



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

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

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
PERCEPCION CON RELACIÓN A LOS PLANES DE CARRERA Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL POR PARTE DE ASESORES COMERCIALES DE LA FÁBRICA DIVIPACK  
S.A.S UBICADA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

PRESENTA:

AURA ISABEL GONZÁLEZ CÓDIGO 1811027636  
ELIHAN YESED HERRERA SÁNCHEZ CÓDIGO 100212249  
LINA MARCELA BERMÚDEZ GÓMEZ CÓDIGO 1521022640  
MARIA XIMENA RONDÓN CÓDIGO 1721020930  
WILMER FERNEY MAYORCA CÓDIGO 100083978

SUPERVISOR:

HEIDI JACQUELINE URREGO VALENCIA. MGS.

BOGOTÁ, JUNIO 2022

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	2
Capítulo 1. Introducción.....	3
Descripción del contexto general del tema.....	3
Planteamiento del problema.....	4
Pregunta de investigación.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación.....	5
Capítulo 2. Marco de referencia.....	6
Marco conceptual.....	6
Marco teórico.....	8
Marco Empírico.....	8
Capítulo 3. Metodología.....	11
Tipo y diseño de investigación.....	11
Participantes.....	11
Instrumentos de recolección de datos.....	12
Estrategia del análisis de datos.....	12
Consideraciones éticas.....	12
Capítulo 4. Resultados.....	13
Discusión.....	18
Conclusiones.....	19
Limitaciones.....	20
Recomendaciones.....	20
Referencias bibliográficas.....	22
Anexos.....	26
Anexo 1.....	26
Consentimiento informado.....	26
Anexo 2.....	28
Entrevista semiestructurada.....	28
Anexo 3.....	30
Producto Multimedia.....	30

**Lista de tablas**

Tabla 1. Datos sociodemográficos.....	14
Tabla 2. Análisis de los datos por categorías.....	14
Tabla 3. Factores que influyen en la satisfacción laboral.....	15
Tabla 4. Desarrollo profesional.....	16
Tabla 5. Incentivos empresariales.....	17
Tabla 6. Ausentismo y renuncia de los trabajadores.....	17

### **Resumen.**

**Introducción.** La satisfacción laboral y los planes de carrera hacen parte del compendio de elementos que dan fundamento al clima organizacional, los planes de carrera hacen parte de una estrategia que busca la retención del capital intelectual al interior de las organizaciones, la cual permite la identificación de competencias e incentiva el desarrollo personal de los trabajadores, lo que se traduce finalmente en satisfacción laboral.

**Objetivo.** Identificar cuál es la percepción con relación a la satisfacción laboral y los planes de carrera por parte de los agentes comerciales de la empresa DIVIPACK S.A.S. ubicada en la ciudad de Bogotá. **Metodología.** El trabajo es llevado a cabo desde un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico, el cual cuenta con una muestra poblacional de 10 asesores comerciales entre los 25 a los 38 años, de la empresa DIVIPACK S.A.S. de la ciudad de Bogotá, a los cuales se les aplicará una entrevista semiestructurada. **Resultados.** Se evidencia que las capacitaciones como parte esencial de la satisfacción laboral solo se haya dirigida a una sola temática. **Conclusiones.** En cuanto a los beneficios que conlleva implementar los planes de carrera, se pudo observar, que estos no se hallan establecidos de manera visible y fuerte dentro de la empresa, sin embargo, si están presentes., se resalta el compromiso por parte de la empresa ante las constantes capacitaciones que tienen como finalidad brindar a los asesores las herramientas necesarias para atraer nuevos clientes y fidelizar los que se tienen.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, planes de carrera dentro de la empresa, calidad de vida laboral.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

El aparte desarrollado a continuación permite llevar a cabo la presentación y descripción de la problemática abordada, posteriormente se realiza la exposición de manera breve del planteamiento del problema, así como de la pregunta de investigación y los objetivos encargados de enmarcar el desarrollo del presente estudio académico, finalmente es establecida la justificación la cual se encarga de especificar la importancia que tiene realizar este trabajo de investigación.

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

En la actualidad el contexto empresarial ha logrado comprender cómo aspectos relacionados con el clima organizacional son fundamentales para garantizar la retención del talento humano dentro de las organizaciones, dado que la percepción positiva o negativa adoptada por los colaboradores influirá de manera directa en su permanencia, compromiso y productividad al interior de las empresas, por lo tanto, trabajar sobre estos aspectos permitirá un impacto positivo no solo en el comportamiento organizacional, sino que a su vez la productividad empresarial tendrá un mejor registro (Manosalvas et al., 2015).

Bajo este contexto, la satisfacción laboral y los planes de carrera hacen parte del compendio de elementos que dan fundamento al clima organizacional, la primera se halla relacionada directamente con aspectos intrínsecos y extrínsecos propios de cada colaborador (Pujol-Cols y Dabos, 2018), en cuanto a los planes de carrera dentro de la empresa, Ramírez y Sánchez (2014) aseveran que es una estrategia que busca la retención del capital intelectual al interior de las organizaciones, la cual permite la identificación de competencias e incentiva el desarrollo personal de los trabajadores, lo que se traduce finalmente en satisfacción laboral.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, *s.f.*), señaló por medio de un informe que la fuerza laboral en las Américas equivale al 50% (460 millones) de la población total de este territorio requerida en los diferentes sectores económicos, convirtiéndola en su mayor fuente de producción y progreso, razón por la cual, advierte

acerca de la importancia de mejorar y garantizar las condiciones de trabajo, haciéndolas más satisfactorias, saludables y seguras.

Un estudio adelantado en 34 países por la compañía en servicios de recursos humanos Randstad (2022) señala que en Argentina el 34.5% de los trabajadores se encuentran en la búsqueda de un mejor empleo, el 32.4% indica que, a pesar de no estar en la búsqueda activa de una mejor oportunidad laboral, si se encontrarían abiertos a una mejor propuesta laboral y finalmente el 22.1% de los colaboradores cambió de trabajo.

