

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

PROYECTO DE PRÁCTICA II INVESTIGACIÓN APLICADA

Factores Influyentes en la Satisfacción Laboral de Complemento 360

PRESENTA:

Lesly Dayan Contreras Toro; Valentina Lozada Forero; Carlos Humberto Delgado Torres y
Kelly Johana Bedoya Giraldo.

SUPERVISOR:

Nelly Catalina Galvis Medina.

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE, 2020

Tabla de Contenidos

Resumen.....	3
Capítulo 1. Introducción.....	4
Descripción del contexto general del tema.....	4
Planteamiento del problema.....	5
Pregunta de investigación.....	5
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación.....	6
Capítulo 2. Marco de referencia.....	7
Marco conceptual.....	7
Marco teórico.....	8
Marco Empírico.....	9
Capítulo 3. Metodología.....	11
Tipo y diseño de investigación.....	11
Participantes.....	11
Instrumentos de recolección de datos.....	11
Estrategia del análisis de datos.....	12
Consideraciones éticas.....	12
Resultados.....	13
Discusión.....	17
Conclusiones.....	19
Limitaciones.....	19
Recomendaciones.....	20
Referencia.....	21
Anexos.....	24

Resumen

El presente proyecto tuvo como finalidad investigar los factores influyentes en la satisfacción laboral de los colaboradores Complemento 360, se utilizó el método cuantitativo- descriptivo mediante la aplicación del instrumento tipo encuesta bajo la escala de Likert, con estrategia de análisis y recopilación de datos e información estadística, y tipo de muestreo no probabilístico intencional con sujetos que cumplieran las características sociodemográficas, estudios técnicos, tecnológicos y profesionales, residentes en la ciudad de Bogotá y una edad entre los 18 y 45 años, de una muestra poblacional de 18 colaboradores que realizan sus funciones en el área tecnológica, desde la cual se establecieron, discusiones, conclusiones y limitaciones, que permitieron a la empresa Complemento 360, tomar decisiones pertinentes basados en el análisis de la investigación.

Cabe resaltar que la satisfacción laboral, agrupa componentes subjetivos y objetivos en aras de generar valores de apropiación e identificación con la organización; dichos componentes son fundados desde la experiencia tanto individual como profesional, en atención a enfoques específicos vinculados al tipo de empleo, como la individualidad, edad, horarios, descansos, remuneración, ambiente laboral, condiciones, entre otros componentes que afectan el rendimiento o la maximizan según el grado de satisfacción y motivación laboral de los colaboradores de la organización.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Motivación, Trabajo en equipo, Incentivo

Introducción

Descripción del Contexto General del Tema.

La satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía, es de vital importancia, ya que son los que permiten optimizar el rendimiento y así mismo reducir el riesgo de rotación de personal; atribuye a elevar el compromiso, apropiación y fidelidad a la organización; (López , 2005) nos explica que, en el ambiente laboral es importante identificar las fuentes que provocan la acción humana, a través de la utilización de la motivación entre otros factores, los directivos pueden utilizar dichos elementos en aras de lograr el funcionamiento de su organización de manera apropiada, haciendo que los colaboradores se sientan más y más satisfechos ”. (p.26).

Complemento 360 es una organización de carácter privado en el sector tecnología, cuyo foco es el desarrollo de proyectos y soluciones a la medida, en términos de desarrollo y de recurso humano bajo modalidad Outsourcing y headhunting; lo que se logró fue abarcar la importancia de identificar los factores motivacionales , que permitan estimular y garantizar la mejora constante de la productividad dentro de la organización, evitando riesgo de desertar y la elevación de costos innecesaria (incluyendo liquidaciones, contrataciones y capacitaciones).

Por lo anterior es importante evaluar la postura desde la perspectiva de la organización, tomando como referencia un estudio de la compañía (Edenred, 2016, como se citó en Remica S.A, 2016) la cual realizó una recolección de estadísticas, teniendo en cuenta el punto de vista de las compañías sobre el grado de motivación laboral de sus colaboradores, donde arrojó que el 56% de los encargados de gestión del recurso humano, mostraron preocupación por el

abandono de los colaboradores de la empresa, de igual forma un 89% de las compañías creyeron que la razón principal por la cual sus colaboradores buscan otra alternativa de empleo, es porque desean ostentar un salario mejor.

Teniendo en cuenta el factor integral de los seres humanos (Maslow, 1943, como se citó en Acosta, 2012) explicó en su pirámide, la clasificación en orden ascendente de las necesidades de cada ser humano, en las cuales están: la fisiología, la seguridad, la afiliación, el reconocimiento y la autorrealización; en donde la estabilidad general y la vida laboral son fundamentales, en pro de que la motivación sea la que genere la satisfacción de cada una de estas necesidades.

Descripción de Complemento 360

Es de anotar, que la empresa C360, pretende ser aliado estratégico de diferentes compañías, en pro de optimizar los procesos a través de soluciones de tecnología que aumenten su rentabilidad y mejore la calidad de la productividad; procura ser una compañía líder y reconocida, en cuanto a soluciones de software y recurso humano.

