

Retención de Talentos a través de Satisfacción Laboral

Talent Retention through Job Satisfaction

Autor: Emilio Burgos

aburgos2@indoamerica.edu.ec

Tutor: María Fernanda Becerra

mariabecerra@uti.edu.ec

Lector: Carlos Borja

carlosborja@uti.edu.ec

Lector: Ivanna Sánchez

ivannasanchez@uti.edu.ec

Suplente: Mercedes Galarraga

mercedescalarraga@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Licenciado en Gestión de
Talento Humano de la
Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad: Presencial

Quito, Ecuador.
Agosto de 2023

RESUMEN

En la presente investigación se aborda a la Satisfacción Laboral como su principal enfoque, y cómo puede influir en la retención de talentos en las organizaciones en el Ecuador. La investigación tiene como su principal herramienta al Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meyer y Allen fue adaptado; la encuesta fue aplicada a 554 trabajadores a nivel nacional. Se concluye que el sentido de responsabilidad en base al compromiso normativo es un factor determinante para que el colaborador se sienta atraído retenido dentro de una organización.

Palabras Clave: *compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo, retención de talentos, satisfacción laboral*

ABSTRACT

In the present investigation, Job Satisfaction is addressed as its main focus, and how it can influence the retention of talents in organizations in Ecuador. The research has as its main tool the Meyer and Allen Job Satisfaction Questionnaire was adapted; the survey was applied to 554 workers nationwide. It is concluded that the sense of responsibility based on the normative commitment is a determining factor for the collaborator to feel attracted and retained within an organization.

Keywords: *ffective commitment, ongoing commitment, regulatory commitment, talent retention, work satisfaction*

Retención de Talentos a través de Satisfacción Laboral

1. INTRODUCCIÓN

La retención de talentos se alimenta de la satisfacción que el colaborador experimente en su puesto de trabajo, el cliente percibe la atención y mientras más satisfecho se encuentre el colaborador se evidencia ante los clientes (De Simone, 2018); los factores más influyentes en la retención son el compromiso, la autoeficacia, los cuales son detonantes para la satisfacción de los talentos (Granziera, 2019).

La retención de talentos es vital para las organizaciones para evitar una rotación innecesaria, pues genera altos costos administrativos, así como también costos ocultos; y pérdidas en la productividad e inseguridad en los puestos de trabajo (Rodríguez & Nolazco, 2020).

A las empresas les corresponde realizar diagnósticos previos a la aplicación de incentivos, para que estos beneficios sean significativos, valorados y generen satisfacción permanente en los colaboradores (Mitchell, 2020). Cuando las personas perciben a su trabajo importante, muestran mayor satisfacción (B. Allan, 2018). El desempeño de una organización es el reflejo de la satisfacción laboral (Mora & Mariscal, 2019).

Por este motivo, cuando un colaborador se siente motivado, trabaja efectivamente (Espinoza & Toscano, 2020) y otorga un enfoque mucho más profesional a una organización; para la satisfacción laboral, se analiza el producto obtenido de los puestos de trabajo en relación a las funciones y tareas, inclusive las relaciones entre colegas y el entorno laboral (Diéguez, 2018).

Los incentivos aumentan la motivación (Salvador, 2018), satisfacción, productividad, desempeño, generan buenas culturas organizacionales, el compromiso y la lealtad, especialmente los no monetarios (Salazar, 2018). Esta motivación se convierte en el deseo de auto realización de los colaboradores, el gusto por su puesto de trabajo y el sentido de la responsabilidad (Salazar, 2018). Según (Galindo, 2019) la satisfacción laboral está relacionada con tres factores, la dedicación al trabajo, el compromiso organizacional y el estado de ánimo.

En esta investigación surge una pregunta, ¿Cómo influyen las dimensiones de la satisfacción laboral en la retención de talentos?

2. MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación es de enfoque cuantitativo y explicativo; se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meyer y Allen, el mismo que está conformado por 18 preguntas que fueron adaptadas a baremos ecuatorianos, de igual manera, la interpretación de las preguntas y sus respectivas dimensiones se dividen en tres tipos de compromisos como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Distribución de preguntas por tipo de compromiso

| Dimensiones | Preguntas |
|----------------------|-------------------------|
| Compromiso afectivo | 1, 3, 7, 10, 11, 12, 15 |
| Compromiso continuo | 2, 5, 6, 9, 14, 18 |
| Compromiso normativo | 4, 8, 13, 16, 17 |

Se aplicó a 554 trabajadores de diferentes empresas a nivel nacional en Ecuador; además, se consideró una muestra de datos sociodemográficos en el que se recogieron datos como edades género y tipo de organizaciones, como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2

Datos Sociodemográficos de los encuestados

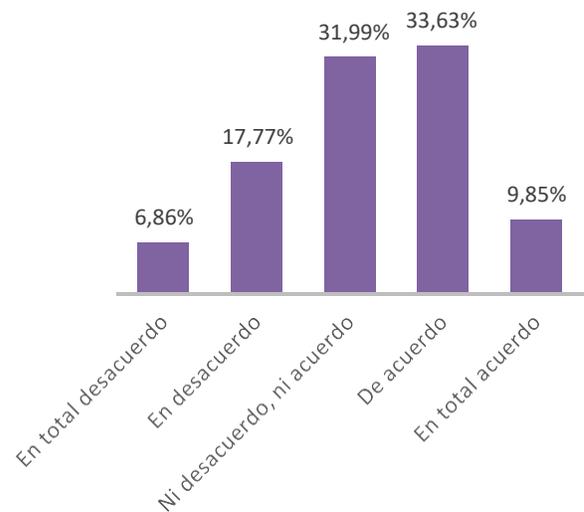
| Características | Resultados | |
|------------------------|-------------------|-----|
| Edades | 20-30 | 55% |
| | 31-40 | 29% |
| | 41-50 | 12% |
| | 51 en adelante | 5% |
| Género | Masculino | 53% |
| | Femenino | 47% |
| Organización | ONG | 4% |
| | Privado | 58% |
| | Público | 38% |

3. RESULTADOS

La dimensión de compromiso afectivo muestra el cómo los empleados se sienten al momento de trabajar dentro de la empresa, donde el 33,69% está de acuerdo con el compromiso afectivo hacia la empresa, tal como se muestra en la Fig. 1.

Figura 1

Compromiso Afectivo



El compromiso de continuidad resulta de los lazos establecidos a raíz del apego de carácter material con la empresa, de esta manera, el trabajador estaría ligado a la organización porque ha invertido esfuerzo, tiempo e incluso dinero; se obtuvo un 31.66% de personas que se encuentran de acuerdo con el compromiso de la continuidad. Ver Fig. 2.

Retención de Talentos a través de Satisfacción Laboral

Figura 2

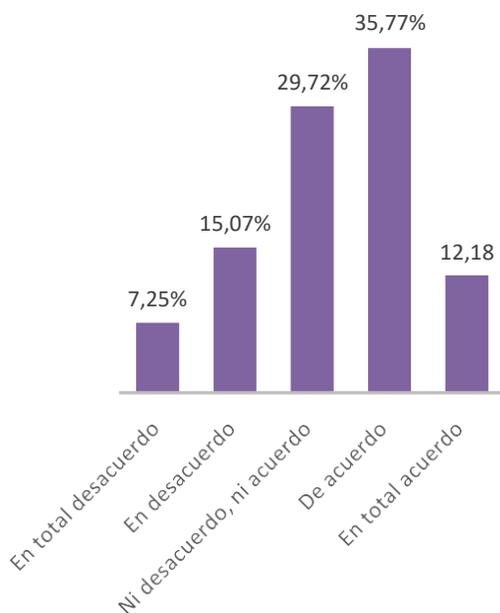
Compromiso de Continuidad



El Compromiso Normativo relacionado con la profesionalidad, lealtad de cada empleado y el sentimiento de pertenencia hacia la organización; obtuvo un 35,77%, que está de acuerdo, como se muestra en la Fig. 3.

