

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA – CIEPS-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“EL DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE THE PEOPLE COMPANY Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL”**

EVELYN ANDREA ALONZO PAREDES
VALERY ESTEPHANIA CHINCHILLA PRADO

GUATEMALA, MAYO 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA – CIEPS-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“EL DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE THE PEOPLE COMPANY Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO**

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

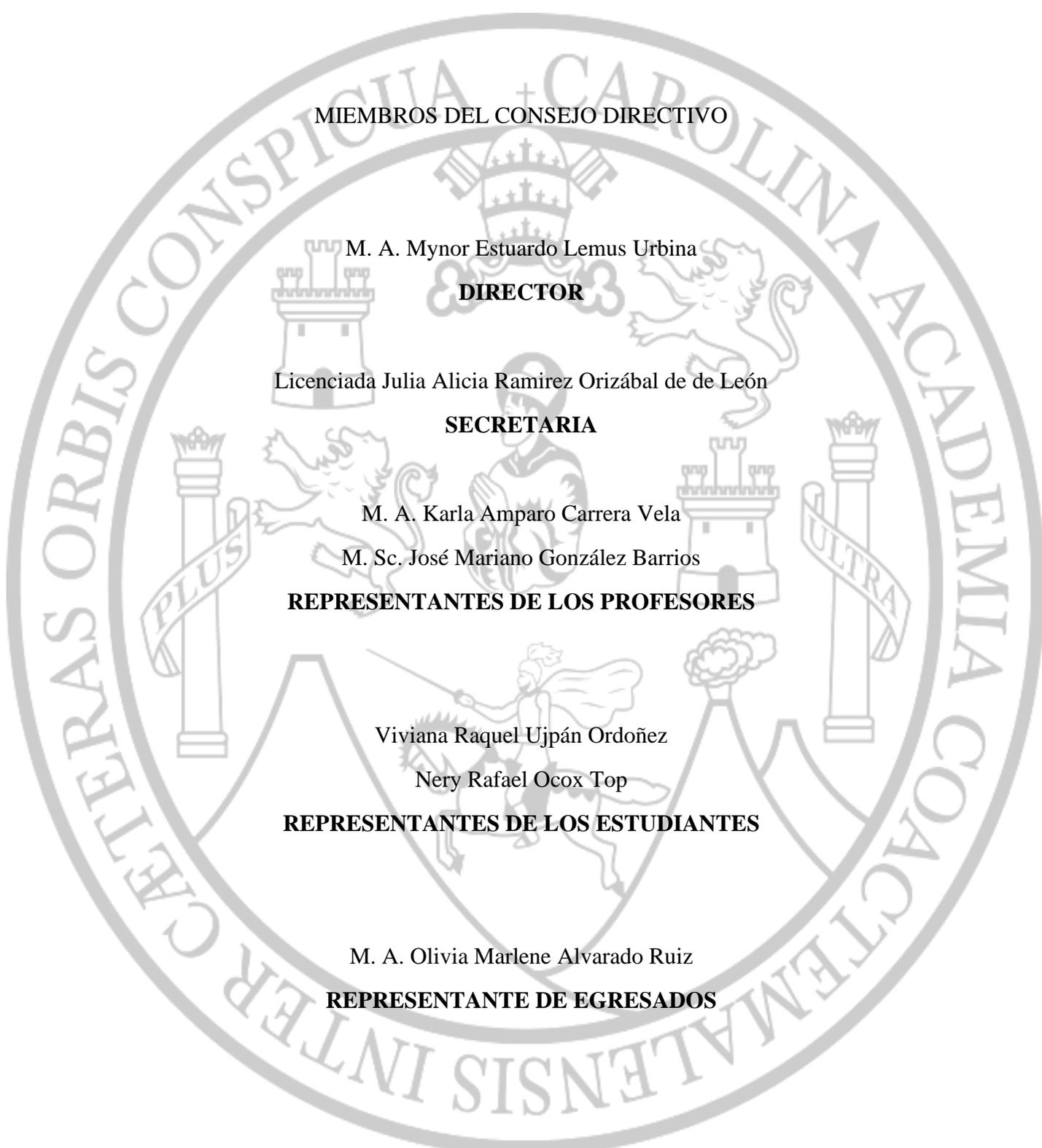
EVELYN ANDREA ALONZO PAREDES

VALERY ESTEPHANIA CHINCHILLA PRADO

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS**

GUATEMALA, MAYO 2023

The seal of the Universidad de Matamoros is a large circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, a castle, and a lion. The shield is flanked by two columns with banners that read 'PLUS' and 'ULTRA'. Above the shield is a crown. The outer ring of the seal contains the Latin motto 'LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER' in a circular arrangement.

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

M. A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramirez Orizábal de de León

SECRETARIA

M. A. Karla Amparo Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordoñez

Nery Rafael Ocox Top

REPRESENTANTES DE LOS ESTUDIANTES

M. A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CIEPS. 12-2022

Reg. 003-2023

CODIPs. 875-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

28 de abril de 2023

Estudiante

Valery Estephania Chinchilla Prado

Evelyn Andrea Alonzo Paredes

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto CUARTO (4°)** del **Acta DIECINUEVE - DOS MIL VEINTITRÉS (19-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 28 de abril 2023, que copiado literalmente dice:

“CUARTO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EL DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE THE PEOPLE COMPANY Y LA SATISFACCIÓN LABORAL”** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Valery Estephania Chinchilla Prado

Registro Académico 2017-04017

CUI: 3006-72896-0101

Evelyn Andrea Alonzo Paredes

Registro Académico 2017-09623

CUI: 3005-71151-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la **Lda. Amanda Aida Girón Márquez** y revisado por el **Ldo. Marco Antonio de Jesús García Enríquez**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional”.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León
SECRETARIA DE ESCUELA



/Bky



INFORME FINAL

Guatemala, 29 de marzo de 2023

Señores

Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que el licenciado **Marco Antonio de Jesús García Enríquez** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EL DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE THE PEOPLE COMPANY Y LA SATISFACCIÓN LABORAL”.

ESTUDIANTES:

Valery Estephania Chinchilla Prado
Evelyn Andrea Alonzo Paredes

DPI. No.

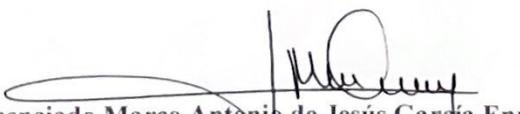
3006728960101
3005711510101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 21 de octubre del 2022 por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 16 de marzo del 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 012-2022
REG. 003-2023

Guatemala, 29 de marzo de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“EL DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE THE PEOPLE COMPANY Y LA SATISFACCIÓN LABORAL”.

ESTUDIANTES:

Valery Estephania Chinchilla Prado
Evelyn Andrea Alonzo Paredes

DPI. No.

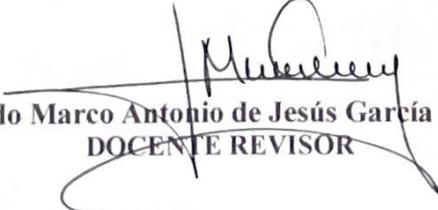
3006728960101
3005711510101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 21 de octubre de 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
DOCENTE REVISOR



c. archivo

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11
Teléfono Planta 24187530



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 003-2023
REG. 003-2023

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 23 de enero de 2023

ESTUDIANTES:

Valery Estephania Chinchilla Prado
Evelyn Andrea Alonzo Paredes

DPI. No.

3006728960101
3005711510101

Informo a usted que realicé la revisión del **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera **Licenciatura en Psicología** titulado:

“EL DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE THE PEOPLE COMPANY Y LA SATISFACCIÓN LABORAL”.

ASESORADO POR: Licenciada Amanda Aída Girón Márquez

Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs.-fue **APROBADO** 03 de octubre del año en curso y por el Docente Revisor el 12 de septiembre de 2022. Por lo que se solicita iniciar la fase del Informe Final de Investigación.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
DOCENTE REVISOR



Vo.Bo. Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología. CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas

CIEPs. 029-2022
REG. 029-2022



Guatemala, 16 de junio de 2022

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Departamento de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"

Licenciado García:

Informo a usted que realicé la última revisión del **PLANTEAMIENTO DEL OBJETO DE ESTUDIO (TABLA DE VACIADO)**, titulado:

"EL DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE TIENDAS MAX DISTELSA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL".

ESTUDIANTES:	DPI. No.
Valery Estephania Chinchilla Prado	3006728960101
Evelyn Andrea Alonzo Paredes	3005711510101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

ASESORADO POR: Licenciada Amanda Aída Girón Márquez

Considerando que el mismo cumple con los requerimientos establecidos por el Departamento de Investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez", se **APRUEBA** el 10 de marzo del año en curso y por el Docente Revisor el 21 de febrero de 2022. Por lo que se solicita proceder con los trámites respectivos para continuar con el Proyecto de Investigación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

[Signature]
Licenciada María de Lourdes Hun Cacao
DOCENTE REVISORA



[Signature]
Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador



~~Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez"~~

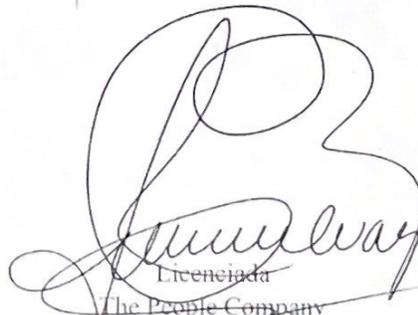
Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez Coordinador
Coordinación
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)
"Mayra Gutiérrez"

Desearle éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes: Evelyn Andrea Alonzo Paredes y Valery Estephania Chinchilla Prado, CUI 3005 71151 0101 y 3006 72896 0101 realizaron en esta empresa 4 entrevistas a personal administrativo y a jefes de área como parte del trabajo de Investigación titulado: "El desempeño de colaboradores de The People Company y la satisfacción laboral" en el periodo comprendido del 03 de octubre al 24 de octubre del año 2022, de manera virtual.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,


Licenciada
The People Company
Teléfono de contacto y sello


THE PEOPLE COMPANY

Guatemala, 19 de octubre de 2022

Licenciado
Marco Antonio García Enríquez
Coordinador de Unidad de Graduación
Centro de Investigaciones en Psicología – CIEPs “Mayra Gutierrez”
CUM

Estimado Licenciado García;

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo a mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado “El desempeño de colaboradores de The People Company y la satisfacción laboral”, realizado por las estudiantes VALERY ESTEPHANIA CHINCHILLA PRADO, CARNÉ: 201704017 y EVELYN ANDREA ALONZO PAREDES, CARNÉ: 201709623.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEP’s por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,



Atentamente
Amanda Aida Girón Márquez
Licenciada en Psicología
Colegiado No. 1911
Asesora de Contenido

PADRINOS

Por Andrea Alonzo

Manuel Pinzón

Licenciado en Relaciones Internacionales

Colegiado no. 0499

Erick Velásquez

Médico y Cirujano

Colegiado no. 6,835

Por Valery Chinchilla

Vilma Yesenia Higueros Cosajay

Licenciada en Psicología

Colegiado 4,681

DEDICATORIA

Por Andrea Alonzo

A mi mamá, por su esfuerzo inigualable, por su perseverancia notable, por su paciencia infinita, por su apoyo incondicional, por su amistad inquebrantable, por su lucha constante y por su amor eterno.

Te amo ma

DEDICATORIAS

Por Valery Chinchilla

A DIOS

Por sus incontables bendiciones hacia mi vida, porque con su amor eterno me ha permitido iniciar y culminar esta carrera. Por ser mí guía, mi luz, mi fuente de inspiración, quien me ha llenado de fuerza, paciencia y sabiduría para lograr mis objetivos según su voluntad. Gracias Padre Eterno y Celestial.

A MIS PADRES

Alex Leopoldo Chinchilla Miranda y Julia Isabel Prado Morales, por los ejemplos de perseverancia, constancia, humildad y honestidad que los caracterizan, valores que me han infundado, enseñándome que en la vida para triunfar es necesario esforzarse. Gracias por su amor, sacrificio, apoyo y por hacer cada día lo que parecía imposible para que hoy pueda disfrutar lo que tengo y llegar hasta donde estoy.

A MIS HERMANAS Y FAMILIA

Marian Cecilia Chinchilla Prado, Jennifer Paola Chinchilla Prado y Bianca Isabella Chinchilla Prado, por demostrarme su apoyo y amor absoluto, quienes son un ejemplo de resiliencia y superación para mí. Y el resto de mi familia que contribuyó de muchas formas para que yo lograré culminar mis estudios.

A MIS AMIGOS

Quienes me acompañaron durante toda la carrera enseñándome el valor de la amistad, lealtad, superación, esfuerzo y resiliencia, quienes me motivan a dar lo mejor de mí en todo lo que propongo. Por estar para mí cuando más lo necesitaba, por brindarme un espacio seguro, por animarme en mis peores días, por hacerme parte de su familia, por amarme incondicionalmente y por ser las personas más extraordinarias que conozco. Este logro también es de ustedes, gracias, por tanto.

AGRADECIMIENTOS

Por Andrea Alonzo

A UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por enseñarme desde el primer momento es posible saber a dónde se pertenece y por permitirme ser una San Carlita llena de orgullo.

A ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Por darme refugio por 5 años, donde fui feliz, en donde conocí el miedo a la responsabilidad que conlleva la carrera y donde conocí mi vocación.

A MI MAMÁ

Por no dejarme caer, por apoyarme desde primer semestre con palabras y acciones de ánimo, por despertarme cuando me quedaba dormida encima de los libros por estar estudiando (o procrastinando), por demostrarme que el esfuerzo siempre tiene una recompensa.

A MIS HERMANOS

Gustavo y Camila, por motivarme siempre a ser mejor persona y a superarme constantemente para darles lo mejor de mí en el presente y en el futuro, sin ustedes mi vida no tendría sentido.

A MANUEL

Por brindarme el apoyo necesario para que saliera adelante, por formarme como profesional y siempre darme los consejos necesarios en el momento justo.

A MIS TÍOS

Por tratarme como a una de sus hijas, por brindarme soporte en mis peores y mis mejores días, por ser un ejemplo a seguir y por no dejarme caer. Gracias por el apoyo que me han brindado desde que tengo memoria, sin duda son mis segundos padres.

A MI FAMILIA

Por su apoyo y todo el ánimo que me dieron desde el inicio de la carrera, por las risas y bromas, por el acompañamiento en mis momentos de frustración.

A MI MEJOR AMIGA

Por acompañarme desde primer año con desvelos y tareas eternas, por ser mí soporte, mi pilar. Gracias por tu apoyo incondicional.

A LIC. MARCO ANTONIO GARCÍA

Sin duda alguna el mejor catedrático que la Escuela pueda tener, gracias por su apoyo y guianza.

A VALERY

Por no rendirse, Vale, ¡lo logramos!

AGRADECIMIENTOS

Por Valery Chinchilla

A UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por ser la casa de estudios que me permitió formarme como profesional, no solo académicamente, sino en valores y principios éticos que cada día me ayuda a servir a los demás.

A ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Por otorgarme conocimientos, experiencias y la conciencia que debe tener un profesional destinado a trabajar para y por la sociedad guatemalteca.

A NUESTRA ASESORA DE CONTENIDO

Licenciada Amanda Aida Girón Márquez

Por el conocimiento que nos aportó para el desarrollo de nuestra investigación.

A NUESTRO REVISOR DE TESIS

Licenciado Marco Antonio García Enríquez

Por su valioso tiempo, colaboración y orientación en el proceso de este proyecto, siempre siendo una persona profesional, cordial y dispuesta a hacer su trabajo de la mejor forma posible.

A THE PEOPLE COMPANY

Por el apoyo y el espacio brindado para este propósito académico. Empresa que confió en este trabajo de investigación y que tuvo la apertura y flexibilidad para adoptar dentro de sus procesos el aporte realizado.

A MI COMPAÑERA DE TESIS

Evelyn Andrea Alonzo Paredes

Por su amistad, amor, profesionalismo, compromiso, entrega y dedicación para la realización de este trabajo. No hubiera elegido a nadie más.

A todas las personas que de una u otra manera colaboraron para la realización de este trabajo.

