



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

TEMA:

**Análisis de la satisfacción laboral y su incidencia en la intención de rotación
del personal del área administrativa de una empresa ecuatoriana de
servicios petroleros**

AUTORAS:

Muñoz Cárdenas Evelin Isabel

Zamora García Joselyne Graciela

Previo a la obtención de Grado Académico:

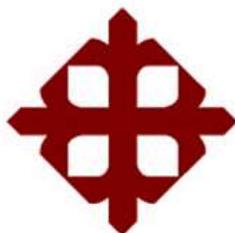
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TUTOR:

Ec. Zambrano Chumo Laura María, Mgs

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lic. Evelin Isabel Muñoz Cardenas** y por la **Psic. Joselyne Graciela Zamora García**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ec. Zambrano Chumo, Laura María, Mgs

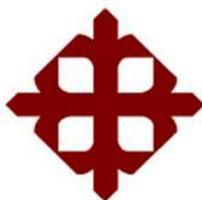
REVISOR

Ing. Bajaña Villagómez, Yanina, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 31 días del mes de mayo del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Muñoz Cárdenas, Evelin Isabel
Zamora García, Joselyne Graciela

DECLARAMOS QUE:

El Proyecto de Investigación “**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA ECUATORIANA DE SERVICIOS PETROLEROS**” previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

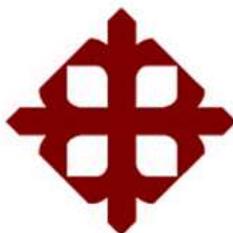
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 31 días del mes de mayo del año 2023

LAS AUTORAS

Evelin Isabel Muñoz Cárdenas

Joselyne Graciela Zamora García



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Muñoz Cárdenas, Evelin Isabel**

Zamora García, Joselyne Graciela

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previa a la obtención del grado académico de Magister en Gestión del Talento Humano**, titulado: **“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA ECUATORIANA DE SERVICIOS PETROLEROS”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 31 días del mes de mayo del año 2023

LAS AUTORAS

Evelin Isabel Muñoz Cárdenas

Joselyne Graciela Zamora García



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
INFORME DE URKUND**



TEMA: Análisis de la satisfacción laboral y su incidencia en la intención de la rotación del personal del área administrativa de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

MAESTRANTE/S: Evelin Isabel Muñoz Cárdenas & Joselyne Graciela Zamora García

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, II COHORTE PARALELO A

ELABORADO POR:

Ec. Laura María Zambrano Chumo, Mgs

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento principal primero a Dios por darnos sabiduría para culminar nuestra carrera, a nuestros padres, docentes y en especial a nuestra Directora del Proyecto de investigación la Eco. Laura Maria Zambrano Chumo, a nuestra Directora de la maestría Ing. Zoila Bustos, a la Ing. Adriana Quimi por todo su seguimiento y motivación durante nuestro proceso de aprendizaje, a nuestros docentes que contribuyeron en la aplicación de nuevas herramientas para nuestro desarrollo y a nuestra familia por ser el pilar fundamental

Evelin Isabel Muñoz Cárdenas

Joselyne Graciela Zamora García

DEDICATORIA

Evelin: El presente proyecto dedico a mis padres Fabián Muñoz & Eulalia Cárdenas, a mis hijos Arianna; Isabella y José Felipe; hermanos Santiago y Cosme y mi esposo Diego Almeida y toda mi familia, por su apoyo durante todo el proceso de mi gestión durante la carrera, pues se han constituido en mi motivación esencial para el desarrollo de las actividades de crecimiento profesional durante mis estudios. Dedico principalmente a mis padres que fueron los responsables de impulsarme y ser los mayores promotores durante este proceso de mi carrera en la maestría.

Joselyne: El presente proyecto de titulación se lo dedico a Dios por ser pilar fundamental en mi vida, a mis padres por haber sembrado en mí su ejemplo de esforzarme por cumplir mis sueños y objetivos, a mi esposo por su apoyo incondicional en cada una de las etapas de mi vida, a mi compañera de tesis Evelin por su esfuerzo y compromiso para culminar esta etapa tan importante en nuestro desarrollo profesional.

Evelin Isabel Muñoz Cárdenas

Joselyne Graciela Zambrano García

Índice General

RESUMEN	XVI
ABSTRACT.....	XVII
Introducción	2
Antecedentes	5
Planteamiento de la Investigación	8
Objeto de Estudio.....	8
Campo de Acción.....	8
Planteamiento del Problema	8
Formulación de Problema	11
Línea de investigación	11
Justificación	11
Preguntas de Investigación	12
Hipótesis	13
Objetivos de la Investigación.....	13
General.....	13
Específicos	13
Capítulo I	15
Marco Teórico y Conceptual	15
La Satisfacción Laboral	15

Teoría del Afecto.....	15
Teoría del Enfoque Disposicional.....	16
Teoría de la Equidad	16
Teoría de la Divergencia	17
Teoría de los Dos Factores.....	17
Modelo de Características del Puesto	18
Factores que Influyen la Satisfacción Laboral.....	18
Factores Medioambientales.....	19
Sobrecarga y Sub carga de Comunicación.....	19
Comunicación Superior-subordinado.....	20
Reconocimiento Estratégico de los Empleados	21
Factores Individuales	21
Emoción	21
La Genética	23
Personalidad	23
Bienestar Psicológico	24
Medida.....	25

Enfoques para Medir la Satisfacción Laboral.....	25
La Rotación de Personal	27
Teorías de Rotación de Personal.....	27
La Teoría del Equilibrio Organizacional.....	28
La Teoría del Intercambio Social.....	28
La Teoría de la Integración Laboral.....	29
La Teoría de la Higiene y la Motivación de dos Factores de Herzberg.....	30
La Teoría de la Vista Basada en Recursos	31
La Teoría del Capital Humano.....	31
Factores que influyen la rotación de personal.....	31
Relaciones de Colegas.....	32
Compromiso Organizacional	32
Justicia Organizacional	33
Reputación organizacional.....	33
Comunicación	33
Organización Política.....	34
Intención de Rotación de Empleados.....	34
La empresa ecuatoriana de servicios petroleros.....	39

Capítulo II.....	41
Marco Referencial.....	41
El efecto del empoderamiento de los empleados, el apoyo organizacional y el clima ético en la intención de rotación: el papel mediador de la satisfacción laboral.....	43
Un estudio de la relación del capital psicológico con la satisfacción laboral y la intención de rotación de los empleados de LIC	45
Efectos del capital psicológico en la satisfacción laboral y la intención de rotación: perspectiva de la educación superior tailandesa	46
Relación entre el capital psicológico, la satisfacción laboral y la intención de rotación de los empleados bancarios	48
Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación.....	50
Papel moderador de la satisfacción laboral en la intención de rotación y burnout entre trabajadores de instituciones de atención primaria: un estudio transversal	52
¿Por qué las enfermeras están abandonando los hospitales de veteranos?	54
Capítulo III.....	58
Marco Metodológico.....	58
Alcance de la investigación	58
Método de Investigación.....	59
Población y Muestra	59
Técnicas de Recolección de Información	60
Procedimientos.....	61
Análisis de Resultados	62

Datos Demográficos.....	62
Estadística de Fiabilidad	90
Verificación de Hipótesis.....	90
Capítulo IV.....	93
Propuesta.....	93
Tema de la propuesta	93
Desarrollo de la propuesta	93
Estrategias y acciones de satisfacción laboral para reducir la incidencia de la intención rotación del personal	93
Indicadores de gestión sobre la estrategia de recursos humanos	99
Plan de acción para la aplicación de la estrategia de recursos humanos	103
Conclusiones y Recomendaciones.....	115
Conclusiones.....	115
Recomendaciones	116
Referencias.....	118
Apéndice	124
Apéndice A Formato de encuesta al personal administrativo de la empresa de servicios petroleros.....	124
Apéndice B Factores intrínsecos y extrínsecos de la Satisfacción Laboral	127
Factores intrínsecos y extrínsecos de Rotación de Personal	127
Apéndice C Autorización de autores	128

Índice de Tablas

Tabla 1. Análisis de Correlación.....	91
Tabla 2. Correlaciones	92
Tabla 3. Diseño de las estrategias	94
Tabla 4. Establecimiento de los indicadores de gestión de recursos humanos	99
Tabla 5. Plan de acción para la ejecución de las estrategias operativas y financieras	104

Índice de Figuras

Figura 1 Área a la que pertenecen los encuestados.....	62
Figura 2 Cargo de los encuestados.....	63
Figura 3 Tiempo de permanencia en la empresa	64
Figura 4 Edad de los encuestados	65
Figura 5 Género de los encuestados.....	66
Figura 6 Nivel de educación de los encuestados	66
Figura 7 Mantenerse ocupado todo el tiempo.....	67
Figura 8 Oportunidad de realizar solo el trabajo	68
Figura 9 Oportunidad de hacer las cosas diferentes.....	69
Figura 10 Oportunidad de ser importante para la comunidad.....	70
Figura 11 Trato a los empleados	71
Figura 12 Competencia del supervisor para tomar decisiones.....	72
Figura 13 Trabajo en contra de los principios del empleado	73
Figura 14 Seguridad para realizar el trabajo	74
Figura 15 Oportunidad para trabajar en equipo	75
Figura 16 Oportunidad de aportar en el trabajo de otros empleados	76
Figura 17 Oportunidad trabajar haciendo uso de las habilidades	77
Figura 18 Aplicación de las políticas de la empresa.....	78
Figura 19 Relación entre el salario y la cantidad de trabajo	79
Figura 20 Oportunidad de progresar en el trabajo	80
Figura 21 Libertad para tener criterio propio de empleado	81
Figura 22 Aplicación de métodos propios del empleado.....	82
Figura 23 Condiciones adecuadas para realizar el trabajo.....	83

Figura 24 Relaciones en el trabajo	84
Figura 25 Motivación por el trabajo	85
Figura 26 Sentido de logro del empleado en el trabajo	86
Figura 27 Búsqueda de otro empleo	87
Figura 28 Tiempo para dejar el trabajo actual	88
Figura 29 Pensamiento sobre dejar el empleo actual.....	89

RESUMEN

El presente trabajo está enfocado en realizar una investigación acerca de cómo la satisfacción laboral genera reacciones afectivas de un empleado hacia un trabajo basadas en la comparación de los resultados deseados con los resultados reales, que es un reflejo de qué tan bien se alinean las expectativas de un empleado con la realidad de su trabajo y se asocia a la rotación que es la intención de un empleado de encontrar un nuevo trabajo con otro empleador. Los resultados mostraron varios niveles de insatisfacción laboral lo puede provocar un incremento en los índices de rotación del personal en una organización. Mediante la aplicación de una investigación con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, correlacional y deductivo, se procedió a la obtención de información, para lo cual, se consideró la utilización de un muestreo por conveniencia seleccionando a 40 personas pertenecientes al área administrativa, mediante la utilización de un cuestionario con 23 preguntas cerradas tipo Likert. La verificación de hipótesis permitió establecer que la correlación lineal entre las variables es directa, resultados que se demuestran lo contrario a lo que los estudios lo determinan. Se elaboraron 7 estrategias para perfeccionar el nivel satisfacción laboral y reducir el índice de rotación del personal; de igual manera, se desarrollaron 17 indicadores de gestión como una herramienta de mejora de talento humano para colaborar en la toma de decisiones en la empresa, ser soporte en su estrategia y para analizar los resultados de las acciones programadas. Finalmente, se planteó un plan de establecer estrategias, acciones, cronograma, responsables y costos para la aplicación de las estrategias.

Palabras clave: empleado, satisfacción laboral, intención de rotación de personal, empresa, servicios petroleros.

ABSTRACT

Job satisfaction is an employee's affective reactions to a job based on comparing desired outcomes with actual outcomes, which is a reflection of how well an employee's expectations align with the reality of their job and is associated with turnover which is an employee's intention to find a new job with another employer. The results showed various levels of job dissatisfaction can lead to an increase in staff turnover rates in an organization. Through the application of a research with a quantitative approach, descriptive, correlational and deductive scope, we proceeded to obtain information, for which, the use of convenience sampling was considered, selecting 40 people belonging to the administrative area, through the use of a questionnaire with 23 closed Likert-type questions. The verification of hypotheses allowed to establish that the linear correlation between the variables is direct, results that demonstrate the opposite of what the studies determine. 7 strategies were developed to improve job satisfaction and reduce staff turnover; similarly, 17 management indicators were developed as a tool for improving human talent to collaborate in decision-making in the company, to be support in its strategy and to analyze the results of the programmed actions. Finally, a plan was proposed to establish strategies, actions, schedule, responsible and costs for the implementation of the strategies.

Keywords: employee, job satisfaction, intention to rotate personnel, company, oil services

Introducción

De acuerdo con la Organización Mundial del Trabajo (OIT), el trabajo es uno de los elementos importantes de la vida de las personas. Su estilo de vida y su vida social dependen de ello. Por lo tanto, es necesario que toda organización cuente con una fuerza laboral satisfecha. Hoy en día, el sector privado juega un papel importante en la mejora de la economía. No solo brindan buenos servicios, sino también oportunidades laborales a un gran grupo de personas. Teniendo en cuenta la contribución del sector privado en la sociedad y el papel significativo de la satisfacción laboral para mejorar el desempeño de los empleados, el presente estudio busca conocer su relación con el nivel de rotación de empleados en una empresa ecuatoriana de servicios petroleros (OIT, 2020).

Existe un entendimiento general de que la productividad general y el éxito de una organización dependen del desempeño eficaz y eficiente de los empleados y que un mejor desempeño de la satisfacción laboral. Para ello, varios investigadores han identificado diversos aspectos de la satisfacción laboral, su importancia relativa y su relación con el desempeño y la productividad. La satisfacción laboral son los sentimientos positivos y negativos de un empleado o es la cantidad de felicidad relacionada con el trabajo. Es el sentimiento positivo y placentero que resulta de la evaluación del propio trabajo o experiencia laboral (Grijalva et al., 2017).

Estudios de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), determinaron que cuando un empleado está satisfecho, se desempeñará a su mejor nivel para lograr los objetivos organizacionales. Los empleados que están muy satisfechos suelen ser regulares y puntuales, más productivos, más comprometidos y satisfechos en sus vidas. Con ese fin, para aumentar el nivel de satisfacción laboral y mejorar el desempeño, los empleados deben tener oportunidades

de ascenso, es decir, escalas salariales, participación de los empleados en la formulación de políticas y esfuerzos para aumentar el compromiso organizacional. Del mismo modo, la seguridad y las buenas relaciones con el supervisor y los compañeros de trabajo son los mayores satisfactores; la naturaleza del trabajo, la forma de supervisión, la seguridad laboral, el reconocimiento y el avance son factores importantes para el compromiso organizacional de los empleados. Asimismo, la participación de los empleados en pensiones, planes de reparto de utilidades y seguridad laboral se correlacionan positivamente con la satisfacción laboral, mientras que muchos estudios han recomendado la oportunidad de desarrollo profesional como el principal determinante de la satisfacción laboral (CEPAL, 2019).

La satisfacción laboral es una de las áreas complejas, que consta de varios tipos de factores que pueden influir positiva o negativamente, por lo que, a medida que el entorno se vuelve cada día más competitivo y complejo, también aumenta la importancia de la satisfacción laboral y su relación con el nivel de rotación. En este contexto el presente estudio busca diagnosticar el nivel de satisfacción laboral en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros, durante el año 2022, que permita diseñar las estrategias para mejorar el nivel de satisfacción laboral y reducir el índice de rotación del personal administrativo de la empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

Es así que, en el primer capítulo, se pretende realizar la fundamentación teórica, en donde se describen las teorías y conceptos sobre satisfacción laboral y su incidencia en la rotación de personal.

El segundo capítulo, está orientado a caracterizar estudios realizados que analicen la incidencia de la satisfacción laboral e intención de rotación del personal.

En el tercer capítulo, se diagnostica el nivel de satisfacción laboral en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros, durante el año 2022.

Finalmente, en el cuarto capítulo, se diseña una estrategia para mejorar el nivel de satisfacción laboral y reducir el índice de rotación del personal administrativo de la empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

Antecedentes

Entre la investigación que brindan un análisis de la satisfacción laboral, se encuentran diversas aportaciones que identifican diferentes factores en el origen de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y aboga por el enriquecimiento laboral. Posteriormente, se han realizado una multitud de estudios sobre los determinantes de la satisfacción laboral. En general, la literatura identifica dos tipos de antecedentes de la satisfacción laboral: por un lado, factores referentes a la relación o entorno laboral y por otro lado, factores relacionados con la propia persona (Abraján et al., 2009).

Con respecto al ambiente de trabajo, varios trabajos destacan la importancia sobre la satisfacción de las habilidades, la identificación de la tarea, el significado de la tarea, la autonomía y la retroalimentación laboral. Así, el primer grupo se relaciona con factores ligados al propio ambiente de trabajo, como las características definidas en base a cinco elementos: variedad de habilidades (cantidad de habilidades necesarias), identidad de la tarea (tarea realizada como un todo o parcialmente), significado de la tarea (impacto en otras personas), autonomía (libertad para realizar el propio trabajo) y retroalimentación sobre el trabajo (retroalimentación sobre el buen desarrollo de la tarea) (Sánchez & García, 2017).

En cuanto a los factores relacionados con la persona, diversos autores han puesto de manifiesto el papel del género, la edad y la afectividad. Así, el segundo grupo contiene factores propios de la persona como el sexo, la edad, las disposiciones; evaluación central, que depende de cuatro elementos que constituyen el núcleo central de la autoevaluación: autoestima, autoeficacia, locus de control y ausencia de neuroticismo. Más de 30 constructos se han relacionado empíricamente con la satisfacción laboral, ya sea como antecedente o como consecuencia. En particular, entre estos, la edad, el sexo, la experiencia, la titulación, la calidad

de las relaciones con los superiores o clientes, la autonomía en el trabajo, la variedad de tareas, la creatividad y la remuneración influyen en la satisfacción laboral (Pujol & Dabos, 2018).

Otras variables han sido menos estudiadas en la literatura, aunque existen algunos trabajos sobre el tema. Tal es el caso del vínculo entre la conciliación entre la vida privada y la vida profesional. A pesar de que la mayoría de los empleados piensan que el empleador debería desempeñar un papel en esta área, los empleados a menudo perciben estas prácticas como una injerencia del empleador en su vida privada y les hacen temer a vivir una estrecha relación con la empresa. En consecuencia, el análisis del impacto del sentimiento de equilibrio trabajo/desocupación sobre la satisfacción laboral sigue siendo una cuestión central sobre el impacto del equilibrio trabajo/no trabajo en la satisfacción laboral y muestra que los niveles podrían depender de la edad, el apoyo organizacional y jerárquico percibido, pero también de la percepción del equilibrio trabajo/no trabajo (Sánchez & García, 2017).

Según los mismos autores, a nivel regional, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) publicó un estudio sobre la satisfacción de vida en América Latina y el Caribe. En este estudio presentan que para el año 2017 el 85% de la población de la región se encontraban satisfechos con su trabajo. Otro estudio a nivel mundial reveló que México es el país latinoamericano con mayor insatisfacción laboral, en donde apenas el 12% de sus empleados se encuentran totalmente satisfechos (Grijalva et al., 2017).

Si bien el tema de satisfacción laboral puede ser abordado por diversas organizaciones públicas o privadas, el eje de este análisis se centra en saber, para el caso ecuatoriano, cuáles son los factores asociados a la satisfacción laboral y su incidencia en la intención de rotación del personal del área administrativa de empresa ecuatoriana de servicios petroleros. De acuerdo con el Banco Central del Ecuador (BCE), para el año 2021, el sector petrolero contribuyó con

el 24,7% del PIB en la economía del país, así mismo, aporta con el 1,2% de creación de empleo directo conforme a las cifras informativas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2022).

De acuerdo al Directorio de Empresas, en el país, existen registradas 488 empresas de servicios petroleros, de los cuales, 221 ubicados en la provincia de Pichincha, específicamente en la ciudad de Quito (INEC, 2022), por lo que, el presente estudio se centra en una empresa pionera en servicios de reacondicionamiento de pozos petroleros, que es una compañía familiar de capital extranjero, constituido en el Ecuador desde el año 1990, especializándose en brindar servicios para el área petrolera, ubicado en la ciudad de Quito.

Planteamiento de la Investigación

Objeto de Estudio

El objeto de estudio son los factores asociados a la satisfacción laboral y su incidencia en la intención de rotación del personal del área administrativa de empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

Campo de Acción

El campo de acción es el personal administrativo de una empresa Ecuatoriana de Servicios Petroleros, ubicado en la ciudad de Quito, durante el año 2022.

Planteamiento del Problema

La CEPAL, determinó que a nivel de América Latina y el Caribe, solo el 49% de los empleados están satisfechos con su trabajo. El impacto de la baja satisfacción laboral va más allá de las altas tasas de rotación. Los empleados son el mayor activo de una empresa. Si no se cumplen sus expectativas, es posible que les falte la motivación necesaria para alcanzar el máximo rendimiento y sobresalir en sus funciones (CEPAL, 2019).

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), señaló que la satisfacción de los empleados está en su punto más bajo en la mayor parte de organizaciones públicas y privadas de América Latina y el Caribe. Alrededor del 40% de los trabajadores dicen que su trabajo es muy o extremadamente estresante. Las cargas de trabajo pesadas, los conflictos de equipo, la mala gestión y los salarios bajos contribuyen a la insatisfacción laboral. Si no se abordan, estos factores pueden resultar en una disminución de la productividad y una alta rotación (OCDE, 2020).

Estudios del BID informaron que más del 70% de los empleados buscaron nuevos trabajos en 2019 debido a los bajos salarios o la falta de reconocimiento. Otros estaban insatisfechos con sus equipos, supervisores o ambiente de trabajo. La mala comunicación también pudo afectar la satisfacción laboral. Estos factores y otros pueden conducir a la desconexión de los empleados, baja moral del equipo o alto ausentismo. Las ganancias de una empresa también pueden verse afectadas. Según este mismo organismo las empresas en pierden entre \$450 y \$500 mil millones por año debido a la falta de compromiso de los empleados. Además, reemplazar a los empleados que renuncian a sus trabajos cuesta entre el 100 y el 300% de su salario anual (BID, 2021).

De acuerdo con la OIT, el impacto de la insatisfacción laboral en una organización no debe tomarse a la ligera, considerando que sólo el 21% de los empleados están comprometidos en el trabajo. Más de un tercio de los trabajadores planea dejar sus trabajos y encontrar algo mejor. Están haciendo lo suficiente para recibir sus cheques de pago, pero no dedican el tiempo ni el esfuerzo para hacer su mejor trabajo. Este mismo organismo, informó que los empleados que no están comprometidos son un 15% menos rentables y un 18% menos productivos que aquellos que están satisfechos con su trabajo. Este tipo de comportamiento les cuesta a las empresas miles de dólares al año, lo que afecta el resultado final. La insatisfacción laboral también afecta negativamente la participación en el trabajo y el compromiso organizacional (OIT, 2020).

Según Sánchez y García (2017), la insatisfacción laboral también puede fomentar malos hábitos en el lugar de trabajo, considerando que varios estudios encontraron que aproximadamente el 40% de los empleados que no están contentos con su trabajo gastan bromas a sus colegas. Otro 55% compra en línea y el 15% toma siestas en el trabajo. El

consumo de alcohol y el uso de las redes sociales en el lugar de trabajo también se vuelven comunes.

La OIT, también encontró que los empleados que sienten que su crecimiento profesional y sus carreras se han estancado, tienen 12 veces más probabilidades de renunciar a sus trabajos. La micro gestión, el estrés en el lugar de trabajo, la mala gestión y otros factores responsables de la insatisfacción laboral están relacionados con tasas de rotación más altas. Un estudio de enero de 2019 evaluó el efecto del estrés en el lugar de trabajo sobre la rotación de empleados y la satisfacción laboral. Los investigadores encuestaron a más de 5.000 trabajadores sanitarios rurales. Casi un tercio de los encuestados expresaron su intención de dejar el trabajo y encontrar un nuevo trabajo. Sus intenciones de rotación estaban fuertemente asociadas con el estrés laboral y la satisfacción laboral, entre otros factores (OIT, 2020).

Conforme Grijalva et al. (2017), el estudio de la satisfacción laboral no ha sido ampliamente abordado en el Ecuador. Datos de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), hasta el año 2017, establecieron que el 63,4% de los trabajadores reportan un adecuado nivel de satisfacción, el mismo que estuvo principalmente explicado por los cambios estructurales del mercado laboral ecuatoriano (40,6%) como el fortalecimiento del sistema de seguridad social y la formalización de los empleadores (19,2%). Las mejoras en las condiciones laborales como el ingreso laboral, horas de trabajo, beneficios laborales, representaron el 40,2%.

De un análisis inicial que se realizó a la empresa Ecuatoriana de servicios petroleros, se pudo identificar un incremento en los índices de rotación de personal de su personal administrativo, situación que puede estar afectando principalmente la productividad empresarial, debido a los costos que representa el hecho de que varios empleados se hayan

separado de manera voluntaria de la organización, así como, el proceso de selección de su reemplazo y, que este grupo, también presente alta inestabilidad, considerando que varios nuevos empleados seleccionados no permanecen de manera permanente en la organización.

En este contexto, se determina que es responsabilidad de las autoridades y encargados del sistema de gestión de talento humano de la empresa ecuatoriana de servicios petroleros, reconocer los signos de insatisfacción laboral y abordar sus causas fundamentales, considerando que estos factores pueden estar influyendo en los índices de rotación de personal.

Formulación de Problema

¿Cuál es la incidencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de Servicios Petroleros?

Línea de investigación

La línea de investigación en la que se enmarca este proyecto es Clima, cultura, cambio y desarrollo organizacional.

