



Plan de satisfacción laboral en Fundación Humanus

Modalidad: Práctica Empresarial

Nicolás Rincon Badillo
CC 1098818891

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
INGENIERIAS
Tecnología Producción Industrial
Bucaramanga, 05 de marzo de 2024



Plan de satisfacción laboral en Fundación Humanus

Modalidad: Práctica Empresarial

Nicolás Rincón Badillo
CC 1098818891

Informe de Práctica para Optar al Título de Tecnólogo en Producción Industrial

Director de Proyecto
Sebastián García Méndez

Nancy Cecilia Pinzón Lasprilla
Jefe de Recursos Humanos

Grupo de investigación – SOLYDO

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias e Ingeniería
TECNOLOGIA EN PRODUCCION INDUSTRIAL
Bucaramanga 05 de marzo de 2024

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de los requisitos exigidos
por las Unidades Tecnológicas de Santander,
para optar al título de Tecnólogo en Producción Industrial,
según el acta de Comité de trabajo de grado

No 137-01-11.

Evaluador: Natalie Celis


Firma del Evaluador

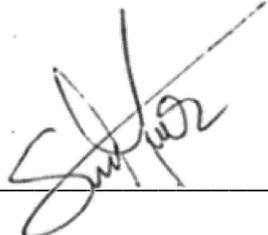

Firma del Director

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
<u>1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD</u>	<u>12</u>
<u>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	<u>13</u>
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	13
2.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA	14
<u>3. OBJETIVOS</u>	<u>15</u>
3.1 OBJETIVO GENERAL	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
3.3 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	15
<u>4. MARCO REFERENCIAL.....</u>	<u>17</u>
4.1 MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	17
<u>5 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA</u>	<u>29</u>
5.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A REALIZAR	29
5.1.1 FASE 1	29
5.1.2 FASE 2.	30
5.1.3 FASE 3.	30
<u>6 RESULTADOS.....</u>	<u>32</u>
6.1 DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN FUNDACIÓN HUMANUS.	32
6.1.1 DATOS DEMOGRÁFICOS	32
6.1.2 SATISFACCIÓN LABORAL	36
6.2 <i>ESTRATEGIAS DE MEJORA Y CORRECTIVAS EN EL PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL:</i>	58
6.2.1 <i>CAPACITACIÓN DE AUTOCONTROL</i>	60
6.2.2 <i>TALLER PAUSAS ACTIVAS</i>	60
6.2.3 <i>COMUNICACIÓN ASERTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO</i>	60
6.2.4 <i>CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL</i>	61

6.2.5	COMUNICACIÓN ASERTIVA	61
6.2.6	HUMANIZACIÓN EN SALUD	62
6.2.7	RIESGO PSICOSOCIAL	62
6.3	MODELADO DE IMPACTO Y PREDICCIONES:	63
	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>72</u>
	<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>74</u>
	<u>ANEXOS</u>	<u>80</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de la muestra	33
Figura 2. Perfil de edades en la muestra	33
Figura 3. Perfiles educativos en la muestra.....	34
Figura 4. Antigüedad en los integrantes de Fundación Humanus.	35
Figura 5. Horas/semana de trabajadores en Fundación Humanus.	36
Figura 6. Importancia de la comunicación asertiva en Fundación Humanus.....	65
Figura 7. Importancia de estos espacios para el personal de Fundación Humanus.	66
Figura 8. Disposición de escucha de los jefes en fundación Humanus.	66
Figura 9. Importancia de una buena comunicación asertiva interna en Fundación Humanus.....	67
Figura 10. Aporte a la calidad de vida laboral del personal en Fundación Humanus.	68
Figura 11. Importancia de fomentar estos espacios en Fundación Humanus.	69
Figura 12. Implementación de las herramientas brindadas en la charla sobre la comunicación asertiva en Fundación Humanus.....	70
Figura 13. Satisfacción con la utilidad de la charla sobre comunicación asertiva para el trabajo.	70
Figura 14. Encuesta de satisfacción empleada en Fundación Humanus.	80
Figura 15. Encuesta de satisfacción empleada en Fundación Humanus.	81
Figura 16. Encuesta de satisfacción empleada en Fundación Humanus.	82
Figura 17. Encuesta para datos descriptivos en Fundación Humanus.....	82
Figura 18 Encuesta para datos descriptivos en Fundación Humanus.....	83
Figura 19. Tabulación de datos recopilados	83
Figura 20. Tabulación de datos recopilados en Fundación Humanus.	84
Figura 21. Tabulación de datos recopilados en Fundación Humanus.	85

Figura 22. Tabulación de datos recopilados en Fundación Humanus.	86
Figura 23. Lista de Capacitaciones de Fundación Humanas.....	86
Figura 24. Lista de Capacitaciones de Fundación Humanas.....	87
Figura 25. Evidencia de la capacitación virtual.....	88
Figura 26. Evidencia de la capacitación virtual.....	88
Figura 27. Tabulación Encuesta Post-Capacitación	89

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Plan de acción practica	29
Tabla 2. Resultados sobre la relación entre el empleado y el empleo.	37
Tabla 3. Perspectivas Laborales de los Trabajadores.	38
Tabla 4. Percepción de los Trabajadores sobre Oportunidades para Destacar en el Trabajo en Fundación Humanus.	39
Tabla 5. Percepción de la Carga Laboral en la Empresa.....	40
Tabla 6. Percepción de Satisfacción Salarial en la Empresa.	41
Tabla 7. Oportunidades de hacer lo que le gusta	42
Tabla 8. Satisfacción con las oportunidades de promoción o ascenso profesional dentro de la empresa.	43
Tabla 9. El grado en que su empresa cumple convenios, disposiciones y leyes laborales.....	44
Tabla 10. Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.....	44
Tabla 11. Higiene y Salubridad Laboral.	45
Tabla 12. Entorno Físico Laboral.	46
Tabla 13. Nivel de satisfacción con respecto a la iluminación en el lugar de trabajo.	47
Tabla 14. Nivel de satisfacción con respecto a la ventilación en el lugar de trabajo.	48
Tabla 15. Nivel de satisfacción con respecto a la temperatura en el lugar de trabajo.	49
Tabla 16. Relaciones personales con sus superiores.	50
Tabla 17. La supervisión que se ejerce sobre el trabajador.....	51
Tabla 18. Proximidad y frecuencia con la que es supervisado	52
Tabla 19. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.....	53

Tabla 20. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	53
Tabla 21. Apoyo que se recibe por parte de los superiores.....	54
Tabla 22. Capacidad para decidir autónomamente aspectos de su cargo.	55
Tabla 23. Participación en la toma de decisiones en su departamento de trabajo	56
Tabla 24. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	57
Tabla 25. Capacitaciones agregadas al plan de capacitaciones Fundación Humanus.	59
Tabla 26. Registro de preguntas después de la charla sobre Comunicación Asertiva.	64

INTRODUCCIÓN

Un aspecto fundamental en el entorno empresarial es la satisfacción laboral, influencia directamente en la función individual y grupal de los empleados, así como en la productividad y competitividad de la empresa. En el contexto de la FUNDACION HUMANUS que se encuentra dedicada a realizar actividades de servicios varios, donde la interacción y la calidad humana en la prestación de los servicios son cruciales, la satisfacción laboral adquiere un papel aún más relevante.

El presente plan de trabajo presenta los niveles de satisfacción laboral en una empresa de servicios varios, identificando los factores que influyen en dicha satisfacción y su alteración en el rendimiento profesional de los empleados. Mediante un informe detallado, se exploran aspectos como el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo, el reconocimiento, aspectos físicos del lugar de trabajo, la comunicación interna y otros elementos clave que hacen parte de la percepción de bienestar de los colaboradores. Analizando el mejor método para realizar la recolección de la información necesaria y valiosa para obtener una visión integral de dicho tema.

La elección de esta empresa como objeto de estudio se justifica por las responsabilidades y diversidad de roles de este sector de la economía, y la importancia de brindar un servicio de calidad para el cliente, lo que exige motivación y compromiso de los trabajadores.

En última instancia, este estudio busca una visión profunda de la satisfacción laboral de una compañía de servicios varios y servir como herramienta para tomar

decisiones estratégicas que fomenten un entorno laboral positivo y sostenible, beneficiando tanto a los empleados como a la empresa.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

Fundación Humanus, es una empresa que en sus inicios fue sin fines de lucro que se *dedicaba* a promover la inclusión social y la igualdad por medio de oportunidades a través de la educación y la formación, teniendo varios programas y proyectos enfocados en diferentes áreas ofreciendo servicios de apoyo y asistencia a personas en situación de vulnerabilidad, sin embargo, en la actualidad se enfocó en múltiples actividades combinadas de servicios administrativos de oficina, creando un organismo constituido por profesionales que tienen como objetivo facilitar los procesos requeridos en instituciones que velan por la salud de las personas (como los son hospitales locales, centros de salud, hospitales regionales),asimismo la empresa busca darle un énfasis a la satisfacción de los pacientes mediante la condición de sus productos durante estancia al interior de los mismos. La función principal de la empresa es liberar a los centros de salud de manejar el personal de aseo y cocina, lo que es un gran apoyo a los administrativos de estos lugares, ya que pueden emplear mejor su tiempo y satisfacer otras necesidades que estos requieren.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la Problemática

En el ámbito empresarial actual, la administración eficaz del activo humano y la satisfacción de los empleados se transformaron en variables críticas para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo en las organizaciones (Kravariti & Johnston, 2020).

En este contexto, la empresa, reconocida por su enfoque integral en la prestación de servicios administrativos de oficina, enfrenta un desafío serio debido a la ausencia de un plan alineado a la satisfacción laboral, dado que esta se enfoca en resultados a corto plazo pasando por alto la gestión de talento humano, afectando tanto la retención de talento como su rendimiento.

El buen desempeño del talento humano es un factor clave para el éxito de las organizaciones, porque ayuda a crear una ventaja competitiva a través de la productividad, la innovación y el servicio al cliente (Páez Pinzón, 2016). Sin embargo, existen una serie de problemas internos y externos que pueden afectar de manera directa. Uno de los problemas internos más comunes en este caso es la rotación del personal, que puede generar costos significativos en términos de reclutamiento y entrenamiento de nuevos empleados, además de obstaculizar la continuidad del grupo para funcionar de manera fluida y eficiente. En general, habrá pérdidas de capital humano.

Dada esta situación, surge la siguiente pregunta: ¿Qué efecto tendría la implementación de un plan de satisfacción laboral en Fundación Humanus?

2.2 Justificación de la Práctica

Dentro del ámbito empresarial, el éxito y la prosperidad de las organizaciones están intrínsecamente relacionados con la gestión efectiva y el nivel de satisfacción que su personal experimenta. Un equipo de empleados satisfechos y motivados tiende a manifestar un compromiso más sólido con la empresa (Salazar, 2018). Este compromiso, también, se convierte en un incremento del rendimiento laboral, la calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción general de los clientes. Priorizar la satisfacción laboral, por lo tanto, conlleva una serie de beneficios internos. Además, proyecta una imagen atractiva que atrae talento externo de alta calidad. Como resultado, se mejora de manera notoria la satisfacción y la lealtad del cliente hacia la empresa.

El talento humano, además de su impacto en la satisfacción laboral, brinda a una organización la capacidad de innovar y adaptarse eficazmente a los desafíos cambiantes del mercado. La dirección estratégica del talento humano abarca la atracción de individuos altamente calificados, así como su desarrollo y retención. Promover el desarrollo del capital humano conduce a un alto nivel de desempeño operativo y desempeña un papel esencial en la constante prosperidad de la organización. Finalmente, se reconoce que en la práctica se aplicarán los conocimientos adquiridos en la Tecnología en Producción Industrial de las U.T.S, así mismo, generando efectos en el grupo de investigación SOLYDO.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Implementar un plan de satisfacción laboral en Fundación Humanus, por medio del análisis de procesos actuales y necesidades del personal, con el fin de generar mejores prácticas de gestión del talento humano.

3.2 Objetivos Específicos

- Reconocer el escenario actual de la satisfacción laboral en Fundación Humanus, por medio del desarrollo de entrevistas y cuestionarios al personal.
- Proponer acciones de mejora enfocadas a la satisfacción laboral en Fundación Humanus, bajo la definición de responsables, indicadores y tiempos de ejecución.
- Estimar el efecto de la ejecución de las acciones de mejora, por medio del desarrollo de las acciones en las instalaciones de la empresa.

3.3 Antecedentes de la Empresa

Fundación Humanus, es una empresa colombiana, que radica su sede principal en Bucaramanga. La entidad fue fundada el 22 de junio de 2007. En sus últimas acciones financieras destacadas, Fundación Humanus comunicó aumento de ganancias netas de 238,73% en 2021. Su capital total registró aumentos de 60,14%. El margen neto de Fundación Humanus creció 2,39% en 2021. (EMIS, 2022)

Desde hace varios años consolidada en el manejo de personal, en las áreas de aseo y cocina, pilares fundamentales en el funcionamiento de los centros asistenciales, en los cuales se han destacado favorablemente, para expandir sus funciones en otras regiones del país, actualmente hacen fuerte presencia en hospitales gubernamentales de Santander y Cesar.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

Gestión: Tareas específicas para conducir y vigilar una organización (ISO9001:2015, n.d.).

Talento humano: Acción humana, motivación, experiencias, intereses, habilidades, aptitudes, potencialidades, conocimientos, entre otras (Jiménez et al., 2017).

Gestión del talento humano también conocida como Recursos Humanos (RRHH), se refiere a la estrategia o grupo de prácticas y políticas necesarias para orientar los aspectos de las funciones relacionadas con las personas, incluidos selección, reclutamiento, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño (Chiavenato, 2002). La interrelación entre estos es directa, lo que implica que cualquier modificación en uno de ellos repercute en los demás. En su esencia, se trata de maximizar el potencial de los empleados de una empresa para lograr los objetivos organizacionales, este se fundamenta desde un proceso para el desarrollo desde una perspectiva tradicional.

La variable talento humano, tiene un efecto social en las organizaciones. La forma en desempeñar los procesos de selección del personal, integrarlas, hacerlas productivas, promover su desarrollo, entre otras. Es una metodología sistemática orientada en lograr un alto desempeño causando niveles de óptimos de productividad (Molina et al., 2018).

La gestión del talento humano que incide en la gestión estratégica tiene el propósito es generar el máximo valor para la empresa. Esto se logra gracias un conglomerado de tareas orientadas a mantener un nivel óptimo de conocimientos,

capacidades y habilidades para garantizar la competitividad actual y futura. El sujeto es fundamental para la ejecución eficaz de una institución, es su patrimonio más importante, aunque no se aparecen como tal en una categoría en las cuentas de la empresa, se les invierte un gran capital para engrosar sus conocimientos y comodidad (Cannice, 2004).

