



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

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

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
INFLUENCIA DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL EN LA ROTACIÓN DE
PERSONAL

PRESENTA:

Wilson Fernando Campos Rendón Código 1712410205

Laura Tatiana Ortiz Macias Código 1611023734

Edisson Andrés Ortiz Suárez Código 1811022499

Kateryn Hasbleydi Perilla Sierra Código 1711981973

Laura Quimbaya Ortiz Código 1811981975

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO Y DICIEMBRE DE 2020.

Tabla de Contenidos

ii

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	2
Descripción del contexto general del tema.....	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	5
Capítulo 2. Marco de referencia.....	6
Marco conceptual.....	6
Rotación.....	6
Satisfacción laboral.....	6
Estabilidad laboral.....	6
Marco teórico.....	7
Marco Empírico.....	9
Capítulo 3. Metodología.....	12
Tipo y diseño de investigación.....	12
Participantes.....	12
Instrumentos de recolección de datos.....	13
Estrategia del análisis de datos.....	13
Consideraciones éticas.....	13
Capítulo 4. Resultados.....	14
Discusión.....	18
Conclusiones.....	19
Limitaciones.....	20
Recomendaciones.....	20
Referencias bibliográficas.....	21
Anexos.....	25

Tabla 1. El título debe ser breve y descriptivo. **Error! Bookmark not defined.**

Figura 1. Formas y descripción de las formas. **Error! Bookmark not defined.**

Las organizaciones buscan establecer una relación lineal entre la satisfacción laboral y el rendimiento de sus labores, ya que es de vital importancia el bienestar del colaborador al mismo tiempo que la efectividad organizacional, por ello se han tenido en cuenta factores como la inconsistencia en clima laboral, la presión por producir etc., dejando de lado los efectos mediadores entre la satisfacción y el rendimiento, por ende en el presente estudio se pretende indagar a profundidad que factores influyen en la insatisfacción laboral de los colaboradores y esto como incide en la permanencia de los empleados en la empresa Despegar.com, para ello se trabajó desde un enfoque mixto, tomando como muestra 20 colaboradores de la empresa Despegar.com, aplicando el instrumento llamado Likert, dando como resultado en las ocho categorías niveles bajos de satisfacción laboral y de ambiente de trabajo, las conclusiones reflejaron la falta de satisfacción laboral ya que la remuneración no llena las expectativas de los colaboradores lo cual genera inconformidad afectando el clima laboral y al mismo tiempo el rendimiento.

Palabras clave: satisfacción laboral, rendimiento, clima laboral, rotación.

Introducción.

Muchas organizaciones desde el área de gestión humana trabajan constantemente en crear planes y estrategias que fortalezcan la satisfacción laboral de sus colaboradores.

La satisfacción laboral dentro de las organizaciones es un tema relevante debido a que permite comprender las actitudes y comportamientos de los colaboradores frente a su rendimiento laboral, las actividades organizacionales y la forma en cómo influye positivamente y negativamente en ello.

Descripción del contexto general del tema.

El recurso humano es uno de los bienes más importantes, los directivos dentro de su dirección y plan estratégico organizacional, buscan incluir planes de beneficios e incentivos que van más allá de lo ofrecido.

De acuerdo con el Observatorio laboral de la Universidad del Rosario (LABOUR) en su informe del año 2018, menciona que la satisfacción laboral depende de diferentes factores como:

“la satisfacción con el contrato de trabajo, satisfacción en componentes relacionados con la calidad del empleo y la compatibilidad de este con la vida personal de los ocupados. Estos factores pueden verse naturalmente afectados por las características del mercado de trabajo, por lo cual puede esperarse que difieran de manera importante entre ciudades. En particular, se puede esperar que ciudades con altos niveles de informalidad estén estrechamente relacionados con bajos niveles de satisfacción en el empleo”. (p. 05)

La Gran encuesta integrada de hogares (GEIH) aplicada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE, 2019) arrojó las siguientes cifras detallando que Cartagena (Bolívar) es una de las ciudades que reporta mayor índice de satisfacción laboral, por otro lado, Pasto muestra un índice negativo de satisfacción. También permite conocer que el sector que demuestra mayor índice de inconformismo es el de administración pública con un 38.1% seguido a este está el sector de educación con un 33.9% y comercio con 28.7% (p. 02).

En cifra general el 88,3% de la población asalariada estaba conforme con su contrato laboral, dejando un 11,7% de inconformismo frente a este factor contractual.

Planteamiento del problema

En este momento las compañías han centrado una de sus estrategias del talento humano, en satisfacer las necesidades no salariales de los colaboradores implementando beneficios que hagan crecer la compañía y tener sentido de pertenencia por ella, pero aún con esta implementación siguen surgiendo altas rotaciones de personal que no se siente satisfecho laboralmente por diversos factores que le influye, es por eso que Despegar.com considera importante sostener y mantener en alto el índice de permanencia y retención de talentos dentro de la compañía, pero surgen durante los últimos periodos situaciones de retiros voluntarios constantes, tanto de personal administrativo como de personal operativo del call center, dada esta rotación de personal se quiere indagar el por qué sucede y cuanto influye el no contar con beneficios y compensaciones que hagan más amena la vida laboral de los colaboradores y por ende las lleve a abrir su búsqueda laboral a otras ofertas que cuenten con mejor calidad de vida laboral y salario emocional, estudiando la situación presentada en los colaboradores.

Pregunta de investigación.

¿De qué manera influye la insatisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa despegar.com ubicada en la ciudad de Bogotá?

Objetivo general.

Identificar de qué manera influye la insatisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa despegar.com ubicada en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos.

Identificar los factores que inciden en la insatisfacción laboral

Describir las estrategias principales de despegar.com para generar satisfacción laboral en sus colaboradores y su influencia en la estabilidad laboral

Analizar si los colaboradores encaminan sus búsquedas laborales por factores externos a la insatisfacción laboral

La relevancia que tiene la situación de insatisfacción dentro de las organizaciones es fundamental, ya que las acciones y tareas inmersas que trae esta situación a la empresa implican sobre costos y reprocesos por parte de los involucrados, afectando la productividad y eficiencia empresarial. Además del desgaste continuo del personal que capacita, liquida, contrata y al área directa que sufre la rotación debido a que se ven afectadas las tareas, funciones y objetivos. De igual forma a esta situación se suma que hay una fuga constante del talento humano.

La alta rotación y la insatisfacción laboral no es caso particular, ni ajeno del sector laboral en Colombia, la Consultora Plurum (Como se cita en Montes, 2019) expresa que la insatisfacción en el país cada vez más incrementa debido a la incapacidad de las empresas de comprometer a su personal y de tener a gusto y feliz a su empleado durante los primeros 5 años. Lo que resulta en una rotación constante del personal.

Con este proyecto se desea identificar la influencia que tiene la insatisfacción laboral con la alta rotación de la empresa Despegar.com, esto con el fin de poner en prácticas conocimiento y competencias del profesional en psicología que contribuyan a mejorar los índices de satisfacción, beneficiando consigo a los empleados y empleadores de una empresa que vive en la realidad cotidiana del trabajador colombiano. Así mismo, permite dar una mirada de estudio para otros casos similares contribuyendo a la mejora de la calidad laboral.

