

**CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN GRUPO
DE CAJEROS DE LA CIUDAD DE CALI QUE PRESENTAN EL MAYOR
ÍNDICE DE ROTACIÓN EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS EN LA EMPRESA**

HELEN DAYANA HOYOS VALENCIA
NICOLAS CAMILO BRAND HUERTAS

UNIVERSIDAD ICESI

DEPARTAMENTOS DE ESTUDIOS PSICOLÓGICOS

PROYECTO DE GRADO

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar queremos agradecer a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, a nuestros padres por su apoyo en todo momento, los valores que nos inculcaron y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestra vida.

Agradecemos a nuestros hermanos por ser una parte importante de nuestras vidas, por ser un ejemplo a seguir.

A nuestros amigos y compañeros por estar ahí en todo momento para brindarnos una palabra de ánimo, por su paciencia, por motivarnos a seguir adelante en momentos de desesperación a lo largo de nuestra carrera.

Le agradecemos la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a cada uno de nuestros profesores porque siempre estuvieron dispuestos a escucharnos y enseñarnos. Gracias por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente ya aprender cosas nuevas.

Gracias, Saryth por creer en nosotros, y habernos brindado la oportunidad de desarrollar nuestra tesis, por todo el apoyo a lo largo de este año.

RESUMEN

El objetivo del presente artículo fue analizar la satisfacción laboral de un grupo de cajeros de un supermercado de la ciudad de Cali que presentan alta rotación de su personal.

Metodología: *Se realizó una investigación mixta de diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo. La población comprendió una muestra no probabilística por conveniencia con 39 sujetos. Resultados:* El 10.3% (4) de las cajeras de un supermercado de la ciudad de cali no están satisfechas con su trabajo, mientras que el 89.7% (35) de las cajeros se encuentran satisfechas con su empleo. Además, la muestra entrevistada, manifestó que factores como el horario de trabajo y la flexibilidad afectan el nivel de rotación.

Palabras clave: Satisfacción laboral, rotación, cajeros.

ABSTRACT

The objective of this article was to analyze the job satisfaction of a group of cashiers in a supermarket in the city of Cali that have high turnover of their staff. Methodology: A mixed investigation of non-experimental, transversal and descriptive scope was carried out. The population included a non-probabilistic sample for convenience with 39 subjects. **Results:** 10.3% (4) of the cashiers of a supermarket in the city of Cali are not satisfied with their work, while 89.7% (35) of the cashiers are satisfied with their employment. In addition, the sample interviewed said that factors such as working hours and flexibility affect the level of rotation.

Keywords: Job satisfaction, turnover, cashiers.

Tabla de Contenido

	Pag.
1.Planteamiento del problema.....	6
1.1 Justificación.....	6
1.2 Objetivos.....	10
2 Estado del arte.....	10
3 Marco teórico	16
3.1. Psicología positiva	16
3.2 Satisfacción laboral	17
3.3 Rotación	19
4 Metodo	21
4.1 Diseño	21
4.2 Participantes	22
4.3 Técnicas instrumentos de recolección	22
5 Resultados	23
6 Analisis y discusion	32
7 Conclusión	35
Referencias bibliográficas	
Anexos	

Lista de tablas

	Pag.
Tabla N° 1	23
Tabla N° 2	23
Tabla N° 3	24
Tabla N° 4	25
Tabla N° 5	27
Tabla N° 6	29

Lista de gráficos

	Pag.
Gráfico N° 1.....	24
Gráfico N° 2.....	26
Gráfico N ° 3.....	27
Gráfico N° 4	28
Gráfico N° 5.....	29

1.Planteamiento del problema

1.1 Justificación

Lograr que al interior de las organizaciones se mantenga un ambiente sano y productivo para los colaboradores y para la organización en general se ha convertido en uno de los propósitos principales para gestión humana, orientado a mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la organización por medio de la satisfacción de las necesidades que se originan en los entornos laborales, puesto que se considera que el ser humano es un ser social que vive en continua interacción, tanto fuera como dentro de su entorno laboral. Es así como la Organización Mundial de la Salud crea un plan de acción mundial en el marco de la 60 Asamblea Mundial de la Salud realizada en el año 2007, en este documento se establecen 5 objetivos, (OMS, 2007):

- 1- Elaborar y aplicar instrumentos normativos sobre salud de los trabajadores. (P.4)
- 2- Proteger y promover la salud en el lugar de trabajo. (P.5)
- 3- Mejorar el funcionamiento de los servicios de salud ocupacional y el acceso a los mismos. (P.6)
- 4- Proporcionar datos probatorios para fundamentar las medidas y las prácticas. (P.7)
- 5- Integrar la salud de los trabajadores en otras políticas. (P.7)

Estos objetivos garantizan que las personas puedan laborar y realizar sus actividades de manera segura, creando las condiciones propicias para que los trabajadores se sientan bien en sus empresas, ya que los espacios inseguros causan estrés asociado al trabajo e insatisfacción laboral (OMS, 2010), en donde la OMS menciona lo siguiente:

“la moral y la satisfacción laboral no son necesariamente componentes de la salud mental o física, si contribuyen y tienen un impacto en la salud física y mental de los empleados”. (OMS, 2010).

De igual modo la Organización Internacional del Trabajo, articula los objetivos de desarrollo sostenible del milenio, la cual “coloca en su centro a las personas y el planeta y proporciona a la comunidad internacional el ímpetu que necesita para trabajar unida a fin de abordar los enormes desafíos que enfrenta la humanidad, incluyendo los relacionados con el mundo del trabajo” (OIT, 2019)

También la OIT, menciona que para el año 2030 existirán 600 millones de empleos nuevos, aproximadamente de 40 millones de empleos al año, de este modo se fue planteado el objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico. (OIT, 2019).

Este objetivo, entre sus metas a 2030, tiene planteado: “Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios” (PNUD, 2019).

De este modo, se resalta la importancia internacional que se tiene a los entornos laborales saludables, en donde el bienestar psicológico y físico de las personas garantiza el desarrollo y crecimiento de las empresas y de las naciones, teniendo en cuenta que la satisfacción del individuo en su puesto de trabajo es significativamente importante para el actuar de las organizaciones.

En el ámbito nacional, la Universidad del Rosario menciona en un informe titulado “Patrones de Satisfacción con el Empleo Urbano en Colombia”, que: “en Colombia 3 de cada 10 personas está insatisfecha con su trabajo actual y las mujeres son las de mayor inconformidad. Y uno de cada 4 ocupados (23 %) está tan insatisfecho que desea cambiar de trabajo” (El Tiempo, 2018).

A nivel de sectores, se muestra que la cifra de insatisfacción del sector comercio se ubica en el 28.7%, siendo el tercer sector con la tasa más alta de dicho indicador. Cabe resaltar que dentro de las 13 ciudades analizadas, Cali es la segunda con mayor porcentaje de personas que desea cambiar de trabajo, en donde solo es superada por Pasto, y también es la novena ciudad que referencia satisfacción con los beneficios y prestaciones que reciben en su trabajo. (Observatorio Laboral LaboUR, 2018).

De este modo, teniendo en cuenta los índices de rotación nacional y la importancia para la OMS y la OIT la satisfacción laboral, se puede mencionar que los trabajadores al tener experiencias tanto positivas como negativas en su entorno laboral, estas pueden influir en el desarrollo dentro de la organización., es así como interviene la psicología positiva en el trabajo la cual, según su definición, tiene como objetivo: “comprender y construir aquellos factores que permitan florecer a los individuos, comunidades y sociedades; en la medida en que aumenten sus comportamientos y habilidades positivas en función al mejoramiento individual, ayudando a que estos se mantengan y aumenten, reproduciéndose en el contexto” (Seligman, 2008, p. 189).

Por lo anterior, en el entorno empresarial deben considerarse los aspectos individuales y grupales los cuales están inmersos dentro de la dos variables que se pretenden analizar en esta investigación como lo son la satisfacción laboral y la rotación. Este último, en Colombia, llegó a cifras 74%, especialmente en personas con edades de 20 a 29 años. (Hays, 2018). Así mismo se encuentra que el 42% de los empleadores reconoce que sus organizaciones no cuentan con políticas de retención de talento. (Hays, 2019).

La rotación laboral es una problemática que se desarrolla en toda organización en cualquier tipo de nivel, esto es influenciado por los factores institucionales los cuales son, ya sea informales como formales, según Auer (2005, citado por Gualavisi 2016), “la expresión de relaciones económicas y sociales subyacentes y las preferencias culturales de la sociedad e influyen en la antigüedad del empleo, de este modo se puede resaltar que la rotación laboral es influenciada en gran parte por la satisfacción de las personas en su puesto de trabajo” (p.07) Es así como esta situación se plantea como un problema para la sociedad, en donde las organizaciones pueden padecer inconvenientes en el interior de sus establecimientos debido a la alta rotación denotada por la satisfacción de sus empleados, como es el caso de los supermercados y las personas que laboran en el puesto de cajeros.

Teniendo en cuenta lo anterior, se encuentra también la creencia generalizada de que el pago deficiente y la insatisfacción en el trabajo son las causas principales de la rotación del personal. Mobley, Griffeth, Hand y Meglinol. (1982) plantean que el Compromiso Organizacional se vincula con la Rotación, tal vez debido a que es un

constructo más constante y menos propenso a alteraciones cotidianas. (Chelte y Tausky, 1972 citado por Zimmerman, 2019, p. 13)

Debido a su capacidad heurística, la satisfacción laboral se ha situado como una variable central en los modelos que intentan describir las consecuencias relevantes organizacionalmente hablando. De esta manera, al momento de indagar antecedentes, los conceptos no suelen ser abordados de manera profunda, siendo muy pocos los trabajos que profundizan de manera detallada en un sector puntual. En otras palabras, la mayoría de las investigaciones, como el trabajo titulado “El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral” realizado por Patlán, Martínez y Hernández (2013), el trabajo titulado “El clima organizacional y la satisfacción laboral” hecho por Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015) y el titulado “Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores” escrito por Ccollana (2015).

Así mismo, se encuentra que la estructura de conocimientos en relación a sus fundamentos psicológicos ha permanecido escaso y limitado, dado que solo se ha investigado la función de la afectividad y de algunos rasgos de la personalidad (Dalal, 2013 citado por Salessi, 2017).