(Ver misión, visión en el Anexo A)

(Ver organigrama en el Anexo B)

Planteamiento del Problema

La satisfacción laboral de un trabajador dentro de una empresa puede ser un reto en muchos aspectos, es así, como en la compañía Complemento 360, se proyectó a través de la investigación, identificar los factores influyentes en la satisfacción laboral de sus colaboradores, lo cual surgió de la necesidad de innovar y tener en cuenta nuevas estrategias enfocadas al recurso humano, como método de mejoramiento continuo para lograr la excelencia de la compañía.

Pregunta de Investigación.

¿Cuáles son los factores influyentes en la satisfacción laboral de los colaboradores de la compañía C360?

Objetivo General.

Identificar los factores influyentes en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de tecnología de la empresa Complemento 360

Objetivos Específicos.

Aplicar un instrumento de medición que permita identificar los factores influyentes en la satisfacción laboral dentro de la organización.

Analizar los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los colaboradores de la organización.

Determinar los factores influyentes en la satisfacción laboral de la compañía C360.

Justificación.

El presente proyecto se enfocó en identificar los factores influyentes en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de tecnología de la empresa Complemento 360, con el fin de dar a conocer los resultados adquiridos, para que fueran tomados en consideración para las decisiones organizacionales, teniendo en cuenta que con un alto nivel de satisfacción laboral, se aumenta progresivamente la productividad y se evita el riesgo de tener que ahondar en procesos costosos referentes a la rotación de personal (Re-contratación, capacitación, liquidación, entre otros...) que generan pérdidas en la economía general de la organización. Los resultados obtenidos de la investigación se pueden emplear, como base para otras organizaciones de carácter privado enfocadas al mismo sector en Colombia u otros contextos.

De igual forma, el presente proyecto tuvo un alcance educativo, fortaleciendo el conocimiento del área organizacional y cómo la satisfacción laboral influye en la misma, apropiando aún más los aspectos éticos como base fundamental en la vida profesional, siendo esto de gran importancia para establecer conocimientos sólidos, coherentes y adecuados, lo que permitió ser profesionales mejor capacitados para ejercer funciones idóneas en el área de la salud mental.

Marco Conceptual

La satisfacción laboral está sumamente ligada al nivel de conformidad del empleado con sus condiciones de trabajo, es una cuestión muy importante en una organización ya que de esta, se desprende la buena marcha de la misma, la calidad laboral y la productividad.

Para (Bracho, 1998, como se citó en Charaja y Mamani, 2013) la satisfacción laboral, se refiere a la respuesta afectiva o positiva, resultado de la conexión que existe entre los miembros de la organización, con las experiencias, valores y expectativas que tiene cada uno.

A lo largo del tiempo se han observado varias definiciones de “satisfacción laboral”, según (Jaramillo y González, 2010) en el marco de la Psicología concuerdan con la idea de entenderla como una respuesta emotiva del trabajador hacia diversos aspectos de su trabajo. De acuerdo a lo anterior, la satisfacción laboral está condicionada por las características personales y la situación en cada labor realizada.

(Herrera, Ramírez, Roa y Herrera, 2004, como se citó en Naranjo, 2009) expresaron que la motivación es uno de los aspectos más considerables del comportamiento humano en relación con el porqué de la conducta. Por consiguiente, la motivación es necesaria en cada área de la vida del ser humano, ya que esta conduce cada cosa realizada y dirige hacia cada objetivo trazado.

Para (Franco y Reyes, 2003) el trabajo en equipo se ha empleado en diferentes contextos, con la finalidad de aportar significativamente al logro de objetivos propuestos por cada organización, con este se podrían lograr cambios radicales en la contextura y en la cultura de las organizaciones.

Los incentivos son las recompensas totales por cualquier acción realizada, según (Town et al. , 2004, como se citó en Gorbaneff, Torres y Cardona, 2009) los incentivos pueden ser financieros y no financieros, están condicionados a la evaluación del resultado de una labor o al cumplimiento de varias normas de conducta.

Marco Teórico

(Manso, 2002) explicó una de las teorías más relevantes de la satisfacción integrando en ella la motivación, cuyas ideas fueron revolucionarias para la industria; primero, presentando la satisfacción y la insatisfacción laboral como dimensiones diferentes e independientes, hablando de los incentivos que en ese entonces se daban, como aumentos salariales, mejorar las relaciones humanas, o mejorar las condiciones externas, no generaban mayor motivación o satisfacción en los empleados, por mucho, ayudaban a prevenir o mitigar la insatisfacción; la segunda idea era que solo pensar en aumentos salariales como factor motivante, era completamente inservible, a no ser que las administraciones de cada organización se preocupen por las condiciones en las que se realizaba la labor. Es por lo anterior que se relacionó la motivación con las teorías de satisfacción. Desde la perspectiva conductual, según (Santrock, 2006) definió que la motivación es la agrupación de motivos desde las cuales se ve afectado el comportamiento de un individuo, es dirigido, controlado y aplicado; por lo que entre más alto el nivel de satisfacción, más maleable se vuelve la conducta del individuo. Por otro lado, desde el enfoque humanista (cuyo centro es la capacidad del individuo para alcanzar su libertad, felicidad y crecimiento personal)

se encontró el aporte de (Alderfer, s.f. como se citó Monrroy y Sáez, 2012) quien planteó su teoría de Existencia, Relación y Crecimiento, en donde expresó la importancia de cada uno de estos aspectos, como las necesidades básicas de relacionarse con otros grupos y las de desarrollarse integralmente en su independencia.