De otro lado, un informe realizado por el Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario (LaboUR, 2018), señaló que el 22% de los trabajadores en Colombia se muestran insatisfechos con su trabajo, siendo Cartagena la ciudad que evidencia los mayores niveles de satisfacción laboral, contrariamente a lo que se registra en las ciudades de Pasto y Cúcuta las cuales muestran niveles de insatisfacción entre un 75.8% y 70% respectivamente.

### **Planteamiento del problema**

La satisfacción laboral ha sido tema de debate y análisis por parte de diferentes autores quienes señalan dentro de los aspectos más preponderantes con relación a esta temática, la poca oportunidad de carrera al interior de las empresas, la baja remuneración salarial, los extensos horarios de trabajo, la ausencia de incentivos y la brecha salarial por género (Alfaro y Hernández, 2022; Cerquera-Losada et al., 2020; CONSGOM, 2015; Cruz, 2018).

La empresa DIVIPAK S.A.S. ubicada en la ciudad de Bogotá, cuenta con una trayectoria de más de veinte años en el mercado y su campo de acción se encuentra dirigido hacia la fabricación de empaques y embalajes para diferentes productos de empresas reconocidas. Con una sede en Medellín y otra en Bogotá, es categorizada como una empresa mediana en donde la totalidad de empleados es de un poco más de ochenta, distribuidos entre las dos sedes (para esta investigación solamente se abordará la sede de Bogotá). Al ser una empresa con una amplia trayectoria dentro del mercado, su stock de clientes es considerable, por lo que el área comercial de la empresa tiene a su cargo la tarea tomar las órdenes de compra, fidelizar al cliente según estrategias de la empresa e identificar nuevos prospectos de posibles clientes.

A la vista de la labor que es desempeñada por esta área en específico y teniendo en cuenta su importancia dentro del eslabón organizacional, se ha identificado un aumento con relación a la rotación y ausencia laboral de los asesores comerciales de la empresa, situación que ciertamente afecta su funcionamiento, ya que reduce y atrasa los objetivos y metas establecidas; cabe anotar que la empresa cuenta con algunos incentivos propuestos con el fin de favorecer la satisfacción laboral y lograr retener a su equipo de trabajo. Poder identificar la causa de estas ausencias indudablemente permitirá que sean llevados a cabo reajustes que favorezcan tanto al colaborador como a la productividad empresarial. De esta manera, la pregunta de investigación que enmarca este trabajo se presenta a continuación.

#### **Pregunta de investigación.**

¿Cuál es la percepción con relación a la satisfacción laboral y los planes de carrera por parte de los asesores comerciales de la empresa DIVIPACK S.A.S. ubicada en la ciudad de Bogotá?

#### **Objetivo general.**

Identificar cuál es la percepción con relación a la satisfacción laboral y los planes de carrera por parte de los asesores comerciales de la empresa DIVIPACK S.A.S. ubicada en la ciudad de Bogotá.

#### **Objetivos específicos.**

- Describir cuáles son las ventajas de contar con una satisfacción laboral favorable al interior de las organizaciones.
- Realizar un mapeo bibliográfico acerca de los beneficios que conlleva la implementación de los planes de carrera al interior de las organizaciones.
- Sondear a través de un instrumento de medición la percepción de los agentes comerciales frente a la satisfacción laboral y los planes de carrera al interior de la empresa.

#### **Justificación**

Tomando en cuenta que el talento humano al interior de las empresas es una de las inversiones que más significación tiene, se hace imperativo llevar a cabo estudios que permitan ser referentes académicos y que a su vez contribuyan a las empresas y al área de

recursos humanos a conocer de primera mano cuáles son las variables que pueden llegar a influir en el desempeño del cargo de sus colaboradores, permitiendo de esta manera que sean realizados planes de acción que beneficien y promuevan un mejor ambiente laboral, brindando a los trabajadores satisfacción, motivación y un mejor desempeño laboral e impulsando de esta manera el cumplimiento de los objetivos y planes corporativos (Arboleda y Cardona, 2018).

Por lo tanto, la presente investigación académica es relevante, pues permitirá a la empresa abordada contar con datos actualizados con relación a la percepción que tienen sus colaboradores con relación a los planes de carrera al interior de la empresa y la satisfacción laboral, beneficiando de esta manera a ambos actores, ya que los datos obtenidos al finalizar la investigación podrán ser tenidos en cuenta para los planes de mejora dados en la empresa.

## **Capítulo 2.**

### **Marco de referencia.**

Este apartado contiene la literatura relevante en la que se expresan las posturas teóricas respecto al problema planteado en el apartado anterior. En coherencia con lo anterior, se exponen las variables que se pretenden abordar en el marco del proyecto de investigación, dando cuenta de su relación y relevancia en el contexto o ámbito en el que se desarrolla la investigación.

#### **Marco conceptual.**

##### **Cultura Organizacional**

A pesar de las diferentes variaciones teóricas existentes con relación al significado de este concepto, de manera general, la cultura organizacional es un concepto que se haya enmarcado por el conjunto de normas, costumbres, creencias y valores dados al interior de las empresas, los cuáles terminan por definir la forma en que piensan y actúan los miembros de dicha organización, cabe aclarar que estos fundamentos no son palpables y solo pueden ser evidenciados a través de aspectos como el clima organizacional aunado al bienestar de los trabajadores y el fortalecimiento organizacional (Rivera et al. 2018).

### **Satisfacción Laboral**

Es señalada como el grado de complacencia presentada por el colaborador frente a su trabajo, dentro de este proceso se ven involucradas respuestas afectivas y emocionales que conllevan a que se haga un juicio negativo o positivo por parte del trabajador con relación a la labor desempeñada en la organización (Thompson & Phua, 2012). La satisfacción laboral también ha sido relacionada con la personalidad del trabajador y su disposición hacia la labor desempeñada, lo que lleva a determinar la actitud de este al trabajo y por ende a su satisfacción laboral (Funder et al., 2012)

### **Planes de carrera o desarrollo de talentos**

Los planes de carrera al interior de las empresas son conocidos como las posibilidades con las que cuentan los colaboradores para lograr ascender dentro de la misma organización, cabe señalar que son diseñados partiendo de aspectos propios del colaborador como los conocimientos que posee, la experiencia adquirida, sus capacidades y las necesidades organizacionales (Rueda-Barrios et al, 2018), la implementación de este mecanismo en las empresas, fomenta la motivación del recurso humano, así como el compromiso frente a los objetivos establecidos por la organización, pues llegan a considerar que la permanencia en la empresa permite se den procesos de crecimiento profesional y personal (Rodríguez et al., 2015a).