Debido a que en en años recientes se han obtenido nuevos resultados por (Eschleman, Bowling, & Judge, 2015), se ha fomentado el análisis de la satisfacción y sus fuentes disposicionales, estos confirman que los empleados con características estables tienen consecuencias importantes en la satisfacción laboral, esto por encima de los factores contextuales que se encuentran dentro de la tarea y lo que rodea la organización.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente lo que se pretende resolver en el desarrollo de esta investigación, radica en explorar las variables de la satisfacción laboral, teniendo en cuenta factores externos e internos en la organización. Dentro de los factores externos se puede citar la demanda del mercado laboral y el ciclo económico, y factores internos se puede mencionar la política salarial de la organización y los incentivos, la insatisfacción con su trabajo esto incide directamente en la forma personal como cada colaborador se desempeña en este contexto, más allá de ello, como subjetivamente se observa al colaborador en el desempeño de sus labores, mostrando de esta manera el interés generado

por esta investigación puede aportar insumos pertinentes para la estructuración de estrategias que se inclinen a mejorar la satisfacción laboral, originando unos colaboradores satisfechos, más productivos y comprometidos con su organización.

Retomando las ideas anteriores cabe mencionar que realizada la revisión bibliográfica, fueron encontrados muy pocos estudios que asemejen lo pretendido por el presente, muchos se acercan a los temas de Rotación y Satisfacción Laboral pero lo abordan hacia otros sectores empresariales más no al de grandes superficies ni específicamente al de operarios de cajas. Así mismo, la organización donde desarrollamos la investigación fue la primera vez que se realizó un estudio de este tipo, lo cual puede denotar una novedad de investigación al respecto y la cual puede considerarse como material que puede ser replicado a los diferentes supermercados de la ciudad, además de datos necesarios importantes en la estructuración de estrategias efectivas para este tipo de organización.

Es por ello que es necesario preguntarse ¿Cuáles son las características de satisfacción laboral en un grupo de cajeros de un supermercado de la ciudad de Cali que presentan el mayor índice de rotación en los últimos 3 años en la empresa?

1.2 Objetivo general

- Analizar la satisfacción laboral de un grupo de cajeros de un supermercado de la ciudad de Cali que presentan alta rotación de su personal.

Objetivos específicos

- Describir las causas de rotación del cargo cajero en una sucursal de cali. (Informe de rotación, indicador de rotación, indicador de permanencia, entrevista de retiro)
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en cajeros de un supermercado de la ciudad de Cali (aplicación del instrumento)
- Explorar los sentimientos o respuestas afectivas relacionadas con el trabajo como cajeros (entrevista semiestructurada)

2. Estado del arte

Para el desarrollo de la presente propuesta se realizó una búsqueda de investigaciones y trabajos que tuvieran en cuenta los constructos de Rotación y Satisfacción Laboral, con el fin de indagar en el conocimiento que se ha manejado y extraer los puntos correspondientes a los resultados obtenidos dentro de estas, en donde es de gran importancia conocer el tratamiento dado a estos en el entorno científico y académico.

En primer lugar se encontró el trabajo titulado “Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral” desarrollado por Saless y Omar (2017), mediante el análisis del impacto de la satisfacción laboral sobre las relaciones entre el capital psicológico de los trabajadores y las estrategias que emplean para regular sus emociones. Para medir el capital psicológico fue usada la escala homónima desarrollada por Omar, Salessi y Urteaga (2014), para las estrategias de actuación se empleó la escala de Estrategias de Actuación Emocional en el Trabajo (Salessi, & Omar, 2016) y para la Satisfacción laboral fue evaluada mediante la adaptación argentina (Salessi, & Omar, 2016) de la Escala de Satisfacción Laboral Genérica. (p.93)

En los principales resultados se evidenció que la satisfacción laboral se desempeña como mediador total. Es decir que la totalidad de la varianza de la relación entre el capital psicológico y las estrategias de regulación emocional depende de la satisfacción de los trabajadores. (p.95)

Por otra parte la investigación titulada “Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores” elaborada por Ccollana (2015), la cual buscaba determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de una empresa en el año 2010, los resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario estructurado cuya finalidad fue conocer la opinión de los operarios sobre la relación de la rotación del personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa. Así mismo realizó una revisión documental en las áreas de Recursos Humanos y la Gerencia de Operaciones. (p.43)

Como principales resultados, fue encontrado que la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad es significativa. También la rotación de personal en el 2010 fue moderada, mientras que la productividad si es

significativa. Otro hallazgo importante fue que la rotación de personal en el 2010 fue moderada y el absentismo laboral en el año 2010 fue de forma normal. Finalmente se encontró que la productividad presentó algunos crecimientos en los meses del año 2010. (p.47)

También se encontró el estudio realizado por Arias y Velarde (2013), titulado “Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo”, el cual planteó como objetivo comparar los niveles de satisfacción laboral entre dos tiendas por departamento de Arequipa. Para esto, los autores diseñaron y elaboraron un cuestionario para recoger información relativa a la satisfacción laboral a partir del salario recibido, el tipo de tarea que se realiza, las relaciones interpersonales, las posibilidades de promoción y la organización. (p.41)

Los resultados expuestos, muestran la existencia de niveles de satisfacción más altos entre los empleados de la empresa chilena, sobre todo en cuanto al salario recibido, la organización del trabajo, las posibilidades de ascenso y la satisfacción con la empresa. En la empresa peruana se encontraron relaciones bajas, pero significativas entre el sexo del trabajador y su salario, mientras que, en la empresa chilena, las relaciones más fuertes se dieron entre el salario y la organización del trabajo, la edad y la satisfacción con los subordinados y superiores. (p.45)

Otra investigación que trata la satisfacción laboral similar al anterior, es el desarrollado por Patlán, Martínez, y Hernández (2013) titulada “El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral (The Impact of Organizational Climate, Organizational Justice on Job Satisfaction)”. Mediante el uso de tres instrumentos para medir las variables independientes (de clima laboral y justicia organizacional) y dependiente (satisfacción laboral) se buscó responder a la siguiente pregunta: ¿qué efecto tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral?, con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal. (P.5)

Respecto a los instrumentos, para medir la justicia organizacional, los autores usaron la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman (1993) que mide el constructo en tres factores: justicia distributiva, de procedimientos e interaccional, para el

clima organizacional fue usada la versión corta de la escala de clima organizacional de Gómez y Vicario (2010) que incluye diez dimensiones del clima organizacional integradas en tres grupos: a) clima organizacional en el sistema individual (satisfacción, autonomía e implicación), b) clima organizacional en el sistema interpersonal (unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros) y c) clima organizacional en el sistema organizacional (liderazgo, consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo), (p. 9) y para la satisfacción laboral versión larga del cuestionario de satisfacción laboral Minnesota (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1977), la cual incluye 20 factores de la satisfacción laboral referentes a la satisfacción con: aplicación de habilidades, compañeros de trabajo, valores en el trabajo, logros, creatividad, reconocimiento, actividad, independencia, responsabilidad, desarrollo, seguridad, relaciones humanas, autoridad, servicio Social, supervisión técnica, políticas de la organización, estatus social, variedad de las tareas, compensación y condiciones de Trabajo. (P.5)

De este modo se puede mencionar que la satisfacción laboral es incidida por el clima laboral y viceversa, en donde los empleados de una empresa que no estén satisfechos en su trabajo van a generar un clima laboral poco conveniente para la realización de las actividades, por consiguiente, el mal clima laboral afecta de igual modo a los empleados, contribuyendo a que estos puedan sentirse insatisfechos y motivando a que los individuos salgan de la empresa, aumentando así el índice de rotación laboral. (P.15)

De igual modo, y retomando la satisfacción laboral, Manosalvas, Manosalvas, y Nieves (2015), en su artículo titulado “El clima organizacional y la satisfacción laboral” buscan revisar otros estudios similares, en donde examinan los resultados descriptivos que se han encontrado en otros países y así dar como resultado un modelo que sea aplicable para todo tipo de empresas. (p.12)

Las herramientas usadas para recolectar la información y medir las variables relacionadas son: El modelo propuesto por Chiang, Salazar y Núñez (2007), quienes miden el clima organizacional, y para la satisfacción laboral se midió a través de cinco dimensiones: satisfacción con la relación con los superiores (5 ítems), satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo (5 ítems), satisfacción con la participación en las decisiones (6 ítems), satisfacción con su trabajo (4 ítems), satisfacción con el reconocimiento (3 ítems).

Es importante mencionar que los autores mencionan que estos instrumentos de medida son consistentes con varias investigaciones que buscaban determinar las fuentes de satisfacción laboral en hospitales.

Cabe resaltar que las conclusiones que fueron obtenidas por los autores, pueden utilizarse para diseñar estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano de este tipo de organizaciones.

Por otra parte el artículo titulado “Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas” elaborado por Abarca, Letelier, Aravena, y Jiménez, (2016), el cual buscaba identificar la relación entre las variables Equilibrio trabajo-familia, Satisfacción laboral y Apoyo familiar en una muestra de noventa y nueve docentes, pertenecientes a establecimientos municipales de educación básica, de corte no experimental, transversal y correlacional, encontró que para mejorar la relación y el equilibrio en la interfaz trabajo-familia es importante que las empresas establezcan políticas organizacionales amigables hacia la familia, sobre todo en las prestaciones que la organización despliega para apoyar a sus trabajadores. Es importante mencionar que, según los autores, contar con el apoyo familiar, como un lugar de recuperación y de comprensión, es fundamental para dar respuesta a las demandas de estos dos ámbitos, en donde la satisfacción laboral es lograda con la sinergia dada y organizada entre trabajo y familia.

Para la obtención de los anteriores resultados, fueron usadas 3 herramientas: Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia SWING de (Moreno, Sanz, Rodríguez y Geurts (2009), el Inventario de Percepción de Soporte Familiar (IPSF) de Baptista, Teodoro, Cunha, Santana y Carneiro (2009) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Melia y Periró (1998). (p.288)

Así mismo, el trabajo titulado “Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo” realizado por Orgambidez, A., Pérez, P. y Borrego, Y. (2015), buscó examinar las relaciones entre estrés de rol, engagement y satisfacción laboral de acuerdo con el modelo demandas-recursos laborales.