Desde la corriente cognitiva, cuyo centro ideal es, la influencia que tiene un individuo de entender la importancia de lo que puede pasar, en pro de hacerlo, para (Vroom, 1964) se define la motivación, como la agrupación de variables, como lo son, la instrumentalidad, la valencia y las expectativas.

La teoría anterior fue ampliada de (Poter y Lawer, 1967, como se citó en Dorta y González, 2003) manifestó que la satisfacción laboral es efecto de un buen trabajo sin ser necesariamente la causa del mismo; bajo esta concepción define y expresa la importancia que tiene perseguir e indagar sobre la satisfacción de los empleados con el fin de lograr mejores resultados para su propia compañía.

(Maslow, 1943, como se citó en Acosta, 2012) afirmó en su teoría de motivación humana, que el ser humano podía plantearse mediante una jerarquía organizada, que permitiera plantear por fase, lo que realmente necesitaba cada uno, de tal manera que se pudiera hacer un estudio subjetivo en pro de una introspección más profunda, que permitiera llegar a la cúspide, que él explicó como el punto máximo de la Autorrealización, cuando todas las anteriores necesidades sean satisfechas en su totalidad.

Marco Empírico

Teniendo en cuenta el crecimiento de forma acelerada del mercado digital, las diferentes empresas del sector tienen la responsabilidad de atraer y retener el mejor talento en el área de tecnología; es por ello la importancia de la satisfacción laboral, por esta razón se destacó la

importancia del estudio (Medición de la Satisfacción Laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989), realizado por (Guerrero, 2016) realizado en la ciudad de Bogotá Colombia; en su objetivo general planteó identificar las variables de la satisfacción laboral que presentaron los empleados del área Crédito PYME occidente del Banco de Bogotá, donde se seleccionó 17 trabajadores que pertenecen al área de Crédito PYME occidente pues se consideró un área vital en el desarrollo de la empresa (p.19), para la aplicación de la escala se le hizo entrega a cada participante del instrumento, y con tiempo máximo de una semana para responder; donde los resultados concluían en que la mayoría de sujetos se encontraron muy satisfechos con la gestión que realizó la empresa en cuanto a aspectos legales y organizacionales se refiere, que cumplía a cabalidad con lo estipulado en cuanto a normas y deberes dentro del lugar de trabajo, por otro lado fue importante contar con el apoyo de los superiores, ya que ayudó a que el ambiente de trabajo fuera más agradable, que no existiera presión en sus funciones y que se puedan desempeñar de una mejor manera, viendo a dichas personas de cargos más altos como individuos con mayor experiencia que pueden contribuir a su crecimiento laboral.

Por otro lado hay diferentes factores influyentes con la satisfacción laboral tales como clima organizacional y motivación, es por ello la importancia del estudio de (Chaparro, 2006) en la ciudad de Bogotá cuyo nombre fue “Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones, factores diferenciadores entre las empresas pública y privada ETB, BellSouth”; el abordaje se realizó teniendo en cuenta una muestra aleatoria, se escogió el 10% de los colaboradores del área administrativa ocupacional, 30 personas de cada empresa, para este estudio fue necesario tener en cuenta diferentes variables, tales como sexo, ingresos, tipo de empresa, estado civil, entre otros, con el fin de examinar y explicar los factores motivacionales y

las dimensiones del clima organizacional, donde se destacaron conclusiones importantes del favoritismo emocional y clima organizacional identificando que refleja la apreciación que perciben los colaboradores teniendo en cuenta a su posición de trabajo y de su fijación en la compañía. Con estos resultados permitió a la administración encaminarse en la definición de políticas y procesos de talento humanos que permitan conducir a la mejora agradable a los empleados con mejor calidad de vida, mejorando el clima gremial, a mejorar la motivar al individual y favorecer la unión del grupo, la responsabilidad y el compromiso con la compañía; relacionadas con la investigación aportó una perspectiva más amplia acerca de los diferentes temas de motivación; también es importante destacar que las variables se pueden modificar siempre y cuando estén en la búsqueda de satisfacer la escasez del recurso humano, aumentando el rendimiento, eficiencia y competitividad.

Metodología

Tipo y Diseño de Investigación: El proyecto se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no probabilístico-transversal o transeccional, lo que permitió que tuviera un alcance descriptivo, en pro de, considerar los factores influyentes en la satisfacción laboral para medir los conceptos pertinentes y definir las variables que serían los factores influyentes en la investigación.

Participantes: Se realizó en la empresa complemento 360, enfocada en su área tecnológica, la muestra poblacional se compuso de 18 colaboradores (17 hombres y 1 mujer) que realizan sus funciones en dicha área, con un tipo de muestreo no probabilístico intencional con sujetos que cumplieran las características sociodemográficas, estudios técnicos, tecnológicos y profesionales, residentes en la ciudad de Bogotá y una edad entre los 18 y 45 años.

Instrumentos: El instrumento utilizado para la recolección de datos e información, fue el instrumento tipo encuesta por medio de Google Forms, la cual constó de 10 preguntas de selección múltiple bajo la escala de likert, a fin de obtener datos necesarios y evaluar variables importantes que permitieron identificar factores influyentes en la satisfacción de los colaboradores en la compañía Complemento 360 en el aspecto laboral, tales como ambiente laboral, remuneración y posibilidad de ascenso entre otras.