Justificación

Es necesario conocer porque la empresa tiene altos niveles de rotación porque el costo de la curva de aprendizaje y el costo financiero de inversión de una nueva contratación influyen en el crecimiento de la empresa en general. Existe una necesidad de alcanzar una estabilidad en el mercado de la industria petrolera, manteniendo un nivel de provisión del talento humano óptimo, del que se beneficiará la organización, los trabajadores en general, así como los clientes. Para un estudio de mayor asertividad se aplicarán encuestas, bases de datos de indicadores, test de intención de rotación de personal con la finalidad de obtener resultados que

ayuden ampliar el problema. Será un complemento para la implementación de la teoría académica sostenida durante este tiempo de captación académica.

Este estudio pretende identificar la metodología más adecuada para el análisis de satisfacción con enfoque de minimizar la intención de rotación de personal como parte de la gestión del talento humano, que permita establecer una estructura funcional, orgánica, posicional, ruta y plan de carrera, alineadas con las competencias, que potencialicen los perfiles, gestionando una reorganización adecuada de los procesos internos, obteniendo además oportunidades de mejora, participación masiva del área y su interacción a través de la herramientas técnicas desarrolladas, generación de información (estadísticas) a nivel que se requiera para la toma de decisiones, movimientos horizontales y verticales de personal, en función de resultados. Este proyecto se articula con la línea de investigación de la Maestría en Gestión del Talento Humano denominada Comportamiento Organizacional.

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de los elementos de satisfacción laboral e intención de rotación del personal?
2. ¿Qué estudios se han realizado que analicen la incidencia de la satisfacción laboral e intención de rotación del personal?
3. ¿Cuál es la metodología requerida para identificar la incidencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros, durante el año 2022?

4. ¿Cuáles son las estrategias que pueden mejorar el nivel de satisfacción laboral y reducir el índice de rotación del personal administrativo de la empresa ecuatoriana de servicios petroleros?

Hipótesis

H₀: La satisfacción laboral no incide significativamente en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

H₁: la satisfacción laboral incide significativamente en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

Objetivos de la Investigación

General

Analizar la incidencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

Específicos

1. Fundamentar teóricamente los elementos de satisfacción laboral e intención de rotación del personal.
2. Caracterizar estudios realizados que analicen la incidencia de la satisfacción laboral e intención de rotación del personal.
3. Establecer el marco metodológico para diagnosticar la incidencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros, durante el año 2022.

4. Diseñar las estrategias para mejorar el nivel de satisfacción laboral y reducir el índice de rotación del personal administrativo de la empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

Capítulo I

Marco Teórico y Conceptual

La Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es una de las variables más investigadas en el área de la psicología laboral y se ha asociado con numerosos problemas psicosociales que van desde el liderazgo hasta el diseño del trabajo (Zas et al., 2018). Las teorías de la satisfacción laboral tienen una fuerte superposición con que explican la motivación humana (Pérez, 2011). Las más comunes y prominentes en esta área se presentan a continuación:

Teoría del Afecto

Podría decirse que la teoría del rango del afecto de Edwin A. Locke (1976) es el modelo más famoso de satisfacción laboral. La premisa principal de esta teoría es que la satisfacción está determinada por una brecha entre lo que uno quiere en un trabajo y lo que uno tiene en un trabajo. Además, la teoría establece que el valor que se le da a una determinada faceta del trabajo modera el grado de satisfacción/insatisfacción de una persona cuando las expectativas se cumplen o no se cumplen. Cuando una persona valora una faceta particular de un trabajo, su satisfacción se ve más impactada tanto positivamente (cuando se cumplen las expectativas) como negativamente (cuando las expectativas no se cumplen). Esta teoría también establece que demasiado de una faceta en particular producirá sentimientos de insatisfacción más fuertes cuanto más valore el trabajador esa faceta (Herrera et al., 2017).

Teoría del Enfoque Disposicional

El enfoque disposicional sugiere que “los individuos varían en su tendencia a estar satisfechos con su trabajo, en otras palabras, la satisfacción laboral es en cierta medida un rasgo individual” (Pujol & Dabos, 2018, p. 85). Este enfoque se ha convertido en una explicación notable de la satisfacción laboral a la luz de la evidencia de que la satisfacción laboral tiende a ser estable a lo largo del tiempo y entre carreras y trabajos. La investigación también indica que los gemelos idénticos criados por separado tienen niveles similares de satisfacción laboral. Un modelo importante que redujo el alcance del enfoque disposicional fue el Modelo central de autoevaluaciones, que argumenta que hay cuatro autoevaluaciones fundamentales que determinan la disposición de una persona hacia la satisfacción laboral: autoestima, autoeficacia general, locus de control y neuroticismo. Este modelo indica que los niveles más altos de autoestima (el valor que uno le da a uno mismo) y la autoeficacia general (la creencia en la propia competencia) conducen a una mayor satisfacción en el trabajo. Tener un locus de control interno (creer que uno tiene el control sobre su propia vida, en lugar de que las fuerzas externas tengan el control) conduce a una mayor satisfacción laboral. Finalmente, los niveles más bajos de neuroticismo conducen a una mayor satisfacción laboral (Pérez, 2011).

Teoría de la Equidad

La teoría de la equidad muestra cómo una persona percibe la justicia en relación con las relaciones sociales, como con un empleador. Una persona identifica la cantidad de entrada (cosas ganadas) de una relación frente a la salida (cosas dadas) para producir una relación entrada/salida. Luego comparan esta proporción con la proporción de otras personas para decidir si tienen una relación equitativa (Sánchez & García, 2017). La teoría de la equidad sugiere que, si un individuo cree que existe desigualdad entre dos grupos sociales o individuos,

es probable que la persona se angustie porque la relación entre entrada y salida no es igual. Otros psicólogos han ampliado la teoría de la equidad, sugiriendo tres modelos de respuesta conductual a situaciones de justicia o injusticia percibidas. El nivel de cada tipo afecta la motivación, la satisfacción laboral y el desempeño laboral (González, 2001).

Teoría de la Divergencia

El concepto de esta teoría es explicar la fuente última de ansiedad y desánimo. Una persona que no ha cumplido con su responsabilidad experimenta sentimientos de ansiedad y arrepentimiento por no haber actuado bien. También se sentirán abatidos porque no podrán cumplir sus esperanzas y aspiraciones. Según esta teoría, todos los individuos aprenderán cuáles son sus obligaciones y responsabilidades para una determinada función, y si no cumplen con estas obligaciones, serán sancionados. Con el tiempo, estos deberes y obligaciones se consolidan en un conjunto abstracto de principios, denominados auto guías. La agitación y la ansiedad son las principales respuestas cuando un individuo no cumple con su obligación o responsabilidad (Bevoc, 2017). Esta teoría también explica que, si se obtiene el cumplimiento de las obligaciones, la recompensa puede ser la alabanza, la aprobación o el amor. Estos logros y aspiraciones también forman un conjunto abstracto de principios, llamado auto guía ideal. Cuando el individuo no obtiene estas recompensas, comienza a tener sentimientos de depresión, decepción o incluso depresión (González, 2001).

Teoría de los Dos Factores

La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (también conocida como teoría de la motivación y la higiene) intenta explicar la satisfacción y la motivación en el trabajo. Esta teoría establece que la satisfacción y la insatisfacción son impulsadas por diferentes factores:

factores de motivación e higiene, respectivamente. La motivación de un empleado para trabajar está continuamente vinculada a la satisfacción laboral de un subordinado. La motivación puede verse como una fuerza interna que impulsa a las personas a lograr objetivos personales y organizacionales (Pujol & Dabos, 2018). Los motivadores son aquellos aspectos del trabajo que motivan a las personas a desempeñarse y les brindan satisfacción, por ejemplo, éxito profesional, reconocimiento, oportunidades de promoción. Estos factores motivacionales se consideran intrínsecos al puesto o trabajo realizado. Los factores de higiene incluyen aspectos del entorno de trabajo, como la compensación, las políticas de la empresa, las prácticas de supervisión y otras condiciones de trabajo (Bevoc, 2017).

Modelo de Características del Puesto

Hackman y Oldham propusieron el modelo de características del trabajo, que se usa ampliamente como marco para estudiar el impacto de las características particulares del trabajo en los resultados laborales, incluida la satisfacción laboral. Las cinco características principales del trabajo se pueden combinar para formar un puntaje de potencial motivacional para un trabajo, que se puede usar como un índice de la probabilidad de que un trabajo afecte las actitudes y comportamientos de un empleado. No todos se ven afectados de la misma manera por el trabajo. Las personas en fuerte crecimiento con necesidad de fuerza (deseo de autonomía, desafío y desarrollo de nuevas habilidades en el trabajo) se ven particularmente afectadas por las características del puesto (Herrera et al., 2017).

Factores que Influyen la Satisfacción Laboral

De acuerdo con Pérez (2011), la satisfacción laboral se puede medir en componentes cognitivos (evaluativos), afectivos (o emocionales) y conductuales. Diversos investigadores

también han notado que las medidas de satisfacción laboral varían de acuerdo a los sentimientos sobre el trabajo (satisfacción laboral emocional) o cogniciones sobre el trabajo (satisfacción laboral cognitiva). Los siguientes factores han sido identificados de las aportaciones de diversos autores:

Factores Medioambientales

Sobrecarga y Sub carga de Comunicación

Uno de los aspectos más importantes del trabajo de un individuo en una organización moderna es la gestión de las demandas de comunicación que encuentra en el trabajo. Las solicitudes se pueden caracterizar como una carga de comunicación, que se refiere a la velocidad y la complejidad de las entradas de comunicación que un individuo debe procesar en un período de tiempo determinado. Las personas en una organización pueden experimentar una sobrecarga o falta de comunicación que puede afectar su nivel de satisfacción laboral. La sobrecarga de comunicación puede ocurrir cuando “una persona recibe demasiados mensajes en un corto período de tiempo, lo que puede resultar en información sin procesar o cuando una persona se enfrenta a mensajes más complejos y difíciles de procesar (Saavedra & Delgado, 2020).

Debido a este proceso, dado el estilo de trabajo de un individuo y la motivación para realizar una tarea, cuando hay más entradas que salidas, el individuo percibe una condición de sobrecarga que puede estar relacionados positiva o negativamente con la satisfacción laboral. En comparación, la comunicación bajo carga puede ocurrir cuando los mensajes o las entradas se envían más allá de la capacidad del individuo para procesarlos. De acuerdo con las ideas de sobrecarga y subcarga de comunicación, si una persona no recibe suficiente información en el

trabajo o no procesa estas entradas, es más probable que la persona se sienta insatisfecha, irritada e insatisfecha con su trabajo, lo que lleva a un bajo nivel de satisfacción laboral (Saavedra & Delgado, 2020).

Comunicación Superior-subordinado

La comunicación superior-subordinado tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral en el lugar de trabajo. La forma en que los subordinados perciben el comportamiento de un supervisor puede influir positiva o negativamente en la satisfacción laboral. Los comportamientos comunicativos como la expresión facial, el contacto visual, la expresión vocal y el movimiento corporal son esenciales para la relación superior-subordinado. Los mensajes no verbales juegan un papel central en las interacciones interpersonales con respecto a la formación de impresiones, el engaño, la atracción, la influencia social y emocional. La inmediatez no verbal del supervisor ayuda a aumentar la participación interpersonal con los subordinados, lo que afecta la satisfacción laboral. La forma en que los supervisores se comunican con los subordinados de manera no verbal puede ser más importante que el contenido verbal. Las personas a las que les desagrada su supervisor y piensan negativamente están menos dispuestas a comunicarse o están menos motivadas para trabajar, mientras que las personas a las que les agrada su supervisor y piensan de manera positiva tienen más probabilidades de comunicarse y están satisfechas con su trabajo y su entorno laboral. Un supervisor que utiliza la inmediatez no verbal, la amabilidad y las líneas abiertas de comunicación tiene más probabilidades de recibir comentarios positivos y una alta satisfacción laboral de un subordinado. Por el contrario, un supervisor antisocial, hostil y poco dispuesto a comunicarse recibirá naturalmente comentarios negativos y creará una baja satisfacción laboral entre los subordinados en el lugar de trabajo (González, 2001).

Reconocimiento Estratégico de los Empleados

Las prácticas efectivas de recursos humanos, como los programas de reconocimiento de empleados, conducen a resultados financieros positivos más a menudo que los resultados financieros positivos conducen a buenas prácticas. El reconocimiento de los empleados no se trata solo de regalos y puntos. Se trata de cambiar la cultura corporativa para lograr objetivos e iniciativas y, lo más importante, conectar a los empleados con los valores y creencias fundamentales de la empresa. El reconocimiento estratégico de los empleados se considera el programa más importante no solo para mejorar la retención y motivación de los empleados, sino también para influir positivamente en la situación financiera. La diferencia entre el enfoque tradicional (obsequios y puntos) y el reconocimiento estratégico es la capacidad de servir como una influencia comercial seria que puede avanzar de manera mensurable en los objetivos estratégicos de una empresa. La gran mayoría de las empresas quieren ser innovadoras, proponer nuevos productos, modelos comerciales y mejores formas de hacer las cosas. Sin embargo, la innovación no es tan fácil de lograr. Un CEO no puede simplemente comandarlo, y así lo hará. Debe administrar cuidadosamente una organización para que, con el tiempo, surjan innovaciones (Herrera et al., 2017).

Factores Individuales

Emoción

El estado de ánimo y las emociones en el trabajo están relacionados con la satisfacción laboral. Los estados de ánimo tienden a ser estados más duraderos, pero a menudo más débiles de origen incierto, mientras que las emociones suelen ser más intensas, de corta duración y tienen un claro propósito o causa. Algunas investigaciones sugieren que los estados de ánimo

están relacionados con la satisfacción laboral general. También se encontró que las emociones positivas y negativas estaban significativamente relacionadas con la satisfacción laboral general. La frecuencia de experimentar una emoción positiva distinta será un mejor predictor de la satisfacción laboral general que la intensidad de la emoción positiva cuando se experimente. El trabajo emocional (o manejo de emociones) se refiere a varios tipos de esfuerzos para manejar estados y manifestaciones emocionales. El manejo de las emociones incluye todos los esfuerzos conscientes e inconscientes para aumentar, mantener o disminuir uno o más componentes de una emoción. Aunque los primeros estudios sobre las consecuencias del trabajo emocional destacaron sus efectos nocivos en los trabajadores, sugieren que las consecuencias del trabajo emocional no son uniformemente negativas. Se ha descubierto que suprimir las emociones desagradables disminuye la satisfacción laboral y amplificar las emociones agradables aumenta la satisfacción laboral (Limaymanta & Turpo, 2021).

De acuerdo con González (2001), comprender la relación entre la regulación emocional y la satisfacción laboral se refiere a dos modelos:

Disonancia emocional: La disonancia emocional es un estado de discrepancia entre las demostraciones públicas de emociones y las experiencias internas de las emociones, que a menudo sigue al proceso de regulación emocional. La disonancia emocional se asocia con un alto agotamiento emocional, un bajo compromiso organizacional y una baja satisfacción laboral.

Modelo de interacción social: desde una perspectiva de interacción social, la regulación de las emociones de los trabajadores podría generar respuestas de otras personas durante los encuentros interpersonales que posteriormente impactarían en su propia satisfacción

laboral. Por ejemplo: La acumulación de respuestas favorables a manifestaciones de emociones placenteras puede tener un efecto positivo en la satisfacción laboral.

La Genética

La influencia que la genética ha tenido en una variedad de diferencias individuales está bien documentada. Algunas investigaciones sugieren que la genética también juega un papel en las experiencias intrínsecas y directas de satisfacción laboral como el desafío o el logro (a diferencia de los factores ambientales extrínsecos como las condiciones laborales). Un experimento utilizó conjuntos de gemelos monocigóticos, criados por separado, para probar la existencia de una influencia genética en la satisfacción laboral. Aunque los resultados indican que la mayor parte de la variación en la satisfacción laboral se debió a factores ambientales (70%), la influencia genética sigue siendo un factor menor. La heredabilidad genética también sugirió varias de las características del trabajo medidas en el experimento, como el nivel de complejidad (Sánchez & García, 2017).

Personalidad

Conforme lo establece Limaymanta y Turpo (2021), algunas investigaciones sugieren una asociación entre la personalidad y la satisfacción laboral. Específicamente, esta investigación describe el papel de la afectividad negativa y la afectividad positiva. La afectividad negativa está fuertemente ligada al rasgo de personalidad del neuroticismo. Las personas con una alta afectividad negativa tienen más probabilidades de experimentar una menor satisfacción laboral. La afectividad positiva está fuertemente ligada al rasgo de personalidad de extraversión. Las personas con una alta afectividad positiva tienen más probabilidades de estar satisfechas en la mayoría de las áreas de sus vidas, incluido su trabajo.

Las diferencias en la afectividad probablemente afecten la forma en que las personas percibirán las circunstancias laborales objetivas, como el salario y las condiciones laborales, lo que afectará su satisfacción laboral.

Bevoc (2017), encontró que hay dos factores de personalidad relacionados con la satisfacción laboral, la alienación y el locus de control. Los empleados que tienen un locus de control interno y se sienten menos alienados tienen más probabilidades de experimentar satisfacción laboral, participación en el trabajo y compromiso organizacional. Un metanálisis sobre la satisfacción laboral concluyó que una alta satisfacción laboral se asoció positivamente con el locus de control interno. El estudio también mostró que características como el alto maquiavelismo, el narcisismo, la ira rasgo, las dimensiones de la personalidad tipo A del esfuerzo de logro y la impaciencia/irritabilidad, también están relacionadas con la satisfacción laboral.

Bienestar Psicológico

Zas et al., (2018), establecieron que el bienestar psicológico es la eficacia global del funcionamiento psicológico de un individuo en relación con las principales facetas de su vida: trabajo, familia, comunidad, etc. Hay tres características definitorias: Primero, es un evento fenomenológico, es decir, las personas son felices cuando creen subjetivamente que lo son. Segundo, el bienestar involucra ciertas condiciones emocionales. En particular, las personas con buena salud psicológica son más propensas a sentir emociones positivas y menos propensas a sentir emociones negativas. Tercero, el bienestar se refiere a la vida como un todo. Es una evaluación general, que se mide principalmente utilizando el índice de bienestar psicológico de ocho elementos.

Medida

La mayoría de las medidas de satisfacción laboral son autoinformes y se basan en escalas de elementos múltiples. Se han desarrollado varias medidas a lo largo de los años, aunque varían en el cuidado y especificidad de su conceptualización con respecto a la satisfacción laboral afectiva o cognitiva. También varían en la extensión y el rigor de su validación psicométrica. El Índice Breve de Satisfacción Afectiva en el Trabajo es una medida de 4 ítems, abiertamente afectivos en lugar de cognitivos, de la satisfacción laboral afectiva general. Se diferencia de otras medidas de satisfacción laboral por estar validada exhaustivamente no solo por la confiabilidad de la consistencia interna, la estabilidad temporal, la validez convergente y relacionadas con el criterio, sino también por la invariancia interpoblacional por nacionalidad, nivel de empleo y tipo de empleo (Saavedra & Delgado, 2020).

Enfoques para Medir la Satisfacción Laboral

La evolución de la sociedad y del mercado laboral ha alterado las prácticas y expectativas de los empleados frente a la empresa. Esto se ha visto particularmente reforzado con la llegada de nuevas generaciones al mercado laboral. El salario ya no es el único criterio para medir la satisfacción de los empleados en el trabajo. A partir de ahora, la calidad de vida en el trabajo, la cultura corporativa, el sentido de la misión del empleado son datos centrales para medir la satisfacción de los empleados (Bevoc, 2017).

De acuerdo con Herrera et al. (2017), los enfoques más utilizados para medir la satisfacción laboral de los empleados son:

Calificación global única: El método de calificación global único no es más que pedir a las personas que respondan qué tan satisfechos están con su trabajo.

Puntuación total: Identifica elementos clave en un trabajo y pregunta por los sentimientos del empleado sobre cada uno. Los factores típicos que se incluirían son la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de promoción y la relación con los compañeros de trabajo. Además de esto, en la puntuación total, muchos investigadores utilizaron muchas formas de medir la satisfacción laboral;

Índice descriptivo del trabajo (JDI): Setenta y dos ítems en este índice evalúan cinco facetas de la satisfacción laboral que incluyen: trabajo, pago, promociones, supervisión y compañeros de trabajo. A través de la combinación de calificaciones de satisfacción con las caras, se determina una medida compuesta de satisfacción laboral.

Satisfacción laboral mundial: Esta medida incluye 15 elementos para determinar la satisfacción laboral general. Se utilizan dos subescalas para los aspectos extrínsecos e intrínsecos del trabajo. La sección extrínseca tiene ocho artículos y la intrínseca tiene siete artículos.

Satisfacción laboral en relación con las expectativas: Evalúa el grado de acuerdo entre la calidad percibida de aspectos generales de un trabajo y las expectativas de los empleados. Es más efectivo determinar cómo el trabajo enfatiza los conflictos de roles o las ambigüedades de roles pueden impedir que un empleado cumpla con las expectativas laborales.

Cuestionario de satisfacción de Minnesota: La forma larga de esta encuesta se compone de 100 preguntas basadas en 20 subescalas que miden la satisfacción con la capacidad, la utilización, el logro, la actividad, el avance, la autoridad, las políticas y prácticas de la empresa, la compensación, los compañeros de trabajo, la creatividad, la independencia y los valores

morales, reconocimiento, responsabilidad, seguridad, servicio social, estatus social, supervisión relaciones humanas, supervisión-variedad técnica y condiciones de trabajo.

Encuesta de satisfacción laboral: Contiene 36 elementos basados en nueve facetas laborales. Las facetas del trabajo incluyen pago, promoción, supervisión, beneficios, procedimientos operativos de recompensas contingentes, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación. Cuando se desarrolló inicialmente, era específico para la satisfacción laboral en organizaciones de servicios humanos, sin fines de lucro y públicas.

Índice de satisfacción laboral: Consta de seis ítems que forman un índice que determina la satisfacción laboral general. Los ítems son trabajo, supervisión, compañeros de trabajo, pago, oportunidades de promoción y el trabajo en general.

Encuesta de diagnóstico laboral: Mide aspectos generales y específicos de la satisfacción laboral. Hay tres dimensiones de la satisfacción laboral general que incluyen la satisfacción general, la motivación laboral interna y la satisfacción del crecimiento, que se combinan en una sola medida. Las facetas que se miden en la encuesta incluyen seguridad, compensación, compañeros de trabajo y supervisión.

La Rotación de Personal

Teorías de Rotación de Personal

Las altas tasas de rotación de empleados son una preocupación creciente para el desempeño organizacional. Esto se debe a que conlleva enormes pérdidas relacionadas con el capital financiero y social de una empresa. No solo es perjudicial para la organización, sino también para las personas, y provoca grandes contratiempos y pérdida de recursos (Abril, 2018). Por lo tanto, los estudiosos de los negocios buscan constantemente teorías de retención

de empleados que ayuden a mantener satisfechas a ambas partes, es decir, al empleador y al empleado. Hasta ahora, las principales teorías incluyen:

La Teoría del Equilibrio Organizacional

Se considera como la primera teoría formal sobre la retención de la rotación y brinda una amplia comprensión de la importancia de la retención de empleados. Esta teoría postula que un individuo continuará en una organización siempre que su contribución percibida en una organización y la contribución percibida de la organización a su vida estén a la par (Agüero, 2007). Según la teoría, la satisfacción laboral depende de los siguientes factores:

Compatibilidad con los distintos roles en la empresa.

Previsibilidad de las relaciones de uno en la oficina.

Conformidad de la propia imagen con su trabajo.

Por lo tanto, siempre que las metas relacionadas con el trabajo y las metas personales de un individuo no compitan entre sí, las tasas de retención de empleados serán satisfactorias (Agüero, 2007).

La Teoría del Intercambio Social

Sostiene que los empleados se van cuando hay un incumplimiento en los términos del intercambio. Estos son explícitos o implícitos y son acordados por el empleador y el empleado. Los atributos de los bienes intercambiados pueden ser físicos (como dinero por servicio) o atributos de calidad como confianza, lealtad, compromiso, etc. Por lo tanto, cuando el empleador no cumple con un conjunto de reglas de obligación negociadas, esto conduce a un desempeño laboral más bajo. Esta teoría de la retención de empleados también se enfoca en

cómo los fuertes lazos sociales dentro de una organización alientan a las personas a permanecer más tiempo y otorgan empleados más satisfechos. Una forma sencilla de evitar la rotación no deseada en tales casos sería activar la gestión para respetar y hacer cumplir las reglas acordadas. También sería prudente fomentar dinámicas de equipo saludables y productivas que se extiendan más allá de la oficina (Almanza et al., 2018).

La Teoría de la Integración Laboral

Los beneficios de retención de empleados se pueden ver cuando los empleados motivados que se sienten conectados con el espacio social y profesional dentro de la organización muestran una menor tendencia a irse. La teoría de la integración laboral postula que mientras los empleados se sientan integrados en las comunidades a las que pertenecen, seguirán siendo miembros valiosos de la organización (Burke, 2016). De acuerdo con esta teoría, la integración comunitaria a menudo depende de los siguientes factores:

Vínculos como colegas, parientes y amigos.

Factores individuales, como valores y aspiraciones personales, conocimientos, habilidades, etc.

Factores organizacionales, principalmente requisitos de trabajo y cultura de la empresa.

Otros factores, como las actividades de entretenimiento, el clima, etc.

Por lo tanto, las estrategias de retención de empleados deben centrarse en mejorar estos parámetros y mantener el sentido de integración en los empleados (Burke, 2016).

La Teoría de la Higiene y la Motivación de dos Factores de Herzberg.