Según (Valencia Garcia, 2019) En su estudio titulado "Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019". Se propuso ordenar la conexión entre la productividad y la gestión del recurso humano. Para alcanzar este objetivo, se adoptó un enfoque cuantitativo y se utilizó un muestreo probabilístico junto con encuestas para recopilar datos. Las respuestas arrojaron una correlación entre la gestión del talento humano y la productividad laboral. En consecuencia, se recomienda implementar procesos de dirección del talento humano que permitan identificar las urgencias de los empleados, realizar un seguimiento y evaluación continua y prestar atención a los niveles de motivación que exhiben para cumplir sus responsabilidades laborales.

Los Procesos de Talento Humano (PTH) según Chiavenato se basa en cinco subsistemas, estos son:

- **Subsistema de provisión:** Se ocupa de proveer a la organización de personal, suministrando los talentos humanos necesarios para su operación, lo cual implica llevar a cabo tareas relacionadas con el alistamiento y la elección de personal, así como su aporte en las labores de la empresa. Esto se determina a partir de la previsión de recursos humanos, cuya función es analizar la demanda de personal.

En lo que respecta al reclutamiento del personal, este reside en consolidar una serie de actividades destinadas a la incorporación de un empleado dentro de la organización. Este proceso implica una serie de procedimientos destinados a atraer a candidatos con el potencial y las capacidades adecuadas para desempeñar el puesto de trabajo y postularse a las vacantes disponibles.

En la actividad de seleccionar el personal, se aplican filtros a las vacantes, descartando los currículos que no coinciden con la persona necesitada para el cargo. En esta etapa, se eligen individuos idóneos con las cualidades necesarias para el cargo, como experiencia, conocimientos y aptitudes personales, a fin de que puedan integrarse al equipo de trabajo de la institución. Este proceso implica la comparación entre las demandas del puesto y las características individuales de cada candidato que se presenta.

- **Subsistema de organización:** Este subsistema como parte integral de las empresas, despliega un papel crucial al establecer procesos específicos que respaldan una gestión efectiva del personal (Molina et al., 2018). Este subsistema abarca diversas áreas, entre las cuales se destacan la creación de puestos, el análisis y la descripción de estos, así como la evaluación del desempeño. Cada uno de estos se encuentran en un proceso cambiante, ya que se adaptan continuamente para satisfacer las necesidades de la organización.

En cuanto al diseño de puestos, se centra en la configuración general de los roles y en la planificación a largo plazo para adaptarse a las necesidades cambiantes de la fuerza laboral, teniendo en cuenta las demandas en evolución del entorno laboral.

La descripción y análisis, por su parte, se dedican a analizar y establecer los requisitos de habilidades, responsabilidades inherentes y condiciones necesarias

para un desempeño efectivo. Este proceso sirve como base fundamental para evaluar y categorizar puestos, permitiendo comparaciones significativas entre ellos en función de trabajos específicos.

La evaluación del desempeño, última pero no menos importante, se encarga de analizar el rendimiento laboral, identificar habilidades y áreas de mejora, utilizando herramientas estratégicas para estimular un desempeño excepcional y corregir discrepancias. En conjunto, estos procesos del subsistema de organización trabajan de manera sinérgica, adaptándose continuamente para satisfacer las necesidades cambiantes de la organización y planificar de manera colaborativa las actividades funcionales pertinentes en cada área.

- **Subsistema de mantenimiento:** Conjunto de procesos y políticas implementadas en una organización para garantizar que los empleados puedan llevar a cabo sus tareas de manera eficiente y segura. Este subsistema tiene como indicadores: la remuneración (estímulo laboral), planes de prestaciones sociales (beneficios laborales y compensaciones), calidad de vida laboral (El bienestar laboral global) y la relación con las personas.

- **Subsistema de desarrollo:** Este subsistema se enfoca en la formación y mejora del personal, fomentando un entorno de aprendizaje preparando a los empleados para puestos de mayor rango y así, garantizar que la empresa mantenga una gestión eficiente con su personal en constante evolución. Además, según (Bernal, 2007) el crecimiento del personal implica alinear las metas individuales con los objetivos corporativos, fomentando una comunicación efectiva basada en el entendimiento de las personas y promoviendo el desarrollo continuo de los intereses tanto personales como laborales y la gestión de la motivación. Es decir, este subproceso se basa en la capacitación del empleado para adquirir habilidades

específicas, y en la adaptación del personal a las necesidades cambiantes de la organización.

- **Subsistema de auditoría:** Es la evaluación sistemática e independiente de los procesos y recursos humanos de una organización, con el fin de identificar posibles anomalías y mejorar la gestión, utilizando normas y técnicas de auditoría internamente aprobadas. Este subsistema tiene un indicador de RRHH llamado “Sistema de información de recursos humanos”, estas herramientas tecnológicas que facilitan y amplían los procesos de selección, adquisición, gestión y difusión de datos organizativos significativos, permitiendo la comunicación eficiente entre empleados y candidatos (Molina & Alba, 2017). Al igual que, “la ética y responsabilidad social”, esto se refiere a la capacidad de cumplir con compromisos y optimizar resultados positivos, mientras se reducen los impactos negativos en la sociedad, en un esfuerzo por lograr un rendimiento sostenible y una cultura organizacional basada en principios éticos y prácticas socialmente responsables.

Al llevar a cabo estos procesos, la gestión del talento humano no solo contribuye en la productividad y la retención de empleados, sino que también incide significativamente en la cultura organizacional y los valores compartidos. Cuando se lleva a cabo de manera efectiva, promueve la alineación de los empleados con la visión y misión de la empresa, fomentando una cultura de compromiso, lealtad y cohesión en la organización.

Importancia De La Gestión/Administración Del Talento Humano:

La administración del talento humano adquiere una importancia crucial en el entorno laboral actual. Los desafíos asociados con la insatisfacción laboral y el clima organizacional deficiente plantean preocupaciones inmediatas para los gerentes,

que deben ser abordadas con urgencia. Aunque el capital y los activos de planta son fundamentales, el talento humano destaca como el factor impulsor de la creatividad en cualquier organización. Los empleados, con su capacidad de respuesta inmediata y habilidades para resolver conflictos, se encargan de diversas responsabilidades, desde la producción y control de calidad hasta la distribución de productos y la asignación de recursos financieros. En este contexto, la labor del director de recurso humano radica en contribuir en la asociación y el vínculo entre la empresa y sus trabajadores, reconociendo su papel vital en el logro de los objetivos organizacionales. Además, se debe destacar que una administración efectiva del talento humano fomenta la retención de empleados valiosos, impulsa la innovación y el crecimiento, y crea un entorno de trabajo que promueve la productividad y el compromiso a largo plazo.

Objetivos de la gestión del recurso humano:

- Alcanzar los objetivos trazados y la visión estratégica de la organización.
- Mejorar la competitividad de la empresa en el mercado.
- Atraer, retener y motivar a profesionales calificados y comprometidos.
- Fomentar un entorno laboral que promueva la entrega y satisfacción de los trabajadores.
 - Cultivar y mantener altos estándares de satisfacción laboral.
 - Facilitar y gestionar eficazmente los procesos de cambio en la organización.
 - Fomentar la sinergia y la colaboración en equipo para alcanzar metas comunes.
- Diseñar roles y responsabilidades claras y efectivas tanto para el trabajo individual como para el trabajo en equipo.
 - Reconocer y recompensar los logros y talentos sobresalientes.
 - Evaluar de manera efectiva y justa el desempeño de los empleados

Satisfacción Laboral

Para iniciar y según (bizneo, 2023) se debe definir la satisfacción laboral como un sentimiento y estado emocional que presenta un trabajador sobre la empresa y de las funciones que ejerce dentro de ella. Podemos decir que el rendimiento se entrelaza con la satisfacción laboral del baluarte humano. Como también, al hablar de esto, la motivación juega un papel importante ya que para (bizneo, 2023) “un empleado motivado también es un empleado satisfecho” haciendo que el empleado motivado obtenga mejores resultados a nivel personal, pero más importante aún a nivel organizacional.

La relevancia de la satisfacción laboral: Esta radica en que, si los trabajadores están bien, son más productivos, leales y fieles a la empresa donde laboran; Así como también ayudan a conocer los factores que pueden ser causantes de que un empleado quiera abandonar la empresa donde labora.

Las empresas necesitan de personal capacitado y de alto valor para obtener un crecimiento tanto a largo plazo como a lograr grandes objetivos, es prioridad para una empresa tener elementos capacitados que tengan una influencia sobre las personas que recién se unen a conformar el equipo de trabajo.

Una de las principales problemáticas que enfrentan las grandes empresas es la deserción de empleados, es decir si un empleado esta cómodo en su trabajo este no buscaría abandonarlo. Tener empleados capacitados y satisfechos da valor agregado sobre los competidores. Ya que la comodidad en su entorno laboral da un sentido de pertenencia del empleado con la empresa.

Según (Question pro, 2023) los trabajadores satisfechos contribuyen voluntariamente con todos sus compañeros de trabajo y ayudan a la empresa, así como también respetan las reglas. Ponen un mejor empeño para resolver problemas. Para ellos, la empresa es primordial. Creen en los objetivos y metas del negocio, no solo están motivados por el factor dinero.

Un empleado que no está satisfecho encuentra problemas en todo momento lo cual no le permite avanzar y como consecuencia también estanca el avance de la empresa.

La mejor manera de detectar el nivel de satisfacción de los trabajadores es mediante encuestas de satisfacción laboral que nos permitan determinar posibles mejoras y nos indiquen los problemas que podemos tener dentro de la organización.

Factores que influyen en la satisfacción laboral:

Factores como clima laboral, de las posibilidades de superación dentro de la organización, de una buena adecuación del puesto, de la cultura organizacional y de las características de cada empleado. Pero debemos enfocar cada uno de estos más a detalle.

- **Clima laboral:** Según (bizneo, 2023) cuando expresamos como contribuye el clima laboral de una organización en la satisfacción laboral de los empleados se analizan distintos puntos: iniciando con las relaciones interpersonales de los trabajadores con el resto del equipo de trabajo, pasando por la opinión económica que tiene sobre la empresa, y culminando con muchos otros factores. Podemos decir que cuando hacemos referencia a clima laboral estamos abarcando todo tipo de aspectos como por ejemplo el entorno en el que está ubicado el trabajador, las condiciones en que se encuentra la oficina, el espacio en el que esta, grande o

pequeño, viejo o nuevo, si hay buena iluminación, entre otras. Se trata de la comodidad del trabajador y repercute directamente en los resultados que la empresa va a obtener de él. Podemos decir que un buen clima laboral interfiere en si el desempeño del empleado es bueno o malo, sea cual sea tiene una repercusión directa en los resultados obtenidos por la empresa.

Un ambiente laboral optimo afecta en la motivación del trabajador de forma directa ya que lo motiva o lo cohibe de desarrollar sus labores cotidianas y a acudir a su puesto diariamente, podemos valernos de encuestas de clima laboral para saber la situación actual.

- **El Cargo:** El cargo en el que se desempeña el empleado debe ser consecuentes a sus conocimientos, experiencia y habilidades personales; ya que un trabajador que ha sido desestimado va a ser un trabajador laboralmente insatisfecho. Así mismo, debe ser perfectamente premiado, teniendo certeza de lo que se valora en el mercado, la carga laboral, la responsabilidad, el manejo de personal, la experiencia, entre otras. Cuestiones que si por el contrario no se tienen en cuenta pueden generar insatisfacción y otros problemas como el síndrome del trabajador quemado (bizneo, 2023)

- **Crecimiento Laboral:** Un empleado con posibilidades de crecer laboralmente es un empleado que encuentra satisfacción y oportunidad de avanzar laboralmente lo que conlleva a un empleado con ganas de escalar y de quedarse en la organización; caso contrario es un empleado sin posibilidad de crecer dentro de la empresa, es un trabajador que va a terminar por irse ya que sus posibilidades en la empresa son limitadas.

- **El Estrés:** En este caso en particular no depende tanto de la organización sino del comportamiento y la personalidad del trabajador, del cómo es, su capacidad de soportar el trabajo, el ambiente laboral, el clima laboral, entre otros factores; si bien la organización fija objetivos a sus trabajadores con el fin de motivarlos, no es recomendable excederse con ellos ya que puede generar lo contrario.

- **Calidad de vida laboral:** cuando se habla de calidad de vida laboral se trata de un acontecimiento bastante pausado que se debe analizar a partir de estudios de correlación y cualitativos que permitan hacer comparaciones estadísticas. aunque la CVL ha tenido mejoras desde sus principios, aún hay confusiones relativas, primordialmente para la dirección de empresas, como ejemplo, como las que mantienen un perfil muy rígido con un alto porcentaje de renuencia al cambio, primordialmente las que tienen sistemas de producción muy tradicionales como las industriales; las prestadoras de servicios son las que mayoritariamente adoptan estas prácticas. (scielo, 2018).

Se logra decir que la calidad de vida laboral fomenta la edificación de una contribución psicológica y social entre la organización y los trabajadores, es fundamental esta relación para el desarrollo personal del empleado; la cultura empresarial, la inclusión social, la salud organizacional y de los trabajadores, los principales aspectos que identifican la magnitud más importante para medir la calidad de vida laboral en un determinado ambiente.

Cuando se habla de la calidad de vida laboral se abarca un gran campo en la vida del trabajador, haciendo referencia al comportamiento dentro de la empresa, a su capacidad de relacionarse con sus compañeros, a su entorno y su puesto de trabajo. Es decir, los trabajadores tienen una percepción de la empresa y cuando

los expresan dejan ver los factores a los que le dan importancia. Dichos factores son:

- **Factores de higiene y seguridad:** Este hace alusión a las condiciones que rodean al trabajador, ya que un ambiente inadecuado genera insatisfacción, estrés y ansiedad; por ejemplo, un sitio donde falten implementos de trabajo o las condiciones de seguridad no sean las adecuadas disminuyen la calidad de vida laboral, caso contrario es si el empleado tiene conocimientos, ergonomía y hay prevención de riesgos, la calidad de vida laboral aumenta drásticamente.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que al tener un ambiente adecuado no significa siempre que el trabajador se sienta satisfecho, pero si no hay un ambiente adecuado este si va a sentir insatisfacción. Ya que, el trabajador da por hecho que debe haber un ambiente de higiene y seguridad para que él pueda desarrollar su trabajo sin que corra peligro su integridad física.

- **Factores medio ambientales:** Estas son las condiciones en las que labora el empleado y podemos seccionarlas, tenemos las físicas, tecnológicas y productivas. En las físicas, se encuentra todo lo relacionado con la iluminación, temperatura, ruido o vibraciones, sustancias químicas o peligrosas, entre otras. Por otro lado, se tienen los factores tecnológicos en los que podemos resaltar los equipos e instrumentos necesarios y mantenimiento de los componentes. Para finalizar, están los factores productivos en relación con las jornadas laborales como lo son los turnos, tiempo de descanso, horario y son fundamentales a la hora de generar satisfacción o insatisfacción laboral; si no se adecua bien este ítem puede ser que el trabajador no rinda ya que puede sufrir de fatiga y una menor productividad y rendimiento. Para muchas organizaciones el trabajar más hará que la empresa produzca más, pero en calidad de vida laboral es todo lo contrario ya

que produce una sobrecarga laboral lo que disminuye el rendimiento del empleado; para dar solución a esto se puede ajustar un horario que se adecue a las necesidades de los empleados y organización.