Ver encuesta en: <https://forms.gle/bpiVKNDQ4eY563Ao9>

Estrategia de Análisis de Datos: Una vez obtenidos los datos e información requerida mediante el instrumento ya mencionado, se procedió a verificar los mismos aplicando el programa EXCEL, para realizar el análisis de los datos a través del método cuantitativo-investigación descriptiva. Así mismo sacar conclusiones y discusiones acerca de la investigación correspondiente.

Consideraciones Éticas: De acuerdo a lo señalado en la (ley 1090, 2006) y bajo los criterios plasmados en la (Resolución 08430 del 4 de octubre de 1993) se consideró como estudio sin riesgo, teniendo en cuenta que son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental, en la cual no se realizó ninguna modificación de ninguna variable biológica , física, fisiológica o social; se tuvo en cuenta y se emplea el consentimiento informado según (Artículo 14 de la Resolución 08430 del 4 octubre de 1993), así mismo en atención a los puntos mencionados según art 6 de dicha resolución, la investigación se desarrolló bajo los criterios siguientes:

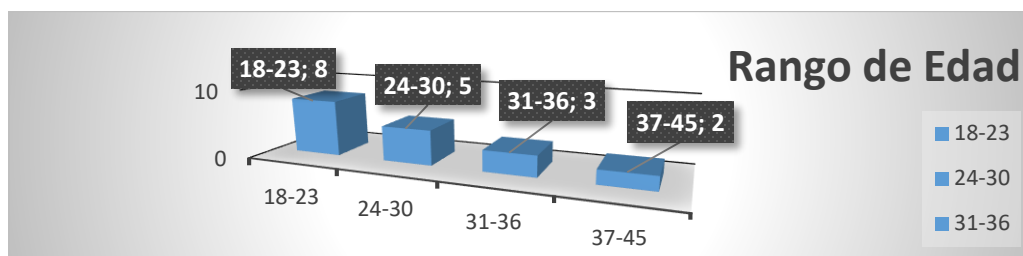
Tener el consentimiento informado y de manera escrita de los participantes, (ver anexo C)

Determinar que los datos e información estadística recolectada, no serán utilizados para intereses particulares ni difundidos al público, así como su aplicación es para fines académicos y de interés exclusivo para la empresa Complemento 360

Establecer que la investigación se realizó, una vez obtenida, la autorización de la empresa donde se llevará a cabo dicha investigación, con el consentimiento informado de los colaboradores y la aprobación de la investigación.

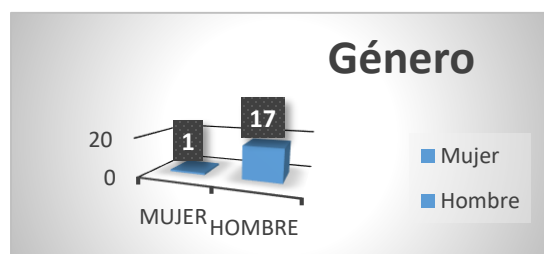
Resultados

Gráfica 1: De las 18 personas encuestadas, el 45% tenían entre 18 y 23 años, el 28% de los encuestados entre los 24 y 30 años, el 17% de los encuestados entre 31 y 36 años y el 11% tenían entre 37 y 45 años de edad.

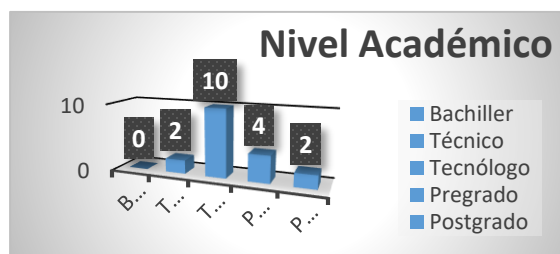


Gráfica: Rango de edad, elaboración propia.

Gráfica 2 y 3 / Género y Nivel Académico: Género de los encuestados, 17 hombres equivalían al 97% 1 mujer al 6%. / Nivel Académico: 0% de Bachiller, 11% eran técnicos, 56% Tecnólogos, 22% Profesionales, 11% con Postgrado.

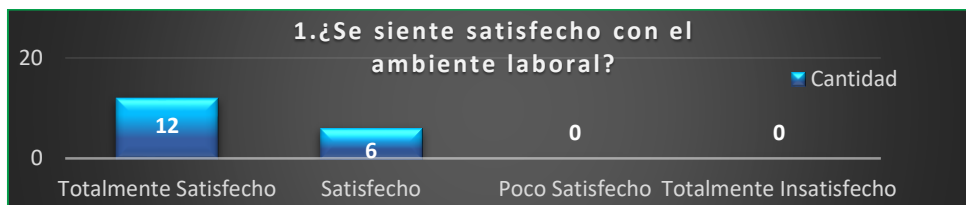


Gráfica 2: Género, elaboración propia



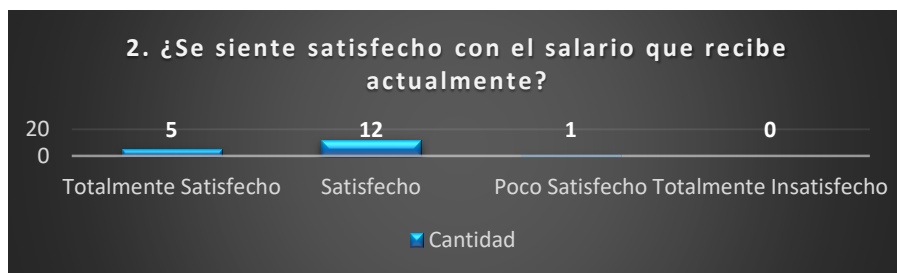
Gráfica 3: Académico, elaboración propia

Gráfica 4 Ambiente laboral: El 67% de los encuestados respondieron que se sintieron totalmente satisfechos con el ambiente laboral, el 33% restante se mostraron satisfechos.



