en su teoría de la x en lo cual indica que los individuos generan una tendencia natural al ocio haciendo referencia a que a los humanos no le gusta trabajar a lo cual se generan dos necesidades a la compañía encontramos la supervisión y la motivación punto clave para la productividad. Lo cual se contradice en la teoría Y de este mismo actor indicando que los trabajadores son considerados optimistas y dinámicos y que disfrutan de su trabajo haciendo alusión a que en ocasiones estos se sienten limitados al no tener una libertad amplia, lo cual no les permite estar motivados.

dentro de las empresas siempre se cuenta con un área denominada gestión humana o talento humano la cual se encarga del bienestar de los trabajadores lo cual coincide con lo dicho por Vallejo (2016) cuando indico “La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos) pg 17.

El satisfacción laboral debe estar sobre unos pilares que a lo largo del tiempo se han venido fortaleciendo por medio de teorías propuestas por distintos pensadores que de una u otra forma han dicho que la satisfacción laboral puede ser la respuesta afectiva que da como resultado de una relación entre experiencias y necesidades a lo cual también se le puede sumar ciertos valores y expectativas, según lo citado por Nashly Dayanna Céspedes Badillo refiriéndose a Noemí Martinez Caraballo (2007) cuando menciono que en el mundo de los negocios la satisfacción laboral se ha venido convirtiendo en las principales prioridades

corporativas da a conocer la importancia de la satisfacción laboral en una organización que quiera estar expuesta al éxito

Según Hezber la satisfacción laboral se distinguen dos tipos de factores que logran influir en la satisfacción laboral. Tenemos los factores higiénicos lo cual se relaciona a las condiciones de trabajo, lo referente al salario, a los beneficios que la compañía le brinda, la seguridad laboral y no menos importante los compañeros de trabajo. Adicional a esto, tenemos los factores motivadores los cuales se relacionan a la responsabilidad, conseguir un logro que se pueda acompañar del conocimiento y crecimiento personal

Finalmente Según Locke (1969) la satisfacción laboral dependerá de la medida en que el trabajador recompense su expectativas de empleado y que estas sean percibidas ya que según la teoría de Alderfer existen tres necesidades básicas la cuales son la existencia, la relación y el crecimiento (Salazar y Salazar 2006, p. 18).

2.2 ESTADO DEL ARTE

La agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo mediante una encuesta llamada (ESENER) aplicada en el 2019 a 45.420 empresas o establecimientos en 33 países para identificar los riesgos nuevos y emergentes, en esta encuesta miles de empresas y organizaciones a lo largo de Europa respondieron cuestionarios sobre seguridad general, riesgos psicosociales, factores impulsores y obstáculos relacionados a la gestión SST y participación de los trabajadores en prácticas orientadas a SST uno de los resultados de esta encuesta indico que el factor de riesgo psicosocial se ve reflejado mediante el trato con los clientes, el tiempo requerido para realizar las actividades, mala comunicación dentro de la organización, dentro de esta misma encuesta se logró identificar que Portugal es el país donde

es más probable que identifique estos riesgos con el 75% de probabilidad y un dato inesperado fue que en los países nórdicos la presión ejercida sobre el trabajador por tiempo de respuesta es mayor que en otros países como lo es el caso de Finlandia con el 74%

En un estudio realizado por la organización internacional del trabajo (OIT) en el 2021 se evidencio que la pandemia a causa del Covid-19 tuvo un gran impacto en los riesgos psicosociales de los trabajadores, por medio de este estudio se pudo evidenciar que a causa de la pandemia los niveles de estrés, ansiedad y depresión aumentaron debido a la incertidumbre sobre el futuro, el miedo a enfermarse y también al aislamiento social.

En España se realizó un estudio llamado estudio de mapa de riesgos laborales psicosociales en la comunidad de Madrid donde se utilizó una metodología mixta que combino enfoques cualitativos y a su vez cuantitativos para lo cual se usó entrevistas, análisis documentales, grupos de discusión y entrevistas a informantes clave, a su vez se utilizó el uso de encuestas y procedimientos muestrales arrojando como resultado que Los riesgos laborales psicosociales más prevalentes en la Comunidad de Madrid son la violencia y la inseguridad contractual. Por medio de este estudio también se resaltó la necesidad de desarrollar nuevos modelos de intervención para que se puedan abordar los riesgos psicosociales en dicha comunidad.

Una encuesta realizada por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) a la cual se le llamo The National Health Interview Survey (NHIS) o en español La Encuesta Nacional de Entrevistas de Salud (NHIS) en la cual se incluyeron preguntas relacionadas al estrés laboral, la satisfacción laboral y demás factores psicosociales que puedan estar presentes en un entorno laboral. cómo resultado a esta encuesta se evidencio

que una gran parte de la población de estados unidos experimentan niveles de estrés que pueden afectar su salud.

Según el informe europeo sobre empresas humanas y saludables el 72% de los trabajadores consideran que la inseguridad laboral es la principal causa del estrés en la población, el 66% a la carga laboral basadas en las horas trabajadas, el 59% asocia el estrés a causa de sufrir intimidación o acoso, el 51% de la población indican que el estrés laboral es habitual es su trabajo y que cuatro de cada diez piensan que el estrés no es gestionado de manera correcta , el 45% de los trabajadores de empresas pequeñas mencionan que el estrés está directamente relacionado con el trabajo, pero este porcentaje aumenta hasta un 58% cuando las empresas son grandes, adicional también se menciona que uno de cada seis trabajadores tendrá problemas de salud mental que se relacionaran con el trabajo y para finalizar un 28% de los trabajadores europeos denuncia que en algún momento ha estado expuesto a riesgos psicosociales que de una u otra forma afectaron su salud mental, haciendo relación a la parte de las empresas el estrés laboral es el segundo problema que más se denuncia en Europa y que hasta el 60% de la rotación del personal está relacionado al estrés laboral y el 40% de las empresas aseguran que el riesgo psicosocial es más difícil de tratar que los otros riesgos de SST. Dado esto en Europa se estima un promedio de 1000 millones de euros al año para tratar esta problemática.

Mas del 80% de trabajadores en china sufren de estrés laboral a niveles medios o altos los cuales se relacionan a la carga del trabajo puesto que china se volvió la fábrica de empresas gigantes a nivel mundial, según la encuesta realizada por la universidad de Wuhan indica que el 12,9% de los trabajadores trabajan más de 10 horas extras a lo largo de la semana, el total de trabajadores que trabajan durante la noche es del 53% porcentaje que se

puede elevar al 71.9% con los horarios irregulares, un dato que es de esperar durante el estudio en un país como lo es china es que las conexiones a internet hacen que se desaparezca la frontera entre la vida laboral y personal, la falta de tiempo libre del trabajo ha ocasionado que el 80% de los trabajadores que se encuestaron indicaran que practican ejercicio menos de cinco horas semanales

Según un estudio publicado por infobae y ejecutado por bumeran del cual participaron 5.300 trabajadores de entre los cuales 1.500 de ellas de Argentina y el resto de Chile, Ecuador y Panamá uno de cada 4 trabajadores aseguro sufrir o haber sufrido de acoso laboral o mobbing no obstante este mismo estudio indico que el 82% de los encuestados prefiere departir con sus compañeros que trabajar desde la modalidad del home office. En Argentina el 25% de los encuestados asegura que sufre o sufrió acoso laboral frente al 75% que afirma que no, más sin embargo este resultado cambia cuando se les pregunta si en algún momenot observaron alguna situación de este tipo en donde el cual en donde el 39% respondió que sí y el 61 que no.

Según un artículo publicado por el Economista denominado La doble cara de Europa: cómo la buena calidad de vida convive con la insatisfacción laboral, donde se indica que solo el 14% de la población está comprometida con su trabajo, lo cual es un dato inesperado dado que el pensar de las personas es que el continente Europeo es el lugar idóneo para vivir basándose en las los informes de felicidad 2022(WHR), en el cual se indica que nadie vive mejor la vida que los Europeos; no obstante no ven bien sus lugares de trabajo pues nadie como los Europeos esta tan descontentos de su trabajo . Según el informe State of the Global Workplace como se mencionó anteriormente solo el 14% de los trabajadores están comprometidos con su trabajo, lo cual es siete puntos porcentuales por debajo de la medida

mundial la cual se encuentra ene l rango de 21%, estando por debajo de Estados Unidos 19 puntos y 33 en comparación con Canadá y es que según Alan Krueger en su publicación para el new York Times refiere “Los trabajadores europeos están unidos en al menos un aspecto: han informado niveles decrecientes de satisfacción laboral en las últimas tres décadas"

En un informe realizado por Randstad research en el cual hace referencia a los datos de la rotación laboral en España indicando que en los últimos años se han generado trasformaciones en el mercado laboral lo cual se asocia al crecimiento de los niveles de rotación, el desarrollo de este informe arrojo que la rotación promedio en el año2022 en España fue del 17% y que esta rotación aumento a 4 de cada 10 empresas.