Marco de referencia.

El fenómeno de la insatisfacción en los empleados en una empresa genera interés para la misma ya que esto puede afectar directamente su eficiencia y eficacia de su recurso humano, dentro de sus objetivos, está el identificar los factores influyentes y focalizarlos para darles solución esto manejado como una estrategia principal, allí se encuentra la percepción, la valoración, las actitudes y la motivación como factores influyentes en los colaboradores.

Marco conceptual.

Rotación.

“El concepto de rotación de personal se emplea para nombrar al cambio de empleados en una empresa. Se dice que el personal rota cuando trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renuncian) y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones”. (Mina, 2019)

Satisfacción laboral.

“Satisfacción laboral” Hegney, Plank y Parker (2006), señalan que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente”. Esto indica, la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones.

Estabilidad laboral.

Según Socorro (2006) “la estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de

asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen ⁷ la adición de valor a los procesos, productos o servicios que generen u ofrezcan”.

Marco teórico.

Teoría de Frederick Herzberg

Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, propuso “su teoría al creer que la relación que una persona tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso”. Herzberg distingue los acontecimientos que constituyen lo más importante de los buenos recuerdos. Lo que le permite oponer las fuentes de motivación a lo que él define como simples remedios a la insatisfacción, de ahí el nombre del modelo “bifactorial”. Estas fuentes de motivación las calificó de motivadores y las vinculó al contenido de las tareas, al hecho de asumir responsabilidades, al éxito, la promoción, al interés por el trabajo en sí mismo, a la autonomía para desarrollar las tareas, a los retos superados. Mientras que los remedios a la insatisfacción, los factores de higiene se refieren al contexto del trabajo, fundamentalmente el salario, la seguridad, las relaciones con los compañeros de trabajo, las condiciones materiales del trabajo y la política de gestión de personas que identifica a la institución. (Medina, Gallegos & Lara, 2008).

Para Herzberg la motivación de las personas depende de dos factores:

“Factores higiénicos o extrínsecos: son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes; corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las

empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Estos⁸ están fuera del control de las personas”.

La satisfacción laboral es aquel efecto que el trabajador siente al lograr la restitución del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. La satisfacción laboral viene a ser la emoción de una motivación en busca de objetivos. Herzberg, llegó a la conclusión de que “los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional: lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción profesional y no la satisfacción”.

Todos los enfoques del trabajo desde Taylor (1911); Mayo (1933); Maslow (1954); Herzberg et al. (1959); McGregor (1960); Vroom (1964); Locke (1976); Hackman & Oldham, (1980); Robbins & Coulter (1996) hasta hoy, “tienen una teoría sobre la motivación que se basa en la satisfacción de las necesidades y que es la base de la satisfacción laboral, toda actividad de una persona está motivada, impulsada, dirigida, y movilizada, desde el punto de vista psicológico, por los motivos conscientes o inconscientes”. Los motivos son los mecanismos psicológicos que impulsan y dan dirección a la actuación. Según Robbins (2000, 2006), “la motivación es la disposición a hacer algo, y que está condicionada por la capacidad de estos actos para satisfacer alguna necesidad. La motivación y la satisfacción laboral son formaciones distintas. La motivación, es eje de la satisfacción laboral”.

Dentro de los hallazgos en los aspectos que influyen en la satisfacción laboral las investigaciones internacionales se destacan: primero el estudio “Mejorando la satisfacción vital y la satisfacción laboral de los trabajadores a través de una intervención para supervisores directos”, realizada por Constanza Veloso, Alejandro Cuadra, Francisco Gil, Felipe Cuadra, Felipe Ponce, y Oscar Sjöberg, Arica, Chile, en el año 2019, con el objetivo de “analizar la efectividad de un programa de intervención, basado en psicología positiva y habilidades sociales”, con un enfoque cuasi-experimental, con la aplicación de la Escala de Satisfacción de la Vida, esta escala fue aplicada a 15 personas dividida en dos grupos, los resultados arrojaron un incremento estadístico significativo en “la satisfacción vital y en la satisfacción laboral de los subordinados de aquellos jefes que tuvieron la intervención”.

Otra investigación es el estudio “Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países”, realizado por María Carmen Sánchez Sellero y Pedro Sánchez Sellero, en España en el 2018, con el objetivo de “comprobar si los factores que afectan a la satisfacción laboral son iguales en el sector forestal, industria de la madera y papel, comparándolos con los del conjunto de todos los sectores económicos en un país, y posteriormente hacer una revisión de los estudios recientes en otros países que analizan la satisfacción laboral en este sector”, con un enfoque cuantitativo, con datos de encuestas de calidad de vida en el trabajo, dando como resultado que “el salario es una de las últimas variables en la explicación de la satisfacción laboral, siendo la motivación y el desarrollo personal las variables que ocupan los primeros puestos”.

Dentro de las investigaciones latinoamericanas se encuentra el estudio “Análisis 10 en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial”, realizado por Esther Meza Barajas en México en el 2017, con el objetivo de “analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial”, El estudio es de tipo cuantitativo con un enfoque descriptivo comparativo, aplicado a 132 empleados, dando como resultados que no se encuentran diferencias en cuanto a clima organizacional, a la satisfacción laboral para mujeres y hombres dentro de la empresa analizada.

Dentro de los estudios nacionales vale destacar “Revisión de los resultados sobre la influencia del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral de las organizaciones”, realizado por Natalia Catherine Narváz Bernal, en la ciudad de Cali en el 2019, con el objetivo de determinar según la literatura, la influencia del liderazgo transformacional sobre la satisfacción laboral de la organización, con un tipo de enfoque cualitativo- descriptivo, como resultados se evidencia que el liderazgo transformacional influye de forma positiva sobre la satisfacción laboral ya que los líderes valoran las contribuciones de sus colaboradores.

Otra investigación es el estudio “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, realizado por Carlos Manosalvas, Luis Manosalvas, y Jorge Nieves Quintero, en Medellín en el 2015, con el objetivo es “analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de salud”, con un enfoque de tipo cuantitativo, transversal, los resultados obtenidos muestran “una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática”.

Otro estudio es “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”, elaborado por Norma Angélica Pedraza Melo en Bogotá en el 2018, con el objetivo de “Analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas”, con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo, con la aplicación de un cuestionario a 133 encuestados dando como resultado “la identificación de ocho componentes que caracterizan el clima organizacional, estos factores son la estructura organizacional, la responsabilidad, el sistema de recompensa, el riesgo, el ambiente de afecto, el apoyo, los estándares y la identidad”, mostrando que “los componentes de identidad, apoyo y ambiente de afecto contribuyen en forma importante a explicar el bienestar de los empleados en las organizaciones”.

Tipo y diseño de investigación.

El tipo de investigación es cuantitativo dado que “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.4). Y el diseño de investigación es descriptivo, Hernández et al., (2014) expresan que la intención del diseño es especificar y caracterizar los aspectos relevantes del fenómeno, centrándose en las preferencias del grupo o población debido a que se desea describir tal cual como se presenta el fenómeno en el contexto estudiado.

Participantes.