Gráfica 3

Compromiso Normativo



4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Se ha demostrado que la satisfacción laboral desempeña un papel clave en la retención de talento dentro de las organizaciones (Kaya, 2020). Se encontró que aproximadamente un tercio de la población de la muestra, tiene un compromiso afectivo hacia la empresa, así como un compromiso continuo con ella, ambos relacionados con un sentimiento de cariño y apego hacia la compañía debido a diversos factores que impactan en la vida profesional de cada individuo (Granzeria, 2019); por otro lado, también se observa un compromiso normativo, que refleja el profesionalismo individual de los empleados (Galindo, 2019).

Los factores que influyen en la retención de talentos, son la lealtad, el compromiso, la responsabilidad, la pertenencia, el amor a lo que hace, y es una decisión que influye en cada empleado, (De Simone, 2018) se relacionan directamente con la razón de ser de la empresa, una gerencia cuyo actuar no tiene como prioridad el cuidar al talento laboral, está destinada a funcionar con trabajadores inefectivos e intrascendentes (Shanafelt, 2019). El presente estudio demuestra que el sentido de responsabilidad en base al compromiso normativo, es un factor determinante para que un empleado se sienta atraído, y sea retenido.

REFERENCIAS

- Allan, B. (2018). Meaningful work and mental health: job satisfaction as a moderator. *Pubmed*, 38-44.
- De Simone, S. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research*, 130-140.
- Diéguez, A. (2018). ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y OTROS ASPECTOS DETERMINANTES DEL ABANDONO LABORAL. *Repositorio Comillas*, 1-66.
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). SALARIO EMOCIONAL: UNA SOLUCIÓN ALTERNATIVA PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO LABORAL. *nova RUA*, 72-89.
- Galindo, D. (2019). LA FELICIDAD LABORAL FACTOR CLAVE EN LAS EMPRESAS PARA RETENER EL TALENTO HUMANO. *Lumieres*, 11-48.
- Granteria, H. (2019). Relations among teachers' self-efficacy beliefs, engagement, and work satisfaction: A social cognitive view. *Contemporary Educational Psychology*, 75-84.
- Kaya, B. (2020). Does servant leadership better explain work engagement, career satisfaction and adaptive performance than authentic leadership? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2075-2095.
- Mitchell, R. (2020). Gamification and the impact of extrinsic motivation on needs satisfaction: Making work fun? *ScienceDirect*, 323-330.
- Rodríguez, D., & Nolazco, F. (2020). Los tres pilares para la retención del Talento Humano en una empresa de servicios generales. *INNOVA RESEARCH JOURNAL*, 255-266.
- Salazar, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una identidad pública ecuatoriana. *creative commons*, 5-136.
- Salvador, K. (2018). Implementación de estrategias de Employer Branding para mejorar la atracción y retención de talento humano mediante el compromiso. *SEMANTIC SCHOLAR*, 2-28.
- Shanafelt, T. (2019). Changes in Burnout and Satisfaction With Work-Life Integration in Physicians and the General US Working Population Between 2011 and 2017. *Mayo Clinic Proceedings*, 1681-1694.

Retención de Talentos a través de Satisfacción Laboral

AGRADECIMIENTOS.

Quiero brindar mi más sincero agradecimiento a mis padres, mi familia y a mis incondicionales amigos que estuvieron apoyándome en este proceso de formación profesional considerando todos los altibajos presentados en este largo camino. También quiero agradecer a Francisco, quien más que un amigo, lo considero como un hermano mayor, siempre alentándome y brindándome sus consejos para ser mejor persona cada día. Sin su orientación y apoyo, sin lugar a duda este hubiese sido un objetivo mucho más arduo y complicado. A todos ellos, infinitas gracias.

DEDICATORIA.

Quiero dedicar este trabajo a mi familia, especialmente a mis padres, quienes me inculcaron sus valores y su profesionalismo desde la infancia, este es solo un pequeño fragmento del reflejo que me han transmitido; a mis profesores, por su conocimiento tanto ético como profesional; a mis amigos que nunca me dejaron solo en momentos difíciles. También quiero dedicar mi “Yo” de hace unos años, que veía esto como un logro inalcanzable, pero pese a las adversidades, estamos hoy escribiendo esta dedicatoria de la investigación para titularnos en nuestra carrera.