Esta teoría postula que hay dos conjuntos diferentes de factores que son responsables de la motivación y la satisfacción de los empleados (Carballal del Río, 2015). Estos factores son:

Factores motivacionales: Estos son factores que animan a un empleado a trabajar más duro, incluyen:

Oportunidades de promoción.

Oportunidades de crecimiento personal.

Logros.

Reconocimiento, etc.

Factores de higiene: si bien estos no incentivarán a los empleados a trabajar más, su ausencia provoca la insatisfacción de los empleados. Éstos incluyen:

Calidad de la supervisión.

Remuneraciones.

Seguridad.

Condiciones físicas de trabajo, etc.

Por lo tanto, las estrategias de retención implicarían cuidar ambos conjuntos de factores, de modo que los empleados talentosos reciban el reconocimiento que merecen y sean

recompensados por sus esfuerzos. Una relación positiva con la gerencia, así como el gusto por el estilo de liderazgo también son factores importantes (Carballal del Río, 2015).

La Teoría de la Vista Basada en Recursos

Una empresa tiene una ventaja sobre sus competidores cuando tiene recursos que son escasos, valiosos y costosos de imitar. Ser parte de tales organizaciones significa que los empleados pueden satisfacer mejor a los clientes y obtener ganancias superiores. Una de las principales teorías de retención de empleados, la teoría basada en recursos, sostiene que cuando los empleados pueden ser más útiles para sus clientes, se sienten bien con su puesto y con su empresa. Los estudios sobre los empleados han demostrado que mientras su contribución se considere especial y valiosa, es probable que los empleados no se vayan. Como tal, los problemas de retención se pueden resolver asegurándose de que los empleados sientan que sus habilidades son valiosas y se suman a la empresa (Agüero, 2007).

La Teoría del Capital Humano

Se enfoca en la educación, capacitación y desarrollo individual de los empleados. Postula que los avances en estos campos son incrementales en el aumento de la productividad de un individuo, lo que lleva a una mayor productividad en la empresa. Así, la inversión en los futuros estudios y capacitación de los empleados conduciría a una forma de Retorno de la Inversión (ROI) que sería beneficiosa para ambas partes, es decir, el empleador y el empleado (Aguirre, 2016).

Factores que influyen la rotación de personal

Conocer los factores que causan la rotación de empleados, puede ayudar al gerente de recursos humanos de la empresa a buscar mejores soluciones para reducir la tasa de rotación

de empleados y, por lo tanto, puede aumentar la productividad en las empresas. Por lo tanto, es muy importante establecer qué factores causarán la intención de rotación de los empleados en la organización (Chiavenato, 2013).

Relaciones de Colegas

Relaciones con los colegas significa la relación con el compañero de trabajo en la organización. La conexión con los compañeros también se puede definir como la relación social y laboral que se lleva a cabo con otras personas en el lugar de trabajo. La relación con el colega en el lugar de trabajo se puede observar a través de sus atributos como la confianza, la cooperación, etc. La relación entre los compañeros puede influir en el ambiente de trabajo. Esto se debe a que los empleados pasarán más tiempo con sus colegas durante las horas de trabajo. Si los empleados tienen una buena relación con sus colegas, pueden hacer del ambiente de trabajo un placer (Koontz & Weihrich, 2013).

Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional puede interferir con las funciones sociales y personales del empleado y la operación efectiva de la organización. También es una expresión del sentimiento de apego psicológico de los empleados hacia la organización. Puede medir la voluntad de los empleados de permanecer en una organización en el futuro. Hay tres componentes del compromiso que se pueden definir como una organización que es identificación, organización y honestidad. El compromiso organizacional surge de la actitud de principios de la organización hacia un empleado. También se puede describir como la participación de los empleados en la organización (Almodóvar, 2016).

Justicia Organizacional

La justicia organizacional es la equidad en la asignación de recursos en una organización basada en la percepción de los empleados. Esto también se refiere a la decisión de la gerencia y su acción, ya sea de acuerdo con el derecho moral con las normas éticas, la religión o la ley. La equidad se puede describir en términos de salario de los empleados, evaluación del desempeño, oportunidades de promoción y otros. Esta percepción, a su vez, puede influir en la actitud de los empleados hacia la gestión. Si se aplica la equidad en una organización, los empleados también se sentirán satisfechos y darán un alto compromiso con la organización (Carro & González, 2018).

Reputación organizacional

La reputación organizacional tiene el mismo significado que una imagen organizacional que muestra el atractivo general de la organización. La reputación de una organización representará su capacidad para crear valor, y pasa acciones. Las buenas acciones de una organización tendrán una buena reputación o imagen en el país, lo que hará que esos empleados se sientan orgullosos de trabajar en la organización. La reputación de la organización también se puede considerar como la opinión o el juicio de las partes interesadas. La reputación organizacional demuestra la capacidad de la organización para crear valor. La reputación de la organización también se basa en el comportamiento pasado de la organización y da la perspectiva para el futuro (Contreras, 2017).

Comunicación

Comunicación significa la voluntad de compartir información no personal o personal con otros. También se puede establecer como el intercambio de información entre uno y otros

a través de la interacción cara a cara o las redes sociales. La comunicación es un aspecto importante que ayuda a mejorar el proceso de toma de decisiones. Mediante el intercambio de información entre gerente y empleados se puede escoger la mejor decisión para solucionar cualquiera de los problemas que enfrenta la organización. Al mismo tiempo, los empleados sentirán que se respetan sus contribuciones y puede reducir la insatisfacción de los empleados hacia su trabajo (Martínez, 2017).

Organización Política

La política organizacional se puede definir como el comportamiento laboral de los empleados en la organización. Es un elemento difícil de tratar dentro de la organización. Aunque traerá algún efecto negativo en la organización, también puede tener un impacto positivo en la organización. El impacto negativo que causará la política organizacional son las preocupaciones éticas, como los conflictos por los recursos que ven la política organizacional como una actitud que no está formalmente autorizada por la organización, surgen disputas y fricciones en el ambiente de trabajo al oponerse a individuos o grupos entre sí u organizaciones entre pares. Por otro lado, aquellos empleados con habilidades políticas manejan el estrés laboral y ayudan a la organización a cumplir con las metas estratégicas.

Intención de Rotación de Empleados

La intención de rotación de los empleados significa que los empleados han pensado o planean dejar voluntariamente su organización actual. La rotación voluntaria de empleados explica que la percepción de los empleados puede conducir a la rotación. La intención de rotación de los empleados también está estrechamente relacionada con la rotación de los empleados porque el comportamiento de rotación real de los empleados depende de su

intención de abandonar la organización. Así, la intención de rotación de los empleados es el determinante más inmediato del comportamiento de rotación real. La intención de rotación de los empleados debe tomarse en serio porque influirá en el desempeño organizacional y disminuirá la eficiencia de la productividad (Abraján et al., 2009).

El Modelo de Mobley, establecido en 1977, presenta la idea de que hay dos tipos de rotación que están asociados con los empleados que dejan una organización. El primer tipo se reconoce como rotación de evitación. Con la rotación por evitación, esto ocurre cuando los empleados dejan una organización debido a la insatisfacción con su trabajo y durante su proceso de decisión de irse, la organización podría haber intervenido y evitado que se fueran. El primer paso que una organización podría tomar para evitar que los empleados se vayan es monitorear los niveles de satisfacción de los empleados. Dado que la satisfacción o insatisfacción de un empleado con su trabajo es la primera parte de este modelo, esto sería lo primero que las organizaciones deberían abordar si tienen un problema de tasa de rotación. Esto demuestra cómo la satisfacción laboral afecta la decisión de un individuo de dejar o no una organización. La clave para las organizaciones es mantener altos los niveles de satisfacción de sus empleados para que no decidan irse (Abril, 2018).

Las medidas de todos los constructos en el modelo de Mobley se obtuvieron de una encuesta de 192 empleados del hospital. Los datos de rotación se recopilaron un año después de la administración de la encuesta. Siguiendo el orden causal teórico de los constructos de Mobley, cada constructo fue sometido a una regresión sobre todos los constructos causalmente anteriores. En general, cada constructo fue predicho con precisión por la combinación lineal de predictores que representan sus determinantes causales. En la mayoría de los casos, el mejor predictor de la construcción de un modelo fue el antecedente causal inmediato de la

construcción. Además, se evaluó un modelo alternativo y se comparó con el de Mobley (Abril, 2018).

Mobley, encontró, después de esta evaluación, si el empleado siente que está realmente satisfecho con su trabajo actual, se quedará y su decisión de renunciar llegará a su fin. Sin embargo, si el empleado se da cuenta después de su evaluación que no está satisfecho con su trabajo actual, continuará con su decisión de renunciar. A veces, los sentimientos de insatisfacción pueden hacer que los empleados se retiren de otras maneras, como esforzarse menos en su trabajo o tener ausencias frecuentes. Ahora que el empleado reconoce que ya no está satisfecho con su trabajo, comienza a considerar la idea de dejar su trabajo (Abril, 2018).

La decisión de un empleado de renunciar continuará mientras el empleado sienta que hay una buena posibilidad de encontrar otro trabajo. Además, durante este paso, el empleado sopesará los costos de dejar la empresa con los beneficios de encontrar un nuevo trabajo. Ejemplos de costos serían que el empleado perderá su antigüedad actual o tendrá que mudarse a otra ubicación. Esta evaluación sugiere que si un empleado siente que su probabilidad de encontrar otro trabajo es baja y los costos de dejar la organización son altos, esto hará que el empleado cambie de opinión acerca de renunciar (Abril, 2018).

Sin embargo, si el empleado siente que su búsqueda de un nuevo trabajo será exitosa y que los costos de dejar el trabajo no son tan perjudiciales, ingresará a la siguiente etapa del modelo. Aquí es donde el empleado realmente comienza a planificar la búsqueda de un nuevo trabajo. Pueden pensar en buscadores de empleo con los que quieren ponerse en contacto o en sitios web de listados de trabajos en los que van a publicar sus currículos. Hay otras razones por las que los empleados pueden querer buscar un nuevo trabajo que no tiene nada que ver

con su trabajo actual. En cambio, el empleado puede estar buscando un nuevo trabajo porque su cónyuge recibió una promoción que le obliga a mudarse a otro estado (Abril, 2018).

Después de que el empleado haga el plan para buscar el trabajo, el siguiente paso es completar la búsqueda de nuevas opciones de trabajo. Esto sería en realidad publicar su currículum en sitios web de listados de trabajos como Monster.com, o reunirse con un cazatalentos para que se comunique con otras organizaciones sobre ofertas de trabajo (Abril, 2018).

Si después de buscar nuevos puestos de trabajo el empleado encuentra algunas alternativas, en la siguiente etapa del modelo el empleado evalúa estas alternativas. El modelo sugiere que en estas próximas dos etapas hay una variedad de resultados que podrían ocurrir a partir de este proceso de evaluación. En la etapa siete, el empleado compara las alternativas que encontró entre sí y ve cuál es su alternativa principal. A continuación, el empleado compara la alternativa con su trabajo actual en la etapa ocho. A partir de esta comparación, el empleado puede darse cuenta de que el otro trabajo no es tan bueno como parece y ve su trabajo actual de manera más favorable (Abril, 2018).

Es posible que las personas no renuncien automáticamente cuando se les presentan alternativas debido a las actitudes que tienen hacia el cambio de trabajo. Además, su decisión de no renunciar de inmediato puede estar influenciada por presiones normativas del entorno social para permanecer en su trabajo actual. Un ejemplo de influencia normativa podría ser que el empleado se crio con miembros de la familia que mantuvieron el mismo trabajo toda su vida y, en base a eso, el empleado puede sentir que es inaceptable renunciar (Abril, 2018).

La última fase es que el empleado realmente renuncie a su trabajo. Este modelo demuestra que, a veces, los empleados renuncian repentinamente de manera impulsiva sin pasar por el proceso de toma de decisiones. Esto suele ocurrir debido a alguna situación final en la que su insatisfacción laboral hace que renuncien de inmediato en lugar de racionalizar su decisión de renunciar (Abril, 2018).

Para evitar que ocurra una rotación, las organizaciones podrían monitorear los niveles de satisfacción de sus empleados mediante la administración de cuestionarios que miden la satisfacción de los empleados. Hay muchos tipos de cuestionarios que podrían administrarse para medir los niveles de satisfacción. Uno de estos cuestionarios es la Encuesta de Satisfacción Laboral, que destaca áreas donde el empleado tiene bajos niveles de satisfacción con su trabajo. Dado que esta encuesta no proporciona una puntuación de satisfacción general, la organización también podría administrar la forma breve del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota. Este cuestionario es similar a la Encuesta de Satisfacción Laboral, excepto que también proporciona una puntuación general de satisfacción. Esencialmente, la idea principal es que si una organización monitorea regularmente los niveles de satisfacción de sus empleados, puede evitar que los empleados, sigan adelante con su decisión de irse (Aguirre, 2016).

La otra forma de rotación que demuestra este modelo, se conoce como rotación inevitable. Estas son situaciones que hacen que el empleado se vaya y la organización no puede hacer nada para evitar que el empleado se vaya. Esto podría ser situaciones como la transferencia de un cónyuge a una nueva ubicación o un miembro de la familia que se enferma y el empleado tiene que dejar su trabajo para cuidarlo. Hay muchas situaciones que ocurren en las que un empleado tiene que dejar su trabajo actual y está fuera del control de la organización evitar que lo haga (Burke, 2016).

La empresa ecuatoriana de servicios petroleros

De acuerdo con Almodóvar (2016), las empresas de servicios petroleros proporcionan los productos y servicios necesarios para construir, completar y producir pozos de petróleo y gas. Incluyen los servicios necesarios para explorar, desarrollar y producir una cuenca de petróleo y gas. Lo que hace de este grupo diverso un actor único en el sector petrolero es su relación con los operadores de las compañías petroleras.

Las empresas de servicios incluyen actividades intermedias como el procesamiento, almacenamiento, transporte y comercialización de petróleo, gas natural y líquidos de gas natural. Las actividades intermedias tienen lugar después de la fase inicial y hasta el punto final de venta. Muchas empresas de petróleo y gas se consideran integradas debido a su capacidad para combinar actividades upstream, midstream y downstream como parte de sus operaciones generales (Almodóvar, 2016).

Las empresas de servicios trabajan en todas las fases de producción. Brindan servicios como ingeniería, transporte de fluidos, mantenimiento, estudios geológicos, pruebas no destructivas, etc. Aunque trabajan en todas las fases, las empresas de servicios petroleros ganan más dinero cuando la producción upstream está en auge. En el midstream y downstream, las empresas de servicios petroleros ven ingresos regulares que pueden generar caídas en la actividad upstream, pero es la actividad upstream un gran impulsor de los ingresos. Esto se debe a que tienen nuevos negocios y nuevos proyectos para ofertar (Almodóvar, 2016).

El crecimiento del sector de servicios petroleros es en gran medida una historia de innovación y búsqueda de soluciones a los desafíos tecnológicos y de costos que enfrentan los operadores. Es una industria impulsada por soluciones. Las empresas crecen mediante el desarrollo de tecnologías patentadas y conocimientos que se pueden aplicar en proyectos

particulares que luego se convierten en un servicio y una forma de operar aceptados por la industria. Su especialización y el uso repetido de los servicios les permiten lograr economías de escala en el desarrollo de tecnología, algo que las compañías petroleras no pueden hacer en la misma medida (Almodóvar, 2016).

La industria de las empresas de servicios petroleros surgió de las principales fusiones de empresas petroleras a fines de la década del 90. Si bien estas fusiones fueron excelentes para optimizar los activos y la logística, se volvió increíblemente costoso mantener la perforación y la gestión de los pozos. Por lo tanto, se desarrollaron empresas de servicios petroleros más pequeñas y ágiles que se especializaron en uno o algunos de los muchos procesos necesarios para llevar el petróleo desde el suelo hasta la refinería y más allá. Estas empresas de servicios de yacimientos petrolíferos realizan hoy la mayor parte del desarrollo de petróleo y gas para las empresas petroleras más grandes (Almodóvar, 2016).

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), clasifica a las empresas petroleras en el sector económico de “B - explotación de minas y canteras, B09 Actividades de servicios de apoyo para la explotación de minas y canteras, B0990.0 Servicios de apoyo a cambio de una retribución o por contrato, requeridas para la extracción de carbón de piedra, lignito, minerales metalíferos y otras minas y canteras. De acuerdo con el Directorio de Empresas, en el país, existen registradas 488 empresas de servicios petroleros, de los cuales, 221 ubicados en la provincia de Pichincha, específicamente en la ciudad de Quito (INEC, 2022).

Capítulo II

Marco Referencial

Un estudio realizado entre los empleados de las industrias farmacéuticas en Bangladesh, sobre las relaciones entre la satisfacción laboral, el bienestar mental y la intención de rotación a pesar de la gran contribución como importantes empleadores, su ambiente de trabajo y patrón de trabajo no es muy amigable. Por ejemplo, cada mes se les asigna un objetivo de ventas muy alto. Como resultado, tienen que trabajar durante muchas horas con una gran carga de trabajo y un plazo estricto. Además, se enfrentan a la presión constante de su supervisor con respecto a su desempeño. Por lo tanto, la seguridad laboral es su principal preocupación porque, si no pueden alcanzar su objetivo, son transferidos o despedidos del trabajo. En consecuencia, el desempeño laboral, la felicidad personal y la ética laboral del representante médico están significativamente determinados por su satisfacción laboral (Begum, Hadayet, & Nahar, 2021).

La revisión de la literatura permitió establecer que es evidente que la satisfacción laboral influye en el bienestar de los empleados, mientras que la baja satisfacción laboral y el bajo bienestar conducen a intenciones de rotación en casi todo tipo de profesión, debido a que su entorno de trabajo es muy competitivo, incluso muy complejo, como un objetivo de ventas alto, un trabajo inseguro, un trato injusto por parte de los médicos y sus asistentes, largas horas de trabajo, etc. En consecuencia, todos estos factores pueden conducir a una baja satisfacción laboral, un bajo bienestar mental y, finalmente, intenciones de rotación (Begum, Hadayet, & Nahar, 2021).

En este contexto, el presente estudio se llevó a cabo con una muestra de 85 empleados varones de diez compañías farmacéuticas de renombre en Bangladesh. Fueron seleccionados

utilizando la técnica de muestreo intencional de escenarios oficiales y escenarios de campo. Su edad osciló entre los 20 y los 64 años y su nivel educativo varió de licenciatura y posgrado. Entre los empleados, 46 procedían de entornos oficiales y 39 de entornos de campo de diferentes compañías farmacéuticas nacionales y multinacionales en Bangladesh (Begum, Hadayet, & Nahar, 2021).

Los instrumentos utilizados se basaron en el formulario de información demográfica y personal: este cuestionario se utilizó para recopilar información sobre la edad del participante, calificación en educación sexual, designación, nombre de la organización, estado civil, condición socioeconómica. Versión en bengalí de la escala de satisfacción laboral: la versión original en inglés de la Escala de satisfacción laboral, una subescala de la escala de encuesta de actitud laboral y personal. Versión bengalí de la Escala de Bienestar Mental de Warwick-Edinburg (WEMWBS): La Escala de Bienestar Mental de Warwick Edinburg (WEMWBS) fue desarrollada para medir el bienestar mental en la población general y ha sido validada en estudiantes y muestras de población en Inglaterra y Escocia. Versión en bengalí Escala de intención de rotación (TIS): La versión en bengalí (Gani, Rahman y Wadud, 2015) de la Escala de intención de rotación (Begum, Hadayet, & Nahar, 2021).

La respuesta de cada participante se calificó de acuerdo con los principios de puntuación de la escala de satisfacción laboral, la escala de bienestar mental y la escala de intenciones de rotación. Luego, los datos obtenidos se introdujeron en la computadora para su análisis en SPSS. El método de análisis fue correlación y prueba t para muestras independientes. Las correlaciones se utilizaron para determinar si había alguna relación entre la satisfacción laboral, el bienestar mental y la intención de rotación y también para ver las relaciones con las facetas de la satisfacción laboral con la intención de rotación. La prueba t se utilizó para examinar la

comparación entre dos entornos laborales de empleados farmacéuticos (Begum, Hadayet, & Nahar, 2021).

Los resultados del análisis de correlación mostraron que la satisfacción laboral, el bienestar mental y la intención de rotación estaban significativamente correlacionados. La prueba t de muestra independiente reveló diferencias significativas entre los empleados oficiales y de campo en satisfacción laboral y rotación (Begum, Hadayet, & Nahar, 2021).

Se concluyó que los representantes médicos son empleados principales de las industrias farmacéuticas en Bangladesh. Sus funciones para el avance de la empresa empleadora son muy importantes, ya que desempeñan un papel importante para satisfacer la demanda de la empresa. Mantienen el enlace entre los profesionales médicos y las empresas farmacéuticas de sus empleadores. Para hacer su trabajo, enfrentan muchas dificultades ya que sus condiciones de trabajo son muy competitivas. Además de estos, la jornada laboral prolongada, la alta carga de trabajo, los salarios bajos y el trabajo inestable pueden conducir a una menor satisfacción laboral, lo que a su vez puede generar intenciones de rotación. En consecuencia, el presente estudio fue diseñado para investigar la satisfacción laboral, el bienestar mental y las intenciones de rotación del representante médico tanto en el campo como en entornos oficiales en las industrias farmacéuticas de Bangladesh (Begum, Hadayet, & Nahar, 2021).

El efecto del empoderamiento de los empleados, el apoyo organizacional y el clima ético en la intención de rotación: el papel mediador de la satisfacción laboral

Este estudio investigó el efecto del empoderamiento de los empleados, el clima ético y el apoyo organizacional en la satisfacción laboral y la intención de rotación y las consiguientes implicaciones para las universidades en Irán. El objetivo fue hacer que la alta dirección comprenda la importancia del empoderamiento de los empleados, el clima ético y el apoyo

organizacional como un medio para mejorar la satisfacción laboral y disminuir la intención de rotación de los empleados. Sus autores determinaron la influencia del empoderamiento de los empleados, el clima ético y el apoyo organizacional, que ya se ha examinado en estudios anteriores por separado, por lo que estudio buscó enriquecer la literatura ya que combinó el efecto del empoderamiento de los empleados, el clima ético y el apoyo organizacional en la satisfacción laboral y la intención de rotación (Ghasempour, et al., 2021).

Los datos relacionados con una muestra de 215 empleados de una de las universidades más grandes de Mashhad, Irán, se obtuvieron mediante un cuestionario, que luego fue analizado por Warp PLS 4. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral tiene un efecto negativo en la intención de rotación. Además, se respalda el efecto positivo del empoderamiento de los empleados, el clima ético y el apoyo organizacional percibido sobre la satisfacción laboral y el efecto negativo del clima ético y el apoyo organizacional percibido sobre la intención de rotación. Los resultados también respaldan el punto de que la satisfacción laboral media el efecto del contexto ético y el apoyo organizacional percibido en la intención de rotación. El estudio actual contribuye a la literatura organizacional actual sobre la teoría del intercambio social y los resultados de los recursos humanos. Se proporcionan pautas a los gerentes sobre cómo abordar la satisfacción laboral y la intención de rotación (Ghasempour, et al., 2021).

En este estudio se investigó el papel mediador de la satisfacción laboral, lo que contribuye a la literatura actual. Se predice que las universidades se beneficiarán de este estudio, ya que puede ayudarlas a mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores y disminuir su intención de rotación. Esta encuesta sería beneficiosa para los administradores universitarios en la construcción de recursos humanos productivos para sus universidades. La eficacia y

eficiencia de cualquier organización depende del empoderamiento de sus recursos humanos, así como de la presencia de un clima ético y apoyo organizacional. Por lo tanto, este artículo tiene como objetivo analizar el impacto del empoderamiento de los empleados, el clima ético y el apoyo organizacional percibido en la intención de rotación de los empleados directa e indirectamente con el papel mediador de la satisfacción laboral (Ghasempour, et al., 2021).

Un estudio de la relación del capital psicológico con la satisfacción laboral y la intención de rotación de los empleados de LIC

El objetivo del estudio fue examinar la relación entre el capital psicológico, la satisfacción laboral y la intención de rotación de los empleados de LIC de una compañía de seguros líder en la India. La revisión de la literatura permitió establecer que los empleados pueden salir de una organización de forma voluntaria o involuntaria. A los efectos de esta investigación, la intención de rotación se definió como la decisión de los empleados de abandonar voluntariamente una organización. La rotación involuntaria generalmente es iniciada por el empleador, cuando la organización desea terminar la relación debido a incompatibilidades para cumplir con sus requisitos. La rotación involuntaria también puede incluir la muerte, las jubilaciones obligatorias y la mala salud. La satisfacción laboral es uno de los factores que contribuyen a la intención de las personas de renunciar a sus trabajos (Chaudhary, Bidlan, & Darolia, 2015).

En el aspecto metodológico, para la investigación se seleccionó una muestra de 124 empleados, incluidos 100 hombres y 24 mujeres. PsyCap se midió con el uso del cuestionario de capital psicológico (PCQ) de 24 ítems de Luthans, Youssef y Avolio. La Escala de Satisfacción Laboral (JSS) fue desarrollada por Muthayya y la Intención de Rotación evaluada a través de la escala de Shore y Martin) (Chaudhary, Bidlan, & Darolia, 2015).

Los resultados obtenidos indicaron claramente que el Capital Psicológico Positivo y sus dimensiones se correlacionan positivamente con la satisfacción laboral de los empleados. La autoeficacia tiene el mayor efecto positivo en la satisfacción laboral. El empleado con mucha confianza (autoeficacia) está más satisfecho con su trabajo. No se logró encontrar una asociación positiva significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral. Por otro lado, que el compuesto es mejor predictor del desempeño y la satisfacción que las cuatro facetas individuales. La esperanza y el optimismo también tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral. También se encontró que la esperanza influía positivamente en la satisfacción y el desempeño laboral, así mismo que el clima positivo está asociado con la satisfacción laboral y el clima positivo con la satisfacción laboral y el compromiso (Chaudhary, Bidlan, & Darolia, 2015).