La población está conformada por los empleados de la empresa Despegar.com, específicamente el centro de Call center ubicado en Bogotá, la muestra consta de 20 empleados de la empresa Despegar.com, seccional Bogotá, del área de Call Center que integran el departamento, los cuales tienen características sociodemográficas como: sexo, femenino 12 mujeres y masculino 8 hombres, entre 24 y 35 años de edad, con escolaridad, técnicos, tecnólogos y profesionales.

El tipo de muestra es no probabilística de participantes voluntarios, “A esta clase de muestra también se le puede llamar autoseleccionada, ya que las personas se proponen como participantes en el estudio o responden a una invitación” (Hernández et al., 2014, p. 387)

Instrumentos de recolección de datos.

13

Se utiliza el Cuestionario de Satisfacción Laboral del personal administrativo y servicios¹ propuesta por la Universidad de Salamanca en el 2005, consta de 43 ítems, con 7 categorías (Puesto de trabajo, Dirección de la unidad, Ambiente laboral, comunicación y coordinación, condiciones físicas y ambientales, formación, mejora y motivación y reconocimiento) que componen los aspectos de la satisfacción en los trabajadores, con tipos de respuesta tipo Likert que van desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo. Se aplicó la encuesta a lápiz y papel con una duración de aplicación de 15 a 20 minutos.

Estrategia del análisis de datos.

Se utilizará el Excel, el cual es un programa de Microsoft Excel y que permite crear tablas, esquemas y gráficas que facilitaran el análisis de la recolección de datos previa, mediante la encuesta. Asimismo, el programa cuenta con funciones básicas de estadística que facilitaran identificar la información relevante del estudio.

Consideraciones éticas.

Se considera la Resolución 08430 de 1993 del Ministerio de Salud, por el cual se estipula la elaboración del consentimiento informado, acorde a lo establecido en los artículos 15 y 16 de la Resolución 08430 de 1993; y la misma establece los parámetros de la investigación científica y las técnicas utilizadas en el desarrollo de la misma. De igual forma se apoya en la Ley 1090 de 2006 en el artículo 5 de los principios y las normas que debe tener el psicólogo para realizar investigación científica, entre el más relevante de la intervención se encuentra el principio de confidencialidad.

Resultados.

Para la recolección de información se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral al personal administrativo y de servicios, el cual arrojó los siguientes resultados de acuerdo a las ocho categorías aplicadas, se analizarán los porcentajes más altos según los ítems:

*Primera categoría***Percepción del ámbito del trabajo** (Figura 1 anexo 4)

Dentro de las respuestas dadas se encuentra que un 75% de los encuestados están de acuerdo con sus funciones y responsabilidades, por tanto, saben lo que esperan de su desempeño. El 70% de los encuestados indica que no recibe información acerca de su desempeño laboral, se evidencia que no existe una retro alimentación del superior a cargo y esto se refleja en la insatisfacción laboral. Por otra parte, el 65% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con el ítem “En mi unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas” denotando un sentimiento de inconformismo con la carga laboral actual.

*Segunda Categoría***Dirección de la unidad** (Figura 2 anexo 5)

El 90% de los encuestados está “De acuerdo” con el ítem de: el responsable soluciona los problemas eficazmente. Solo un 10% se muestra en desacuerdo. El 85% de los encuestados indican que el responsable de la unidad de trabajo delega las funciones de manera idónea y un 15% se muestra indiferente ante la pregunta.

La mayoría de encuestados, en un 75% está de acuerdo con el conocimiento y manejo de las funciones del supervisor a cargo.

Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros (Figura 3 anexo 6)

En el ítem “el ambiente de trabajo me produce estrés” un 75% de los encuestados responde que efectivamente genera gran estrés laboral el ambiente donde desempeñan sus funciones a cargo. Se evidencia que un 20% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con este ítem. También es claro que el 55% de los encuestados le es indiferente sentirse parte del equipo de trabajo, indicador que no es muy alentador para la satisfacción laboral.

Cuarta Categoría

Comunicación y coordinación (Figura 4 anexo 7)

El 70% de los encuestados coincide en que la comunicación entre el personal de la unidad y los usuarios es buena. El 30% restante está en desacuerdo con el ítem mencionado. Un 60% de los encuestados menciona que conoce los servicios que prestan las otras áreas de la empresa. En cuanto a los ítems de comunicación interna y la facilidad que tienen para comunicarse con su superior, los encuestados concuerdan y comparten este porcentaje con un 50% del mismo.

Quinta categoría

Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos (Figura 5 anexo 8)

En cuanto a las condiciones ambientales, infraestructura y recursos los encuestados respondieron que las condiciones de trabajo de la unidad son seguras en un 60%, el 25% indica estar totalmente de acuerdo con el ítem en mención y un 15% muestra indiferencia ante la pregunta. Por otra parte, un 50% de los encuestados responde que se encuentra de

acuerdo con las herramientas de trabajo proporcionadas por la empresa para desempeñar su trabajo. El 50% restante se divide en desacuerdo y le es indiferente. 16

Sexta categoría

Formación (Figura 6 anexo 9)

El 75% de los encuestados muestra satisfacción con la información y formación recibida cuando hay un nuevo aplicativo o desarrollo informático puesto en marcha para el desarrollo de sus labores. Por otro lado, el 55% de los encuestados se mostraron indiferentes con el ítem “Mis necesidades han sido atendidas con respecto al plan de formación” identificando una falencia en esta área de vital importancia en la satisfacción laboral. También comparten un 40% entre le es indiferente y están de acuerdo frente al ítem “Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo”

Séptima categoría

Implicación en la mejora (Figura 7 anexo 10)

El ítem más relevante en la categoría de implicación de mejora según las respuestas de los encuestados, es “Su actividad diaria tiene aspectos susceptibles a mejoras” un 80% están de acuerdo con el enunciado, seguido a esto un 10% está totalmente de acuerdo y el por último el 10% restante dice estar en desacuerdo. Asimismo, un 60% de la población encuesta está de acuerdo con la prioridad de la mejora de la calidad de los servicios prestados. Acompañado a esto un 20% dice estar totalmente de acuerdo con el ítem en mención.

Octava Categoría

Motivación y reconocimiento (Figura 8 anexo 11)

Para este indicador se refleja porcentajes muy parejos con relación a cada ítem encuestado. El ítem “estoy motivado para realizar mi trabajo” presenta los siguientes porcentajes de respuestas: El 50% dice estar motivado y el 50% restante indica estar en desacuerdo. Se puede inferir que la mitad de la población encuestada no tiene un nivel motivacional adecuado para realizar su trabajo, lo cual influye directamente en los indicadores de insatisfacción laboral de la empresa por ende se afecta los índices de rotación de personal. Otro ítem fundamental es “En general me siento motivado en mi unidad de trabajo”

Este ítem comparte los mismos porcentajes que la pregunta anterior, de esta manera un 50% de los encuestados indica estar en desacuerdo con la motivación en su unidad de trabajo y el 50% restante muestra una motivación idónea para desempeñar sus funciones. Nuevamente se logra identificar que la mitad de los encuestados no están conformes desempeñando sus funciones, factor que implícitamente afecta la satisfacción laboral de los empleados. Otro factor que toma protagonismo son las condiciones laborales actuales, para este ítem se obtuvo los siguientes resultados. Un 40% se mostró estar acuerdo con sus condiciones laborales. Un 30% se mostró en desacuerdo y el otro 30% totalmente en desacuerdo con las condiciones actuales.