INDICE

Resumen	16
Prólogo	17
CAPÍTULO I	18
1. Planteamiento del problema y marco teórico	18
1.01. Planteamiento del problema	18
1.02. Justificación de la investigación.....	20
1.03. Objetivos	22
1.04. Marco teórico	23
• Marco legal laboral guatemalteco.	23
• Desempeño laboral.	24
• Factores que influyen en el desempeño laboral.	24
Salario emocional	24
Estabilidad laboral	25
Compensaciones	25
Competencias laborales.....	26
Ambiente laboral.....	26
• Evaluación de desempeño.....	27
• Beneficios de la evaluación de desempeño.	27
• Objetivos de la evaluación de desempeño laboral.....	27
Métodos de evaluación de desempeño laboral.	28
• Satisfacción laboral.	29
• Factores que influyen en la satisfacción laboral.	30
• Factores que favorecen la satisfacción laboral:	30
• Fundamento psicológico de la satisfacción laboral.....	30
• Principales teorías relacionadas con la satisfacción laboral.	30
• Insatisfacción laboral.	34
• Motivación.	34
Tipos de motivación.	34
1. Motivación intrínseca:.....	34
2. Motivación extrínseca:	34
3. Motivación personal:.....	34
4. Motivación laboral:	34

• Relación entre la satisfacción y el desempeño.....	34
1.05. Consideraciones éticas	38
CAPÍTULO II	39
2. Técnicas e instrumentos	39
2.01. Hipótesis	39
2.02. Enfoque de la investigación	39
2.03. Técnicas e instrumentos	39
• Consentimiento Informado:	39
• Entrevista:	39
• Encuesta a jefes:	40
• Cuestionario de Motivación Laboral (Cuestionario de Frederick Herzberg):	40
2.04. Operacionalización de los objetivos	41
CAPÍTULO III	44
3. Presentación, análisis e interpretación de los resultados.....	44
3.01. Características del lugar y de la muestra	44
3.02. Presentación e interpretación de resultados	44
3.03. Análisis general.....	80
CAPÍTULO IV	83
4. Conclusiones y recomendaciones	83
4.01. Conclusiones	83
4.02. Recomendaciones.....	84
4.03. Referencias	85
Anexos	88
CONSENTIMIENTO INFORMADO	89
ENTREVISTA EVP	91
ENCUESTA JEFES	95
CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL	98
PLAN ANUAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	102
Glosario	113

Resumen

El desempeño de colaboradores de The People Company y la satisfacción laboral

Autoras: Evelyn Andrea Alonzo Paredes

Valery Estephania Chinchilla Prado

El objetivo principal de este proyecto de investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas, específicamente de The People Company que se dedica al outsourcing reclutando para varias empresas. A través de la teoría de la motivación de Abraham Maslow se buscó responder a las siguientes preguntas de investigación ¿Existe una relación significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral? ¿El desempeño laboral se ve influenciado por la Propuesta de Valor al Empleado (EVP)? ¿El desempeño laboral se ve influenciado por la satisfacción laboral? ¿La existencia de una política de inclusión en la empresa, favorece el desempeño y por ende la satisfacción laboral?

La investigación se llevó a cabo dentro de la empresa The People Company dedicada al outsourcing, esta se encuentra ubicada en la 8va calle 14-10 zona 13 de la Ciudad De Guatemala. Se utilizaron herramientas cuantitativas y cualitativas como encuestas, cuestionarios y entrevistas, siendo aplicadas a una muestra representativa de la empresa.

A través del análisis de los resultados que se obtuvieron de los instrumentos utilizados, se podrá concluir si la hipótesis es verídica, confirmando que entre la satisfacción y el desempeño laboral existe una relación estrecha.

Prólogo

En la actualidad, el desempeño laboral es un tema de tendencia en las empresas que se mantienen a la vanguardia. Para poder fomentar un buen desempeño laboral, se recurre a distintos incentivos que forman parte del salario emocional que cada colaborador recibe. En dicho salario, se busca que cada colaborador se pueda sentir satisfecho con el trabajo que realiza y la recompensa que se le otorga.

Asimismo, la información obtenida en esta investigación fue de utilidad para establecer las bases que permiten analizar si es necesario mejorar los beneficios que brinda la empresa para todo el capital humano. Se buscó proporcionar a The People Company datos concretos que sean válidos, confiables y actualizados, que apoyen y fortalezcan la situación actual de la empresa. Por ende, se tuvo claridad de las necesidades y limitantes que se presentan actualmente dando como resultado la evidencia de las brechas existentes en el plan de beneficios que la empresa ofrece.

Parte de la experiencia obtenida en esta investigación, fue encontrarse con personal administrativo y escuchar sus opiniones acerca de lo que la empresa les ha brindado y los beneficios que ha agregado. Las principales ventajas se dieron al sentir el apoyo de la muestra y su buena actitud para colaborar con esta investigación. Algunas de las limitantes que se encontraron en el camino, fueron la dificultad de algunos participantes para poder reservar un tiempo y contestar las encuestas utilizadas, ya que muchos de ellos tenían compromisos agendados por asuntos laborales.

El resultado de esta investigación fue un plan de clima laboral, con actividades de reconocimiento, de recreación y de retroalimentación que fortalezca los beneficios que a cada colaborador se le otorga. Agradecemos a las autoridades de The People Company por abrirnos las puertas de su empresa, así como a los colaboradores que nos apoyaron en la ejecución de esta investigación.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.01.Planteamiento del problema

Las organizaciones y empresas están orientadas a resultados, los cuales se encuentran altamente ligados a los colaboradores de esta, por lo cual es de suma importancia que los miembros de la empresa se encuentren motivados, felices, valorados y reconocidos, es en este punto donde se encuentra la importancia de la satisfacción laboral.

El desempeño laboral es el rendimiento que presenta el colaborador al ejecutar cada una de las funciones y tareas principales que requiere su puesto de trabajo, gracias a esto surge la necesidad de que los altos mandos brinden un seguimiento adecuado a manera de implementar mejoras para incrementar el nivel de satisfacción en cada uno de los colaboradores de la organización.

La satisfacción laboral es la combinación de elementos como la motivación, el desarrollo profesional, la identificación y el sentido de pertenencia con la organización, esto permite elevar el desempeño, la productividad y los resultados de esta. La satisfacción laboral usualmente es confundida con desempeño, por lo cual se llega a descuidar la motivación extrínseca de los colaboradores, es necesario resaltar que estas se encuentran enlazadas con los niveles de rotación y retención de personal.

Como profesionales de la Psicología orientadas al área Industrial-organizacional, buscábamos saber cuál es la relación significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral, esencialmente en los colaboradores del área administrativa, específicamente en la empresa The People Company.

La presente investigación se basó en la Teoría de la Motivación de Maslow, donde se exponen 5 niveles distintos de motivación, los cuales son: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de reconocimiento y de autorrealización; esta teoría se basa en la satisfacción de cada uno de los niveles, al hacerlo, necesidades más complejas aparecen y con ellas la motivación de satisfacerlas. Esta teoría se adaptó a la necesidad de estudiar el desempeño de colaboradores de The People Company y la satisfacción laboral, pues

determina el origen de la motivación, tomando en cuenta que esta es necesaria para que el colaborador se pueda sentir satisfecho dentro del puesto de trabajo, brindando un desempeño óptimo dentro de la empresa.

Con base a lo anterior se plantearon las siguientes preguntas principales de investigación: ¿Existe una relación significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral? ¿El desempeño laboral se ve influenciado por la Propuesta de Valor al Empleado (EVP)? ¿El desempeño laboral se ve influenciado por la satisfacción laboral? ¿La existencia de una política de inclusión en la empresa, favorece el desempeño y por ende la satisfacción laboral?

1.02. Justificación de la investigación

El desempeño laboral se encuentra ligado con la calidad, la eficiencia y eficacia con la que un colaborador realiza sus labores dentro de su ambiente de trabajo, para que esto suceda es necesario contar con dos factores altamente relacionados que son la satisfacción laboral y la motivación. Esta investigación tuvo lugar en The People Company, una empresa de outsourcing, esta se divide en varios departamentos y su personal es administrativo y operativo.

La psicología del trabajo busca estudiar el comportamiento de los colaboradores en distintos ambientes laborales, intentando comprenderlo para poder aplicar diferentes técnicas que cambien y mejoren el desempeño y la productividad; es por ello que esta investigación conlleva una trascendencia social para los miembros del mercado laboral, ya que se busca que a través del aumento de la productividad en The People Company, otras empresas imiten o apliquen las estrategias necesarias para mejorar la satisfacción laboral incrementando el desempeño de los colaboradores.

Esta investigación buscó resolver distintos problemas, como la escasa importancia que se le otorga a la satisfacción laboral y la falta de motivación que tienen los colaboradores en su trabajo. Es necesario resaltar que en la Teoría de la Motivación de Maslow se establece la importancia de satisfacer las necesidades humanas para poder llegar a la autorrealización. Destacando que la mayoría de las personas cuenta con una jornada laboral extensa, superando las 8 horas diarias, este lugar se convierte estratégico para poder satisfacer sus necesidades, desde las más básicas hasta las más complejas. En la presente investigación, se buscó enfatizar la importancia de la Propuesta de Valor para el Empleado (EVP) que se encarga de buscar alternativas para cada colaborador, adaptándose a las necesidades que cada uno de estos presenta.

Esta investigación cerró brechas entre lo teórico y lo práctico, dando a conocer una gestión adecuada que permitió incrementar la producción sin comprometer la felicidad de los colaboradores. A través de la teoría de la Motivación de Maslow, se buscó evidenciar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, siendo el conector específico la motivación.

El tema de esta investigación fue seleccionado ya que, se necesitaba como profesionales de la psicología, evidenciar la influencia que tiene la motivación y la satisfacción laboral sobre el desempeño de cada uno de los miembros de la empresa, se destaca la importancia de este trabajo debido al enfoque en la autorrealización de los colaboradores y como esto aporta significativamente a la empresa donde labora. Por lo tanto, la realización de esta fue conveniente; otorgó información valiosa, no solo para las empresas también para los futuros profesionales.

1.03.Objetivos

Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de colaboradores de The People Company.

Objetivos específicos

- Evidenciar la relación entre el EVP y el desempeño laboral.
- Demostrar como la satisfacción laboral a través de la motivación, contribuye con el desempeño laboral.
- Resaltar la influencia que tiene el derecho laboral sobre la satisfacción de los colaboradores.

1.04.Marco teórico

- **Marco legal laboral guatemalteco.**

En la Constitución Política de Guatemala, se establece que el trabajo es un derecho de las personas y una obligación social, por dicho motivo surge el Código de Trabajo, donde se establecen todas las reglas, normas, derechos y privilegios que tienen los trabajadores y los patronos en Guatemala, todo con el propósito de mantener la justicia y evitar la explotación.

El Código de Trabajo de la Republica de Guatemala, cuenta con 18 título distintos, divididos en capítulos que abarcan todos los aspectos relacionados a las relaciones laborales en el país. De igual forma, en la Constitución Política de Guatemala, en el capítulo 2 sección octava, se puede encontrar el artículo 102 inciso a “Derecho a la libre elección de trabajo y a condiciones económicas satisfactorias que garanticen el trabajador y a su familia una existencia digna;” (1993), este artículo muestra la importancia de la satisfacción laboral y la libre elección de empleo para poder conseguirla, buscando la solvencia económica para vivir de manera digna.

Un factor que favorece la satisfacción laboral es el clima que se maneja dentro de la empresa, el Código de Trabajo en el artículo 61 inciso c establece que el trato a los colaboradores debe ser bueno, sin maltrato de palabra o de obra; al igual que en el artículo 77 inciso b, establece que es un motivo valido la calumnia hacia los patronos o los compañeros de trabajo, por lo cual se puede demostrar que dentro de la ley guatemalteca se busca la satisfacción de los colaboradores por distintos artículos.

En la actualidad, el mundo entero se encuentra en situación de pandemia por el virus SARS – 19, el cual afecto de manera inimaginable todos los sectores del mundo. Uno de esos sectores es el laboral, donde se suspendieron distintas actividades y labores, buscando siempre el bien de los colaboradores y el de la empresa, por lo cual varias instituciones tomaron la decisión de habilitar la modalidad de home office o teletrabajo, en Guatemala se realizó la iniciativa de ley de teletrabajo, con el fin de apoyar a los trabajadores del país, esta ley busca que todos los colaboradores puedan permanecer 12 horas desconectados de sus labores sin dejar de gozar todos los derechos que en el Código de Trabajo se establecen.

- **Desempeño laboral.**

El desempeño laboral es el resultado del esfuerzo de un colaborador, tomando en cuenta sus talentos, competencias, aptitudes y conocimientos. Dentro de una organización o empresa, el desempeño laboral es interpretado como la base para tener un alto índice de efectividad y alcanzar el éxito de esta.

Se puede definir como las acciones que se observan en los colaboradores, estas son fundamentales para lograr los objetivos de las empresas y se pueden medir en competencias y en lo que aportan. Se debe resaltar que el desempeño está compuesto de varios factores como lo son el salario emocional, la estabilidad, las compensaciones, entre otros. En el desempeño laboral no influye únicamente la empresa u organización, influye de igual forma el proceder del colaborador, es decir cómo, de manera ajena a lo que la empresa pueda aportar, será el actuar ante las responsabilidades y funciones del colaborador.

Dentro de cada puesto de trabajo se establecen funciones y responsabilidades que se deben cumplir de manera eficiente para lograr el alcance óptimo de los objetivos empresariales, el desempeño laboral cuenta con un papel importante, sin embargo, uno de los factores que es necesario mencionar es el orden de conductas que al integrarse genera un comportamiento específico que determina la actitud del colaborador ante sus funciones que dispone así su desempeño laboral final. Como se menciona, existen tres factores fundamentales que influyen en el desempeño laboral, estas son: salario emocional, estabilidad laboral y compensaciones.

- **Factores que influyen en el desempeño laboral.**

- **Salario emocional**

El salario emocional es la retribución no monetaria que se le brinda a los colaboradores como incentivo o recompensa por su alto rendimiento laboral. Varios autores lo clasifican como un potenciador de desempeño. Existen distintas formas de salario emocional, estas pueden ser: horarios flexibles, home office, espacios agradables de trabajo, accesibilidad, talleres, reconocimientos.

Estabilidad laboral

La estabilidad laboral, refiere la seguridad que un colaborador obtiene al momento de conseguir un empleo, esto brinda a todos los trabajadores estabilidad emocional y económica, beneficiando y otorgando oportunidades de manera integral a su vida.

Los beneficios que brinda la estabilidad laboral no son únicamente para los colaboradores, también lo son para los empresarios a continuación, se presentan:

Colaboradores	Empresarios
Se genera un sentimiento de pertenencia	Bajos índices de rotación
Brinda estabilidad de manera integral	Mejor equipo de trabajo
Motivación	Conocimiento de debilidades y fortalezas

Compensaciones

Las compensaciones son recompensas que el empleador brinda al empleado según su desempeño laboral, estas fomentan el compromiso, la motivación y la responsabilidad de los colaboradores así mismo, las compensaciones hacen a las empresas lugares llamativos para laborar, por lo cual se atrae a talento humano con mejor preparación y con mayor índice de efectividad.

Las compensaciones laborales se dividen en dos grupos que son: monetarias y no monetarias.

Las compensaciones monetarias se refieren a un incentivo económico que se le brindará al colaborador si se llega a cierta meta, es decir, si el colaborador cumple con los objetivos y llega a las metas planteadas se le otorgará un bono incentivo de cierta cantidad. Es necesario comprender que no todas las personas se motivan con beneficios económicos o monetarios, por lo cual existe el segundo grupo que se denomina, no monetarios.

Los incentivos no monetarios se consideran en un grado de dificultad más elevado ya que, este se enfoca en satisfacer las necesidades que el colaborador presenta en su vida diaria. Algunas compensaciones no monetarias podrían ser: reconocimiento público por cumplimiento de metas, días libres por cumplimiento de metas, celebraciones, seguro médico y teléfono corporativo.

Competencias laborales.

Las competencias laborales se refieren a comportamientos, acciones, habilidades y actitudes que favorecen a los puestos de trabajo. Las competencias laborales agregan valor a la empresa a través de los colaboradores que las poseen. Según Chiavenato (1999) las competencias se dividen en: esenciales, funcionales, gerenciales e individuales.

En otras investigaciones como en la de Richard (2005) titulada “Gestión por competencias” clasifica las competencias en cuatro grupos que son: básicas (matemática, comunicación y adaptación), conductuales (rendimiento efectivo e inteligencia emocional), específicas (desempeño de funciones, tecnología y desarrollo de técnicas) y genéricas (trabajo en equipo, administración y planificación).

Las competencias laborales favorecen el clima organizacional, pues estas aportan a la eficiencia y eficacia que los trabajadores necesitan para poder realizar su trabajo y así obtener resultados.

Ambiente laboral.

Dentro de las empresas, el capital más importante es el capital humano ya que son ellos quienes dan forma, vida, cumplimiento de objetivos y alcance de metas a la organización, por lo cual es necesario que el talento humano de la organización se encuentre cómodo y feliz no solo en su puesto de trabajo, también en las instalaciones. El ambiente laboral es la percepción del colaborador acerca de su lugar de trabajo, de la calidad y satisfacción que puede encontrar en este.

Según Great Place To Work, los factores que influyen en el ambiente laboral pueden ser tangibles o intangibles; los factores tangibles se refieren a aumentos de salario, bonificaciones, lugares ergonómicos, instalaciones cómodas y con mantenimiento constante, facilitadores de accesibilidad, espacios de descanso o de recreación, entre otros. Los factores intangibles hacen referencia a mantener una buena relación entre los colaboradores, creación de vínculos sanos, específicamente el aplicar los valores morales y empresariales en la sana convivencia laboral. (Vargas, 2021)

Los factores intangibles conllevan más esfuerzo que los factores tangibles, pues estos se deben trabajar constantemente en todos los colaboradores para llegar a un estado óptimo, donde se puedan observar los resultados en el ambiente laboral.