Este estudio ex post facto retrospectivo de un único grupo con múltiples medidas, fue realizado mediante un muestreo por conveniencia en empresas del sur de

España desde enero a mayo de 2013. Los instrumentos usados fueron: Para medir el Engagement los autores usaron la escala S10/12 de satisfacción en el trabajo de Meliá y Peiró (1989), para el estrés rol fue usada la traducción de Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga (1986) del cuestionario de estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970) el cual está compuesto por 17 ítems. (P.71)

Los resultados obtenidos por los autores muestran que los estresores de rol como el engagement son predictores significativos de la satisfacción laboral, es importante mencionar que las experiencias mentales positivas y de energía en el trabajo se trasladan igualmente a las actitudes frente al trabajo, generando elevados niveles de satisfacción en el trabajo, tanto global como relativa a elementos específicos. (P.73)

Del mismo modo, y relacionando los constructos de satisfacción laboral y de rotación de personal, se tiene el trabajo titulado “La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista” elaborado por Portales, Araiza, Garza y Velarde (2015), tenía como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral y la rotación de personal que existen en una mediana empresa dedicada al transporte público de pasajeros. Para resolver este objetivo, los autores aplicaron un cuestionario estructurado de 24 ítems con una escala de likert. (p.21)

Entre las conclusiones expuestas, se destacó la relación entre la satisfacción laboral con la percepción de su trabajo como un reto atractivo, una remuneración justa y que se le brindan condiciones favorables para que el trabajador desempeñe sus funciones eficazmente, permitiendo de esta manera el logro de las metas en la organización, así como también las personales. Estos aspectos pueden ser concebibles para otro tipo de organizaciones, como lo es el sector de supermercados y grandes superficies. Respecto a la rotación se menciona que fue alta, pero se debe a un tema coyuntural, en donde se construyeron nuevas rutas y fue necesario que la empresa iniciara un proceso de vinculación de nuevos operarios, y por último, se estableció la relación entre rotación y satisfacción laboral, en donde los empleados satisfechos permanecen más tiempo en su trabajo, siendo realizado de una óptima manera. (p.29)

Cabe resaltar que la anterior investigación se enfocó en el sector transportista, de este modo se evidencia la existencia de investigaciones que toman las variables de satisfacción y rotación laboral pero aplicados a otros sectores empresariales.

Finalmente se encontró el artículo titulado “Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado” realizado por Stecher, A., Godoy, L. y Toro, J. (2010), mediante un diseño cualitativo enmarcada en una perspectiva crítico-interpretativa buscó construir un análisis detallado de los empleados de un supermercado en Chile, para obtener la información necesario fueron usadas tres herramientas: La primera fueron 20 entrevistas individuales semi-estructuradas a trabajadores de una cadena de supermercados, la segunda fueron 3 entrevistas a informantes claves (del mundo empresarial, del sector público y del mundo sindical), especialistas en el desarrollo y los cambios del retail en Chile, y en tercer lugar se efectuó una observación no participante de una sala de venta de un local de Santiago que pertenecía a la cadena de supermercados en que se desempeñaban los trabajadores entrevistados. (p.4)

Los principales resultados obtenidos, específicamente sobre los operarios de las cajas, es que este es manejado principalmente por mujeres jóvenes, muchas de ellas medio tiempo, en donde se caracteriza por la presión constante de los clientes y sus jefaturas, la polifuncionalidad, la inmovilidad, la baja autonomía, el fuerte control y la falta de reconocimiento. Los autores destacaron la falta de valoración que perciben las cajeras respecto al rol que desempeñan, en donde la remuneración es apenas sobre el salario mínimo, con frecuente rotación de personal, especialmente en las trabajadoras de medio tiempo.

3. Marco teórico

3.1 Psicología positiva

El término “psicología positiva” nació gracias al cambio en la orientación del investigador Martin Seligman debido a que gran parte de su carrera se dedicó al estudio de trastorno mental, decidió elaborar y promover una concepción positiva de los seres

humanos. Los orígenes de la psicología positivista para Seligman, empezaron antes de la Segunda Guerra Mundial debido a que los objetivos principales que tenía la psicología era hacer la vida de las personas mas productivas y calmadas, sanar los trastornos mentales y promover el talento y la inteligencia. No obstante, después de la guerra, algunos sucesos y circunstancias llevaron a la psicología a dejar de lado dos de esos tres objetivos y se centraron solamente en la cura de trastornos mentales (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

De este modo nació la psicología positiva con Seligman y su grupo de investigadores hace 10 años, teniendo como principal objetivo “promover el interés en investigadores acerca de un área a la cual no se le estaba prestando importancia en ese momento, esta era el estudio de aspectos psicológicos del individuo” (Seligman, Steen, Park y Peterson, 2005). Fue así como inició un proceso de cambio en la psicología, en donde se buscaba por medio de la psicología positiva, enriquecer y no reemplazar los descubrimientos que se tenían, “para lograr una comprensión más completa, simétrica y científica, de la experiencia humana, creyendo que una ciencia y práctica completa en psicología debería incluir una comprensión de sufrimiento y felicidad, así como también, de su interacción” (Seligman, Steen, Park y Peterson, 2005).

Así mismo, la psicología positiva trató de generar cambios en las ideas predecesoras, aportando un nuevo campo de manejo y de entendimiento de los fenómenos psicológicos como el optimismo, la esperanza, alegría. Es en este punto donde radican las bases de la psicología positiva, ya que presenta la premisa de que resolver y evitar problemas no son lo principal de la vida, colocando el foco en las justificaciones de lo que es una vida plena.

Es así como la psicología positiva dió las herramientas para descubrir e indagar sobre lo que es realmente una vida plena y feliz, el cual según Park y Peterson (2009) las menciona como “cuatro grandes características, experiencias subjetivas positivas (felicidad, plenitud, fluir), rasgos individuales positivos (fortalezas del carácter, talentos, intereses, valores), relaciones interpersonales positivas (amistad, matrimonio, compañerismo), instituciones positivas (familias, escuelas, negocios, comunidades)” (Park y Peterson, 2009).

De este modo el enfoque de la psicología positiva en el ámbito de la salud se centró en la experimentación de emociones, centrándose principalmente en las positivas y no en las negativas, el fomento de las relaciones saludables, la participación en actividades sociales y aportar a la comunidad. Es por ello que Peterson, Park y Castro (2011), mencionaron que “la mirada de la psicología positiva enfocada hacia la evaluación psicológica debería ampliarse para incluir fortalezas, cualidades y capacidades”(Peterson, Park y Castro, 2011). Es decir, una baja satisfacción laboral puede ocurrir en ausencia de una psicopatología, y sin embargo estar relacionada con problemas psicológicos y sociales (Greenspoon y Saklofske, 2001). Por el contrario, la alta satisfacción con la vida está vinculada al buen funcionamiento incluso en presencia de síntomas (Park, 2004). Sin embargo, es necesario mencionar que la psicología positiva como las demás psicologías es criticada por el énfasis en que se debe ser positivo, feliz y/o alegre. (Coyne y Tennen, 2009)

3.2 Satisfacción laboral

Sus inicios radican en los estudios de Taylor (1911) sobre los trabajadores de *Bethlehem Steel Company*, en donde relacionó la satisfacción laboral con los ingresos del trabajo, incentivos, las oportunidades de crecimiento que tuviera el trabajador en la empresa. También se encuentran las investigaciones de Elton Mayo en los *Hawthorne Studies* (1933), en esta evidenció que la productividad de los empleados era afectada por las condiciones del puesto, con una fuerte presencia de causas de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

Posteriormente, Hoppock realiza una de las primeras investigaciones sobre las causas de satisfacción laboral en 1935, esto permitió que se cambiara la percepción en la relación entre el trabajador y su tarea en el trabajo, además la satisfacción laboral hacia parte de la satisfacción en la vida y permitiéndole adaptarse a situaciones cambiantes en su vida.

Otro académico que realizó aportes al concepto fue Maslow (1954), quien investigó y expuso la jerarquía de necesidades humanas, es en este punto donde hacen parte diferentes aspectos que intervienen en la satisfacción; es decir, la necesidad de autorrealización, seguridad, fisiológica y estima. Esto ayudó a que Frederick Herzberg (1959) construyera su teoría explicativa de la satisfacción laboral; bifactorial o teoría de los dos

factores, el cual tomó como base la jerarquía de Maslow, puesto que Herzberg consideró que hay factores que no influyen en la satisfacción laboral, estos son las necesidades más básicas puesto que previenen la insatisfacción y son más factores de higiene a los cuales llamaría agentes intrínsecos, dado que no causan insatisfacción. Mientras que los factores que tienen relación con las condiciones de trabajo, llamó extrínsecos. Estos factores son los que sí causan satisfacción cuando se tienen en el trabajo, como es un buen salario, adecuada seguridad en el trabajo.

Otra investigación acerca de satisfacción laboral es la teoría de las expectativas desarrollada por Georgopoulos, Mahoney y Jones (1957), fue la primera que tuvo relación con la organización llevada a los trabajadores por Vroom en 1964, usando el *instrumentally theory* basándose en las expectativas, la instrumentalidad y la valencia. Para el autor la expectativa tenía que ver con “la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por determinado resultado” (Martinez Guillen, 2003,36), la instrumentalidad tenía que ver con “la percepción del trabajador de que ciertos resultados lo llevaran a la obtención de otros resultados” (Martinez Guillen, 2003,37) y “una valencia positiva indicaría la atracción que ese resultado ejercería sobre la persona, cuanto desea obtenerlo, lo que no tiene que ver con que cuando lo obtenga estará satisfecha. (Martinez Guillen, 2003, p. 36).

Así mismo, Locke (1976) propuso que el empleado iba a estar satisfecho o no con la realización de sus propósitos, dado que para el autor la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva y resulta de la percepción relativa de las experiencias laborales o una respuesta afectiva del trabajador a su trabajo, esto paralelamente al surgimiento de la teoría de las expectativas. (p.31)

Posteriormente en 1984, Peiró realizó una distinción entre la actitud o habilidad para trabajar de un modo establecido en relación con comportamientos específicos del puesto de trabajo, y la satisfacción en el trabajo es el resultado de un grupo de actitudes que un empleado tiene hacia su organización. De manera complementaria, Robbins (1988) mencionó en su investigación que “la satisfacción en el trabajo se puede ver como una actitud general de un trabajador hacia su puesto de trabajo. Esto se puede ver reflejado dado que cuando una persona está satisfecha con su sitio de trabajo las actitudes que tiene hacia él

son positivas, mientras que, un trabajador que no está satisfecho tiene actitudes negativas hacia su puesto de trabajo.” (p. 50)

Se ha encontrado que la satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad para las organizaciones ya que a través de su medición entran en contacto con la experiencia de su capital humano; ésta a su vez, se transforma en una percepción y una carga emotiva dirigida hacia el entorno o ambiente organizacional. Esta interacción influye determinadamente en la manera de actuar del trabajador.

3.3 Rotación

En la actualidad existen dos variables importantes que están presentes en todas las empresas, estas son el ausentismo y la rotación de personal. Estas tienen un efecto heterogéneo en las organizaciones. Es imprescindible que los trabajadores estén comprometidos con la organización, desvirtuando cualquier conflicto que deteriore su estadia en la empresa, esto al ser el talento humano un factor de productividad y competitividad.

Según Chiavenato (1999) “el término de rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella.” Chiavenato (1999:188). Sin embargo, la rotación de personal ayuda a la empresa a adquirir nuevos recursos, siempre y cuando sean mayores las entradas que las salidas, para impulsar las operaciones y aumentar los resultados, en donde se debe tener en cuenta que los efectos negativos por lo general son mayores que los positivos, la literatura hace mayor énfasis en éstos.