Discusión

En base a lo expuesto en la teoría motivacional de Herzberg y en relación con los datos obtenidos en el instrumento aplicado se puede identificar que los resultados demuestran un índice en balance así: El 50% dice estar motivado y el 50% restante indica estar en desacuerdo en el ítem de motivación y reconocimiento por el trabajo realizado, esto

indica que no se tiene un índice estable el cual se ve reflejado en la eficiencia de las funciones, motivo por el cual afecta directamente los resultados de una organización. 18

En el objetivo general se quiere identificar los factores incidentes en la insatisfacción laboral y en relación a la teoría expuesta con Herzberg donde la motivación de los colaboradores son prioridad, se puede centrar la discusión en los aquellos aspectos relevantes que han afectado la vida laboral de los colaboradores identificando los factores internos y externos como los más influyentes. Herzberg explica que la satisfacción es el principal resultado de los factores de motivación y la insatisfacción es el resultado de los factores de extrínsecos, explicado esto podemos rescatar que según los datos obtenidos los factores más influyentes están localizados en el ambiente que los rodea y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Por ende se tiene en cuenta de manera global los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, identificando una tendencia importante hacia la poca información que recibe el colaborador acerca de su desempeño, este ítem responde a que el 70% de los encuestados lo indica, donde según la teoría de Herzberg, los factores extrínsecos no son óptimos pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción y cuando es elevada no se sostiene por mucho tiempo, por ende no se podrá acentuar que solo los factores externos personales a la organización afectan, sino que también los factores internos influyen significativamente en la satisfacción motivación y rotación del personal.

Conclusiones

Luego de realizadas las evaluaciones correspondientes y utilizar los métodos conocidos y mencionados anteriormente se concluye que los empleados pertenecientes a la empresa Despegar.com ubicada en la ciudad de Bogotá, se le ve reflejado en un alto

porcentaje la falta de satisfacción laboral ya que la remuneración no llena las expectativas de los colaboradores y al momento de tomar decisiones no los hacen participes, lo cual genera inconformidad afectando el clima laboral y al mismo tiempo el rendimiento, no obstante la ausencia de estimulación en los trabajadores y la falta de oportunidades han venido provocando insatisfacción laboral y sobrecarga de estrés. Con base en estos resultados se sugiere hacer un seguimiento a las acciones específicas que están causando insatisfacción, que permitan a futuro mejorar las persecuciones que tienen los colaboradores pertenecientes a esta empresa y a su vez desarrollar actividades que permitan mejorar la comunicación e interacción entre empleadores y colaboradores fortaleciendo el clima laboral, con el fin de disminuir la insatisfacción y mejorar su ambiente de trabajo, lo cual se verá reflejado en el rendimiento y desempeño. Podemos concluir que esta empresa no cuenta con las garantías necesarias que les brinde una mejor calidad de vida a los empleados y si no se disminuye el nivel de insatisfacción, las enfermedades profesionales aumentarán y el rendimiento laboral bajará, y de esta manera tanto empleadores como empleados se verán perjudicados.

Limitaciones

El presente proyecto de investigación tuvo dentro de sus limitaciones el desarrollo y aplicación del instrumento de investigación debido a que la cuarentena selectiva restringió el acceso a todos los participantes para el desarrollo idóneo del instrumento, de igual forma, que todos los integrantes no estuvieran en la misma ciudad y los diferentes horarios de trabajo dificultó el flujo de información de manera de constante y rápido.

También se encontró restricción en la información que brindaban los participantes por cuestiones de seguridad y confidencialidad y con los tiempos de recolección de datos por los empleados, por la restricción en los permisos dados, debido a que se debía hacer en el menor tiempo posible.

Recomendaciones

Con base en las conclusiones que presenta esta investigación es de vital importancia el seguimiento a las acciones específicas que permitan a futuro mejorar la percepción que tienen los colaboradores de su entorno laboral, y desarrollar actividades en donde la motivación, la comunicación y el ambiente de trabajo sean ejes a priorizar en miras a fortalecer estas categorías. Continuar con el estudio de la satisfacción laboral en las diferentes empresas, permiten crear y diseñar estrategias que conlleven a disminuir la insatisfacción laboral de sus colaboradores y mejorar su ambiente de trabajo. Tener en cuenta estos resultados permite conocer la percepción que tienen los colaboradores de la empresa y la forma en que se deben establecer lineamientos de comunicación entre superiores, jefes y áreas de grupo de trabajo.

Abrajan Castro, María Guadalupe y Contreras Padilla, José Manuel y Montoya Ramírez, Sandra (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología, 14 (1), 105-118. [Fecha de Consulta 31 de Octubre de 2020]. ISSN: 0185-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29214108>

Caicedo, V. M., & Acosta, A. M. (2012). La Gestión del Talento Humano y el ser Humano. Revista Politécnica, pp.105-113.

Chiang, M., Salazar, C. M., Martin, M. J., & Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Salud de los Trabajadores, 05-16. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382011000100002&lng=es&tlng=es.

Colciencias. (2014). Modelo de Medición de Grupos, de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, tecnología e Innovación 2014. Retrieved from [http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO MEDICI%20C3%93N GRUPOS - INVESTIGADORES VERSI%20C3%93N FINAL 15 10 2014 \(1\).pdf](http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO%20MEDICI%20C3%93N%20GRUPOS%20-%20INVESTIGADORES%20VERSI%20C3%93N%20FINAL%2015%2010%202014%20(1).pdf)

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE, 2019) La Gran encuesta integrada de hogares (GEIH). Obtenido de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo/geih-historicos#:~:text=La%20Gran%20encuesta%20integrada%20de,de%20la%20poblaci%C3%B3n%20como%20sexo%20>

Nekrutenko, A. (2005). Galaxy: a platform for interactive large-scale genome analysis. *Genome research*, 15(10), 1451-1455.

Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD- Minister* (26), 5-15. ISSN 1692-0279. Recuperado de <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11364/Organization%20climате%20and%20job%20satisfaction%20a%20rigorous%20quantitative%20analysis%20of%20their%20relationship.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Medina Giacomozzi, Alex, Gallegos Muñoz, Cecilia, & Lara Hadi, Patricio. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administração Pública*, 42(6), 1213-1230. <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122008000600009>

Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comunicación*, 8 (2), 148-158. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000200008&script=sci_arttext&tlng=en

Mina B. (2019). Estudio de Rotación de Personal en una empresa del sector de alimentos y bebidas, Recuperado de: <http://red.uao.edu.co:8080/bitstream/10614/10965/4/T08497.pdf>

Montes, S. (20 de febrero de 2019). Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>

Narváez, N. (2019). Revisión de los resultados sobre la influencia del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral de las organizaciones (Tesis de especialización). Universidad Santiago de Cali, Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/160>

23

Observatorio laboral de la Universidad del Rosario (LABOUR. 2018). Patrones de satisfacción con el empleo urbano en Colombia.. Quinto informe. Obtenido de https://docs.wixstatic.com/ugd/c80f3a_76fa3a509ae1484b8c340abe58f772d6.pdf