### **Calidad de vida laboral**

El concepto referente a la calidad de vida laboral posee una relevancia importante dentro de las organizaciones, tan es así, que generalmente es evaluada como parte de las prácticas saludables y responsables de las empresas, pues esta variable influye de manera considerable en el éxito de esta (Cruz, 2018). Siendo así, este término se encuentra relacionado con el ambiente en el lugar de trabajo, aunado a la seguridad e higiene percibida por los talentos y brindada por las empresas, las cuales deben esforzarse por brindar condiciones de trabajo seguras, oportunidades de desarrollo personal y profesional, programas de promoción y una remuneración económica acorde a la labor y esfuerzo desempeñado por el trabajador, entre otras (Chiavenato, 2017).

## **Marco teórico.**

### **Teoría Bifactorial de Herzberg**

También conocida como la Teoría Dual, esta fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg y se conoció gracias a la publicación de sus investigaciones y las de sus colaboradores en el informe *Motivation al Work* en 1959 (Manso, 2002). Esta teoría aborda el tema de los factores de higiene y motivación al interior de las empresas. Los factores de higiene se hallan vinculados al contexto que rodea a los colaboradores en sus lugares de trabajo, es decir, son factores extrínsecos (el colaborador no tiene el control sobre estos) como la supervisión, las relaciones humanas, el ambiente físico del trabajo, la remuneración económica, las políticas y las prácticas organizacionales, entre otras (Madero, 2019), para Herzberg, la presencia de estos factores no son causantes de motivación, pero su ausencia o disminución, si pueden disminuir la motivación de los colaboradores. Con relación a los factores de motivación, estos son dados de manera intrínseca y están relacionados con la labor desempeñada en sí, su ausencia no es causante de insatisfacción pero, ante su perceptibilidad puede favorecer el incremento de la motivación en los colaboradores, un ejemplo de ello es el reconocimiento al desempeño alcanzado en sus actividades laborales (Feedback), la entrega de una mayor responsabilidad en el trabajo, la realización personal y el gusto por llevar a cabo su actividad laboral y la promoción o ascensos, pues es a través de estos que se da reconocimiento a labor desempeñada por el colaborador (Alvarado-Borrego et al., 2018). De esta manera, se puede observar que existe una relación entre el rendimiento laboral y la satisfacción, en donde a medida que aumenta la satisfacción del talento, aumenta el rendimiento laboral al interior de las organizaciones y de igual modo, a medida que aumenta la productividad laboral, aumenta la motivación en el colaborador.

### **Marco Empírico.**

El marco empírico presentado a continuación se lleva a cabo con una ventana de observación no mayor a los diez años desde su publicación y es una síntesis de la recopilación de estudios e investigaciones llevadas a cabo por otros autores que se acogen a la temática trabajada en el proyecto de investigación, permitiendo con esto no solo

ampliar los conocimientos del fenómeno, sino que además lo delimita de una mejor manera.

### **Estudios a nivel internacional**

El estudio de enfoque mixto, llevado a cabo por Chinchay-Tisoc et al. (2022), tuvo por objetivo, plantear un diagnóstico y explicar los factores que influyen en la satisfacción laboral de 30 colaboradores del área administrativa en una empresa importadora en Perú. Para este fin fue implementado el cuestionario de Sonia Palma el cual aborda categorías como las relaciones sociales, el desarrollo personal, la relación con los superiores, las políticas organizacionales entre otros; su aplicación permitió observar que la confraternización al interior de la empresa no es la más idónea, pues los colaboradores consideran que no es necesario mantener una comunicación continua y cercana con los demás compañeros para llevar a cabo sus actividades laborales, además de ello, se evidencia el inconformismo por la remuneración económica, la cual está por debajo de lo que ofrece las demás empresas, finalmente no existe un reconocimiento al mérito por la labor desempeñada, factores que repercuten en la satisfacción laboral del recurso humano de la empresa.

De otra parte, la investigación cuantitativa adelantada por Govea y Zúñiga (2020), determina la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de cuarenta trabajadores de una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Los datos para esta investigación fueron recolectados a través del cuestionario Work Environment (WES) encargado de analizar el clima organizacional, en cuanto a la satisfacción laboral, esta contó con la implementación de la Escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall que mide la satisfacción intrínseca y extrínseca. La implementación de estas herramientas permitió concluir que existe una correlación importante entre la calidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de acuerdo a las necesidades y/o personalidad de los trabajadores; situación que se evidencia en el trato existente y agradable entre los colaboradores y directivas de la empresa, dando con ello una comunicación fluida y asertiva entre las partes; además de ello, los trabajadores confirman su beneplácito con relación a la retribución económica percibida así como a

los demás incentivos monetarios y no monetarios, dando como resultado una alta productividad empresarial.

### **Estudios a nivel nacional**

Moreno et al. (2018) analizó la satisfacción de los empleados de diecinueve empresas Pyme del sector textil-confección en la ciudad de Barranquilla-Colombia, el estudio de enfoque cuantitativo implementó como herramienta de medición un cuestionario con escalas ordinales tipo Likert, los cuales se encargaron de identificar cuáles son los factores requeridos en las empresas para lograr alcanzar la satisfacción laboral en los trabajadores. Los resultados arrojados por el instrumento de medición permitieron observar que no solo los estímulos económicos son los que motivan al recurso humano de la empresa, por el contrario, los colaboradores señalan que contar con beneficios como los otorgados a través del salario emocional, tener el reconocimiento por parte de los directivos y supervisores frente a la labor desempeñada, disponer de unas condiciones óptimas para desarrollar su trabajo, mantener una buena relación social con compañeros de trabajo y jefes inmediatos son aspectos fundamentales para que sea perceptible la satisfacción laboral en las empresas.