La satisfacción laboral es un tema que ha sido ampliamente estudiado, en este espacio se hablara sobre algunos de ellos. En el 2019 la empresa Google desde Estados Unidos realizo un estudio para medir la satisfacción laboral denominado Impacto de los acuerdos de trabajo flexible en la satisfacción laboral en el sector de TI para lo cual se recogieron datos de 100 trabajadores encuestados los cuales desarrollaban sus funciones en el área de TI desde Delhi India, para lo cual se utilizó un método llamado método de distribución de muestreo por conveniencia. Este estudio arrojo un una relación muy positiva entre la flexibilidad del trabajo y la satisfacción del empleado lo cual coincide con lo mencionado por Douglas McGregor en su teoría de la Y donde indica que un trabajador cuando está expuesto a condiciones adecuadas y con una flexibilidad que les permita sentirse libres encontraran un equilibrio entre la vida personal y laboral.

Según un estudio realizado por Randstad en el 2018 llamado Randstad workmonitor Q3 2018, en el cual se aplicó a nivel mundial, se validó la disposición de realizar horas de voluntariado dentro de las mismas horas de trabajo. Este estudio encontró que México es el

país con mayor porcentaje en satisfacción laboral el cual genero el 84% a favor de realizar trabajo voluntario, dentro de este mismo estudio se indica que México obtiene el nivel de satisfacción más alto por tercer trimestre consecutivo por delante de India con el 81%, seguido de EEUU con el 80%, en el cuarto lugar encontramos a Japón con el 44% y Hong Kong con el 46%.

Según un estudio publicado por la revista Redalyc en el 2021 denominado Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia (2020), se encontró que la prevalencia del estrés laboral en Colombia se encuentra en entre el 20% y el 33% siendo estas las tasas más altas en el sector salud y público, dentro de este estudio también se logró identificar que la carga laboral excesiva, el no tener el control sobre el trabajo, la deficiencia en las relaciones personales y la exposición al acoso o violencia son los factores que conllevan al estrés laboral.

Los jóvenes lideran los niveles de rotación en las empresas colombianas según el estudio realizado por la Federación Colombiana de Gestión Humana – ACRIP, por medio de este estudio se destacan las causas y los patrones asociados a la rotación del personal en el mercado colombiano puesto que las personas menores de 30 años generan los mayores índices de rotación llegando hasta un 66,2% las personas que se encuentran entre los 23 años y los 30 años, el 21% es vinculado a los trabajadores de 31 a 40 años , mientras que aquellos que se encuentran en el rango de 18 a 22 años acumulan el 5,7%, los de 41 a 50 años el 5,10% y los mayores de 50 años tan solo el 1,9%. Dentro de este mismo informe también se resalta que para el año 2022 la rotación deseada fue del 17,15% mientras que la no deseada fue del 14,40%.

El sector salud es uno de los gremios en el cual el agotamiento laboral afecta la salud mental del personal. El colegio médico colombiano desarrollo una encuesta para conocer la situación de los profesionales de la salud en el país haciendo énfasis en el síndrome de burnout y así mismo evidenciar el panorama. En este estudio se encontró que el 16% de los trabajadores se siente emocionalmente agotado todos los días mientras que el 27,58% unas pocas veces a la semana y el 19,41% una vez a la semana, a la pregunta de que si se sienten frustrados o aburridos con su trabajo el 10,90% indico que sí, mientras que el 20,08% indico sentirse así unas pocas veces a la semana, por último respecto a la pregunta ¿me siento quemado y/o agotado, cansado por mi trabajo? El 18,69% indica sentir esa sensación todo los días, el 27,96 unas pocas veces a la semana y el 13,89 una vez a ala semana.

Según una publicación de La Republica Colombia supera la media del estrés en toda Latinoamérica. Este estudio se realizó a 14.000 empleados de 13 nacionalidades diferentes, entre los cuales 1.000 eran colombianos, este estudio dedujo que durante la aparición de la pandemia seis de cada diez sintieron respaldo de su empresa lo cual dio como resultado lealtad y productividad, el 57% de los encuestados colombianos indicaron sentirse algo, muy o extremadamente estresados en su trabajo a comparación del 56% de América latina y el 50% a nivel global.

Solo el 32% de los trabajadores Colombianos son completamente feliz en su trabajo, esto dicho en una publicación de la revista Forbes en diciembre del 2022, esto a causa de un estudio realizado por la multinacional tecnológica HubSpot donde se realizó un estudio para identificar que tan felices son los trabajadores latinoamericanos en su trabajo, este estudio encuesto a 1.200 trabajadores latinos que pertenecían a diferentes sectores y empresas de distintos tamaños, este estudio arrojo que menos del 50% de los trabajadores de

Latinoamérica no son felices en su trabajo. De los 1.200 encuestados 400 eran colombianos y tan solo el 32% indico sentirse completamente feliz en su trabajo, el 42% indico sentirse feliz; No obstante, el 8% aseguro sentirse infeliz en su en su trabajo marcando su nivel de satisfacción entre 1 y 2 en una escala de 5.

En un estudio realizado por Health On Demand de Mercer Marsh aplicada a 14.000 empleados en 13 países, de los cuales 1.005 en territorio colombiano y publicada por la revista La República se evidencio que el porcentaje de trabajadores que indicaron sentirse extremadamente, o muy estresados durante la jornada laboral en Colombia fue del 54% lo que es igual a decir que tres de cada cinco trabajadores sufren de estrés laboral y el 24% indicaron sentirse al menos un poco estresados, Colombia quedo en la posición cuarta por detrás de Mexico 63%, India 59% y Estados Unidos 59%.

En un artículo publicado por la revista Colombiana de Salud Ocupacional en el año 2019 indica que el Síndrome de Burnout pese a que está catalogado como una enfermedad de origen laboral según la legislación colombiana no se encuentra incluido en la actual clasificación internacional de enfermedades (CIES-10) por lo cual no cuenta con un diagnóstico médico haciendo más difícil su control y pronta atención a los trabajadores y difícil intervención por parte de las empresas.

En un estudio publicado por Mas Colombia el 70% de los trabajadores en Colombia quieren cambiar de empleo, esto basándose en un estudio realizado por Michael Page PageGroup. Según los resultados el 98% de los colombianos están abiertos a nuevas oportunidades laborales y el 70% son buscadores de trabajo de manera activa lo cual indicando que los trabajadores cada vez están más abiertos a buscar nuevas alternativas de

empleo y no se preocupan tanto en dejar una empresa si no se sienten cómodos trabajando allí, este estudio también indico que el 83% del personal encuestado indicaros ser más proclive a buscar un nuevo trabajo cuando la economía está en declive tras generar incertidumbre.

Según el estudio realizado por ACRIP y el Ministerio de trabajo encontró que con la aparición de la pandemia el nivel de rotación del personal creció, Según Gladys Vega directora de federación Colombiana de gestión humana (ACRIP) hay empresas que pueden llegar a generar una rotación de más del 70% de su población al año generando costos altísimos a las empresas llegando a generar un costo de aproximado de 12 veces su salario generando pérdidas de hasta el 20% del salario anual del trabajador fugado dentro de este mismo informe se encontró que el 22% de las empresas pueden llegar a tardea hasta seis meses para cubrir vacantes claves y el 12% puede llegar a tardar cerca de doce meses, discriminando los resultados se evidencia que el personal operativo es el que más rota dada la respuesta del 44% de las empresas encuestadas a comparación del 24,84% reportaron cambios en el personal administrativo.

Por medio de un artículo publicado por Infobae basándose en el estudio realizado por la consultora Change Américas al consultar un aproximado de 1000 trabajadores de más de 300 empresas del país encontró que al 60% de los trabajadores les gusta su trabajo; No obstante, lo realizan sin pasión, tan solo el 29%indico sentirse completamente motivado , según el análisis estos resultados pueden verse asociados a un mal clima laboral y a la falta de beneficios y compensaciones a esto se le suma la poca adaptación al clima organizacional, falencias en los liderazgos y problemas personales.

Según el repositorio institucional del área Andina denominado “Factores de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud de los profesionales de la salud en Colombia” podemos deducir que el personal de la salud está expuesto a múltiples enfermedades a corto , mediano y largo plazo lo cual impacta de una manera negativa su entorno laboral, siendo el estrés el efecto más relevante causado por la alta demanda de trabajo, durante el análisis se establece una profunda relación entre la carga laboral y el nivel de estrés asegurando que a mayo carga laboral mayor es el estrés.

El Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario con el fin de identificar los patrones de satisfacción con el empleo urbano en Colombia ha realizado una encuesta en la cual se relacionan datos en los cuales se indica que población Colombia es la que se encuentra más satisfecha frente a su trabajo, a pesar de que el 11,7% de la población asalariada en Colombia se encuentra inconforme con su contrato laboral mientras que el 88,3% indica estar conforme, según el informe las mujeres son las que presentan los mal altos índices de inconformidad en su trabajo en el rol de asalariadas llegando al 12,7% en comparación de los hombres en el mismo rol con un 11.2% así mismo son las mujeres las que desean cambiar de empleos con más prontitud que los hombres teniendo el 23,3% y hombres 21.1%. hablando de la satisfacción las mujeres presenta nuevamente una tasa más alta teniendo el 12,19%frente al 10,7% de los hombres, lo cual concuerda con lo publicado por el DANE en marzo de 2024 donde indica que el desempleo en mujeres es del 15% y el de los hombres del 9,6%. Para finalizar el informe resalto que entre las 13 ciudades principales del territorio nacional Cartagena en la ciudad con mayor satisfacción laboral a diferencia de pasto que reporto los índices más bajos.

Según el Consejo Colombiano de Seguridad para el primer trimestre del año 2023 se reportó un total de 5.601 enfermedades de origen laboral lo que equivaldría a 31 enfermedades diarias reportadas dejando una tasa de 47,41 reportes por cada 100.000 trabajadores lo cual disminuyo en comparación al año 2022 donde se reportó una tasa del 185,43, pese a que ene l primer trimestre de 2023 alcanzó una reducción del 73,6% en comparación al mismo periodo del 2022 fue superior en un 33,2% a las enfermedades calificadas en el 2019 justo antes de la pandemia.

El acoso sexual siendo uno de los factores determinantes en el riesgo psicosocial es muy común según una encuesta reveladora emitida por el ministerio de trabajo donde se realizó un muestreo sobre la percepción del acoso laboral a mujeres mayores de 18 años del sector público y privado. Según el informe del ministerio de trabajo la gran mayoría el 84% de la población encuestada conoce el contexto de acoso laboral y es capaz de identificar las conductas principales sobre este tema indicando que las conducta que más persisten son miradas no permitidas 8%,comentarios o chistes 5%, preguntas intimas 5% y contactó físico no consensuado 4%, según este mismo estudio esta conducta de acoso sexual es más usual en empresas pequeñas donde tiene un 44% de los reportes y que esta conducta es emitida por personas del mismo nivel jerárquico, y esta conducta es principalmente ejercida por hombres con un 66% a comparación de un 34%de las mujeres.

3 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tendrá un alcance descriptivo ya que busca comprender y caracterizar una situación basada la insatisfacción laboral, para esto contará con un análisis detallado de la información manejada para poder realizar una correcta interpretación y a su vez su finalidad será una aplicada debido a que buscará soluciones a problemas reales entendiendo y analizando las perspectivas de los trabajadores.

La investigación cualitativa según lo establece Tylor y Bodgan (1986) “es aquella que se produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas habladas o escritas, y la conducta observable”. Esta investigación se realizará bajo un enfoque cualitativo en el cual se validarán percepciones de los trabajadores frente a su entorno laboral y el riesgo psicosocial posible causante de la alta rotación laboral en la empresa, para esto se producirán y analizarán datos descriptivos recopilados mediante una encuesta de satisfacción laboral que se ponderara según una escala de Likert.

3.2 POBLACIÓN OBJETO

La población objeto de la empresa Multiempleos S.A de la regional Bogotá con la cual se trabajará en el proyecto abarcara todos los cargos existentes dentro de la empresa los cuales hallan rotado más de una vez durante los últimos 6 meses como lo son analistas de selección, personal de atracción o reclutadores, analista de nómina, analista tesorería, asistente de gerencia, analistas de seguridad social, analistas de contratación, analistas jurídicos, analista TI y analistas de seguridad y salud en el trabajo; No obstante esta

población deberá cumplir con ciertas características adicionales lo cual indica que la muestra será no probabilística o dirigida, estas características serán.

3.2.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN.

- Tener un tiempo de antigüedad en la empresa igual o superior a seis meses
- Debe trabajar de manera presencial
- Deberá pertenecer a la empresa Multiempleos S.A de la regional Bogotá
- Podrán ser hombres, mujeres o LGTBIQ+
- Tener un jefe jerárquico.

3.2.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

- Personal que tenga una antigüedad inferior a seis meses
- Personal que trabaje de manera remota o trabajo en casa
- Personal de Multiempleos S.A que pertenezca a otra regional diferente a la de Bogotá
- Personas que se encuentren realizando practicas o pasantías
- Jefes de áreas

Dicho esto la muestra se aplicará a dos analista de TI, tres analistas jurídicas, tres analistas de selección, dos reclutadores, una analista de tesorería, una asistente de gerencia, dos analistas de contratación, un analista de seguridad social, dos analistas de seguridad y salud en el trabajo, dos analistas de contabilidad y dos analistas de nómina para un total de nómina de 21 colaboradores.

3.3 TÉCNICA

Para esta investigación y con el fin de identificar aquellos factores psicosociales asociados a la satisfacción laboral que interactúan con los trabajadores de la empresa Multiempleos S.A se aplicara el instrumento de libre uso denominado NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción el cual será contestado por los mismos 25 trabajadores encuestados y se valorara según quince ítems que se clasificaran en una escala de Likert de siete puntos los cuales van desde muy insatisfecho has muy satisfecho, luego de analizar los datos se podrán brindar estrategias para la mejora y el control de la rotación del personal.

3.4 PRESUPUESTO

Tabla 1 *Presupuesto*

PRESUPUESTO PROYECTO TRABAJO DE GRADO				
RUBRO	**CONCEPTO**	**CANTIDAD**	**VALOR INITARIO**	**VALOR TOTAL**
EQUIPOS	COMPUTADOR	1	$ 3.000.000	$ 3.000.000
	IMPRESORA	1	$ 1.000.000	$ 1.000.000
	CELULAR	1	$ 1.000.000	$ 1.000.000
MATERIALES	IMPRESIONES	100	$ 200	$ 20.000
	ESFEROS	10	$ 1.000	$ 10.000
	TINTA IMPRESORA	1	$ 25.000	$ 25.000
RECURSOS	INTERNET	1	$ 15.000	$ 15.000
	ELECTRICIDAD	1	$ 15.000	$ 15.000
TIEMPO	HORAS DE TRABAJO	226	$ 8.333	$ 1.883.333
TOTAL				$ 6.968.333

Fuente: Elaboración propia

3.5 CRONOGRAMA

Tabla 2 *Cronograma*

ACTIVIDAD	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
APROBACIÓN DEL PROYECTO TRABAJO DE GRADO - DOCUMENTOS																
PORTADA - AGRADECIMIENTOS - TITULO DEL PROYECTO -																
LISTADO DE TABLAS																
LISTADO DE FIGURAS																
TABLA DE CONTENIDO																
RESUMEN																
PALABRAS CLAVE																
ABSTRACT																
JUSTIFICACIÓN -																
DEFINIR INSTRUMENTO																
MARCO TEORICO																
ESTADO DEL ARTE																
INVESTIGACIÓN -																
DEFINIR EL PRESUPUESTO - ELABORAR EL CRONOGRAMA																
DIVULGACIÓN																
CURSOS MOOC - TALLERES APPA																
RESULTADOS																
ASPECTOS ESPECIFICOS																
CONCLUSIONES																
RECOMENDACIONES																
BIBLIOGRAFIA																

Fuente: Elaboración propia

3.6 DIVULGACIÓN

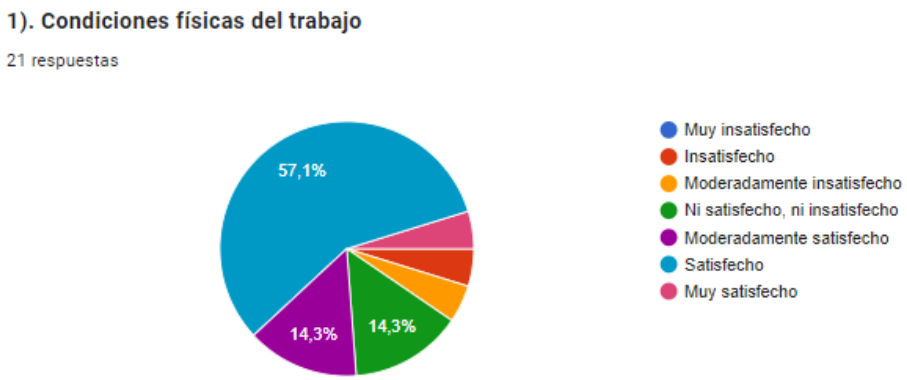
- El trabajo de grado estará disponible en el repositorio del Politécnico Gran Colombiano.
- El informe final será socializado con la gerencia de la empresa Multiempleos S.A por medio de una reunión que se programará con previo aviso.