- **Factores Motivacionales:** relacionan la satisfacción del trabajador y lo entrelazan física, mental y psicológicamente con la empresa, lo hacen tener sentido de pertenencia con la compañía entre estos factores: la autorrealización, el reconocimiento, las oportunidades de aprender nuevas tareas y reciclar conocimientos adquiridos. Al igual, el crecimiento personal mediante el desarrollo de su carrera produce satisfacción y una buena vida laboral.

- **Factores Psicosociales:** En el ámbito de calidad de vida laboral los factores psicosociales representan la parte psicológica del empleado en la que lo más importante es prevenir ciertos riesgos que tiene el empleado y puede afectar su rendimiento laboral; entre estos riesgos podemos encontrar que el abuso emocional, la intimidación, desacreditación, desgaste emocional, el cansancio físico y cognitivo son los principales causantes de la desmotivación de los trabajadores.

Es bastante importante un buen clima psicosocial en la calidad de vida laboral ya que aumenta la equidad, supervisión, tolerancia y comunicación; es decir mejora la vida del recurso humano en la empresa y lo motiva a desempeñarse de manera óptima.

La calidad de vida laboral obtiene mejoras para el trabajador y para la organización como también da un impulso que mejora el funcionamiento financiero, ya que un empleado enfocado genera mayor productividad, fortalece el vínculo entre la empresa y el empleado, ya que se preocupa y se adapta a las necesidades del trabajador, lo que aumenta la satisfacción, y reduce el ausentismo, ya que adapta las jornadas laborales y mejora la imagen y reputación de la empresa.

5 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

En esta sección se proporciona el cronograma detallado de las actividades planificadas paso a paso para la creación del plan de mejora para Fundación Humanus. Cada etapa ha sido cuidadosamente diseñada para abordar de manera efectiva las necesidades identificadas durante el proceso de análisis.

5.1 Cronograma de Actividades a Realizar

Para realizar la práctica se planteó un cronograma con las actividades y se logró llevar a cabalidad cada una de ellas en las semanas estipuladas, relacionando a continuación dicho cronograma y explicando las fases y actividades individualmente:

Tabla 1. Plan de acción practica

Actividad (semanal)	Fase 1				Fase 2					Fase 3				Fase 4		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1
Revisión bibliográfica	1															
Reconocimiento entorno laboral		1	1	1												
Encuestas satisfacción laboral					1	1	1	1								
Diagnóstico inicial							1	1								
Acciones de mejora de satisfacción laboral										1	1	1	1			
Explicación y entrega del plan de mejora a la empresa																1

Fuente: Creada por Nicolás Rincón.

5.1.1 Fase 1

- **Revisión bibliográfica:** En la primera semana considerando los temas de los semestres pasados se busca literatura adecuada mediante bibliotecas en línea, datos académicos y revistas científicas, para tener una base establecida al materializar la práctica.

- **Reconocimiento entorno laboral:** Desde la segunda semana hasta la cuarta, se conocen e identifican los diferentes aspectos de la empresa y el entorno laboral de los trabajadores mediante la cultura organizacional, los valores de la empresa y las relaciones y dinámicas del grupo.

5.1.2 Fase 2.

- **Diagnóstico inicial:** En la semana octava y novena se realizó un diagnóstico inicial basado en los datos recopilados en la encuesta de satisfacción, mediante el cual se pudo evidenciar el grado de satisfacción, las debilidades y fortalezas que experimentan desde cada cargo los integrantes de la empresa.

- **Encuestas de satisfacción laboral:** En la semana quinta hasta la octava se definieron los aspectos que se deseaban evaluar y se buscó el momento oportuno para que cada empleado pudiera realizarla mediante las indicaciones respectivas sobre el diligenciamiento garantizando la confidencialidad y el anonimato en las mismas. Posterior a esto se realizó la tabulación y análisis de los datos recolectados.

5.1.3 Fase 3.

- **Acciones de mejora satisfacción laboral:** Desde la semana decima hasta la decimotercera teniendo en cuenta los resultados y lo que inicialmente se observó desde el primer diagnóstico se han buscado acciones que propendan a una mejoría y fortalecimiento de las debilidades en torno a los trabajadores y su percepción desde cada cargo.

- **Explicación y entrega del plan de mejora a la empresa:** Desde la semana decimocuarto hasta la decimosexta se realizó mediante archivos en medio

magnético la explicación y posterior entrega del plan de satisfacción laboral con el fin de ser incluido y desarrollado en el área de SST.

6 RESULTADOS

En esta sección se presentan los datos proporcionados por la encuesta S20/23 satisfacción laboral realizada en Fundación Humanus, brindando una visión general de la percepción de los empleados en cuanto a diferentes aspectos laborales, priorizando la satisfacción laboral de los trabajadores. Este análisis preliminar servirá como base fundamental para la posterior elaboración del plan de mejora y la estimación del impacto de las acciones propuestas.

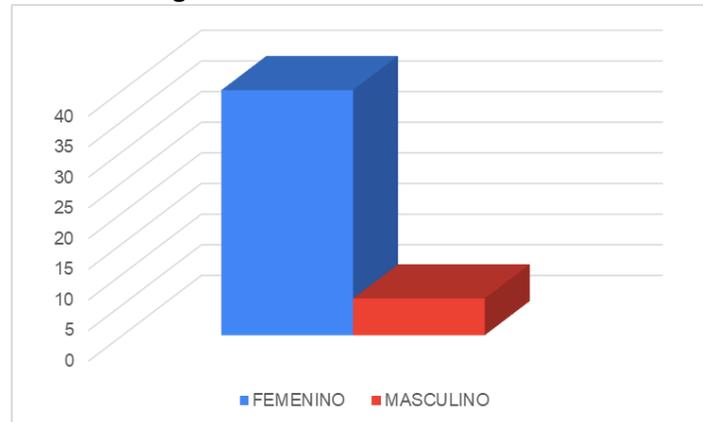
6.1 Diagnóstico de la satisfacción laboral en Fundación Humanus.

Como primera parte, la evaluación de la satisfacción laboral en Fundación Humanus se llevó a cabo mediante una encuesta que incluyó preguntas descriptivas (datos demográficos) y de selección múltiple que se verán reflejadas en esta sección. Estas preguntas buscan obtener información esencial sobre los empleados y comprender su percepción del ambiente laboral en la organización.

6.1.1 Datos Demográficos

En esta sección, se han tenido en cuenta variables sociodemográficas de naturaleza categórica, las cuales se describirán y analizarán a lo largo del texto de manera continua. En este contexto, la siguiente gráfica ilustra la distribución categórica del género en FUNDACION HUMANUS.

Figura 1. Distribución de la muestra

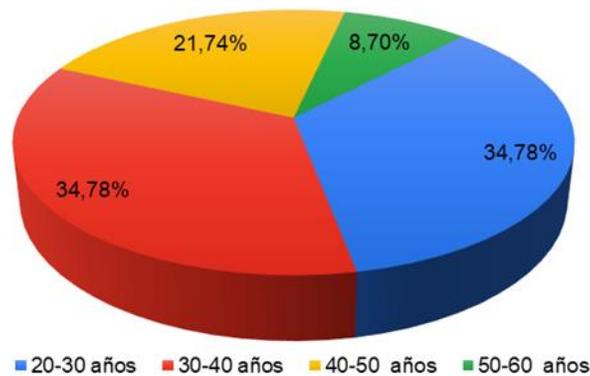


Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En la anterior figura, se muestra a una empresa en donde su talento humano es mayoritariamente femenino. Para analizar la muestra, se debió tomar a consideración diferentes variables sociodemográficas de naturaleza categórica. En particular, se examinarán factores como la edad, el tiempo de trabajo semanal y el nivel educativo alcanzado, cada uno de ellos representado visualmente en gráficas específicas.

La siguiente gráfica ilustra la distribución de edades entre los participantes de la organización:

Figura 2. Perfil de edades en la muestra.

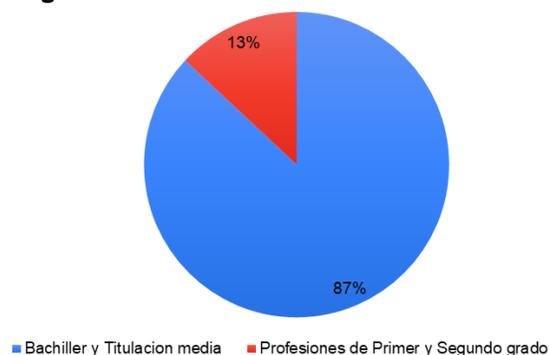


Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Observamos una representación equitativa de dos franjas etarias, con una concentración igual entre un intervalo de 20 a 40 años mientras que para mayores de 40 años obtienen una concentración menor, en donde esta equivale alrededor de un 30% de la fuerza laboral total. Este hallazgo sugiere una dinámica generacional específica en la organización, con un foco pronunciado en la fuerza laboral más joven. La proporción significativamente menor de empleados mayores de 40 años podría indicar posibles desafíos o áreas de oportunidad en términos de retención y desarrollo profesional.

El nivel educativo de los trabajadores es otro factor clave. El siguiente gráfico ilustra la distribución de los diferentes niveles educativos en la muestra.

Figura 3. Perfiles educativos en la muestra.



Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

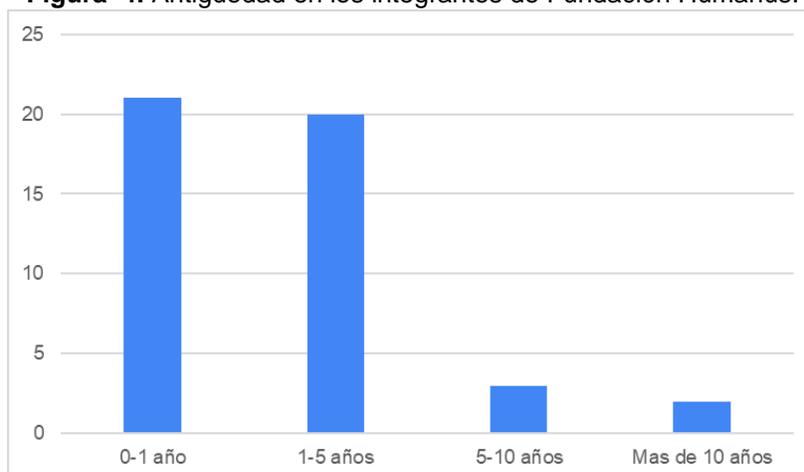
En la figura 3, se evidencia una marcada tendencia hacia perfiles educativos de nivel medio en la personal. Este patrón sugiere la necesidad de estrategias específicas de desarrollo profesional para aprovechar plenamente el potencial de los empleados.

Esta concentración demográfica plantea la posibilidad de que la organización deba abordar de manera proactiva las necesidades y expectativas particulares de

este grupo etario. La implementación de programas de capacitación y mentoría podría ser una solución estratégica para potenciar las habilidades diversas presentes en la fuerza laboral, asegurando así un desarrollo profesional efectivo y una retención más sólida.

Ahora se presenta visualmente la distribución de la antigüedad laboral de los trabajadores mediante un gráfico. Este abarca desde menos de 1 año hasta más de 10 años de experiencia en la organización.

Figura 4. Antigüedad en los integrantes de Fundación Humanus.

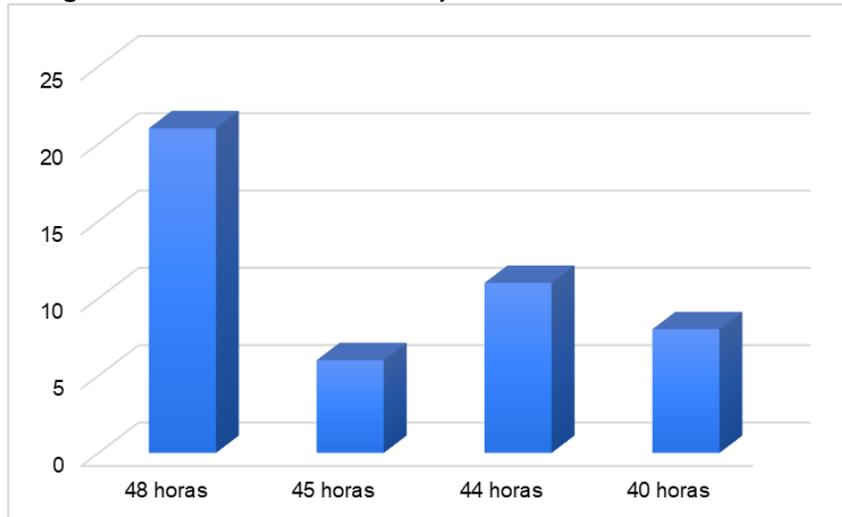


Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En la anterior figura se logra ver como gran parte de los trabajadores se observan en las categorías de menor antigüedad, con un 42% en el rango de 0 a 1 año y un 40% en el rango de 1 a 5 años. La proporción más baja se observa en el grupo de 5 a 10 años (6%) y más de 10 años (4%). Esto implicaría problemas para la estabilidad laboral debido a la alta rotación o Ingreso relativamente frecuente. Además, se evidencian dificultades en la retención del talento humano, con la consiguiente pérdida de experiencia y conocimiento.

Por último, se verá reflejado la relación entre trabajadores y las horas de trabajo por semana.

Figura 5. Horas/semana de trabajadores en Fundación Humanus.



Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

La representación gráfica revela una marcada diversidad en la carga laboral dentro de la organización. Se destaca que aproximadamente el 46% del personal trabaja 48 horas a la semana, señalando una notoria concentración en jornadas laborales extensas. La alta proporción de empleados con jornadas laborales de 48 horas indica una carga de trabajo intensiva que podría generar tensiones en el equilibrio entre la vida laboral y personal. Este desequilibrio potencialmente afectaría el bienestar general de los trabajadores, lo cual, a su vez, podría repercutir en su nivel de satisfacción en el trabajo y su rendimiento eficiente.

6.1.2 Satisfacción Laboral

En esta sección, se evaluó por medio de ciertos los factores condicionantes y explicativos de la satisfacción laboral (Sergio Demetrio Polo Jiménez, 2023); Cada uno de estos factores traen consigo indicadores para la satisfacción laboral, lo que

proporcione un orden en la distribución de la encuesta. Estos factores se ven reflejados a continuación:

6.1.2.1 Satisfacción intrínseca

A continuación, están los siguientes datos recopilados sobre la satisfacción entre el empleado y su empleo.