Ahora bien, Agudelo-Orrego (2019), determinó cómo son llevados a cabo los procesos formativos del recurso humano en veinticinco empresas del valle del Cauca – Colombia, dedicadas a los servicios industriales y de servicios. La investigación de tipo cuantitativo, se asistió de una encuesta con preguntas de opción múltiple y dicotómicas que permitieron abordar aspectos relacionados con los lineamientos estratégicos de la organización, el área de gestión humana y los procesos realizados por esta especialmente la formación del talento humano, según las necesidades de la empresa, posterior a ser aplicada, los resultados arrojados permitieron concluir que el proceso de formación del recurso humano tiene una correlación positiva con el enfoque de la organización, esto con el fin de que no solo sean optimizados los procesos operacionales llevados a cabo al interior de esta, sino que sus colaboradores se encuentren identificados y generen valor de crecimiento y desarrollo profesional por medio de estos procesos formativos, aportando con ello al robustecimiento de la estrategia organizacional.

De otra parte, Rodríguez et al. (2015b), decidieron, a través de un estudio mixto, conocer las características de las prácticas de gestión humana en diferentes sectores económicos de la ciudad, para ello abordaron 122 empresas del sector de servicios de la ciudad de Tunja – Colombia. La recolección de los datos se dio por medio de una encuesta realizada a las 122 empresas, así como 26 entrevistas aplicadas a los encargados del área de recursos humanos y 35 entrevistas a colaboradores del mismo sector. Los resultados permitieron observar que las empresas pequeñas no poseen planes de carrera establecidos dado su tamaño operacional, pues los propietarios de estas refieren que no consideran relevante implementar estos mecanismos dado su tamaño, además de ello no cuentan con departamento de recursos humanos. Los investigadores del estudio señalan que los planes de carrera y las capacitaciones, son mecanismos que favorecen la fidelización del trabajador, por lo que no hacer uso de estas herramientas, reducen la motivación y satisfacción laboral en el grupo de colaboradores, aumentando con esto la deserción laboral, el incremento en la rotación del personal y ciertamente, procesos de producción deficientes.

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

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

En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo el cual se concentra en comprender el fenómeno o la problemática desde la perspectiva propia de los agentes involucrados en un contexto natural, es decir, examina la manera subjetiva en que los sujetos perciben y experimentan las realidades de un contexto (Del Castillo y Olivares, 2014). El diseño es fenomenológico porque se pretende comprender las experiencias y percepciones de los individuos sobre la temática abordada, a fin de lograr identificar aspectos característicos comunes en la población a abordar (Hernández et al., 2014a).

##### **Participantes.**

El universo poblacional que hace parte de la investigación académica son los trabajadores de la empresa DIVIPACK S.A.S de la ciudad de Bogotá, la muestra poblacional requerida para este tipo de estudio, es de diez asesores comerciales de sexo masculino y femenino, con edades entre los 25 a los 38 años, pertenecientes a un estrato

socioeconómico nivel 3, cabe anotar que el tamaño de la muestra es el mínimo sugerido por Hernández et al. (2014b) y se dio a partir de un muestreo dirigido, tomando en cuenta las características requeridas para el estudio planteado. Dentro de los criterios de inclusión, fueron tenidos en cuenta únicamente colaboradores que hicieran parte del área de asesor comercial, pertenecieran a la plantilla laboral de la empresa y estén de acuerdo con hacer parte de la investigación; los criterios de exclusión estuvieron delimitados por pertenecer a un área de trabajo diferente a ser asesor comercial y no contar con el consentimiento firmado.

#### **Instrumentos de recolección de datos.**

La recolección de los datos inicia con la firma del consentimiento informado por cada uno de los participantes del estudio, el cual es brindado por el grupo de estudiantes que se encuentran desarrollando la presente investigación y en él son especificados sus fines académicos (Ver Anexo 1). Con relación al instrumento implementado en la recolección de los datos, este se llevará a cabo a través de una entrevista semiestructurada, compuesta por 10 preguntas, las cuales no buscan obtener una representación estadística de los datos, sino que se caracteriza por tener una guía de interrogantes flexibles centrados en el sujeto (Ríos, 2019).

#### **Estrategia del análisis de datos.**

La estrategia del análisis de los datos se lleva a cabo desde la estructuración de las preguntas realizadas en el instrumento de medición, en un sistema de categorías que permitan dar respuesta a la pregunta de investigación y por ende a los objetivos establecidos en el presente trabajo, posteriormente se realizará la discusión de estos comparándolos con los resultados hallados en estudios anteriores expuestos en el marco empírico de este trabajo, además de ello y por último se hace la implementación de una matriz construida con 15 artículos de revistas indexadas organizada de tal modo que facilite la interpretación y comparación de la información allí recabada.

#### **Consideraciones éticas.**

El trabajo académico presentado se ciñe a lo establecido en la Ley 1090 de 2006, encargada de reglamentar el ejercicio de la psicología en el país, así como a la resolución 8430 de 1993, capítulo 1 con respecto a los aspectos éticos de la investigación en seres

humanos, en el que dentro de algunas de sus disposiciones, se estipula el uso del consentimiento informado por escrito del sujeto de investigación o de su representante legal en caso de ser menor de edad o presentar algún impedimento de salud.

#### **Capítulo 4.**

#### **Resultados.**

Los resultados presentados a continuación permiten observar la percepción de los trabajadores con relación a la satisfacción laboral y los planes de carrera al interior de la empresa abordada. El instrumento de medición implementado en la recolección de los datos abordó a diez asesores comerciales, de este modo se da la presentación de estos resultados conforme el orden de los objetivos que fueron planteados para este trabajo de investigación, ver Tablas 1 a 6.