- **Evaluación de desempeño.**

La competitividad empresarial es fundamental dentro del mercado laboral, pues, todos buscan obtener el mejor talento humano en su organización y lograr así una diferenciación en eficiencia, eficacia y resultados. Las evaluaciones de desempeño tienen como propósito identificar las áreas de oportunidad y todas las fortalezas que los colaboradores presentan en sus labores diarias. Existen diversos tipos de evaluación de desempeño, estas pueden ser: evaluación 360, evaluación 180, autoevaluación y evaluación por competencias.

- **Beneficios de la evaluación de desempeño.**

Las evaluaciones de desempeño brindan distintos beneficios para la organización y para los colaboradores que se someten al proceso, algunos son: capacitaciones objetivas, incentivos salariales por desempeño eficiente, motivación para el personal, crecimiento de las relaciones laborales, feedback y aumento de la productividad.

- **Objetivos de la evaluación de desempeño laboral.**

La evaluación de desempeño funciona como un método eficaz para proporcionar al colaborador una retroalimentación acerca de su comportamiento laboral. Además, le permite a la empresa tomar decisiones con respecto a la promoción, remuneración, crecimiento y establecimiento del plan de carrera de cada uno de los colaboradores dentro de la organización.

La evaluación de desempeño laboral indicará si las múltiples capacitaciones que se le proporcionan al colaborador en su puesto de trabajo han sido adecuadas y efectivas, en caso contrario, poder tomar las medidas respectivas. Sirve para evaluar la eficiencia de los diferentes departamentos, así como para conceder ascensos, incentivos, mayores remuneraciones e identificar diferentes áreas de mejora.

Los diferentes métodos de evaluación permiten establecer parámetros y medir el desempeño de cada uno de los colaboradores de la organización, justificando la remuneración establecida para cada uno de los puestos, permitiendo que el jefe inmediato determine la necesidad de supervisión o capacitación, con el objetivo de aumentar la productividad.

Gestoso (2007) indica que la evaluación de desempeño para una organización puede tener dos objetivos básicos, por un lado, el control y por otro, el desarrollo y motivación. Con base a lo anterior se desglosan los siguientes objetivos:

Administración de personal: El evaluador determina el desempeño bueno o malo del colaborador, con la finalidad de contratar, remunerar, ascender, sancionar e incluso despedir.

Técnicas de validación: Tiene como finalidad demostrar la efectividad del sistema de evaluación, garantizando un proceso con transparencia, objetivo y autentico. Identificación de potencial: Permite proporcionar oportunidades de crecimiento a aquellos colaboradores capaces de asumir nuevas y mayores responsabilidades.

Mejora de la gestión: Constituye una herramienta eficaz para mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los colaboradores, mediante acciones como capacitación o reorientación de sus puestos de trabajo.

Desarrollo y motivación: Tiene como propósito mejorar las áreas de oportunidad detectadas en los colaboradores, orientándolos a la mejora de sus funciones.

Los objetivos de la evaluación de desempeño laboral tienen como finalidad:

1. Incrementar y mejorar el desempeño laboral.
2. Identificar necesidades de capacitación en los colaboradores.
3. Modificación de escalas salariales.
4. Determinar los puestos compatibles para cada colaborador según su experiencia, conocimientos, habilidades y competencias.
5. Detectar oportunidades de crecimiento.

Métodos de evaluación de desempeño laboral.

Para medir el desempeño de los colaboradores pueden utilizarse varios métodos o sistemas de evaluación, entre los cuales se pueden mencionar:

Método de la escala gráfica: Es un instrumento matemático y científico, destinado a medir las cualidades del colaborador y su desempeño en la ejecución de funciones.

Método de la elección forzada: Es un instrumento que permite evaluar el desempeño de los colaboradores mediante frases descriptivas. Considerada como una evaluación objetiva, que rechaza el efecto halo, el subjetivismo y el proteccionismo. Método de investigación de campo: Es un instrumento que consiste en realizar una entrevista a los jefes inmediatos para

que éstos evalúen el desempeño de sus subordinados, con base a situaciones y hechos determinados.

Método de incidentes gráficos: Es un instrumento utilizado para registrar en un determinado lapso, hechos excepcionalmente positivos o negativos con respecto al desempeño de los colaboradores.

Método de comparación por pares: Es un instrumento utilizado para comparar el desempeño laboral entre todos los colaboradores de una misma área, a manera de identificar al mejor colaborador.

Método de evaluación por competencias: Es un instrumento utilizado para medir el desempeño del colaborador en las competencias específicas del puesto.

Los métodos de evaluación anteriormente descritos permiten su adecuación, según la necesidad de la empresa y el tipo de personal que se desee evaluar.

Es importante destacar que la evaluación de desempeño laboral es únicamente una herramienta que le proporciona a la organización información con respecto al rendimiento y/o productividad de cada colaborador a manera de mejorar continuamente.

- **Satisfacción laboral.**

Las personas son seres emocionales que constantemente se encuentran en la búsqueda de la felicidad, de la autosuficiencia y de la realización. Como seres integrales, los humanos buscan satisfacer todos los aspectos de su vida, incluyendo el área laboral, para lograr esto, es necesario que la persona se establezca en un puesto laboral que brinde el apoyo necesario a sus colaboradores para cumplir no solo con las metas que se establecen en el trabajo, también alcanzar las metas personales que cada colaborador fijo en su vida y que a largo plazo lo llevará a autorrealizarse.

La satisfacción laboral es considerada un factor emocional dentro de la vida de los colaboradores, esto según Bracho (1989) quien afirma que satisfacción laboral es una reacción afectiva que resulta de la interacción de la experiencia y los valores de cada colaborador y las condiciones de trabajo que se brindan en la empresa.

Se puede afirmar que la satisfacción laboral es la consecuencia de la felicidad y la comodidad que el colaborador siente al ocupar su puesto dentro de la organización, creando así una motivación intrínseca que lo impulsa a cumplir con las metas que tiene fijadas.

- **Factores que influyen en la satisfacción laboral.**

Existen diversos factores que favorecen el crecimiento o el desarrollo de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa, algunos de estos factores son: perfiles adecuados para los puestos, descriptores de puestos específicos (competencias), programa de salario emocional, incentivos y recreación.

- **Factores que favorecen la satisfacción laboral:**

1. Nivel educativo
2. Oportunidades de desarrollo
3. Relaciones interpersonales
4. Condiciones salariales
5. Clima laboral
6. Cultura organizacional
7. Características propias de cada empleo

- **Fundamento psicológico de la satisfacción laboral.**

La satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado” (Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47)

- **Principales teorías relacionadas con la satisfacción laboral.**

Existen diferentes teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral, entre las cuales se pueden mencionar:

Teoría de Herzberg.

Frederick Herzberg fue un psicólogo estadounidense que se destacó en el campo de la psicología empresarial por su teoría bifactorial como varias personas la llaman. Graduado de la Universidad de Pittsburgh y docente en la Universidad Case Western Reserve de Cleveland se interesó por la motivación de los colaboradores.

Investigó realizando varias entrevistas a distintos profesionales, donde concluyó que la satisfacción de los colaboradores se puede distinguir en dos aspectos o factores.

Los factores que Herzberg propone se basan en la Teoría de la Motivación de Maslow; Frederick propone dos factores denominados Motivacional e Higiene:

1. **Motivacional:** hace referencia a la motivación intrínseca de los colaboradores, los componentes de este factor, también hace referencia a los retos que las personas encuentren en sus puestos de trabajo, la libertad que reciben en la empresa o los planes de carrera que se puedan presentar.
2. **Higiene:** este factor es totalmente extrínseco y se enfoca en lo que la empresa hace por los colaboradores, es decir, los beneficios que brinda por un alto desempeño, el salario emocional que plantea la empresa, los salarios establecidos, la ergonomía, seguridad, entre otros aspectos. Estos componentes refuerzan la satisfacción o insatisfacción que el colaborador siente o puede llegar a sentir.

Jerarquía de las Necesidades de Maslow.

También llamada Pirámide de Maslow, fue desarrollada por el psicólogo humanista Abraham Maslow entre los años de 1943 y 1954. Esta teoría tiene como objetivo principal clasificar las motivaciones humanas y comprender su incidencia o el impacto que tienen sobre la conducta.

Maslow afirma que cada una de las personas actúa con base a determinadas necesidades. Su teoría afirma que la persona se encuentra en un estado permanente de motivación y que conforme va satisfaciendo una necesidad, otra surge consecutivamente.

Maslow identificó 5 niveles de necesidades presentadas sobre una estructura piramidal, cuyas necesidades primarias se encuentran en la base de la pirámide y las superiores en lo más alto de la misma.

1. **Necesidades fisiológicas:** Son de carácter prioritario, básicas para la supervivencia del ser humano. Dentro de estas se encuentran: respirar, sed, hambre, sueño, entre otras.
2. **Necesidades de seguridad:** Se busca la satisfacción en estas necesidades para crear y mantener una situación de orden y seguridad en la vida. Dentro de estas necesidades se

encuentran: seguridad física y económica, necesidad de una vivienda, vestimenta, entre otras.

3. **Necesidades sociales o de pertenencia:** Se encuentran relacionadas con la necesidad de desarrollar un sentimiento de pertenencia hacia un grupo social, familia o comunidad.
4. **Necesidades de reconocimiento:** Se encuentran relacionadas con la necesidad de estimación y validación por los demás. El reconocimiento, respeto, prestigio, o admiración que puedan otorgarle. Al ser satisfechas estas necesidades se aumenta la iniciativa, autonomía y responsabilidad.
5. **Necesidades de autorrealización:** Este nivel es el más alto y solo puede ser satisfecho si todas las otras necesidades han sido atendidas. Se busca el desarrollo pleno de la personalidad y se encuentra relacionada con la competitividad y la cultura de éxito. Es importante determinar que únicamente cuando la persona logra satisfacer sus necesidades inferiores, se activan las superiores y con ello la motivación para poder alcanzarlas. Esto hace referencia a que las necesidades no satisfechas son las que influyen en el comportamiento y, por lo tanto, no motivan.

Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom

Víctor Vroom, profesor de la Escuela de Negocios en Yale, propone la Teoría de las Expectativas, en donde plantea que la motivación va más allá de lo que proponen las teorías de Herzberg (motivacional e higiene) y Maslow (jerarquía de necesidades).

La Teoría de las Expectativas resalta la importancia de factores como el conocimiento, la personalidad, la experiencia, las habilidades y las competencias. Dicha teoría afirma que las expectativas, percepciones y creencias juegan un papel importante en la conducta de las personas. Por lo tanto, la motivación será la cantidad de esfuerzo y perseverancia que la persona está dispuesta a realizar para lograr sus objetivos.

Con base a esta teoría se puede afirmar que, si a una persona no le interesa el trabajo, no se siente preparado lo suficiente, no se siente capacitado para ejecutarlo o percibe que el esfuerzo y tiempo que va a invertir no le va a proporcionar un beneficio, la motivación será baja.

De acuerdo con la Teoría de las Expectativas, la motivación dependerá de tres factores importantes:

1. Valencia: Es el nivel con el que una persona desea alcanzar un objetivo en específico.
2. Expectativa: Es la confianza o seguridad que tiene una persona al considerar que el esfuerzo realizado fue el suficiente para alcanzar el objetivo trazado. Este factor dependerá de la percepción que tenga la persona con respecto a sus capacidades, habilidades y/o competencias.
3. Instrumentalidad: Es la percepción individual sobre si la recompensa será elevada o valiosa, para el esfuerzo que se requiere.

Teoría Social Cognitiva de Bandura.

Albert Bandura fue uno de los psicólogos más destacados por sus múltiples estudios, modelos, enfoques y conceptos. Permitió la aceptación de la psicología cognitiva al explicar la transición entre el conductismo y el cognitivismo.

La teoría Social Cognitiva, indica que las personas actúan y se ven influenciadas tanto por el ambiente y así como por la forma en la que lo entienden.

Bandura afirmaba que el aprendizaje se debe al reforzamiento, pero hace énfasis en que casi todo tipo de conducta se adquiere por medio de la observación, es decir, que en lugar de que una persona experimente directamente el reforzamiento derivado de sus propias acciones, aprende a través de la conducta, actos y consecuencias de los otros. Es importante destacar que la persona al aprender una acción tenderá a realizarla o no, esto dependerá de sus características personales y su motivación.

El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo.

Lawler, propone un modelo basado en diferentes aspectos del trabajo, destacando la relación expectativa-recompensa. Supone que la expectativa y recompensa produce tanto la satisfacción o insatisfacción, es decir, que esta va a depender de la recompensa o reconocimiento que la empresa le otorgue al colaborador por el desempeño en su trabajo. Por lo tanto, si la recompensa es mejor o tiene mayor valor que lo que el colaborador esperaba, esto generará satisfacción, en caso contrario, se producirá insatisfacción.

De acuerdo con Padrón (1995), la satisfacción personal se determina por el puesto de trabajo que desempeña la persona, así como la manera en la cual se proyecta en un futuro. Por otro lado, la satisfacción laboral puede verse afectada por situaciones específicas del trabajo y

características propias de la personalidad, por lo que el estrés, la ansiedad y las relaciones personales afectará de manera directa la estabilidad emocional.

Para la realización de esta investigación se utilizó como base la Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow.

- **Insatisfacción laboral.**

Dentro de la satisfacción, así como se encuentran factores positivos, también se pueden encontrar factores que impiden o entorpecen la misma, a esto se le llama insatisfacción laboral, que se puede definir como la conducta que refiere incomodidad e infelicidad en el colaborador al momento de desempeñar su puesto dentro de la organización. Algunos de los factores que favorecen la insatisfacción laboral son: mal clima laboral, paga deficiente, autoritarismo, carga exagerada de labores, horarios extendidos sin paga, falta de valores y ergonomía deficiente.

- **Motivación.**

La motivación puede ser definida como el resultado de dos componentes principales: la persona y la situación que lo rodea. Es el primer paso que lleva a una persona a realizar una actividad. Por lo tanto, el individuo dependerá de su motivación para que decida ejecutar o no una acción.

Tipos de motivación.

1. **Motivación intrínseca:** El individuo realizará una actividad por voluntad propia, a manera de sentirse satisfecho consigo mismo y lograr una autosatisfacción personal.
2. **Motivación extrínseca:** El individuo realizará una actividad por estimulación de un incentivo externo, ya sea una recompensa, reconocimiento, entre otros.
3. **Motivación personal:** El individuo realizará una actividad con base a sus propios objetivos o necesidades personales.
4. **Motivación laboral:** Se encuentra relacionada con la organización, el puesto de trabajo y las funciones que el colaborador desempeñe.

- **Relación entre la satisfacción y el desempeño.**

Dentro de las empresas, el capital más valioso son los colaboradores por lo cual es necesario mantener las condiciones adecuadas para lograr un índice de retención óptimo. Es necesario

destacar que, dentro de las empresas, todo es un ganar, ganar; donde los colaboradores reciben los insumos, los incentivos y los ambientes adecuados y la empresa recibe el trabajo efectivo, eficiente y el alto desempeño de los colaboradores; en esto radica la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral.

Por lo tanto, se puede afirmar que: cuando una empresa realiza procesos efectivos de reclutamiento y selección, brinda las herramientas adecuadas, capacitación constante y un clima laboral favorable, aporta a la motivación extrínseca de los colaboradores alimentando así la satisfacción por el puesto; al mismo tiempo, gracias a todo el proceso realizado por la empresa, los colaboradores al sentirse satisfechos generan motivación intrínseca por lo cual, su desempeño laboral es óptimo.

- **Propuesta de Valor al Empleado.**

La Propuesta de Valor al Empleado o EVP por sus siglas en inglés, es una herramienta funcional en las empresas sin importar su tamaño, esta propuesta busca posicionar la marca en el mercado laboral, funcionando a nivel interno y externo, ya que fortalece al talento que actualmente se tiene en la organización y al mismo tiempo atrae a personal pasivo, es decir, al personal que se encuentra laborando y no busca activamente una oportunidad en otra empresa, a menos que esta tenga un valor diferencial.

“La EVP muestra el ADN de la organización, pues deriva de la misión, visión y valores de ésta y se mezcla con la cultura de la empresa y la forma de ser de las personas y otros elementos que la constituyen, como los procesos organizativos, la forma de trabajar o el modo de gestionar a los equipos” Gonzer (2014)”. Es decir que para lograr ejecutar una buena EVP, es necesario tener bases estables dentro de la organización, pues no se puede pretender fundamentar una herramienta de retención, motivación y atracción sin antes haber trabajado con los cimientos de la empresa.

Posicionar la marca en el mercado laboral es de vital importancia, pues, el talento joven y con potencial, busca trabajo en un lugar que tenga una cultura establecida que sea una marca reconocida. La importancia de una EVP radica en la comodidad, felicidad y satisfacción de los colaboradores para impulsar el desempeño laboral, brindando a la empresa los resultados que solicita.

Es necesario comprender que la EVP es adaptativa, no realiza una sola propuesta para todos los empleados, pues, en la actualidad las empresas están conformadas por distintos grupos generacionales que tienen distintos intereses, es decir, a una persona perteneciente a la generación Baby Boomer no le interesará lo mismo que al grupo nacido en la Generación Z. Por lo tanto, la propuesta de valor al empleado busca comprender a cada uno de los grupos generacionales en la empresa, para poder brindar la satisfacción necesaria. La EVP contempla elementos como: sentido de pertenencia, posibilidades de formación académica y profesional, flexibilidad laboral, planes de carrera, esquemas de remuneración competitivos, y el comúnmente llamado salario emocional. Los mismos desarrollan en los colaboradores identificación con la organización y de esta forma se logra que las metas y objetivos institucionales sean la plataforma para su desarrollo personal.