Por otro lado, el concepto de rotación ha estado en el foco de atención desde hace más de tres décadas, con varios autores que han desarrollado investigaciones sobre este. Uno de los primeros esfuerzos por construir el concepto de rotación fue llevado a cabo por Mobley (1977), el cual se enfocó en dos facetas: la primera hace referencia a las

variables que asocian a las actitudes de trabajo con la rotación; es decir, las actitudes de trabajo tienen relación con la intención de renuncia y, de manera indirecta, con la renuncia en sí, proponiendo específicamente que los pasos intermedios son parte de una secuencia causal que va de la satisfacción en el trabajo hasta la renuncia.

Es por ello que el ambiente actual evidencia las relaciones entre empresarios y empleados están constantemente sujetas a los cambios del entorno globalizado. Anteriormente, las empresas no experimentaron cambios de manera tan drástica y es probable que contaran con cierta estabilidad en lo que respecta a la permanencia de los empleados. Se puede observar que antes de los 90's y principios de 2000, incrementó la tasa de empleados que renunciaron a sus trabajos ya que siempre estaban en la búsqueda de mejores oportunidades. Una de las problemáticas fue la remuneración como el factor de influencia en la determinación a la hora de retirarse de la empresa. Los trabajadores deben recibir salarios acordes a su productividad, siempre es adecuado e importante los incentivos dado que cumplen un cometido a la hora de recompensar a los colaboradores.

Otra parte importante es la lealtad organizacional, Werther-Davis (2000) mencionaron que “el mundo occidental ha desarrollado una cultura empresarial que se ha caracterizado por la poca promoción de adhesión y lealtad a la organización, que representan una serie de cambios negativos, en comparación con la empresa oriental, la tasa de rotación ha aumentado mucho, aparentemente esta situación, en el pasado al ser señalado no se le atribuía importancia; sin embargo actualmente las empresas occidentales muestran más interés por lo que se están generando cada vez más estudios” (Werther-Davis, 2000).

Una hipótesis que se maneja haciendo al nivel de de satisfacción considerando que éste puede ubicarse en un grado bajo cuando los puestos muestran la característica de ser muy especializados; gracias a ello son percibidos como fáciles de aprender y pueden conducir a altas tasas de rotación de personal.

Cabe resaltar que algo importante que mencionó (Werther-Davis, 2000), sobre los temas de capacitación y desarrollo, los cuales se pueden configurar en un método efectivo para contrarrestar la rotación de los empleados, en donde la satisfacción juega un papel relevante para esta tarea.

Otro autor, Robbins (2005) mencionó que “la rotación es el retiro voluntario o involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema debido al aumento de los costos de reclutamiento, selección y capacitación; se dice que los gerentes nunca podrán eliminar la rotación”. Por otra parte Arias Galicia (1990) entiende por rotación “el ingreso y el egreso de personas en la organización”. De tal manera que si se presenta un porcentaje muy elevado de éste es considerado como una señal de la presencia de algunos problemas; si se toma en cuenta que la organización ya generó gastos en actividades de inducción, para atracción, selección y entrenamiento o capacitación al personal que ha de contratarse, se considera que un índice de rotación elevado es costoso para la empresa.

Resaltando lo desarrollado anteriormente, se debe tener en cuenta que la rotación es una problemática que se manifiesta en cualquier tipo de organización, afectando principalmente a las que se pueden percibir que las oportunidades de avanzar o la capacitación y el desarrollo son muy pocas. Uno de los focos de interés para el departamento de Gestión Humana es tratar de mantener a los empleados en la organización el mayor tiempo posible, claro para esto deben de estar consientes que el personal tiene que tener una satisfacción laboral y personal.

4. MÉTODO

4.1 Diseño

El presente trabajo fue una investigación mixta de diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo y de tipo cuestiones centradas en la interacción verbal y el diálogo (Flores, 1999, p.02).

Tuvo enfoque mixto porque se aplicó un instrumento cuantitativo y entrevistas cualitativas, es decir que la recolección de los datos se fundamentó en entrevistas y respuestas abiertas que posteriormente se interpretaron. Esta recolección se llevó a cabo al realizar entrevistas semi estructuradas y acompañado con el análisis de la prueba del cuestionario de satisfacción en el trabajo.

Es transversal descriptivo ya que los datos recolectados fueron en un solo momento en un tiempo único, y se pretendía analizar las características de la satisfacción laboral en un grupo de cajeros que presentan el mayor índice de rotación en los últimos 3 años en la empresa.

Fue no experimental ya que las variables no fueron manipuladas, sólo fueron observadas y se obtuvo información de estas para analizarlas. De igual manera, no hubo condiciones o estímulos a los que se expuso a los participantes del estudio, esto se hizo en su ambiente natural de trabajo.

4.2 Participantes

La población comprendió una muestra no probabilística por conveniencia con 39 cajeras de un supermercado de la ciudad de Cali. Este grupo de trabajadores estuvo comprendido en su totalidad por mujeres en edades entre 19 a 30 años.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se aplicó la Escala de Satisfacción en el trabajo validada por Gómez, G. E. (2013), en una muestra de 1409 personas en Colombia compuesto por 19 ítems con escala de respuesta tipo Likert de 1 a 5 (siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo). Las preguntas del instrumento indagan por aspectos asociados a condiciones personales, grupales y de la organización que afectan la satisfacción laboral. El análisis de confiabilidad del instrumento, arrojó un alpha de Cronbach de 0,91.

El cuestionario se divide en preguntas que evalúan aspectos organizacionales, que se relacionan con: trabajo persona, Trato jefe, Persona Ambiente Social, Amarre al trabajo (3 ítems); individuales, que se relacionan con la interacción personal con el trabajo, como autonomía, confianza, uso de las capacidades para hacer el trabajo, reconocimiento por los aportes (9 ítems); y grupales, que se relacionan con la interacción social con el grupo de trabajo y el apoyo y la valoración del jefe (8 ítems) según el nivel de satisfacción que la persona especifique con las opciones de respuesta de 1 a 5,

siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Las preguntas tienen la siguiente estructura: «Está satisfecho con: ¿el trabajo que realiza?»

4.4 Procedimiento

Se contactó con el director de operaciones para solicitar el permiso de las cajeras de la empresa, solo autorizó de lunes a viernes en las horas del almuerzo que eran los momentos donde el personal podía realizar el cuestionario con la condición que no se tardaran más de 10 minutos y no podían abandonar su puesto de trabajo. Para resolver el cuestionario se empezó en estas horas, luego del primer grupo encontramos que con esta metodología las cajeras no iban a responder con honestidad por lo que se planteó la estrategia de realizarlo a las 6 de la mañana donde el área de bienestar realizaba una conversación con ellas, fue así que terminamos de aplicar el cuestionario.

Para la entrevista semiestructurada se solicitó permiso con el administrador para poder hablar con 6 de las cajeras, se le explicó cuál era el fin de la entrevista para que autorizara el permiso sin ningún tiempo límite, las entrevistas se realizaron en una oficina donde no había cámaras, alejado de jefes o de personas que escuchasen las respuestas.

5. RESULTADOS

A continuación se presentan los informes de rotación de cajeros en la ciudad de Cali en los años 2016, 2017, 2018:

Tabla N°1 Informe de ingresos y retiro

Estado	Año de ingreso			Total general
	2016	2017	2018	
A	1	4	9	14
R	70	60	45	175
Total general	71	64	54	189
Porcentaje de rotación	99%	93%	80%	92%

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 2 Informe de permanencia

Año Ingreso de cajeras	Días en la empresa	Porcentaje de permanencia
2016	11821	39.11%
2017	10542	34.88%
2018	7863	26.01%

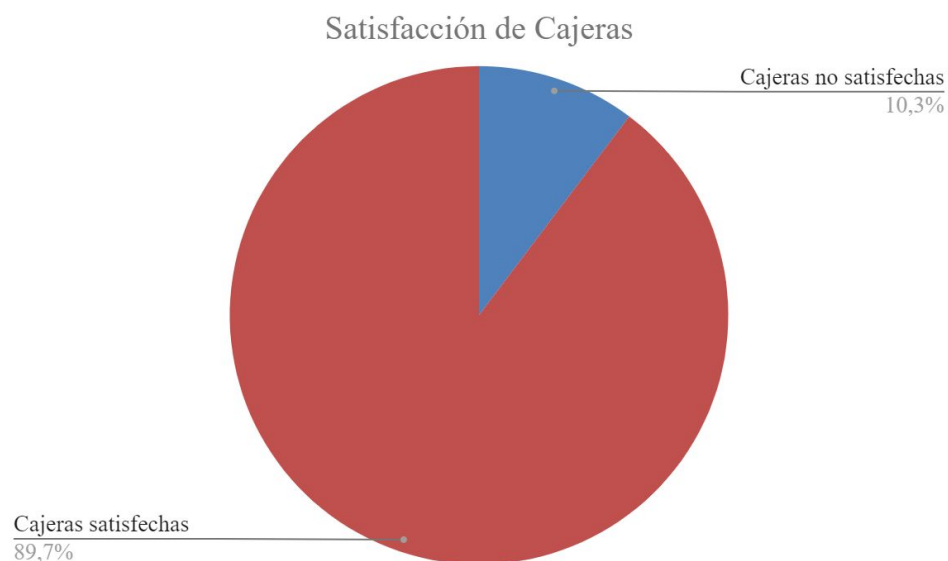
Fuente: Elaboración propia

5. Resultados segundo objetivo específico:

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación del test Escala de Satisfacción en el trabajo analizado en la herramienta STATA.

Después de aplicar la prueba a 39 cajeras de un supermercado los resultados obtenidos son: el 10.3% (4) de las cajeras de un supermercado de la ciudad de cali no están satisfechas con su trabajo, mientras que el 89.7% (35) de las cajeros se encuentran satisfechas con su empleo. **El punto de corte del instrumento para definir la satisfacción laboral en las cajeras fue de 22 puntos, es decir, el segundo cuartil en el total de puntuación de las respuestas obtenidas.** La puntuación media encontrada en la satisfacción laboral $M= 31.26$ con una desviación estándar $DE= 5.9$. Esto significa que las dimensiones del test Escala de satisfacción laboral en el trabajo, muestran ser claramente satisfactorios (persona-jefe, amarre-trabajo). Indicando así que los empleados tienen la percepción de que su jefe los apoya y valora su trabajo, igualmente se sienten satisfechos con su salario, el tipo de contrato que tienen y con el trabajo que realizan.

Gráfica No. 1. Satisfacción de Cajeras.



Fuente: Elaboración Propia

Tabla No. 3 Resultados de Satisfacción.

	Frecuencia	Porcentaje
Cajeras no satisfechas	4	10.3
Cajeras satisfechas	35	89.7
Total	39	100

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados de los factores del instrumento aplicado (Factor Persona – Jefe y Factor Amarre – Trabajo) se pueden observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 4 Resultados por Ítems y Factor.