**Tabla 1**

*Datos sociodemográficos*

Género	Femenino	4	40%
	Masculino	6	60%
Edad	25 a 39	5	50%
	31 a 38	5	50%
Nivel educativo	Tecnólogo	7	70%
	Pregrado	3	30%
	Especialista		0%

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 2.***Análisis de los resultados por categorías*

Categoría	Análisis
Satisfacción con relación a trabajar en la empresa	<p>Pregunta. ¿Cuál es su opinión de la empresa? En esta interrogante, se pudo observar que la mayoría de la población abordada tiene una percepción favorable de la empresa, sin embargo, existe un pequeño porcentaje que la califica como regular y hubo un solo asesor que prefirió no brindar su opinión.</p> <p>De otro lado, al preguntar ¿Cómo se siente trabajando en la empresa? Se evidenció que la mayoría y siendo consecuentes con la primera respuesta, se encuentran a gusto de estar trabajando para esta empresa, situación que se corroboró al solicitar que hicieran una comparación con relación a su anterior trabajo con el actual, en donde el común de las respuestas, señalan que su situación laboral actual es mejor en comparación a la anterior empresa.</p>

*Nota.* Los datos presentados en la tabla fueron tomados de los resultados arrojados por la herramienta de medición.

**Tabla 3***Factores que influyen en la satisfacción laboral*

Categoría	Análisis
Factores que influyen en la satisfacción laboral (SL)	<p>Se solicitó a los participantes que mencionaran aspectos que según ellos debían estar presentes para que hubiese SL al interior de una empresa, las respuestas que se obtuvieron abarcaron diferentes aspectos, en donde se observó que para seis asesores, lo que más relevancia tiene es la relación con los compañeros de trabajo y superiores, así mismo se evidenció en seis participantes, con el aspecto que se relaciona con una retribución</p>

económica justa; seguidamente fueron posicionados los incentivos como mecanismos fundamentales para que haya SL, estos fueron mencionados en la narrativa de cinco de los asesores. Posteriormente se habla del crecimiento profesional en la organización y para este cuatro asesores dentro de sus respuestas le dieron un puesto importante; ahora bien, la flexibilidad laboral tuvo alusión por parte de tres de los asesores, seguido de la capacitación y el ambiente laboral cada una con de estas con el reconocimiento por parte de dos asesores. Finalmente, una carga laboral reducida, el reconocimiento a la labor desempeñada, las facilidades de seguir estudiando y trabajando, la seguridad del trabajo y que sean tenidas en cuenta las opiniones de los asesores, tuvieron una votación de uno a uno.

Al preguntar cuál sería la modificación que realizaría para mejorar la SL de los colaboradores, se destacó, modificar el sistema de incentivos, respuesta dada por tres asesores; la flexibilidad laboral, señalada por dos de los asesores; el crecimiento dentro de la empresa, señalado esto por dos asesores; una mejor retribución económica, reducción de la carga laboral y el reconocimiento al trabajo, cada una de estas fue nombrada por un asesor. El complemento a esta pregunta se dio a través de preguntar ¿Cuáles consideraban que pueden ser los cambios favorables dados por los compañeros ante la implementación de estos cambios? A lo que se obtuvieron como respuestas en orden descendente, que los asesores estarían más motivados en su trabajo, seguido de llevar un trabajo de forma más

---

tranquila en el cual no se presentarían tantas ausencias laborales, además los asesores no desertarían de la empresa para ir a trabajar a otras empresas. En cuanto a las modificaciones que plantearon para los incentivos, señalan que estos serían un factor motivacional adicional para realizar sus actividades.

---

*Nota.* Los datos presentados en la tabla fueron tomados de los resultados arrojados por la herramienta de medición.

**Tabla 4.**

*Desarrollo profesional*

Categoría	Análisis
Desarrollo profesional	La pregunta acerca de ¿Cómo cree que la empresa puede apoyar a los asesores en el desarrollo profesional? Las respuestas ante este ítem se direccionaron hacia el tema de las capacitaciones certificadas, así como a que se impulse la continua preparación de los colaboradores por parte de la empresa, en donde pueden existir convenios que o apoyos económicos que permitan continuar con la formación profesional. Acerca de si consideraban que las temáticas abordadas en las últimas capacitaciones les favorecían en el desempeño laboral, los asesores indicaron de forma reiterativa que se aportan conocimiento, lo cual conlleva a un mejor desempeño de su función, sin embargo, señalaron que la temática que se aborda en todas las capacitaciones siempre están orientadas bajo una misma temática y es la de cómo dar un manejo eficaz al cliente, lo cual ocasiona unas capacitaciones monótonas.

---

*Nota.* Los datos presentados en la tabla fueron tomados de los resultados arrojados por la herramienta de Medición.

**Tabla 5.***Incentivos empresariales.*

Categoría	Análisis
Incentivos	La pregunta referente a ¿Qué sabe usted acerca de los incentivos ofrecidos por la empresa a los asesores comerciales por el cumplimiento de las metas semanales? El sentir generalizado de los asesores es que a pesar de que existen estos incentivos, son difíciles de conseguir dadas las metas semanales que son impuestas por la empresa para poder acceder a algunos de estos, por lo que refieren que este sistema de incentivos puede y debe ser mejorado por la empresa.

*Nota.* Los datos presentados en la tabla fueron tomados de los resultados arrojados por la herramienta de Medición.

**Tabla 6.***Ausentismo y renuncia de los trabajadores.*

Categoría	Análisis
Ausentismo y renuncia por parte de los asesores	La pregunta ¿Cuál cree usted que está siendo la causa más frecuente para que se ausente un compañero de trabajo? Presentó como respuesta, que es algo que se debe a temas relacionados con citas médicas, de salud y asuntos personales, de los diez asesores solamente dos contestaron que era debido a que la monotonía dada en el trabajo, era una causa para que no asistieran al trabajo los compañeros y por qué se encuentran buscando otras oportunidades en empresas distintas a la que ya laboran. Finalmente, son señalados los motivos por los cuales un asesor renuncia, los cuales se enmarcan desde una sola perspectiva y s, debido a que encuentran mejores oportunidades laborales en otras empresas.

*Nota.* Los datos presentados en la tabla fueron tomados de los resultados arrojados por la herramienta de

Medición.

