

**RENUNCIA EMOCIONAL EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL AREA  
ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR AVICOLA DE LA CIUDAD  
DE BUCARAMANGA**

**LUISA FERNANDA VELANDIA RIVERA**

**\*DORIS AMPARO BARRETO OSMA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**BUCARAMANGA**

**2014**

---

\* Profesora

## Tabla de contenido

**Pág.**

**Planteamiento del Problema, 11**

**Justificación, 13**

**Objetivos, 15**

Objetivo general, 15

Objetivos Específicos, 15

**Marco Teórico, 20**

Valores, 23

Habilidades y destrezas, 25

Ejercer liderazgo, 26

Conocimientos, 27

**Metodología, 34**

Diseño, 35

Muestra, 36

Instrumento, 36

Procedimiento, 37

**Resultados, 43**

**Referencias, 66**

**Apéndices, 72**

Apéndice A. Grupo Focal, 72

Apéndice B. Consentimiento informado, 74

## Lista de Tablas

Tabla 1. *Árbol de categorías*, 39

Tabla 2. *Matriz inductiva*, 43

Tabla 3. *Tabla de Frecuencia*, 58

## Resumen

El objetivo principal de esta investigación consistió en describir los motivos que llevan a los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector avícola de Bucaramanga a la renuncia emocional- afectiva a través de una investigación cualitativa, que posiblemente permitirá brindar información específica y objetiva para emprender un plan de acción o estrategias de mejoramiento a la organización. La muestra estuvo compuesta por 5 personas cuyas edades oscilan entre los 20 y 55 años de edad. El mecanismo de muestreo empleado es el “muestreo no probabilístico”. En esta técnica no se utiliza el muestreo al azar sino que la muestra se obtiene atendiendo al criterio o criterios del investigador o bien por las diferentes razones. La información se recolectó a partir de un grupo focal con el fin de evidenciar problemas que puedan repercutir en el desarrollo del trabajador con la empresa donde labora. Los resultados de esta investigación arrojaron que los empleados del área administrativa coincidieron notablemente que el motivo más recurrente por el cual una persona abandonaría su puesto de trabajo sería la mala remuneración salarial. De acuerdo con el análisis de resultados, se hace evidente que podría existir a futuro una problemática dado que la mayoría de los empleados de esta área muestra insatisfacción con respecto al salario que devengan según los conocimientos que poseen, es decir ellos creen que pueden aportar mucho más desde el ámbito profesional ya que esto daría paso a la oportunidad de ascender dentro de ella. Por otra parte cabe resaltar características positivas que se evidenciaron en el desarrollo de la investigación correspondientes a como los trabajadores se sienten a gusto con sus Jefes refieren tener una relación cordial amable y estable con ellos, no se evidencia alguna problemática con respecto a la comunicación, el ambiente laboral que se maneja dentro de la empresa es excelente ya que son personas unidas y respetuosas con un alto grado de actitud proactiva. Finalmente esto los lleva a generar cierto compromiso y sentido de pertenencia con la empresa.

### **Abstract**

The main objective of this research was to describe the reasons that lead to administrative workers of a company in the poultry sector Bucaramanga to affective emotional waiving through qualitative research, possibly enabling them to provide specific information and objective to undertake an action plan or improvement strategies for the organization. The sample consisted of five people aged between 20 and 55 years of age. The sampling mechanism used is the "non-probability sampling." In this technique, random sampling is not used but the sample is obtained by the criterion or criteria researcher or by different reasons. The information was collected from a focus group to highlight issues that may affect the development of the worker's employer with. The results of this research showed that employees in the administrative area coincided remarkably that the appellant why a person would leave his job because of poor salary compensation. According to the analysis results, it becomes clear that there may be future problematic since most of the employees in this area shows dissatisfaction with the salaries paid according to the knowledge they hold, they believe they can contribute much more from the professional field as this would lead to the opportunity to advance within it. Also worth mentioning positive characteristics that were evident in the development of relevant research as workers feel comfortable with their heads reported having an amiable and stable friendly relationship with them, not some problematic evidence regarding communication, work environment that is managed within the company is excellent as they are united and friendly people with a high degree of proactive. Eventually this leads to generate a sense of belonging and commitment to the company.

**RENUNCIA EMOCIONAL EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL AREA  
ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR AVICOLA DE LA CIUDAD  
DE BUCARAMANGA**

Las organizaciones actuales han sufrido grandes cambios y están inmersas en fenómenos como la globalización, los avances tecnológicos y la competitividad, esto las obliga a adoptar una estrategia que les permita adelantarse a estas transformaciones y tener la capacidad de adaptación en sus productos o servicios. Es decir, la empresa actual debe tener habilidad de adaptación y un carácter altamente flexible; ello inevitablemente les exige la optimización, la eficiencia del personal y la calidad de todo lo que hace. Sin embargo, en algunas ocasiones se ven obligadas a generar los cierres, reducciones, reestructuraciones, tercerización de servicios, reconfiguración de los puestos de trabajo, cambio de los perfiles de cargo, la reducción de la nómina de personal entre otros.

En este orden de ideas se observa que la obligación de satisfacer las necesidades de los clientes hace que tanto trabajadores como empresas puedan descuidar cuestiones relativas a la planificación profesional y personal; un descuido que tiene consecuencias negativas para ambas partes; desde la perspectiva de la empresa, la falta de ayuda en la planificación profesional puede provocar el desinterés de los empleados por cubrir los puestos vacantes. Desde la óptica de los trabajadores los resultados son frustración y sentimientos de no estar valorados por la empresa (Fernández, 2002).