Se concluyó que el capital psicológico positivo (eficacia, esperanza, optimismo y resiliencia) tiene un gran impacto en el comportamiento del empleado hacia su trabajo, por lo que es importante que las organizaciones brinden un entorno organizacional positivo y mejoren la eficacia y la esperanza de los empleados para un mejor desempeño (Chaudhary, Bidlan, & Darolia, 2015).

Efectos del capital psicológico en la satisfacción laboral y la intención de rotación: perspectiva de la educación superior tailandesa

Esta investigación se basó en el estudio del capital psicológico, que se centra en los recursos personales internos de un ser humano. También enfatizó en la felicidad humana que contribuye a las condiciones y procesos del mejor desempeño posible de individuos, grupos y organizaciones. Por lo tanto, dirige a individuos y organizaciones a corregir sus debilidades humanas que crearían personas sanas física y psicológicamente. Aquí el investigador se centra

en el capital psicológico de los profesores de educación superior. La teoría que contribuye a esta investigación es la Teoría de la Conservación de los Recursos (COR), acuñada por Hobfoll (1989), que se centra en los componentes necesarios para crear emociones positivas que mejoren las fortalezas mentales de las personas. El capital psicológico también estudia la misma idea que define cuatro rasgos específicos de las personas para construir un poder positivo en su interior. COR cree que cada individuo quiere preservar la cantidad y calidad de los recursos y eliminar factores y circunstancias que puedan reducir la cantidad y calidad de sus recursos. Cuando hay una pérdida de recursos o una amenaza de pérdida, puede generar estrés que finalmente conduce a la infelicidad, la insatisfacción laboral, la ansiedad y la idea de dejar el trabajo. A la luz de la teoría mencionada anteriormente, esta investigación mide el capital psicológico en docentes y su relación con la satisfacción laboral y las intenciones de salida (Salam, 2017).

La metodología se basó en el método de encuesta que se utilizó para llevar a cabo la investigación utilizando elementos del cuestionario que consisten en capital psicológico, satisfacción laboral e intenciones de rotación de empleados junto con datos demográficos. Los participantes fueron los profesores de colegios y en un total de 104 cuestionarios completados de dos colegios privados y una universidad privada en Bangkok y áreas suburbanas. Los cuestionarios se distribuyeron tanto en papel como en línea mediante Survey Monkey. De 104 participantes, 63 (60%) eran hombres y 42 (40%) eran mujeres; entre los encuestados, 24,4, 38,3 y 22,7 por ciento están respectivamente en el grupo de edad de 25-30, 31-40 y 41+ años, y el 51,4% dijo tener más de seis años de experiencia laboral (Salam, 2017).

Los resultados mostraron una relación negativa significativa entre la satisfacción laboral y las intenciones de rotación; asimismo, el capital psicológico y las intenciones de

rotación también se relacionaron negativamente, lo que respalda la investigación previa en este campo. Esto implica que el desarrollo del capital psicológico puede aumentar la satisfacción laboral y, por lo tanto, disminuir las intenciones de rotación en los profesores de educación superior tailandeses. Además, sugiere que el aumento del optimismo, es decir, el pensamiento positivo, y la resiliencia, es decir, la capacidad de recuperarse o recuperarse, puede aumentar la satisfacción laboral y viceversa. Pero esta investigación no encuentra ninguna influencia del capital psicológico (papel mediador) en la relación satisfacción laboral-intención de rotación (Salam, 2017).

En las organizaciones actuales, la rotación de empleados se considera un problema serio para que los empleadores compitan a largo plazo. En este contexto, la satisfacción laboral de los empleados juega un papel vital para reducir la intención de rotación entre los empleados. Además, el capital psicológico cobra un interés destacado por sus múltiples aportes en los escenarios organizacionales (Salam, 2017).

Relación entre el capital psicológico, la satisfacción laboral y la intención de rotación de los empleados bancarios

El objetivo de este estudio fue examinar la relación entre el capital psicológico, la satisfacción laboral y la intención de rotación de los empleados de los bancos del sector público en la India. La inclusión financiera crea un auge en el sector bancario e impulsa la economía del país. Los bancos de empresas del sector público tienen un papel importante en el sistema financiero indio y crecen como el sector de servicios más popular (Chaudhary & Chaudhari, 2015).

Al revisar la evidencia teórica y empírica, los investigadores identificaron que el comportamiento organizacional positivo puede afectar los resultados laborales y la satisfacción

del empleado. El comportamiento organizacional positivo se ha definido como el estudio y la aplicación de las fortalezas de los recursos humanos y las capacidades psicológicas orientadas positivamente que pueden medirse, desarrollarse y administrarse de manera efectiva para mejorar el desempeño. Los orígenes del Comportamiento Organizacional Positivo se desarrollaron a partir del movimiento de Psicología Positiva, iniciado en 1998 por Martin Seligman y colegas (Chaudhary & Chaudhari, 2015).

En lo que respecta a la metodología, se seleccionó una muestra de 100 empleados, incluidos 77 hombres y 23 mujeres, para la investigación. PsyCap se midió con el uso del cuestionario de capital psicológico (PCQ) de 24 elementos de Luthans, Youssef y Avolio (2007). La Escala de Satisfacción Laboral (JSS) fue desarrollada por Muthayya (1973) y la Intención de Rotación evaluada a través de la escala de Shore y Martin (1989) (Chaudhary & Chaudhari, 2015).

Los resultados obtenidos indicaron claramente que el capital psicológico positivo no está correlacionado con la satisfacción laboral de los empleados. La autoeficacia tiene una asociación positiva insignificante con la satisfacción laboral. El hallazgo es consistente al no lograr encontrar una asociación positiva significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral. Por otro lado, se encontró una relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral. El empleado con mucha confianza (autoeficacia) está más satisfecho con su trabajo. El mejor predictor del desempeño y la satisfacción son las cuatro facetas individuales (esperanza, optimismo, resiliencia y eficacia) (Chaudhary & Chaudhari, 2015).

Se concluyó, que el capital psicológico positivo tiene un impacto en la intención de rotación de los empleados. Para mantener a sus empleados con ellos, también es importante

que las organizaciones brinden un entorno satisfactorio y positivo (Chaudhary & Chaudhari, 2015).

Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación

Este estudio analizó el nivel de satisfacción laboral y la intención de rotación entre las enfermeras en Karachi. Los objetivos de este estudio fueron examinar el impacto y la relación de la satisfacción con las políticas y estrategias organizacionales, la satisfacción con la supervisión, los niveles de compensación, la claridad de tareas y el desarrollo de carrera en la intención de rotación. Las enfermeras del personal médico son los miembros más valiosos de la institución médica que cuidan al más cercano durante las 24 horas en los hospitales. La mayoría de las enfermeras están en la consideración de los médicos. En su mayoría, el personal de enfermería realiza muchas funciones en las instituciones médicas, pero aún no se les paga de acuerdo con sus necesidades. Una situación similar se ha visto en la investigación realizada en Malasia dice que la satisfacción con el salario es el objetivo básico del trabajador para superar la crisis financiera, lo que tiene efectos tanto en el individuo como en la organización. Si la intención de la enfermera de dejar la organización es alta, termina creando un impacto negativo en la institución médica. Para superar esto, se debe dar a los empleados una mejor oportunidad para que puedan sobresalir y hacer que las tareas de la organización sean realizables. La satisfacción con el trabajo es un papel importante para las enfermeras. La intención de salir en cualquier Medicare sería un desastre para los pacientes. En el campo de la investigación muchos investigadores son determinantes para encontrar los factores clave de la intención de salida (Alam & Asim, 2019).

En el aspecto metodológico, se desarrolló un instrumento basado en cinco facetas de satisfacción laboral e intención de rotación basado en revisiones de literatura para conocer el

nivel de satisfacción laboral e intención de rotación. Para ello, se recopilaron datos de 400 enfermeras que trabajan en diferentes hospitales de Karachi (Alam & Asim, 2019).

Los hallazgos mostraron que la satisfacción con las políticas y estrategias organizacionales, la satisfacción con la supervisión, los niveles de compensación, la claridad de la tarea y el desarrollo profesional tienen una correlación negativa significativa con la intención de rotación y se encontró que la satisfacción laboral general tiene una asociación negativa significativa con la intención de rotación (Alam & Asim, 2019).

Este estudio ayudará a los encargados de formular políticas y administradores de hospitales a determinar las necesidades de las enfermeras. Otro aspecto importante de este estudio es que este estudio se lleva a cabo en un país donde la mayoría de las personas pertenecen al nivel de ingresos más bajo. Este estudio también es útil para que los gerentes de los hospitales capaciten al nuevo personal de enfermería. Esta investigación se basó en cinco aspectos de la satisfacción laboral que incluyen la satisfacción con las políticas y estrategias de recursos humanos, con la compensación, con el comportamiento de supervisión, con la claridad de tareas y con el desarrollo profesional y su implicación es que los gerentes deben desarrollar políticas de recursos humanos que sean útiles para retener a las enfermeras (Alam & Asim, 2019).

Se concluyó, que se deben utilizar políticas de compensación afectivas que atraigan y retengan al personal de enfermería. El liderazgo de los supervisores del hospital es fundamental para inspirar al personal de enfermería y ayudar a crear un mejor ambiente de trabajo. El personal de enfermería debe estar bien orientado a sus responsabilidades regulares y, finalmente, debe haber oportunidades para el personal de enfermería hacia las perspectivas futuras de crecimiento de su carrera. Estas son las cosas que hacen que el personal de

enfermería esté satisfecho y motivado y, en última instancia, los retiene en su puesto actual (Alam & Asim, 2019).

Papel moderador de la satisfacción laboral en la intención de rotación y burnout entre trabajadores de instituciones de atención primaria: un estudio transversal

El propósito de esta investigación fue examinar el papel mediador de la satisfacción laboral en la relación entre el burnout y la intención de rotación. La rotación se considera generalmente como el movimiento de personal fuera de una organización. Se consideró como un concepto bidimensional, distinguiendo entre el acto de salida como voluntario o involuntario, y entre la salida y la incorporación de un individuo a una organización. Un estudio anterior definió la intención de rotación como el siguiente comportamiento de retiro cuando los empleados se encuentran insatisfechos. Mobley et al. señaló que la intención de rotación era la intención de un trabajador de abandonar una organización deliberadamente después de un período de tiempo trabajando en una organización particular, después de una cuidadosa consideración, que pertenecía a la rotación voluntaria. Se considera como el resultado de variables afectivas (como el agotamiento y la satisfacción laboral) en lugar de la rotación real. Es decir, la intención de rotación puede predecir el comportamiento de rotación real (Chen, et al., 2019).

En la metodología, se utilizó un diseño de encuesta transversal. Esta investigación cuantitativa se realizó en el distrito de Huangpi, Wuhan, China. La investigación involucró un total de 20 instituciones públicas de atención primaria en Huangpi, incluidos 18 centros de salud municipales y 2 centros de salud comunitarios. Se utilizó el método de muestreo por Conveniencia. Teniendo en cuenta la escala y el nivel de las instituciones en el área rural, se determinaron 25 ejemplares de cada institución. El tamaño de la muestra se amplió de acuerdo

con la ineficiencia del 10%, y el tamaño de la muestra final esperado fue de 550. Se capacitaron investigadores especializados para reducir el sesgo de información, se realizaron criterios de inclusión y exclusión para reducir el sesgo de selección. Los criterios de inclusión de los participantes fueron los siguientes: (1) Los participantes elegibles tenían al menos 6 meses de experiencia laboral en su propio lugar de trabajo. (2) Un empleado que no haya padecido una enfermedad mental y que no haya sido estimulado por eventos importantes adversos de la vida en un futuro cercano. (3) Los participantes fueron voluntarios. Y excluimos al personal con un tiempo de trabajo de menos de 6 meses, y empleados que no estaban en el puesto durante la investigación. Se distribuyeron 1402 cuestionarios. Se excluyeron los cuestionarios con respuestas incompletas o respuestas sospechosas de irrealidad. Finalmente, se recolectó un total de 1370 de muestras válidas con una tasa efectiva del 97,72%. Todas las respuestas fueron anónimas para proteger la privacidad de los participantes (Chen, et al., 2019).

Los resultados demostraron que, para los trabajadores médicos de instituciones de atención primaria, existía una variable mediadora en el burnout y la intención de rotación: la satisfacción laboral. La satisfacción laboral generalmente se consideraba una variable dependiente o una variable independiente en la mayoría de los estudios actuales. Y el conflicto entre el trabajo y la familia, el compromiso laboral, el agotamiento y la carga de trabajo se consideraron variables mediadoras. Sin embargo, un estudio estadounidense sugirió que el agotamiento fue el principal predictor de la satisfacción laboral. Son pocas las investigaciones que se centran en la satisfacción laboral como variable mediadora, lo que aporta nuevas ideas para futuras investigaciones. Es por eso que tratamos de estudiar cómo la satisfacción laboral como variable mediadora afecta la correlación entre el burnout y la intención de rotación (Chen, et al., 2019).

El estudio proporcionó una comprensión clara de cómo la satisfacción laboral puede mediar en la relación entre el agotamiento y la intención de rotación. En el proceso de agotamiento que afecta la intención de rotación, la satisfacción laboral puede considerarse una variable mediadora para influir en su efecto, y el efecto mediador fue un efecto mediador parcial. Y el efecto de mediación tiene un impacto bajo del 7,4%. La intención de rotación se relacionó negativamente con la satisfacción laboral y positivamente con el agotamiento, la satisfacción laboral se relacionó negativamente con el agotamiento. Podemos aprovechar al máximo esta relación para ajustar el impacto del agotamiento laboral en la intención de rotación al mejorar la satisfacción laboral. Se tomaron algunas medidas operativas y útiles para reducir la tasa de rotación de empleados y aliviar la situación actual de escasez de personal de salud en China, como mejorar el trato y brindar más oportunidades de promoción a los trabajadores para mejorar la satisfacción laboral, realizar cursos de planificación de carrera y prestar atención a los empleados para reducir el desgaste laboral (Chen, et al., 2019).

¿Por qué las enfermeras están abandonando los hospitales de veteranos?

Una población de veteranos que envejece con una edad promedio de 65 años, su estado de salud inferior y el número de mujeres veteranas que crece rápidamente impulsan a los hospitales de asuntos de veteranos (VA) a brindar una amplia gama de servicios de enfermería. Sin embargo, a pesar de las importantes funciones de las enfermeras y la escasez crónica de enfermeras en los hospitales de VA, se han realizado pocas investigaciones sobre los determinantes de la rotación de enfermeras en el sistema de salud de VA. Este estudio analizó las tasas de rotación de enfermeras registradas en un panel de 118 hospitales VA desde 2015 hasta 2017 (Dongjin & Keon-Hyung, 2021).

La revisión de la literatura mostró que las enfermeras desempeñan un papel importante en la prestación de atención médica de calidad a los pacientes, como brindar atención médica a través de procesos de enfermería, coordinar la atención brindada por médicos y otros proveedores, así como educar a los pacientes y sus familias. Por lo tanto, mantener niveles adecuados de personal de enfermería es un factor muy importante para lograr una atención de alta calidad y prevenir resultados adversos. Investigaciones anteriores han demostrado las consecuencias negativas de los bajos niveles de personal de enfermería en los resultados clínicos y/o la gestión hospitalaria. En 2019, la tasa de rotación de enfermeras promedio nacional en los Estados Unidos fue del 18,7%, lo que generó costos directos e indirectos sustanciales en las organizaciones de atención médica. Los costos directos de la rotación de enfermeras implican gastos de publicidad y marketing del hospital para cubrir los puestos vacantes de enfermera con enfermeras recién contratadas. Un hospital gasta entre USD 3,7 millones y USD 6,1 millones debido a la rotación de enfermeras y un 1% adicional de la rotación de enfermeras provoca USD 0,3 millones anuales por hospital. Además de los costos económicos, la alta rotación de enfermeras genera diversos costos indirectos, como problemas en la salud mental de las enfermeras, menor satisfacción laboral y mayor probabilidad de errores médicos y eventos adversos (Dongjin & Keon-Hyung, 2021).

Para obtener información, en el aspecto metodológico, la unidad de análisis fue un hospital VA en los Estados Unidos desde 2015 hasta 2017. Recopilaron datos de tres fuentes. Utilizaron la base de datos de VA Strategic Analytics for Improvement and Learning (SAIL) para recopilar los siguientes datos: tasa de rotación de enfermeras registradas (RN), la tasa de mortalidad estandarizada de atención aguda de 30 días (SMR30) y hospitalizaciones por condiciones sensibles de atención ambulatoria (ACSC) Velocidad. De la encuesta anual de la Asociación Estadounidense de Hospitales (AHA), recopilaron los siguientes datos: estado

docente del hospital, número de camas, gastos operativos anuales del hospital, número de RN equivalentes a tiempo completo (FTE) y tres resultados representativos de hospitales VA (pacientes hospitalizados, días, visitas ambulatorias y número de procedimientos quirúrgicos). Finalmente, obtuvieron datos sobre el nivel de salario anual promedio de los RN en los hospitales de VA de la VHA a través de una solicitud de información bajo la Ley de Libertad de Información (FOIA). Integraron los datos en datos de panel desde 2015 hasta 2017, que constaba de 118 hospitales VA cada año (Dongjin & Keon-Hyung, 2021).

Los resultados mostraron, un hospital VA con un SMR30 alto tenía más probabilidades de sufrir una alta rotación de RN: un aumento de 0,1 en el SMR30 provocó, en promedio, un aumento del 0,11 % en la tasa de rotación de RN a nivel hospitalario. Esto significó que una enfermera que está expuesta a muertes recurrentes de pacientes tiene más probabilidades de abandonar el hospital de veteranos para escapar de la angustia. Este resultado apoyó la Hipótesis 1, postulando un efecto negativo de la muerte del paciente en la rotación de personal de enfermería. Las respuestas emocionales de una enfermera ante la muerte de un paciente incluyen miedo, dolor y agotamiento, lo que podría influir negativamente en la satisfacción laboral de la enfermera y la intención de cambiar de personal. Este resultado implicó que la VHA debería crear e implementar una política para ayudar a las enfermeras a superar el dolor y el estrés causados por la muerte del paciente y brindar atención de calidad de manera continua a los pacientes veteranos (Dongjin & Keon-Hyung, 2021).

Se concluyó que, si bien se han realizado numerosos estudios sobre los determinantes de la rotación de enfermeras y las repercusiones de una alta rotación de enfermeras en hospitales privados, las investigaciones anteriores prestaron poca atención a los problemas de rotación de enfermeras en los hospitales de veteranos. Dado el estado de salud inferior de los

veteranos debido a la exposición frecuente a entornos hostiles y su edad promedio alta de 65 años, los veteranos tienen una gran demanda de atención médica de calidad. La VHA tiene el sistema de salud integrado más grande de los Estados Unidos para satisfacer las necesidades de atención médica de los veteranos, pero muchos hospitales de VA sufren altas tasas de rotación de enfermeras y la consiguiente escasez de enfermeras. La carga de trabajo de las enfermeras, el nivel de salario de las enfermeras y la tasa de hospitalización del ACSC tienen un efecto significativo en la tasa de rotación de RN en los hospitales de VA (Dongjin & Keon-Hyung, 2021).

Capítulo III

Marco Metodológico

Baena (2017), establece que el enfoque de investigación está determinado por los paradigmas y objetivos del investigador. Este último tiene la posibilidad de elegir entre tres modos de investigación: el enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto, que tienen como propósito recopilar datos observables y cuantificables.

Considerando las características de la investigación, se determinó que la obtención de datos se lo realice mediante un enfoque cuantitativo, debido a que la información “se obtiene con mayor frecuencia de encuestas, informes o datos administrativos. Los datos cuantitativos son útiles cuando se trata de describir quién, qué, dónde y cuándo para proporcionar una imagen o las tendencias de una población” (Baena, 2017, p. 159). El enfoque cuantitativo correspondió a la recolección, procesamiento y análisis de datos estructurados. Fue útil para identificar y cuantificar vínculos entre variables, para recoger percepciones complejas y comprender en profundidad el tema planteado.

Alcance de la investigación

De acuerdo con Gerken (2016), “la investigación descriptiva es de naturaleza cuantitativa, ya que intenta recopilar información y analizarla estadísticamente. Es una poderosa herramienta de investigación que permite a un investigador recopilar datos y describir su demografía” (p. 247). Las variables incluidas en la investigación descriptiva no son controladas (no experimental), no se manipulan de ninguna manera. La investigación descriptiva utiliza principalmente métodos observacionales y, por lo tanto, el investigador no puede controlar la naturaleza y el comportamiento de las variables estudiadas (Hernández, et

al., 2014). En este estudio se utilizó la investigación descriptiva, debido a que permitió derivar patrones, rasgos y comportamientos de un grupo poblacional, teniendo como objetivo comprender las actitudes y opiniones de una muestra seleccionada, con respecto al tema investigado.

La correlación es un método estadístico para definir el grado de asociación entre dos variables. Por lo tanto, la correlación entre dos conjuntos de datos indica qué tan similares son. Cuando solo se observan una o dos variables al mismo tiempo, implica una correlación entre ellas. Cuando se observa la variable 1, también se observa la variable 2. Muestran algún cambio juntos o aparecen al mismo tiempo.

Método de Investigación

Para Muñoz (2016), el método deductivo, también llamado enfoque hipotético-deductivo, “es un método científico de trabajo, cuyo propósito es explicar un fenómeno a partir de un tema o una hipótesis sobre un fenómeno” (p. 241). La investigación deductiva fue realizada para dar respuesta a la hipótesis planteada. La confirmación o no confirmación de las hipótesis de trabajo debe permitir encontrar una explicación al tema o al fenómeno sobre el que se relaciona la investigación.

Población y Muestra

Baena (2017), determinó que “la población, corresponde a todas las unidades (individuos) estudiadas” (p. 325). En el presente estudio, la población estuvo conformada por el personal que son parte de la empresa, con un total de 230 registrados en la nómina (190 personal operativo y 40 personas administrativas).

Por su parte, Hernández, et al. (2014), establecen que “el muestreo es el proceso mediante el cual se selecciona una muestra de estudio de una población” (p. 392). Considerando que el objetivo de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos es diagnosticar la incidencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros, el muestreo utilizado fue por conveniencia, debido a que es “un método no probabilístico en el que el investigador selecciona miembros a los que tiene acceso” (Hernández, et al., 2014, p. 401), por tanto, la muestra fueron las 40 personas pertenecientes al área administrativa de la empresa de servicios petroleros.

Técnicas de Recolección de Información

Hernández, et al., (2018), establecieron que, en la investigación descriptiva, “los datos se recopilan a través de técnicas primarias, como encuestas, que proporciona información valiosa y también se puede utilizar para futuras investigaciones” (p. 311). La encuesta fue la técnica de recogida de datos mediante un cuestionario estandarizado sobre individuos pertenecientes a una muestra representativa de una población mayor, con el objetivo de conocer las actitudes o comportamientos de esta población frente al tema planteado.

Álvarez y Sierra (2012), determinaron que “el cuestionario es un documento impreso o electrónico destinado a recoger los datos requeridos por un protocolo de investigación. Esta herramienta tiene como objetivo la recopilación estructurada y estandarizada de datos” (p. 263). El instrumento constó de veinte preguntas cerradas, tipo Likert (Apéndice A)

Procedimientos

Los procedimientos implicaron varios pasos:

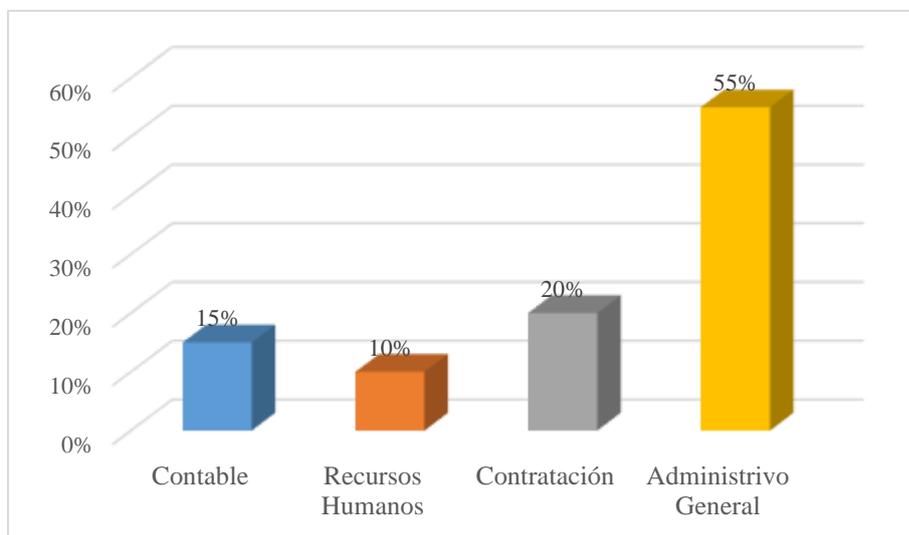
Se definieron las dimensiones (satisfacción y rotación laboral) y subdimensiones (satisfacción con el trabajo, mando, ambiente físico, reconocimiento, compañeros de trabajo, riesgos psicosociales, rotación) del estudio a partir del tema, el problema, los objetivos e hipótesis; en segunda instancia se estableció la población y se identificó la muestra para la aplicación de la técnica de recopilación de información; luego se solicitó la autorización a los autores de las escalas para la aplicación de las mismas en la unidad de análisis siendo que la escala de satisfacción laboral se realizó mediante la escala MSQ, de autoría de Weiss, Dawis, England y Lofquist (1977), y de intención de rotación de personal del autor de Usman Raja (2014) el cual permite medir los factores intrínsecos y extrínsecos que propone la teoría de Herzberg (Apéndice 02); también se solicitó la respectiva autorización a los Directivos de la Empresa para aplicar las escalas; se realizó la inducción y socialización, para obtener el respectivo consentimiento, por parte de los encuestados; posteriormente de aplicó la encuesta, se recopiló y organizó la información obtenida, se tabularon los datos y el procesamiento de datos se realizó mediante el programa SPSS, se realizó la representación gráfica y la obtención de los resultados de la correlación y se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos.