### **Discusión**

El estudio investigativo llevado a cabo por Govea y Zuñiga (2020) determinó que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, situación dada a partir de las necesidades y el tipo de personalidad que determina a cada una de las personas, de este modo estos investigadores argumentaron que la satisfacción laboral es evidenciada al interior de las compañías en aspectos como el tipo de comunicación que se establece entre los colaboradores y las directivas o superiores , generando con ello, no solamente satisfacción laboral, sino también una mayor productividad empresarial, lo que coincide con lo planteado en el estudio adelantado por Moreno et al (2018), quienes señalan que factores como beneficios planteados a través de un salario emocional, contar con el reconocimiento al trabajo por parte de los directivos y supervisores, y mantener una relación basada en la cordialidad y el respeto entre compañeros de trabajo y supervisores o jefes, son bases claves para que los colaboradores tengan una percepción favorable de la satisfacción laboral en sus trabajos.

De este modo, al realizar la comparación de lo anteriormente expuesto con los resultados obtenidos a través del instrumento de medición, se observa que los asesores comerciales de la empresa, refieren que la satisfacción laboral es mediada por elementos como las buenas relaciones laborales, tanto entre los mismos compañeros de trabajo, como con directivas y jefes, además de esto, contar con el reconocimiento a la labor desempeñada, por parte de estas directivas, hace parte esencial de lo que envuelve la satisfacción laboral del colaborador.

En cuanto a los procesos formativos como parte fundamental del desarrollo profesional de los colaboradores, Agudelo-Orrego (2019), se refirieron a estos como parte esencial de los procesos organizacionales, que optimizan los procesos operacionales llevados a cabo por los trabajadores; de esta manera, al robustecer esta parte de la formación organizacional se genera valor a los colaboradores potenciando las capacidades y competencias que estos traen consigo, situación que se relaciona con lo hallado en la entrevista semiestructurada aplicada a este estudio.

En cuanto a la implementación de planes de carrera, estos mismos autores resaltaron que contar con este tipo de procesos, garantiza que los colaboradores se identifiquen, generen valor, crecimiento y desarrollo profesional, conocimientos y habilidades que ciertamente implementará en sus actividades laborales aportando un valor adicional a toda la empresa; frente a esto, los resultados del actual estudio, permitieron observar cómo los colaboradores dan relevancia a continuar con su formación profesional, bien sea desde las capacitaciones brindadas por la empresa, o formaciones más especializadas tomadas en las diferentes universidades.

Los planes de carrera fue un tema que abordó Rodríguez et al. (2015), quienes detallaron que las empresa pequeñas tienen una desventaja frente a este, pues debido a su tamaño operacional, no cuentan con la implementación de estos programas al interior de las empresas e inclusive tampoco cuentan con un departamento de recursos humanos, ya que lo llegan a considerar como un gasto que los dirigentes pueden manejar de mano propia y sin que les genere un gasto adicional. Ante esta descripción, se postula la teoría Bifactorial de Herzberg, quien señala que los colaboradores están dados por factores de higiene y motivación, siendo los primeros relacionados a cosas directas de la empresa, es decir aspectos extrínsecos, como el sitio donde se labora, el salario devengado, la relación con los compañeros, la capacitación dada por la empresa entre muchos más; y los de motivación, son intrínsecos y se encuentran asociados al gusto por lo que se hace en el trabajo, el reconocimiento laboral recibido por parte de superiores y la responsabilidad dada en el puesto de trabajo entre otras.

### **Conclusiones.**

El presente trabajo llevó como objetivo “Identificar cuál es la percepción con relación a la satisfacción laboral y los planes de carrera por parte de los asesores comerciales de la empresa DIVIPACK S.A.S. ubicada en la ciudad de Bogotá”. Por lo tanto, la investigación permite concluir que:

- La satisfacción laboral es mediada por diversos factores, los cuales son interpretados por los colaboradores según sus características intrínsecas, sus necesidades, la interpretación dada a los eventos que acontecen a su alrededor y

las herramientas con las que cuenta para hacer frente a las situaciones y problemáticas presentadas continuamente en su entorno laboral.

- En cuanto a los beneficios que conlleva implementar los planes de carrera, se pudo observar, en un primer momento, que estos no se hallan establecidos de una manera visible y fuerte dentro de la empresa, sin embargo, si están presentes. Lo que se pudo observar fue el compromiso por parte de la empresa ante las constantes capacitaciones que tienen como finalidad brindar a los asesores las herramientas necesarias para atraer nuevos clientes y fidelizar los que se tienen. No obstante, los asesores señalaron que desean contar con otro tipo de capacitación que amplie su desarrollo personal y profesional.
- Finalmente, se evidencia que existe una satisfacción laboral en cuanto a la relación que hay entre el colaborador y la empresa, pues de manera generalizada, el recurso humano de esta área de trabajo, señaló sentirse a gusto con las labores desempeñadas. Sin embargo, es necesario prestar especial atención al tema de los incentivos por metas cumplidas, ya que a pesar de estar presentes, no son los incentivos que realmente garantizan retener al colaborador en la empresa.

#### **Limitaciones.**

Dentro de las restricciones presentadas durante la elaboración de este proyecto, vale la pena mencionar la falta de un instrumento de medición que haya permitido servir de soporte, con el fin de dar una mayor consistencia a la información recabada.

El no contar con una muestra poblacional más amplia y a su vez, estar limitados por el tiempo de desarrollo del trabajo.

A pesar de que la temática cuenta con una amplia investigación, la literatura no contiene información amplia con respecto a los planes de carrera implementados por las empresa.

#### **Recomendaciones.**

Las acciones benéficas están orientadas a la empresa, la cual puede tener en cuenta lo encontrado en este estudio y de esta manera llegar a implementar estrategias que aborden en lo posible cada uno de los factores que están afectando la satisfacción laboral de los asesores de esta área.

Además de esto, se recomienda llevar a cabo un estudio más amplio, en el que se tomen en cuenta otras áreas de la empresa además de la implementación de una herramienta de medición validadas.