4 RESULTADOS

Para dar respuesta al primer objetivo el cual consistía en Determinar la percepción de satisfacción laboral en los trabajadores de Multiempleos S.A en la ciudad de Bogotá, en el periodo comprendido entre enero y abril 2024 se aplicó el instrumento aplicado NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción el cual se aplico 21 empleados de la empresa, los cuales fueron escogidos bajo ciertos criterios de inclusión y exclusión y luego se procedió con la tabulación y el respectivo análisis de los resultados.

Condiciones físicas del trabajo

Ilustración 1 *Condiciones físicas del trabajo*



Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.

La grafica nos muestra que de los 21 trabajadores el 57,1% de ellos se encuentran satisfechos con las condiciones físicas de su trabajo, el 14,3% no se encuentra ni satisfechos ni insatisfecho al igual que el 14,3% que indican estar moderadamente satisfecho y para finalizar el 4,8% indica que están satisfechos, 4,8% moderadamente satisfecho y 4,8% muy satisfecho

Libertad para elegir tu propio método de trabajo

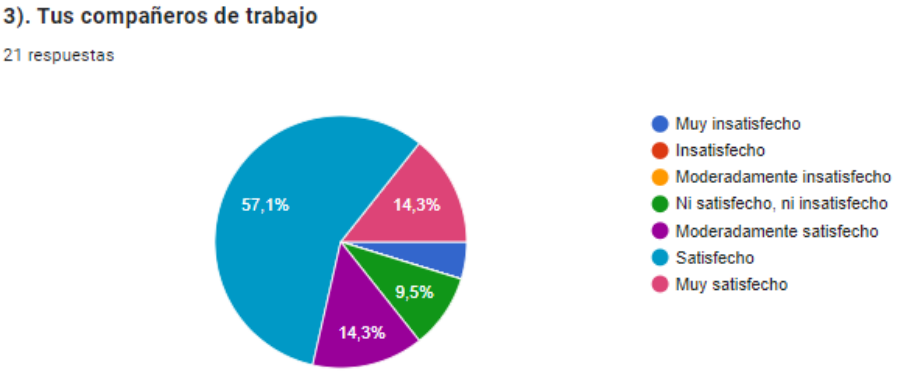
Ilustración 2 *Libertad para elegir tu propio método de trabajo*

Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.

Pese a que la empresa sobre la cal tiene procedimientos establecidos para el desarrollo de cada actividad el 52,4% indican estar satisfechos frente a la libertad para elegir su propio método de trabajo, el 23,8% mencionan estar moderadamente satisfechos, el 14,3% muy satisfecho, mientras que el 4,8% insatisfecho al igual que el 4,8% que indicó estar muy insatisfecho.

Tus compañeros de trabajo.

Ilustración 3 *Tus compañeros de trabajo*



Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.

Para el ítem que evalúa el nivel de satisfacción en referencia a sus compañeros de trabajo se evidencia que el 57,1% de la población está satisfecho, el 14,3% muy satisfecho al igual que el 14,3% moderadamente satisfecha, seguido del 9,5%que manifestó no estar ni satisfecho ni insatisfecho, tan solo el 4,8% indico está muy satisfecho

Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho.

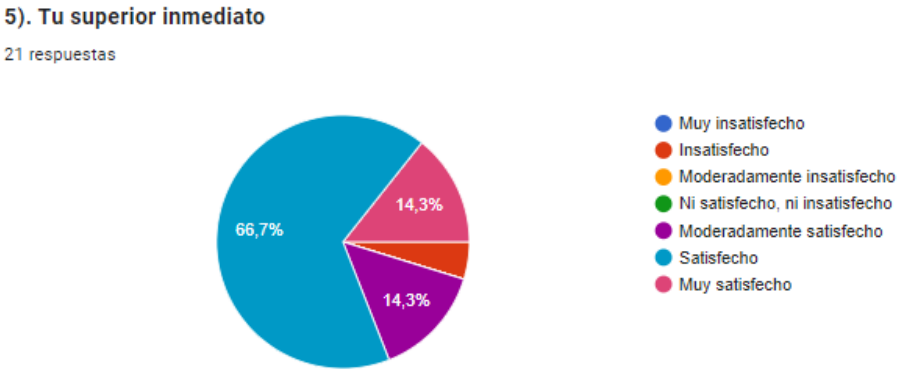
Ilustración 4 *Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho.*

Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.

En la gráfica encontramos que las opiniones se encuentran dispersas cuando se hace referencia a que tan satisfechos se encuentran frente al reconocimiento que tienen por hacer bien el trabajo donde el 33,3% indica estar satisfecho, el 33,3% moderadamente satisfecho y el 19% ni satisfecho ni insatisfecho, seguido a esto le sigue muy satisfecho, moderadamente insatisfecho y muy insatisfecho con el 4,85 cada uno

Tu superior inmediato.

Ilustración 5 *Tu superior inmediato.*



Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.

En la gráfica anterior donde se mide el nivel de satisfacción frente al superior inmediato el 67,7% indica estar satisfecho con su jefe, mientras que el 14,3% de los trabajadores afirman estar muy satisfechos con su jefe al igual que 14,3% trabajadores que manifiestan estar moderadamente satisfechos y solo el 4,8% de los trabajadores afirmo estar insatisfecho con su jefe.

Responsabilidades que se te han asignado

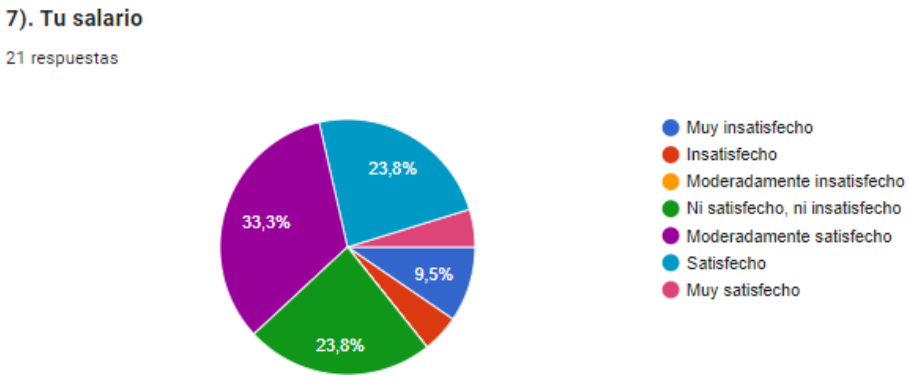
Ilustración 6 *Responsabilidades que se te han asignado*

Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.

En la gráfica encontramos que el 61,9 trabajadores indica estar satisfechos con las responsabilidades que se le han asignado, el 19% de ellos manifiesta no estar satisfechos ni insatisfechos, seguido del 9,5% que afirman estar moderadamente satisfechos, mientras que el 4,8% indica estar muy satisfecho al igual que el 4,8% indica estar insatisfecho.

Tu salario

Ilustración 7 *Tu salario*

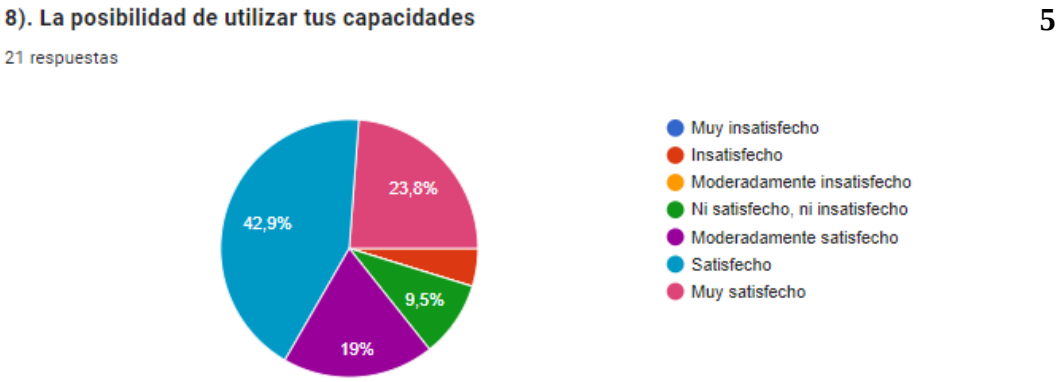


Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Cuando hablamos de remuneración salarial encontramos opiniones diferentes tal como lo muestra la gráfica anterior donde únicamente 1 trabajador está muy satisfecho con su salario, el 33,3% moderadamente satisfecho, el 28,8 no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que solo el 4,8% esta insatisfecho, el 9,5 se encuentra muy insatisfecho con el salario que recibe.