Pedraza, Esperanza y Amaya, Glenys y Conde, Mayrene (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XVI (3), 493-505. [Fecha de Consulta 31 de Octubre de 2020]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28016320010>

Pedraza Melo N. A. (2018) REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN - Vol. 15 No 1 - El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano - 90 • 101 RECUPERADO: <http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/rldi/article/view/1738/2102102>
30

Rios, M. L., & Lopez, A. P. (2018). LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL ABSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA INNOVACIONES DE MODA S.A.S. INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO. Obtenido de <http://alejandria.poligran.edu.co:80/handle/10823/1267>

Sánchez-Sellero, M. C, & Sánchez-Sellero, P. (2018). [Determinants of job satisfaction in the wood and paper industry: study in Spain and findings in other countries], Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel:

estudio en España y hallazgos en otros países. *Maderas. Ciencia y tecnología*, 20(4), 641-660. 24

Recuperado: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-221X2018005041101>

Veloso-Besio, Constanza, Cuadra-Peralta, Alejandro, Gil-Rodríguez, Francisco, Cuadra-Mira, Felipe, Ponce, Felipe, & Sjöberg, Oscar. (2019). Mejorando la satisfacción vital y la satisfacción laboral de los trabajadores a través de una intervención para supervisores directivos. *Límite (Arica)*, 14, 17. Epub 16 de marzo de 2020. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50652019000100217>

Zenteno-Hidalgo, Ángela Carola y Durán Silva, Cristian Andrés (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26 (59), 119-135. [Fecha de Consulta 31 de octubre de 2020]. ISSN: 0121-5051. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81843213010>

Zayas Agüero, Pedro Manuel, & Báez Santana, Rafael Antonio, & Zayas Feria, Josué, & Hernández Lobaina, Marianela (2015). Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización comercializadora Mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXIII (2), 35-51. [Fecha de Consulta 31 de octubre de 2020]. ISSN: 0121-6805. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90943601004>

Anexo 1. Cuestionario de satisfacción laboral del personal de administración y servicios

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.

Marca con una **x** aquella respuesta que creas conveniente.

Sexo	
Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>

Edad	
Menos de 25 años	<input type="checkbox"/>
Entre 25 y 35 años	<input type="checkbox"/>
Entre 36 y 45 años	<input type="checkbox"/>
Entre 46 y 55 años	<input type="checkbox"/>
Más de 55 años	<input type="checkbox"/>

¿Cuál es tu condición laboral?	
Funcionario de carrera	<input type="checkbox"/>
Funcionario interino	<input type="checkbox"/>
Contratado laboral fijo	<input type="checkbox"/>
Contratado laboral eventual	<input type="checkbox"/>

¿A cuál de las siguientes categorías perteneces?			
Personal Funcionario		Personal Laboral	
Grupo A	<input type="checkbox"/>	Grupo I	<input type="checkbox"/>
Grupo B	<input type="checkbox"/>	Grupo II	<input type="checkbox"/>
Grupo C	<input type="checkbox"/>	Grupo III	<input type="checkbox"/>
Grupo D	<input type="checkbox"/>	Grupo IV	<input type="checkbox"/>

Tipo de Unidad en que trabajas	
Servicio de Apoyo a la Investigación	<input type="checkbox"/>
Servicio de Asistencia a la Comunidad U.	<input type="checkbox"/>
Servicios Centrales	<input type="checkbox"/>
Centro Universitario (Facultad/Escuela)	<input type="checkbox"/>
Departamento o Unidad Departamental	<input type="checkbox"/>
Instituto Universitario / Centro Investig.	<input type="checkbox"/>

Tiempo trabajado en la USAL	
Menos de 2 años	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 9 años	<input type="checkbox"/>
Más de 9 años	<input type="checkbox"/>

Tiempo trabajado en el puesto actual	
Menos de 2 años	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 9 años	<input type="checkbox"/>
Más de 9 años	<input type="checkbox"/>

Nº puestos en los que has trabajado en la USAL	
Menos de 2	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 5	<input type="checkbox"/>
Entre 6 y 10	<input type="checkbox"/>
Más de 10	<input type="checkbox"/>

PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO.

Marca con una **x** aquella respuesta que creas conveniente.

PUESTO DE TRABAJO		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.					
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.					
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.					

DIRECCIÓN DE LA UNIDAD		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.					
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.					
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.					
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.					

AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.					
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
15	El ambiente de trabajo me produce stress.					

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.					
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.					
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.					
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Universidad.					
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Universidad.					
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los usuarios es buena.					

CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).					
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.					
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.					
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.					

FORMACIÓN		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
26	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
27	El Plan de formación del PAS es útil.					
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Formación del PAS han sido atendidas.					
29	Cuando es necesario, la Universidad me facilita formación al margen del Plan de Formación del PAS.					
30	Cuando la USAL implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente.					

IMPLICACIÓN EN LA MEJORA		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos					
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.					
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora					
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.					
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.					
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.					

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
37	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
38	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
39	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.					
40	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.					
41	La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.					
42	El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.					
43	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.					

Consentimiento Informado

 MIEMBRO DE LA RED ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

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

Título del estudio: Influencia de la insatisfacción laboral en la rotación de personal

Investigadores: Wilson Fernando Campos Rendón

Laura Tatiana Ortiz Macías

Edisson Andrés Ortiz Suárez

Kateryn Hasbleydi Perilla Sierra

Laura Quimbaya Ortiz

Objetivo de la investigación

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa DESPEGAR.COM. El objetivo general de la investigación es Identificar de qué manera influye la insatisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa despegar.com ubicada en la ciudad de Bogotá.

Posibles beneficios

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

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en investigaciones sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las 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 la investigación.

 POLI POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	MIEMBRO DE LA RED ILUMINO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	
		PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

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 la investigación que está realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, denominada “**Influencia de la insatisfacción laboral en la rotación de personal**”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta investigación 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.

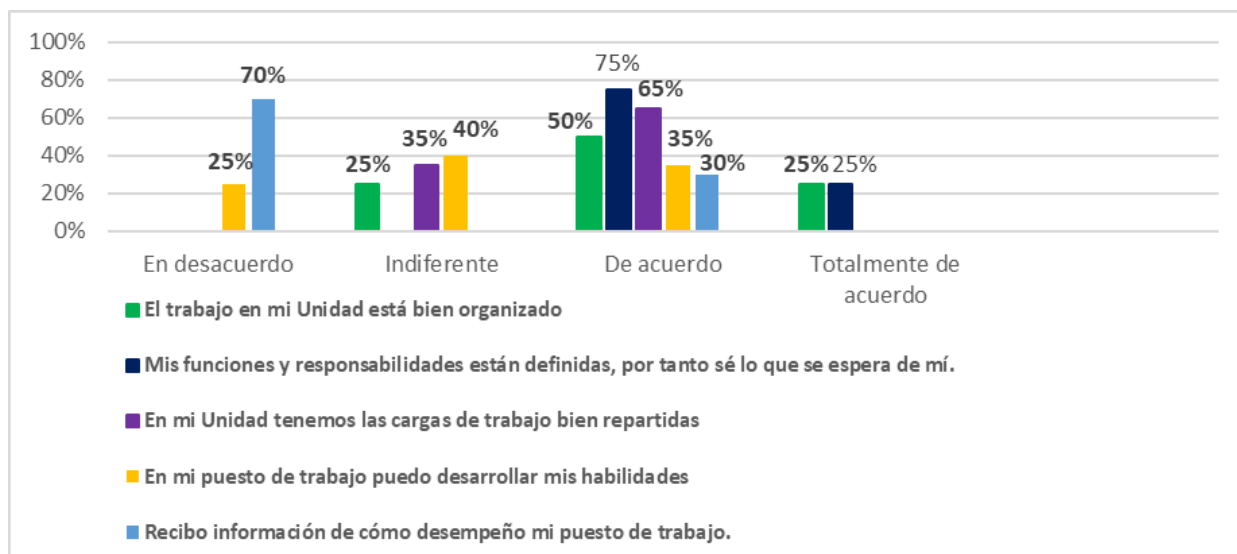
FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Percepción del ámbito del trabajo