De otra parte, se propone llevar a cabo un plan de mejora el cual esté apoyado en un inicio de un cuestionario en el que sean recogidas las necesidades y expectativas de los colaboradores con relación a las capacitaciones que consideran, son o serian, propicias adelantar para mejorar su desempeño laboral e incrementar con esto, su desarrollo personal y profesional; además se recomienda, hacer uso de indicadores que ahonden acerca del trabajo en equipo, las relaciones intralaborales, las capacitaciones, como se mencionó anteriormente y las condiciones de bienestar, todo ello, con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral y finalmente incrementar la satisfacción organizacional del recurso humano de la empresa.

En cuanto al responsable del cumplimiento de este plan de mejora, este estará en cabeza del Coordinador de Selección Bienestar o Departamento de Recursos Humanos de la empresa; el tiempo de inicio para llevar a cabo el plan de mejora, puede concertado con las directivas de la empresa, posterior a haber redactado el plan de mejora y su tiempo de ejecución recurre dentro de un lapso de tiempo de tres a seis meses.

### Referencias bibliográficas


- Agudelo-Orrego, B. E. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116-137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Alfaro Sacre, J. L. y Hernández Celis, D. (2022). Las modalidades de desarrollo laboral y la satisfacción de los trabajadores. *Iberoamerican Business Journal*, 5(2), 82-98. <http://dx.doi.org/10.22451/5817.ibj2022.vol5.2.11060>
- Alvarado-Borrego, A. y Arguello-Silva, N. (2018). Factores higiénicos y motivadores en una agencia automotriz del Estado de Sinaloa. *Ra Ximhai*, 14(3), 207-222. <https://www.redalyc.org/journal/461/46158064013/html/>
- Arboleda Posada, G. I. y Cardona Jiménez, J. L. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del Valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 1-27. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-35%20\(2018-II\)/54557477015/#:~:text=DOI%3A-.https%3A//doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17%2D35.psld,-Resumen%3A](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-35%20(2018-II)/54557477015/#:~:text=DOI%3A-.https%3A//doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17%2D35.psld,-Resumen%3A)
- Cerquera-Losada, O. H., Arias-Barrera, C. J. y Prada-Hernández, J. F. (2020). La brecha salarial por género en Colombia y en el departamento de Caldas. *Ánfora*, 27(48), 113-136. <https://doi.org/10.30854/anf.v27.n48.2020.671>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw Hill. <https://www-ebooks7-24-com.loginbiblio.poligran.edu.co/stage.aspx?il=&pg=&ed=256>
- Chinchay-Tisoc, L. A., Cusicanqui-Zavaleta, I. S., Martínez-Quintanilla, R. F. y Valdiviezo-López, R. (2022). Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima. *INNOVA Research Journal*, 7(1), 77-95. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n1.2022.1942>
- CONSGOM (2015). Escalas salariales y planes de carrera, vacíos del clima laboral. *Portafolio*. <https://www.proquest.com/docview/1686200112?parentSessionId=5sol6oPjNvDJknByLZnwDPuD0Y5VxXdoJkCa01vwWQA%3D&pq->

- origsite=summon&accountid=142712#:~:text=http%3A//www.espaciotv.es%3A2048/referer/secretcode/trade%2Djournals/escalas%2Dsalariales%2Dy%2Dplanes%2Dde%2Dcarrera%2Dvac%C3%ADos%2Ddel/docview/1686200112/se%2D2%3Faccountid%3D142712
- Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, 45, 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Del Castillo Cruz, C. y Olivares Orozco, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/poligran/39410>
- Funder, D. C., Guillaume, E., Kumagai, S., Kawamoto, S. & Sato, T. (2012). The Person-situation Debate and the Assessment of Situations. *The Japanese Journal of Personality*, 21(1), 1-11. <https://doi.org/10.2132/personality.21.1>
- Govea Andrade, K. y Zúñiga Briones, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Digital Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. [http://www.scielo.org/bo/pdf/riyn/v13n21/v13n21\\_a03.pdf](http://www.scielo.org/bo/pdf/riyn/v13n21/v13n21_a03.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de la República Diario oficial No 46.283. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1090\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html)
- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174.au.2019.2153>
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O. y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. <http://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>

- Manso Pinto, Manso (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universitaria EAFIT*. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Moreno Charris, A. V., Chang Muñoz, E. y Romero de Cuba, J. (2018). Satisfacción laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392-404.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29056115009/29056115009.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (s.f.). *Salud de los trabajadores*.  
<https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Pujol-Cols, J. y Dabos, G. E. (2018). Satisfacción Laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(144), 3-18.  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramírez López, M. A. y Sánchez Marín, D. F. (2014). Los planes de carrera como estrategia para lograr “Inplacement” en la organización. *Lupa Empresarial*, 15.  
<https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/view/575/810>
- Randstad (2022). *Cae el nivel de satisfacción laboral de los argentinos*.  
<https://www.randstad.com.ar/empleos-talento/estrategia-gestion-rrhh/cae-nivel-satisfaccion-laboral-los-argentinos/#:~:text=As%C3%AD%20lo%20indican%20los%20resultados,fuerte%20el%20deseo%20de%20cambio>.
- Resolución 8430 de 1993. (1993, 4 de octubre). Ministerio de Salud.  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Ríos Martínez, K. M. (2019). La entrevista semi-estructurada y las fallas en la estructura. La revisión del método desde una psicología crítica y como una crítica a la psicología. *Caleidoscopio – Revista semestral de Ciencias Sociales y Humanidades*, 23(41), 65-91. <https://doi.org/10.33064/41crscsh1203>
- Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Forgiony Santos, J. O., Nuván Hurtado, I. L. y Roza Sánchez, A. C. (2018). Cultura Organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista Espacios*, 39(22), 27.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>

- Rodríguez Moreno, D. C., Granados Ávila, P. N. y Velandia Rodríguez, S. V. (2015). Prácticas de Gestión Humana en empresas del sector servicios: hoteles, bares y restaurantes de la ciudad de Tunja. *Revista Criterio Libre*, 13(22), 154-171.  
<file:///Users/user/Desktop/ContentServer.pdf>
- Rueda-Barrios, G., González-Bueno, J., Rodenes Adam, M. y Moncaleano Rodríguez, G. (2018). La Cultura Organizacional y su influencia en los resultados de innovación en las pequeñas y medianas empresas. *Revista Espacios*, 39(42), 36.  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n42/18394236.html#iden4>
- Sabater Fernández, C., de Armas Bravo, D. y Cabezas Medina, P. (2018). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales de La Rioja de acuerdo con la Teoría Bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de trabajo social*, 32(2), 397-405.  
<http://dx.doi.org/10.5209/cuts.58635>
- Thompson, E. R. & Phua, F. T. (2012). A brief index of affective job satisfaction. *Group y Organization Management*, 37(3), 275-307.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1059601111434201>