Simon Sinek, el autor del libro Start with why, suele decir “todas las empresas saben lo que hacen (what); algunas saben cómo lo hacen (how), pero pocas saben para qué lo hacen (why). De esto se trata la propuesta de valor para el colaborador, identificar el sentido de sus atribuciones dentro de la empresa y dentro del rol que desempeña y que las mismas tengan trascendencia en cuanto a su realización personal.

El EVP que la organización ofrece es lo que la distingue de las demás y fundamenta una cultura común para guiar todas las iniciativas, comunicaciones y orienta a los candidatos potenciales.

Impacto de EVP en la gestión de talento: mayor compromiso y satisfacción del talento, mejor desempeño individual y retención, mejor atención al cliente y calidad de servicio, optimización de los resultados financieros

Enfoque de EVP desde la perspectiva del colaborador:

“Mi valor de hoy”: se refiere a la remuneración económica, incentivos por productividad, incentivos a mediano y largo plazo y reconocimiento por desempeño.

“Mi protección y seguro financiero”: se puede entender como programas de ahorro, seguro de vida y gastos médicos, herramientas para la realización de las labores y planes de retiro.

“Mi valor a futuro”: esto abarca el aprendizaje y desarrollo académico/profesional, planes de carrera y fortalecimiento del liderazgo.

“Mi calidad de vida”: es el balance entre vida y trabajo, en este apartado se hace mención al tiempo libre de los colaboradores, programas de bienestar, instalaciones gratificantes para los miembros de la empresa y reconocimiento no financiero.

1.05.Consideraciones éticas

Dentro de este proyecto de investigación, se tomaron en cuenta los aspectos éticos que como psicólogas debemos seguir, siendo parte de nuestras funciones académicas, científicas y profesionales. Los principios éticos seguidos son:

- Respeto por la dignidad de las personas y de los pueblos
- Cuidado competente del bienestar de los otros
- Integridad de las relaciones
- Responsabilidades profesionales y científicas con la sociedad

CAPÍTULO II

2. Técnicas e instrumentos

2.01.Hipótesis

- The People Company brinda herramientas significativas a sus colaboradores administrativos para facilitar el alcance de la satisfacción en el trabajo, ya que reconoce la relación que tiene esta con el desempeño laboral.
- The People Company no brinda herramientas significativas a sus colaboradores administrativos para facilitar el alcance de la satisfacción en el trabajo, pues no reconoce la relación que tiene este con el desempeño laboral.

2.02.Enfoque de la investigación

“El método correlacional es un estudio que tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández Sampieri, 2010), la investigación fue de tipo correlacional con enfoque mixto, ya que se requieren datos de observaciones a la muestra, así como datos específicos de la situación los cuales fueron recolectados con encuestas y revisión de documentos así mismo, se necesitaba indagar de una forma más personal a través de entrevistas y grupos focales. “El enfoque correlacional comprende aquellos estudios en los que se busca describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación” (Cancela, 2010)

2.03.Técnicas e instrumentos

Herramientas utilizadas en la investigación

- **Consentimiento Informado:** documento informativo que se le entrega a las personas que serán partícipes de una investigación, en dicho documento se brinda el contexto y los detalles del estudio y lo que se les solicitará. En el consentimiento informado, también se le hace saber a las personas que no es obligatorio y, dependiendo del caso, será confidencial. Con este documento se puede demostrar que la persona participo de manera voluntaria.
- **Entrevista:** es una conversación entre dos o más personas, se encuentra estructurada por dos elementos que son: el entrevistador, que es la persona que realiza las preguntas y el entrevistado, quien es el personaje que brinda la respuesta a dichas

preguntas. Las entrevistas buscan conocer un tema desde la perspectiva de ciertas personas.

- **Encuesta a jefes:** es una técnica de recolección de datos, llevada a cabo mediante la aplicación de una serie de preguntas, cuyo objetivo es probar una hipótesis o descubrir la solución de una problemática. Las encuestas proporcionan información sobre opiniones, actitudes y comportamientos.
- **Cuestionario de Motivación Laboral (Cuestionario de Frederick Herzberg):** cuestionario que consta de una serie de afirmaciones que deben ser contestadas con una escala categorizada con letras que tienen significados y puntuaciones distintas. En este cuestionario no se tienen respuestas correctas e incorrectas, pues su fin es indagar si la persona que lo contesta tiene o no satisfacción laboral. El cuestionario de Frederick Herzberg también es llamado Cuestionario MbM o Test de Gestión por motivación.

2.04.Operacionalización de los objetivos

Objetivos	Definición conceptual	Definición operacional	Técnicas/instrumentos
<p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de colaboradores de The People Company.</p> <p>Demostrar la relación entre el EVP y el desempeño laboral.</p> <p>Demostrar como la satisfacción laboral a través de la motivación, contribuye con el desempeño laboral.</p> <p>Considerar la influencia de las políticas de inclusión en el</p>	<p>"La satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo" (Andresen, Domsch & Cascorbi, 2007, p719)</p> <p>El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o</p>	<p>Estabilidad laboral</p> <p>Compensaciones</p> <p>Ambiente laboral</p> <p>Motivación</p> <p>Salario emocional</p> <p>Cultura organizacional</p> <p>Planes de crecimiento</p>	<p>Consentimiento informado</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta a jefes</p> <p>Cuestionario de Motivación laboral de Frederick Herzberg</p>

<p>desempeño y satisfacción laboral de los colaboradores</p>	<p>varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (Pedraza, 2010)</p> <p>“La EVP es un conjunto de beneficios que un empleado recibe a cambio de aportar sus talentos, habilidades y experiencias a una compañía”. (Fontanez, 2019)</p> <p>“Son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados, esta debe cumplir con determinados requisitos legales”. (Riquelme, 2017)</p>		
--	---	--	--

	<p>“Son los procesos que permiten el acceso de una parte de la población a empleos productivos con condiciones laborales favorables o adecuadas” sin distinción de género, raza, nacionalidad, edad, discapacidad, religión, orientación sexual o estado civil”. (Weller, 2006)</p>		
--	---	--	--

CAPÍTULO III

3. Presentación, análisis e interpretación de los resultados

3.01. Características del lugar y de la muestra

3.01.1. Características del lugar

El área Metropolitana de la ciudad de Guatemala, es una zona donde existe una gran variedad de diferentes empresas privadas que se enfocan en distintos tipos de mercado tales como manufactura, servicios, distribución de productos de consumo masivo, entre otros. The People Company es una empresa transnacional ubicada en la zona 13 de la ciudad que se dedica a proveer de personal de mantenimiento a empresas y organizaciones.

3.01.2. Características de la muestra

La encuesta fue distribuida en una población de 15 personas, donde no se enfocó en un género en particular, se procuró tomar a todas las personas por igual sin crear una diferencia o rivalidad. Con respecto a las edades, el dato es variado, pues, se trabajó con los colaboradores de The People Company donde las edades oscilan entre los 18 a los 45 años aproximadamente.

Dentro de la población con la que se trabajó, destaca que la mayoría de los trabajadores se encuentran en una situación económica estable, es decir, que la clase social que predomina es la clase media. Los colaboradores de The People Company cuentan con estudios universitarios avanzados y con maestrías en los puestos de mayor rango.

3.02. Presentación e interpretación de resultados

Cuestionario de motivación y satisfacción laboral aplicado en personal administrativo de la empresa The People Company

Gráfica No. 1 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 60% respondió que se encuentra completamente de acuerdo en que para ellos lo más importante es tener un empleo estable, el 33% está básicamente de acuerdo y el 7% se encuentra parcialmente de acuerdo. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede deducir que la mayoría de los colaboradores busca estabilidad laboral, logrando mantener su nivel socioeconómico, impulsando su carrera profesional, satisfaciendo sus necesidades fisiológica

Gráfica No. 2 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 40% respondió que se encuentra completamente de acuerdo con preferir trabajar de manera independiente, el 33% está parcialmente de acuerdo, el 13% se encuentra solo un poco de acuerdo, un 7% se encuentra básicamente de acuerdo y otro 7% no está de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que la mayoría de los colaboradores presenta una ligera preferencia por trabajar de manera individual.

Gráfica No. 3 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 54% respondió que están completamente de acuerdo en que el sueldo es un indicativo del valor del trabajador para la empresa, el 33% está básicamente de acuerdo y el 13% se encuentra parcialmente de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que el colaborador al obtener un salario competitivo, se sentirá valorado e importante para la empresa.

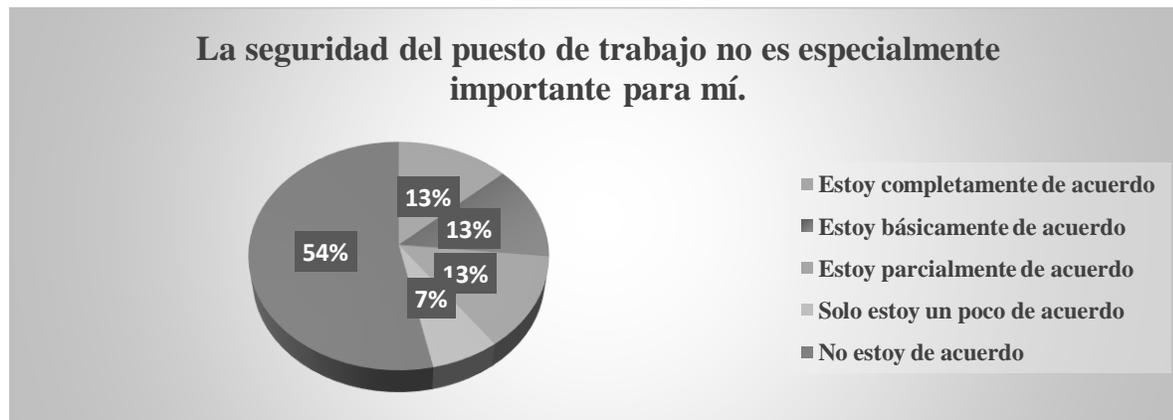
Gráfica No. 4 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 46% respondió que están completamente de acuerdo en que buscar lo que haga feliz es lo más importante en la vida, el 27% está parcialmente de acuerdo, el 13% se encuentra básicamente de acuerdo, un 7% está solo un poco de acuerdo y otro 7% no está de acuerdo. Con base a los resultados obtenidos, se puede deducir que la mayoría de los colaboradores busca un empleo que le permita satisfacer sus necesidades de reconocimiento y autorrealización.

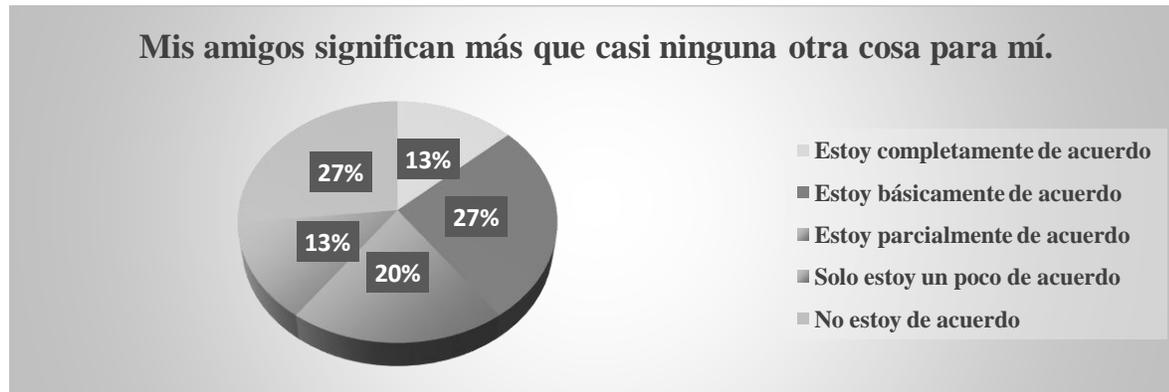
Gráfica No. 5 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 54% respondió que no están de acuerdo en que la seguridad del puesto no es importante, un 13% está completamente de acuerdo, otro 13% se encuentra básicamente de acuerdo, otro 13% parcialmente de acuerdo y el 7% solo está un poco de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que para los colaboradores es importante el poder satisfacer sus necesidades de seguridad, en cuanto a empleo, recursos, salud, entre otros.

Gráfica No. 6 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, un 27% respondió que están básicamente de acuerdo en que sus amigos significan más que casi ninguna otra cosa, otro 27% no está de acuerdo, el 20% está parcialmente de acuerdo, un 13% se encuentra completamente de acuerdo y otro 13% está solo un poco de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que para solo para una parte de los colaboradores es necesario satisfacer sus necesidades de afiliación.

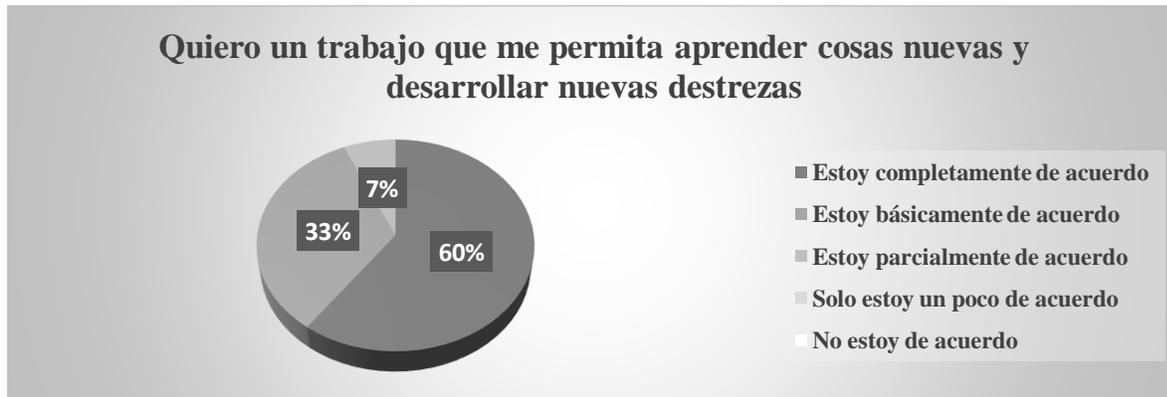
Gráfica No. 7 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 33% de las personas encuestadas están parcialmente de acuerdo en que la mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son, el 27% se encuentra completamente de acuerdo, el 20% está básicamente de acuerdo, el 13% no está de acuerdo y el 7% está solo un poco de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que los colaboradores consideran que muchas de las personas se creen con más habilidades o potencial del que realmente tienen.

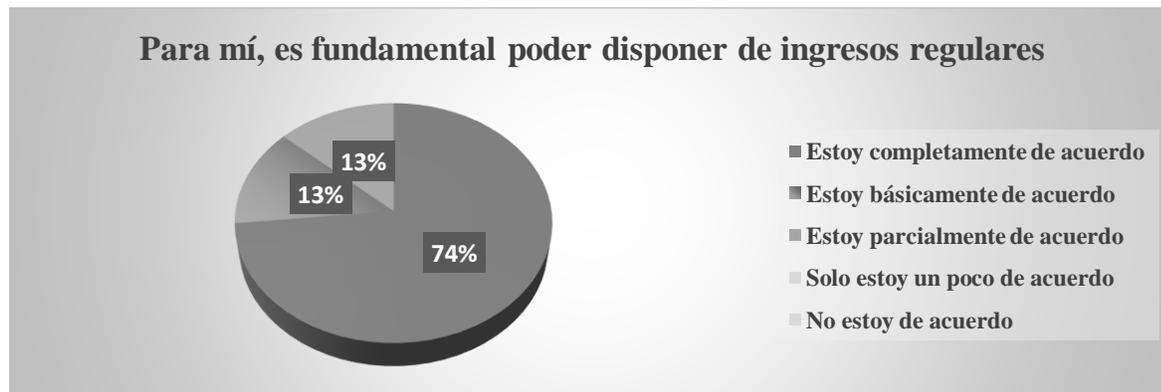
Gráfica No. 8 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 60% respondió que están completamente de acuerdo en querer un trabajo que les permita cosas nuevas y desarrollar destrezas, el 33% está básicamente de acuerdo y el 7% se encuentra parcialmente de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que los colaboradores buscarán en su trabajo la oportunidad de seguir capacitándose, desarrollando sus habilidades, creciendo profesionalmente y satisfaciendo sus necesidades de reconocimiento.