Gráfica 4: Ambiente Laboral, elaboración propia

Gráfica 5 Salario: El 28% de los encuestados manifestó que se encontraba totalmente satisfecho con el salario, el 67% se encontró satisfecho mientras que el 6% se manifestó como poco satisfecho.



Gráfica 5: Salario, elaboración propia

Gráfica 6 Jefe Directo: El 44% de los encuestados manifestaron que se sentían totalmente satisfechos con el jefe directo, mientras que el 56% de ellos indican que estaban satisfechos.



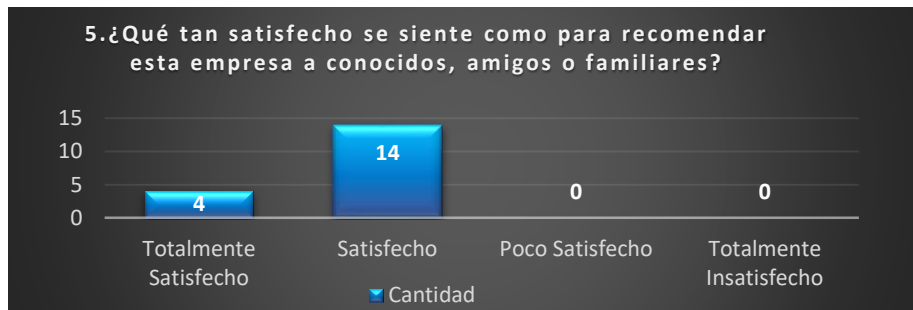
Gráfica 6: Jefe Directo, elaboración propia

Gráfica 7 Posibilidades de Ascenso: El 22% de los encuestados indicaron que se sintieron totalmente satisfechos, el 61% se mostraron satisfechos y el 17% de ellos, poco satisfechos.



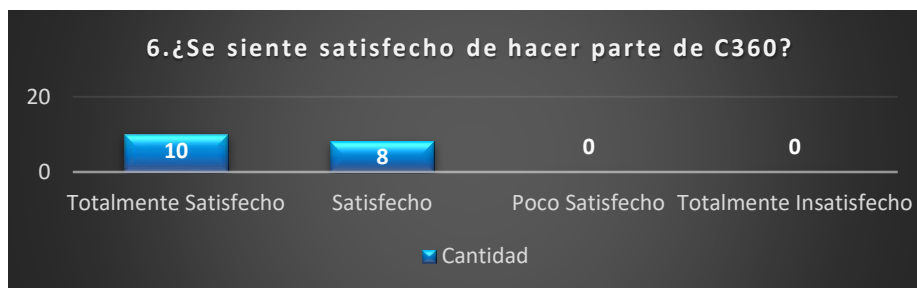
Gráfica 7: Posibilidades de Ascenso, elaboración propia

Gráfica 8 Recomendación C360: El 22% se mostró totalmente satisfecho y el 78% satisfecho.



Gráfica 8: Recomendación C360, elaboración propia

Gráfica 9 Hacer parte de C360: El 56% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos, mientras que el 44% se sintieron satisfechos.



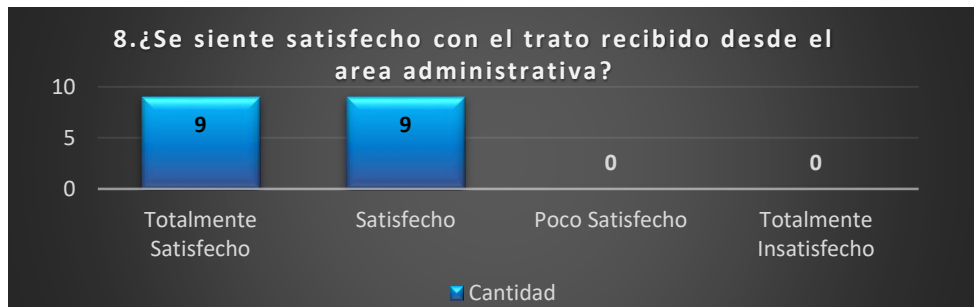
Gráfica 9: Hacer Parte de C360, elaboración propia

Gráfica 10 Área de gestión humana: El 61% de los encuestados se mostraron totalmente satisfechos, mientras que el 39% se mostraron satisfechos.



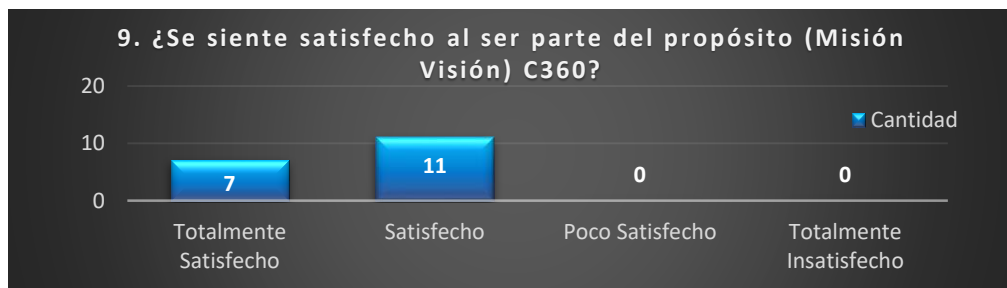
Gráfica 10: Área de Gestión Humana, elaboración propia

Gráfica 11 Área administrativa: El 50% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos, mientras que el 50% se sintieron satisfechos.