**Anexos.****Anexo 1****Consentimiento informado**

 <b>POLI</b> POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	MIEMBRO DE LA RED <b>ILUMNO</b>	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>
			<b>CODIGO</b>	<b>TE RE FORMATO</b>
			<b>VERSION</b>	<b>01</b>
			<b>PAGINA</b>	<b>26 DE 33</b>

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO  
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** PERCEPCION CON RELACIÓN A LOS PLANES DE CARRERA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL POR PARTE DE ASESORES COMERCIALES DE LA FÁBRICA DIVIPACK S.A.S UBICADA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

**Investigadores:** AURA ISABEL GONZÁLEZ  
 ELIHAN YESED HERRERA SÁNCHEZ  
 LINA MARCELA BERMÚDEZ GÓMEZ  
 MARIA XIMENA RONDÓN  
 WILMER FERNEY MAYORCA

**Objetivo general del trabajo de investigación académico:**


A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa DIVIPACK S.A.S. El objetivo general del trabajo de investigación académico es: identificar cuál es la percepción con relación a la satisfacción laboral y los planes de carrera por parte de los agentes comerciales de la empresa DIVIPACK S.A.S. ubicada en la ciudad de Bogotá..

**Posibles beneficios**

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

### Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las

	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>
		<b>CODIGO</b>	<b>TE RE FORMATO</b>
		<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>PAGINA</b>	<b>27 DE 33</b>

variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

### Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ identificado con C.C. \_\_\_\_\_ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, \_\_\_\_\_ denominada “ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_

## **Anexo 2**

### **Entrevista semiestructurada**

#### **Entrevista semiestructurada acerca de la satisfacción laboral en la empresa**

El presente cuestionario busca recolectar datos que permitan identificar cuál es la percepción con relación a la satisfacción laboral y los planes de carrera por parte de los asesores comerciales de la empresa DIVIPACK S.A.S. ubicada en la ciudad de Bogotá, para ello se tomarán en cuenta cada uno de los objetivos específicos planteados por este trabajo de investigación académica.

Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

Ciudad

Género

Edad

Grado de escolaridad

Cargo

Tiempo que lleva laborando para la empresa

#### **Características de la entrevista**

Anteriormente usted ha firmado el consentimiento informado, el cual detalla el objetivo del presente trabajo de investigación, sin embargo cabe resaltar nuevamente, que todas las preguntas realizadas en la encuesta a continuación, cuenta con confidencialidad absoluta, por lo tanto se le invita a brindar respuestas lo más apegadas a su sentir. Le agradecemos su participación la cual es muy importante.

### **Preguntas**

1. ¿Cuál es su opinión de la empresa?

Tomando en cuenta que la satisfacción laboral tiene que ver con el grado de complacencia presentada por el colaborador con relación a la labor realizada

- ¿Cómo se siente trabajando para la empresa?
- Si le solicito que piense en una comparación entre su labor desempeñada para esta empresa con relación a otros trabajos anteriores realizados por usted ¿Cuál ha sido en el que se ha sentido más a gusto y por qué?
- Mencione cuatro aspectos que según su criterio deban estar presentes para que haya satisfacción laboral en una empresa.
- Suponga que su jefe le da la oportunidad de realizar una modificación que favorezca la satisfacción laboral percibida usted con relación a su cargo ¿Cuál sería esa modificación que llevaría a cabo?
- ¿Cuáles considera que puedan ser los cambios favorables dados en sus compañeros de trabajo a partir de la implementación de su idea?
- ¿Cómo cree usted que la empresa puede apoyar a los colaboradores para favorecer su desarrollo profesional?
- ¿Considera que la temática abordada en la última capacitación brindada a su área favorece los procesos requeridos para un mejor desempeño en el cargo? Explique su respuesta
- ¿Qué opinan sus compañeros de área con relación a las capacitaciones brindadas por la empresa? ¿Sabe si quisieran capacitaciones con temas específicos que beneficien su desarrollo profesional?

- ¿Qué sabe usted acerca de los incentivos ofrecidos por la empresa a los asesores comerciales por el cumplimiento de las metas semanales?
- Teniendo en cuenta que la empresa cuenta con algunos incentivos ofrecidos a los asesores comerciales por cumplimiento de metas ¿Cuál sería el principal problema que se esté dando para que no logre obtener estos incentivos?
- ¿Cuál cree usted que puede estar siendo la causa más frecuente por la que se ausente un compañero de trabajo?
- ¿Cuál cree usted que puede ser el motivo por el cual un asesor comercial de la empresa decida renunciar?

Gracias por su participación!

### Anexo 3.

#### Producto Multimedia

#### FICHA REPORTE PRODUCTO MULTIMEDIA PRÁCTICAS SUSTENTACIÓN

Autores	Nombres y apellidos estudiantes:  Aura Isabel González Elihan Yesed Herrera Sánchez Lina Marcela Bermúdez Gómez María Ximena Rondón Wilmer Ferney Mayorca
	Supervisor: Heidi Jacqueline Urrego Valencia MGS.
Objetivo del proyecto	Identificar cuál es la percepción con relación a la satisfacción laboral y los planes de carrera por parte de los asesores comerciales de la empresa DIVIPACK S.A.S. ubicada en la ciudad de Bogotá.
Título del material	Percepción con relación a los planes de carrera y la satisfacción laboral por parte de asesores comerciales de la fábrica Divipack S.A.S. ubicada en la ciudad de Bogotá

Objetivo del material	Sustentación del trabajo de práctica II.
Tipo de producto	Podcast
Enlace producto multimedia	<a href="https://youtu.be/FijiA-9Dfws">https://youtu.be/FijiA-9Dfws</a>