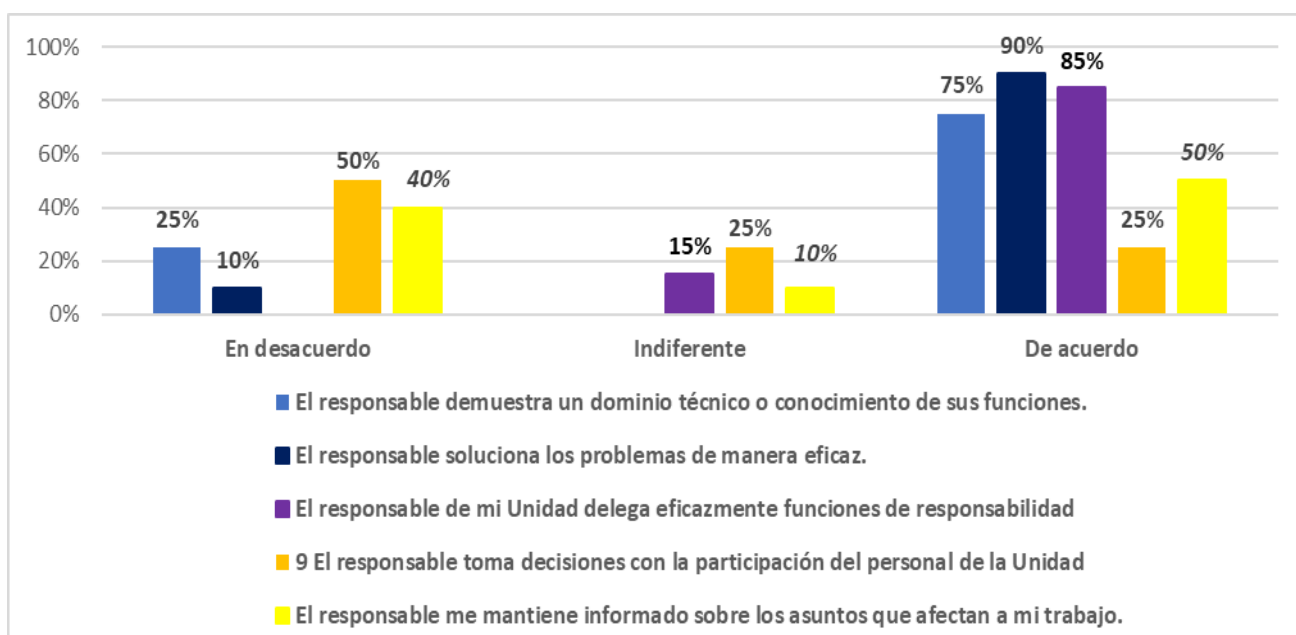
(Figura 1 anexo 4)



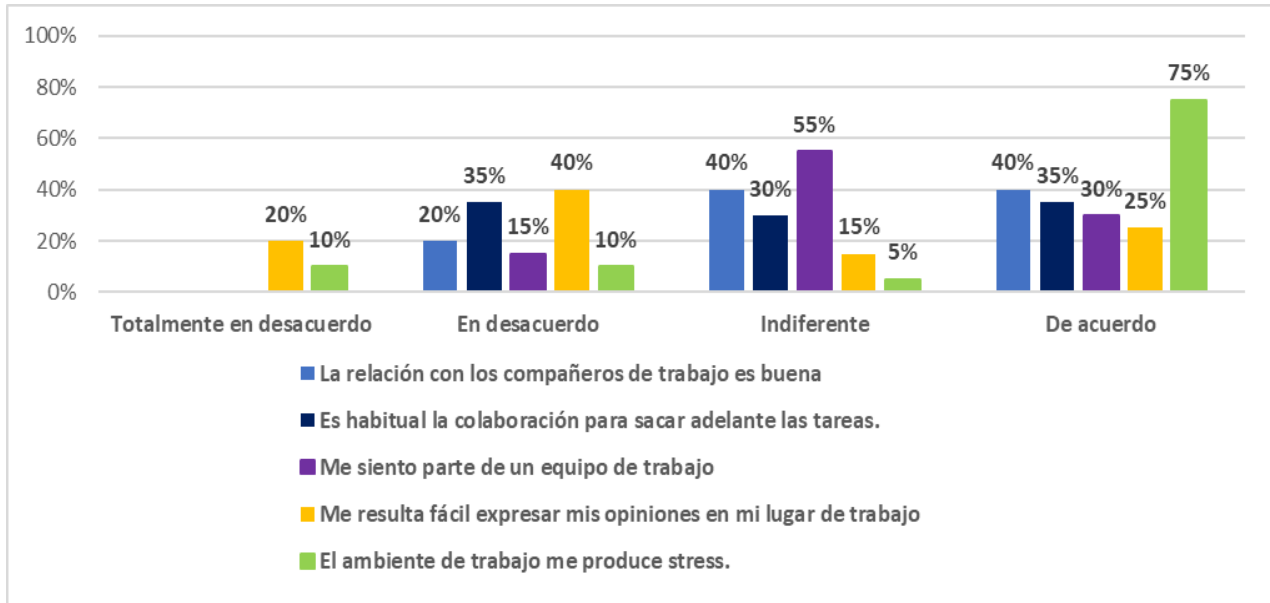
Segunda categoría:

Dirección de la unidad

(Figura 2 anexo 5)