Tabla 2. Resultados sobre la relación entre el empleado y el empleo.

¿Qué satisfacción experimenta en relación con su trabajo?	
Muy satisfecho	24
Bastante satisfecho	8
Algo satisfecho	1
Indiferente	1
Algo insatisfecho	0
Bastante insatisfecho	2
Muy insatisfecho	10
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En la tabla 2, se evidencia una distribución variada en los niveles de satisfacción laboral entre los encuestados. Se observa que gran parte de los encuestados están en los extremos de la escala de satisfacción (es decir, "Muy satisfecho" y "Muy insatisfecho") y una cantidad menor en las categorías intermedias señala una disparidad o diversidad en las percepciones y sentimientos de los empleados con respecto a su trabajo. Esta disparidad en los niveles de satisfacción laboral plantea una problemática significativa en el entorno laboral de la Fundación Humanus. Ya que, puede ser un indicador de que hay aspectos del ambiente laboral que afectan de manera distinta a cada individuo, y por lo tanto, puede ser necesario abordar estas diferencias para mejorar globalmente la satisfacción laboral en la organización.

La presencia de un número notable de empleados insatisfechos (casi el 30%) puede afectar negativamente la productividad, el compromiso y la calidad del trabajo realizado. Asimismo, la existencia de empleados indiferentes podría indicar una falta de conexión emocional o motivación hacia las tareas laborales, lo que también puede generar impactos negativos en el rendimiento general del equipo.

Como siguiente, la Tabla 3 presenta los resultados de la encuesta realizada a los empleados de Fundación Humanus sobre las oportunidades para realizar actividades de su interés en el trabajo, ofreciendo un análisis detallado de las preferencias y sugerencias de los empleados para mejorar el entorno laboral y fomentar el compromiso.

Tabla 3. Perspectivas Laborales de los Trabajadores.

¿Está satisfecho con las oportunidades en su trabajo para hacer lo que le gusta?	
Muy satisfecho	21
Bastante satisfecho	10
Algo satisfecho	2
Indiferente	1
Algo insatisfecho	1
Bastante insatisfecho	5
Muy insatisfecho	6
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Al igual que en lo anterior se logra ver una diversidad en los niveles de satisfacción entre los encuestados de Fundación Humanus. La mayoría de las respuestas se encuentran distribuidas en los extremos de la escala de satisfacción. Esta variación en los niveles de satisfacción con las oportunidades laborales ofrece una visión diversa de la percepción de los empleados. La presencia significativa de empleados que muestran altos niveles de satisfacción es positiva, indicando que la organización puede estar brindando adecuadas oportunidades para actividades que resultan gratificantes para ellos.

Sin embargo, la presencia de un grupo considerable de empleados insatisfechos sugiere que existe una brecha entre las expectativas de los trabajadores y las oportunidades que la empresa ofrece para actividades que les gusta. Esto puede conducir a una falta de motivación, descontento laboral y, en última instancia, a una disminución en la productividad y el compromiso. Además, esta desconexión entre las expectativas y la realidad laboral puede generar un ambiente menos colaborativo y afectar negativamente la cultura organizacional en general. Por tanto, abordar esta problemática requeriría una evaluación detallada de las necesidades individuales de los empleados y una adaptación de las políticas y prácticas laborales para que se alineen mejor con dichas necesidades.

En la siguiente tabla, se analizan los resultados específicos sobre las oportunidades proporcionadas en el entorno laboral, centrándose en las áreas en las que cada empleado destaca dentro de la empresa.

Tabla 4. Percepción de los Trabajadores sobre Oportunidades para Destacar en el Trabajo en Fundación Humanus.

¿Está satisfecho con las oportunidades en su trabajo para destacar en las actividades que se le facilitan??	
Muy satisfecho	17
Bastante satisfecho	13
Algo satisfecho	1
Indiferente	1
Algo insatisfecho	2
Bastante insatisfecho	3
Muy insatisfecho	9
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En este caso, se evidencia una distribución variada en los niveles de satisfacción entre los encuestados de la Fundación Humanus. La discrepancia entre los niveles de satisfacción podría indicar una falta de alineación entre las expectativas

individuales y las oportunidades reales ofrecidas en la empresa. La problemática subyacente radica en la presencia de un número considerable de empleados que expresan insatisfacción con las oportunidades proporcionadas para destacarse en su trabajo. Esta insatisfacción puede desencadenar una serie de repercusiones, como la falta de desarrollo profesional y la no utilización óptima de las habilidades y talentos de los empleados. Esta brecha entre las expectativas y las oportunidades laborales podría conducir a la desmotivación, la disminución de la autoestima laboral y, en última instancia, afectar la productividad general de los empleados.

En la tabla 5, se presentan los resultados de la encuesta que analiza la percepción de los empleados con respecto a la carga de trabajo asignada en la empresa. Enfocados en el objetivo, metas y tasas de producción exigidas por la empresa a cada trabajador.

Tabla 5. Percepción de la Carga Laboral en la Empresa.

¿Está satisfecho con las metas y objetivos que debe trazarse y alcanzar en su cargo?	
Muy satisfecho	18
Bastante satisfecho	12
Algo satisfecho	1
Indiferente	2
Algo insatisfecho	1
Bastante insatisfecho	3
Muy insatisfecho	9
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

La disconformidad en las respuestas revela una brecha considerable en la percepción de los empleados respecto a los objetivos y metas de producción de la empresa. La presencia de empleados muy satisfechos puede indicar una alineación adecuada con los objetivos establecidos, lo que posiblemente conduce a una mayor motivación y compromiso. Sin embargo, el grupo y/o porcentaje de empleados que manifiesta altos niveles de insatisfacción podría enfrentar desafíos en la

consecución de dichos objetivos. Esta disparidad en la percepción puede generar descontento, desmotivación y afectar el rendimiento general en el sector afectado.

6.1.2.2 *Satisfacción con las prestaciones*

Como siguiente, Se presentan los datos obtenidos por la encuesta enfocada en evaluar la satisfacción de los trabajadores con respecto a sus salarios en la empresa.

Tabla 6. Percepción de Satisfacción Salarial en la Empresa.

¿Está satisfecho con el salario que recibe?	
Muy satisfecho	15
Bastante satisfecho	8
Algo satisfecho	3
Indiferente	1
Algo insatisfecho	6
Bastante insatisfecho	2
Muy insatisfecho	11
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En la tabla 6, si bien se logra observar un grupo notable (15 empleados) que expresa estar "Muy satisfecho" con su salario, hay otro grupo considerable (11 empleados) que se muestra "Muy insatisfecho". Además, 2 muestran estar "Bastante insatisfechos". Se encuentran 6 respuestas como "Algo insatisfecho" y solo 1 respuesta que refleja indiferencia hacia el salario recibido, entre otros.

La presencia de una cantidad significativa de empleados insatisfechos con sus salarios representa una problemática que podría incidir seriamente en la empresa. Este descontento puede conllevar a la desmotivación, el descontento laboral y, en última instancia, afectar el compromiso y la productividad laboral. Esta discrepancia en la percepción salarial también podría generar tensiones internas, afectar el

ambiente laboral y resultar en una mayor rotación de empleados, impactando negativamente en la retención del talento humano. A pesar de la presencia de empleados satisfechos, la cantidad de respuestas negativas indica una preocupación generalizada que podría impactar la moral y la productividad del personal en la empresa.

Se realizó una evaluación de las oportunidades de formación ofrecidas por la empresa, revelando una diversidad de respuestas por parte de los empleados. A continuación, se analizan y discuten los resultados, identificando posibles problemas y sus consecuencias:

Tabla 7. Oportunidades de hacer lo que le gusta

¿Se encuentra satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa para su formación?	
Muy satisfecho	22
Bastante satisfecho	6
Algo satisfecho	3
Indiferente	1
Algo insatisfecho	5
Bastante insatisfecho	1
Muy insatisfecho	8
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Aunque el porcentaje de preocupación es menor en comparación con otros factores, aún representa un 17,4% significativo. La presencia de este porcentaje podría indicar deficiencias en la calidad o relevancia de las oportunidades de formación proporcionadas por la empresa, lo cual podría afectar el desarrollo profesional de los empleados y su capacidad para adquirir nuevas habilidades (esto afectaría directamente a la organización entorno a la retención de talento humano).

Asimismo, en esta sección se ha examinado la percepción del trabajador hacia las oportunidades que la empresa le ofrece para su desarrollo profesional dentro de la misma. Esto se ve reflejado de la siguiente manera en la siguiente tabla:

Tabla 8. Satisfacción con las oportunidades de promoción o ascenso profesional dentro de la empresa.

¿Está satisfecho con las oportunidades de promoción o ascenso profesional dentro de la empresa?	
Muy satisfecho	19
Bastante satisfecho	8
Algo satisfecho	1
Indiferente	5
Algo insatisfecho	2
Bastante insatisfecho	3
Muy insatisfecho	8
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Estos resultados demuestran una indiferencia e insatisfacción entre los empleados de Fundación Humanus, que podrían deberse a la falta de comunicación clara sobre las oportunidades de promoción y que los empleados pueden no estar al tanto de las posibilidades de crecimiento profesional. Como también, indicar la existencia de desigualdades en el acceso a oportunidades de promoción. Esta insatisfacción podría afectar la moral y la motivación del empleado, y consigo llevar a la pérdida de talento, ya que los trabajadores podrían buscar oportunidades en otras organizaciones donde perciban un mejor desarrollo profesional.

En la siguiente tabla, se encuentran las respuestas a la satisfacción que encuentran los empleados al evaluar el cumplimiento de la empresa a los acuerdos que se dan en los contratos y el cumplimiento de las normas empresariales.

Tabla 9. El grado en que su empresa cumple convenios, disposiciones y leyes laborales.

¿Está satisfecho con el grado de compromiso de su empresa con los convenios y leyes laborales?	
Muy satisfecho	17
Bastante satisfecho	10
Algo satisfecho	2
Indiferente	3
Algo insatisfecho	0
Bastante insatisfecho	4
Muy insatisfecho	10
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En esta tabla, se ve reflejado el cómo los trabajadores notan un incumplimiento de la empresa sobre lo establecido en los contratos y las normas que se establecieron antes de ser firmados. También se puede afirmar que para la empresa refleja una problemática ya que pierde credibilidad sobre sus trabajadores, y puede generar problemas con los mismos ya que no realizan sus respectivas tareas de manera óptima porque tampoco respetan las normas que estableció la empresa.

Así como también genera un malestar a la hora de comunicarse con ellos por la poca credibilidad que tienen con la empresa y la mala reputación que puede generar estas faltas de comunicación y cumplimiento de los acuerdos establecidos.

En la tabla 10, se obtuvieron la respuesta acerca de la satisfacción sobre como perciben los empleados la forma como negocia la empresa con ellos sus labores

Tabla 10. Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

¿Se siente satisfecho con la forma en que su empresa negocia los aspectos laborales?	
Muy satisfecho	18
Bastante satisfecho	8
Algo satisfecho	3
Indiferente	3
Algo insatisfecho	0

Bastante insatisfecho	3
Muy insatisfecho	11
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Los resultados de la anterior tabla son desfavorables, ya que reflejan que los empleados no están de acuerdo en cuanto a la forma como se negocia su trabajo con la empresa para la empresa el tener tantos empleados insatisfechos genera una falta de credibilidad como empresa y unos empleados muy desmotivados al trabajar con ellos, el que un empleado no este satisfecho al negociar con la empresa es un empleado que intenta abandonar la empresa sin previo aviso.

La credibilidad de la empresa tanto entre sus empleados como entre sus clientes.

6.1.2.3 Satisfacción con el Ambiente físico

Como siguiente, se mostrará los resultados obtenidos de los trabajadores de Fundación Humanus con respecto al higiene, limpieza y salubridad en el ambiente laboral.

Según los datos presentados en esta tabla, a pesar a los esfuerzos de la empresa para tener y/o promover una comunicación asertiva con los empleados, se observa una carencia de comunicación en los canales que conectan a la empresa con su personal. Es imperativo establecer una comunicación más efectiva para preservar

Tabla 11. Higiene y Salubridad Laboral.

¿Se encuentra de acuerdo con la higiene y salubridad de su lugar de trabajo?	
Muy satisfecho	22
Bastante satisfecho	11
Algo satisfecho	1
Indiferente	0
Algo insatisfecho	0
Bastante insatisfecho	3

Muy insatisfecho	9
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Se muestra en la tabla 11, una discrepancia en la percepción de los trabajadores, esta representa un desafío para el bienestar general del equipo. Al igual, la evaluación revela un porcentaje significativo de empleados, superando el 20%, que manifiesta insatisfacción con las condiciones de higiene y salubridad en el entorno laboral. La importancia de abordar estas radica no solo en el impacto inmediato en la salud de los trabajadores, sino también en las consecuencias a largo plazo, como la posible propagación de enfermedades y la exposición continua a factores contaminantes y el deterioro de la eficiencia en la empresa.

Continuando con esta sección, se procedió a evaluar la percepción de los trabajadores sobre el entorno disponible para llevar a cabo sus tareas. Los datos obtenidos se reflejan en la tabla siguiente:

Tabla 12. Entorno Físico Laboral.

¿Es adecuado el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo?	
Muy satisfecho	22
Bastante satisfecho	11
Algo satisfecho	1
Indiferente	0
Algo insatisfecho	0
Bastante insatisfecho	3
Muy insatisfecho	9
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En esta tabla se logra ver un número notable de respuestas en las categorías de "Bastante insatisfecho" y "Muy insatisfecho", al igual se logra ver respuestas en la casilla "indiferente". Aunque la cantidad de respuestas "Indiferente" es baja, no se puede ignorar, ya que, la indiferencia de los empleados ante los problemas de

satisfacción laboral conlleva consecuencias negativas como baja productividad, aumento del ausentismo y rotación de personal.

Esta insatisfacción sugiere un problema en el entorno físico de trabajo que puede afectar negativamente a los empleados y, por extensión, al rendimiento general de la empresa. Para identificar la causante se evaluó ciertas características influyentes en el trabajador con relación a su entorno. Una de estas se ve reflejada en la siguiente tabla:

Tabla 13. Nivel de satisfacción con respecto a la iluminación en el lugar de trabajo.

¿La iluminación de su lugar de trabajo es la adecuada?	
Muy satisfecho	21
Bastante satisfecho	9
Algo satisfecho	1
Indiferente	3
Algo insatisfecho	0
Bastante insatisfecho	4
Muy insatisfecho	8
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Los resultados presentados en la tabla reflejan que el 17,4% de los empleados se ubica en las categorías de "Muy insatisfecho" y "Bastante insatisfecho", constituyendo un porcentaje destacado que podría señalar inconvenientes significativos con la iluminación en ciertos sectores laborales. Además, se observa un 6,5% de respuestas catalogadas como "Indiferente", indicando la presencia de empleados que no manifiestan una preferencia clara. Este dato sugiere la posibilidad de falta de conciencia o desinterés en cuanto a la calidad de la iluminación.