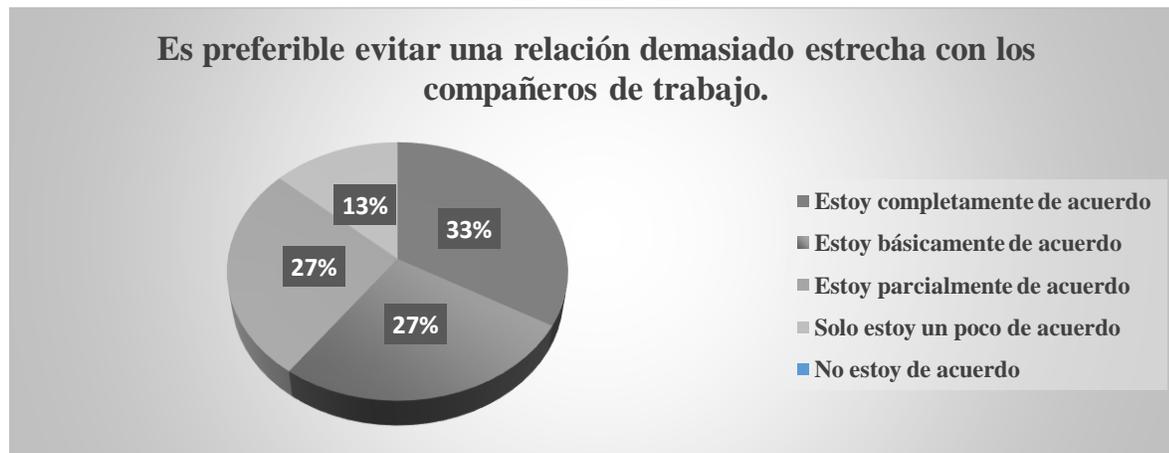
Gráfica No. 9 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 73,3% respondió que están completamente de acuerdo en que es fundamental disponer de ingresos regulares, un 13,3% se encuentra básicamente de acuerdo y otro 13,3% está parcialmente de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que el colaborador buscará que en su trabajo se le proporcione una remuneración fija ya sea quincenal, mensual o semanal, a manera de satisfacer sus necesidades fisiológicas.

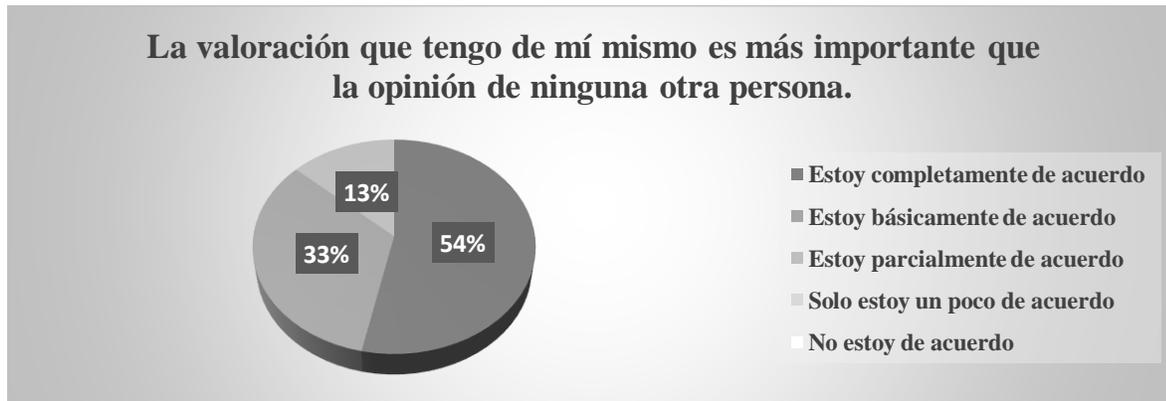
Gráfica No. 10 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 33% respondió que están completamente de acuerdo en evitar una relación demasiado estrecha con compañeros de trabajo, un 27% está básicamente de acuerdo, otro 27% se encuentra parcialmente de acuerdo y el 13% solo está un poco de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que la mayoría de los colaboradores prefiere no desarrollar relaciones demasiado cercanas con otros colaboradores.

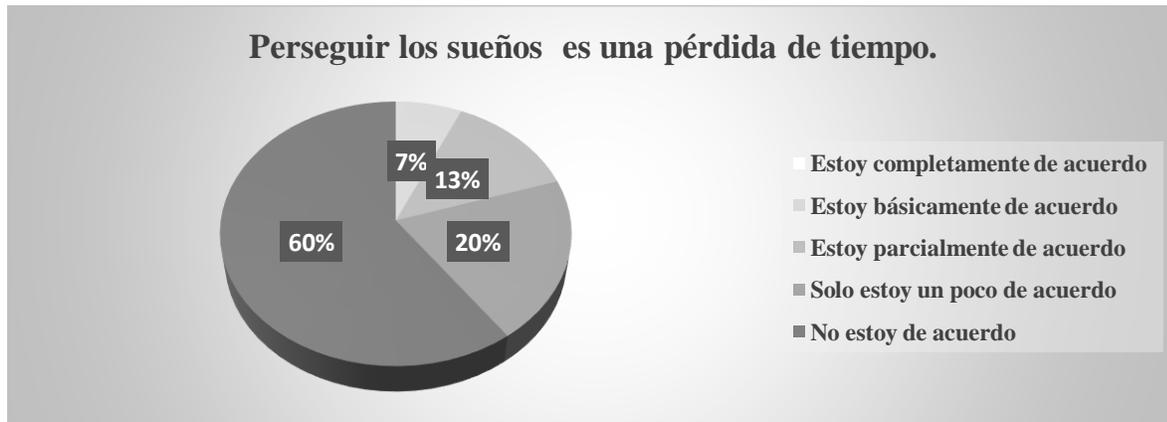
Gráfica No. 11 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 54% de las personas encuestadas están completamente de acuerdo en que la valoración que tienen de sí mismos es más importante que la opinión de ninguna otra persona, el 33% está básicamente de acuerdo y el 13% se encuentra parcialmente de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que para la mayoría de los colaboradores es más importante su percepción de sí mismos y de su capacidad que lo que opinen otras personas.

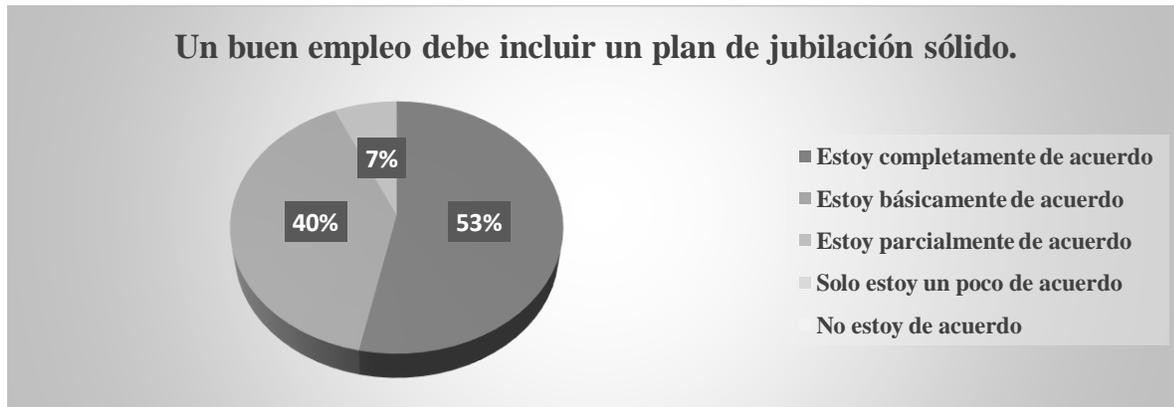
Gráfica No. 12 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 60% respondió que no están de acuerdo en que perseguir los sueños es una pérdida de tiempo, el 20% solo está un poco de acuerdo, el 13% se encuentra parcialmente de acuerdo y el 7% está completamente de acuerdo. De acuerdo a los resultados, se puede deducir que los colaboradores buscarán planes de desarrollo a manera de lograr cada una de sus metas profesionales.

Gráfica No. 13 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 53% respondió que están completamente de acuerdo en que un empleo debe incluir un plan de jubilación sólido, el 40% se encuentra parcialmente de acuerdo y un 6,7% está básicamente de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que la mayoría de los colaboradores buscan obtener un plan de jubilación sólido como uno de los beneficios que proporcione la empresa, a manera de satisfacer sus necesidades fisiológicas.

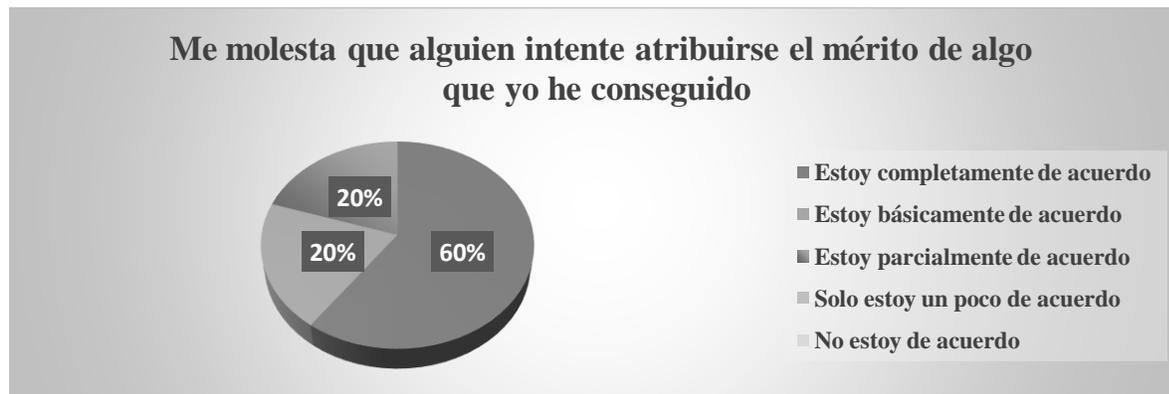
Gráfica No. 14 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 53% respondió que están completamente de acuerdo en que prefieren un trabajo que implique establecer contacto con otros, el 20% está básicamente de acuerdo, el 13% se encuentra parcialmente de acuerdo, un 7% está solo un poco de acuerdo y otro 7% no está de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que la mayor parte de los colaboradores presenta una preferencia por obtener un puesto de trabajo que le permita desarrollar o establecer relaciones, satisfaciendo su necesidad de afiliación.

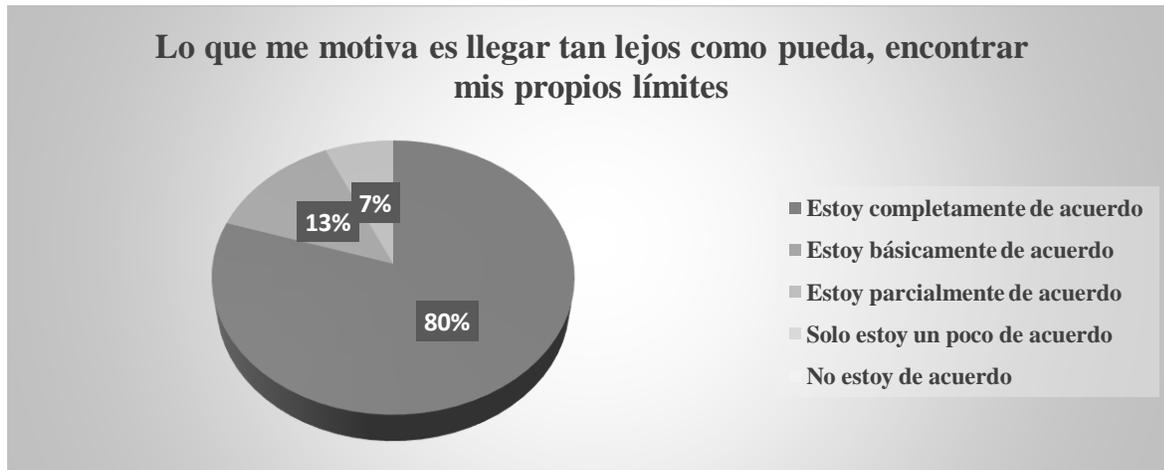
Gráfica No. 15 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 60% respondió que están completamente de acuerdo en que les molesta que alguien intente retribuirse el mérito de algo que no es de ellos, un 20% se encuentra básicamente de acuerdo y otro 20% está parcialmente de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que la mayoría de los colaboradores desea que se le reconozca por los méritos propios, evitando las injusticias.

Gráfica No. 16 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 80 respondió que están completamente de acuerdo en que les motiva llegar lejos para encontrar sus límites, el 13% se encuentra básicamente de acuerdo y el 7% está parcialmente de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que la mayoría de los colaboradores busca en sus puestos de trabajo diferentes retos que les permita salir de su zona de confort y desarrollar competencias, satisfaciendo su necesidad de reconocimiento.

Gráfica No. 17 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 53,3% respondió que se encuentran completamente de acuerdo en que es importante el plan de seguros de enfermedad, el 40% está básicamente de acuerdo y el 6,7% se encuentra parcialmente de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que para todos los colaboradores es fundamental que la empresa proporcione un plan de seguro de vida y gastos médico, que le permita satisfacer sus necesidades fisiológicas.

Gráfica No. 18 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 53% respondió que están completamente de acuerdo en formar un grupo de trabajo unido, el 27% está parcialmente de acuerdo, el 13% se encuentra básicamente de acuerdo y el 7% solo está un poco de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que los colaboradores buscan equipos de trabajo con los que pueden establecer una relación de unión, apoyo y con buen clima laboral.

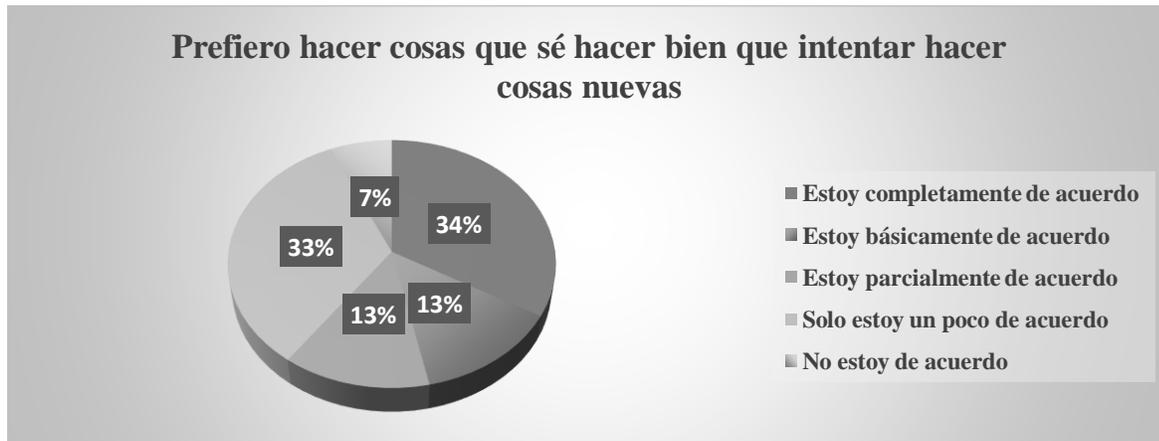
Gráfica No. 19 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, el 74% respondió que están completamente de acuerdo en que los logros proporcionan realización, un 13% está básicamente de acuerdo y otro 13% se encuentra parcialmente de acuerdo. De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede deducir que los colaboradores al ir cumpliendo u obteniendo diferentes logros van a poder satisfacer su necesidad de autorrealización.

Gráfica No. 20 referente a cuestionario de motivación y satisfacción laboral 2022



Nota: El gráfico representa el grado de satisfacción y motivación de los colaboradores del área administrativa de la empresa The People Company del año 2022.

De las 15 personas encuestadas, un 34% respondió que está solo un poco de acuerdo en que prefiere hacer cosas que sabe hacer bien a intentar cosas nuevas, otro 33% está completamente de acuerdo, un 13% está básicamente de acuerdo, otro 13% se encuentra parcialmente de acuerdo y el 7% no está de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que para los colaboradores es un poco difícil salir de su zona de confort y aceptar situaciones o proyectos que le parezcan un reto.

Encuesta aplicada a jefes de la empresa The People Company

Gráfica No. 1 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 50% respondió que está muy de acuerdo en que sus equipos de trabajo se encuentran unidos y felices y el otro 50% se encuentra de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que los jefes a través de su liderazgo permiten un clima agradable, de convivencia y unión.

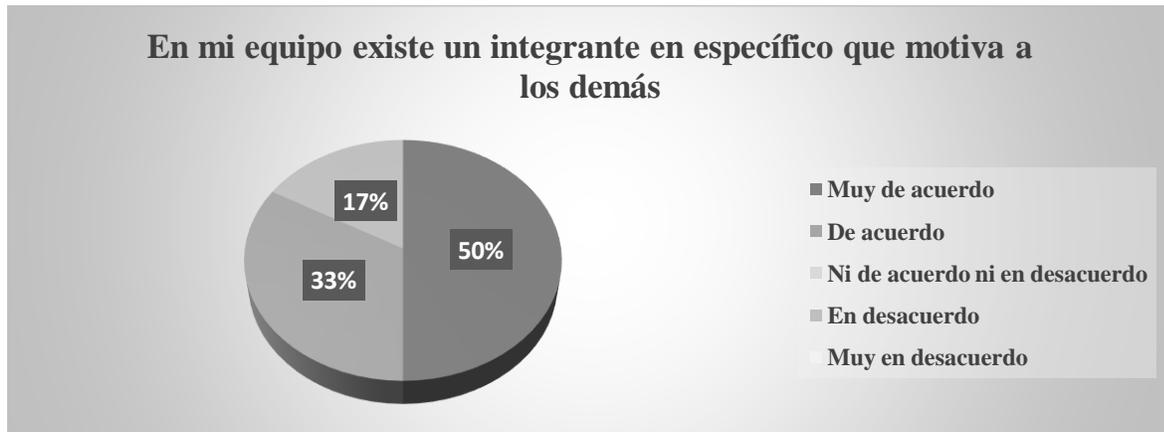
Gráfica No. 2 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 50% respondió que se encuentra muy de acuerdo en que motivan constantemente a sus equipos de trabajo para alcanzar las metas diarias y el otro 50% se encuentra de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que la motivación que ejercen los líderes es el factor fundamental para el logro de objetivos.