Es importante resaltar que el trabajo ocupa el centro de la vida de la gente. De él dependen la estabilidad y el bienestar de las familias y las comunidades. Este se encuentra en la sustancia misma de las políticas locales y nacionales, sin embargo, como resultado de los cambios sociales y económicos sin precedentes que están afectando a todos los sectores de la actividad económica y a todos los países, el futuro del trabajo suscita hoy un sentimiento generalizado de incertidumbre. Para muchos, los cambios traen consigo las oportunidades que esperaban de obtener una actividad laboral más gratificante, satisfactoria y de forjarse una vida mejor. Para otros los cambios son fuente de inquietud y vienen a cerrar más que abrir las posibilidades de mejorar las condiciones de vida y de trabajo. (Oficina Internacional del Trabajo Ginebra)

Es importante tener en cuenta que en el espíritu del trabajador suele concentrarse un haz de sentimientos positivos y negativos, por la influencia interactuada entre la tarea productiva, la personalidad del operario y el entorno socio laboral. Cuando el trabajo se vive como algo propio, se imponen a la postre los sentimientos placenteros ya que la apropiación de éste, conduce al trabajador a vivir su tarea como una autorrealización placentera, tanto en el aspecto subjetivo del esfuerzo como en el resultado productivo. La acción de apropiarse al trabajo se monta sobre este trípode de secuencias personales: la motivación, la participación y la responsabilización (Fernández, 2008).

La motivación se refleja en el grado de interés de la tarea asumida o encomendada. La entrega con gusto desde el principio a la labor, es una señal fidedigna de que se está ante un trabajador motivado. El índice del interés representa el mejor indicador de la motivación personal. La participación individual en la situación de trabajo se expresa en el modo grato de intervenir en la tarea y en la presteza para tomar iniciativa cuando surge una eventualidad. La



evaluación de la participación se efectúa mediante el coeficiente de implicación del sujeto en las distintas fases del trabajo (Fernández, 2008).

No obstante como lo menciona Novoa en el 2012, es común observar a empleados frustrados en las organizaciones, ya que su trabajo no los satisface del todo y solo lo realizan por subsistir. Cuando el colaborador no está satisfecho, puede enajenarse a sí mismo y a la organización. Esta situación es una eventualidad en la cual el empleado tiene poco o ningún sentimiento de identificación con su trabajo, con la institución o con la sociedad, o busca otro empleo o no realiza las funciones eficientemente. Igualmente presenta conductas de ociosidad que se puede ver como un tiempo muerto para los empleados, se supone que este espacio se debe de dar después de las horas de trabajo. Empero en ocasiones se da en horas laborales y esto baja el rendimiento del empleado. Es preciso supervisar este tipo de conductas y tratar de dar, siempre, algo que hacer al trabajador. (Universidad Veracruzana. Proyecto de investigación).

Las personas frente a estas conductas, generan estados emocionales fuertes o abrumantes se reflejan en el trabajo en alguna medida, ya sea mostrando desmotivación, apatía, desconcentración, disminución de rendimiento, aumentos en accidentes, entre otros”, conforme a estas ideas “la estructura de personalidad define distintos niveles en el control de los estados emocionales, y distintos mecanismos a la base del control emocional”, por lo que el contexto en el que una persona se desempeña laboralmente también influye en el nivel y tipo de mecanismo a utilizar. En forma más concreta, se explica que el comportamiento laboral “puede verse deteriorado mostrando mayor lentitud y errores repetitivos, dificultad en la concentración con olvidos frecuentes, inadecuado cumplimiento de horario, mayor frecuencia de ausencias injustificadas, frecuentes discusiones y enfrentamientos con los compañeros de trabajo o su

subalternos, abandono del puesto de trabajo por enfermedad física, por el cansancio emocional o en otras ocasiones por experimentar violencia física o psíquica”. Fagalde (S.f.)

Con la presente investigación se pretendió identificar y explorar en su profundidad los motivos por el cual una persona se desvincula emocionalmente y termina ‘renunciando’ a su empresa u organización de manera afectiva (rompimiento de un contrato psicológico) dejando de prestar su servicio de manera adecuada y por ende son personas que siguen asistiendo a su lugar de trabajo pero no hay eficacia y productividad y entonces se denomina que son quienes: ‘están pero a la vez no están’; Según los expertos, las personas rompen el “contrato psicológico” con la compañía en la que trabajan en un momento pero se terminan yendo en otro. Durante el período que transcurre hasta que se toma la decisión de presentar la dimisión a su función, mentalmente ese colaborador ya “se fue” Está presente físicamente, pero ausente desde el compromiso, la creatividad y el aporte de nuevas ideas (Novoa ,2012).

### Planteamiento del Problema

La globalización de los mercados y el consecuente incremento de la competitividad empresarial ha motivado que desde distintos ámbitos: político, académico, empresarial, se hable de la necesidad de que las organizaciones cambien. (Palací ,2005).