Retención de Talentos a través de Satisfacción Laboral

ANEXO

Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meyer y Allen adaptado.

| Contenido | En total desacuerdo | En desacuerdo | Ni desacuerdo, ni acuerdo | De acuerdo | En total acuerdo | Total |
|---|---------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------|-------------|
| 1. Estaría muy contento de pasar el resto de mi vida en mi organización. | 48 | 90 | 171 | 182 | 63 | 554 |
| 2. Realmente siento como propios los problemas de mi organización. | 43 | 67 | 176 | 210 | 58 | 554 |
| 3. No siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización. | 50 | 150 | 185 | 136 | 33 | 554 |
| 4. No me siento emocionalmente unido a mi organización. | 73 | 176 | 161 | 106 | 38 | 554 |
| 5. No me siento como "parte de una familia" en mi organización. | 76 | 173 | 148 | 122 | 35 | 554 |
| 6. Esta organización tiene gran significado para mí. | 32 | 48 | 140 | 239 | 95 | 554 |
| 7. Ahora mismo pertenecer a mi organización es una cuestión de necesidad, más que deseo. | 40 | 115 | 177 | 170 | 52 | 554 |
| 8. Aunque quisiera, sería muy duro para mí dejar a mi organización ahora. | 32 | 60 | 156 | 238 | 68 | 554 |
| 9. Muchos factores en mi vida se verían afectados si decidiera dejar mi organización ahora mismo. | 22 | 72 | 153 | 235 | 72 | 554 |
| 10. Tengo pocos motivos como para considerar marcharme de mi organización. | 31 | 66 | 181 | 211 | 65 | 554 |
| 11. Si no estuviese esforzándome en esta organización, podría considerar trabajar en otro lugar. | 32 | 104 | 180 | 192 | 46 | 554 |
| 12. Siento que una de las consecuencias negativas de abandonar mi organización, podría ser la escasez de ofertas laborales disponibles. | 30 | 68 | 159 | 223 | 74 | 554 |
| 13. Siento que no me gusta trabajar con mi jefe actual. | 72 | 156 | 172 | 108 | 46 | 554 |
| 14. Incluso si fuese para mi desarrollo profesional, siento que no estaría bien abandonar mi organización. | 34 | 89 | 184 | 188 | 59 | 554 |
| 15. Sentiría culpa si dejase ahora mismo mi organización. | 35 | 96 | 184 | 190 | 49 | 554 |
| 16. Esta organización merece mi lealtad. | 23 | 48 | 147 | 233 | 103 | 554 |
| 17. No dejaría mi organización ahora mismo porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan dentro de la misma. | 26 | 79 | 185 | 192 | 72 | 554 |
| 18. Le debo mucho a mi organización. | 34 | 52 | 187 | 195 | 86 | 554 |
| Resultado Absoluto | 733 | 1709 | 3046 | 3370 | 1114 | 9972 |
| Resultado Relativo | 7,35% | 17,14% | 30,55% | 33,79% | 11,17% | 100% |

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “RETENCIÓN DE TALENTOS A TRAVÉS DE SATISFACCIÓN LABORAL “, presentado por Alan Emilio Burgos Sáenz, para optar por el Título de Licenciado(a) en Gestión del Talento Humano.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte de los Lectores que se designen.

Quito, 15 de septiembre del 2023



Firmado electrónicamente por:
**MARIA FERNANDA
BECERRA SARMIENTO**

.....
Ing. María Fernanda Becerra

Retención de Talentos a través de Satisfacción Laboral

APROBACIÓN LECTORES

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el tema “RETENCIÓN DE TALENTOS A TRAVÉS DE SATISFACCIÓN LABORAL“, previo a la obtención del Título de Licenciado(a) en Gestión del Talento Humano, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a las sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 15 de septiembre del 2023

.....
Dr. Carlos Borja.
LECTOR

.....
Ing. Ivanna Sánchez.
LECTOR