Análisis de Resultados

Datos Demográficos

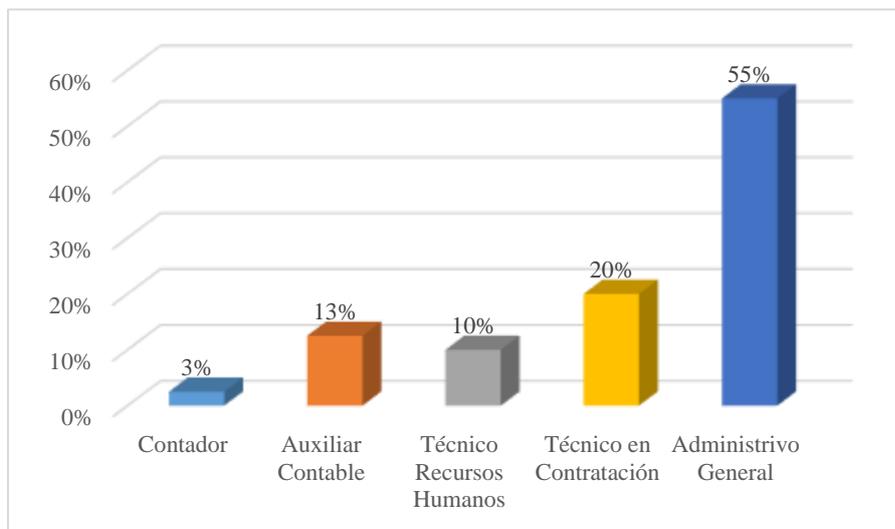
Figura 1

Área a la que pertenecen los encuestados



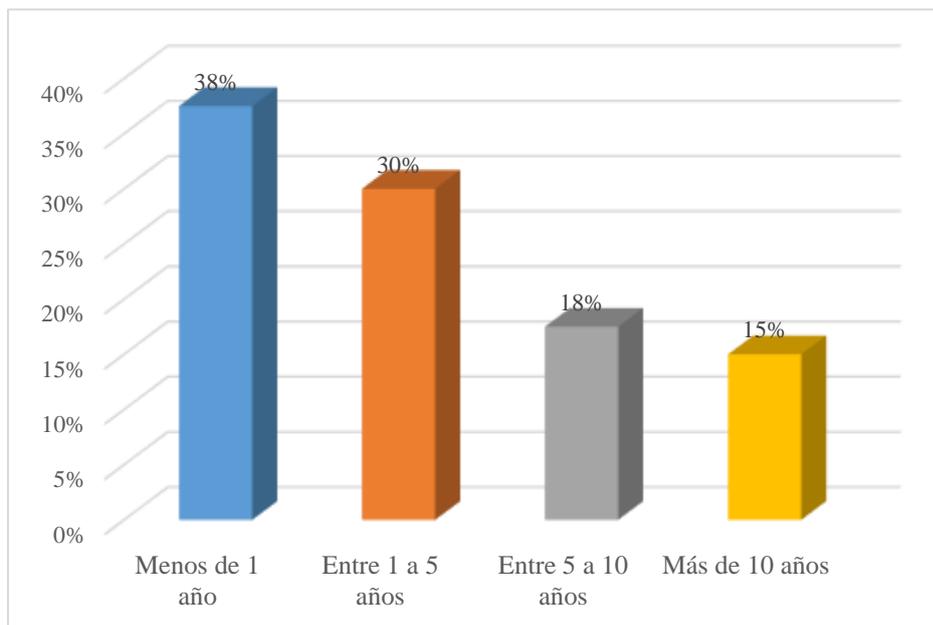
Como se puede observar en la Figura 1, se pudo determinar que el 55% de los encuestados pertenecen al área administrativa general, el 20% a contratación, el 15% al área contable y el 10% a recursos humanos. Debido a las actividades propias de la empresa, se pueden presentar empleados con muchas y variadas funciones, por lo que es importante identificar el área en el que se desenvuelven cada uno en el ámbito organizacional.

Figura 2
Cargo de los encuestados



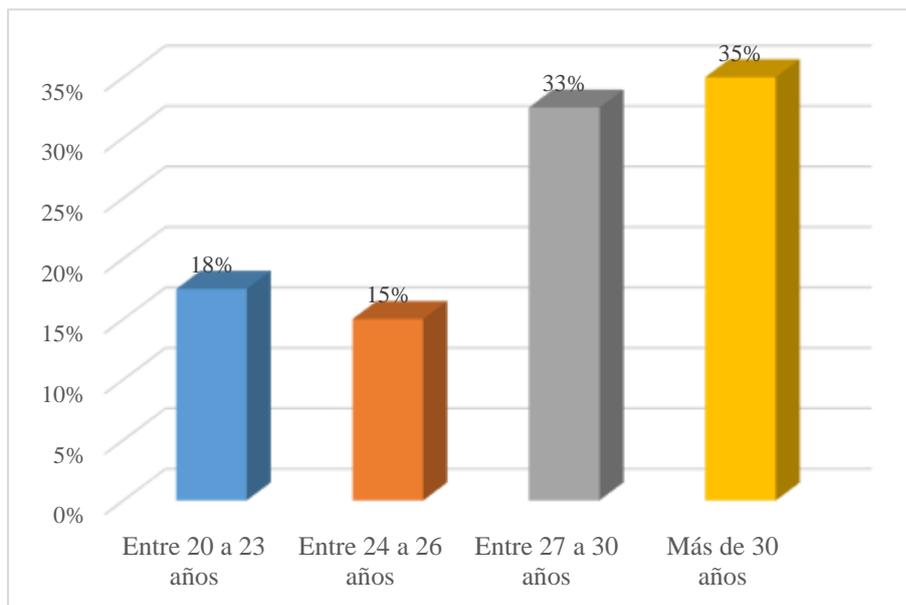
De acuerdo a la Figura 2, los encuestados están relacionados a los cargos de Administrativo General (55%), Técnico en Contratación (20%), Auxiliar Contable (13%), Técnico en Recursos Humanos (10%) y Contador (3%). Cada puesto en la empresa tiene una gran importancia, por lo que hay que tener una apreciación de las personas en la organización, considerando que cada persona cumple un rol significativo que tendrá que ser analizado adecuadamente.

Figura 3
Tiempo de permanencia en la empresa



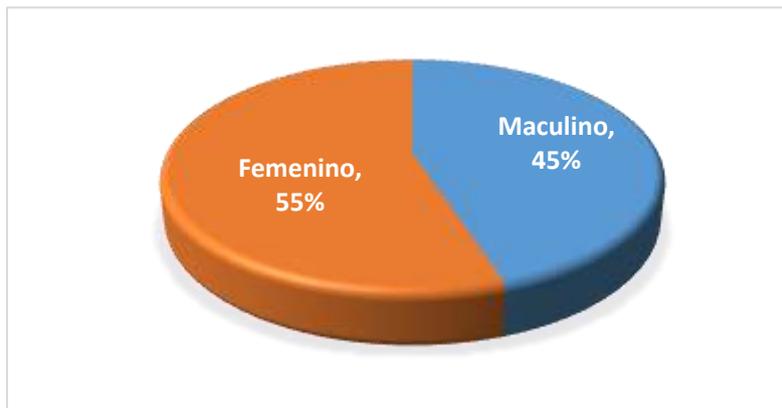
En la Figura 3, se puede establecer que los empleados del área administrativa, un 38% tiene entre menos de un año en la empresa, el 30% entre 1 a 5 años, el 18% entre 5 años a 10 años y el 15% más de 10 años. El papel de los empleados es clave en el funcionamiento, reputación e imagen de una empresa. Los empleados que llevan muchos años en la empresa tienen un conocimiento considerable de la cultura de la empresa y de sus productos y servicios. Han experimentado muchos cambios en el lugar de trabajo y, en consecuencia, entienden lo que funciona y lo que no. Al realizar sus tareas laborales día tras día, desarrollan una sólida base de conocimientos, lo que se traduce en una mayor productividad empresarial.

Figura 4
Edad de los encuestados



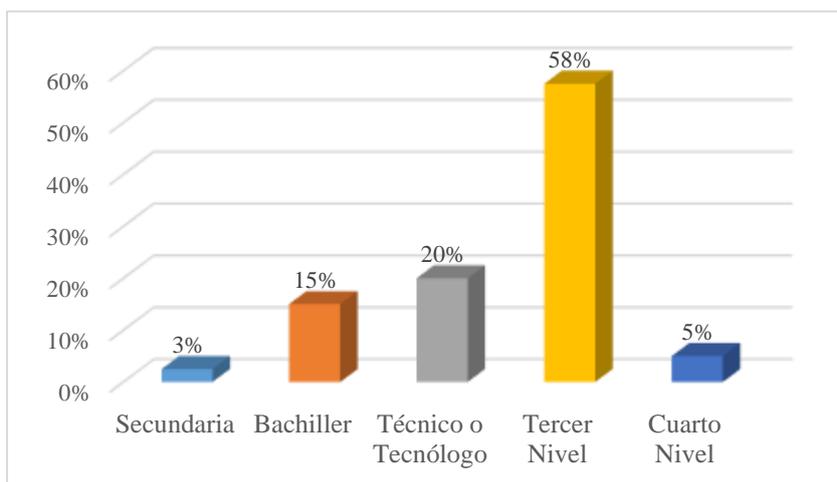
Respecto a la Figura 4, se pudo identificar la edad de los encuestados, donde el 35% tiene más de 30 años, el 33% tiene entre 27 a 30 años, el 18% entre 20 a 23 años y el 15% entre 24 a 26 años. El beneficio real de la diversidad de edad de los empleados, proviene de la combinación que se presenta entre los empleados más jóvenes y los mayores que trabajan juntos para beneficiarse del aprendizaje mutuo, la tutoría y el intercambio de ideas, que aportan significativamente y en diversas formas a la organización.

Figura 5
Género de los encuestados



Sobre la Figura 5, se pudo determinar 55% del personal administrativo pertenece al género femenino y el 45 al masculino. La diversidad de género es algo que la mayoría de las empresas pretenden lograr. Si bien la reputación es importante, la diversidad de género tiene muchos beneficios apremiantes y sustanciales, por lo que se debe estar abierto a un ambiente de trabajo diverso y equitativo, promoviendo la igualdad de género.

Figura 6
Nivel de educación de los encuestados

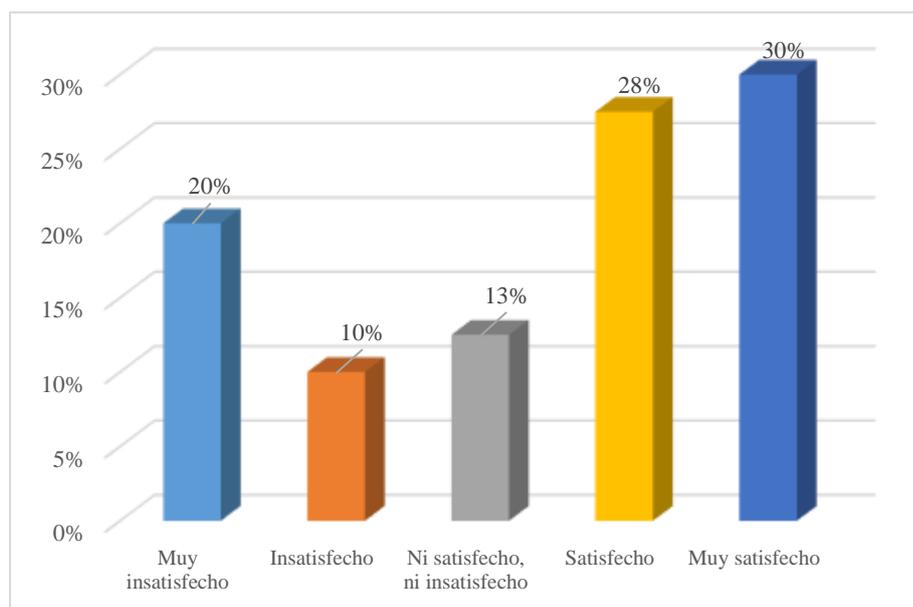


En la Figura 6, se pudo identificar que el 58% de los encuestados tienen un tercer nivel de educación, el 20% de técnico o tecnólogo, el 15% es bachiller, el 5% de cuarto nivel y el

3% tienen secundaria. Las relaciones entre educación y empleo están determinadas por la función de preparación profesional para optar o para cumplir tareas laborales en la empresa. Identificar la educación de los empleados permite establecer el número de personas talentosas que trabajan en la organización y cómo influye en el nivel productivo.

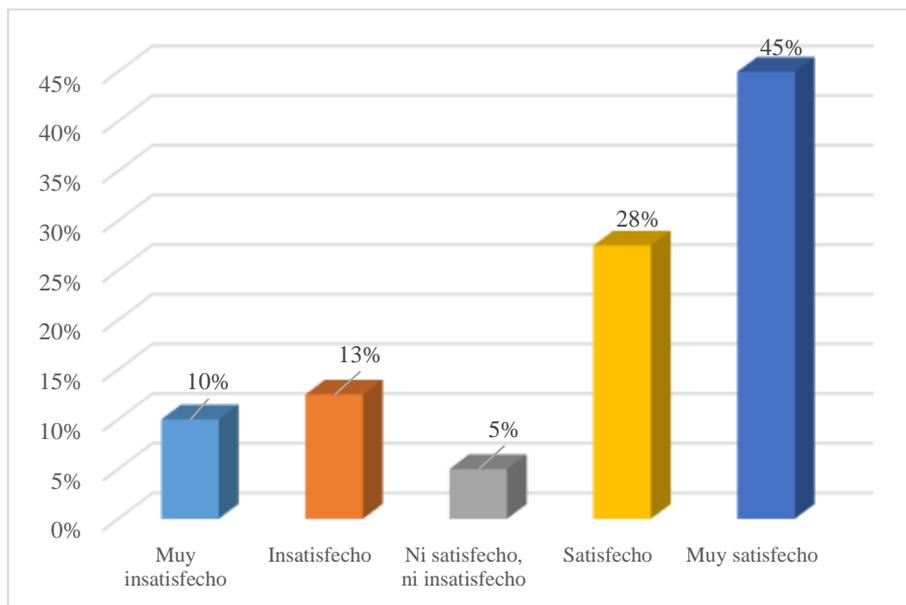
Figura 7

Mantenerse ocupado todo el tiempo



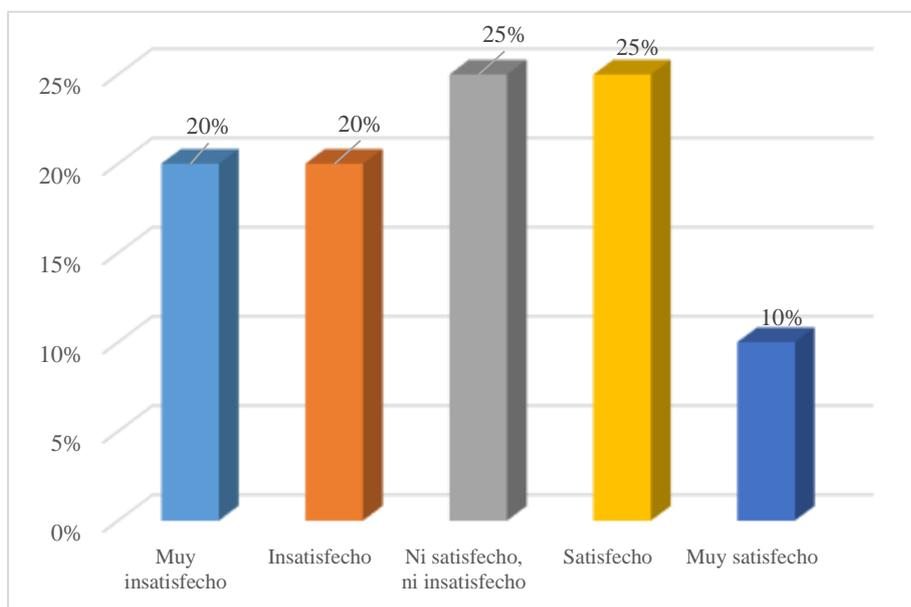
De acuerdo a la Figura 7, se determina que en lo que tiene que ver si los empleados consideran que se mantienen ocupados todo el tiempo, el 30% se encuentra muy satisfecho, el 28% satisfecho, el 20% muy insatisfecho, el 13% se mostró indiferente y el 10% insatisfecho. Para un empleado productivo, estar ocupado puede aumentar la motivación y reducir el tiempo de finalización de tareas. Las personas ocupadas tienden más a tener un horario, establecer metas y priorizar su carga de trabajo para ser más productivas. No hay que descuidar el hecho de que existen personas que se sienten insatisfechas en este sentido, por lo que sería importante evaluar este tema para tomar acciones correctivas.

Figura 8
Oportunidad de realizar solo el trabajo



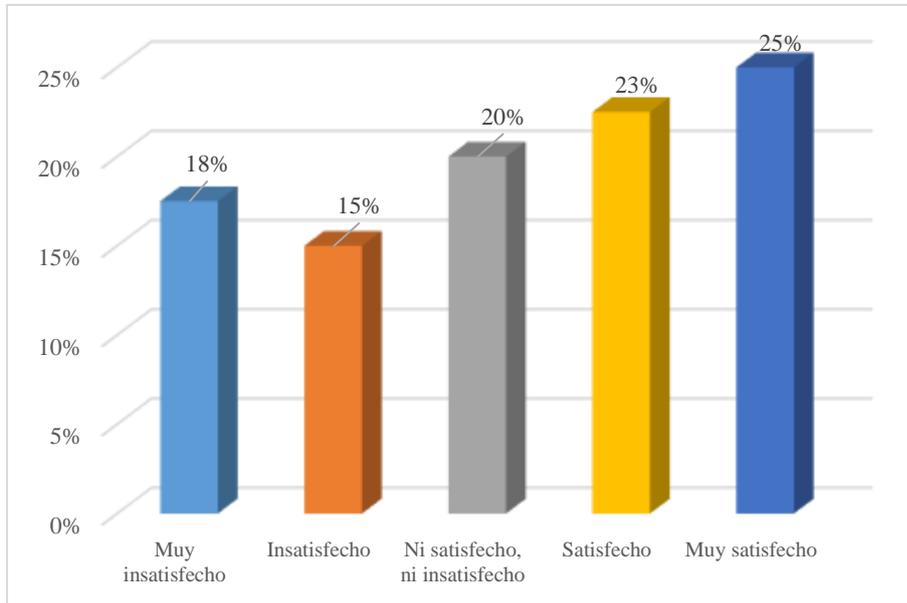
La Figura 8, muestra que si los encuestados consideran que tienen la oportunidad de realizar solo su trabajo, el 45% se encuentra muy satisfecho, el 28% satisfecho, el 12% se siente insatisfecho, el 10% muy insatisfecho y el 5% se mostró indiferente. Tener un fuerte sentido de propósito y significado es uno de los factores más importantes que afectan el bienestar y el desempeño de los empleados. Cuando el personal tiene la oportunidad de realizar solo el trabajo, se le brinda un sentido de pertenencia hacia la organización, lo que puede aportar significativamente en todos los niveles administrativos.

Figura 9
Oportunidad de hacer las cosas diferentes



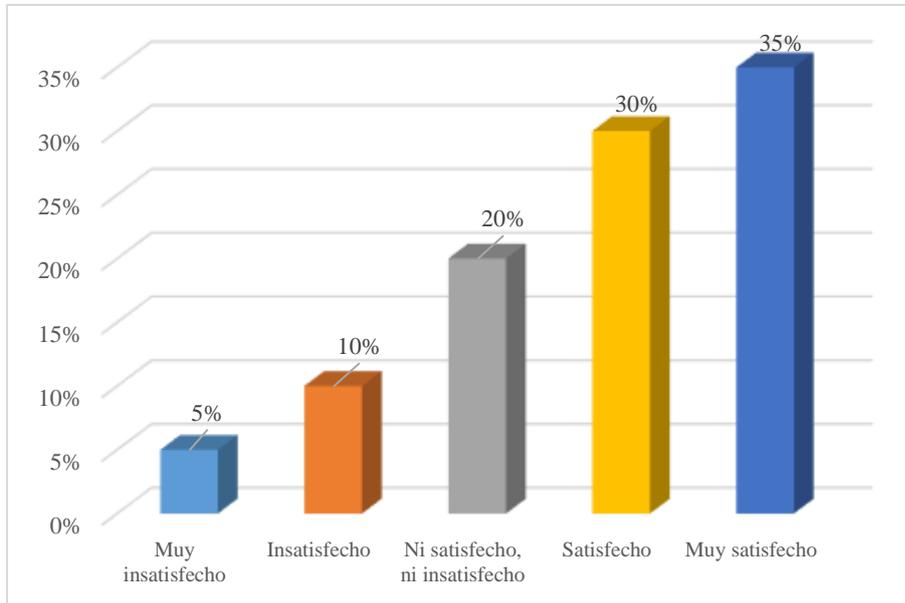
Respecto a la Figura 9, sobre si el personal tiene la oportunidad de hacer las cosas diferentes de vez en cuando, el 25% se mostró indiferente, el 25% satisfecho, el 10% insatisfecho, el 20% muy insatisfecho y el 10% se mostraron muy satisfecho. Cuando los empleados se sienten comprometidos, producen su mejor trabajo y contribuyen a una cultura corporativa positiva, cuando la empresa le brinda al personal la oportunidad de hacer las cosas diferentes, la organización se pone en una posición de conocer y valorar mejor a su personal; sin embargo, los resultados muestran que la empresa no ha prestado la debida atención a este tema, por lo que sería importante inducir a las autoridades y supervisores a crear una cultura que valore mayormente el aporte de los empleados.

Figura 10
Oportunidad de ser importante para la comunidad



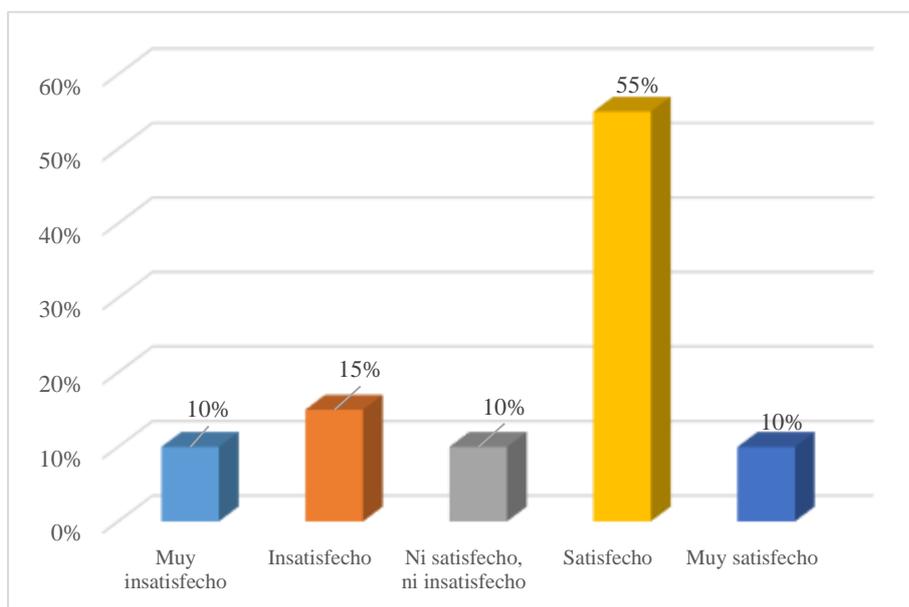
La Figura 10, determinó el 25% está muy satisfecho sobre la oportunidad que se provee al empleado para ser alguien importante en la comunidad, el 23% está satisfecho, el 20% se mostró indiferente, el 18% muy insatisfecho y el 15% insatisfecho. Los empleados que sienten que pertenecen a una comunidad reportan un mayor nivel de satisfacción en el trabajo. Un sentido de comunidad es esencial para el crecimiento de una cultura empresarial en la que cada persona se sienta conectada y respetada mientras trabaja hacia objetivos compartidos. La comunidad impulsa un sentido de conexión y pertenencia, por lo que es necesario que la empresa busque crear un espacio donde las personas compartan un interés mutuo con la comunidad, sintiéndose respetadas, cuidadas y reconocidas por los demás.