Es así como las organizaciones modernas están cambiando en una dirección que se basa más y más en el conocimiento psicológico y la experiencia. Estas organizaciones modernas esperan que sus empleados sean proactivos y muestren iniciativa personal, que colaboren con los demás, que tomen responsabilidades en el propio desarrollo de carrera, y que se comprometan con la excelencia. Obviamente, este objetivo no puede alcanzarse con una fuerza laboral ‘saludable’ al estilo tradicional: empleados satisfechos con sus trabajos, que no experimentan estrés laboral, y que muestran bajos índices de absentismo, se necesita algo más para poner en marcha toda la maquinaria organizacional y conseguir este objetivo (Salanova y Schaufeli , 2004).

De acuerdo a los anteriores planteamientos, es importante mencionar que “La gestión de estos cambios continuos de la sociedad, las organizaciones y el mercado de trabajo, requiere a su vez un cambio radical de paradigma de la psicología, que pasa de utilizar un modelo de salud para abrirse a nuevas y prometedoras áreas de investigación y de aplicación a las organizaciones como son: la gestión de emociones positivas(la felicidad, el disfrute intrínseco, el placer), las formas efectivas de afrontamiento, la resistencia psicológica, la autenticidad en las relaciones sociales en el trabajo, el *flow* (experiencias extremadamente disfrutadas), la esperanza, la

autoeficacia, la autodeterminación, la conducta cívica en las organizaciones y el Engagement” (Salanova y Schaufeli, 2004).

Se entiende que cada persona es un ser único con sus características propias que conforman su identidad, carácter y personalidad estas relaciones hacen de las empresas sistemas altamente complejos. Se sabe que un trabajador se mantiene en su puesto laboral por muchas variables y entre esas es la de tener una vida estable y una entrada económica que le permita hacerse cargo de sí mismo y de sus responsabilidades, por lo tanto lo que realmente preocupa hoy en día es que los profesionales (sobre todo los más jóvenes) ya no se “casan” con sus empleadores. Que a diferencia de sus pares no concibe la idea de un trabajo para toda la vida “la gente no está para casarse con las empresas sino para construir un vínculo adulto, maduro, profesional, y establecer un contrato de mutua conveniencia, sabiendo que, en algún momento, se puede romper.” Molinari, citado por Novoa 2012. Esto no es algo escrito sino que hace referencia a la propuesta laboral y se llama así porque habla del compromiso emocional”

Durante los últimos años los dueños, y jefes de las organizaciones se han venido preguntando acerca de las estrategias a las que deben acudir para evitar que las personas renuncien de manera afectiva y emocionalmente a las empresas en donde laboran y por lo contrario exista una relación adecuada y un buen clima laboral que contribuya a la mejora, rendimiento, productividad y satisfacción laboral en el lugar de trabajo ( Cuadra y Florenzano, 2003) ; a partir de esto, las instituciones han sentido la necesidad de replantear sus diferentes formas de pensar, actuar y trabajar con el fin de lograr empresas de alto rendimiento, con empleados altamente productivos. La falta de interés y compromiso organizacional es una

problemática que se vive día a día en las empresas y se trasmite a través del mal clima laboral, desenvolvimiento en su área de trabajo, burnout, absentismo, etc.

Por otra parte, Salanova y Schaufeli, 2004, expresan que las organizaciones necesitan tener empleados motivados y psicológicamente ‘sanos’ y que para poder conseguirlo, las políticas de recursos humanos deben estar sincronizadas, es decir que exista un conjunto de procesos y procedimientos relacionados con todos los aspectos del personal de una organización determinando necesidades básicas en cuanto a reclutar, seleccionar, desarrollar, asesorar y recompensar a los empleados por las labores desempeñadas en fin de ayudar a lograr con la misión de su empresa.

De hecho, se ha llegado a afirmar que las organizaciones no podrán alcanzar unos niveles de calidad competitivos, ni en el producto ni en el servicio al cliente, si su personal no se siente satisfecho ni identificado con la empresa. Por el contrario, una persona motivada y comprometida es un factor determinante en el éxito de las organizaciones.

### **Pregunta orientadora**

¿Cuáles son los motivos o razones que presentan los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector avícola de Bucaramanga para querer romper su lazo afectivo- emocional con la organización?

### **Justificación**

El interés investigativo de este estudio se centra en conocer, describir y analizar los motivos o razones de los trabajadores que promueven a romper su lazo afectivo-emocional con la

empresa donde labora, con el fin de brindar recomendaciones basadas en los resultados arrojados.

Es un hecho que la globalización es un huésped que no tiene planes para abandonar al mundo, como bien señala (Stiglitz, 2002); de acuerdo a esto, las organizaciones están inmersas en nuevos mercados enfrentándose constantemente a más competidores, buscando personas capaces en todas las operaciones, que permitan responder y adaptarse rápidamente al cambio, para que puedan satisfacer las necesidades de sus clientes (Butteriss, 2001). Tras las investigaciones que se han realizado a lo largo del tiempo se ha percibido que el alto rendimiento laboral depende de las personas; por lo tanto, la función de los Recursos Humanos en las organizaciones ha tenido que reinventarse para servir a las necesidades y alentar la creatividad de los empleados de cualquier organización enfrentada al cambio.

La preocupación que se tiene hoy en día es que los trabajadores pasan por un sin número de circunstancias que lo conllevan a apartarse o a desligarse poco a poco de su empresa rompiendo así el lazo afectivo que se genera en el momento de la llegada a ella, el trabajador pierde contacto emocional con este lugar de trabajo pasando por momentos desagradables que desmotivan de manera directa e indirecta su actitud proactiva y de liderazgo para ejecutar las funciones que le fueron asignadas, Tal vez algunos puedan sobrellevar este tipo de situaciones pero hay otras personas que no y tienden a irse de su lugar de trabajo, Es realmente preocupante saber que este lugar que es como su segundo hogar en muchas ocasiones se convierte en un ambiente hostil y pesado que solo puede ser sinónimo de sensaciones negativas por las cuales el trabajador sin tener una opción de salida tiene que pasar.