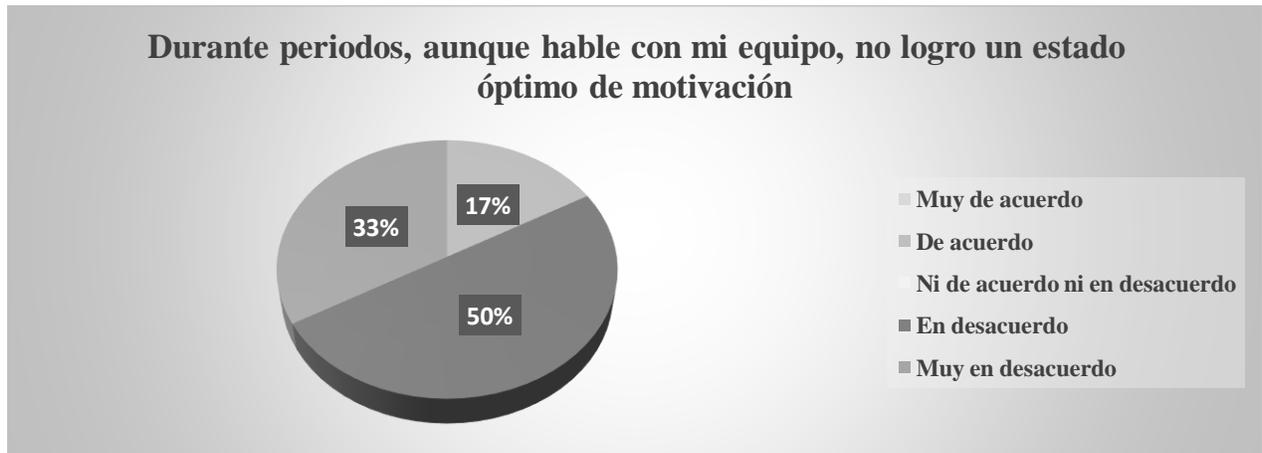
Gráfica No. 3 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 50% respondió que está muy de acuerdo en que en sus equipos existe un integrante que motiva a los demás, el 33% está de acuerdo y el 17% se encuentra en desacuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que en los equipos de trabajo sobresale el liderazgo de un integrante, el cual, por sus competencias, habilidades, experiencia o motivación, orienta a sus compañeros al logro de objetivos.

Gráfica No. 4 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 50% respondió que está en desacuerdo con la afirmación de que, aunque hablen con sus equipos no logran tener un estado óptimo de motivación, el 33% está muy en desacuerdo y el 17% se encuentra de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que los líderes buscan diferentes métodos y alternativas para lograr motivar a cada uno de los integrantes de su equipo.

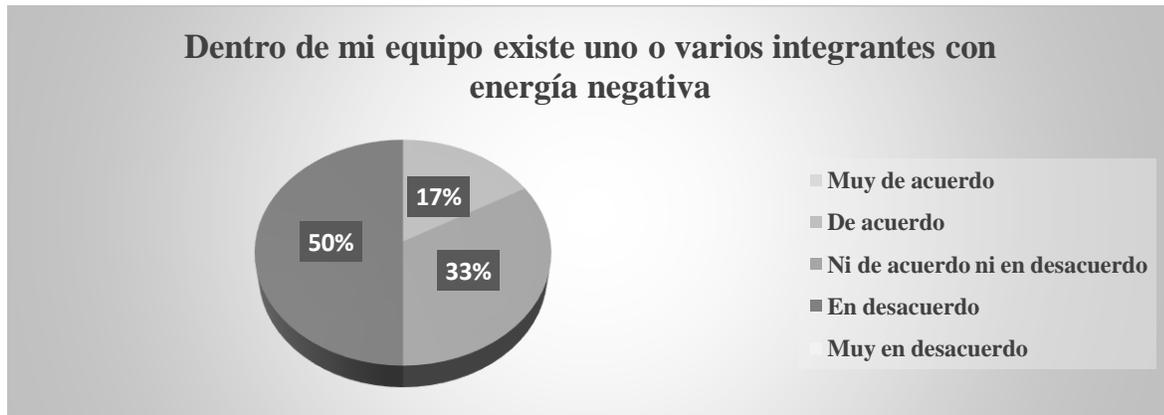
Gráfica No. 5 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 33% respondió que está muy de acuerdo en que constantemente escuchan a sus equipos sobre sus metas y sueños, otro 33% está muy de acuerdo, un 17% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 17% se encuentra en desacuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que la mayor parte de los jefes suelen tener conversaciones personales y/o profesionales con cada uno de sus integrantes, permitiéndoles un acercamiento hacia sus metas y propósitos.

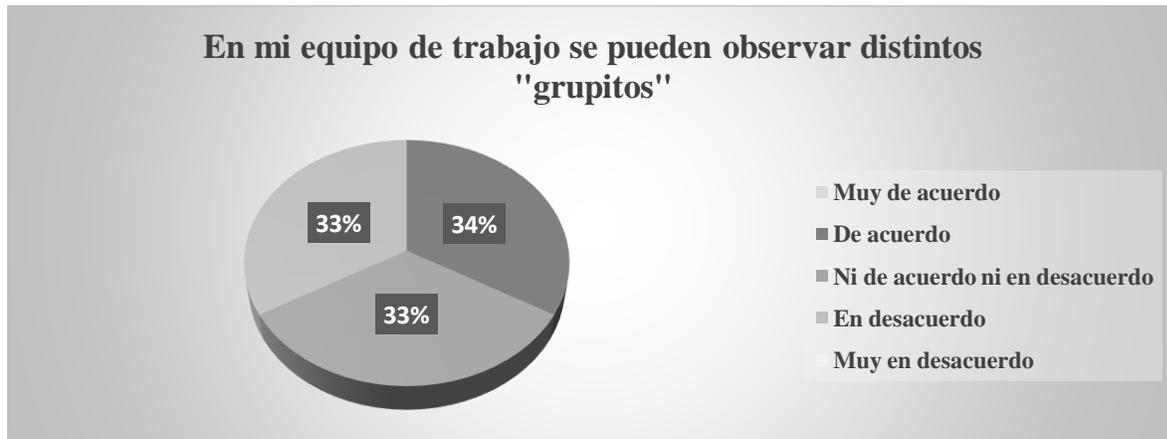
Gráfica No. 6 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 50% respondió que está en desacuerdo que exista una persona o varios con energía negativa dentro de sus equipos, el 33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17% se encuentra de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que los líderes se preocupan de que los miembros de sus equipos se sientan motivados y satisfechos en sus puestos de trabajo.

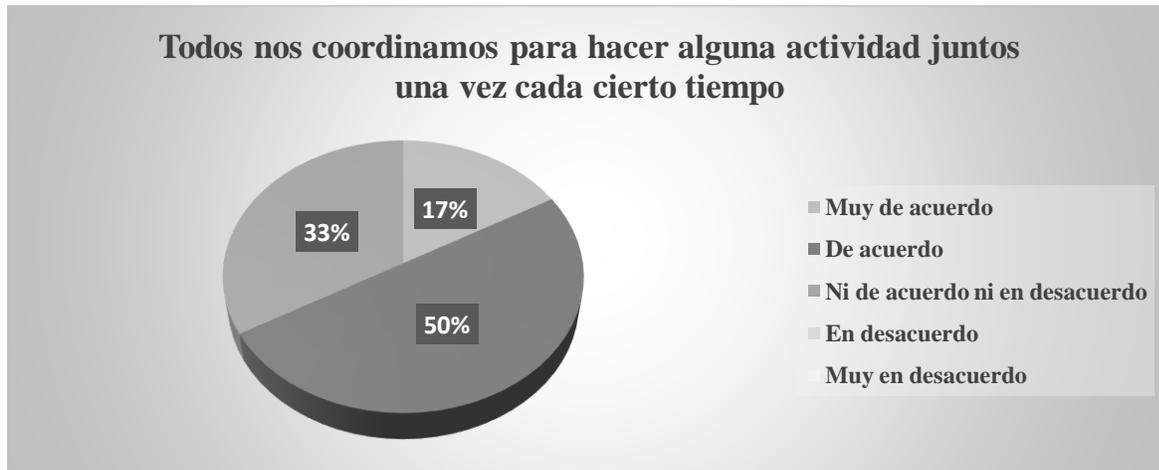
Gráfica No. 7 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 34% respondió que está en desacuerdo con que en su equipo de trabajo se observan distintos grupitos, otro 33% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 33% se encuentra de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que en ciertos casos se pueden observar a grupitos en los equipos de trabajo, los cuales pueden generarse por diversos factores, como aspectos en común, entre otros.

Gráfica No. 8 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 50% respondió que está de acuerdo en que su equipo de trabajo se coordina para hacer una actividad juntos, el 33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17% se encuentra muy de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que la mayoría de los jefes planifica diversas actividades con sus equipos de trabajo, lo cual fortalece la relación.

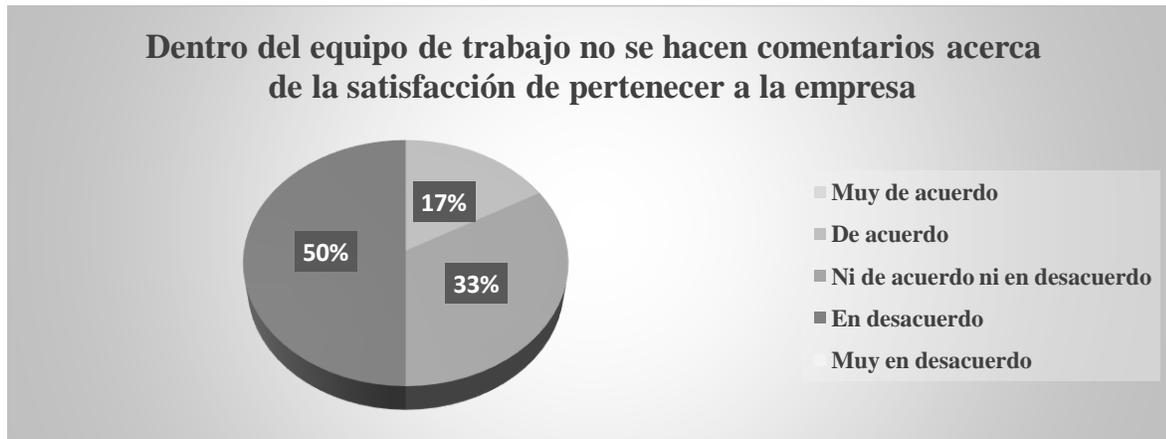
Gráfica No. 9 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, en cuanto a que deben de repetir constantemente las instrucciones a su equipo de trabajo, el 50% respondió que está en desacuerdo, un 17% se encuentra muy en desacuerdo, otro 17% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el último 16% se encuentra de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que los líderes han gestionado equipos de trabajo de alto desempeño orientados al cumplimiento.

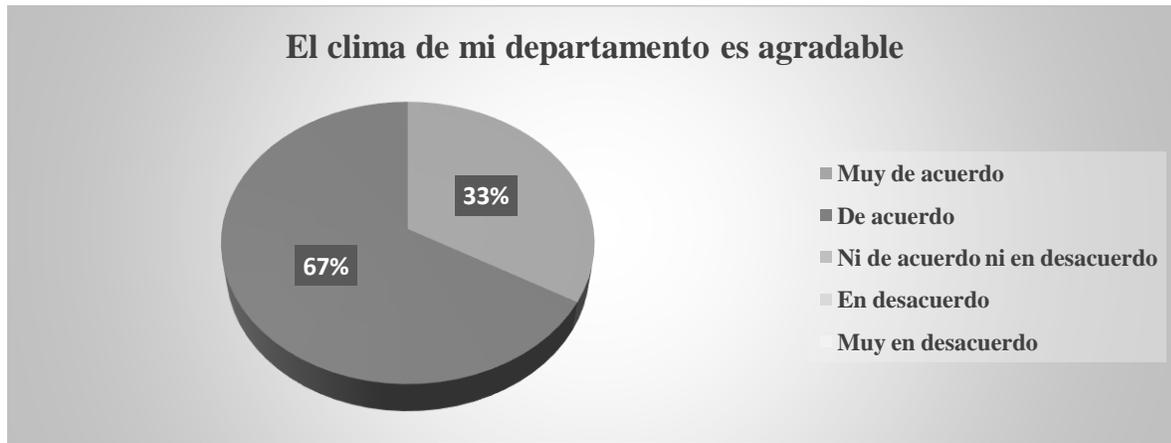
Gráfica No. 10 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, en cuanto a la afirmación de que los equipos de trabajo no hacen comentarios acerca de la satisfacción de pertenecer a la empresa, el 50% respondió que está en desacuerdo, el 33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17% se encuentra de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que en la mayoría de los casos es muy frecuente escuchar a los colaboradores mencionar lo satisfechos que se encuentran dentro de la empresa.

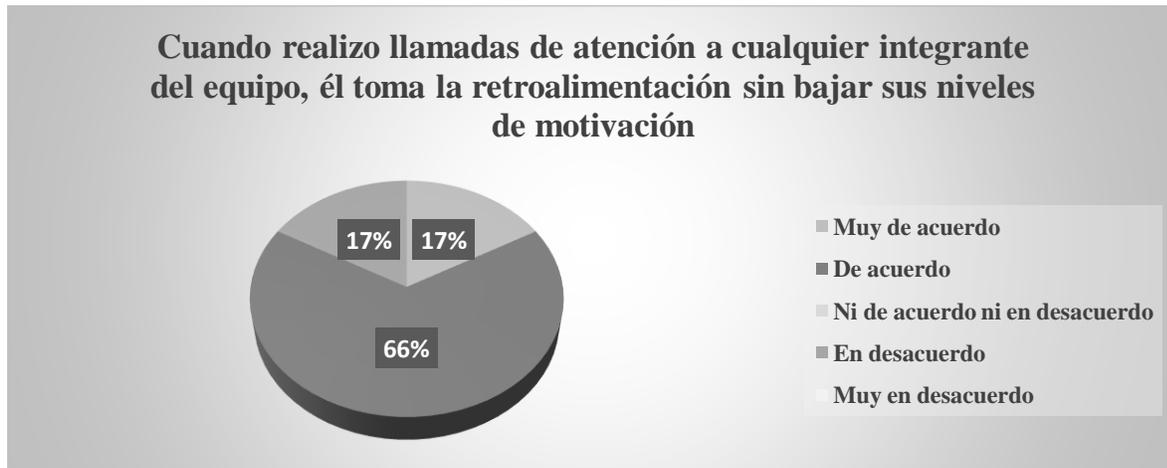
Gráfica No. 11 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 66,7% respondió que está de acuerdo en que existe un clima agradable en su departamento y el 33,3% se encuentran muy de acuerdo. De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede deducir que los líderes han gestionado un clima de armonía y convivencia con sus equipos de trabajo.

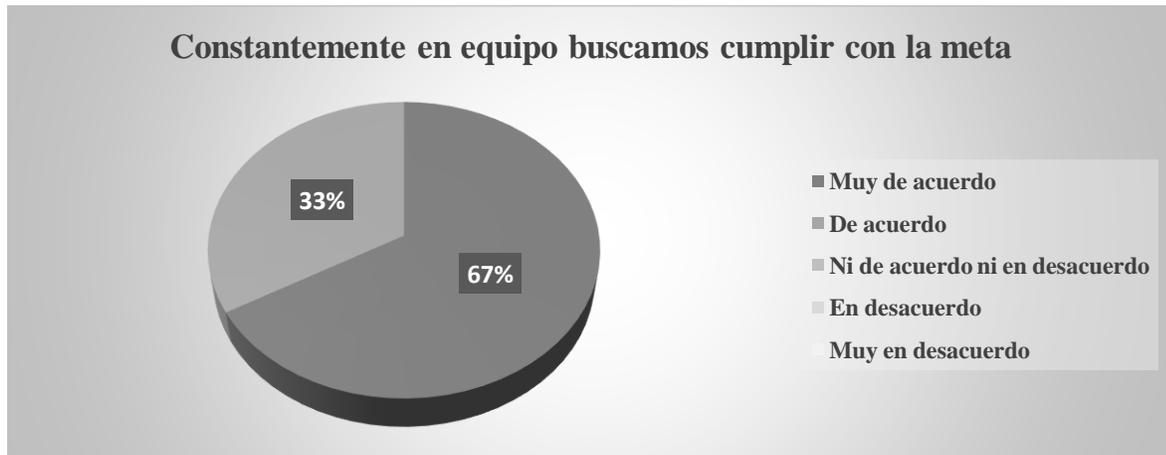
Gráfica No. 12 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 66% respondió que está de acuerdo en que, al realizar llamadas de atención a los integrantes de su equipo no bajan sus niveles de motivación, un 17% se encuentra muy de acuerdo y otro 17% está en desacuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que los líderes se encuentran capacitados para retroalimentar de manera correcta a sus equipos de trabajo para que éstos no bajen su nivel de motivación.