Estos resultados evidencian posibles problemas ergonómicos y de salud entre los empleados, asociados con la iluminación inadecuada, como fatiga visual o

incomodidad. En consecuencia, esta insatisfacción no solo impacta en la tranquilidad de los trabajadores, así como también repercute en su producción y desempeño dentro de la empresa. Al igual es de gran importancia el pequeño porcentaje antes nombrado, ya que la presencia de empleados indiferentes resalta la necesidad en la empresa de intervenciones educativas o cambios para concienciar sobre la importancia de contar con un entorno bien iluminado.

Otro elemento crucial considerado es la ventilación en el entorno de trabajo. Los datos correspondientes a las respuestas de los empleados se observan en la tabla siguiente:

Tabla 14. Nivel de satisfacción con respecto a la ventilación en el lugar de trabajo.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ventilación en su lugar de trabajo?	
Muy satisfecho	21
Bastante satisfecho	8
Algo satisfecho	4
Indiferente	0
Algo insatisfecho	2
Bastante insatisfecho	4
Muy insatisfecho	7
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Esta tabla revela que el 15,2% de los empleados se sitúa en las categorías de "Muy insatisfecho" y "Bastante insatisfecho". Esta proporción indica un sector significativo de la fuerza laboral que experimenta insatisfacción con la ventilación en el entorno de trabajo. A diferencia del factor previamente estudiado (Tabla 8), destaca la ausencia de respuestas "Indiferente", sugiriendo que los empleados tienen opiniones polarizadas sobre la ventilación, con escasa neutralidad.

Esta notable insatisfacción tiene un impacto negativo en la productividad y presenta problemas de confort. Además, este porcentaje negativo subraya la

necesidad de una evaluación detallada para identificar áreas específicas que requieran mejoras, especialmente considerando que el área de la organización analizada se centra en la administración y prestación de servicios.

Otro factor analizado en esta sección es el nivel de satisfacción con la temperatura en el lugar de trabajo. Esta presenta una variedad de respuestas entre los empleados. A continuación, se analizan y discuten los resultados, identificando posibles problemas y sus consecuencias:

Tabla 15. Nivel de satisfacción con respecto a la temperatura en el lugar de trabajo.

¿Qué tan satisfecho se siente con la temperatura de su lugar de trabajo?	
Muy satisfecho	22
Bastante satisfecho	6
Algo satisfecho	3
Indiferente	1
Algo insatisfecho	5
Bastante insatisfecho	2
Muy insatisfecho	7
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Se logra identificar en la anterior tabla que la presencia de respuestas "Muy satisfecho" es ligeramente mayor en comparación con la evaluación de la ventilación, señalando un mayor grado de satisfacción en este aspecto específico. Sin embargo, el 15.2% de los empleados se encuentra en las categorías de "Muy insatisfecho" y "Bastante insatisfecho". Este porcentaje destaca un grupo considerable de empleados que experimenta insatisfacción con la temperatura en el lugar de trabajo lo que demuestra que la empresa presenta ciertos desafíos en el control térmico de ciertas áreas influyendo en la comodidad de los empleados y consigo en su desempeño laboral.

6.1.2.4 Satisfacción con la supervisión

En este apartado, se llevará a cabo una evaluación exhaustiva de diversos aspectos relacionados con la dinámica entre los superiores y los empleados. Esto incluirá cualquier forma de interacción, colaboración, y la participación de los superiores en el entorno laboral, así como la percepción que los empleados tienen sobre estas relaciones. Se busca comprender a fondo la calidad y el impacto de las relaciones personales con los superiores, para obtener una visión detallada de este aspecto en el contexto laboral. La siguiente tabla presenta una visión integral de la evaluación realizada sobre la relación de los empleados con los jefes.

Tabla 16. Relaciones personales con sus superiores.

¿Como se siente usted en cuanto a las relaciones personales con sus superiores?	
Muy satisfecho	19
Bastante satisfecho	11
Algo satisfecho	2
Indiferente	1
Algo insatisfecho	1
Bastante insatisfecho	4
Muy insatisfecho	8
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Esta tabla se refleja mayoritariamente satisfacción entre los empleados en cuanto a sus relaciones personales con los superiores. No obstante, un segmento considerable (26.1%) se muestra insatisfecho, ya sea bastante o muy insatisfecho. Esta insatisfacción sugiere posibles problemas en la dinámica de interacción, señalando áreas de mejora en la relación entre empleados y superiores. Las causas de esta pueden ser diversas, incluyendo problemas de comunicación, liderazgo inadecuado, falta de apoyo o reconocimiento, entre otros factores. Es esencial identificar y abordar estas preocupaciones para potenciar el ambiente laboral y fortalecer las relaciones laborales.

El impacto directo del 26.1% de empleados insatisfechos se refleja en la comunicación, la colaboración y, de igual importancia, en la imagen general de la empresa. Abordar estas áreas de insatisfacción no solo mejorará las relaciones internas, sino que también contribuirá positivamente a la percepción externa de la organización.

Como también de manera similar, se examinó el impacto centrado en la percepción de los empleados en relación con el trabajo supervisado. En la tabla que se verá a continuación (Tabla 17), se presentarán los resultados, los cuales ofrecen una visión de cómo el personal de Fundación Humanus perciben la supervisión en su trabajo y proporcionan información importante para mejorar e implementar en las prácticas de gestión y liderazgo dentro de la empresa. Al igual, de que será información primordial para el estudio y análisis de esta.

Tabla 17. La supervisión que se ejerce sobre el trabajador

¿Se siente satisfecho con la supervisión que ejercen sus superiores sobre usted?	
Muy satisfecho	23
Bastante satisfecho	4
Algo satisfecho	4
Indiferente	2
Algo insatisfecho	1
Bastante insatisfecho	4
Muy insatisfecho	8
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Los resultados presentados en la tabla 17 revelan que un 50% de los empleados expresan estar muy satisfechos con la supervisión que reciben, mientras que una proporción considerable del 17.4% muestra una marcada insatisfacción. Esta variabilidad en las respuestas apunta a desafíos en la calidad de la supervisión ejercida sobre los empleados. Las razones detrás de esta insatisfacción pueden

abarcar desde la falta de apoyo hasta la falta de claridad en las expectativas y una comunicación ineficaz, entre otros factores. Las consecuencias potenciales de esta situación se centran en la desmotivación, el impacto en la retención de talento, la posible disminución de la productividad, así como el deterioro de las relaciones laborales, entre otras repercusiones. En resumen, la calidad de la supervisión ejerce un resultado indirecto y pronunciado en el desarrollo integral de la empresa.

La siguiente tabla muestra la distribución entorno la frecuencia de supervisión en cada área de los trabajadores del Fundación Humanus.

Tabla 18. Proximidad y frecuencia con la que es supervisado

¿Se siente satisfecho con la proximidad y frecuencia con la que es supervisado?	
Muy satisfecho	23
Bastante satisfecho	8
Algo satisfecho	1
Indiferente	1
Algo insatisfecho	1
Bastante insatisfecho	2
Muy insatisfecho	10
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En la Tabla 18, se destaca que un significativo número de empleados manifiesta un alto nivel de satisfacción, sin embargo, más del 20% presenta una evaluación considerablemente negativa en relación con la proximidad y frecuencia de la supervisión. Este descubrimiento sugiere que, aunque la empresa ha implementado esfuerzos para ser eficiente en la supervisión de los empleados, persiste un déficit en términos de satisfacción que demanda atención y mejoras específicas.

Asimismo, se proporciona una presentación cuantitativa de la evaluación sobre la objetividad de la supervisión de cada miembro de la organización. Las respuestas

concretas de este cuestionario se encuentran detalladas en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 19. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

¿Está satisfecho con la forma en la que se juzga sus labores o tareas?	
Muy satisfecho	20
Bastante satisfecho	6
Algo satisfecho	4
Indiferente	1
Algo insatisfecho	2
Bastante insatisfecho	3
Muy insatisfecho	10
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En esta tabla, se puede evidenciar un 50% de los encuestados se encuentran en las categorías de satisfacción, lo cual sugiere una satisfacción generalizada con la supervisión. Sin embargo, una porción significativa (21%) de los encuestados expresan niveles de insatisfacción lo que traería repercusiones específicas en la dinámica laboral. Este porcentaje de insatisfacción podría influir en el clima laboral general, potencialmente generando tensiones entre empleados y supervisores. Este aspecto crítico puede impactar negativamente la colaboración, la comunicación y la eficiencia en el entorno laboral.

Consigno, se estudió la satisfacción individual de cada integrante de Fundación Humanus en lo que respecta al trato equitativo y justo en el entorno laboral. Estos hallazgos se plasman en la siguiente tabla, ofreciendo una perspectiva detallada sobre la percepción de los empleados en cuanto a esta:

Tabla 20. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.

¿En cuanto a la igualdad y justicia en el trato que recibe como se siente?	
Muy satisfecho	19
Bastante satisfecho	10

Algo satisfecho	2
Indiferente	2
Algo insatisfecho	1
Bastante insatisfecho	4
Muy insatisfecho	8
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En la anterior tabla, se observa un grupo de trabajadores perciben una disconformidad en la igualdad en el entorno laboral que puede impactar en la armonía laboral, el rendimiento y bienestar personal. La existencia de desigualdades podría tener efectos negativos en diversos aspectos. Es relevante señalar que algunas empresas implementan planes de igualdad para abordar estas cuestiones. En el caso de Fundación Humanus, al no contar con un plan de igualdad, la gestión y control de la conformidad de los empleados respecto a este factor se torna más desafiante. Establecer medidas para abordar estas percepciones desiguales podría contribuir a mejorar la experiencia laboral y fomentar un entorno más equitativo en la organización.

A continuación, se presenta la evaluación del nivel de apoyo que los empleados perciben recibir de sus superiores, proporcionando una visión detallada de las respuestas y percepciones en este aspecto crucial de la dinámica laboral. Esta evaluación se ve detallada en la siguiente tabla:

Tabla 21. Apoyo que se recibe por parte de los superiores

¿Se siente satisfecho con el apoyo que recibe por parte de sus superiores?	
Muy satisfecho	18
Bastante satisfecho	12
Algo satisfecho	3
Indiferente	2
Algo insatisfecho	2
Bastante insatisfecho	1
Muy insatisfecho	8

Total respuestas	46
-------------------------	-----------

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En la anterior tabla, se evidencia a un grupo de trabajadores que perciben la falta de apoyo por parte de sus superiores, un aspecto crítico que incide directamente en la productividad e igual en el bienestar general en el entorno de trabajo. Ya que, cuando los empleados no se sienten respaldados, su motivación disminuye y experimentan limitaciones en el desempeño de sus tareas. Es importante crear un entorno donde los empleados se sientan capacitados para crecer y no experimenten una atmósfera de inseguridad, como se refleja en esta tabla.

6.1.2.5 *Satisfacción con la participación*

En esta sección se evaluó la independencia que percibe el empleado en la participación y/o toma de decisiones en el contexto de su grupo, área o tarea específica. Esta evaluación ofrece una perspectiva cuantitativa sobre cómo los trabajadores perciben su involucramiento en las decisiones que impactan directamente en su día a día laboral.

Como primero paso, se procede a evaluar el grado percibido de autonomía laboral relacionado con las tareas asignadas. Los resultados de esta evaluación entorno a la satisfacción se presentan de manera detallada en la siguiente tabla:

Tabla 22. Capacidad para decidir autónomamente aspectos de su cargo.

¿Se siente satisfecho con la autonomía para la toma de decisiones en su puesto de trabajo?	
Muy satisfecho	21
Bastante satisfecho	10
Algo satisfecho	2
Indiferente	1
Algo insatisfecho	0
Bastante insatisfecho	2
Muy insatisfecho	10

Total respuestas	46
-------------------------	-----------

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En esta tabla se muestra como los empleados experimentan limitaciones en la ejecución de sus funciones, lo cual obstaculiza su desarrollo profesional. A partir de esto, se puede concluir que los empleados perciben una falta de conexión con sus superiores, lo cual afecta negativamente su capacidad de participación en la toma de decisiones. Así mismo, ya que la insatisfacción no es favorable, ni el rendimiento ni productividad es requerida, ni los empleados tienen la productividad adecuada, ya que no se sienten en la capacidad de resolver situaciones sin consultar a un superior. Se debe fortalecer la confianza en sí mismo para un óptimo desempeño.

Para conocer la partición en las áreas de trabajo y saber en qué se encuentran insatisfechos los empleados tenemos la siguiente tabla:

Tabla 23. Participación en la toma de decisiones en su departamento de trabajo

¿Como evalúa su nivel de participación en las decisiones tomadas en su departamento?	
Muy satisfecho	16
Bastante satisfecho	11
Algo satisfecho	2
Indiferente	3
Algo insatisfecho	0
Bastante insatisfecho	2
Muy insatisfecho	2
Total respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

En cuanto a las respuestas obtenidas en la tabla se encuentra una gran cantidad de “muy insatisfecho” lo que indica que los trabajadores de Fundación Humanus no están cómodos con su poca participación en cuanto a las decisiones que son tomadas en las áreas a las que pertenecen lo que genera efectos de insatisfacción y son reflejados con desmotivación, falta de compromiso, comunicación no asertiva con sus superiores, entre otras.

En cuanto los efectos generados a la empresa son totalmente negativos para la empresa ya que un empleado sin participación es un empleado desmotivado. Un empleado desmotivado es un elemento inerte para la empresa ya que no es productivo para la empresa.

La tabla número 24 muestra la satisfacción de los trabajadores en cuanto a la participación en la toma de decisiones por el grupo en el que se encuentra.

Tabla 24. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

¿Como se siente con el nivel de participación que tiene en las decisiones relativas a la empresa en su grupo de trabajo?	
Muy satisfecho	16
Bastante satisfecho	6
Algo satisfecho	4
Indiferente	4
Algo insatisfecho	0
Bastante insatisfecho	5
Muy insatisfecho	11
Total de respuestas	46

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral S20/23 realizada por Nicolás Rincón.

Los resultados que refleja esta pregunta es que hay muy poca participación de los empleados, se puede decir que poco menos de la mitad estas insatisfechos en cuanto a la participación que tienen en cuanto a la toma de decisiones.

Este factor representa que muchos de estos trabajadores no sienten que tengan alguna participación o que sus sugerencias sean tenidas en cuenta, tal vez por falta de comunicación asertiva o clima laboral.

Para la empresa estos resultados obtenidos son devastadores ya que un empleado sin ser escuchado es un empleado que no rinde en su respectiva área y

solo hace lo que se le exige, ya que no siente ningún compromiso con la empresa por la falta de participación que le brinda la misma.