En conclusión en el tiempo actual se evidencia diferentes factores que se pretendió focalizar en el transcurso de esta investigación. Por medio de un grupo focal se trató de recolectar información cualitativa a partir de la discusión de algunos trabajadores que conciernen al área administrativa de una empresa del sector avícola de la ciudad de Bucaramanga finalmente se buscó en encontrar las opiniones desde su experiencia personal relacionadas al tema principal de esta investigación

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Describir los motivos o razones que llevan a los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector avícola de Bucaramanga a la romper el lazo afectiva – emocional a través de una investigación cualitativa, que permita brindar recomendaciones de mejoramiento a la organización.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar y describir los motivos que influyen a los trabajadores para “renunciar” afectivamente a la empresa en donde labora.
- Analizar el motivo más concurrente que tiene el trabajador para romper su lazo afectivo-emocional con la empresa donde trabaja conllevándolo a desmotivarse y a aislarse de su compromiso profesional

## Antecedentes

Diferentes autores en el campo de la psicología organizacional coinciden en destacar la importancia de las investigaciones sobre la satisfacción en el trabajo considerada como variable dependiente o como factor explicativo de un heterogéneo conjunto de actitudes y comportamientos (Mignonac, 2004; Spector, 1997; Brief, 1998; Judge et al. 2001). Al subrayar su papel intermediario entre las condiciones de trabajo y los efectos individuales y organizacionales, Dorman y Zapf (2001) consideran la satisfacción en el trabajo como un concepto central de la psicología organizacional y aunque no existe una acepción unívoca sobre el concepto, los trabajos de Locke (1969, 1976) constituyen aún una referencia en este campo. No obstante, desde distintas perspectivas analíticas, al reconocer la satisfacción en el trabajo como una actitud (Salancik y Pfeffer, 1977), y considerar que las actitudes constituyen una construcción multidimensional se pone en evidencia la limitación de las perspectivas que las reducen a un estado afectivo.

La ausencia de consenso que se refleja en los numerosos estudios sobre la satisfacción profesional y las incoherencias que ha suscitado el concepto remiten a diversas definiciones según se la considere como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional.

Cuando se la considera como dinámica o proceso se alude a la constante adaptación del individuo para mantener el nivel de satisfacción que le conviene y de allí, esta resulta una "función de sus propias capacidades para adaptarse a una situación de trabajo dada o para modificarla en función de sus propias necesidades", (Barbash, 1974). La satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo



dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella. Desde esta óptica es concebida como "un proceso dinámico que permite la comparación entre factores" (Thurman, 1977).

Cuando la satisfacción se entiende como resultante de una evaluación se pone de manifiesto la divergencia entre los valores del individuo, lo que espera de su empleo y la percepción que tiene de su empleo (Locke, 1969). En esta perspectiva, Lawler (1971) considera que la persona compara lo que constituye un aspecto real de su empleo con relación a lo que desearía que fuese. Así la satisfacción en el trabajo se define a partir del "nivel de convergencia entre lo que la persona desea y lo que obtiene" respecto a distintas facetas de su trabajo (Roussel, 1996).

Por último Locke (1976) considera que la satisfacción en el trabajo es "un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo". Cabe destacar la importancia de los estudios que surgieron durante las décadas de 1980 y 1990 relativos a las emociones positivas vinculadas al trabajo y la satisfacción (Fineman, 1996).

Por otro lado, las encuestas de satisfacción laboral exceden el estricto marco de la investigación académica y forman parte de las prácticas regulares de numerosas organizaciones, que en la búsqueda de incrementos de productividad y reducción de las tasas de rotación o ausentismo, se han interesado por conocer la satisfacción en el trabajo tomándola como un indicador de desempeño de sus empleados, más que como instrumento para favorecer el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Se realiza un estudio por medio de encuestas que se aplicaron a estudiantes inscriptos en tres sedes de la Facultad que cursaban materias durante el segundo cuatrimestre de 2007. El instrumento de recolección incluyó 29 preguntas cerradas y una abierta que reflejaron el

conjunto de aspectos que según la óptica de los estudiantes encuestados posibilitan evaluar un buen empleo: el salario, las horas de trabajo (exceso e insuficiencia), las perspectivas futuras (promoción y seguridad del empleo), el grado de dificultad del trabajo, el contenido (interés, prestigio e independencia) y las relaciones. Los resultados obtenidos tienden a mostrar que desde el punto de vista de los encuestados, estos aspectos configuran importantes correlatos de un buen empleo o de la satisfacción en el trabajo.