Figura 11
Trato a los empleados



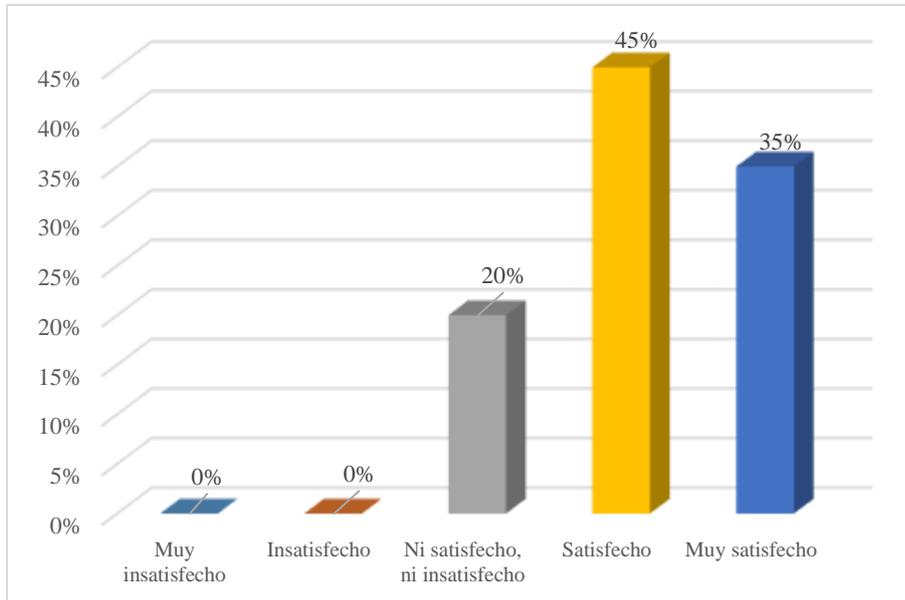
En la Figura 11, sobre la percepción que tienen los encuestados sobre el trato de sus jefes o supervisores, el 35% se mostró muy satisfecho, el 30% satisfecho, el 20% indiferente, el 10% insatisfecho y el 5% muy insatisfecho. Los resultados muestran que el personal se encuentra satisfecho con el trato de sus jefes o supervisores; sin embargo, un grupo importante de empleados no sienten un buen trato, por lo que es necesario resaltar que la falta de equidad en el lugar de trabajo crea implicaciones mucho más allá del bienestar emocional de los empleados, que cuando se sienten tratados injustamente, son menos productivos y menos propensos a permanecer en la empresa a largo plazo, por lo que es importante este tema para tomar las acciones correctivas si fueren necesarias.

Figura 12
Competencia del supervisor para tomar decisiones



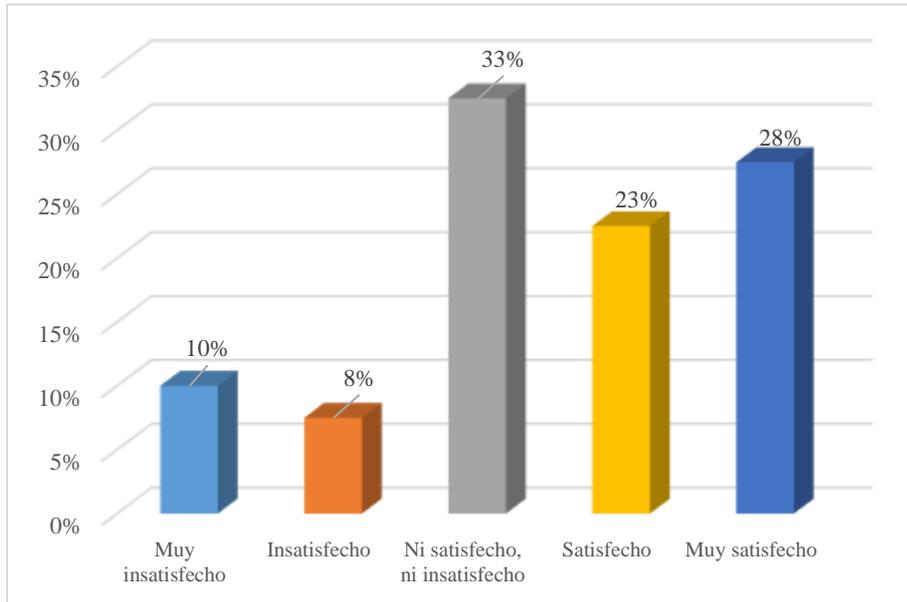
De acuerdo a la Figura 12, el 55% de los encuestados están satisfechos al considerar que su supervisor es competente al tomar decisiones, el 15% se siente insatisfecho, el 10% muy satisfecho, el 10% muy insatisfecho y el 10% se mostró indiferente. Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción sobre la toma de decisiones de sus supervisores; sin embargo, se presenta un grupo de empleados que no muestran su satisfacción, por lo tanto, es fundamental que los supervisores aprendan a comunicarse con los empleados de manera clara y efectiva sobre la toma de decisiones, debido a que una simple falta de comunicación puede alterar significativamente la percepción de los empleados hacia la organización.

Figura 13
Trabajo en contra de los principios del empleado



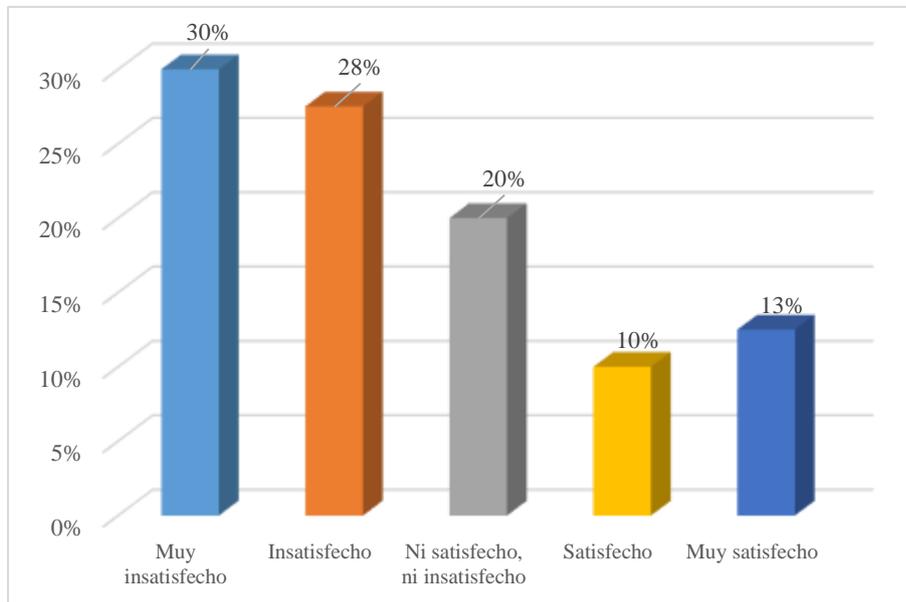
La Figura 13, determina que el 45% se encuentra satisfecho en hacer cosas que no vayan en contra sus principios, el 35% se siente muy satisfecho y el 20% se mostró indiferente. La ética refuerza la cooperación y el respeto entre los trabajadores y mejora las relaciones laborales. Los supervisores y gerentes de la empresa han mostrado que no obligan o sugieren a sus empleados que hagan cosas que vayan en contra sus principios; sin embargo, la organización debería promover capacitaciones y talleres a todos los niveles administrativos sobre los dilemas éticos que los trabajadores pueden enfrentar en el trabajo. También deberían ofrecer programas de incorporación enfocados en la ética de la empresa, así los trabajadores pueden comprender y actuar de acuerdo con la ética de sus empleadores.

Figura 14
Seguridad para realizar el trabajo



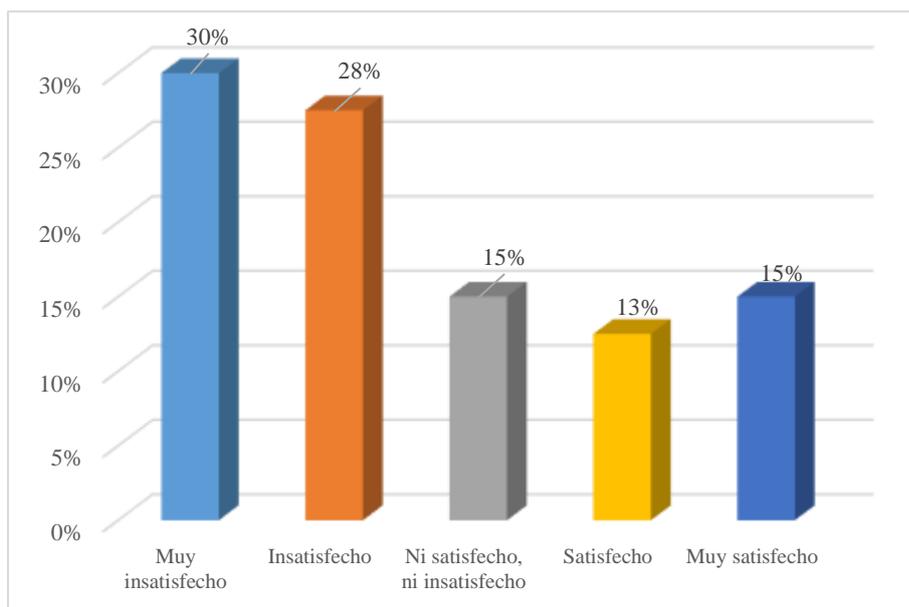
En la Figura 14, se pudo ver que el 33% se mostró indiferente sobre si la empresa provee seguridad al empleado para realizar su trabajo, el 23% se mostró satisfecho, el 28% muy satisfecho, el 10% muy insatisfecho y el 8% insatisfecho. Los resultados mostraron que los empleados se encuentran satisfecho con los niveles de seguridad para realizar su trabajo; sin embargo, un grupo de empleados siente niveles de inseguridad, por lo tanto, es obligación de la empresa evaluar y proporcionar a todos los empleados la seguridad en el lugar de trabajo, debido a que es deber y responsabilidad moral de la empresa velar por la protección del trabajador.

Figura 15
Oportunidad para trabajar en equipo



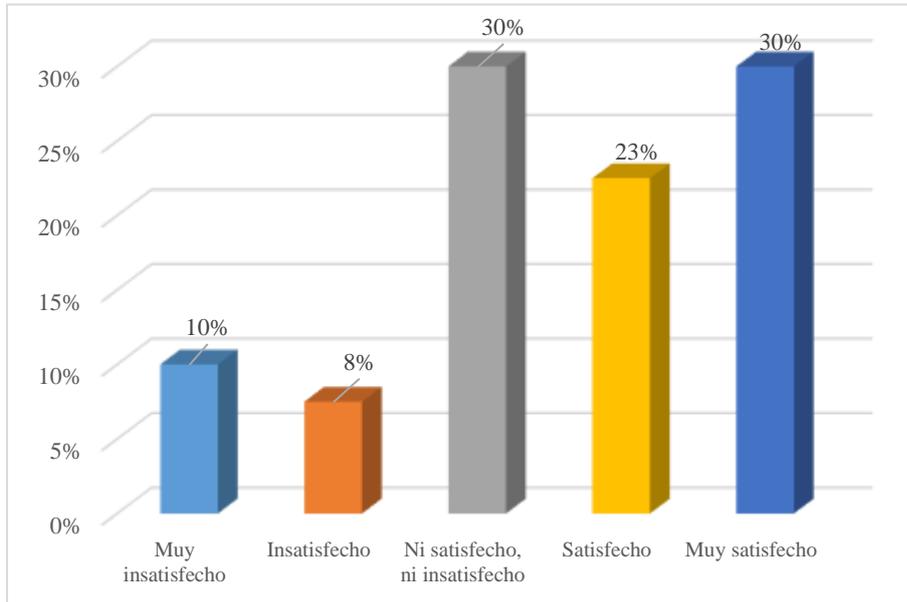
La Figura 15, mostró que el 30% de los empleados se encuentran muy insatisfechos sobre la oportunidad que tienen de hacer cosas con otras personas, el 28% está insatisfecho, el 20% se mostró indiferente, el 13% muy satisfecho y el 10% satisfecho. Los resultados mostraron que existe un alto nivel de insatisfacción sobre la oportunidad de trabajar en equipo, por lo tanto, la empresa debe motivar una cultura de trabajo en equipo, debido a que construye relaciones sólidas con los empleados porque cuanto más trabajan cerca unos de otros, más se conocen y desarrollan una simpatía mutua. Cuando trabajan juntos, el equipo naturalmente se vuelve más colaborativo y esto lleva a un ambiente de trabajo más agradable para todos. Un entorno de trabajo agradable conduce a una mayor productividad y esto ayudará a la organización a alcanzar sus objetivos propuestos.

Figura 16
Oportunidad de aportar en el trabajo de otros empleados



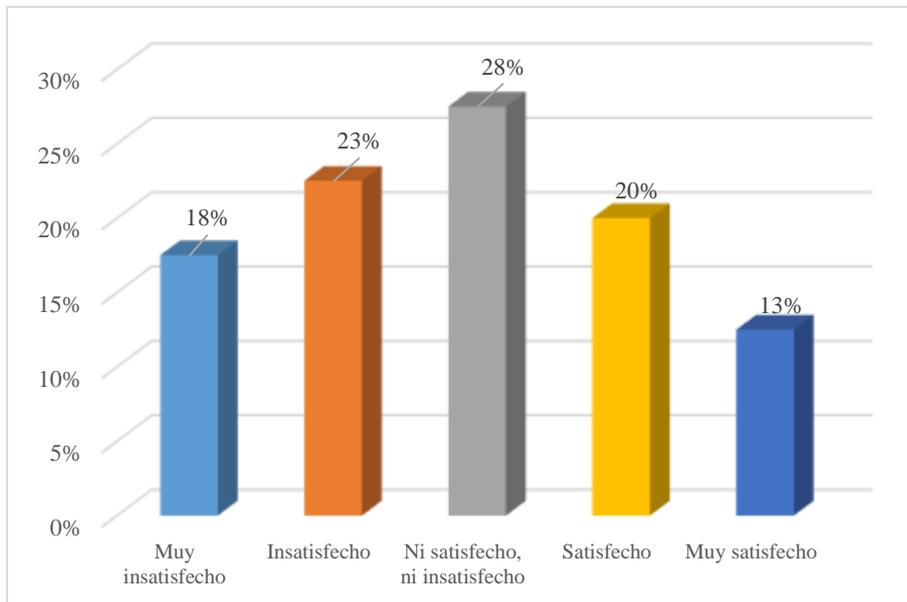
Respecto a la Figura 16, se mostró que el 30% de los empleados se encuentran muy insatisfechos sobre la oportunidad de indicarles a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo, el 28% está insatisfecho, el 15% se mostró indiferente, el 15% muy satisfecho y el 13% satisfecho. Los empleados de una organización difieren en términos del nivel de experiencia laboral, conocimientos y habilidades que poseen. La colaboración permite que estos empleados interactúen entre sí. Cuando los empleados tienen la oportunidad de influenciar en otros empleados, es una interacción de gran oportunidad de aprendizaje para los nuevos empleados, porque pueden adquirir habilidades a favor de la organización.

Figura 17
Oportunidad trabajar haciendo uso de las habilidades



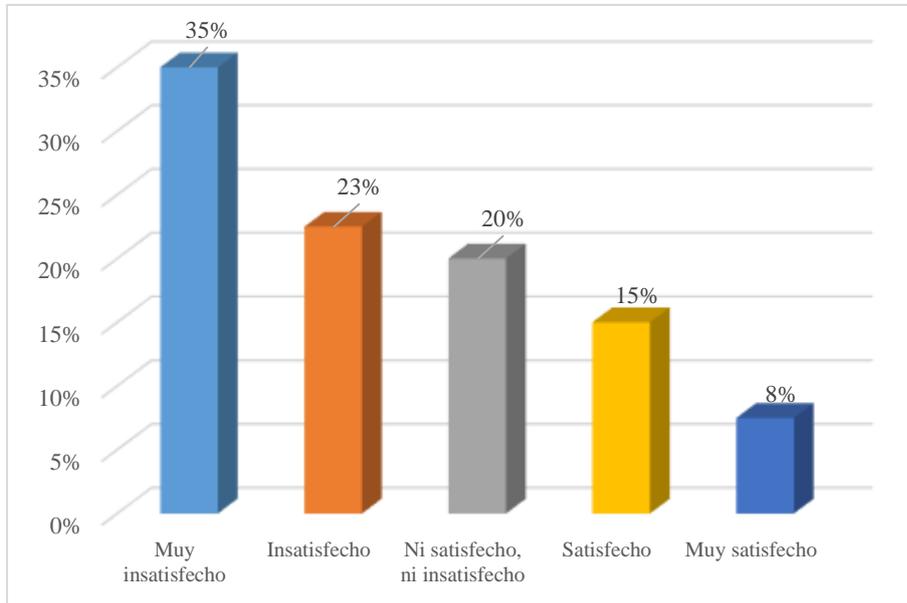
En la Figura 17, se pudo establecer que el 30% se mostró indiferente sobre la oportunidad que tienen los empleados en trabajar en algo en que haga uso de sus habilidades, el 30% se mostró muy satisfecho, el 23% satisfecho, el 10% muy insatisfecho y el 8% insatisfecho. Los trabajadores que utilizan mejor sus habilidades tienen más probabilidades de tener una mayor satisfacción laboral, por tanto, la empresa debe enfocar sus esfuerzos en lograr que todos los empleados desarrollen sus habilidades y conocimiento para beneficiar a la empresa.

Figura 18
Aplicación de las políticas de la empresa



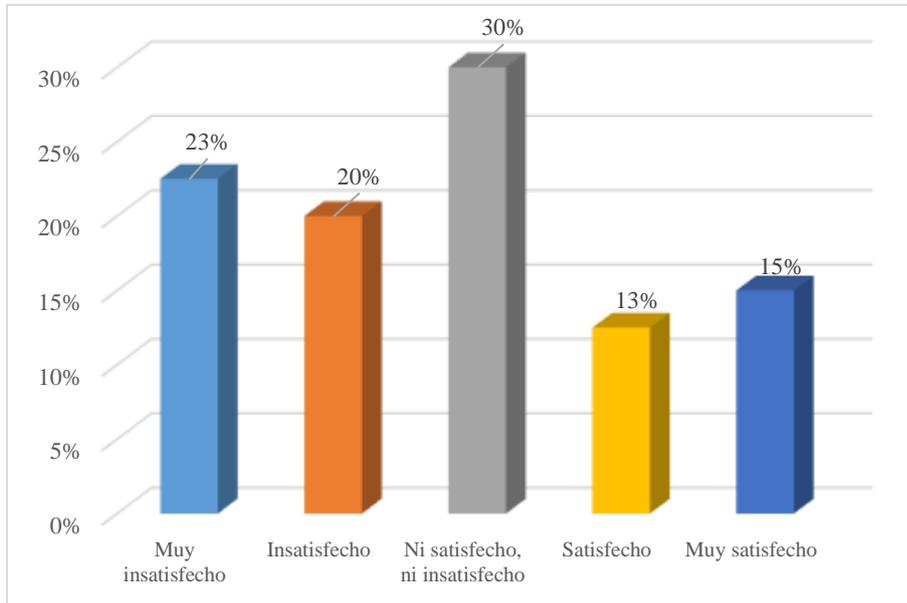
Respecto a la Figura 18, el 28% se mostró indiferente sobre la manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica, el 23% estuvo insatisfecho, el 20% satisfecho, el 18% muy insatisfecho y el 13% muy satisfecho. Las políticas de una empresa son de vital importancia para el desarrollo de sus actividades, por lo que la organización, debería orientar sus esfuerzos en crear una cultura que alinee los objetivos personales de los empleados con la política empresarial y así tengan una mejor percepción sobre la forma en que las políticas de la compañía son puestas en práctica.

Figura 19
Relación entre el salario y la cantidad de trabajo



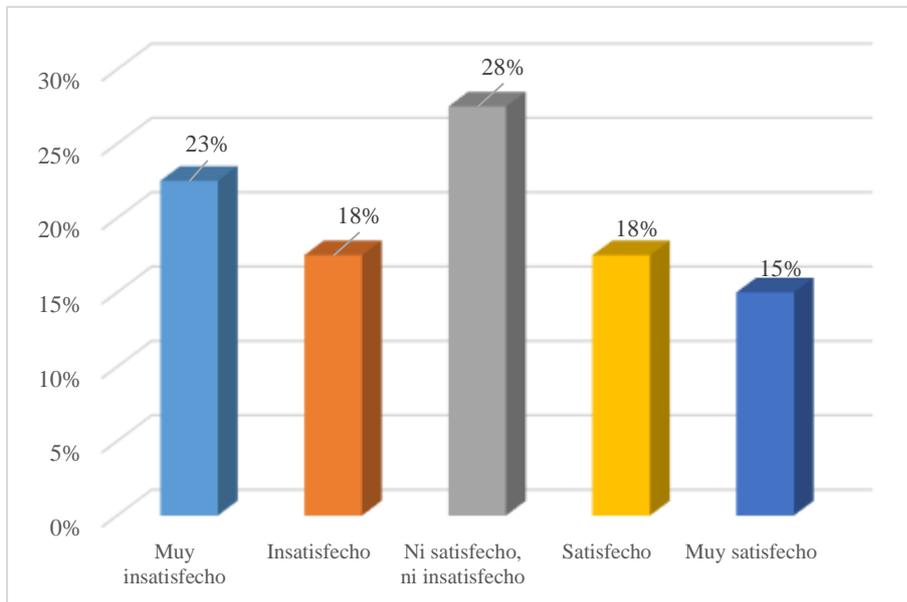
De acuerdo a la Figura 19, el 35% de los encuestados se mostraron muy insatisfechos sobre si existe relación entre el salario que reciben y la cantidad de trabajo que realizan, el 23% insatisfecho, el 20% se mostró indiferente, el 15% estuvo satisfecho y el 8% muy satisfecho. La sensación de no recibir un pago justo en relación con la carga de trabajo tiene un impacto negativo en la motivación, por tanto, la organización debería analizar cómo se encuentra el ambiente de trabajo respecto a las remuneraciones, sea para realizar ajustes o para establecer un programa de compensaciones, no solo económicas, que influyan positivamente en los empleados.

Figura 20
Oportunidad de progresar en el trabajo



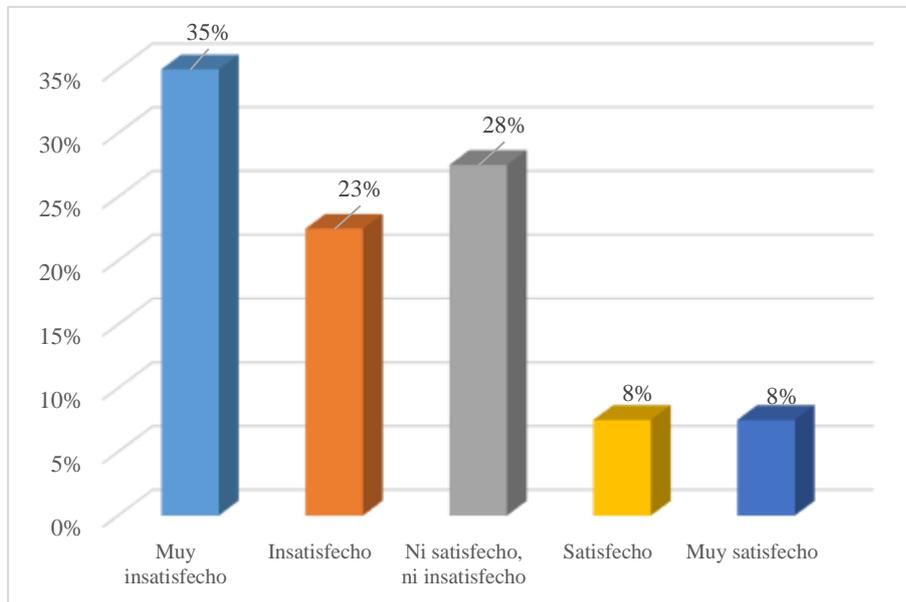
En la Figura 20, se pudo determinar que el 30% de los empleados se mostraron indiferentes respecto a las oportunidades de progreso en el trabajo, el 23% muy insatisfecho, el 20% insatisfecho, el 15% muy satisfecho y el 13% satisfecho. Los resultados mostraron que la mayor parte de los empleados no sienten que puedan progresar en su trabajo, por lo que es necesario que recursos humanos trabaje en un sistema que permita el desarrollo de los empleados dentro de la organización y que este sea difundido para alcanzar una mejor motivación en los empleados.

Figura 21
Libertad para tener criterio propio de empleado



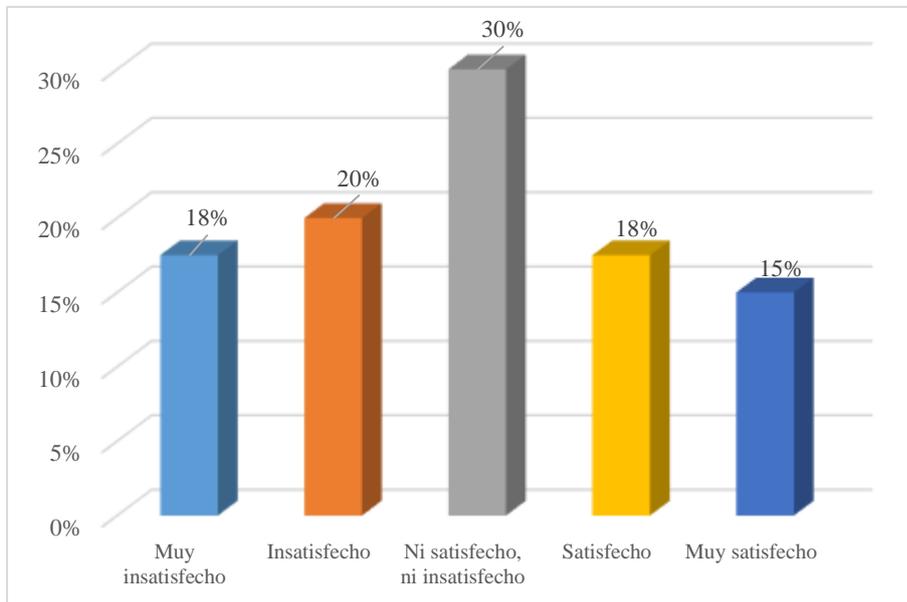
Respecto a la Figura 21, el 28% se mostró indiferente respecto a si tienen la libertad para tener su criterio propio en el trabajo, el 23% se sintió muy insatisfecho, el 18% insatisfecho, mientras el 18% satisfecho y el 15% muy satisfecho. El criterio del empleado se enmarca en la capacidad de combinar las cualidades personales con el conocimiento y la experiencia que es relevante para formar opiniones y tomar decisiones, por lo tanto, la empresa debe permitir que el criterio propio del empleado prime, siempre y cuando aporten y vayan en beneficio de la organización.