La posibilidad de utilizar tus capacidades.

Ilustración 8 *La posibilidad de utilizar tus capacidades.*



Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Descubrir y explotar las capacidades son algo importante para cada trabajador y según la gráfica anterior un 42,9% de los trabajadores encuestados indican estar satisfechos frente a esta posibilidad, el 23,8% indican estar muy satisfechos, el 19% moderadamente satisfechos, también encontramos que el 9,5% indican no estar satisfechos ni insatisfecho mientras que solo el 4,8% de los trabajadores indico estar insatisfecho.

Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa

Ilustración 9 *Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa*

Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Para el 52,4% de los trabajadores encuestados las relaciones entre la dirección y trabajadores es buena puesto que indicaron sentirse satisfechos, para el 19% de ellos moderadamente satisfechos, mientras que el 14,3% indican sentirse ni satisfechos ni insatisfechos, tan solo 4,8% indico estar muy satisfecho; No obstante el 4,8% esta insatisfecho y el 4,8 muy insatisfecho.

Tus posibilidades de promocionar.

Ilustración 10 *Tus posibilidades de promocionar.*

Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

En la gráfica anterior en la cual se mide el nivel de satisfacción frente tus posibilidades de promocionar encontramos que 28,6% de los 21 trabajadores manifiesta estar moderadamente satisfechos al igual que 28,6% que esta ni satisfechos ni insatisfechos, tan solo el 19% de los trabajadores indicaron estar satisfechos con esta posibilidad, el 4,8 muy satisfecho, el 4,8 moderadamente satisfecho y el 14,3% de ellos indican estar insatisfechos.

El modo en que tu empresa está gestionada

Ilustración 11 *El modo en que tu empresa está gestionada*

Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

En la gráfica anterior encontramos una notable dispersión frente a los resultados de la pregunta del modo en que la empresa está gestionada. Evidenciamos que la mayor cantidad de trabajadores indican esta moderadamente satisfecha donde el 42,9% lo afirmo, el 23,8% trabajadores están satisfechos pero solo 9,5% muy satisfechos.

La atención que se presta a las sugerencias que haces

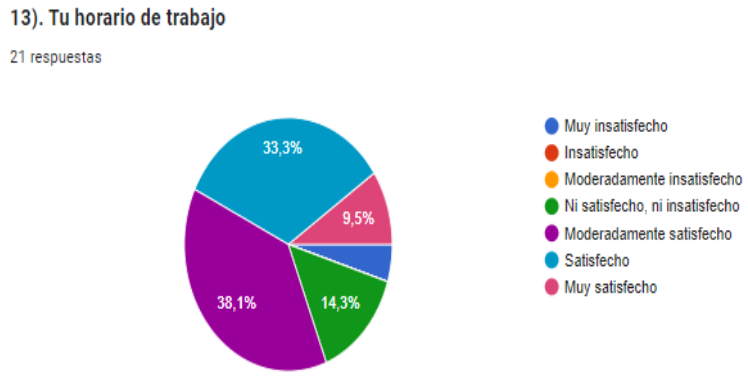
Ilustración 12 *La atención que se presta a las sugerencias que haces*

Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Sentir que tu opinión cuenta es importante en cualquier habito de la vida y tan solo el 4,8% de los trabajadores afirmo estar muy satisfecho frente a la atención que se presta a las sugerencias que hace, el 38,1% manifestó satisfecho con ello, al igual que el 38,1% que afirmo estar moderadamente satisfecha, el 9,5%no está ni satisfecha ni insatisfecha, sin embargo el 4,8% indico estar insatisfecho junto con el 4,8% que aseguro estar muy insatisfecho.

Tu horario de trabajo

Ilustración 13 *Tu horario de trabajo*



Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Según la figura que se muestra anteriormente el 4,8% de los trabajadores se encuentra muy insatisfecho, sin embargo el 9,5% indica estar muy satisfecho con ello, en cambio el 14,3% no está ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que el 38,1% esta moderadamente satisfecho el 33,3% se encuentra satisfecho con su horario

La variedad de tareas que realizas en tu trabajo

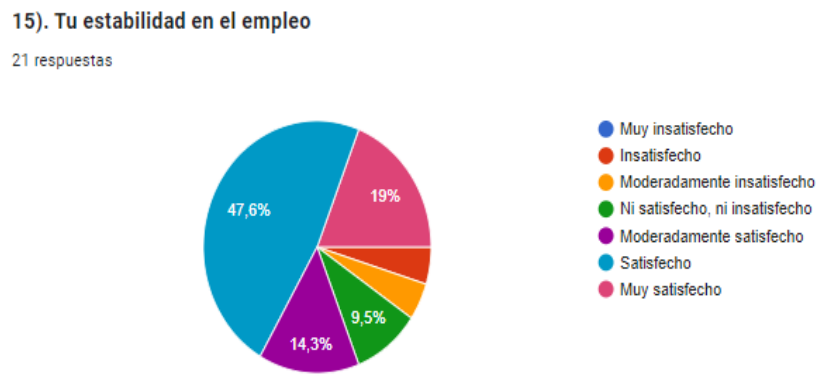
Ilustración 14 *La variedad de tareas que realizas en tu trabajo*

Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Frente a la gráfica anterior encontramos que el 47,6% se encuentra satisfecho con la variedad de tareas que realiza en su cargo, el 23,8% se encuentra moderadamente satisfecho, a lo que le sigue el 9,5% que indico no estar satisfecho ni insatisfecho y por último encontramos que los trabajadores que se encuentran moderadamente satisfechos, insatisfechos, muy insatisfechos y satisfechos tienen el 4,8% cada uno.

Tu estabilidad en el empleo

Ilustración 15 *Tu estabilidad en el empleo*



Fuente propia encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Siendo Multiempleos una empresa temporal tanto para el personal en misión como para algunos del personal de planta, en la gráfica anterior se evidencia que el 19% se encuentra muy satisfecho con la estabilidad en el empleo, el 9,5% no se siente satisfecho ni insatisfecho, el 14,3% indico estar moderadamente satisfecho, la mayor cantidad de trabajadores con el 47,6% aseguro estar satisfecho con su estabilidad mientras que la mínima parte indico estar moderadamente satisfecho e insatisfecho cada uno con el 4,8%.

Promedio de satisfacción laboral por áreas

Tabla 3 *Promedio de satisfacción laboral por áreas*

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL POR ÁREAS	
ÁREA	PROMEDIO DE SATISFACION
Analista de contabilidad	93%
Analista de nómina	83%
Analista de seguridad social	86%
Analista de selección	67%
Analista de SST	81%
Analista de Tesorería	74%
Analista jurídico	77%
Analista TI	79%
Asistente de gerencia	66%
Reclutadores	74%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior reunimos los datos recogidos y los agrupamos por áreas de trabajo y basándonos en la tabla de interpretación de resultados encontramos que el área con mayor satisfacción laboral es la de contabilidad donde se encuestaron 2 trabajadores uno con 105 puntos estando (**muy satisfecho**) y el otro con 91 puntos estando (**satisfecho**) correspondiendo a un 93% de satisfacción laboral seguido del área de seguridad social el cual está conformado por un único trabajador el cual dio una calificación de 90 puntos estando (satisfecho) igual al

86% hablando de las áreas donde se evidencia menor satisfacción laboral encontramos que entre los dos analistas de selección se consolida un 67% de satisfacción laboral siendo dos los encuestados el primero con una puntuación de 67 puntos estando (**ni satisfecho ni insatisfecho**) y el segundo con 74 puntos estando (ni satisfecho ni insatisfecho) para finalizar el cargo donde se evidencia una menor satisfacción laboral es en asistente de gerencia con un 66% de satisfacción laboral dando una puntuación de 69 puntos estando (**ni satisfecho ni insatisfecho**)

Interpretación de resultado

Tabla 4 *Interpretación de resultado*

INTERPRETACÓN DE RESULTADOS		
1	15-29	MUY INSATISFECHO
2	30-44	INSATISFECHO
3	45-59	MODERADAMENTE INSATISFECHO
4	60-74	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO
5	75-89	MODERADAMENTE SATISFECHO
6	90-104	SATISFECHO
7	105	MUY SATISFECHO