El pretest se aplicó a 35 estudiantes del curso de Sociología de la Organización que trabajan en relación de dependencia. Los estudiantes de ese curso fueron entrenados para asistir al docente en la fase de aplicación del cuestionario que se realizó en el mes de septiembre en las sedes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Avenida Córdoba, de Paternal y Avellaneda. En los resultados se debe señalar que para los estudiantes encuestados un buen trabajo se define mayoritariamente a partir de los atributos ligados al ambiente de trabajo. El 75% de los casos privilegia la importancia de ambientes agradables amenos, confortables y adecuados, asignándole en las menciones una importancia similar a la remuneración acorde a las tareas realizadas. (Vuotto, Arzadun)

Otro estudio que se planteó con el objetivo de comparar los niveles de satisfacción laboral entre dos tiendas por departamento de Arequipa. Una era peruana y la otra chilena. Para ello se elaboró y validó un cuestionario de satisfacción laboral con índices aceptables de validez y confiabilidad que fue aplicado a 74 trabajadores de la empresa peruana y 148 trabajadores de la empresa chilena. Los resultados señalan que existen 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 (Arias Gallegos, Velarde, 2013).

Gallup 1990, que se destaca por el estudio de la satisfacción laboral se encuentra medido la satisfacción de los empleados a nivel internacional a través de una encuesta que ha ido perfeccionando con los años. En total ha encuestado a 25 millones de trabajadores en 189 países diferentes. La versión más reciente, publicada reunió información de 230,000 empleados de tiempo completo y a tiempo parcial en 142 países. En general, Gallup descubrió que sólo el 13% de los trabajadores se siente comprometido con su trabajo. Eso significa que tienen un sentido de pasión por su trabajo, una profunda conexión con su empleador y pasa sus días innovando e impulsando a su empresa. La gran mayoría alrededor de 63%, está “no comprometido”, lo que significa que no están contentos, pero no de manera drástica. En resumen, están fuera de sintonía, son sonámbulos de oficina y dirigen poca energía a su trabajo. Un total de 24% es lo que Gallup llama “activamente desconectado”, es decir que prácticamente odia a su puesto de trabajo. Socavan los logros alcanzados por sus compañeros de trabajo. (Adams, 2013)

De acuerdo con un Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración Partiendo del Modelo de las carencias del trabajador (Herzberg, 1959) se plantea analizar si existen diferencias en la percepción de la satisfacción laboral. Es un estudio descriptivo- transversal con una muestra de 80 sujetos pertenecientes al Personal de Administración y Servicios de un Universidad pública. Se ha utilizado el cuestionario de Satisfacción en el trabajo (Warr, Cokk y Wall, 1979). Los resultados muestran un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, los trabajadores de más edad y los con un mayor nivel de

antigüedad y con un contrato de interino. Se concluye que son los factores externos, más concretamente, las relaciones sociales con los mandos superiores los que producen menor satisfacción en esta muestra, independientemente de las distintas variables medidas. Se hace necesario acciones concretas para mejorar la comunicación vertical. (Alonso Martín, 2008)

### **Marco Teórico**

Según faro, citado por Hall, 1981, Una organización es en el sentido más amplio como: “organizar un negocio es dotado con todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y personal” p. (19). Este autor reconoce que la organización se puede dividir en dos partes: organización material y organización humana.

Según Koontz y Weihrich (1999) define la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizacional. El concepto organización es un término de usos múltiples, para unas personas incluye todas las tareas de todos los participantes, la identifican como el sistema total de relaciones sociales y culturales

Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos; Asimismo es fundamental que para que esas organizaciones puedan realizar las tareas que se le han encomendado y para que puedan lograr los fines que se han marcado es necesario que cuenten con una red de recursos. Entre ellos deben incluirse los humanos, los tecnológicos, los económicos, los inmuebles, los naturales o los intangibles.

En general, se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un Jefe o administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Como es bien sabido una empresa está conformada por los jefes y por los trabajadores que se dividen según su área de trabajo.

Después de entender que es una organización es importante resaltar los elementos que la conforman. Mancebo del Castillo (1992) menciona los 12 elementos con los cuales se está en contacto en una organización que son los siguientes: el ser humano, la motivación, el medio ambiente, el liderazgo, la comunicación, el conflicto, poder, cambio, la toma de decisiones, la participación y la eficiencia.

El Director, administrador o jefe de una empresa es aquella persona capaz de prever, organizar, mandar, coordinar y controlar las actividades de la organización. La dirección tiene tres funciones principales: administra las relaciones interpersonales, transmite información y toma decisiones.

El director puede tener actitudes variantes y puede dar más peso a algunas actividades sobre otras, pero su objetivo siempre serán las funciones y necesidades de la empresa para cumplir con los requerimientos que el entorno le pide.

Entre los rasgos más importantes que pueden definir al director administrador o jefe de la empresa se encuentra su dimensión humana, ya que debe ser comprensivo pero a la vez exigente, justo y al mismo tiempo benévolo, estricto y flexible.\*

Las empresas y las organizaciones no lograrían cumplir sus objetivos si no existiera la tarea de dirigir, ya que su función en concreto es producir un producto o servicio y venderlo. Conforme se asciende en el nivel de jerarquía en la empresa, el trabajo administrativo es más extenso y el trabajo funcional será menor

No existe un modelo único para la dirección, ni para las funciones del director, pero el directivo tiene tres obligaciones importantes:

- El entorno. Todo lo que concierne a la empresa y la producción.
- La concepción de ideas. Las propuestas que surjan para conseguir los objetivos.
- La puesta en práctica de las ideas, Llevar a la práctica cada objetivo para conseguir las metas deseadas.
- El objetivo más importante en el trabajo directivo es conseguir buenos resultados.

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (recursos humanos).