Figura 22
Aplicación de métodos propios del empleado



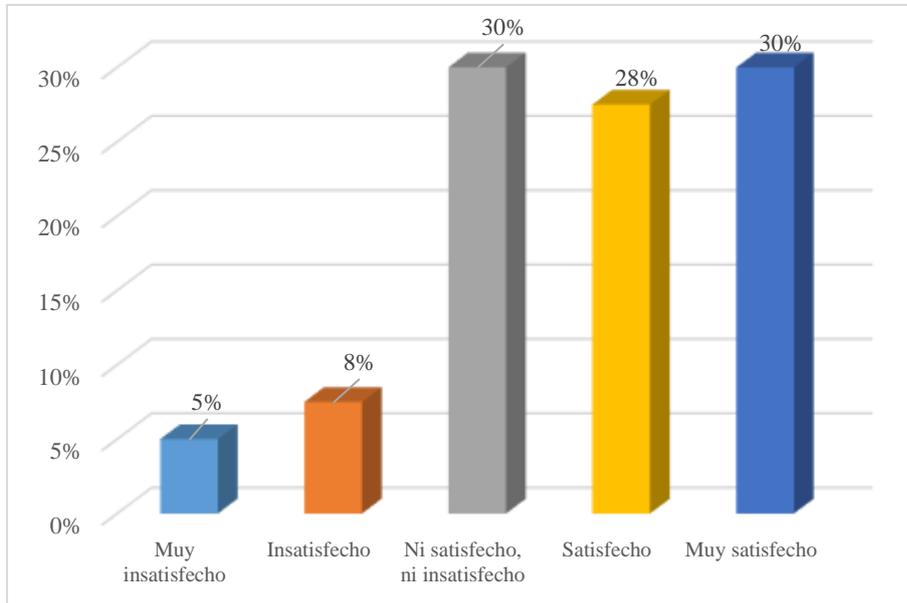
En la Figura 22, se pudo determinar que el 35% de los empleados se encuentran muy insatisfechos respecto a la oportunidad de experimentar sus propios métodos para llevar a cabo el trabajo, el 28% se mostró indiferente, el 23% insatisfecho, el 8% satisfecho y el 8% muy satisfecho. El crecimiento significativo y sostenible de los empleados depende de sólidas oportunidades de aprendizaje y desarrollo, así la aplicación de los propios métodos para llevar a cabo el trabajo por parte de los empleados, puede contribuir a mejorar sus habilidades y avanzar en su propio crecimiento personal, lo que a corto, mediano o largo plazo puede beneficiar a la empresa.

Figura 23
Condiciones adecuadas para realizar el trabajo



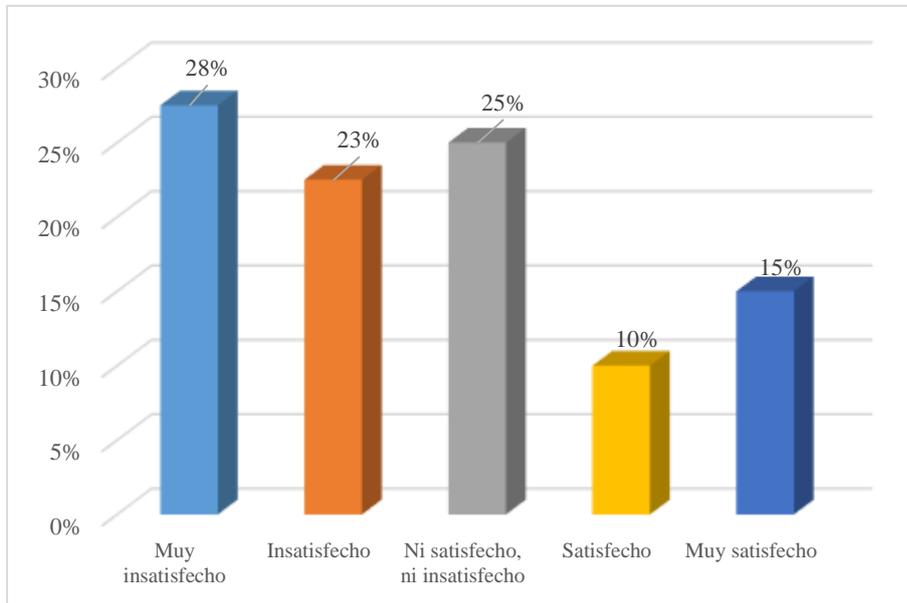
Conforme la Figura 23, el 30% de los empleados se mostraron indiferentes respecto a las condiciones adecuada para realizar su trabajo, el 20% insatisfecho, el 18% muy insatisfecho, por otro lado, el 18% considera estar satisfecho y el 15% muy satisfecho. Un entorno de trabajo positivo es algo que mejora el estado de ánimo, ayuda a las personas a concentrarse mejor y proporciona un buen enfoque de trabajo tanto para los empleados como para el empleador. Por lo tanto, la empresa deberá trabajar en crear las condiciones favorables de trabajo, puesto que ayudará a los empleados a dar lo mejor de sí en cualquier labor que se les asigne.

Figura 24
Relaciones en el trabajo



Respecto a la Figura 24, el 30% se mostró indiferente respecto a la forma en que los compañeros de trabajo se llevan entre sí, el 30% muy satisfecho, el 28% satisfecho, el 8% insatisfecho y el 5% muy insatisfecho. La construcción de relaciones en el lugar de trabajo puede brindar libertad, motivación y tranquilidad. Cuanto más cómodos se sientan los empleados entre sí, más seguros y motivados estarán. Por lo tanto, la empresa enfocar acciones que permitan construir relaciones en el trabajo con el propósito de garantizar de que los empleados se respeten y aprecien mutuamente, lo que a la larga beneficia a la organización.

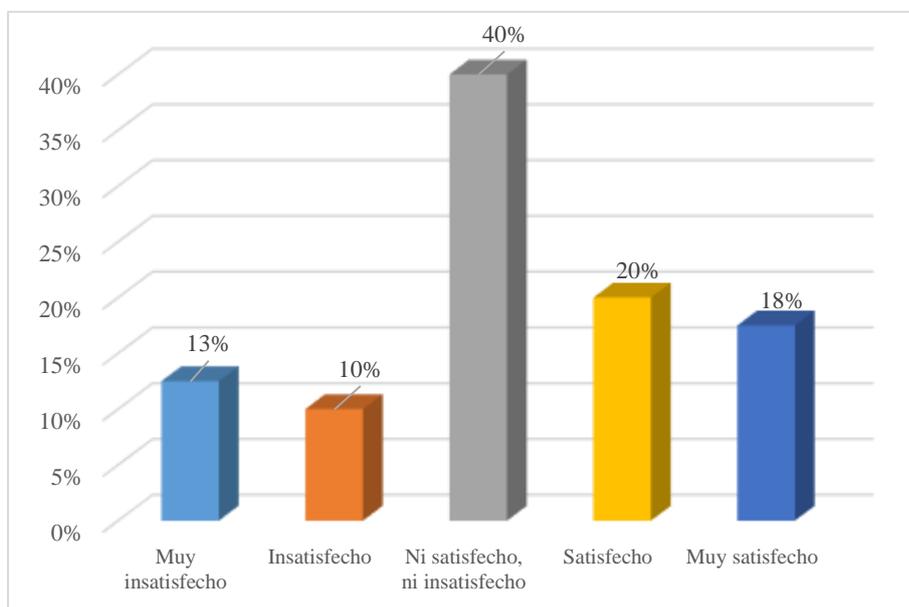
Figura 25
Motivación por el trabajo



Conforme la Figura 25, el 28% de los empleados se sienten muy insatisfechos sobre los elogios que reciben por hacer un buen trabajo, el 25% se mostró indiferente, el 23% insatisfecho, el 15% muy satisfecho y el 10% satisfecho. Parte de la clave del éxito de la organización, también es el nivel de compromiso, impulso y energía que los trabajadores de la empresa aportan al puesto todos los días. Sin él, las empresas experimentan una reducción de la productividad, niveles más bajos de producción y es probable que la empresa tampoco alcance metas importantes. Por lo tanto, la empresa deberá enfocarse en rastrear, mantener y mejorar la motivación en el lugar de trabajo, aplicando una política que beneficie, tanto al empleado, como a la organización.

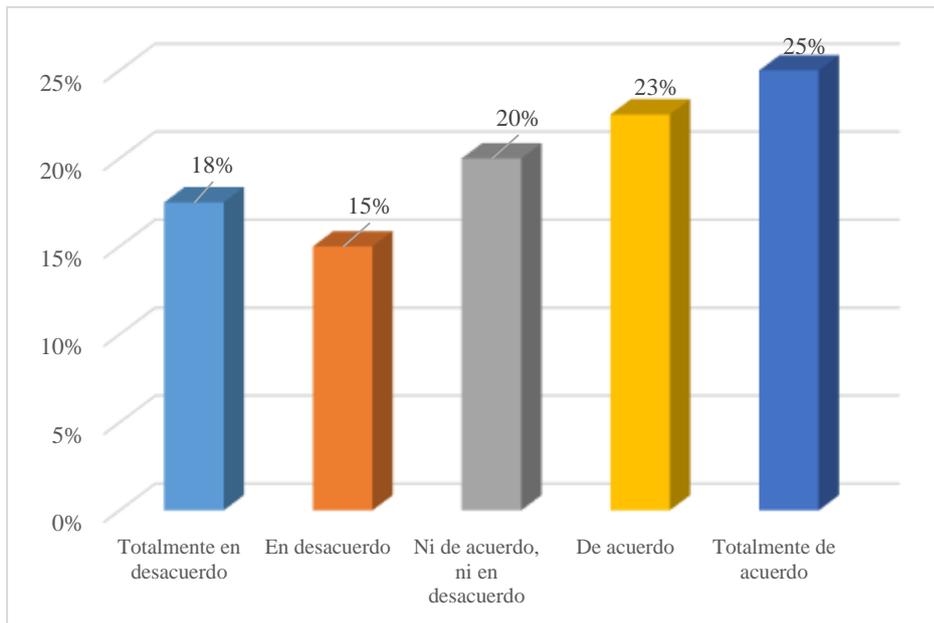
Figura 26

Sentido de logro del empleado en el trabajo



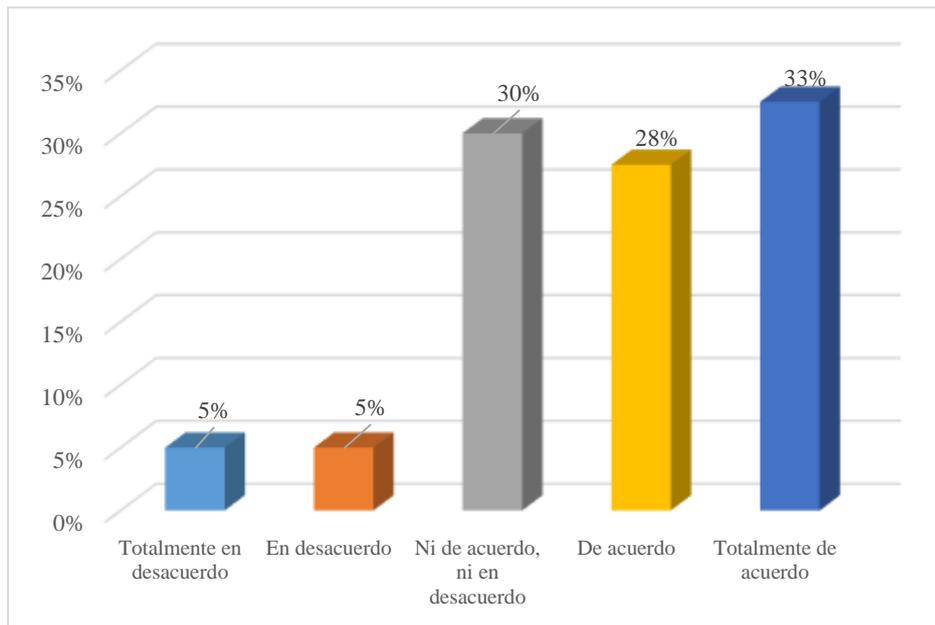
De acuerdo a la Figura 26, el 40% de los empleados se sienten indiferentes respecto al sentido de logro que obtienen en el trabajo, el 20% se mostraron satisfechos, el 18% muy satisfecho, por otro lado, el 13% muy insatisfecho y el 10% insatisfecho. Un logro para el empleado es un paso positivo hacia adelante para el empleado, la empresa, los clientes y compañeros de trabajo. Por lo tanto, la empresa debe crear un ambiente de trabajo adecuado para obtener una sensación de logro y que los empleados se sientan orgullosos del trabajo que han realizado, lo que ayudará a las personas a sentir que están progresando en la organización.

Figura 27
Búsqueda de otro empleo



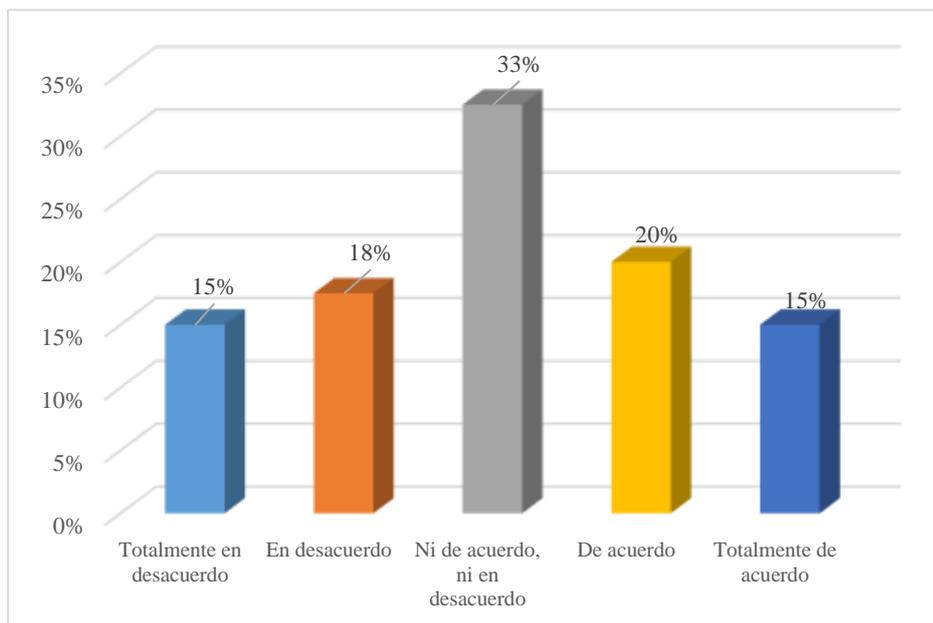
En la Figura 27, se pudo establecer que el 25% se encuentra totalmente de acuerdo, por lo tanto, probablemente no estarán buscando otro empleo pronto, el 23% de acuerdo, el 20% se mostró indiferente, mientras el 18% en desacuerdo y el 15% totalmente en desacuerdo. Si un empleado siente que no está en el puesto correcto o que carece de los recursos o el apoyo para hacer bien su trabajo, existe la posibilidad de busque otro trabajo donde encuentre mayor satisfacción, por lo que la empresa, deberá trabajar en una estrategia de motivación que sea clave para proporcionar al empleado un ambiente de trabajo adecuado donde el empleado sabe por qué está haciendo su trabajo y cómo contribuye a los objetivos de la empresa, se siente seguro en su función y trabajará de manera más eficiente.

Figura 28
Tiempo para dejar el trabajo actual



De acuerdo a la Figura 28, el 30% de los empleados se mostraron indiferentes respecto al hecho de que no les tome mucho tiempo para que dejen su empleo actual, el 33% totalmente de acuerdo, el 28% se mostraron de acuerdo, por otro lado, el 5% en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo. Aunque los resultados muestran que los empleados se encuentran bien en su trabajo y no intentarían buscar otro; sin embargo, la organización deberá realizar constantes evaluaciones del ambiente de trabajo, en diferentes aspectos y tomar los correctivos, si fuere necesario, con el propósito de evitar la mayor rotación de empleados en la empresa.

Figura 29
Pensamiento sobre dejar el empleo actual



La Figura 29, mostró que el 33% se sintió indiferente sobre si piensan seguido en dejar su empleo, el 20% de acuerdo, el 18% en desacuerdo, el 15% totalmente de acuerdo y el 15% totalmente en desacuerdo. Cada persona que trabaja en la empresa es un individuo y debe ser tratado como tal. Esto significa hablar con ellos y preguntar qué los motiva, lo que genera confianza. Las personas quieren sentirse valoradas, parte del equipo y que son importantes para la empresa, por lo tanto, se deberá evaluar el ambiente de trabajo, conocer sus necesidades, tomar correctivos y evitar la mayor rotación de empleados en la empresa.

Estadística de Fiabilidad

Para poder realizar la validación la consistencia de Satisfacción laboral e intención de rotación, utilizamos el coeficiente de Alfa de Cronbach, los mismos que se aplicaron a la investigación, y se obtuvieron los siguientes resultados.

Estadística de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	No. de Elementos	Variable
.925	20	Satisfacción laboral
.901	3	Intención de rotación

Ambas escalas tienen un nivel de consistencia interna, lo cual permite aplicar los cuestionarios.

Verificación de Hipótesis

Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

H₀: La satisfacción laboral no incide significativamente en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

H₁: la satisfacción laboral incide significativamente en la intención de rotación del personal administrativo de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

Tabla 1*Análisis de Correlación*

Como primer paso se analizó si los datos tienen distribución normal:

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra			SATISFACCION LABORAL	INTENCION DE ROTACIÓN
N			40	40
Parámetros normales ^{a,b}	Media		62,38	10,07
	Desv. Desviación		16,821	3,067
Máximas diferencias extremas	Absoluta		,119	,140
	Positivo		,119	,106
	Negativo		-,091	-,140
Estadístico de prueba			,119	,140
Sig. asin. (bilateral) ^c			,155	,046
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^d	Sig.		,160	,045
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,150	,039
		Límite superior	,169	,050

Como ambas variables no tienen una distribución normal se procedió a realizar el análisis de correlación a través del Rho de Spearman, los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2.
Correlación

			Correlaciones	
			SATISFACCION LABORAL	INTENCION DE ROTACIÓN
Rho de Spearman	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	40	40
	INTENCION DE ROTACIÓN	Coefficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con base en la hipótesis planteada y de acuerdo con el nivel de significancia obtenido que es menor a 0,05 se puede determinar que para la unidad de análisis existe relación entre la variable de satisfacción laboral e intención de rotación. Asimismo, es importante señalar que el coeficiente de correlación es 0,584 lo cual determina que existe una relación moderada y directa entre las variables del estudio, sin embargo, la relación es directa contrario a lo que establecen estudios previos.

Capítulo IV

Propuesta

Tema de la propuesta

Estrategias de satisfacción laboral para reducir la incidencia de la intención de rotación del personal del área administrativa de una empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

Desarrollo de la propuesta

Estrategias y acciones de satisfacción laboral para reducir la incidencia de la intención rotación del personal

Las empresas de servicios petroleros juegan un papel importante en la industria petrolera, las que han tenido que evolucionar, tanto en recursos, servicios, uso de tecnología y modelos de gestión, buscando alcanzar un modelo de negocio que les haga más competitivos. Uno de los aspectos más importantes de la estrategia corporativa es contar con una eficiente gestión de los recursos humanos, debido a que ayuda a cerrar la brecha entre el desempeño de los empleados y los objetivos de la organización, donde la retención de empleados es importante ya que mantiene una organización estable y más productiva.

De acuerdo con la teoría de la rotación de Mobley, la intención de rotación parte del descontento de los trabajadores, que los obliga a buscar trabajos sustitutos. La relación establecida entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los empleados es muy importante, ya que un empleado con alta satisfacción cultural en el lugar de trabajo tendrá una menor intención de rotación. Los empleados evalúan la satisfacción laboral en función de los elementos intrínsecos como los sentimientos de propósito en el trabajo y los elementos extrínsecos como la compensación, donde el nivel de satisfacción laboral de los empleados

refleja el nivel acumulado de expectativas laborales cumplidas, es decir, los empleados esperan que su trabajo proporcione una combinación de estos elementos, por lo que cada empleado tiene distintos valores preferenciales.

En este contexto, a continuación, se presentan las estrategias de satisfacción laboral para reducir la incidencia de la intención de rotación del personal del área administrativa de la empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

Tabla 3

Diseño de las estrategias

Ord.	Estrategia	Ord.	Acción
1.	Desarrollo de las habilidades de liderazgo de los gerentes y supervisores	1.1.	Capacitar a los gerentes y supervisores para desarrollar habilidades de liderazgo y que puedan ser catalizadores para el desarrollo de los empleados y ser una parte integral de la planificación de la sucesión organizacional.
		1.2.	Capacitar a los gerentes y supervisores para crear habilidades que les permitan identificar el potencial de los empleados y un proceso estructurado para desarrollar a las personas que trabajan para ellos
		1.3.	Capacitar a los gerentes y supervisores para crear un ambiente de trabajo positivo donde las personas se sienten valoradas

Ord.	Estrategia	Ord.	Acción
		1.4.	Identificar y capacitar a los gerentes y supervisores con una rotación demasiado alta
2.	Creación de una cultura empresarial sólida	2.1.	Revisar el direccionamiento estratégico de la empresa para articular sus valores y su visión para fomentar un sentido de comunidad entre los empleados
		2.2.	Establecer una política para promover la diversidad y la inclusión y el apoyo del crecimiento personal y profesional del empleado
		2.3.	Revisión del plan de comunicación de la empresa para difundir claramente los objetivos y la estrategia de la empresa y para fomentar la comunicación abierta que permita tomar medidas sobre los comentarios, opiniones, requerimientos y aportaciones de los empleados
		2.4.	Crear seguridad psicológica dando a los miembros del equipo autonomía sobre sus propias tareas, permitiéndoles trabajar juntos de manera cooperativa, sin juzgar en respuesta a sugerencias o comentarios

Ord.	Estrategia	Ord.	Acción
3.	Mejoramiento del ambiente de trabajo que fomente el compromiso de los empleados	3.1.	Establecer una política para garantizar que los empleados tengan un buen equilibrio entre la vida laboral y personal, mediante la aplicación de planes de bienestar
		3.2.	Establecer lineamientos, para que en caso de requerirse, se pueda permitir un horario de trabajo más flexible para los empleados
		3.3.	Analizar los procesos, procedimientos y actividades que permitan reequilibrar las cargas de trabajo de los empleados, si fuere necesario
		3.4.	Establecer los lineamientos que permita demostrar y cultivar el respeto, entre gerentes, supervisores y empleados
		3.5.	Analizar el compromiso de los empleados para brindarles oportunidades de obtener beneficios, compensaciones, capacitación o promoción
4.	Mejorar los métodos de gestión de recursos humanos	4.1.	Revisar y optimizar el proceso de reclutamiento en base a competencias
		4.2.	Mejorar los procesos de contratación haciéndolos más selectivos, que permita

Ord.	Estrategia	Ord.	Acción
			identificar a las personas con los perfiles más adecuados para el trabajo
		4.3.	Mejorar el proceso de inducción de recursos humanos que empareje a los nuevos empleados con mentores y facilite las conexiones con personas en los diferentes departamentos
		4.4.	cambiar los deberes laborales de los empleados que no se sienten satisfechos
		4.5.	Organizar entrevistas de salida, para comprender los factores de insatisfacción laboral, falta de productividad de un empleado e índices de rotación
5.	Revisión del sistema de desarrollo profesional de los empleados	5.1.	Desarrollar programas de tutoría que se enfoquen en la orientación y el desarrollo del empleado en la empresa
		5.2.	Proponer planes de carrera que permita ofrecer al empleado la posibilidad de ser promovido y que contribuya a mejorar sus ingresos, desempeño laboral y su satisfacción general
		5.3.	Realizar un análisis de puestos, actividades, funciones y competencias para brindar a los empleados mayores responsabilidades

Ord.	Estrategia	Ord.	Acción
		5.4.	Establecer una política que habilite el crecimiento profesional dentro de la organización
		5.5.	Planificar anualmente programas de capacitación y un sistema de coaching para ayudar a los empleados a mejorar su desempeño
6.	Evaluación y optimización del sistema de salarios, beneficios y compensación de los empleados	6.1.	Evaluar el mercado de recursos humanos para establecer salarios, beneficios y compensaciones más competitivas
		6.2.	Analizar el sistema de salarios, beneficios y compensaciones de la empresa que permita alcanzar equidad al tomar decisiones sobre el pago, reconocimiento y progreso
		6.3.	Establecer lineamientos para ofrecer recompensas tangibles a los empleados por cumplir objetivos específicos
		6.4.	Desarrollar un sistema de incentivos para que el empleado pueda disfrutar de beneficios intangibles, de reconocimiento y progreso
7.	Estandarización de las revisiones de desempeño	7.1.	Mejorar las revisiones anuales de desempeño
		7.2.	Analizar y evaluar periódicamente las inquietudes que puedan tener los empleados

Ord.	Estrategia	Ord.	Acción
		7.3.	Analizar la posibilidad de cambiar los deberes laborales de los empleados que no se sienten satisfechos, conforme los resultados de la evaluación anual o periódica
		7.4.	Analizar la posibilidad de eliminar de la nómina a empleados que no presenten índices de productividad adecuados o su nivel de resultados no esté acorde a las necesidades organizacionales, conforme los resultados de la evaluación anual o periódica

Indicadores de gestión sobre la estrategia de recursos humanos

El indicador de recursos humanos designa una herramienta de medición de los recursos humanos para ayudar a la toma de decisiones de la empresa, para apoyar su estrategia y para evaluar los resultados de acciones planteadas.