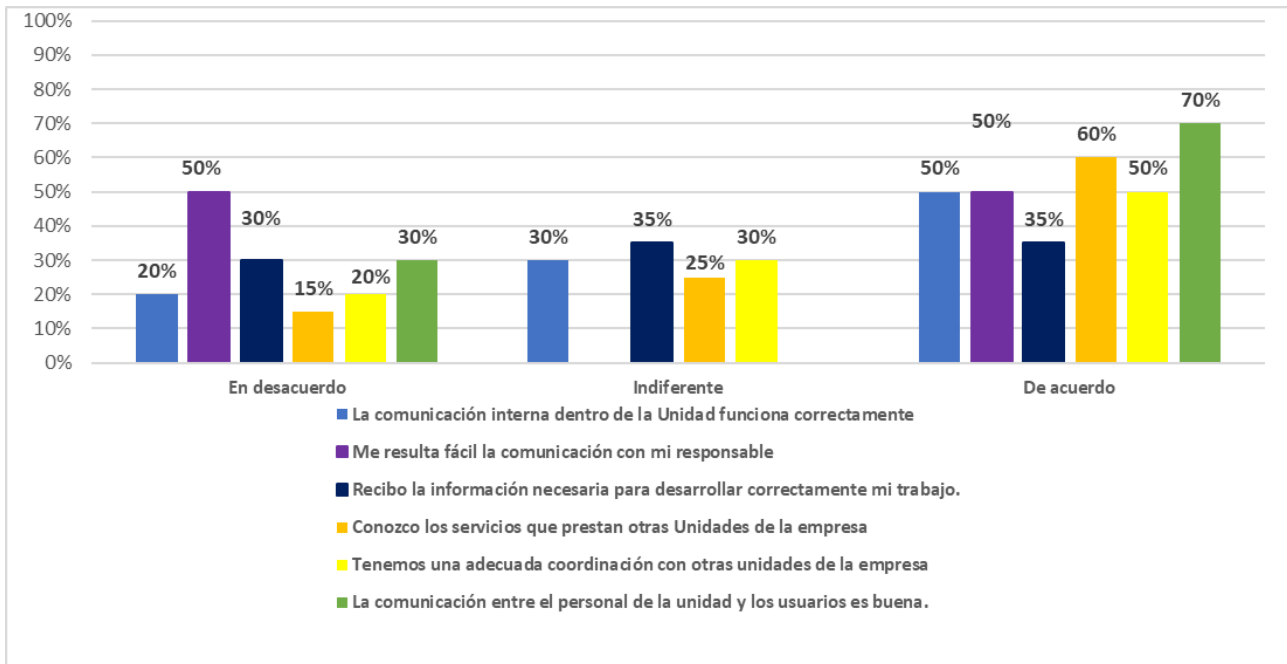


Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros
(Figura 3 anexo 6)

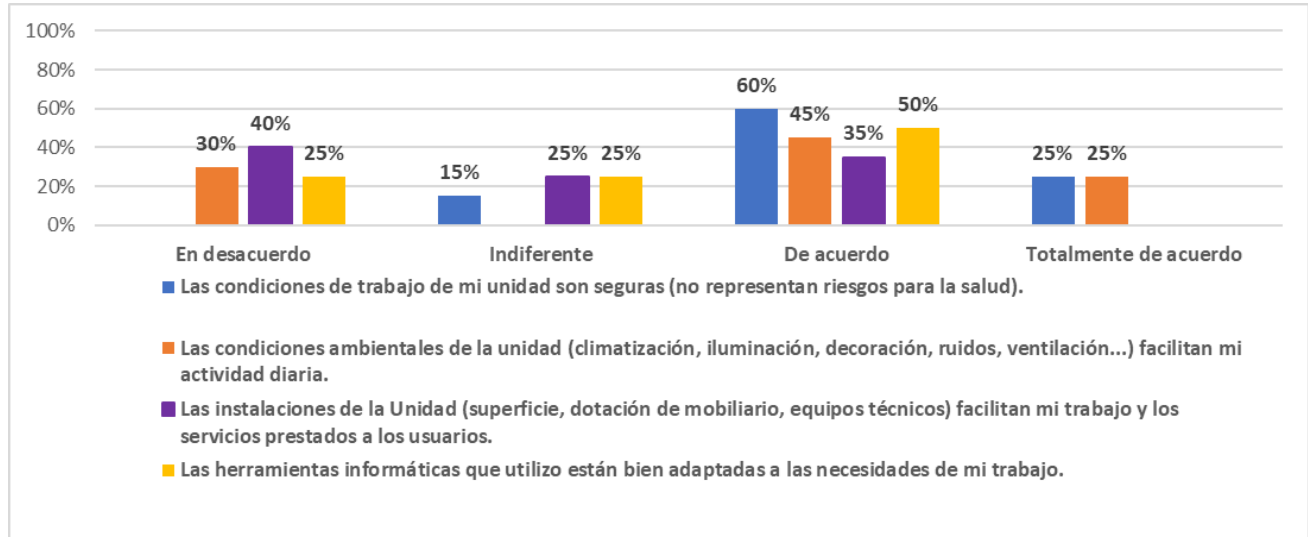


Cuarta categoría:

Comunicación y coordinación
(Figura 4 anexo 7)

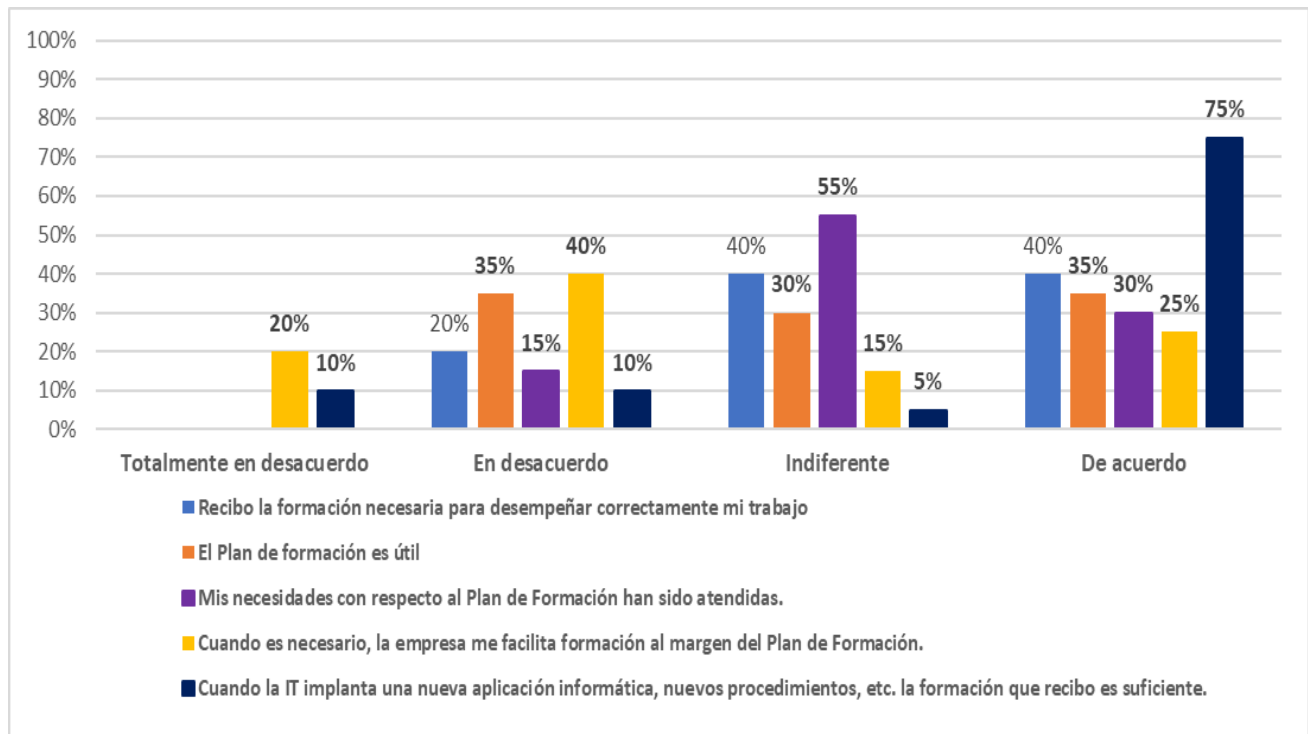


Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos
(Figura 5 anexo 8)