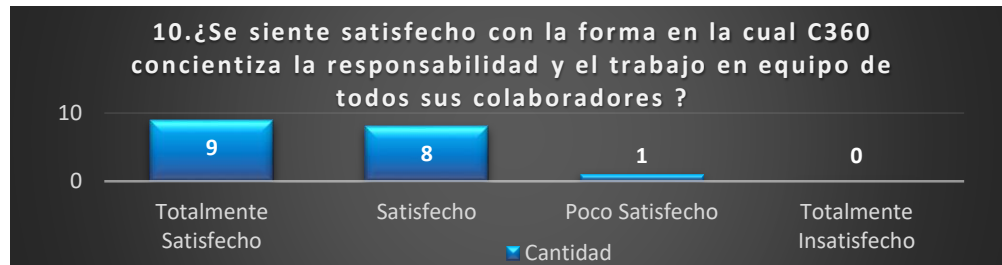
Gráfica 11: Área Administrativa, elaboración propia

Gráfica 12 Propósito de C360: El 39% de los encuestados se manifestaron como totalmente satisfechos, mientras que el 61% satisfecho.



Gráfica 12: Propósito de complemento 360, elaboración propia

Gráfica 13 Concientización de responsabilidad: El 50% de los encuestados se sintieron totalmente satisfechos, el 44% se sintieron satisfechos y el 6% poco satisfechos.



Gráfica 13: Concientización de Responsabilidad, elaboración propia

Discusión

En atención a los resultados obtenidos a través del instrumento tipo encuesta que consta de 10 preguntas bajo la escala de Likert , aplicado a 18 colaboradores de la empresa complemento 360, se evidenció y contrastó con el marco teórico y empírico , propuesto para el proyecto investigativo, con el fin de identificar los factores influyentes de la satisfacción laboral de los colaboradores de Complemento 360, se obtuvo un balance general positivo referente a la respuesta positiva de la total satisfacción frente a factores influyentes como ambiente laboral, jefe directo, la comodidad de formar parte de la empresa y así mismo recomendarla, la labor del área de gestión humana, trato del área administrativa y el ser parte del propósito de la empresa en cuestión, constituyen un gran mérito para la empresa en general sobre las satisfacción de sus colaboradores, recopilando lo anterior dichos resultados, se contrastaron con la teoría de (Santrock, 2006) , el cual afirmó que entre más alto el nivel de satisfacción, más maleable se vuelve la conducta del individuo, afectando su comportamiento , en este caso de manera positiva, por otro lado , desde el enfoque humanista, se confirmó igualmente la teoría de Clayton Alderfer sobre la Existencia, Relación y Crecimiento , recalcando la importancia de relacionarse con otros

grupos y las de desarrollarse integralmente en su independencia, esto se logra a través del ambiente laboral, buen trato de la parte administrativa, y su satisfacción de ser parte de la empresa al punto de recomendarla a sus familiares , amigos y cercanos.

Se resaltó el interés de la empresa complemento 360 por permitir y facilitar una investigación, que identificó factores influyentes de la satisfacción laboral de sus colaboradores, refuerza positivamente dicho concepto, demostrando compromiso y responsabilidad frente al bienestar de los mismos, reafirmando de esta manera la teoría de Lawer, en la cual mencionó que la satisfacción laboral es el efecto de un buen trabajo sin ser necesariamente la causa del mismo, además que al indagar sobre la satisfacción laboral de sus colaboradores , permitió implementar estrategias que llevaron finalmente a lograr mejores resultados para su propia compañía, sin mencionar que en un sentido más amplio, se reflejó para otras compañías, además su cliente interno es decir sus colaboradores proyectaron ese bienestar hacia sus clientes externos y su propia productividad.

Finalmente, también se pudo evidenciar, que en referencia a las preguntas asociada a los factores como remuneración, posibilidad de ascenso y la forma en la cual C360 concientiza la responsabilidad y el trabajo en equipo, se obtuvo un balance que aunque fue positivo, presentó niveles de poca satisfacción, lo que permitió a la empresa, considerar nuevas estrategias para mejorar estos factores, sin embargo, teniendo en cuenta que el balance general fue positivo, se pudo asociar la teoría de Maslow de la motivación humana en 1943, en donde afirmó la motivación del ser humano podía plantearse mediante una jerarquía organizada, que permitiera plantear por fase, de tal forma que permita llegar a un nivel de satisfacción laboral y/o motivación de la Autorrealización, cuando todas las anteriores necesidades sean satisfechas en su totalidad.

Conclusiones

Teniendo en cuenta la aplicación del instrumento de medición de datos “Encuesta de Satisfacción Laboral de C360” aplicada a los colaboradores de la organización, se pudieron identificar los más influyentes, tales como: como el ambiente laboral, la remuneración salarial, el jefe directo, la comodidad de formar parte de la empresa y así mismo recomendarla, la labor del área de gestión humana, trato del área administrativa y el ser parte del propósito de la empresa en cuestión.