Factor	Ítem. ¿Está satisfecho con...	Resultado
--------	-------------------------------	-----------

Factor Persona-Jefe	Ítem 3. el trato que recibe de su jefe?	3,21
	Ítem 4. el apoyo que recibe del jefe para realizar su trabajo?	3,05
	Ítem 5. su jefe porque valora y reconoce los aportes que hace en su trabajo?	3
	Ítem 11. el trato humano que recibe en su trabajo?	3,49
Factor Amarre - Trabajo	Ítem 1. la organización donde trabaja porque le ofrece buenas garantías laborales?	3,82
	Ítem 6. el sueldo que recibe?	3,41
	Ítem 9. el tipo de contrato (forma de contratación) que tiene porque le garantiza estabilidad?	3,56
	Ítem 13. el trabajo que realiza y lo hace sentir feliz?	4,1
	Ítem 19. l trabajo que tiene, fue lo que siempre quiso, pensó o deseó hacer?	3,62

Fuente Elaboración Propia

Lo anterior se puede observar con mayor claridad en la siguiente figura:

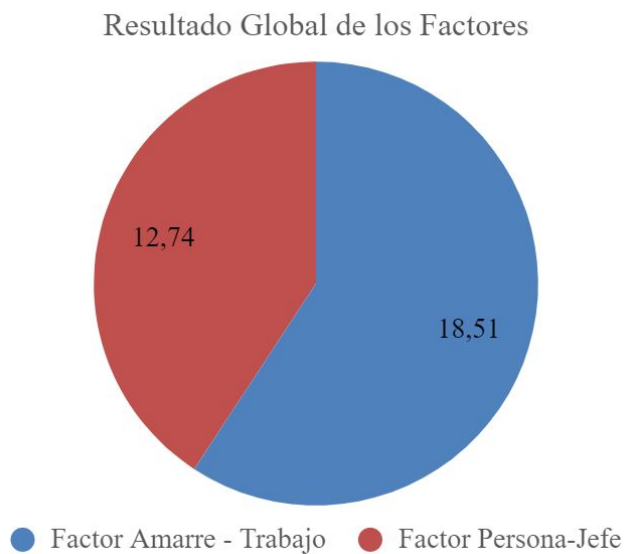
Gráfica No. 2 Resultados Items.



Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se puede observar el resultado global de los dos factores en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 3 Resultado Global de los Factores.



Fuente: Elaboración Propia

Vale la pena resaltar que de los dos factores evaluados, el que muestra una mayor tendencia a la satisfacción es el Factor de Amarre – Trabajo con un resultado de 18,25, seguido por el Factor Persona – Jefe, cuyo resultado fue 12.74

A continuación se mencionan los resultados de manera individual de los dos factores:

a. Factor Persona-Jefe

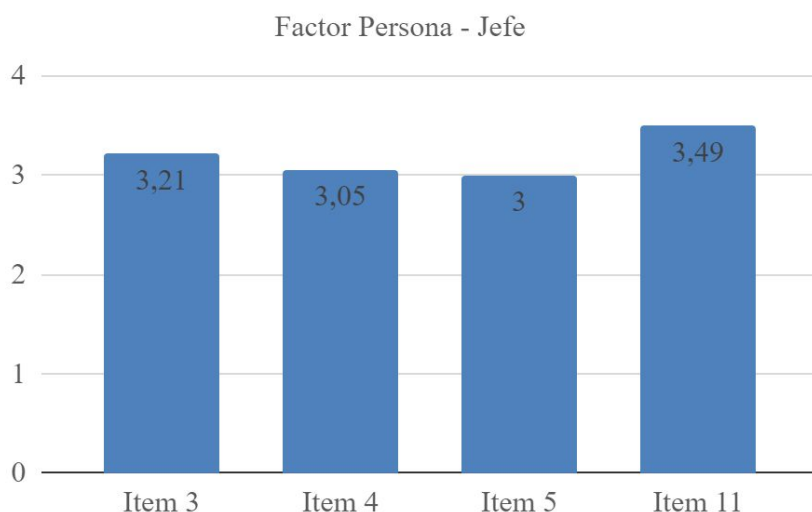
En este factor se busca encontrar la relación entre el jefe con la persona evaluada, estos incluyen el trato, reconocimiento, apoyo y humanismo del jefe hacia la persona. Los promedios obtenidos en los ítems de este factor, son los siguientes:

Tabla No. 5 Resultados Factor Persona - Jefe.

Factor Persona-Jefe	
Ítem. ¿Está satisfecho con...	Resultado
Ítem 3. el trato que recibe de su jefe?	3,21
Ítem 4. el apoyo que recibe del jefe para realizar su trabajo?	3,05
Ítem 5. u jefe porque valora y reconoce los aportes que hace en su trabajo?	3
Ítem 11. el trato humano que recibe en su trabajo?	3,49

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica No. 4 Factor Persona - Jefe.



Fuente: Elaboración Propia

De lo anterior se puede observar que el mayor puntaje obtenido es en el ítem 11, el cual menciona que, en promedio, el trato humano obtenido en la empresa es bueno. Así mismo el menor resultado es en el ítem 5. A pesar de lo anterior, en general los resultados superan la media de 2.5, en donde sigue siendo un resultado satisfactorio en cuanto a la relación persona-jefe.

a. Factor Amarre - Trabajo

En este factor se trata la relación entre la razón de quedarse en el trabajo y la satisfacción hacia las condiciones que la empresa le ofrece a la persona. En esta se incluye salario, condiciones laborales, tipo de contrato y la sensación de la persona en esta en términos aspiracionales y de felicidad. Los promedios obtenidos en los ítems de este factor, son los siguientes:

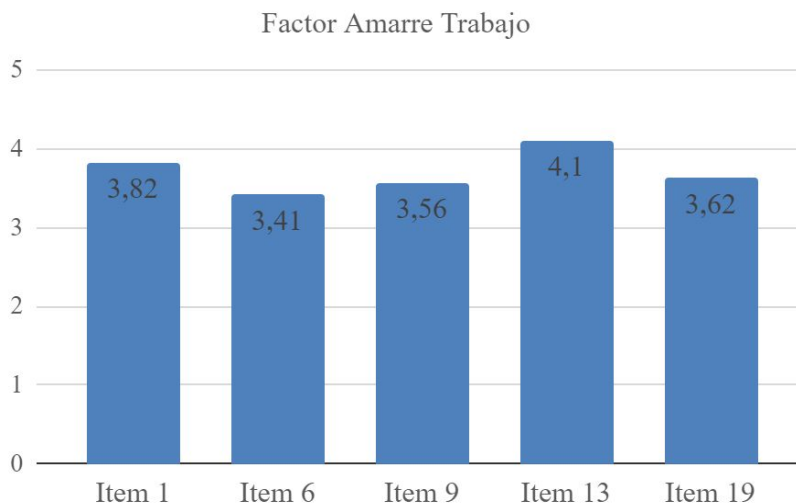
Tabla No. 6 Resultado Factor Amarre - Trabajo.

Factor Amarre - Trabajo	
Ítem. ¿Está satisfecho con...	Resultado
Ítem 1. la organización donde trabaja porque le ofrece buenas garantías laborales?	3,82

Ítem 6. el sueldo que recibe?	3,41
Ítem 9. el tipo de contrato (forma de contratación) que tiene porque le garantiza estabilidad?	3,56
Ítem 13. el trabajo que realiza y lo hace sentir feliz?	4,1
Ítem 19. l trabajo que tiene, fue lo que siempre quiso, pensó o deseó hacer?	3,62

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica *No.* *5* *Factor* *Amarre* *-* *Trabajo.*



Fuente: Elaboración Propia

En lo anterior se puede observar que el ítem de mayor puntaje es el 13, el cual afirma una alta satisfacción respecto a la felicidad en lo que se hace. Así mismo el ítem de menor promedio es el de tipo de contratación.

Resultados tercer objetivo específico:

SUJETO	EDAD	TIEMPO EN LA EMPRESA	PERSONAS QUE DEPENDEN DE ELLA
---------------	-------------	-----------------------------	--------------------------------------

1	30	1 año	1
2	27	3 años	2
3	22	8 meses	0
4	28	3 años	2
5	23	1 año	0

Los resultados obtenidos a partir de una entrevista semiestructurada con 6 de los 39 cajeros se encuentra que el ambiente organizacional percibido por la mayoría de los trabajadores fue desfavorable, puesto que mencionan que hay preferencias en cuanto a labores en el trabajo hacia algunos colaboradores por parte de su jefe directo por ende eso hace que consideren que el ambiente no es favorable.

En cuanto a elogios y reconocimientos mencionan que no reciben alguno por parte de sus jefes. A pesar de no obtener ninguna palabra positiva por parte de su líder y comentar que hay preferencias, la relación con sus directores es favorable:

¿Cómo consideras la relación con tu jefe?

Sujeto 1: *-Ah no, bien, yo con todos me llevo bien, con el administrador, con la supervisora de caja, con el servicio de seguridad, con todos-*

¿En algún momento has recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?

S.1: *-Pues me dicen “muy bien”, “gracias”, tan bella y ya-*

¿Y ya?

S.1: *-Ah no, una vez me dieron una anchetica por la decoración-*

Las expectativas frente al cargo y la empresa se cumplieron cuando ingresaron puesto que algunos relatan que no tenían experiencia en el cargo, fue en esa empresa donde les enseñaron lo que saben sobre su trabajo, se sienten agradecidos por la oportunidad de aprendizaje y crecimiento obtenido:

¿Qué expectativas tenías ante el cargo?

Sujeto 4: *-Pues cuando yo ingrese no tenía experiencia en cajas, esta fue la primera vez que me contrataron como cajera pero pues, me ayudaron en el proceso, que aprendiera rápido, que me acomodara a los procesos, a los reglamentos, y pues gracias a dios me ha ido super bien-*

¿Era lo que esperabas?

S.4: *-Al principio no, porque es complejo el manejo de clientes, es como lo más complejo de todo el proceso de cajas, pero de resto si super bien-*

¿Y como te has sentido en el cargo de cajera?

S.4: *-Bien, una oportunidad, me han dado la posibilidad de aprender muchas cosas a parte de la sección de caja, así que me parece bien-*

A lo largo de las entrevistas las personas entrevistadas expresan que los horarios manejados si deberían cambiarse puesto que ha sido la causa por la cual muchos de sus compañeros han renunciado, pensamiento que incluso han tenido alguno de ellos dado que los horarios que se manejan son turnos partidos y trabajan de domingo a domingo con un día de descanso en la semana; esto restringe el tiempo con la familia, baja posibilidad de estudiar y capacitarse, influyendo de una u otra manera en la satisfacción laboral.