Gráfica No. 13 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 67% respondió que está muy de acuerdo en que con su equipo de trabajo buscan cumplir con la meta y el 33% se encuentran de acuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que el personal administrativo en sus diferentes equipos, se encuentra orientado al logro de objetivos y metas.

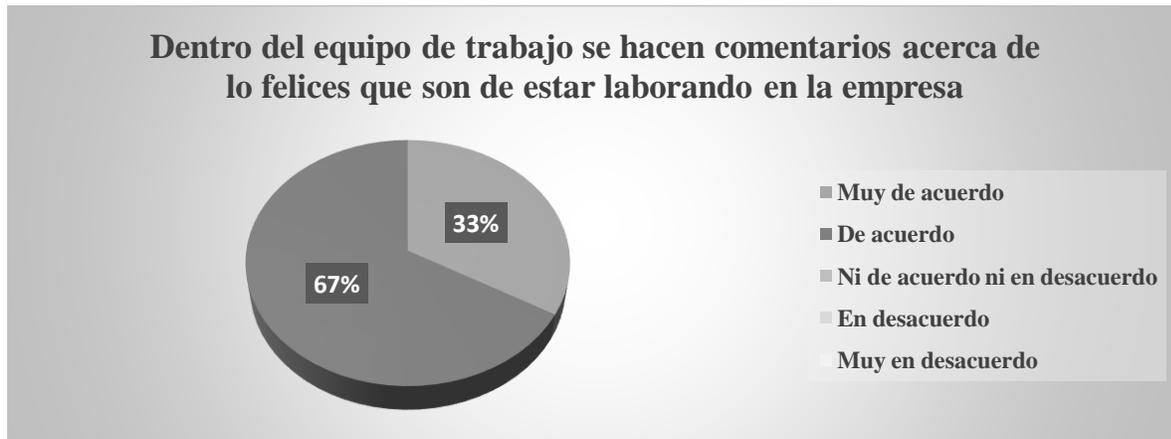
Gráfica No. 14 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 83% respondió que está muy de acuerdo de que existe trabajo en equipo dentro de la oficina y el 17% se encuentran de acuerdo. De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede deducir que los líderes promueven una cultura de trabajo en equipo, lo cual permite el logro de objetivos.

Gráfica No. 15 referente a encuesta aplicada a jefes de personal administrativo 2022



Nota: El gráfico representa la opinión de los jefes del personal administrativo de la empresa The People Company del año 2022.

De los 6 jefes encuestados, el 67% respondió que está de acuerdo en que su equipo de trabajo hace comentarios acerca de lo felices que se encuentran laborando para la empresa y el 33% se encuentran muy de acuerdo. De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede deducir que la empresa y los líderes de la misma, gestionan correctamente sus procesos, políticas, cultura y clima, logrando la satisfacción laboral.

3.03. Análisis general

Dentro de la investigación se realizaron dos entrevistas enfocadas en el bienestar y beneficios de los colaboradores, desde la perspectiva de la empresa para lo que se entrevistó a dos personas del área de Recursos Humanos, también se indaga acerca de la perspectiva de los colaboradores, para lo cual se entrevistaron a 5 personas. Las entrevistas fueron realizadas por medio de google forms debido a la poca disponibilidad de la empresa, sin embargo se recabaron datos totalmente eficientes.

En las entrevistas realizadas al departamento de Recursos Humanos se enfocaron en preguntar acerca de los beneficios que la empresa aporta a los colaboradores, los planes de retención que manejan y cómo emplean el salario emocional. La primera pregunta planteada fue si la empresa brindaba algún beneficio como un seguro médico o planes de ahorro que aporten a la salud (financiera o de vida) de los colaboradores; las respuestas que se obtuvieron fueron favorables, pues comentaron que la empresa cuenta con seguro médico y también con asociación solidarista, así mismo se preguntó si contaban con planes de retiro pero en este caso la respuesta fue negativa, dentro de la teoría se puede observar que las compensaciones y el salario emocional aportan a la estabilidad laboral de la empresa.

Dentro de las estrategias para la motivación del personal, se encuentra el salario emocional y el salario económico, por lo tanto se preguntó si en The People Company se contaba con reconocimientos de algún tipo para sus colaboradores, nos comentaron que dentro de la empresa se reconoce la trayectoria del personal que lleva más tiempo laborando, este reconocimiento es de tipo emocional. En cuanto al lado económico, externaron que se mide el desempeño de cada colaborador por medio de KPIs y si este cumple con las metas, se les otorgará el reconocimiento financiero.

Además de reconocer a los colaboradores más antiguos The People Company realiza distintas actividades recreativas y capacitaciones de distinto tipo, la empresa tiene conocimiento acerca de la influencia que tiene la motivación dentro del desempeño laboral al igual que la satisfacción de cada uno de los colaboradores, por lo cual brindan un ambiente laboral agradable y ambientes ergonómi-

cos, además se le preguntó al personal de Recursos Humanos si la empresa consideraba la importancia del tiempo libre de los colaboradores a lo cual respondieron que sí por lo cual brinda tiempo libre dentro de labores por medio de actividades.

Sabiendo que la empresa recompensa el desempeño de los colaboradores, nos vimos en la necesidad de comprender como The People Company eleva estos índices, por lo tanto se realizó la pregunta y nos respondieron que realizan capacitaciones constantes para que su personal esté siempre a la vanguardia además de realizar distintas actividades de conocimiento, derivado de esta respuesta, se consultó si se contaba con planes de capacitación a lo que nos comentaron que la empresa de manera anual realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación con el fin de detectar las brechas crecientes en el equipo de trabajo. Con el crecimiento de conocimiento de los colaboradores se debe buscar también la optimización profesional, por lo cual se consultó con la empresa si cuentan con planes de carrera, sin embargo, la respuesta fue negativa ya que aún se encuentra como una propuesta no aprobada.

Luego de conocer la perspectiva de la empresa, indagamos con los colaboradores administrativos de la empresa pues es necesario conocer el punto de vista de las personas a las que se les aplica directamente todas las estrategias con las que The People Company cuenta. Decidimos indagar acerca de la estabilidad y como esta influye distintos factores, así como en la satisfacción laboral y la motivación que cada uno tiene.

Inicialmente se consultó el tiempo que cada uno de los entrevistados llevaban en la empresa, todos oscilan entre 1 y 8 años laborando en The People Company y refieren que los factores que influyen en su desempeño y satisfacción de permanecer es la cultura empresarial, la estabilidad que brinda la empresa, el ambiente laboral y el trabajo sin presión que se brinda, anudado a estas respuestas se consultó si habían obtenido algún ascenso, todos a excepción de una persona confirmaron un ascenso en la empresa y se puede inferir que la persona que no lo ha obtenido es la que lleva menos tiempo en labores, esto indica que dentro de la empresa no se tienen planes de crecimiento establecidos, sin embargo, si han ascendido personas por lo cual la propuesta que tienen para implementar los planes de crecimiento o de carrera serán una realidad.

Gracias a la pregunta y las respuestas acerca de la estabilidad dentro de la empresa, se pudo identificar un factor importante para el cual se realizaron sus respectivas interrogantes, este factor es la motivación. Lo primero que se cuestionó, fue si la motivación que actualmente presentan en sus labores afecta o influye en su desempeño y todos estuvieron de acuerdo en decir que su motivación actual influye de manera positiva en su desempeño laboral. Dentro de las empresas, una de las principales quejas es la falta de balance entre la vida personal y la vida laboral, se preguntó a los colaboradores de The People Company si consideraban que el balance vida-trabajo aplicaba en su realidad y mencionaron que efectivamente está todo equilibrado pues a pesar de laborar, pueden estudiar y tener tiempo de ocio.

Para que un colaborador pueda tener satisfacción laboral debe sentirse motivado, apoyado y cómodo dentro de la empresa para la que trabaja, con los resultados de la entrevista se ha podido observar que los colaboradores se encuentran motivados, apoyados y cómodos en su lugar de trabajo por lo cual, únicamente faltaba preguntar si se sentían satisfechos y por qué. Al realizar la pregunta, todas las respuestas fueron favorables, indicaron que por la confianza que les han brindado, por las labores que se les han asignado y la libertad que les ofrecen se sienten valorados y satisfechos en sus labores, de igual forma comentaron que se sienten cómodos con la remuneración económica que reciben, pues, es adecuada para su puesto y no es menor a lo que se ofrece en el mercado laboral. Los entrevistados externaron que parte de su satisfacción proviene de hacer lo que les gusta y apasiona.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01. Conclusiones

- Fue evidente determinar que para el personal administrativo de la empresa The People Company lo más importante para su motivación y satisfacción laboral es pertenecer a una empresa que le brinde estabilidad, seguridad, experiencia, aprendizaje, retos, desarrollo de habilidades y destrezas, ingresos regulares, salario competitivo, planes de jubilación y seguro médico, buen clima laboral, capacitaciones, relación profesional con clientes internos y externos, reconocimiento, planes de carrera y autorrealización.
- Según los datos adquiridos por medio de los diferentes líderes, un alto porcentaje de colaboradores se encuentran conformes en sus puestos de trabajo, debido a que se les retroalimenta, se reconoce su esfuerzo, la empresa busca su bienestar económico-profesional, todos se encuentran orientados a un mismo objetivo y se realizan actividades de convivencia, lo cual permite obtener altos niveles de motivación que se irán reflejando en el aumento de desempeño, productividad, eficiencia, eficacia y logro de los objetivos empresariales.
- El departamento de Recursos Humanos de The People Company es un departamento que se preocupa por el desempeño de sus colaboradores por lo cual brinda las herramientas necesarias para mantener motivado y satisfecho a su personal por medio de salarios justos y salario emocional adecuado, además de buscar la implementación de beneficios futuros.
- Los colaboradores administrativos de The People Company se sienten apoyados, motivados y satisfechos con las condiciones laborales que la empresa les brinda, además reconocen que gracias a las herramientas que se les otorgan su desempeño laboral aumenta, logrando así sus metas laborales y personales

4.02. Recomendaciones

- Realizar un diagnóstico de necesidades de manera semestral para que las brechas de conocimiento sean menores, además de estructurar un plan de capacitación enfocado en distintos tipos de aprendizaje para asegurar un aprendizaje efectivo.
- Evaluar la necesidad creciente de los planes de carrera dentro de la empresa para que los futuros colaboradores encuentren la oferta laboral más llamativa, además de favorecer a la atracción de talento exclusivo para incrementar el desempeño de los colaboradores.
- Implementar un plan de comunicación acerca de los reconocimientos no monetarios, pues, a pesar que varios colaboradores los reciben no los han identificado por lo tanto no identifican que se les ha reconocido.
- El estilo del liderazgo es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral, este se incrementa cuando se dirige de una forma comprensiva y amigable, por lo que se sugiere que los líderes de la empresa reciban ciertas certificaciones para mandos medios, brinden retroalimentación a su personal de manera semanal, reconozcan el buen trabajo, implementen actividades en equipo, motiven por medio de reconocimientos y busquen lograr un excelente clima laboral.
- Las investigaciones realizadas para el presente estudio dieron a conocer los diferentes factores que le proporcionan motivación y satisfacción laboral al personal administrativo de la empresa The People Company, por lo que se sugiere analizar, actualizar y/o modificar los procesos y políticas actuales, añadiéndoles programas, beneficios o reconocimientos que le permitan a cada uno de sus colaboradores seguir alcanzando un estado de autorrealización y sentido de pertenencia, incrementando significativamente su nivel de productividad y desempeño de manera constante.

4.03. Referencias

Biografía de Frederick Herzberg. (2019, 18 junio). Recuperado 15 de febrero de 2022, de <https://todobiografias.net/frederick-herzberg/>

Andrés, Á. (2021, 5 marzo). Cómo desarrollar un plan de carrera para tus empleados. Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://www.bizneo.com/blog/plan-de-carrera/>

Cultura empresarial: definición, elementos e importancia. (2022, 19 abril). Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://www.endalia.com/news/cultura-empresarial-definicion-elementos-e-importancia/>

Diccionario de psicología. (2002) (1.a ed.). SIGLO XXI Editores.

DocuSign, C. de. (2022, 15 septiembre). Conoce qué son las políticas de una empresa y algunos ejemplos. Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://www.docusign.mx/blog/politicas-de-una-empresa>

DPEJ. (2022). Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://dpej.rae.es/lema/jubilaci%C3%B3n>

EditorPs. (2014, 6 octubre). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Recuperado 12 de febrero de 2022, de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Estabilidad. (2021a, febrero 5). Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://conceptodefinicion.de/estabilidad/>

Estabilidad. (2021b, febrero 5). Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://conceptodefinicion.de/estabilidad/>

Función de la ética. (s. f.). Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://www.fao.org/3/y6634s/y6634s03.htm>

Gestión, R. (2022, 17 agosto). La diferencia entre eficiencia y eficacia. Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>

- Lisboa, R. (2019, marzo). Outsourcing ¿qué es? Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-outsourcing/>
- McCombs School of Business at the University of Texas at Austin. (2018, 12 diciembre). Integridad. Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://ethicsunwrapped.utexas.edu/glossary/integrity?lang=es>
- Morillo Moronta, J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7, 43-57. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdfchrome->
- Nirian, P. O. (2019, 13 diciembre). Clima organizacional. Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>
- Parra, A. (2020, 24 marzo). ¿Qué es la Propuesta de Valor del Empleado? Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-propuesta-de-valor-de-empleado/>
- Pedraza, E. (2010, septiembre). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Recuperado 19 de abril de 2022, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- ¿Qué es la ergonomía? (2006). Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://www.insst.es/-/-que-es-un-ep-2>
- ¿Qué es un colaborador? (2022, 29 junio). Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://www.sesamehr.mx/blog/que-es-un-colaborador/>
- Quiroa, M. (2021, 8 febrero). Teoría de Herzberg. Recuperado 15 de febrero de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>

Real Academia Española. (2021a). Recuperado 20 de octubre de 2022, de

<https://dle.rae.es/ascenso?m=form>

Real Academia Española. (2021b). Recuperado 20 de octubre de 2022, de

<https://dle.rae.es/eficacia?m=form>

Richard, D. (2005, 1 julio). Gestión por competencias - Medwave. Recuperado 13 de febrero de 2022, de

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/enfermeriaquirurgica05/1/2686>

Santander Universidades. (2022, 1 septiembre). Salario emocional: qué valorar de un empleo |

Blog. Recuperado 20 de octubre de 2022, de [https://www.becas-](https://www.becas-santander.com/es/blog/salario-emocional.html)

[santander.com/es/blog/salario-emocional.html](https://www.becas-santander.com/es/blog/salario-emocional.html)

Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos. (2020, 19 febrero). Recuperado

12 de febrero de 2022, de <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>

Significado de Dignidad. (2018, 7 marzo). Recuperado 20 de octubre de 2022, de

<https://www.significados.com/dignidad/>

La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. (2021, 4 octubre). Recuperado 15 de febrero de

2022, de <https://www.ceolevel.com/herzberg>

Vargas, M. (2021, 1 julio). ¿Qué es el Ambiente Laboral? Recuperado 13 de febrero de 2022, de

<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

Anexos



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad de San Carlos de Guatemala

Investigadores: Valery Estephania Chinchilla Prado y Evelyn Andrea Alonzo Paredes.

Título: El desempeño de colaboradores de The People Company y la satisfacción laboral

INTRODUCCIÓN:

Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación llamado: “el desempeño de colaboradores de The People Company y la satisfacción laboral” Este es un estudio desarrollado por investigadoras en proceso de tesis en la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la Escuela de Ciencias Psicológicas: Valery Estephania Chinchilla Prado y Evelyn Andrea Alonzo Paredes.

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

Como estudiantes en transición a la vida profesional hemos podido observar en nuestros empleos como la satisfacción laboral influye de gran manera en el desempeño de todos los colaboradores, lo cual nos llevó a plantear el problema de investigación actual, con el cual nos planteamos la pregunta de ¿Cuáles son los efectos positivos que se generan? Dentro de nuestro entorno laboral estamos conscientes que la mayoría de los colaboradores que son parte de la empresa no están conformes con su vida laboral por lo cual su desempeño no es óptimo, causando altos índices de rotación y pérdidas económicas y de talento en la empresa.

Por lo señalado creemos necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la importancia que amerita.

METODOLOGÍA:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos (no todos aplican a todas las personas, depende de su puesto dentro de la empresa):

1. Realización de encuesta de motivación laboral
2. Realización de encuesta de satisfacción laboral
3. Participación en encuesta de condición del personal
4. Participación pasiva en proceso de observación

MOLESTIAS O RIESGOS:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted tenga conocimiento.

COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, su participación no le generará ningún costo.