Fuente: Elaboración propia

Percepción de la satisfacción laboral de manera individual

Tabla 5 *Percepción de la satisfacción laboral de manera individual*

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE MANERA INDIVIDUAL		
CARGO	PUNTOS EN LA ENCUESTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Analista de contabilidad (1)	105	Muy satisfecho

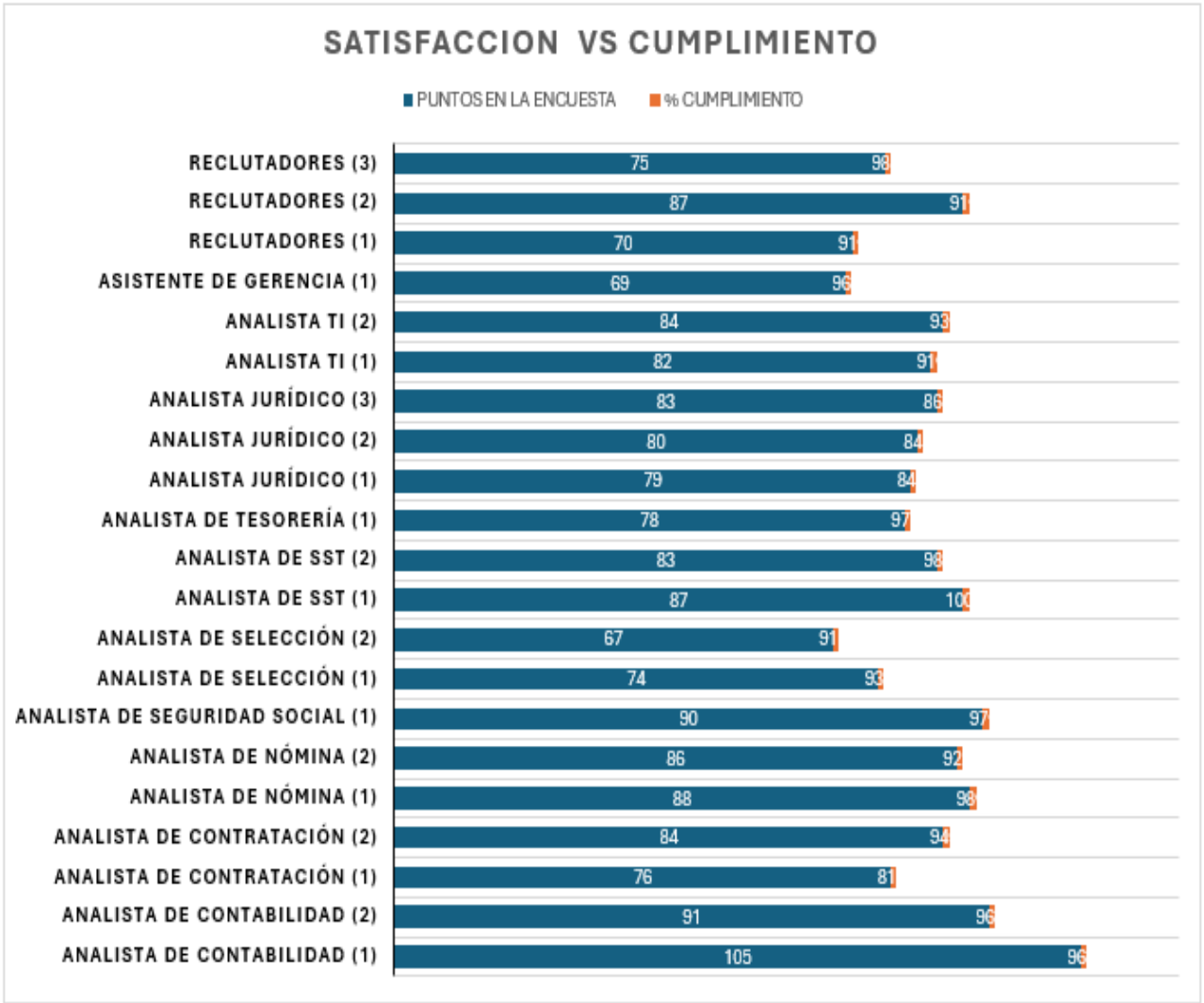
Analista de contabilidad (2)	91	Satisfecho
Analista de contratación (1)	76	Moderadamente satisfecho
Analista de contratación (2)	84	Moderadamente satisfecho
Analista de nómina (1)	88	Moderadamente satisfecho
Analista de nómina (2)	86	Moderadamente satisfecho
Analista de seguridad social (1)	90	Satisfecho
Analista de selección (1)	74	Ni satisfecho ni insatisfecho
Analista de selección (2)	67	Ni satisfecho ni insatisfecho
Analista de SST (1)	87	Moderadamente satisfecho
Analista de SST (2)	83	Moderadamente satisfecho
Analista de Tesorería (1)	78	Moderadamente satisfecho
Analista jurídico (1)	79	Moderadamente satisfecho
Analista jurídico (2)	80	Moderadamente satisfecho
Analista jurídico (3)	83	Moderadamente satisfecho
Analista TI (1)	82	Moderadamente satisfecho
Analista TI (2)	84	Moderadamente satisfecho
Asistente de gerencia (1)	69	Ni satisfecho ni insatisfecho
Reclutadores (1)	70	Ni satisfecho ni insatisfecho
Reclutadores (2)	87	Moderadamente satisfecho
Reclutadores (3)	75	Moderadamente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

Resultado 2.

Para dar respuesta al segundo objetivo el cual indicaba Comparar los indicadores individuales de productividad de los trabajadores de Multiempleos con los resultados de satisfacción laboral para identificar si están correlacionados con su desempeño se comparó dichos indicadores con las respuestas obtenidas luego de aplicar el instrumentó y se realizó la siguiente gráfica, en la cual se demuestra que no existe correlación entre el nivel de satisfacción y el nivel de cumplimiento dado que es mas alto el nivel de cumplimiento que el nivel de satisfacción.

Tabla 6 Satisfacción laboral vs cumplimiento



Fuente: Elaboración propia

Resultado 3.

Para dar cumplimiento al objetivo número tres en el cual se buscaba generar estrategias que permitan mejorar la satisfacción laboral en los empleados de Multiempleos S.A en la Regional Bogotá se crea una estrategia orientada a la incentivación del cumplimiento de las metas corporativas por cada uno de los trabajadores, permitiéndoles aspirar a una empresa de renombre la cual se ubique en cualquiera de los sectores económicos mas importantes del país

4.1 ASPECTOS ESPECÍFICOS

Mediante este trabajo investigativo denominado la satisfacción laboral, un elemento clave para la productividad y rendimiento organizacional en la empresa Multiempleos S.A en la regional Bogotá se logró identificar mediante una encuesta que el nivel de satisfacción laboral no tiene correlación con el nivel de cumplimiento de los trabajadores, pese a que el nivel de percepción de la satisfacción laboral en Multiempleos S.A en la regional Bogotá es moderadamente satisfecho los indicadores de cumplimiento de los trabajadores individuales son buenos y cumplen con lo requerido dentro de sus procesos

Para la información anteriormente descrita se hizo uso del instrumento denominado NTP 394 satisfacción laboral, escala general de satisfacción el cual se aplicó mediante una encuesta hecha por forms en la cual los encuestados autorizado el tratamiento de sus datos personales de manera confidencial y segura según lo indicado el artículo 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012.

Cabe resaltar que este trabajo investigativo contiene información confidencial tanto de la empresa como de sus trabajadores y que el uso de esta es netamente para procesos académicos

4.2 CONCLUSIONES

Conclusión 1.

Dada la alta rotación del personal que se ha venido presentado en la empresa Multiempleos S.A en la regional Bogotá se aplicó un instrumento que nos permitiera medir la percepción de la satisfacción laboral que tienen los trabajadores, para esto se tomó el periodo comprendido entre enero y abril 2024, por medio de la aplicación de la encuesta denominada NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción logramos obtener como resultado que el nivel de satisfacción más bajo por trabajador individual fue de 64 puntos de 105 posibles, dando un porcentaje de 64% de satisfacción laboral en cuanto a los 15 aspectos contenidos en la encuesta lo que es igual a que el trabajador no está (**ni satisfecho ni insatisfecho**), también logramos identificar que la ponderación más alta de manera individual fue de 90 puntos de 105 posibles dando un total de satisfacción laboral del 86% frente a los 15 aspectos contenidos en la encuesta aplicada lo que correspondería que el trabajador se encuentra (satisfecho) laboralmente . Por último se sacó la puntuación total de la encuesta de los 21 trabajadores el cual fue 1718 lo que sería igual a (**moderadamente satisfecho**).