¿Cuántos de tus compañeros han salido desde que estás acá?

Sujeto 2: *-Cuántos compañeros han salido? Uy un montón, En cerrito salieron un poco y acá cuando entre con las compañeras nuevas también han salido varias de ellas, entonces han salido un montón-*

¿Porque crees que algunos se han retirado?

S.2: *-Pues a unos les han terminado el contrato, no se de pronto que haya pasado pues con ellos para que hayan terminado el contrato, no tengo conocimiento por eso no me atrevo a decir nada. Pero de los que se han retirado ha sido de pronto por los horarios, o por el ambiente laboral o por que han tenido algún inconveniente con algún compañero entonces deciden retirarse antes de hacer otra cosa-*

¿Crees que influye el ambiente laboral, salario y horarios para que las personas se retiren?

S.3: *-De pronto el ambiente laboral y los horarios, el salario no, porque es lo justo, para mi es lo justo pero si el ambiente laboral y los horarios influye mucho en eso-*

Sin embargo aunque, ellos mencionan no estar de acuerdo con los horarios con el salario no tienen ningún inconveniente, dado que consideran que la empresa es muy puntual, organizado y justa con el pago porque siempre reciben el pago a tiempo, sus quincenas con sus horas extras son liquidadas.

La recomendación realizada a las personas de recursos humanos fue la de estar más pendiente de lo que sucede con ellos, escuchándolos, necesitan sentir más cercanos a la parte administrativa.

6. ANALISIS Y DISCUSION

Para contrastar los resultados obtenidos con los autores mencionados anteriormente en referencia a la satisfacción laboral y la rotación de personal.

Inicialmente, cabe mencionar el modelo de satisfacción laboral que guiará el análisis de los resultados, Locke (1976) define que es una respuesta emocional positiva y resulta de la percepción relativa de las experiencias laborales o una respuesta afectiva del trabajador a su trabajo, esto paralelamente al surgimiento de la teoría de las expectativas. (p.31) De esta manera, las entrevistas realizadas exponen respuestas emocionales y percepciones que han tenido de su trabajo, de las expectativas que tenían antes de ingresar y las experiencias vividas.

Por otro lado, según Herzberg (1959) predice que factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales influyen directamente en la satisfacción laboral, en este estudio se logró evidenciar que los cajeros de un supermercado se encuentran en un nivel de satisfacción **medio alto**. Donde los aspectos extrínsecos muestran que el personal se encuentra satisfecho con el salario que recibe, evalúan como buena la relación con algunos de sus jefes y compañeros, sin embargo, consideran que los horarios asignados son los que les producen insatisfacción puesto que mencionan que les afecta mucho “...entonces más que todo son los horarios, afecta mucho. “...Estábamos hablando hablando hace días las cajeras y decíamos que aquí se podría manejar turnos de jornadas y se le facilita más a uno por los hijos, uno pierde mucho tiempo”. Por otro lado, los aspectos intrínsecos contrastan la satisfacción del

personal, ya que se encuentran satisfechos con la labor que realizan, con las oportunidades laborales que les ofrecen, aunque los aspectos de reconocimiento sean limitados.

Estas observaciones adquieren un sentido similar al estudio realizado por Portales, Araiza, Garza y Velarde (2015), “La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista” donde el personal está satisfecho con la remuneración justa que reciben, la percepción que tienen sobre su trabajo, permitiendo el logro de las metas en la organización. (p.29)

En el trabajo titulado “Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral” desarrollado por Saless y Omar (2017) En este artículo se encuentra que el fortalecimiento del autocontrol afectivo podría proporcionar ambientes laborales que contribuyan al florecimiento del capital psicológico. Por lo que, contar con empleados autoeficaces, resilientes, optimistas y esperanzados, favorecería la satisfacción en el trabajo. En relación con el actual estudio, se encuentra que El *sujeto 2* se cuenta con estados de desarrollo psicológico positivos como perseverar hacia la metas (esperanza) *“pues obviamente con el desempeño que tenga como cajera merecer un ascenso”* y apesar de los problemas mantenerse y recuperarse (resiliencia) *“han habido muchos problemas, muchos chismes, muchas lleve y trae, preferencias, entonces eso como que de cierto modo, lo afecta a uno, lo hace sentir mal”* Sin embargo, a pesar de las adversidades lleva 2 años en el cargo, lo que podría interpretarse como un buen manejo de las emociones, que se manifiesta en la buena relación con los clientes. Dichos aspectos podrían estar favoreciendo la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, apoyando las recomendaciones de la investigación elaborada por Ccollana (2015), mencionan que la asistencia de los operarios al trabajo dependerá de la supervisión que recibe, las relaciones interpersonales y las recompensas económicas que percibe. En relación con la investigación se encuentra que las relaciones de los trabajadores las describen como positivas aunque recalcan el hecho de que alguno de sus jefes tiene preferencias sobre otras cajeras. Por la parte salarial manifiestan que la paga es proporcional a la labor desempeñada.

En el estudio de Patlán, Martínez, y Hernández (2013) titulada “El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral, en relación con la investigación encontramos la importancia que tiene la justicia organizacional porque el conjunto de prácticas y decisiones organizacionales percibidas como injustas provocan emociones y sentimientos negativos por parte de los trabajadores hacia sus superiores, compañeros y hacia la organización misma. En las entrevistas se evidencia que **Sujeto 2** *“han habido muchos problemas, muchos chismes, muchas lleve y trae, preferencias”* **Sujeto 3** *a veces siento que hay preferencias, y yo ya lo he hecho saber.* Es decir, las preferencias se perciben como un acto inequitativo que genera malestar en los trabajadores. En relación con ese estudio, se encuentra la importancia de promover un clima laboral favorable, para que este contribuya a la satisfacción de los trabajadores y se refleje en su desempeño y motivación en el trabajo.

Con respecto a la rotación de personal, según (Chiavenato,1999) se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. (p. 188) Al tomar como referencia esta definición nos podemos dar cuenta que la rotación de personal que se da en la empresa es la salida del personal que se encuentra laborando en la misma y que dicha rotación se ve estimulada por diferentes motivos, ya sean estos influenciados por motivos intrínsecos, extrínsecos o trascendentales, puesto que en las entrevistas que se les realizó mencionan que *“...las personas se han retirado ha sido de pronto por los horarios, o por el ambiente laboral o por que han tenido algún inconveniente con algún compañero entonces deciden retirarse”*,

Al realizar la revisión bibliográfica en la investigación, “Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores” elaborada por Ccollana (2015), en este artículo se encuentra que la rotación de persona si influye en el desempeño de los trabajadores, puesto que al retirarse uno de los operarios recarga de trabajo a los demás compañeros. En nuestro estudio, los trabajadores no hicieron referencia a ello tal vez porque no han visto afectado su desempeño ni su productividad por el retiro de sus compañeros.

Otro autor que hace referencia a la rotación, Mobley (1977), el cual se enfocó en dos aspectos, uno hace referencia a las actitudes de trabajo con la rotación, las que tienen relación con la intención de renuncia y, de manera indirecta, con la renuncia en sí, en esta investigación las personas entrevistadas han tenido la intención de renunciar “...Si, una vez. por mi hijo...porque no tengo quien me lo cuide” “...Si, varias veces, porque pues he tenido varios inconvenientes con una compañera de acá de la sede, no los tuve en cerrito si no que los tuve fue acá, entonces si como que me he, me han dado ganas de irme.”, “...Si, pues como a mi me trasladaron de cerrito a veces me quedaba complejo, por lo del transporte.” Estos son algunos de los testimonios de las cajeras que han pensado en algún momento en renunciar.

Respecto al instrumento usado, se encuentra que la satisfacción supera a la insatisfacción en los sujetos evaluados, siendo un 89,7% de satisfacción con su empleo, y si se tiene en cuenta que el ítem de mayor puntaje fue el 13 con un resultado de 4,1, el cual responde a la pregunta: el trabajo que realiza y lo hace sentir feliz?, se puede mencionar que lo que más le importa a las cajeras es su felicidad, si estas son felices con lo que hacen son satisfechas en su trabajo. Ante esto es necesario tener en cuenta a Robbins (1988) quien menciona en su investigación que “la satisfacción en el trabajo se puede ver como una actitud general de un trabajador hacia su puesto de trabajo. Esto se puede ver reflejado dado que cuando una persona está satisfecha con su sitio de trabajo las actitudes que tiene hacia él son positivas, mientras que, un trabajador que no está satisfecho tiene actitudes negativas hacia su puesto de trabajo.”

Así mismo, vale la pena mencionar que respecto al reconocimiento de lo que se hace y la valoración por parte del jefe se obtuvo el menor puntaje del total de ítems: 3. En este caso, la insatisfacción de las cajeras, que son el 10,3%, se debe principalmente por esta situación, en donde sienten que su trabajo no es valorado por parte de su superior en la empresa, de este modo teniendo en cuenta a Locke (1976) quien propuso que el empleado iba a estar satisfecho o no con la realización de sus propósitos y Peiró (1984) al realizar una distinción entre la actitud o habilidad para trabajar de un modo establecido en relación con comportamientos específicos del puesto de trabajo, y la satisfacción en el trabajo es el resultado de un grupo de actitudes que un empleado tiene hacia su organización, en donde el

reconocimiento con el jefe no es un factor fundamental para estar satisfecho o no en el trabajo.

7. Conclusión

A continuación se muestran las conclusiones de esta investigación en relación con los objetivos dando respuesta a la pregunta planteada en un inicio:

Se logra identificar que la causa principal de la rotación en cajeras en el establecimiento intervenido, no es originado por la insatisfacción laboral, como muestra la encuesta aplicada, sino que es el horario de trabajo y la flexibilidad de la empresa ante este factor.

En términos generales, las cajeras presentan una satisfacción laboral media alta, ya que estas manifiestan que las condiciones en las que entran vs las expectativas son muy similares, resaltando que es una labor operativa y que no requiere un alto nivel técnico por parte de las personas que operan en esta actividad.

A pesar de esto, muchas de estas personas realizan actividades paralelas, en donde las aspiraciones suelen intervenir en su continuidad en este trabajo, razón por la cual se hace necesario que tengan que renunciar con la finalidad de hacer aquello que les gusta realmente, convirtiéndose el puesto de cajero un cargo casi temporal que las personas aplican para temas coyunturales de sus vidas. Pero que una vez logran sobresalir de esas situaciones, continúan con la búsqueda de sus aspiraciones laborales y de vida

ANEXOS

Entrevista semiestructurada

Categorías de análisis

Satisfacción laboral

- ¿Qué expectativas tenías ante el cargo? ¿Era lo que esperabas?
- ¿Cómo te has sentido en el cargo?
- ¿Cómo describirías el ambiente de la organización?
- ¿Cómo consideras la relación con tu jefe?

- ¿En algún momento has recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?