CONFIDENCIALIDAD:

Los investigadores registraremos su información de manera anónima. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE:

Si usted decide participar en la investigación, podrá retirarse de esta en cualquier momento, o no participar de una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede preguntar a cualquiera de las investigadoras Valery Estephania Chinchilla Prado y Evelyn Andrea Alonzo Paredes.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Nombre completo	Dpi	Firma
-----------------	-----	-------

ENTREVISTA EVP

Fecha: _____

Entrevistado: _____

Puesto: _____ Años en la empresa: _____

Entrevistador: _____

Instrucciones: A continuación, encontrará dos tipos de preguntas, donde las primeras 11 preguntas están dirigidas a personal operativo y las siguientes 11 preguntas a personal administrativo; tomando en cuenta que cada pregunta puede generar otras interrogantes.

1. ¿Actualmente se siente valorado en la empresa?

2. ¿Considera que la remuneración económica es adecuada para su puesto de trabajo?

3. ¿Se siente satisfecho con su empleo?

4. ¿Considera que su motivación eleva su desempeño laboral?

5. ¿Qué beneficios le brinda la empresa que a usted le causan satisfacción?

6. ¿Ha tenido usted crecimiento dentro de la empresa?

7. ¿Cuántos años lleva en la empresa? ¿Qué lo ha motivado a permanecer?

8. ¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la empresa?

9. ¿Considera que las instalaciones tienen aspectos a mejorar?

10. ¿Considera que existe un balance entre su vida y el trabajo?

11. ¿Cuál es su opinión acerca del reconocimiento no financiero?

12. ¿La empresa brinda programas de ahorro, seguros de vida y gastos médicos a los colaboradores o beneficios similares?

13. ¿Qué métodos implementa la empresa para elevar el desempeño de los colaboradores?

14. ¿La empresa cuenta con planes de retiro?

15. ¿La empresa cuenta con planes de capacitación constantes? En caso de ser afirmativa, indique cuales son.

16. Dentro de Distelsa, ¿Se cuenta con planes de carrera para los colaboradores administrativos?_____

17. ¿Cómo fortalece Distelsa el liderazgo en sus colaboradores?

18. ¿Distelsa cuenta con planes de reconocimiento? En caso de ser afirmativa, ¿estos son de tipo emocional o económico? _____

19. ¿Qué factores se toman en cuenta para proporcionar los reconocimientos de tipo emocional o económico? ¿Cómo determinar el tipo de reconocimiento?

20. ¿La empresa realiza actividades recreativas para los colaboradores administrativos?

21. ¿Considera que la empresa se preocupa por brindar a los colaboradores ambientes ergonómicos?

22. ¿Considera que la empresa reconoce la importancia del tiempo libre de los colaboradores?

ENCUESTA JEFES

Instrucciones: por favor marque la respuesta que considera se adapta más a su equipo de trabajo, con esta herramienta buscamos conocer un poco más a sus colaboradores, la encuesta no cuenta con respuestas correctas o incorrectas.

1. Mi equipo de trabajo siempre se encuentra unido y feliz

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

2. Constantemente motivo a mi equipo de trabajo para alcanzar la meta

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

3. En mi equipo existe un integrante en específico que motiva a los demás

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

4. Durante periodos, aunque hable con mi equipo, no logro un estado óptimo de motivación

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

5. Constantemente escucho a los integrantes de mi equipo hablar sobre sus metas y sueños

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

6. Dentro de mi equipo existe uno o varios integrantes con energía negativa

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

7. En mi equipo de trabajo se pueden observar distintos grupitos

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

8. Todos nos coordinamos para hacer alguna actividad juntos una vez cada cierto tiempo

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

9. Constantemente debo repetir las instrucciones, metas o estrategias a mi equipo de trabajo

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

10. Dentro del equipo de trabajo no se hacen comentarios acerca de la satisfacción de pertenecer a la empresa

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

11. El clima de la tienda es agradable

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

12. Cuando realizo llamadas de atención a cualquier integrante del equipo, él toma la retroalimentación sin bajar sus niveles de motivación

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

13. Constantemente en equipo buscamos cumplir con la meta

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

14. Existe el trabajo en equipo dentro de la tienda

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

15. Dentro del equipo de trabajo se hacen comentarios acerca de lo felices que son de estar laborando en la empresa

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL (FREDERICK HERZBERG)

Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marque con un círculo la letra que más fielmente refleje su punto de vista personal, de acuerdo con la siguiente clave:

C: estoy completamente de acuerdo

B: estoy básicamente de acuerdo

P: estoy parcialmente de acuerdo

S: solo estoy un poco de acuerdo

N: no estoy de acuerdo

1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

9. Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

13. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo-.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

16. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de realización.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.

C	B	P	S	N
---	---	---	---	---

PLAN ANUAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL
The People Company

PLANIFICACIÓN ANUAL

ACTIVIDAD	EN	FEB	MA	AB	MA	JUN	JUL	AG	SEP	OC	NO	DI
	E		R	R	Y			O		T	V	C
Paseo de las estrellas												
Reconocimiento de trayectoria												
Día del cariño												
Reconocimiento de trayectoria												
Reconocimiento de trayectoria												
Día de verano												
Reconocimiento de trayectoria												
Día de la madre												
Reconocimiento de trayectoria												
Día del padre												
Semana de los Valores												
Reconocimiento de trayectoria												
Talent Show “Soy un Talento de The People Company”												
Reconocimiento de trayectoria												
Reconocimiento de trayectoria												
Reconocimiento de trayectoria												
Concurso de Disfraces												
Reconocimiento de trayectoria												
Reconocimiento de trayectoria												

Listado de Actividades

- Paseo de las estrellas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Palabras de bienvenida	Director Corporativo	Micrófono Bocina	2 minutos	Colaboradores The People Company
Mención y entrega de reconocimiento	Director Corporativo y Jefa de Talento Humano	Micrófono Bocina Estrella Pin de reconocimiento	5-10 minutos	
Palabras de motivación y despedida	Director Corporativo	Micrófono Bocina	2 minutos	

- Reconocimiento de Trayectoria

Al inicio de la 3ra semana de cada mes, luego de quincena, se realizara el acto de reconocimiento a las personas que cuenten con 1, 2, 3 y 4 años dentro de la empresa.

A cada uno se le entregará un botón conmemorativo con alguna de las siguientes frases:

- ¡Tu desempeño dentro de la empresa es increíble!
- Estamos orgullosos de tener un colaborador como tu
- ¡Tu dedicación es increíble!
- Eres una pieza valiosa en nuestra empresa

Estos botones los pueden colocar en la cita de su gafete.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Palabras de agradecimiento a todos los	Jefa de Talento Humano	Micrófono Bocina	2 minutos	Colaboradores de The People Company

colaboradores				
Entrega de botones a cada colaborador	Asistente de Talento Humano y Jefa de Talento Humano	Botones conmemorativos	5-10 minutos	
Palabras de despedida	Jefa de Talento Humano	Micrófono Bocina	2 minutos	

- Día del cariño

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Intercambio de pequeño detalle entre colaboradores de la misma cartera y regalo por parte de la empresa.	Jefa de Talento Humano y Asistente de Talento Humano	Chocolates	Durante el día	Colaboradores de The People Company

- Día de verano

Durante el día se realizará la actividad, donde todos pueden venir con vestimenta de verano y a cada colaborador se le entregará un helado.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Se reparte un heladito a cada colaborador	Personal de Talento Humano	Helados	Durante el día	Colaboradores de The People Company

- Día de la madre

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Entrega de dulce y tarjeta a todas las madres de la empresa	Personal de Talento Humano	Tarjetas Dulces Bolsas Listón	Durante el día	Colaboradores de The People Company que son madres

- Día del padre

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Entrega de dulce y tarjeta a todos los padres de la empresa.	Personal de Talento Humano	Tarjetas Dulces Bolsas Listón	Durante el día	Colaboradores de The People Company que son padres.

- Semana de los valores

La primera semana del mes de junio se celebrará la semana de los valores. Semana en la que se premiará a 5 gestores de cada cartera, que representen un valor institucional específico. Desde mayo se realizará la nominación por medio de un formulario de google forms, luego se realiza otro formulario, donde se colocarán los nombres de las personas nominadas para proceder con la votación de los ganadores. A los ganadores se les otorgará un diploma y un botón que especifique el valor al que representa. Este se puede colocar en la cita de su gafete.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Palabras de bienvenida y explicación de	Director Corporativo	Micrófono Bocina	2 minutos	Colaboradores de The People Company

la actividad				
Nombramiento de los ganadores y entrega de botón y diploma	Jefa de Talento Humano y asistente de Talento Humano	Micrófono Bocina Botones Diplomas	5 a 10 minutos	
Palabras de despedida	Director Corporativo	Micrófono Bocina	2 minutos	

- Talent Show “Soy un talento The People Company”

Dentro de la empresa contamos con innumerables talentos, por lo cual buscamos reconocerlos por medio de un Talent Show. Dentro de este concurso se escuchará y se verá a todos los talentos que deseen participar, el ganador se establecerá por medio de la votación del Director Corporativo y los gerentes de la empresa, todo será mediado por un formulario de google. A todas las personas que asistan se les otorgará un hot dog (shuco) y una soda.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Palabras de bienvenida	Director Corporativo	Micrófono Bocina	3 minutos	Colaboradores de The People Company
Presentación de cada uno de los participantes	Jefa de Talento Humano	Micrófono Bocina	2 horas	
Votación y premiación de los ganadores	Director Corporativo y Gerentes de área	Google Forms Premios	15 minutos	
Tiempo de Comida	Personal de Talento Humano	Carreta de shucos	1 hora	
Palabras de	Director	Micrófono	3 minutos	

despedida	Corporativo	Bocina		
-----------	-------------	--------	--	--

- Concurso de Disfraces

Con el fin de dar bienvenida a las fiestas de fin de año se realizarán distintas actividades como la decoración de la empresa por cada uno de los equipos, creando una competencia sana y un concurso de disfraces, donde se premiará la creatividad diferencial de los colaboradores.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Palabras de Bienvenida	Director Corporativo	Micrófono Bocina	2 minutos	Colaboradores de The People Company
Presentación de los disfraces	Jefa de Talento Humano	Micrófono Bocina	10 minutos	
Voto emitido por colaboradores (google forms)	Personal de Talento Humano	Google forms	3 minutos	
Premiación	Director Corporativo	Micrófono Bocina Premios	10 minutos	
Palabras de despedida	Director Corporativo	Micrófono Bocina	2 minutos	

- Convivio Navideño

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Palabras de Bienvenida	Director Corporativo	Micrófono Bocina	5 minutos	Colaboradores de The People Company
Cena navideña	Personal de Talento Humano	Salón Cena navideña	1 hora	

Sorteo	Gerente General	Discoteca Premios Stand de fotografías	20 minutos	
Actividades varias (sorteos, música, stand de fotografías)	Gerente General, Talento Humano		3 horas	
Reconocimiento a la perseverancia	Director Corporativo			
Video conmemorativo	Asistente de Talento Humano		2 minutos	
Palabras de despedida	Director Corporativo		5 minutos	

- Reconocimiento de Perseverancia

Dentro de The People Company contamos con personal que ha estado por más de 5 años con nosotros, por lo cual consideramos necesario reconocerlos con un pin de metal fundido. Esta premiación se realizará una vez al año en el convivio navideño.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
Palabras de explicación	Director Corporativo	Micrófono Bocina	2 minutos	Colaboradores de The People Company
Entrega de reconocimiento	Jefa de Talento Humano y asistentes de Talento Humano	Pines conmemorativos Diploma	15 minutos	

- Mural de los propósitos

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	POBLACIÓN
A todos los colaboradores se le brindará cuadrito de papel arcoiris, en el deberán colocar sus metas para el próximo año, luego se realizará un mural con todas las metas.	Personal de Talento Humano	Papel arcoiris	Durante el día	Colaboradores de The People Company

- Feliz cumpleaños

A todos los cumpleaños se le otorgará medio día libre en su semana de cumpleaños. Este día debe ser previamente solicitado y no pueden tomar el mismo día dos o más cumpleaños que pertenezcan al mismo equipo de trabajo.

- Día discrecional

A todos los colaboradores se les otorgará un día discrecional para faltar a sus labores con goce de salario, podrá utilizar un día cada 6 meses laborados. Este día debe ser previamente solicitado, no es acumulable ni se puede brindar por adelantado. Se debe notificar a Talento Humano para alimentar la base de datos.

- Kit de Bienvenida

RECURSOS	POBLACIÓN
Lapicero Libreta Mouse pad Pelota anti stress Tarjeta de Bienvenida	Colaboradores de nuevo ingreso que cumplieron los dos meses de prueba y fueron confirmados por coordinador.

- Distinción de equipos (correa para gafete)

A cada departamento se le entregará una cinta para su gafete con un color distintivo.

En esta cinta podrán colocar los pines y botones que ganen en cada actividad.

Glosario

1. Ascenso: promoción a mayor dignidad o empleo. («Real Academia Española», 2021)
2. Autorrealización: Tendencia innata en todo individuo para realizar cabalmente sus propias potencialidades, desde el punto de vista de la madurez psíquica y emotiva, así como desde el del comportamiento exterior. (Diccionario de psicología, 2002)
3. Clima empresarial: ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una empresa y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí. (Nirian, 2019)
4. Colaborador: persona que presta sus servicios y que son retribuidos por otra persona, ya sea un particular, una empresa o una institución. («¿Qué es un colaborador?», 2022)
5. Comportamiento: Conjunto estable de acciones y reacciones de un organismo frente a un estímulo proveniente del ambiente externo (estímulo) o del interior del organismo mismo (motivación). (Diccionario de psicología, 2002)
6. Cualitativa: perteneciente o relativo a la cualidad. («Real Academia Española», 2021)
7. Cuantitativa: Perteneciente o relativo a la cantidad. («Real Academia Española», 2021)
8. Cultura empresarial: hace referencia a todos los valores, creencias, acciones, pensamientos, metas o normas que comparten los miembros de una misma organización. («Cultura empresarial: definición, elementos e importancia», 2022)
9. Desempeño: Ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. («Real Academia Española», 2021)
10. Dignidad: indica el respeto y la estima que todos los seres humanos merecen y se afirma de quien posee un nivel de calidad humana irreprochable. («Significado de Dignidad», 2018)
11. Eficacia: es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. («Real Academia Española», 2021b)
12. Eficiencia: relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. (Gestión, 2022)
13. Ergonomía: sistema de trabajo comprende a: uno o más trabajadores y al equipo de trabajo actuando conjuntamente para desarrollar la función del sistema, en un lugar

- de trabajo, en un entorno de trabajo, bajo las condiciones impuestas por las tareas de trabajo. («¿Qué es la ergonomía?», 2006)
14. Estabilidad: cualidad de poder permanecer en un lugar por mucho tiempo sin experimentar cambio alguno. («Estabilidad», 2021b)
 15. Ética: análisis sistemático y crítico de la moralidad, de los factores morales que guían la conducta humana en una determinada práctica o sociedad. («Función de la ética», s. f.)
 16. Generación: Término derivado de la biología donde indica los procesos de la reproducción, o una agrupación, por sucesión, de la prole generada. Con esta segunda acepción el término pasó a las ciencias sociales donde indica: 1] una fase en la sucesión de la descendencia. (Diccionario de psicología, 2002)
 17. Integridad: es una virtud moral fundacional, y la base sobre la cual se puede establecer un buen carácter. (McCombs School of Business at the University of Texas at Austin, 2018)
 18. Jubilación: Retiro de un empleo público o privado, una vez cumplidos ciertos requisitos de edad, tiempo de labor y aportes, con derecho a percibir una remuneración periódica. («DPEJ», 2022)
 19. Motivación: Factor dinámico del comportamiento animal y humano que activa y dirige a un organismo hacia una meta. Las motivaciones pueden ser conscientes o inconscientes, simples y complejas, transitorias o permanentes, primarias, o sea de naturaleza fisiológica, o secundarias, de naturaleza personal o social; a ellas se agregan las motivaciones superiores, como los ideales existenciales que el individuo asume con miras a su autorrealización. (Diccionario de psicología, 2002)
 20. Outsourcing: término en inglés que se utiliza para representar el acto de tercerizar servicios, llevado a cabo por una empresa para reducir la carga de trabajos hechos internamente y escalar el alcance y la productividad del negocio. (Lisboa, 2019)
 21. Plan de carrera: técnica de retención del talento que consiste en crear un plan de formación para ofrecer a nuestros empleados la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa. (Andrés, 2021)

22. Políticas empresariales: conjunto de normas internas que se diseñan para regular y delimitar las reglas de conducta dentro de una organización. Describen las responsabilidades tanto de los empresarios y altos cargos como de los empleados en todos los niveles jerárquicos. (DocuSign, 2022)
23. Propuesta de valor para el empleado: se refiere a las recompensas y beneficios que reciben los empleados a cambio de las habilidades, capacidades y experiencia que aporta en la organización. (Parra, 2020)
24. Salario emocional: conceptos asociados a la retribución de un empleado en los que se incluyen cuestiones de carácter no económico y cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador. (Santander Universidades, 2022)
25. Satisfacción: estado emotivo que acompaña el logro de una meta o la satisfacción de una necesidad o de un deseo, mientras en su acepción específica hace referencia a la condición de homeostasis con la que W.B. Cannon indica el estado óptimo de economía corporal a cuyo mantenimiento tienden tanto los instintos como las pulsiones. (Diccionario de psicología, 2002)