Una vez finalizado el análisis de los resultados obtenidos, se pudo evidenciar mediante la escala de satisfacción, los aspectos con mayor influencia en la satisfacción general de la empresa Complemento 360, comprobando que desde una perspectiva progresista y que contribuye al mejoramiento continuo, como lo plantea la visión de C360, los resultados plasmaron que la mayoría de colaboradores se encontraron en el rango de satisfechos y totalmente satisfechos, lo cual demuestra el compromiso y preocupación de la empresa con sus colaboradores.

No obstante, se lograron considerar aspectos por mejorar en algunos factores que arrojaron como resultado, un mínimo porcentaje de poca satisfacción por parte de los colaboradores, los cuales representaron puntos de partida a considerar por parte de la empresa, para posibles planes de mejora que favorezcan el bienestar general de toda la organización.

Limitaciones

En medio del marco de la contingencia generada por la pandemia del Covid-19, se establecieron como medidas de precaución las restricciones de proximidad y concurrencia de individuos en los diversos espacios físicos, ya sea los designados ambientes laborales, como los

escenarios de ocio y esparcimiento. En consecuencia, surgieron limitaciones para la puesta en marcha de la investigación, como es el caso de la aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada, la cual no se pudo realizar de manera presencial sino virtual, perdiendo la posibilidad de identificar los factores externos en medio de los cuales se contestaron las preguntas, así como los estímulos a los que hayan podido estar sujetos los funcionarios del área de Tecnología de la compañía Complemento 360. Así mismo, se encontraron limitaciones ligadas a las políticas de la empresa, como es el caso del impedimento para la toma de fotos de la totalidad de personas encuestadas.

Recomendaciones

Para futuras investigaciones en torno a la satisfacción laboral y los factores que influyeron en la percepción de esta, se recomendó a los investigadores establecer márgenes de comparación con grupos poblacionales pertenecientes a otras áreas de la empresa, con el fin de obtener un punto de vista más amplio y diverso. De esta manera se pudo ahondar en cómo varía la percepción de los trabajadores sobre un mismo componente.

Para la empresa sobre la cual recae el interés de esta investigación, se sugirió realizar trabajos enfocados en los componentes que arrojaron algún porcentaje de poca satisfacción. Así mismo, se recomienda replicar la encuesta en otros grupos de colaboradores, con el fin de conocer los niveles de satisfacción laboral que se puedan presentar dentro de un mismo entorno organizacional.

Referencia

Acosta, K. (24 de mayo 2012). *La Pirámide de Maslow* [Mensaje de un blog] Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>

Chaparro, L. (diciembre, 2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones factores diferenciadores entre las empresas pública y privada*. *Innovar: revista de ciencias administrativas y sociales*, ISSN 0121-5051, Vol. 16, N°. 28. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28182381_Motivacion_laboral_y_clima_organizational_en_empresas_de_telecomunicaciones_factores_diferenciadores_entre_las_empresas_publica_y_privada

Charaja, Y. Mamani, J. (junio 2013). *Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - puno - Perú, 2013*. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, vol. 5, no. 1, 2014, págs. 5-13. Redalyc. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449844867001.pdf>

Contreras, L. Lozada, V. Delgado, C. Bedoya, K. (2020). *Encuesta de satisfacción laboral de Complemento 360*. [Gráfica]. Recuperado de https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeDJzPxOENbhSRzs_qgeKrlvNoBLkXgErps3FyWRi5jFyGefiw/viewform

- Complemento 360. (2020). *Misión, Visión y Organigrama*. Recuperado de <https://www.complemento360.com/>
- Franco, C. Reyes, J. (Junio 2003). Los equipos de trabajo como estrategia de diferenciación. *Estudios Gerenciales* Print version ISSN 0123-5923. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232003000200001
- Gorbaneff, Y. Torres, S. y Cardona, J. (Noviembre 2009). *El concepto de incentivo en administración. Una revisión de la literatura*. *Revista de Economía Institucional*, 11 (21), 73-91. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/419/41911848006.pdf>
- Guerrero, N. y Cabrera, M, (2016). *Medición de la Satisfacción Laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989)*. (Tesis de grado). Universidad del Rosario 2016. Recuperado de <https://centrodeconocimiento.ccb.org.co/buscador/Record/ir-10336-19991>
- Jaramillo, N. González, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda* (Tesis de maestría). Universidad tecnológica de Pereira. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/6583142286132J37.pdf?sequence=1>
- Ley N° 1090, *Congreso de la república de Colombia, 06 de septiembre de 2016*. Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=66205
- López, J. (julio 2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. *Revista de Investigación de la Fac de Ciencias Administrativas*, UNMSM (Vol. 8, N° 15, Lima. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>

Manso, P, J. (octubre, noviembre, diciembre 2002). *El legado de Frederick Irving Hergber*.