Rotación

- ¿Cuándo entraste a laborar en la organización?
- ¿Y cuantos compañeros han salido desde que estás en el puesto?
- Por qué crees que algunos de tus compañeros se han retirado ?
- Crees que influye el ambiente laboral, salario y horarios para que se hayan retirado del trabajo?
- Alguna vez has pensado en renunciar ? Por qué ?
- Cómo ayudarías a gestión humana para que las personas no renuncien ?

Escala de Satisfacción con el Trabajo (SSW)

Los ítems de cada factor quedaron así, factor persona-jefe:

¿Está satisfecho con

ítem3, El trato que recibe de su jefe?;

ítem4, El apoyo que recibe del jefe para realizar su trabajo?

Item5, Su jefe porque valora y reconoce los aportes que hace en su trabajo?;

ítem11, El trato humano que recibe en su trabajo?;

los ítems del factor amarre–trabajo, quedaron así:

¿Está satisfecho con

ítem1, La organización donde trabaja porque le ofrece buenas garantías laborales?;

ítem6, El sueldo que recibe?;

ítem 9, El tipo de contrato (forma de contratación) que tiene porque le garantiza estabilidad?;

ítem13, El trabajo que realiza y lo hace sentir feliz?;

ítem 19, El trabajo que tiene, fue lo que siempre quiso, ¿pensó o deseo hacer?

La escala de calificación es de:

1 Totalmente en desacuerdo a 5 Totalmente de acuerdo

Transcripciones entrevistas

<i>Sujeto 1</i>	
Bueno, entonces vamos a iniciar, la primera pregunta es, ¿Qué expectativas tenías ante el cargo, como cajera?	Qué expectativas, pues igual yo no iba a entrar como cajera, yo metí la hoja para servicios generales, pero igual yo metí porque yo ya era cajera en otro supermercado, pues la verdad si me daba

	susto, claro que miedo que uno se equivoque, pero hasta el momento me ha ido muy bien, gracias a dios, muy contenta
Bueno, ¿Era lo que esperabas del cargo?	Si
¿Cómo te has sentido con el cargo?	Bien gracias a dios, porque el ambiente laboral es bueno
Ok , ¿Cómo describirías el ambiente como tal de la organización? El punto de venta	Bien, aca es muy bonito, super bonito, el más bonito de todos
A ver, ¿Cómo consideras la relación con tu jefe?	Ah no, bien, yo con todos me llevo bien, con el administrador, con la supervisora de caja, con el servicio de seguridad, con todos
Con todos te llevas muy bien. ¿En algún momento has recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo?	Pues me dicen “muy bien”, “gracias”, tan bella y ya
¿Y ya?	Ah no, una vez me dieron una anchetica por la decoración
¿Por la decoración?	Si, porque yo decore cuando iban a reinaugurar
Si ve, ¿Cuando entraste a trabajar en Surtifamiliar?	El 26 de Noviembre del año pasado, ya voy pal año
¿Cuántos compañeros han salido desde que entraste?	Jummm! Más o menos por ahi 10 han salido
10 personas. ¿Porque crees que algunos se han retirado?	Pues algunos dicen, antes antes, que por el ambiente
¿Como era el ambiente?	Pues antes era mas pesadito
¿Porque?	Pues no se, eso lo decía Nelson, que por el ambiente, que no que que mamera, otras por el horario, que los niños, porque casi todas tenemos hijos, entonces más que todo son los horarios, afecta mucho
¿Crees que influye el ambiente laboral, salarios y horarios para que se hayan retirado?	Los horarios, mas que todo, yo soy una, que yo tengo mi hijo solito, yo tengo dos, pero tengo uno en Pereira y uno aca, pero a mi me toca todo sola a mi, la cuidada todo todo me toca a mi. Entonces a veces el horario no me da que para llevarlo a la escuela, no tengo quien me lo recoja, y si me lo cuidan

	me cobran esta vida y la otra, porque creen que uno gana la millonada acá, pero el horario si afecta mucho ois. Nosotros estábamos hablando estos días las cajeras y decíamos que aquí se podría manejar turnos de jornadas y se le facilita más a uno por los hijos, uno pierde mucho tiempo, pero igual uno se organiza
¿Alguna vez has pensado en renunciar?	Si, una vez. por mi hijo, pero yo no puedo, o sea, yo estoy contenta aquí, porque la verdad si estoy muy contenta y se lo he dicho a muchas personas, porque yo a veces he podido tener problemas, pero yo llego aquí y se me olvidan los problemas y yo me rio me entretengo, me distraigo, pero a veces si me afecta lo del niño, porque no tengo quien me lo cuide
¿Como ayudarias a gestión humana para que las personas no renuncien?	A mi la verdad aquí todo me parece bien hecho, la organización, todo, yo hasta a los clientes les digo, aquí en surti hacen muchas actividades con los niños, con las mamás, pero...
Osea, no podrias ayudar	Es que en que uno podria ayudar, ustedes son los que nos ayudan a nosotros
Pero ustedes están en el lado de los trabajadores por estar más en contacto con la cajeras	Pues las cajeras es más que todo por el horario ois, el horario si nos afecta mucho
Gracias, muy amable tu	
<i>Sujeto 2</i>	
¿Qué expectativas tenías cuando iniciaste como cajera?	Qué expectativas tenía? Pues osea, que todo me saliera bien, que es lo primordial y que no tuviera ningún descuadre ni forma de que me sacaran por nómina porque ese es el dolor. Y pues obviamente con el desempeño que tenga como cajera merecer un ascenso
Bueno, ¿Era lo que esperabas cuando ingresaste?	Por el trabajo si,
¿Y por el cargo?	Si, tambien, estuvo bien hasta el momento
¿Cómo te has sentido en el cargo?	Bien, porque no he tenido ningún inconveniente, ningun problema gracias a

	<p>dios y porque tengo buena interacción con los clientes</p>
<p>¿Cómo describiría usted el ambiente laboral como tal de las sedes, de la empresa?</p>	<p>Pues el ambiente de la empresa me ha parecido, pues hasta el momento, casi dos años que voy a cumplir me ha parecido bien, me ha parecido excelente, pero el ambiente de la sede si ha sido un poco pesado, si ha sido bastante pesado</p>
<p>¿Porque?</p>	<p>Porque pues han habido muchos problemas, muchos chismes, muchas lleve y trae, preferencias, entonces eso como que de cierto modo, lo afecta a uno, lo hace sentir mal, o de pronto le cae pues en el momento que pasan las cosas, entonces ha sido maluco el ambiente, muy pesado</p>
<p>¿Cómo consideras la relación con tu jefe, como el administrador, la supervisora, el jefe de piso?</p>	<p>Con el jefe de piso y la administradora ha sido excelente, porque pues con Daniel yo ya venía trabajando desde Cerrito, porque yo venía desde cerrito, ha sido muy bueno el trabajo con Daniel. Con el jefe de piso también ha sido, pues él está trabajando porque el es nuevo acá, ha sido muy respetuoso, muy buena persona, ser merecedor del cargo, para mi, en mi opinión personal. Con la supervisora pues ha sido un poquito, como le podría decir yo? retroactivo el ambiente, porque pues ella unos días está, pues todos los días no está como de ánimo para soportar tanto, pero uno tiene que ser muy parcial en el cargo me entiendes, porque no puedes traer los problemas de cómo se dice vulgarmente pues de la casa para el trabajo porque eso afecta de cierto modo y entonces es muy maluco porque a veces ella, unos días uno no sabe si hablarle, como hablarle porque ella a veces no le contesta a uno de la mejor manera, entonces queda uno como que será que si le puedo decir o no le puedo decir?</p>
<p>¿En algún momento has recibido algún reconocimiento o un elogio por el trabajo que has desempeñado?</p>	<p>En el momento en el que estuvo doña Paula, fue de la única persona que lo recibí. Porque pues yo estuve cuando iban a hacer la apertura acá y pues, nos tocó bastante duro. Porque nos íbamos super a la madrugada de</p>

	la casa y pues me saqué entonces por eso, porque siempre me ha gustado colaborar y servir. Entonces ella me dio un premio, me dio un obsequio por el buen desempeño que tuve y por la colaboración que tuve en el momento
¿Cuándo entraste a trabajar en surtifamiliar?	Yo entré el 6 de Abril del año 2017
¿Cuántos de tus compañeros han salido desde que estás acá?	Cuántos compañeros han salido? Uy un montón, En cerrito salieron un poco y acá cuando entre con las compañeras nuevas también han salido varias de ellas, entonces han salido un montón
¿Porque crees que algunos se han retirado?	Pues a unos les han terminado el contrato, no se de pronto que haya pasado pues con ellos para que hayan terminado el contrato, no tengo conocimiento por eso no me atrevo a decir nada. Pero de los que se han retirado ha sido de pronto por los horarios, o por el ambiente laboral o por que han tenido algún inconveniente con algún compañero entonces deciden retirarse antes de hacer otra cosa
¿Crees que influye el ambiente laboral, salario y horarios para que las personas se retiren?	De pronto el ambiente laboral y los horarios, el salario no, porque es lo justo, para mi es lo justo pero si el ambiente laboral y los horarios influye mucho en eso
¿Alguna vez has pensado en renunciar?	Si, varias veces
¿Porque?	Porque pues he tenido varios inconvenientes con una compañera de acá de la sede, no los tuve en cerrito si no que los tuve fue acá, entonces si como que me he, me han dado ganas de irme. Pero me ha gustado, osea, el tiempo que he estado acá he estado muy conforme y muy contenta en la empresa, si no que a veces, lo hacen desmoralizar los mismos compañeros, entonces le dan a uno ganas de irse
¿Como ayudarias a gestión humana para que las personas no renuncien?	Como ayudara o que opinion les daría?
Si, opinión puede ser, o sea, desde tu posición como nos ayudarias a nosotros	Tal vez como estar mas pendiente de las necesidades del trabajador, de lo que