---

\* Definición de organización. <http://definicion.de/organizacion/#ixzz2vbfSd5jn>

Las actividades de las personas en las organizaciones son de orden voluntario; porque no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros. Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los miembros de ellas prestan un servicio a cambio de una remuneración económica y afectiva se asume que el trabajador debe poseer ciertas características que están dentro de un perfil adecuado para la realización de un trabajo exitoso que se nombraran a continuación.

Valores.

Respetar a los Otros y a Sí Mismo: El individuo que se auto respeta y sabe respetar a los otros, eleva la calidad de vida de ambos, pues sabe recibir opiniones, se considera ser humano, se siente digno y esto en conjunto se transmite al medio, creándose una vida interior rica

Empatía: Saber escuchar y ser comprensivo. Saber ponerse en el lugar de los demás. Tratar de buscar soluciones a los problemas que se les presentan a los compañeros de trabajo en las labores diarias

Autocrítica y Autoanálisis: Es el reconocer los aciertos y enmendar los errores. Analizar el por qué se originaron los errores y cuál es su repercusión. Es una facultad que un individuo moderno e innovador debe poseer

Elevada Autoestima: Es luchar contra la frustración de un mercado consumista, poseer fuerzas, sentir que se hace un aporte a la sociedad, y que esta lo necesita. Facultad que no debe faltar en las personas innovadoras sujetas a continuos cambios

Equilibrio Emocional: Ante la eventualidad debe existir en si la tranquilidad y el actuar en forma normal. Todo individuo debe poseer este rasgo pues los desafíos impuestos por los

cambios, son demasiado duros. Aunque no es fácil detectar este factor, no se debe dejar de lado.\*\*

**Honestidad, Honradez, Lealtad:** Estos tres conceptos bien radicados en la sociedad, en las organizaciones son básicos. Se necesita de cada uno de ellos para saber creer y confiar en los demás. Siendo así, la empresa coloca en manos de los trabajadores información y tareas importantes, por lo tanto se crea una relación laboral transparente.

**Ser Emprendedor:** Con todos los cambios que se producen aceleradamente, los individuos no se pueden quedar atrás, necesitan de energía, vitalidad y sobre todo deseos de surgir por la vía sana

**Perseverancia:** La persona que consigue lo que ha deseado, no debe limitar sus capacidades, debe tener valentía y espíritu de superación, así se mantendrá en el tiempo

**Ética:** Ser correctos y actuar en el marco de los principios individuales y sociales que yacen en el ambiente interno y externo a la organización

**Colaboración y Cooperación:** Es un requisito importante, pues en la empresa ya sea en cualquier nivel de la organización se requiere de mucha colaboración y cooperación sobre todo cuando se habla de trabajo en equipo

**Puntualidad y Responsabilidad:** Todo trabajo lleva implícito estas dos cualidades para lograr un buen funcionamiento y una buena retroalimentación, y con esto lograr el compromiso y la seriedad por parte de todo el personal

**Responsabilidad y Madurez:** Dirigido especialmente para los trabajadores a distancia los cuales no serán controlados periódicamente sino que serán evaluados por sus resultados.

---

\*\* Las funciones del director de una empresa. <http://www.quiminet.com/empresas/las-funciones-del-director-de-una-empresa-2745648.htm>



**Comprometido con la Atención al Cliente:** En la empresa moderna, el cliente es considerado un elemento perteneciente a la organización quien busca satisfacer sus necesidades a través de la obtención de bienes y servicios que esta produce. El individuo debe adquirir un compromiso real con su atención.

Habilidades y destrezas.

**Gran Capacidad de Análisis:** Dentro del ámbito de las tareas que debe desempeñar, al momento de utilizar o desechar la información requerida para el cumplimiento de ellas, sobre todo cuando se trabaja sin supervisión directa

**Pensamiento Estratégico:** Tener siempre presente cuales son los objetivos y misiones empresariales. Adaptar el trabajo individual en pro de la visión y misión empresarial, transmitir visión a los demás.

**Capacidad de Gestión:** Entender que el concepto de “Gestión”, va más allá del concepto “Administración”. Se debe abandonar posturas mecanicistas; adoptar posturas orgánicas y sistémicas

**Interactuar con Otras Culturas de Sistemas y Valores:** Aprender a interrelacionarse con otras culturas existentes dentro de la misma empresa, interactuar con personas pertenecientes a otros departamentos, alentar la ayuda mutua entre los distintos subsistemas organizacionales, en pro de objetivos de interés común

**Apertura:** Saber trabajar en interrelación con los demás profesionales de la empresa: Comerciales, juristas, ingenieros, responsables de marketing, etc... Capacidad para trabajar en equipo, en torno a un grupo de proyectos o círculos de calidad

**Capacidad para Trabajar en Equipo:** Trabajar en equipo ayuda a obtener soluciones más integrales y por lo tanto permanentes para el problema o desafío que se emprende, y además permite a los individuos integrantes del equipo comprender las necesidades y restricciones que enfrentan otras áreas de la empresa

**Inspira y Motiva:** Ser capaz de transmitir positivismo y optimismo a los demás, ayuda mutua para realizar el trabajo y aliviar la carga laboral, Ser capaz de crear desafíos y estímulos

**Estimular el Compromiso:** Ser comprometido y estimular el compromiso de los demás con el trabajo con la visión, misión, objetivos grupales y empresariales

**Buen Comunicador:** Disponer de una cierta aptitud para la comunicación activa, y poseer la capacidad y la disposición para establecer una comunicación fluida y permanente

**Lidiar con Conflictos:** Aprender a enfrentar conflictos (Personales, grupales). Aprender a tratar con gente conflictiva, y convertir el conflicto grupal en una discusión de la cual se obtengan resultados positivos y productivos, Colaborar en la suavización de roces entre individuos, alentar el diálogo.