Tabla 4

Establecimiento de los indicadores de gestión de recursos humanos

Ord.	Definición	Descripción	Indicador
Satisfacción laboral			
1.	Puntaje de promotor neto del empleado (eNPS)	Se utiliza para medir la satisfacción de los empleados y determinar su nivel de compromiso	eNPS = % promotores - % detractores

Ord.	Definición	Descripción	Indicador
2.	Tiempo medio de contratación	Es el promedio de días entre el momento en que se publica una oferta de trabajo y el momento en que se acepta.	$\text{Tiempo promedio de contratación} = \frac{\text{Número de días que se publican trabajos}}{\text{Número de vacantes}}$
3.	Tasa de aceptación de ofertas	Mide el porcentaje de solicitantes que aceptan ofertas de trabajo.	$\text{Tasa de aceptación de ofertas} = \frac{\text{Número de ofertas aceptadas}}{\text{Número de ofertas}} \times 100$
4.	Coste de contratación	Permite determinar cuánto dinero se gasta en cada nueva contratación.	$\text{Coste de una contratación} = \frac{([\text{Suma de gastos externos}] + [\text{Suma de gastos internos}])}{\text{Número de contrataciones}}$
5.	Tasa de absentismo	Mide la frecuencia con la que los empleados no se presentan a trabajar por enfermedad u otras razones.	$\text{Tasa de absentismo} = \frac{\text{Número de días de ausencia}}{\text{Número de días laborables}} \times 100$
6.	Tasa de absentismo por responsable o departamento	Mide la frecuencia con la que los empleados no se presentan a trabajar por enfermedad u otras razones por responsable o departamento	$\text{Tasa de absentismo por responsable o departamento} = \frac{\text{Número de días de ausencia de un equipo o de un servicio}}{\text{Número de días laborables de este equipo o de este servicio}} \times 100$

Ord.	Definición	Descripción	Indicador
7.	Coste de la formación por empleado	Calcula la cantidad media que la empresa gasta en formación por empleado.	Costo de capacitación por empleado = Monto gastado en capacitación / Número de empleados capacitados
8.	Tiempo de formación empleado	Calcula el número medio de horas de formación que ha recibido cada empleado de tu empresa	Tiempo de formación por empleado = Número de horas de formación / Número de empleados
9.	Facturación por empleado	Determina si la fuerza laboral de la empresa es óptima	Facturación anual por empleado = Facturación anual / Número de empleados
10.	Tasa de productividad de los empleados	Mide la tasa de productividad de los empleados	Tasa de productividad = número total de ventas en un período determinado / número de empleados en la empresa
11.	Tasa de promoción	Mide las promociones y la evolución de las responsabilidades dentro de la empresa	Tasa de promoción = (Número de promociones / Número total de empleados) x 100
12.	Competitividad Salarial	Evalúa la competitividad de las opciones de compensación	Competitividad Salarial = Salario promedio de la compañía / salario promedio

Ord.	Definición	Descripción	Indicador
			ofrecido por los competidores o por el resto de su industria
13.	Porcentaje de empleados formados en la cultura de la empresa		$\text{Porcentaje de empleados formados en la cultura de la empresa} = \frac{\text{empleados formados en cultura empresarial}}{\text{número de empleados de la empresa}} \times 100$
Rotación de personal			
14.	Tasa de rotación de personal	Indica el número o porcentaje de empleados que dejan una empresa durante un período determinado	$\text{Tasa de rotación} = \frac{\text{Número de salidas}}{\text{Plantilla media}} \times 100$
15.	Tasa por renuncia voluntaria	Determina el número de renuncias voluntarias de la empresa	$\text{Tasa por renuncia voluntaria} = \frac{\text{Número de salidas por renuncia voluntaria}}{\text{Plantilla media}} \times 100$
16.	Tasa de despidos	Determina el número de despidos por decisión de la empresa	$\text{Tasa de despidos} = \frac{\text{Número de salidas por despido}}{\text{Plantilla media}} \times 100$
17.	Tasa de jubilación	Determina el número de jubilados anualmente de la empresa	$\text{Tasa de jubilación} = \frac{\text{Número de salidas por jubilación}}{\text{Plantilla media}} \times 100$

Ord.	Definición	Descripción	Indicador
18.	Rotación de nuevos empleados	Indica el número o porcentaje de empleados que renunciaron en su primer año en la empresa	Tasa de rotación de nuevos empleados = $(\text{Número de empleados que dejan la empresa en menos de un año} / \text{Número de salidas en el mismo período}) \times 100$

Plan de acción para la aplicación de la estrategia de recursos humanos

El plan de acción establece las estrategias, acciones, cronograma, responsables y costos para la aplicación de las estrategias de satisfacción laboral para reducir la incidencia de la intención de rotación del personal del área administrativa de la empresa ecuatoriana de servicios petroleros.

Tabla 5

Plan de acción para la ejecución de las estrategias operativas y financieras

Año:	2023																								Responsables	Costos
Meses:	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6					
Semanas:	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Estrategias / Acciones:																										
Estrategias operativas																										
1. Desarrollo de las habilidades de liderazgo de los gerentes y supervisores	X	X	X	X																					Gerente General, Jefe de Recursos Humanos	1.500,00
1.1. Capacitar a los gerentes y supervisores para desarrollar habilidades de liderazgo y que puedan ser catalizadores para el desarrollo de los empleados y ser una parte integral de la planificación de la sucesión organizacional.	X																									
1.2. Capacitar a los gerentes y supervisores para crear habilidades que les permitan identificar el potencial de los empleados y un proceso		X																								

Año:	2023																				Responsables	Costos								
Meses:	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5						Mes 6							
Semanas:	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3	4				
Estrategias / Acciones:																														
Estrategias operativas																														
los empleados																														
2.2. Establecer una política para promover la diversidad y la inclusión y el apoyo del crecimiento personal y profesional del empleado							X																							
2.3. Revisión del plan de comunicación de la empresa para difundir claramente los objetivos y la estrategia de la empresa y para fomentar la comunicación abierta que permita tomar medidas sobre los comentarios, opiniones, requerimientos y aportaciones de los empleados							X																							

Año:	2023																				Responsables	Costos								
Meses:	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5						Mes 6							
Semanas:	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3	4				
Estrategias / Acciones:																														
Estrategias operativas																														
5.2. Proponer planes de carrera que permita ofrecer al empleado la posibilidad de ser promovido y que contribuya a mejorar sus ingresos, desempeño laboral y su satisfacción general																			X											
5.3. Realizar un análisis de puestos, actividades, funciones y competencias para brindar a los empleados mayores responsabilidades																				X										
5.4. Establecer una política que habilite el crecimiento profesional dentro de la organización																							X							
5.5. Planificar anualmente programas de capacitación y un sistema de coaching para																											X			

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La satisfacción laboral son las reacciones afectivas de un empleado hacia un trabajo basadas en la comparación de los resultados deseados con los resultados reales, que es un reflejo de qué tan bien se alinean las expectativas de un empleado con la realidad de su trabajo y se asocia a la intención de rotación que es el deseo de un empleado de encontrar un nuevo trabajo con otro empleador.

Para la unidad de análisis los resultados arrojaron que la satisfacción laboral está medianamente asociada con la intención de rotación. Por esta razón, estudiar los factores asociados con la satisfacción laboral fue práctico y valioso al momento de establecer la relación que puede presentarse con la retención de empleados.

Mediante la aplicación de una investigación con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, correlacional y método deductivo, se procedió a la obtención de información, para lo cual, se consideró la utilización de un muestreo por conveniencia seleccionando a 40 personas pertenecientes al área administrativa de la empresa de servicios petroleros a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, mediante la utilización de un cuestionario con 23 preguntas cerradas tipo Likert. Los resultados mostraron varios niveles de insatisfacción laboral lo que puede provocar un incremento en los índices de rotación de personal en el personal administrativo, situación que puede estar afectando principalmente la productividad empresarial.

La verificación de hipótesis permitió establecer que la correlación lineal entre las variables es directa resultados contrarios a lo que han demostrado otros estudios.

Se diseñaron 7 estrategias para mejorar el nivel de satisfacción laboral y reducir el índice de rotación del personal; así mismo, se desarrollaron 17 indicadores de gestión como una herramienta de medición de los recursos humanos para ayudar a la toma de decisiones de la empresa, para apoyar su estrategia y para evaluar los resultados de las acciones programadas. Finalmente, se planteó un plan de establecer las estrategias, acciones, cronograma, responsables y costos para la aplicación de las estrategias, cuyo valor ascendió a \$6.500,00 USD.

Recomendaciones

Sería recomendable motivar a otros investigadores que se realice un mayor número de investigaciones sobre la satisfacción laboral y su incidencia en la intención de rotación del personal, que abarquen otras industrias, con el propósito de enriquecer la literatura sobre este tema.

Es importante la investigación que se realizó sobre la satisfacción laboral y su incidencia en la intención de rotación del personal administrativo, por lo que sería recomendable, que la investigación sobre este tema se amplíe a áreas de las empresas ecuatorianas de servicios petroleros, que permita el mejoramiento de los diferentes niveles organizacionales para volver a la empresa más eficiente y competitiva.

Debido al impacto que puede presentarse en la organización por la aplicación de las estrategias para mejorar el nivel de satisfacción laboral y reducir el índice de rotación del personal, por lo que sería recomendable, que la Gerencia de la empresa de servicios petroleros reciba la

inducción debida y se programe una capacitación que permita que todos los empleados asuman una nueva cultura orientada a disponer de un ambiente de trabajo que fomente el compromiso hacia los empleados.

La aplicación de las estrategias para mejorar el nivel de satisfacción laboral y reducir el índice de rotación del personal, requiere que la Gerencia asigne los recursos humanos, materiales y económicos, por lo que sería recomendable difundir a las Autoridades sobre el costo beneficio que se obtendría y que permita canalizar el apoyo necesario para ejecutar este tipo de investigaciones en otras áreas de la institución.

La aplicación de las estrategias para mejorar el nivel de satisfacción laboral y reducir el índice de rotación del personal, proporciona información importante para incrementar el nivel de desempeño y la eficiencia de las diferentes áreas de la gestión de recursos humanos, por lo sería recomendable, que la Gerencia consideren la posibilidad de incluir la estrategia como parte del direccionamiento y cultura empresarial.

Referencias

- Abril, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del Talento Humano*. Ambato: UTA.
- Agüero, J. (2007). Teoría de la Administración: un campo fragmentado y multifacético. *Visión del Futuro*, 7(1), 45-87. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935466001>
- Aguirre, J. (2016). *Dirección y gestión de personal*. Madrid: Ediciones pirámide.
- Alam, A., & Asim, M. (2019). Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 163-194. doi:10.5296/ijhrs.v9i2.14618
- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). Teorías Clásicas de las organizaciones y el Gung HO. *Visión de Futuro*, 22(1), 1-18. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/html/#:~:text=Gung%20Ho%20se%20basa%20en,puede%20conducir%20al%20%C3%A9xito%20organizacional>.
- Almodóvar, M. (2016). *Actividad emprendedora y el desarrollo económico*. Madrid: McGraw Hill.
- Álvarez, C., & Sierra, V. (2012). *Metodología de la Investigación Científica*. Cochabamba: Grupo Editorial Kipus.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera Edición ed.). México, México: Grupo Editorial Patria. doi:ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)

- Begum, F., Hadayet, M., & Nahar, N. (2021). Job satisfaction, mental well-being and turnover intention among pharmaceutical employees in Bangladesh. *Indian Journal of Health and Well-being*, 12(2), 150-153. Retrieved from <https://iahrw.org/our-services/journals/indian-journal-of-health-wellbeing/>
- Bevoc, L. (2017). *Satisfacción laboral: Efectos sobre la motivación, el desempeño y la remuneración del empleado y sugerencias para mejorar*. México: Pearsons.
- BID. (2021). *Buenas prácticas de gestión para resultados en el desarrollo en Latinoamérica y el Caribe*. New York: BID.
- Burke, W. (2016). *Desarrollo Organizacional*. México: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Carballal del Río, E. (2015). *Conceptos Modernos de Productividad*. La Habana: Estrella Ltda.
- Carro, R., & González, D. (2018). Competitividad y Productividad. *Facultad de Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Mar del Plata*, 1-18.
- CEPAL. (2019). *La satisfacción laboral en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Chaudhary, S., & Chaudhari, S. (2015). Relationship between psychological capital, job satisfaction and turnover intention of bank employees. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 6(8), 816-819. Retrieved from http://www.iahrw.com/index.php/home/journal_detail/19#list
- Chaudhary, S., Bidlan, J., & Darolia, C. (2015). A study of relationship of psychological capital with job satisfaction and turnover intention of LIC employees. *Indian Journal of Health*

and Wellbeing, 6(7), 692-695. Retrieved from
http://www.iahrw.com/index.php/home/journal_detail/19#list

Chen, X., Ran, L., Zhang, Y., Yang, J., Yao, H., Zhu, S., & Tan, X. (2019). Moderating role of job satisfaction on turnover intention and burnout among workers in primary care institutions: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 10(1), 1-10. doi:<https://doi.org/10.1186/s12889-019-7894-7>

Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mac Graw Hill.

Colina, A., & Díaz, A. (2013). *La formación de investigadores en educación y la producción del conocimiento*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Contreras, E. (2017). *El concepto de estrategia como fundamento de planeación estratégica*. México: Pearsons Education.

Dongjin, O., & Keon-Hyung, L. (2021). Why Nurses Are Leaving. *Armed Forces & Society*, 0(0), 1-20. doi:<https://doi.org/10.1177/0095327X2111023851>

Gerken, J. (2016). *La aplicación de la investigación científica*. Boston: William S. Hein y compañía, Getzville.

Ghasempour, Seyedeh, Johnson, Lester, Sorkhan, V., & Banejad, B. (2021). The Effect of Employee Empowerment, Organizational Support, and Ethical Climate on Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction. *Iranian Journal of Management Studies*, 14(2), 311-329.

- Gonzalez, C., Llorente, J., & Ruiz, M. J. (2014). *Matemáticas Aplicadas a las Ciencias Sociales* (Tercera ed.). Madrid: Editex, S.A.
- González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Revista de Análisis Estadístico*, 3(1), 13-45. Retrieved from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos_pdf/Analit_13/1.pdf
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación* (Primera Edición ed.). Alicante, España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. doi:ISBN: 978-84-948257-0-5
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Herrera, D., Ramírez, G., & Rosas, J. (2017). *Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones*. México: Grupo Editorial HESS, S.A. DE C.V.
- INEC. (2022). *Directorio de Empresas del Ecuador*. Quito: INEC.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Administración Una Perspectiva Global*. México: McGraw Hill.

- Limaymanta, C., & Turpo, O. (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Actualidades Investigativas en Educación*, 21(1), 1-24. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/aie.v21i1.42494>
- Martínez, A. (2019). *Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.* Bogotá: Repositorio Digital Universidad Externado de Colombia.
- Martínez, M. (2017). *El concepto de productividad en el análisis económico.* México: Red de Estudios de la Economía Mundial.
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (Segunda Edición ed.). México: Editorial Progreso S.A de C.V. doi:ISBN 9786074265422
- OCDE. (2020). Impacto económico de la satisfacción laboral: desafíos y respuestas. *OCDE Centro de Desarrollo*, 1-21.
- OIT. (2020). *Repertorio de recomendaciones de prácticas sobre satisfacción laboral.* Ginebra: OIT.
- Pérez, P. (2011). *Las teorías más comunes y prominentes de la satisfacción laboral.* Buenos Aires: Repositorio Digital Universidad Abierta Interamericana.
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(166), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1-20.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salam, A. (2017). Effects of Psychological Capital on Job Satisfaction and Turnover Intention: Thai Higher Education Perspective. *Journal of Asia Pacific Studies*, 4(3), 203-218.
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Zas, B., López, V., & Calviño, M. (2018). *Satisfacción laboral y participación*. México: McGraw Hill.

Apéndice

Apéndice A Formato de encuesta al personal administrativo de la empresa de servicios petroleros



Encuesta al Personal Administrativo

El objetivo de la presente encuesta es diagnosticar la incidencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal administrativo de la empresa, durante el año 2022.

Datos informativos:

Área/Unidad/Departamento/Sección: _____

Cargo: _____

Tiempo de permanencia en la empresa: _____

Edad: _____ Género: _____

Nivel de educación: _____

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

NIVEL DE SATISFACCIÓN				
1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

Muy insatisfecho: quiere decir que este aspecto de mi trabajo no me satisface de ninguna manera (tengo un nivel de satisfacción muy bajo).

Insatisfecho: quiere decir que no estoy satisfecho con este aspecto de mi trabajo (tengo un nivel de satisfacción bajo).

Ni satisfecho, ni insatisfecho: quiere decir que no puedo decidir si este aspecto de mi trabajo me satisface o no.

Satisfecho: quiere decir que tengo un nivel de satisfacción solo regular

Muy satisfecho: Quiere decir que estoy muy satisfecho con este aspecto de mi trabajo (tengo un alto nivel de satisfacción).

Ord.	Categoría / Pregunta	1	2	3	4	5	N/C
1.	Puedo mantenerme ocupado (a) todo el tiempo						
2.	Tengo oportunidad de realizar mi trabajo solo (a)						
3.	Tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando						
4.	La oportunidad que me provee mi trabajo me permite ser alguien importante en la comunidad						
5.	La manera en que mi jefe (a) trata a sus empleados						
6.	Cuán competente es mi supervisor (a) al tomar decisiones						
7.	Puedo hacer cosas que no vayan en contra mis principios						
8.	Mi empleo me provee seguridad para realizar mi trabajo						
9.	Tengo la oportunidad de hacer cosas con otras personas						
10.	Tengo la oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo						
11.	Tengo la oportunidad de trabajar en algo en que haga uso de mis habilidades						
12.	La manera en que las políticas de la compañía son puestas en práctica						
13.	Existe relación entre el salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo						
14.	Tengo oportunidades de progreso en este trabajo						
15.	Tengo la libertad para tener criterio propio						
16.	Tengo la oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo						

Ord.	Categoría / Pregunta	1	2	3	4	5	N/C
17.	Tengo las condiciones adecuadas para realizar mi trabajo						
18.	La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre sí						
19.	Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo						
20.	El sentido de logro que obtengo de este trabajo						

Clasifique su nivel de intención de rotación de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

INTENCIÓN DE ROTACIÓN							
1	2	3	4	5			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo			
Ord	Categoría / Pregunta	1	2	3	4	5	N/C
21.	Probablemente estaré buscando otro empleo pronto						
22.	No tomará mucho tiempo para que deje mi empleo actual						
23.	Pienso seguido en dejar este empleo						

Gracias por su atención

Apéndice B Factores intrínsecos y extrínsecos de la Satisfacción Laboral

Tipo de Satisfacción	Aspecto de evaluación	Factor
Intrinseca	Aplicación de políticas desarrolladas en la empresa	Políticas empresariales
Intrinseca	Aplicar conocimientos, habilidades adquiridas	Habilidad de uso
Intrinseca	Autonomía para realizar su trabajo de forma personal	Independiente
Intrinseca	Dar instrucciones para desarrollar actividades	Autoridad
Intrinseca	Diseñar estrategias propias en pro de mejora	Creativo
Intrinseca	El trabajo me permite contribuir a ser un aporte en la comunidad	Social
Extrínseco	Equidad salarial y desarrollo de trabajo	Compensatorios
Extrínseco	Halagos por realizar su trabajo	Reconocimiento
Extrínseco	Ingresar en un plan de crecimiento en la empresa	Adelanto
Intrinseca	Interacción con personas del trabajo	Social
Intrinseca	La actividad laboral genera seguridad en mi trabajo	Seguridad
Aspecto de Satisfacción General	Las condiciones de trabajo son adecuadas	Condición laboral
Intrinseca	Libre de tomar decisiones	Responsable
Intrinseca	Mantenerse ocupado durante su tiempo de trabajo	Actividad
Intrinseca	Realizar actividades distintas de manera diferente	Variable
Intrinseca	Realizar actividades en contra del valor moral	Valor ético y moral
Intrinseca	Reconocimiento por la ejecución del trabajo	Logros
Aspecto de Satisfacción General	Relaciones entre el equipo de trabajo	Compañero de equipo de trabajo
Extrínseca	Supervisión y gestión a los trabajadores	Supervisión de Relación Humana
Extrínseca	Toma de decisiones del líder de equipo	Técnico Supervisor

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Minnesota (MSQ) – elaboración propia

Factores intrínsecos y extrínsecos de Rotación de Personal

Rotación de personal		
Factor	Aspecto de evaluación	Factor
Intrinseca	Búsqueda de nuevas oportunidades	Ambiente externo
Intrinseca	En poco tiempo obtendré otro empleo	Ambiente externo
Intrinseca	Cambio de empleo	Ambiente externo

Fuente: Osman Karatepe – elaboración propia

Apéndice C Autorización de autores

The screenshot shows an email interface. The subject line is "Authorization for use of instrument | MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE MSG SHORT FORM SPANISH VERSION". The sender is David Weiss, and the recipient is Evelyn Isabel Munoz. The email content includes a thank you message and information about the Creative Commons license for the MSQ. The footer of the email features the University of Minnesota logo and the text "University of Minnesota Driven to Discover".

Department of Psychology Vocational Psychology Research

Home Instruments Theory of Work Adjustment Books/Monographs

Home > [node](#) > (MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire

(MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire

VPR no longer sells the MSQ questionnaires. All forms are available under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](#). This license allows the instrument to be used for research or clinical work free of charge and without written consent, provided that you acknowledge Vocational Psychology Research, University of Minnesota, as the source of the material in your reproduced materials (printed or electronic). This license does not allow commercial use or reproduction for sale. The MSQ may be used without cost, however, for employee surveys provided that the survey is implemented within an organization and that no charges are made for its use.

VPR and the University of Minnesota do not offer scoring for the MSQ and cannot answer questions about its administration or scoring. Directions for scoring the MSQ are in its manual.

Depósito de contribución solicitada por la Universidad de Minnesota

Banco Pichincha Notificación Transaccional [Revisión](#)

sperta@pichincha.com
para mí



Notificación

Transacción

Estimado/a :MUÑOZ CARDENAS EVELIN ISABEL, tu transacción con la tarjeta de débito se realizó con éxito.

Detalle

Fecha	Moneda	Monto	Comercio	Estado
04/02/23 07:52	USD	10,20	PAYPAL *CREATIVECOM CR	Aprobada POS

213 de 7382

Authorization for use of instrument - The effect of psychological capital on conflicts in the work-family interface, turnover and absence intentions [Revisión](#)

Evelin Isabel Muñoz Jun 3 ene 14:31 [★](#)

Dear: Hello it's Evelin from Ecuador at the moment. I'm working on my thesis project to get my MSc in Human Talent abilities, that I'm studying at Santiago de

Evelin Isabel Muñoz Jun 7 ene 13:05 [★](#)

Dear Drman Raason that I request your authorization to use the scale that you applied in the research in the document "The effect of psychological capital on co

Drman Mubin Karatepe Jun 9 ene 02:04 [★](#) [✉](#) [i](#)

para mí

inglés [»](#) español [»](#) Traducción automática [»](#) [Opciones para inglés](#)

Please feel free to use it provided that you cite the original reference. Best

Drman M. Karatepe, Ph.D.
Professor of Marketing

Managing Editor
Journal of Hospitality and Tourism Insights



Regional Editor for the Middle East and Africa
International Journal of Contemporary Hospitality Management

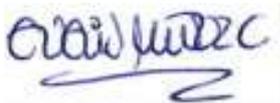
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, Evelin Isabel Muñoz Cardenas con C.C: # 0104296637 & Joselyne Graciela Zamora García, con C.C: # 0952330777 autores del trabajo de titulación: ***“Análisis de la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Intención de Rotación del personal del área administrativa de una Empresa Ecuatoriana de Servicios Petroleros”*** previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 31 días del mes de mayo del año 2023



Evelin Isabel Muñoz Cardenas

CI 0104296637



Joselyne Graciela Zamora Garcia

C.C: 0952330777

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Intención de Rotación del personal del área administrativa de una Empresa Ecuatoriana de Servicios Petroleros		
AUTORES:	Muñoz Cárdenas Evelin Isabel Zamora García Joselyne Graciela		
REVISOR/TUTOR:	Zambrano Chumo, Laura María		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	31 de mayo del 2023	No. DE PÁGINAS:	129
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comportamiento organizacional, Clima, cultura, cambio y desarrollo organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, intención de rotación de personal, empresa, servicios petroleros, empleado.		

RESUMEN/ABSTRACT

El presente trabajo está enfocado en realizar una investigación acerca de cómo la satisfacción laboral genera reacciones afectivas de un empleado hacia un trabajo basadas en la comparación de los resultados deseados con los resultados reales, que es un reflejo de qué tan bien se alinean las expectativas de un empleado con la realidad de su trabajo y se asocia a la rotación que es la intención de un empleado de encontrar un nuevo trabajo con otro empleador. Los resultados mostraron varios niveles de insatisfacción laboral lo puede provocar un incremento en los índices de rotación del personal en una organización. Mediante la aplicación de una investigación con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, correlacional y deductivo, se procedió a la obtención de información, para lo cual, se consideró la utilización de un muestreo por conveniencia seleccionando a 40 personas pertenecientes al área administrativa, mediante la utilización de un cuestionario con 23 preguntas cerradas tipo Likert.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-995238785/ 0990642006	E-mail: evelin.munoz@cu.ucsg.edu.ec / evelinisabelmunoz@gmail.com / joselyne.zamora@cu.ucsg.edu.ec / joselyne.zamorag@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa	
	Teléfono: +593-9-92410481	
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	