Conclusión 2

Dando respuesta al segundo objetivo planteado donde buscamos comparar los indicadores de productividad de los trabajadores de Multiempleos con los resultados de

satisfacción laboral para identificar si están correlacionados con su desempeño, encontramos que no existe correlación dado que los porcentajes de cumplimiento sobrepasan el 90% a excepción del área jurídica donde los porcentajes de cumplimiento de los analistas oscilan entre 86% y 84%, seguido a esto encontramos que una única persona del área de selección tiene un porcentaje de cumplimiento de 81% a diferencia de sus compañeros que rondan el 91%. Hablando de la satisfacción laboral encontramos a un trabajador muy satisfecho, dos satisfechos, cuatro ni satisfecho ni insatisfecho y 14 moderadamente satisfecho (**ver tabla 6**)

Conclusión 3.

Se genera una estrategia orientada a la motivación del personal que actúe como incentivo al buen trabajo desarrollado por cada uno de ellos, esta estrategia no se basara en pagos por cumplimiento si no en una alternativa que le pueda permitir al trabajador aspirar de manera trasparente a una bacante que se pueda acomodar más a sus necesidades y aspiraciones, y que este cambio sea de la mano de la empresa en la cual presta sus servicios facilitando el proceso

4.3 RECOMENDACIONES

El área de bienestar deberá hacer presencia con actividades que permitan promover el bienestar integral de los empleados, fomentando la comunicación abierta y el reconocimiento al buen desempeño en estas actividades se deberá tener en cuenta la salud física, mental, emocional y social, permitiendo encontrar un equilibrio entre la vida laboral y personal lo cual es clave para una satisfacción laboral optima y contar con trabajadores más comprometidos y continuos. Así como lo afirmo Sebastián Hinojosa, María de la Rosa y Maura Santamaria en su investigación denominada Bienestar laboral y gestión del talento humano en pymes de Colombia: análisis bibliométrico

Mantener el pago de los indicadores por cumplimiento es una buena alternativas dado que se identificado que el salario no es el factor que influye directamente en la insatisfacción laboral de Multiempleos puesto no tuvo la menor calificación en los resultados de la encuesta realizada por medio del instrumento NTP 394 Satisfacción laboral escala general de la satisfacción. dado que el 23% indico estar satisfecho y el 9% muy satisfecho

Validar la posibilidad de poner en marcha la propuesta realizada como resultado del tercer objetivo dado que esta busca fortalecer los ítem con menor resultado que están afectando la insatisfacción laboral de los trabajadores de Multiempleos en la regional Bogotá

5 BIBLIOGRAFÍA

European Agency for Safety and Health at Work. (2019). Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2019): Overview Report: How European workplaces manage safety and healthhttps://osha.europa.eu/sites/default/files/esener-2019-overview-report.pdf

Gautier, R., Boeree, G. (2003). Abraham Maslow.teorias de la personalidad George Boeree.Abraham Maslow (ship.edu)

Zapata, E., García, M. (2023). Intervención en factores psicosociales: revisión crítica de la labor dentro del contexto organizacional colombiano, como parte fundamental del SG-SST. Monografía. Politécnico Gran Colombiano.https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6943/Monograf%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centro nacional de estadísticas de salud (S.F)https://www.cdc.gov/nchs/nhis/nhis_products.htm

Consejo colombiano de Seguridad. Crecen los accidentes de trabajo en el primer semestre de 2023: se presentaron 274.381 casos, un promedio de 1524 eventos diarios. Se califican, en promedio, 31 enfermedades laborales al día.https://ccs.org.co/portfolio/crecen-los-accidentes-de-trabajo-en-el-primer-semestre-de-2023/

Durham, H. & Smith, M. (1996) El Gerente eficaz. Buenos Aires. Editorial Sudamericana

Doglas Mcgregor. (2005). El lado humano de la empresa. Academianhttps://www.academia.edu/16439213/Organizaciones_Cap%C3%ADtulo_6_El_lado_humano_de_las_organizaciones

Departamento Nacional de Estadística. (2024). Mercado laboral según sexo.DANE.https://www.dane.gov.co/index.php

Delgado, M. (2023 13 de julio). Síntomas del estrés laboral, una condición preocupante y creciente según la OMS. El Tiempo https://www.eltiempo.com/salud/sintomas-del-estres-laboral-una-condicion-preocupante-y-creciente-segun-la-oms-786080

E-cordina.(2023 17 de noviembre). Costes de los riesgos psicosociales.https://www.e-coordina.es/costes-riesgos-psicosociales/

Redacción Economía. (2014 25 de noviembre). Acoso sexual en el trabajo es muy común, revela encuesta de Mintrabajo. El Espectadorhttps://www.elespectador.com/economia/acoso-sexual-en-el-trabajo-es-muy-comun-revela-encuesta-de-mintrabajo-article-529543/

Revista Semana. (2023 abril 27). Solo uno de cada cuatro colombianos con estrés laboral consulta al médico.https://www.semana.com/salud/articulo/solo-uno-de-cada-cuatro-colombianos-con-estres-laboral-consulta-al-medico/202308/

Función pública. (s.f). El estrés laboral.https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de,capacidad%20para%20afrontar%20la%20situaci%C3%B3n%22

Función pública. (s.f). Resultados encuesta acoso sexual en el ambiente laboral.https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/resultados-encuesta-acoso-sexual-en-el-ambiente-laboral/28585938

Función pública. (s.f). Ley 1090 del 2006.https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205

Función pública. (s.f) congreso de Colombia. Ley 57 de 1915https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12998

Función pública. (s.f) congreso de Colombia. Congreso de Colombia. Ley 6 de 1945https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1167

Función pública. (s.f). Congreso de la república. 1950. Código sustantivo del trabajo https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1167

Función pública. (s.f). Congreso de la república. Ley 1010 de 2006 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843

Fundación más humano. (s.f). Informe Europeo sobre empresas humanas y saludableshttps://www.mashumano.org/blog-empresa-mashumano/473-informe-europeo-sobre-empresas-humanas-y-saludables.html

Foguet-Boreu, Q., & Ayerbe García-Morzon, L. (2021). Estrés psicosocial, hipertensión arterial y riesgo cardiovascular. Hipertensión y Riesgo Vascular, 38(2), 83–90. https://www.elsevier.es/es-revista-hipertension-riesgo-vascular-67-articulo-estres-psicosocial-hipertension-arterial-riesgo-S1889183720300866

Gallup. (s.f). Estado del lugar de trabajo mundial. Workplace https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx#ite-506891

(Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W., 1999, p. 136). Motivación de los empleados. (págs124-159) Comportamiento organizacional https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24927w/CO-Hellriegel.pdf

kinicki angelo (1997) comportamiento de las organizaciones Mc Graw Hill, España.Herzberg, F. (1966). Work and the Nature of Man https://www.google.com.co/books/edition/Dirigir/mjk0NxvF2_EC?hl=es&gbpv=1&dq=Teor%C3%ADa+bifactorial+de+Herzberg&pg=PA106&printsec=frontcover

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Violencia en el trabajo.https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/violencia-en-el-trabajo

Infobae. (2018). Más del 80 % de los trabajadores chinos sufre estrés laboral.https://www.infobae.com/america/mundo/2018/11/02/mas-del-80-de-los-trabajadores-chinos-sufre-estres-laboral/#:~:text=M%C3%A1s%20del%2080%20%25%20de%20los%20empleados%20chinos%20sufre%20estr%C3%A9s%20f%C3%ADsico,por%20el%20diario%20China%20Daily.

Infobae. Juan. E. (2023). Alertan que dos de cada diez empleados en Colombia se sienten desmotivados en los trabajos. Change Americas.https://www.infobae.com/colombia/2023/02/19/alertan-que-dos-de-cada-diez-empleados-en-colombia-se-sienten-desmotivados-en-los-trabajos/#:~:text=En%20Colombia%2C%20aproximadamente%2C%20dos%20de,de%20300%20empresas%20del%20pa%C3%ADs.

Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo. (2022). Encuesta europea de condiciones de trabajo2021https://www.insst.es/documents/94886/5326464/Encuesta+Europea+de+Condiciones+de+Trabajo+2021+Datos+Espa%C3%B1a+%2818-11-2023%29.pdf/e6f46279-de3a-4fbf-1680-ddf93d08d07c?t=1701179937645

Inteligencia artificial colombiana. (2023). Empleados jóvenes lideran los niveles de rotación en empresas colombianas, revela informe de ACRIP.https://ia-colombia.co/empleados-jovenes-lideran-los-niveles-de-rotacion-en-empresas-colombianas-revela-informe-de-

acrip/#:~:text=En%20cuanto%20a%20la%20rotaci%C3%B3n,del%2014%2C40%20por%20ciento

Johanna García Peña.(2016) Significados de la satisfacción laboral en empleados temporales de Zarzal, Valle.https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/1e9151de-22d2-41ae-bd131d17dd8a0e4f/content#:~:text=Estos%20autores%20teniendo%20en%20cuenta,que%20se%20realiza%20y%20caracter%C3%ADsticas

José. F. José. G. Luis. G. (2021) mapa de riesgos laborales psicosociales en la Comunidad de Madrid. RIPS: Revista De Investigaciones Políticas Y Sociológicas, 20(2)https://doi.org/10.15304/rips.20.2.6981

La República. (2022). Con más de 57% Colombia supera la media de estrés laboral en toda Latinoamérica. https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/con-mas-de-57-colombia-supera-la-media-de-estres-laboral-en-toda-latinoamerica-3381914

Locke, E. A. (1969). Que es la satisfacción en el trabajo pg 12https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/1e9151de-22d2-41ae-bd131d17dd8a0e4f/content#:~:text=Estos%20autores%20teniendo%20en%20cuenta,que%20se%20realiza%20y%20caracter%C3%ADsticas

La república. (2024 13 de junio).con mas del 57%Colombia supera la media del estrés laboral en toda Latinoamérica. https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/con-mas-de-57-colombia-supera-la-media-de-estres-laboral-en-toda-latinoamerica-3381914#:~:text=Salud-,Con%20m%C3%A1s%20de%2057%25%20Colombia%20supera%20la%20media,estr%C3%A9s%20laboral%20en%20toda%20Latinoam%C3%A9rica&text=Tres%20de%20cada%20cinco%20empleados,la%20sensaci%C3%B3n%20de%20estr%C3%A9s%20laboral.

Mas Colombia. (2023). Talent Trends 2023https://mascolombia.com/el-70-de-los-trabajadores-en-colombia-considera-cambiar-de-trabajo-y-esta-buscando-activamente/

Merino Mirko. Díaz Alfredo. El estudio del nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de Lambayeque. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2710495.pdf

Ministerio de trabajo. (2014). Decreto del sistema de gestión de seguridad y salud. Art.3https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152-a5d7-fd1d-7354558d661e#:~:text=La%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20(SST)%20es%20la,la%20salud%20de%20los%20trabajadores.

Ministerio del trabajo. (2019). resolución 2404 del 2019.https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion

+2404+de+2019-
+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf

Ministerio del trabajo. (2014). Decreto 1477 de 2014https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500

Maria Martinez. teoria de la jerarquia de necesidades de Abraham Maslow.https://www.academia.edu/13292571/teoria_de_la_jerarquia_de_necesidades_de_abraham_maslow

Ministerio de trabajo. (2015) decreto 1072 sector trabajo.https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=7 173

Ministerio de trabajo. (2012).Guía técnica Colombiana para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional GTC 45.https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178

Organización mundial de la salud. (1946). Constitución de la Organización Mundial de la Salud.https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB.

Nación. (2018). El 22% de los colombianos, insatisfechos con su empleo.https://www.elnuevosiglo.com.co/nacion/el-22-de-los-colombianos-insatisfechos-con-su-empleo

Organización internacional laboral. (2021. Protegiendo a los trabajadores: seguridad Ocupacional y salud en respuesta a la pandemia de COVID-19https://www.ilo.org/publications/protecting-workers-occupational-safety-and-health-response-covid-19

Omaira M. Yira G. Factores de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud de los profesionales de la salud en Colombia publicado por fundación universitaria del área Andina.https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4201/1.%20TRABAJO%20FINAL%20PROYECTO%20DE%20GRADO%20%2818.08.2021%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Órgano oficial de comunicación del colegio médico colombiano. (2024). Encuesta Nacional de Síndrome de Burnout (Agotamiento profesional) de los médicos en Colombiahttps://epicrisis.org/2024/04/18/encuesta-nacional-de-sindrome-de-burnout-agotamiento-profesional-de-los-medicos-en-colombia/

Revistas Universidad Libre. Revista Colombiana de Salud Ocupacional. (2019). Samuel. V. Mauricio. F. Síndrome de Burnout, de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico.https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2019.5962

La República. (2022). Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global. Mercer Marsh. Health On Demandhttps://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-personas-que-sufren-estres-laboral-a-nivel-global-3462464

Randastad.(2018). Randstad workmonitor 2018.https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/randstad-workmonitor-q3-2018/

Redalyc. (2021). Sandra.S. Yuri. G Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. Universidad Santo Tomáshttps://www.redalyc.org/journal/5155/515570056015/515570056015.pdf

Revista Forbes. (2022). Solo el 32% de los colombianos es completamente feliz en su trabajohttps://forbes.co/2022/12/05/capital-humano/solo-el-32-de-los-colombianos-es-completamente-feliz-en-su-trabajo

Revista Forbes. (2022). Camila.B. ¿Por qué a las empresas se les hace tan difícil retener el talento? ACRIP. Ministerio del trabajohttps://forbes.co/2022/07/13/capital-humano/por-que-a-las-empresas-se-les-hace-tan-dificil-retener-el-talento

Semana. (2023). ¿Qué tan motivados se sienten los colombianos en sus trabajos actualmente?https://www.semana.com/finanzas/trabajo-y-educacion/articulo/que-tan-desmotivados-se-sienten-los-colombianos-en-sus-trabajos-actualmente/202310/

(Salazar y Salazar 2006, p. 18). Salazar Davila, E. M., & Salazar Davila, Y. A. (2016). Propuesta de mejora del nivel motivacional basado en la teoría ERC para la cadena de Casinos Rico Mac Pato ubicados en el norte del Perú.https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1722/1/TL_SalazarDavilaEdita_SalazarDavilaYulisa.pdf

Seema Wadhawan.(2019). Impacto de las disposiciones laborales flexibles en la satisfacción de los empleados en el sector TI. Escuela internacional de gestión jagannath,https://www.researchgate.net/publication/334645124_IMPACT_OF_FLEXIBLE_WORKING_ARRANGEMENTS_ON_EMPLOYEE_SATISFACTION_IN_IT_SECTOR

sistema único de información normativa. Decreto 3170 de 1964https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30041457

Hinojosa, E. De la Rosa M. Santamaria, M. Bienestar Laboral y Gestion del talento humano en pymes de Colombia análisis biométrico. (2023).https://litoral.edu.co/portal/wp-content/uploads/2024/04/4-BIENESTAR-LABORAL-Y-GESTION-DEL-TALENTO-HUMANO-EN-PYMES-DE-COLOMBIA-ANALISIS-BIBLIOMETRICO.pdf

Team Insights . (2021). https://teaminsights.io/es/blog/noticias/tus-empleados-estan-desmotivados-estas-pueden-ser-las-causas/#:~:text=Los%20v%C3%ADnculos%20sociales%20y%20el,empleados%20se%20pueden%20sentir%20desmotivados.

The Adecco Group (2022).Global Workforce of the future. https://www.adeccoinstitute.es/wp-content/uploads/2022/10/TAG-HQ-whitepaper-09-2022-Reset-Normal-ES-2_compressed.pdf

Team Insights . (2021 3 de julio). ¿Tus empleados están desmotivados? Estas pueden ser las causas https://teaminsights.io/es/blog/noticias/tus-empleados-estan-desmotivados-estas-pueden-ser-las-causas/#:~:text=Los%20v%C3%ADnculos%20sociales%20y%20el,empleados%20se%20pueden%20sentir%20desmotivados.

.

Tania Choez. (2015). los riesgos psicosociales y su impacto en la rotación del personal de la empresa Esacero s.a. (pg 81). Trabajo de grado. Universidad internacional SEK.https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1320/1/Los%20riesgos%20psicosociales%20y%20su%20impacto%20en%20la%20rotaci%c3%b3n%20del%20personal%20de%20la%20empresa%20ESACERO%20S.A..pdf

Villarreal l (2022). Estudio de la Relación de la Satisfacción Laboral en la Productividad de la Empresa Gervimotos S.A.S Ubicada en el Municipio del Socorro. https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/23798/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vallejo, L. (2016). Gestión del talento humano. pg17.https://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf

6 ANEXO A…

Anexo1. Instrumento de validación NTP 394 Satisfacción laboral, escala general de la satisfacción.

Anexo 2. Consolidado de respuestas de la encuesta aplicada

Anexo 3. Estrategia de intervención que permite mejorar el nivel de satisfacción laboral del personal de Multiempleos S.A en la regional Bogotá “Personas que hacen la diferencia “