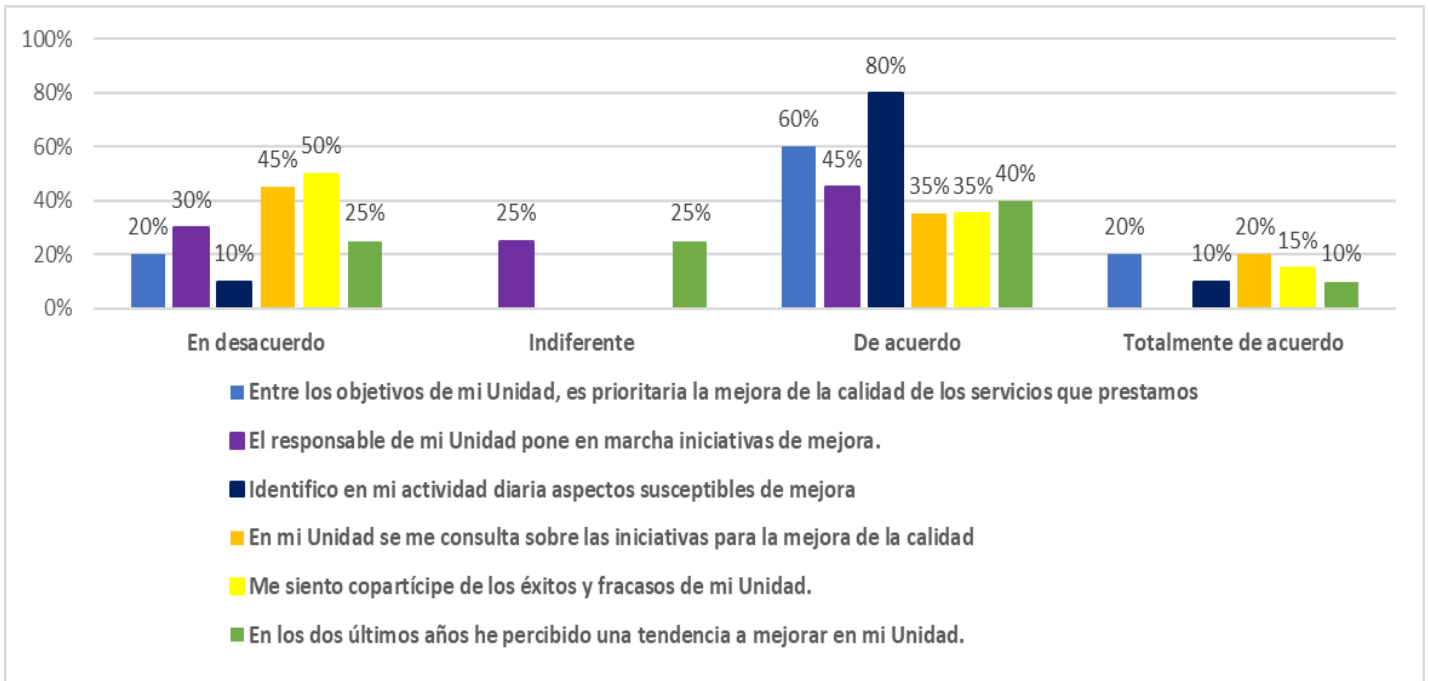


Sexta Categoría

Formación
(Figura 6 anexo 9)



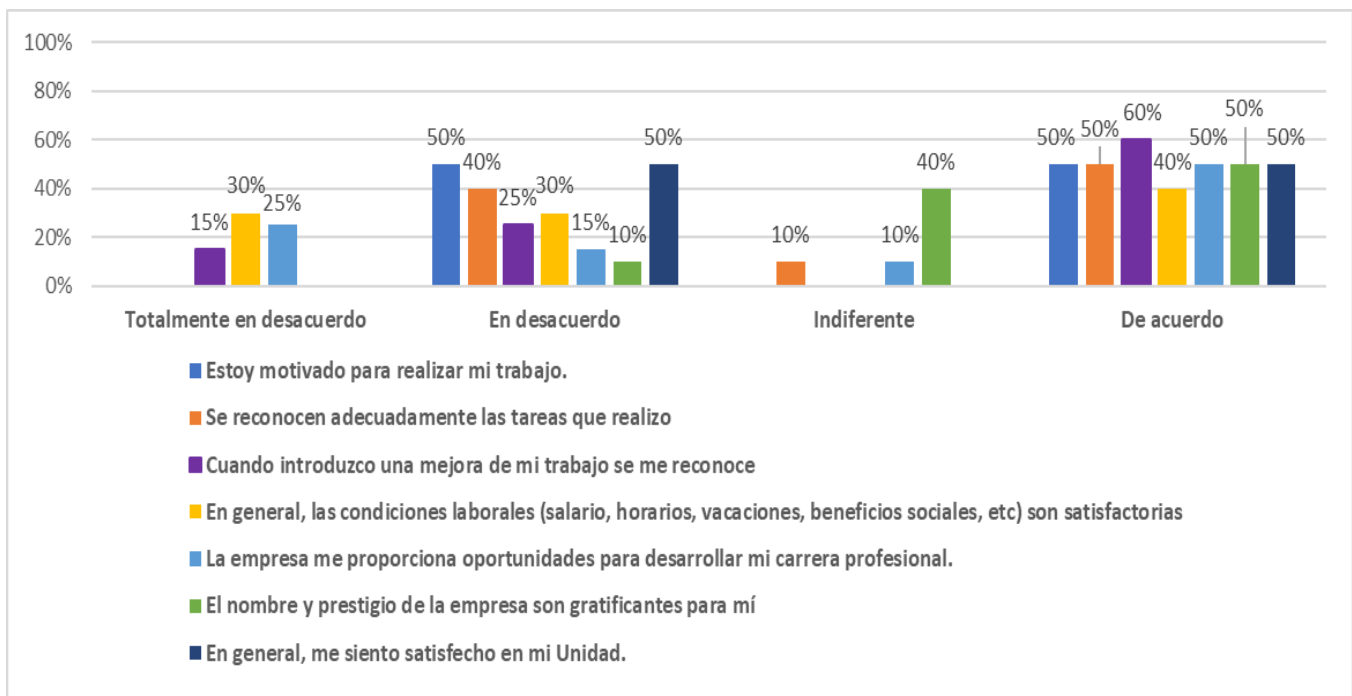
Implicación en la mejora
(Figura 7 anexo 10)



Octava categoría:

Motivación y reconocimiento

(Figura 8 anexo 11)



Material Multimedia

33

Link del video de Proyecto final

<https://youtu.be/YIQWiH58AOWQ>