### Ejercer liderazgo

**Auto liderazgo:** Automotivación, empoderamiento (autodirección y autocontrol).

Capacidad para evaluar rápidamente situaciones, tomar iniciativas y con facilidad de adaptación. Hoy, el trabajador es cada vez más responsable de sus horarios, de su modo de trabajo, de su relación con la empresa y de su función

**Liderazgo Grupal:** Ser líderes dentro del grupo, Deseos de participar e interactuar con los demás, y así obtener mejores resultados

**Adaptación al Cambio:** Poseer espíritu “Proactivo” (en pro del cambio). Perder el temor al cambio, Ser partícipes activos de programas de desarrollo organizacional, Poseer Flexibilidad.

Este es un requisito fundamental para los “Tele trabajadores”, los cuales se enfrentan a un modo distinto de asumir el trabajo, es decir, horarios distintos, ambientes distintos, métodos de control distintos, etc...

**Inspirar Confianza:** El orden, la disciplina, el compromiso, entre otros, caracterizan al trabajador que inspira confianza y respeto a los demás

**Autonomía:** También es una cualidad fundamental que debe poseer el “Tele trabajador” al realizar sus labores en un lugar geográfico distinto al de la organización y sin supervisión directa

**Negociar:** Capacidad de llegar a acuerdos justos y benéficos, para la persona propia y para los demás

**Asertividad:** Tomar las decisiones correctas ante hechos puntuales y difíciles de resolver, que se presenten

**Síntesis y Planeamiento:** Ser directo, no evadir responsabilidades, Ser partícipes activos del planeamiento de objetivos y estrategias empresariales

**Intuición:** Capacidad para intuir posibles fallas o falencias en el lugar de trabajo, Habilidad para descubrir alteraciones en la información, entornos desagradables de trabajo y buscarle una solución a aquello

**Actuar Bajo Presión:** Evitar el decaimiento ante excesos de trabajo y plazos establecidos, Poseer equilibrio emocional. Capacidad para trabajar largas jornadas laborales

### Conocimientos

**Evaluar Riesgos:** Porque para tomar decisiones y actuar en forma rápida y correcta, como la empresa moderna lo requiere, se debe evaluar en forma clara y precisa las acciones a seguir

Descomponer Objetivos: Para alcanzar un objetivo global, se debe poseer un conocimiento cabal de este, para descomponer aquel en objetivos específicos, ya sea individuales, grupales, para la unidad a la que se pertenece, etc...

Monitorear Logros y Presupuestos: Visualizar que a través de las personas y de la tecnología existente en la empresa, se logren los objetivos esperados, sin excederse del capital que se posee para llevar a cabo las tareas

Saber Negociar: Poseer conocimientos sobre negociación individual y colectiva, ya que para los trabajadores, este es un tema de suma importancia. Sobre todo ahora que el trabajador posee más derechos laborales y el empleador más obligaciones que cumplir

Saber Utilizar la tecnología: Este es un punto de vital importancia, ya que la empresa moderna ha desarrollado tecnología de punta y necesita de personal capacitado para utilizarla

Con una Nueva Formación: En el futuro ya no habrá dos épocas, la del estudio y la del trabajo, sino una unidad en acción. En este sentido, la empresa debe favorecer a las personas, para que construyan su diseño de proyecto formativo (capacitación, plan de carrera). Se necesita de parte del individuo, espíritu de superación y ganas de aprender nuevas cosas

Amplia Visión de los Objetivos Empresariales: Ya que el trabajador moderno participa plenamente en la toma de decisiones de la empresa, debe tener claros los objetivos de esta, para ser asertivo en un momento determinado. Si ejerce liderazgo, debe llevar al equipo a alcanzar estos objetivos.

Polifuncionalidad: Este es uno de los rasgos que el trabajador debe poseer con mayor intensidad. El trabajador actual debe estar capacitado para laborar en cualquier segmento de la empresa, y saber llevar a cabo las tareas que se le exijan o se le presenten en algún momento determinado. La polifuncionalidad se define también, como la disposición a realizar un trabajo que no esté específicamente definido dentro de sus responsabilidades

Conocer a la Empresa en Forma Interna y Externa: En la forma interna el trabajador debe conocer e interactuar con las personas, debe conocer también las estrategias empresariales, la misión y visión de la empresa, y la estructura en sí. En forma externa, debe saber lo que el cliente necesita y busca, también estar actualizados con las exigencias del mercado actual.

Por otra parte cabe resaltar que las personas a diario se imponen metas logros y expectativas que se cumplen con el tiempo y por medio de su desarrollo personal laboral etc, es por tanto que no siempre se cuentan con los mejores recursos para crecer en el campo debido a los diferentes inconvenientes que truncan ya que a diario se afrontan problemas diferentes, se tiene vida difícil en el trabajo y muchas veces en el hogar y estas situaciones envuelven al trabajador en un sin número de preocupaciones que perturban la estabilidad emocional que se ven reflejados en el desarrollo y realización de su área de trabajo, sumado a esto el personal del trabajo también sufre una desmotivación por parte de la empresa entre ellas se mencionan las siguientes:

#### Promesas incumplidas

Una situación clásica de promesas incumplidas es cuando un gerente le dice a sus colaboradores lo siguiente: “Mira, la empresa está creciendo, esperamos contratar personal y los más antiguos podrán ser supervisores”. Sin embargo, pasan los meses e incluso los años sin que nada ocurra.