6.2 Estrategias de mejora y correctivas en el plan de satisfacción laboral:

En cuanto al plan de satisfacción laboral y las prácticas empresariales se establece que la manera más óptima de llevar a cabo dicho plan, es con una mejora al plan de capacitaciones, aspecto en el que la empresa está fallando ya que solo hay capacitaciones que le explican al empleado como hacer su trabajo, pero lo que busca la mejora es que hallan capacitaciones que se preocupen por el empleado, que no solo se preocupen por el aspecto laboral sino por la calidad de vida que tiene el empleado, mejorar su instancia dentro de la empresa, hacerle sentir valorado y ofrecerle un mejor entorno laboral.

Con base en las respuestas obtenidas en esta encuesta se decide crear un plan de satisfacción laboral y ya que el talento humano se encuentra en diferentes puntos de la región se opta por hacer una mejora al plan de capacitaciones para obtener como resultado un acceso total a los trabajadores y mejorar aspectos fundamentales en los que la empresa está fallando, motivar a los trabajadores y poder hacer un seguimiento de estos.

El plan de mejoramiento busca capacitar a los empleados de una manera más óptima agregando capacitaciones que motiven a los empleados, que logren darle una mejor calidad de vida laboral.

Se logró agregar al plan de capacitaciones un total de 7 capacitaciones pensadas en el crecimiento de la satisfacción laboral de los trabajadores y se desarrollaran durante el año 2024 al mando de la jefe de recursos humanos, quien se compromete

a llevar a cabo cada una de estas actividades; ya que se anclaron a los programas anuales de la empresa y serán desarrollados en los próximos 12 meses del 2024.

Tabla 25. Capacitaciones agregadas al plan de capacitaciones Fundación Humanus.

TEMA DE LA CAPACITACION	MES	DIRIGIDO A	DIRIGIDO POR	MEDIO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
Comunicación Asertiva	Feb	Personal activo fundación humanos	Profesional Comfenalco Santander	Virtual	Ejecutada
Humanización en Salud	Mar	Personal activo fundación humanos	Profesional Comfenalco Santander	Virtual	Por ejecutar
Autocontrol	Mar	Personal activo fundación humanos	Profesional Comfenalco Santander	Presencial	Por ejecutar
Pausas Activas	Jun	Personal activo fundación humanos	Profesional Comfenalco Santander	presencial	Por ejecutar
Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo	Ago	Personal activo fundación humanos	Profesional Arl Colmena	Virtual	Por ejecutar
Riesgo Psicosocial	Ago	Personal activo fundación humanos	Profesional Comfenalco Santander	presencial	Por ejecutar
Clima y cultura organizacional	Oct	Personal activo fundación humanos	Profesional Comfenalco Santander	Virtual	Por ejecutar

Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Con respecto a la tabla creada en torno al plan de mejora centrado en las capacitaciones, estas están definidas y enfocadas en:

6.2.1 Capacitación de Autocontrol.

Con esta capacitación se busca sensibilizar al personal de la importancia que se debe tener en el autocontrol con la inteligencia emocional, es fundamental para la empresa el compromiso con la salud mental de los empleados, ya que un empleado mentalmente estable es un empleado satisfecho, proactivo y competitivo laboralmente, también se busca que los trabajadores tengan las herramientas necesarias para poder resolver situaciones personales, de estrés, ansiedad, etc. Con esta práctica, se busca generar la oportunidad a los empleados de que puedan resolver con tranquilidad a las distintas situaciones institucionales, así mismo, se incluyó esta capacitación dos veces en el año con el fin de realizar un estudio sobre el impacto de esta.

6.2.2 Taller pausas activas.

El taller de pausas activas busca reconocer la importancia de esta para el bienestar físico y mental en el diario vivir en las actividades laborales. Con esta actividad se busca generar un impacto que mitigue en un porcentaje el estrés y la sobrecarga laboral, manteniendo a los trabajadores activos y comprometidos con sus tareas. Además, se espera que los participantes aprendan a identificar los momentos adecuados para tomar estas pausas activas, lo que contribuirá a mejorar la calidad de vida laboral de todos los involucrados.

6.2.3 Comunicación asertiva y trabajo en equipo.

Esta capacitación se hace con el fin de socializar la manera correcta de dirigirse a los compañeros creando un mejor ambiente laboral en el cual los empleados se traten cordialmente y vivan en un ambiente laboral sano, que los trabajadores tengan

la capacidad de trabajar en equipo y aumentar la productividad en base a una mejor comunicación, con esta actividad se busca mejorar aspectos de comunicación muy mal calificados en la encuesta.

6.2.4 Clima y cultura organizacional

Agregando esta capacitación se busca mejorar el ambiente laboral y empresarial, así como una mejora en cuanto a la satisfacción de los empleados dándoles un ambiente óptimo para poder ejercer las funciones que tienen durante su jornada, así mismo se busca que la productividad mejore ya que es uno de los efectos que provoca un buen clima laboral.

Al igual, se quiere concientizar a todos los empleados lo que constituye un buen clima laboral y todo lo que abarca, para lograr una mejora en muchos de los aspectos tratados en la encuesta, se puede afirmar que esta es una de las capacitaciones agregadas más importantes ya que se espera generar un gran cambio en cuanto a la mejora de este aspecto.

6.2.5 Comunicación asertiva

Esta capacitación tiene como objetivo familiarizar a los empleados con diversas formas de comunicación en el entorno laboral, al mismo tiempo que les proporciona las herramientas necesarias para transmitir mensajes de manera eficaz. El propósito es ayudar a los empleados a optimizar la comunicación en el ámbito empresarial. A diferencia de la capacitación en comunicación asertiva y trabajo en equipo, esta se enfoca en brindar herramientas de comunicación a nivel individual, con el fin de mejorar uno de los aspectos identificados como problemáticos según los resultados de la encuesta realizada.

6.2.6 Humanización en salud

Se busca capacitar al personal sobre el cómo debe ser el trato especializado en estos sitios donde los pacientes y familiares de los mismos manejan muchas emociones al tiempo, también darles herramientas que permitan brindar un servicio de alta calidad y disminuir una problemática que ya ha presentado la empresa en cuanto a este ítem, se agrega para satisfacer la una necesidad que tienen los empleados como lo es tener capacitaciones de alta calidad que no solo les dice cómo hacer su trabajo sino concientizarlos de que hay una forma correcta para hacerlo, sobre todo en estas instituciones donde se maneja mucha sensibilidad a las labores (oficios varios) que realiza el personal de la empresa.

6.2.7 Riesgo psicosocial.

Con este tipo de capacitación se busca una mejoría en la productividad y desarrollo de las actividades de los empleados, busca mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y que la empresa pueda conocer las situaciones que hacen que los empleados no puedan cumplir a cabalidad sus funciones, también se está pensado con el fin de prevenir situaciones a futuro y finalmente concientizar a los empleados de sobre los riesgos y como enfrentarlos.

En la siguiente tabla se hace referencia a las capacitaciones incluidas al plan de capacitación de la empresa Fundación Humanus para el año 2024, cabe señalar que dichas capacitaciones y fechas mencionadas en la tabla pasaron por una inspección para poder ser añadidas, posteriormente aprobadas y finalmente incluidas al plan de capacitación anual de la empresa.

6.3 Modelado de Impacto y Predicciones:

En esta sección, se evalúa el posible impacto de las estrategias de mejora propuestas en base a las debilidades identificadas anteriormente. Se ha desarrollado una optimización del plan de capacitación, en el cual se han incorporado siete nuevas sesiones formativas destinadas a abordar las áreas problemáticas previamente identificadas en la empresa.

La evaluación del impacto del plan de satisfacción laboral en los empleados puede variar significativamente y está sujeta a diversos factores, incluido el entorno organizacional, la naturaleza de las medidas implementadas y las particularidades individuales de los empleados. A continuación, se presentan algunas estimaciones del posible impacto del plan:

- **Mejora en la retención de trabajadores:** Se pretende que con la aplicación del plan se reduzca la tasa de rotación de empleados y así mismo el riesgo de renunciar a sus puestos laborales.
- **Incremento en la productividad:** Se estima que al tener un ambiente laboral satisfactorio los empleados se sientan más comprometidos y motivados teniendo un mejor desempeño y productividad en el área de trabajo.
- **Reducción del ausentismo:** Se espera que con la aplicación del plan se aumente el sentido de pertenencia del trabajador y se contribuya así a disminuir el ausentismo laboral sin justificación.

- **Incremento en el compromiso organizacional:** Se espera que los empleados se sientan más identificados con los valores y objetivos de la empresa teniendo así un mayor compromiso con la organización.

- **Mejora en la calidad del trabajo:** Se estima que al sentirse más satisfechos los trabajadores realicen un trabajo de mayor calidad y presten más atención a los detalles en todos los aspectos de cada puesto laboral.

Del mismo modo, como parte de la ejecución del plan de mejora, se llevó a cabo la primera capacitación el día 29 de febrero. Al finalizar, se administró un cuestionario (tabla 26) con el objetivo de cuantificar el progreso alcanzado mediante esta iniciativa. Esta capacitación inicial proporciona un espacio para identificar y abordar las deficiencias en la comunicación interna de la empresa, las cuales requerían una mejora urgente.

Tabla 26. Registro de preguntas después de la charla sobre Comunicación Asertiva.

Preguntas realizadas	Respuestas posibles
¿Qué tan importante es la comunicación asertiva en el ámbito empresarial?	Muy importante/Indiferente/No es importante
¿Qué tan importantes son este tipo de espacios para su satisfacción laboral?	Muy importante/Indiferente/No es importante
¿Sientes que tus superiores están más dispuestos a escucharte después de la charla sobre comunicación asertiva?	Si/No/Tal vez
¿Qué tan importante es tener buena relación con sus superiores y compañeros?	Muy importante/Indiferente/No es importante
¿Cree usted que este tipo de capacitación aporta algo a la calidad de vida laboral?	Si/No
¿Le gustaría que la empresa siga promoviendo este tipo de espacios?	Si/No/Me es indiferente

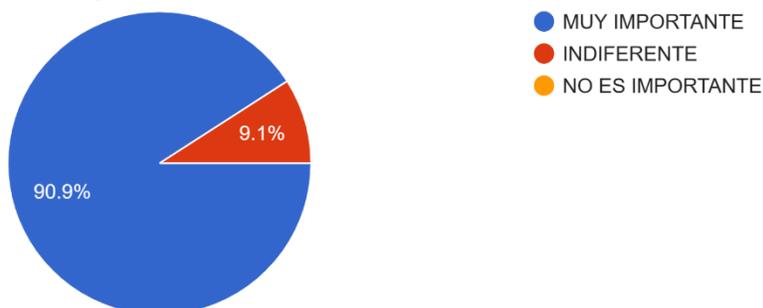
¿Tiene planes para integrar lo aprendido durante la charla en su comunicación diaria con colegas y superiores?	Si/No
--	-------

¿Está satisfecho/a con la utilidad de la charla sobre comunicación asertiva para su trabajo?	Si/No
--	-------

Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Con respecto a la primera pregunta, esta busca comprender la importancia de la comunicación asertiva en la empresa a nivel personal. Se recopilaron las siguientes respuestas:

Figura 6. Importancia de la comunicación asertiva en Fundación Humanus.

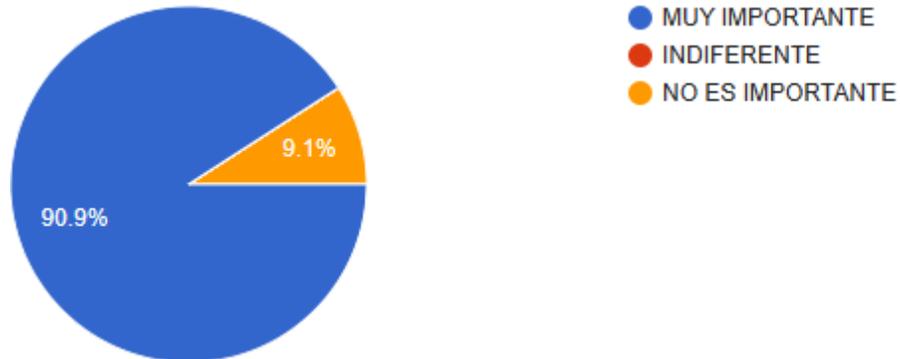


Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Se observa como aproximadamente el 91% de los participantes consideran que la comunicación dentro de las áreas de la empresa es de suma importancia, destacando que una comunicación efectiva es esencial para fomentar un ambiente laboral positivo, ya que se facilita la colaboración, se reducen los malentendidos y se fortalecen las relaciones entre colegas, lo que contribuye a un entorno de trabajo más productivo y armonioso.

Ahora, en relación con la segunda pregunta de la encuesta realizada, que busca evaluar la importancia para el personal de participar en estos espacios para su satisfacción, se recopilaron las siguientes respuestas:

Figura 7. Importancia de estos espacios para el personal de Fundación Humanus.

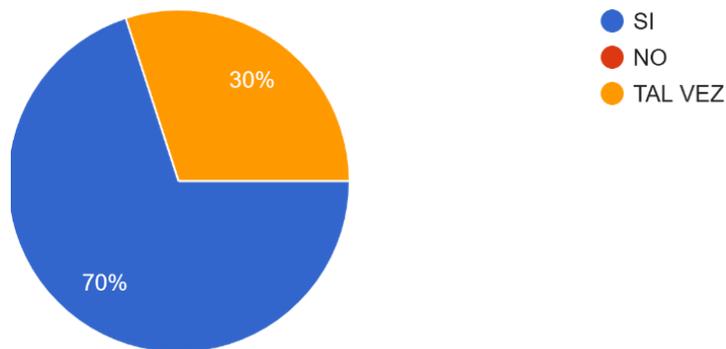


Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Se observa que aproximadamente el 91% de los empleados reconocen una correlación entre la capacitación recibida y su satisfacción laboral. Estos resultados sugieren que hay un alto grado de importancia atribuido por parte de los empleados a las charlas sobre comunicación asertiva interna en la empresa. Esto indica una valoración significativa hacia la comunicación efectiva en el ámbito laboral y una disposición para participar en programas que fomenten el desarrollo personal y el éxito organizacional. Este hallazgo destaca la importancia de mejorar la satisfacción personal de los empleados, un aspecto crítico identificado en la encuesta inicial (s20/23).

Del mismo modo, se analizó un aspecto crítico identificado en la anterior encuesta de satisfacción laboral (s20/23). Este se centra en la percepción del personal sobre la capacidad de los supervisores para escuchar utilizando las herramientas adecuadas proporcionadas. En esta se obtuvieron las siguientes respuestas:

Figura 8. Disposición de escucha de los jefes en fundación Humanus.