	<p>piensan o de los problemas que tienen dentro de la sede. Porque la mayoría de los compañeros que se han retirado no ha sido de pronto porque están inconformes con el trabajo porque no les guste si no por el ambiente que han tenido acá o por los problemas que han tenido con los mismos compañeros, entonces me gustaría que estuvieran como más pendientes de nosotros y escucharnos más y darnos un poquito de solución a los problemas</p>
Dale, muchas gracias, muy amable tu	
<i>Sujeto 3</i>	
¿Qué expectativas tenías ante el cargo?	<p>Qué expectativas, pues me he sentido muy bien porque yo esperaba poder adquirir más conocimientos, tener más agilidad</p>
¿Era lo que esperabas, cuando ingresaste a trabajar?	<p>Pues yo pensé que iba a ser más movido, por ser una empresa tan grande</p>
¿Cómo te has sentido en el cargo?	<p>Bien, gracias a dios</p>
¿¿Cómo describirías el ambiente en el punto de venta, en la empresa, el ambiente laboral	<p>Eh, en lo personal a veces siento que es muy pesado, porque hay, a veces siento que hay preferencias, y yo ya lo he hecho saber</p>
Pero o sea, de parte de la supervisora hacia las cajeras, o algunas cajeras o el administrador?	<p>No, algunas veces por la supervisora, y por la supervisora de control y perdidas, pues yo me refiero a que hay preferencias, por que en vez de, se supone que uno en el cargo no puede ponerse a charlar, a hablar ni nada de eso, pues en el puesto de cajera uno no puede ponerse a charlar y nada de eso y por eso siento eso</p>
Bueno, ¿Como consideras la relación con tu jefe? Con tu jefe me refiero a el administrador de piso y a la supervisora de cajas	<p>Bien,</p>
¿Con los tres es bien?	<p>Si, pues yo a ellos les hago saber lo que siento</p>
Bueno, ¿En algún momento has recibido algún reconocimiento o algún elogio por tu trabajo?	<p>No, no señora</p>

¿Cuándo entraste a trabajar a la empresa?	Cuando entre a trabajar, el 9 de, 10 de abril firme contrato y entre el 11 de este año, del 2019
¿Cuántos compañeros se han ido desde que entraste?	Ehhh, se han ido desde cajera
Desde lo que llevas	Yo he visto pasar muchos, no recuerdo muy bien cuantos pero si son muchos
¿Porque crees que algunos se han retirado?	No sé, a veces pienso que se cansan por la carga laboral o algo así
¿O sea que la carga laboral es muy alta?	Pues a veces sí
Bueno, ¿Crees que influye el ambiente laboral, salario y horarios para que se hayan retirado tus compañeros?	Si, algunos si
¿Porque?	Porque en vez de las horas son muy largas, el salario no creo que influya mucho
¿Alguna vez has pensado en renunciar?	Yo no
Como ayudarias a gestión humana para que las personas no se vayan, no renuncien	Pues que haya un vínculo más cercano con los empleados
¿No hay vínculos cercanos?	Cuando yo recién entré, no, ahora último es que han estado más aquí en este sala de ventas
Pero crees que debe haber más vínculos con las personas?	Si
Vale, muchisimas gracias.	
<i>Sujeto 4</i>	
Eh, ¿Qué expectativas tenías ante el cargo?	Desde ahorita que me
No, ante el cargo de cajera	Pues cuando yo ingrese no tenía experiencia en cajas, esta fue la primera vez que me contrataron como cajera pero pues, me ayudaron en el proceso, que aprendiera rápido, que me acomodara a los procesos, a los reglamentos, y pues gracias a dios me ha ido super bien
¿Era lo que esperabas?	Al principio no, porque es complejo el manejo de clientes, es como lo más complejo de todo el proceso de cajas, pero

	de resto si super bien
¿Y como te has sentido en el cargo de cajera?	Bien, una oportunidad, me han dado la posibilidad de aprender muchas cosas a parte de la sección de caja, así que me parece bien
¿Cómo describirías el ambiente laboral, en la sede y en la empresa?	Bueno, agradable
¿Cómo consideras la relación con tu jefe, con el administrador?	Los dos son super formales, super amables, ahí uno lo que pueda necesitar pues, igual ellos siempre lo ayudan a uno
¿Y en algún momento has recibido reconocimiento o elogios de tu jefes o de la empresa por algún trabajo que hayas desempeñado?	Pues que me va bien en el trabajo, pero así como tal, no
¿Cuándo entraste a trabajar en la empresa?	21 de mayo de, llevo 3 años
De 2016, ¿Cuántos compañeros se han retirado desde que estás en la empresa?	Yo cuando estaba en la empresa de cerrito eran como 30 cajeras que ya se ha retirado y yo, imagínese que me hicieron trasladar en noviembre, allá se retira mucho el personal, no se si es por el movimiento, pero si
¿Porque crees que algunos de tus compañeros se han retirado?	Pues unos no están acostumbrados al área de cajas, y no se en cerrito venden mucho, los horarios, la salida, por el movimiento sale tarde, me imagino que es por eso
¿Crees que influye el ambiente laboral, salario y horarios para que la gente se retire?	Si, yo digo que si, la mayoría de personas quieren estudiar, tienen hijos, los turnos partidos los horarios, a mi por lo general me toca cierre, cierre
¿Alguna vez has pensado en renunciar?	Anteriormente si,
¿Porque?	Por, pues como a mi me trasladaron de cerrito a veces me quedaba complejo, por lo del transporte, me pasaban unas cosas, después por los clientes, que hay clientes que son muy groseros, demasiado, pero ya no, ya todo se acopla y todo va mejorando
¿Como ayudarias a gestión humana para que las personas no renuncien?	No se, en cuanto a horarios, de vez en cuando como ayudarlos, o no se,

¿Pero ayudarlos en qué sentido?	Por ejemplo hay una compañerita que es de aca de guacarí y ella pues pidió que si pudiera viajar conmigo, porque yo viajaba en moto, y a ella le dijeron que no, o sea si pudieran manejar los mismos horarios, similares para podernos transportar y a ella de una le dijeron que no, no se porque pero
Entonces consideras que por ese lado podrian ayudar	Por ese lado si
¿Algo más para decir?	No
Muchas gracias.	
<i>Sujeto 5</i>	
¿Qué expectativas tenías ante el cargo, antes de entrar?	No si, llegar aquí con buena actitud y todo, y estaba como proyecto mi casa y seguir adelante con ese proyecto, igualmente todavia lo tengo
¿Era lo que esperaba cuando entraste a trabajar?	Si, como en cualquier trabajo problemas, todo pero bien
¿Cómo te has sentido en el cargo?	Bien,
¿Cómo describirías el ambiente del punto de venta y de la empresa, el ambiente laboral?	Pues a veces se pone pesado pero, a nivel pues yo, no le hago ni para colas a las situaciones
¿Cómo consideras la relación con tu jefe? Dícese jefe como administrador, jefe de piso y supervisora de cajas	Pues bien porque al fin y al cabo solamente lo que es laboral y nada mas con ellos
¿En algún momento te han elogiado o te han felicitado tu jefe por algún trabajo desempeñado?	Por ejemplo ahora ultimo fui la mejor vendedora, y si me felicitaron
¿Y que te dieron? felicitaciones?	Felicitaciones y el premio
¿Cual era el premio?	200.000
¿Cuando entraste a laborar en surtifamiliar?	Desde noviembre, de 2018
¿Cuántos compañeros han salido desde que entraste?	Casi la mayoría
¿Y porque crees que se han ido?	Por el ambiente
El ambiente laboral	Igualmente como te digo eso es, pues a

	veces pasa pero es mejor no pararle bolas a eso y seguir adelante
¿Crees que influye el ambiente laboral, salario y horarios para que se hayan retirado?	Si,
¿Alguna vez has pensado en renunciar?	Si,
¿Por qué?	Por eso también, pero yo digo, no pararle bolas, porque igualmente uno agradecido porque tiene su trabajo y todo
¿Como ayudarias a gestión humana para que las personas no renuncien?	Pues que hablaran con ustedes, con gestión humana
Pero como ayudarias a nosotros para que no se vayan	No, no se,
Dale, muchas gracias	

Referencias bibliográficas

- Abarca, S., Letelier, A., Aravena, V. y Jiménez, A. (2016). Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas. *Psicol. caribe*.
- Arias, W., & Velarde, O. (2013). Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo. *Cienc Trab. vol.15 no.47*
- Ccollana,Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales, Universidad de San Martín de Porres*.
- Flores, J. G., Gómez, G. R., & Jiménez, E. G. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. *Málaga: aljibe*.
- Gómez, G. E. (2013). Cuestionario de satisfacción en el trabajo. Documento no publicado, Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana, Chía, Colombia
- Gualavisi, M., & Oliveri, M. L. (2016). *Antigüedad en el empleo y rotación laboral en América Latina*. Inter-American Development Bank.

- Hays (2018). Guía del Mercado Laboral 2018.
- Hays (2019). Guía Salarial Colombia 2019.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral. *AD-minister N° 26*
- OMS (2007). Salud de los trabajadores: plan de acción mundial. *60.ª ASAMBLEA MUNDIAL DE LA SALUD.*
- OMS (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS.
- Orgambidez, A., Pérez, P. y Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology.*
- Observatorio Laboral LaboUR (2018). Patrones de Satisfacción con el Empleo Urbano en Colombia. *Universidad del Rosario.*
- Patlán, J., Martínez, E. & Hernández, R. (2013). El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral (The Impact of Organizational Climate, Organizational Justice on Job Satisfaction). *Revista Internacional Administración & Finanzas, v. 5 (5) p. 1-19*
- Portales, C., Araiza, Z. & Velarde, E. (2015). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista. *Retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes: Evolución de sociedades.*
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2019). Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico. Recuperado de: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-8-decent-work-and-economic-growth.html>
- Sales, S., & Omar, A. (2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudios de Psicología, 22(1).*
- Stecher, A., Godoy, L. & Toro, J. (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado. *Polis Revista Latinoamericana*
- Toro, F. (2010). Validación psicométrica de un conjunto de instrumentos que evalúan efectos individuales de diversos factores psicosociales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 29(2), 193-225*

- Seligman, M.E.P. & Christopher, P. (2000). Positive Clinical Psychology, recuperado el 12 de junio de 2006 del sitio Web del Positive Psychology Center : <http://www.ppc.sas.upenn.edu/posclinpsychchap.htm>
- Seligman M, (2008). Positive Health en Applied psychology: an international review. USA: International Association of Applied Psychology.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (ed.) Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally
- Locke, E.A. (1984). Job satisfaction. En M.Gruneberg y T. Wall (eds.) Social Psychology and Organizational Behaviour. Chi-chester: Wiley
- Peiró, J.M. (2000). Psicología de la Organización. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid. 159,165-170.
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista colombiana de Psicología*, 26(2), 329-345.
- Jaramillo, V. A., & Gómez, I. C. (2013). Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento psicológico*, 4(10).
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23
- Chiavenato, I. (1999): Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw-Hill Interamericana. 5ta edición.
- Vera Poseck, B. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del psicólogo*, 27(1).
- Zimmerman, H. F. L. (2016). Análisis factorial confirmatorio y modelamiento de ecuación estructural de variables afectivas y cognitivas asociadas a la rotación de personal. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 23(1), 27-37.
- Flores, R., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 3(1).
- Olarte, M., (2011). Los determinantes de la satisfacción laboral: Una revisión teórica y empírica. Bogotá, Colombia. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Recuperado de 105

http://avalon.utadeo.edu.co/programas/pregrados/economia/grupo_economia/tesis_liliana_olarte.pdf