Revista Universidad EFIT, Numero 128. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Monroy, A. Sáez, G. (enero 2012) *Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte*. Recuperado de [https://www.efdeportes.com/efd164/las-teorias-sobre-la-](https://www.efdeportes.com/efd164/las-teorias-sobre-la-motivacion-y-el-deporte.htm)

[motivacion-y-el-deporte.htm](https://www.efdeportes.com/efd164/las-teorias-sobre-la-motivacion-y-el-deporte.htm)

Naranjo, L. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su*

importancia en el ámbito educativo. Revista Educación, 33 (2), 153-170. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Remica, S.A. (2016) Motivación laboral: Estadísticas 2016, recuperado de

<https://remicaempleo.es/motivacion-laboral/>

Resolución 8430. Ministerio de salud. Santa fe de Bogotá, Colombia. 4 Octubre de 1993.

Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Santrock, J. (2006). *Psicología de la educación*. McGraw Hill. Recuperado de

<https://libreria.tirant.com/es/libro/psicologia-de-la-educacion-9789701056356>

Torrelles, C. Coiduras, J. Isus, S. Carrera, X. Georgina, P. y Cela, J. (2011). *Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización*. Revista de Currículum y Formación de

Profesorado, 15 (3), 329-344. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>

Vargas, D. (2025). *Factores que influyen en la satisfacción laboral y determinan la permanencia en el empleo de anclas de carrera y desarrollo profesional de los servidores del nivel técnico y asistencial del ministerio de educación nacional de Colombia*. (Trabajo de grado).

Universidad externado Bogotá, Colombia. Recuperado de
https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/728/1/DNA-spa-2015-Factores_que_influyen_en_la_satisfaccion_laboral_y_determinan_la_permanencia_en_el_empleo.pdf

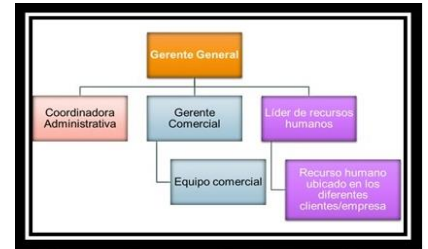
Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley. Recuperado de.
<https://www.worldcat.org/title/work-and-motivation/oclc/243731>

Anexos

Anexo A: Misión, Visión y Organigrama de Complemento 360.

Misión	Vision
Entender, acompañar y asesorar a nuestros clientes para que logren un nivel de optimización de sus procesos, por medio de soluciones tecnológicas de punta, que incremente su rentabilidad y mejore la calidad laboral de sus integrantes.	Ser una compañía líder y reconocida a nivel nacional e internacional, en consultoría e implementación de soluciones de software empresarial, contando con un personal calificado, idóneo y con excelentes valores personales.

Complemento 360. (2020)



Anexo B: Formato de encuesta

Encuesta Satisfacción Laboral de Complemento 360			
A continuación se les presentara una encuesta de satisfacción con la compañía. Nos interesa mucho saber su opinión, recuerde que lo más importante para nosotros es el saber Ser.		1. ¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral?	
		Totalmente satisfecho	
		Satisfecho	
		Poco satisfecho	
Dirección de correo Electrónico.		2. ¿Se siente satisfecho con el salario que recibe actualmente?	
		Totalmente satisfecho	
		Satisfecho	
		Poco satisfecho	
¿Cual es tu Nombre?		3. ¿Se siente satisfecho con el jefe directo que tiene actualmente?	
Seleccione el género			
Hombre			
Mujer			
Otros			
Seleccione el rango de Edad		4. ¿Se siente satisfecho con las posibilidades de ascenso que tiene en la empresa?	
18 a 23 años		Totalmente satisfecho	
24 a 30 años		Satisfecho	
31 a 36 años		Poco satisfecho	
37 a 45 años		Totalmente insatisfecho	
Seleccione el ultimo nivel académico		5. ¿Qué tan satisfecho se siente como para recomendar esta empresa a conocidos amigos o familiares?	
Bachiller		8. ¿Se siente satisfecho con el trato recibido con el área administrativa?	
Técnico			
Tecnólogo			
Pregado			
Postgrado		Totalmente insatisfecho	
6. ¿Se siente satisfecho al ser parte de C360?		9. ¿Se siente satisfecho al ser parte del propósito (Misión y Visión9) de C360?	
Totalmente satisfecho		Totalmente satisfecho	
Satisfecho		Satisfecho	
Poco satisfecho		Poco satisfecho	
Totalmente insatisfecho		Totalmente insatisfecho	
7. ¿Se siente satisfecho con la gestión realizada por la gestión humana?		10. ¿Se siente satisfecho con la forma en la cual C360 concientiza la responsabilidad y el trabajo en equipo e todos sus colaboradores?	
Totalmente satisfecho		Totalmente satisfecho	
Satisfecho		Satisfecho	
Poco satisfecho		Poco satisfecho	
Totalmente insatisfecho		Totalmente insatisfecho	

Figura 14: Formato de encuesta, elaboración propia

Anexo C: Consentimiento Informado

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	<u>TE RE FORMATO</u>
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

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

Título del estudio: Nivel de Satisfacción de los empleados de la compañía 360

Investigadores: Lesly Dayan Contreras Toro, Valentina Lozada Forero, Carlos Humberto Delgado Torres, Kelly Johana Bedoya Giraldo.

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Complemento 360. El objetivo general del Plan de Mejora es brindar los resultados adquiridos en la investigación para futuras decisiones de la organización.

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 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.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	<u>TE RE FORMATO</u>
		VERSION	01
		PAGINA	1 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 el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, denominada "**Resultados adquiridos para futuras mejoras en la organización**", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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 D: Evidencia audio visual: <https://youtu.be/ilTMbNZyMBI>