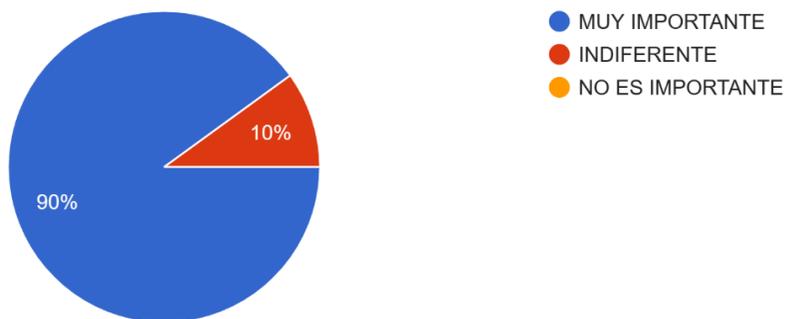


Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Este gráfico ofrece una perspectiva interesante: ningún encuestado menciona que su jefe no los escuche, lo que sugiere que se implementó una base sólida en cuanto a la percepción de los líderes y para practicar la escucha activa. Aunque un porcentaje pequeño, alrededor del 30%, manifiesta dudas sobre el impacto de la capacitación en este aspecto, la mayoría de los participantes perciben una mejora en la disposición de sus jefes para escuchar. Esto puede contribuir a que los empleados fortalezcan su confianza e implementen de forma efectiva las herramientas proporcionadas durante la charla sobre comunicación. En cuanto al porcentaje que se encuentra en la incertidumbre este se espera que disminuya a medida que se vayan ejecutando las siguientes capacitaciones.

En la siguiente figura se muestran los resultados de la cuarta pregunta de la tabla 36, en donde se quiere la importancia de una buena comunicación interna en la empresa. Estos se ven reflejados de la siguiente forma:

Figura 9. Importancia de una buena comunicación asertiva interna en Fundación Humanus.

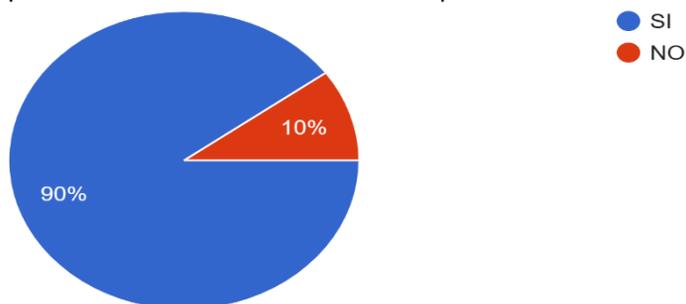


Fuente: Elaborada por Nicolás Rincón.

Se observa que el 90% de los empleados considera de suma importancia mantener una buena relación tanto con sus compañeros como con sus jefes, dado que esto contribuye a generar un ambiente laboral más positivo. Por otro lado, ninguna de las personas encuestadas considera que una comunicación adecuada con los jefes sea irrelevante. Finalmente, únicamente el 10% muestra indiferencia hacia estas relaciones, lo que podría requerir atención para fomentar la colaboración y la cohesión del equipo. Para esto se pueden adoptar medidas como sesiones informativas sobre la importancia de estas relaciones, incentivos por participación en actividades de equipo, y solicitar feedback regular para comprender y abordar sus preocupaciones.

En la siguiente figura se presentan las respuestas relacionadas con el apoyo brindado del mismo personal por este tipo de charlas sobre calidad de su vida laboral. Estas respuestas se reflejan de la siguiente manera:

Figura 10. Aporte a la calidad de vida laboral del personal en Fundación Humanus.

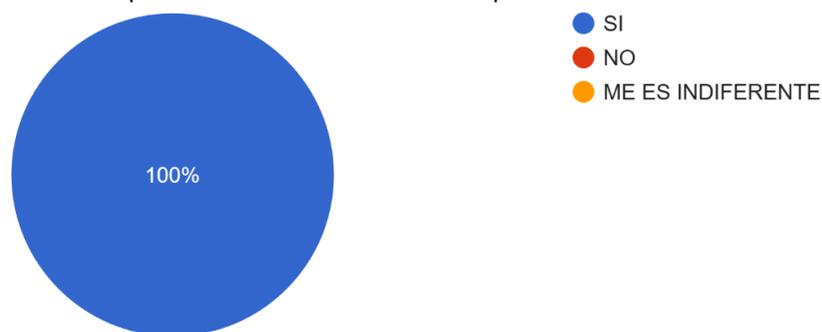


Fuente: Elaborada por Nicolás Rincón.

Se observa que el 90% de los encuestados percibe que esta charla proporciona bases para mejorar su calidad de vida laboral actual. Sin embargo, hay un 10% que tienen una percepción diferente. Es importante destacar que estos resultados reflejan una mejora con respecto a los índices anteriores de satisfacción laboral (s20/23), donde había una insatisfacción de más del 30% en relación con este tema.

En la sexta pregunta, se indaga sobre el nivel de satisfacción de los empleados al utilizar los espacios proporcionados por la empresa. Estas respuestas se reflejan de la siguiente manera:

Figura 11. Importancia de fomentar estos espacios en Fundación Humanus.

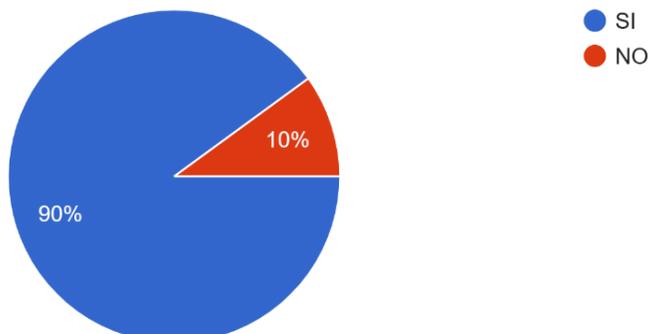


Fuente: Elaborada por Nicolás Rincón.

En cuanto a esta pregunta se obtuvo que el 100% de los empleados encuestados expresaron sentir arado hacia los espacios que la empresa proporciona, y valoran positivamente que la empresa les facilite las herramientas necesarias para mejorar su satisfacción laboral.

La penúltima pregunta busca determinar si los empleados tienen la intención de implementar las herramientas proporcionadas a través de la capacitación. Esto se ve reflejado la siguiente figura:

Figura 12. Implementación de las herramientas brindadas en la charla sobre la comunicación asertiva en Fundación Humanus.

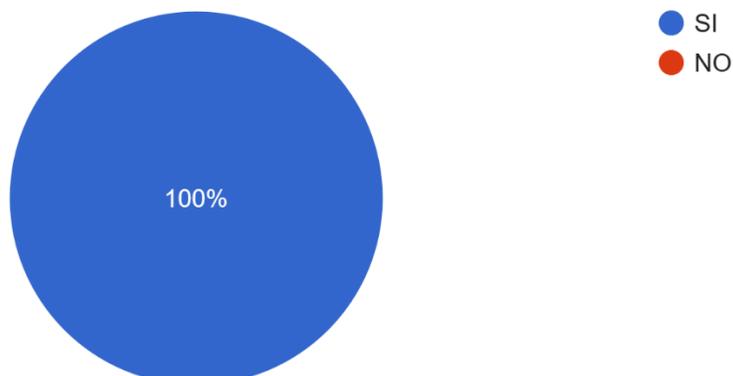


Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Aunque el 90% de los empleados indicaron su disposición a implementar las herramientas brindadas, es importante reconocer que aún queda margen para mejorar. Para futuras encuestas, se aspira a alcanzar una tasa del 100% de utilización de estas herramientas por parte de todos los encuestados, lo que contribuirá significativamente a mejorar la calidad de vida laboral en los espacios creados con ese propósito.

Para concluir la encuesta, se examina la satisfacción del trabajador con respecto a la utilidad percibida de la charla en sus tareas diarias. A continuación, se detallan las respuestas recopiladas:

Figura 13. Satisfacción con la utilidad de la charla sobre comunicación asertiva para el trabajo.



Fuente: Elaborada por Nicolás Rincón.

Basado en los datos recopilados, es evidente que la charla sobre comunicación asertiva ha sido ampliamente valorada por todos los empleados, con el 100% de ellos reconociendo su utilidad en el contexto laboral. Esta conclusión refleja una alta satisfacción y apreciación por parte del equipo hacia la formación recibida, sugiriendo un impacto positivo en el desarrollo de habilidades de comunicación y en la mejora del entorno laboral.

En general, la encuesta realizada ha permitido proyectar el potencial de mejora que la empresa busca alcanzar en tiempos futuros. Es importante destacar que, aunque en estas nuevas capacitaciones implementadas en la tabla 25 están diseñadas para abordar diferentes aspectos problemáticos, se espera que los resultados sean igualmente positivos, en consonancia con los hallazgos revelados por la primera capacitación. Aunque en este momento solo podemos estimar la magnitud de esta mejora, la percepción inicial sugiere que el impacto podría ser tan significativo como el observado anteriormente.

CONCLUSIONES

Un plan de satisfacción laboral nos puede arrojar diferentes conclusiones dependiendo de los métodos que se usen, del compromiso de la alta gerencia, del contexto específico de la empresa y el tiempo que lleve la aplicación del plan, sin embargo, podemos tener en cuenta para concluir que si hay varias situaciones que fortalecerían o mejorarían al ser implementado el plan.

El estudio realizado reveló que la Fundación Humanus desconocía aspectos clave de la satisfacción laboral y la percepción de los empleados hacia la empresa. La encuesta permitió identificar múltiples deficiencias en el plan de capacitación, lo que llevó a una revisión y mejora de este para abordar estas fallas. A pesar de los esfuerzos, al analizar el plan de capacitación de 2023 y 2024, se observó la falta de capacitaciones relevantes para mejorar la satisfacción laboral. Como resultado, se decidió incorporar nuevas capacitaciones en el plan del año siguiente, con el objetivo de mejorar la percepción de los empleados hacia la empresa.

La implementación de la primera capacitación resultó en mejoras significativas en áreas identificadas previamente como problemáticas dentro de la empresa, según lo reflejado en la encuesta realizada finalizando. Al considerar los resultados de esta y relacionarlos con los datos de la encuesta anterior (s20/23), se estima una mejora adicional de entre el 10% y el 20%. Dado que los niveles de insatisfacción oscilaban entre el 25% y el 30%, se espera que con estas capacitaciones se reduzcan a un rango del 10% al 15%. Con estos avances, se da por concluida la práctica empresarial en la Fundación Humanus.

La estimación de los efectos de estas capacitaciones adicionales sugiere que la mejora tendrá un impacto positivo en la satisfacción laboral al proporcionar a los empleados las herramientas necesarias para un entorno laboral más satisfactorio.

Concluyendo así que los resultados que se observen dependen de los resultados específicos obtenidos desde de la aplicación del plan y de cómo esto se relacione con las metas y objetivos trazados.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el proceso realizado mediante la práctica empresarial en la FUNDACION HUMANUS se puede tener en priorizar como recomendación ciertos ítems que sean una base o guía:

- Es fundamental el compromiso de la alta gerencia, ya que de ahí parte el respaldo y compromiso con el plan, su apoyo proporcionara los recursos necesarios tanto en tiempo, espacio y economía para realizarlo.

- La participación de los colaboradores, involucrando a todos los empleados en el proceso completo, desde identificar los aspectos a mejorar hasta la realización de las actividades o acciones específicas, es importante la aceptación para su posterior colaboración.

- Que sus resultados sean medibles y claros para que se puedan evaluar en el tiempo, definiendo indicadores de desempeño que ayuden a monitorear específicamente el progreso o estancamiento y así mismo el impacto del plan de satisfacción laboral.

- Un diseño de plan flexible que permita la adaptabilidad a través del tiempo o las situaciones y contextos tanto de los empleados como de la organización.

- Capacitar, reconocer y recompensar de los líderes y empleados que participan en el desarrollo y la implementación del plan dentro de la compañía creando de esta manera un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

- Comunicación asertiva tanto entre los líderes del proceso, la alta gerencia y los empleados para que todos hablen un mismo idioma y sean conscientes de las acciones que se están o se van a tomar dentro de la compañía.

- Seguimiento, evaluación y mejora continua, revisando y ajustando el plan según las necesidades o situaciones que se mantengan o por el contrario cambien. Es importante animar a todos los involucrados a compartir sus sugerencias o ideas después de la implementación con el fin de confirmar lo que arrojan los indicadores o ver detalladamente en que se puede mejorar.

Es importante tomar en consideración que cada empresa tiene requerimientos específicos dependiendo del sector económico, el número de empleados, la dinámica laboral y el contexto físico de la organización, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2007). Introducción a la administración de las organizaciones. Enfoque global e integral. In *Pearson : Prentice Hall* (p. 336).
- Cannice, H. K. H. W. M. (2004). *Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz*.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del talento humano*.
- ISO9001:2015. (n.d.). *ISO9001:2015. 1645*, 1–76.
- Jiménez, A. L. L., Cornelio, R. R., & Vera, Y. J. (2017). Gestión Del. In *European Scientific Journal* (Vol. 13, Issue 1).
- Molina, R. I. R., & Alba, A. M. H. (2017). Productive communication model for public health organizations in Venezuela. *Opcion*, 33(83), 10–12.
- Molina, R. I. R., Antúnez, J. V. V., & Tapias, B. A. H. (2018). Process of talent management strategic human. *Opcion*, 34(Special Issue 18), 2076–2101.
- Salazar, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 136. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacción.pdf>
- Valencia Garcia, L. M. (2019). Gstión de talento huano y comunicacion interna en la productividad laboral de los trabajadores. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- (s.f.). Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/>
bizneo. (2023). *bizneo*. Obtenido de bizneo:
<https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#:~:text=Podemos%20definir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral,cuestiones%20que%20abordaremos%20m%C3%A1s%20adelante>.

- El Colombiano. (28 de 07 de 2023). *El Colombiano*. Obtenido de El colombiano:
<https://www.elcolombiano.com/negocios/el-75-de-los-trabajadores-dice-estar-satisfecho-con-sus-empresas-DD22032652>
- EMIS. (27 de 10 de 2022). Obtenido de https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Fundacion_Humanus_es_4920421.html
- Question pro. (2023). *Question pro*. Obtenido de Question pro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20tambi%C3%A9n%20radica%20en%20que,y%20alcanzar%20el%20%C3%A9xito%20deseado.>
- scielo. (29 de 05 de 2018). *scielo*. Obtenido de scielo:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762018000200058
- Sergio Demetrio Polo Jiménez, N. A. (2023). *UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO*. Obtenido de "Factores que intervienen en el nivel de satisfacción percepción del ambiente de trabajo en un complejo cinematográfico: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n9/e9.html>
- Bernal, C. (2007). Introducción a la administración de las organizaciones. Enfoque global e integral. In *Pearson : Prentice Hall* (p. 336).
- Cannice, H. K. H. W. M. (2004). *Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz*.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del talento humano*.
- ISO9001:2015. (n.d.). *ISO9001:2015*. 1645, 1–76.
- Jiménez, A. L. L., Cornelio, R. R., & Vera, Y. J. (2017). Gestión Del. In *European Scientific Journal* (Vol. 13, Issue 1).
- Molina, R. I. R., & Alba, A. M. H. (2017). Productive communication model for public

- health organizations in Venezuela. *Opcion*, 33(83), 10–12.
- Molina, R. I. R., Antúnez, J. V. V., & Tapias, B. A. H. (2018). Process of talent management strategic human. *Opcion*, 34(Special Issue 18), 2076–2101.
- Salazar, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 136. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacción.pdf>
- Valencia Garcia, L. M. (2019). Gstión de talento huano y comunicacion interna en la productividad laboral de los trabajadores. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Bernal, C. (2007). Introducción a la administración de las organizaciones. Enfoque global e integral. In *Pearson : Prentice Hall* (p. 336).
- Cannice, H. K. H. W. M. (2004). *Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz*.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del talento humano*.
- ISO9001:2015. (n.d.). *ISO9001:2015*. 1645, 1–76.
- Jiménez, A. L. L., Cornelio, R. R., & Vera, Y. J. (2017). Gestión Del. In *European Scientific Journal* (Vol. 13, Issue 1).
- Molina, R. I. R., & Alba, A. M. H. (2017). Productive communication model for public health organizations in Venezuela. *Opcion*, 33(83), 10–12.
- Molina, R. I. R., Antúnez, J. V. V., & Tapias, B. A. H. (2018). Process of talent management strategic human. *Opcion*, 34(Special Issue 18), 2076–2101.
- Salazar, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. *Universidad Andina Simón*

Bolívar, 136. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacción.pdf>

Valencia Garcia, L. M. (2019). Gestión de talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).

ANEXOS

Anexo (a)

Figura 14. Encuesta de satisfacción empleada en Fundación Humanus.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

Fuente: Cuestionario de Satisfacción S20/23

Figura 15. Encuesta de satisfacción empleada en Fundación Humanus.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□

Fuente: Cuestionario de Satisfacción S20/23

Figura 16. Encuesta de satisfacción empleada en Fundación Humanus.

		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción S20/23

Figura 17. Encuesta para datos descriptivos en Fundación Humanus.

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. _____

B.- Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) _____

83.- Sexo: 1. Varón 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

Fuente: Cuestionario de Satisfacción S20/23

Figura 18 Encuesta para datos descriptivos en Fundación Humanus.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:
- 1) Jornada partida fija. 4) Jornada parcial
 2) Jornada intensiva fija. 5) Turnos fijos.
 3) Horario flexible y/o irregular. 6) Turnos rotativos
88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____
- 89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:
- 1) Empleado o trabajador
 2) Supervisor o capataz
 3) Mando intermedio
 4) Directivo
 5) Alta dirección o dirección general
- 90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (91).

Muchas gracias por su colaboración.

Fuente: Cuestionario de Satisfacción S20/23

Anexo (b)

Figura 19. Tabulación de datos recopilados

sexo	edad	antigüedad	cantidad de horas a la semana	Estudios	Categoría laboral
38 mujeres	20 años=1	menos de un año=21	48 horas =21	Bachiller=5	Administrativo=7
8 hombres	21 años=2	mas de un año=20	45 horas=6	Profesional Primer grado=4	Aprendiz=2
	23 años=4	mas de cinco años=3	44 horas=11	primarios=2	auxiliar=36
	24 años=1	mas de diez años=2	40 horas=8	Titulación Media=35	
	25 años=3				
	26 años=3				
	27 años=1				
	29 años=1				
	30 años=1				
	31 años=3				
	32 años=3				
	33 años=2				
	34 años=3				
	35 años=2				
	36 años=1				
	38 años=1				
	40 años=1				
	42 años=2				
	43 años=1				
	44 años=1				
	45 años=1				
	46 años=1				

Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Figura 20. Tabulación de datos recopilados en Fundación Humanus.

Categoría laboral	ocupacion	situacion laboral	tipo de horario	categoria
Administrativo=7	Auxiliar=6	fijo=3	intensiva fija=1	empleado o trabajador 44
Aprendiz=2	archivador=3	sin contrato=2	jornada parcial=5	mando intermedio 1
auxiliar=36	auditor=6	hasta un año=11	partida fija=27	supervisor 1
	call center=2	seis meses o menos=30	turnos fijos=7	
	cartera=7		turnos rotativos=6	
	coordinador=1			
	facturador=16			
	Radicador=4			
	tesorero=1			

Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Algo Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Muy satisfecho
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho
Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Algo Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Indiferente	Indiferente	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Bastante Satisfecho	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Algo Insatisfecho	Algo Satisfecho	Algo Satisfecho
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy insatisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy insatisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	Muy satisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho
Muy insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Muy insatisfecho
Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho

Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Figura 21. Tabulación de datos recopilados en Fundación Humanus.

Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	
Muy satisfecho	Indiferente	Algo Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Algo Insatisfecho	
Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
Muy satisfecho	Indiferente	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Indiferente	
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	
Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	
Muy satisfecho	Indiferente	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Algo Insatisfecho	
Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Algo Insatisfecho	
V	W	X	Y	Z	AA
Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op	Seleccionar una op
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Algo Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Indiferente	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho
Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	Algo Satisfecho
Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Algo Insatisfecho, Algo	Bastante Satisfecho	Algo Satisfecho
Algo Insatisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Algo Satisfecho	Muy satisfecho	Algo Insatisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
Muy satisfecho	Indiferente	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho
Indiferente	Indiferente	Bastante Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Bastante Insatisfecho
Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho
Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho

Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Figura 22. Tabulación de datos recopilados en Fundación Humanus.

1	Seleccionar una op					
23	Bastante Insatisfecho					
24	Muy insatisfecho					
25	Muy satisfecho					
26	Muy satisfecho					
27	Muy satisfecho					
28	Muy insatisfecho					
29	Muy insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho
30	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
31	Muy satisfecho					
32	Muy satisfecho					
33	Bastante Satisfecho	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
34	Muy satisfecho					
35	Muy insatisfecho					
36	Muy insatisfecho					
37	Muy satisfecho					
38	Bastante Satisfecho					
39	Muy insatisfecho					
40	Algo Satisfecho					
41	Bastante Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Bastante Insatisfecho
42	Algo Satisfecho	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho
43	Indiferente	Indiferente	Bastante Insatisfecho	Indiferente	Indiferente	Indiferente
44	Muy insatisfecho, Bas					
45	Muy satisfecho					

Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Anexo (c)

Figura 23. Lista de Capacitaciones de Fundación Humanas.

TEMAS DE CAPACITACIÓN	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN	MESES												DIRIGIDO POR	METODOLOGÍA/ MEDIO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
INDUCCION Y REINDUCCION	Capacitar al personal que ingresa y reforzar conocimientos a nuestro personal antiguo en cuanto al sgsst	X															COORDINADORA SGSST	PRESENCIAL
LIMPIEZA Y DESINFECCION LAVADO DE MANOS Y USO ADECUADO DE EPP	Concientizar al personal de la importancia de estos temas indispensables en el desarrollo de nuestra actividad, y en nuestro autocuidado		X														PROFESIONAL DE LA ARL COLMENA ENF BLANCA RODRIGUEZ	VIRTUAL
RESOLUCION 2184 Y DECRETO 3510/14	Concientizar al personal en la importancia de una buena cultura en la separacion de residuo para ayudar al sostenimeinto del planeta			X													INGENIERA AMBIENTAL STEFANY ZAMUDIO	VIRTUAL
SEGURIDAD DEL PACIENTE	Sensibilizar al personal en la identifiacion reconocer eventos relacionados con la seguridad del paciente para el tratamiento oportuno y prevenir la ocurrencias de los mismos.			X													PROFESIONAL ARL COLMENA ENF BLANCA RODRIGUEZ	VIRTUAL

Fuente: Fundación Humanus.

Figura 24. Lista de Capacitaciones de Fundación Humanas

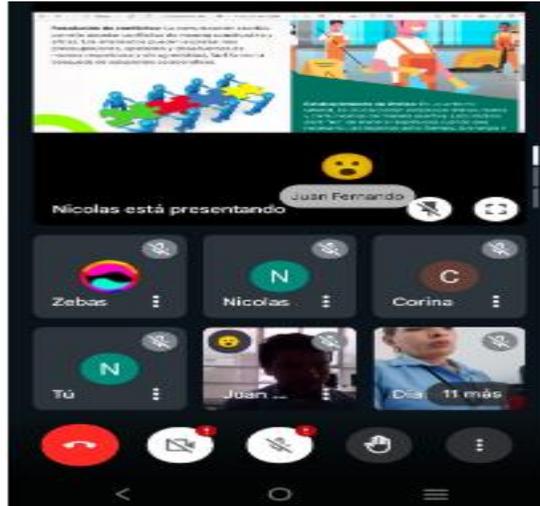
TEMAS DE CAPACITACIÓN	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN	MESES												DIRIGIDO POR	METODOLOGÍA/ MEDIO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
		RIESGO BIOLÓGICO Y PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	Orientar al personal en las medidas de riesgo biológico al laborar en instituciones de salud.				X										
HUMANIZACIÓN EN SALUD	Sensibilizar a nuestro personal en la importancia de la Humanización en las entidades de salud y en nuestra vida diaria.				X											PROFESIONAL ARL COLMENA ENF BLANCA RODRIGUEZ	VIRTUAL
DEFINICIÓN DE CAUSALIDAD Y FLUJOGRAMA DE ACCIDENTES	Generar conductas positivas que mejoren el clima de trabajo, la productividad, la calidad, la salud física y mental, para ayudar a prevenir accidentes y enfermedades laborales. Fortalecer la capacidad de los trabajadores de identificar los factores de riesgos presentes en la					X										PROFESIONAL ARL COLMENA ENF BLANCA RODRIGUEZ	VIRTUAL
ESTILOS DE VIDA SALUDABLE CON ENFASIS EN FATIGA LABORAL	Sensibilizar a nuestro personal de la importancia que hay que tener en nuestra alimentación para tener un cuerpo y mente sana						X									PROFESIONAL ARL COLMENA JAVIER EDUARDO CELIS	VIRTUAL
TALLER PRESENCIAL ACTOS DE PÍCNIC	Reconocer la influencia e importancia del riesgo en los actos seguros o inseguros, para crear una cultura de autocuidado integral desde la toma						X									PROFESIONAL ARL COLMENA	VIRTUAL

TEMAS DE CAPACITACIÓN	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN	MESES												DIRIGIDO POR	METODOLOGÍA/ MEDIO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
		CAPACITACION DE AUTOCONTROL	Sensibilizar a nuestro personal de la importancia que tiene el autocontrol en la vida de cada persona						X								
PRIMEROS AUXILIO	Reconocer la importancia en adquirir conocimientos para estar preparados para alguna eventualidad que se presente.							X								PROFESIONAL ARL COLMENA	VIRTUAL
RIESGO PÚBLICO	Sensibilizar a nuestro personal de la importancia de tener información a cerca de las clases de riesgo público que existen.							X								PROFESIONAL ARL COLMENA	VIRTUAL
CAUSALIDAD EN LA ACCIDENTALIDAD	Sensibilizar a nuestro personal en la importancia en la percepción del riesgo para evitar altos índices de accidentalidad.							X								PROFESIONAL ARL COLMENA	VIRTUAL
HIGIENE POSTURAL Y MANEJO DE CARGAS	Buscar que el personal se conciente de la importancia de la higiene postural.									X						PROFESIONAL ARL COLMENA	VIRTUAL
CAPACITACION EN INCENDIOS	brindarle a los participantes las técnicas, habilidades y destrezas necesarias que les permitan actuar con seguridad y eficacia antes las											X				PROFESIONAL ARL COLMENA	VIRTUAL

Fuente: Fundación Humanus.

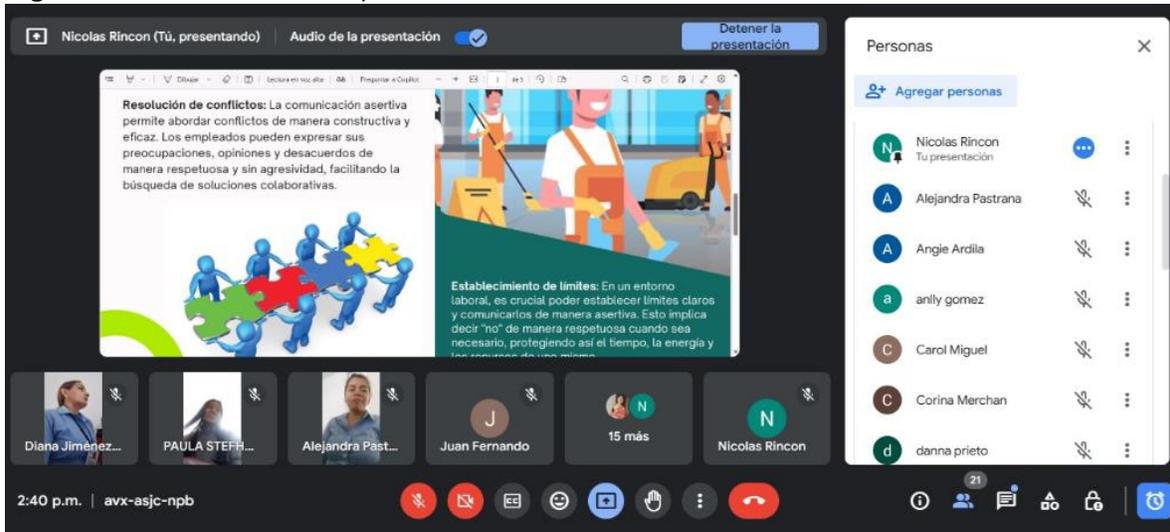
Anexos (d)

Figura 25. Evidencia de la capacitación virtual.



Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

Figura 26. Evidencia de la capacitación virtual.



Fuente: Elaborada por Nicolas Rincón.

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 1.0

Anexo (e)

Figura 27. Tabulación Encuesta Post-Capacitación

¿Que tan importante es?	¿Que tan importantes?	¿Sientes que tus superiores?	¿Que tan importante es?	¿Cree usted que este tiempo?	¿Le gustaría que la empresa?	¿Tienes planes para ir?	¿Estás satisfecho/a con?
MUY IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE	TAL VEZ	MUY IMPORTANTE	SI	SI	SI	SI
MUY IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE	SI	MUY IMPORTANTE	SI	SI	SI	SI
MUY IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE	SI	MUY IMPORTANTE	SI	SI	SI	SI
MUY IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE	SI	INDIFERENTE	SI	SI	SI	SI
MUY IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE	SI	MUY IMPORTANTE	SI	SI	SI	SI
MUY IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE	TAL VEZ	MUY IMPORTANTE	SI	SI	SI	SI
MUY IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE	SI	MUY IMPORTANTE	SI	SI	NO	SI
MUY IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE	SI	MUY IMPORTANTE	SI	SI	SI	SI
INDIFERENTE	NO ES IMPORTANTE	TAL VEZ	MUY IMPORTANTE	NO	SI	SI	SI
MUY IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE	SI	MUY IMPORTANTE	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaborada por Nicolás Rincón.