Otro caso es cuando le promete un aumento próximo y al llegar a la fecha tope la respuesta es: “Sí, el aumento viene, pero vamos a dejar que pase un tiempo, mira que bajaron las ventas”.  
(Perfil del trabajador moderno.)

Cuando este tipo de excusas se hacen frecuentes, el personal va perdiendo la confianza en las promesas que se le hacen y en las posibilidades en la empresa.

#### Falta de oportunidades

Una costumbre extendida en los ambientes empresariales y que, tal vez, sea la causante de mayor desmotivación es la contratación de nuevo personal externo para posiciones de jerarquía, sin permitir a los empleados de la empresa apliquen para el puesto

El caso contrario es, igualmente, nocivo y es cuando, por ejemplo, el gerente le pide al supervisor que aplique para el puesto vacante de director de servicios generales sin tomar en consideración si el supervisor desea o no asumir esas nuevas responsabilidades y luego, para no quedar mal, el supervisor accede sin mucho ánimo.

Exponer a una persona a un puesto que no le interesa le genera frustración, y la empresa pierde su talento en otras labores.

Es importante, para no cometer este error, que antes de promover a un colaborador se evalúe su personalidad. Por otro lado, si el empleado está genuinamente interesado en ascender, pero no tiene todas las habilidades para el nuevo puesto, es necesario capacitarlo.

Siempre resulta una buena medida en el ámbito de los recursos humanos tomar en consideración para una posición vacante a los aspirantes internos (genuinamente interesados por el puesto) y luego a los externos.

### Falsas expectativas

Un caso clásico de falsas expectativas es cuando se contrata a un aspirante con una hoja de vida impresionante y se le promete: “Usted será el jefe del departamento”. El primer día de su trabajo se da cuenta de que el departamento es él y un asistente.

Otra forma fácil de desmotivar a un trabajador involucra decirle: “Aquí está su oficina, y le deseamos éxito en el desempeño de sus funciones”, sin indicarle con claridad cuáles serán sus nuevas funciones.

Es necesario siempre darle un proceso de inducción a una persona que desempeñará una nueva posición en la empresa aunque el trabajador tenga años laborando allí, ya que es necesario que él sepa con claridad los objetivos del nuevo puesto.

### Falta de apoyo y comunicación

Todo empleado necesita acudir a un supervisor o jefe para ser escuchado en caso de dudas o cuando se requiere corregir alguna situación anormal.

En ocasiones un empleado advierte a su jefe que un proyecto necesita ciertas modificaciones, pero su observación no es tomada en cuenta y finalmente el proyecto sale mal. Incluso es probable que el jefe le diga: “usted no me dijo que esto estaba mal”.

Cuando esto ocurre varias veces, el empleado puede desalentarse al punto de cerrarse y decir frases como las siguientes: “para qué le voy a decir que existe un error si no me hará caso”, “no me importa lo que pase”. Por ello, el trabajador dejará de estar comprometido con el éxito de la empresa y es que ¿Cómo se puede seguir adelante con entusiasmo si nadie lo apoya, nadie lo escucha, ni nadie le interesa sus observaciones?

### Reconocimientos vacíos

Los reconocimientos ayudan a que las personas se sientan motivadas en la realización de sus funciones dentro de las empresas.

Sin embargo, es necesario tomar en cuenta la forma cómo se hacen los reconocimientos, no se deben hacer por simple costumbre. En muchas empresas colocan un cuadro con la foto del empleado del mes en la recepción, pero resulta que siempre es el mismo empleado o el gerente le entrega al empleado su reconocimiento y se toma la foto y después ni lo saluda.

El saber los nombres de las personas, el agradecerles o elogiarlas de manera genuina, es un reconocimiento importante. (Por qué los buenos empleados se desmotivan)

### Sobrecarga laboral

Uno de los motivos más sonados a últimas fechas es la sobrecarga de trabajo que experimentan los empleados. Muchas empresas en el mundo resintieron los efectos de la crisis económica y redujeron sus plantillas para salir a flote en la situación adversa. Sin embargo, el personal de estas empresas no se ha restablecido por completo, por lo que, una labor que antes hacían dos o tres personas, ha sido asignada a una sola. Con el tiempo, el trabajador resiente esta carga excesiva y renuncia.

### Insatisfacción salarial

Los salarios son un componente fundamental de las condiciones de trabajo y empleo en las empresas. Dado que se trata de un costo para los empleadores y de la principal fuente de ingresos de los trabajadores, los salarios pueden ser objeto de conflictos ya que la insatisfacción se presenta cuando el empleado no está de acuerdo con lo que devenga por las tareas realizadas, es decir siente que es muy poca la remuneración salarial y esto se han convertido en uno de los



principales temas de las negociaciones colectivas en todo el mundo. Al mismo tiempo, los salarios pueden causar situaciones de discriminación y privación si no se les garantiza a los trabajadores un nivel mínimo que sea digno. Desde el punto de vista de la economía, los salarios son parte importante de los costos laborales y son una variable esencial para la competitividad de las empresas que requiere ser analizada, también en su relación con otros factores como el empleo, la productividad y la inversión.

#### Ambiente insoportable

Si un trabajador se encuentra en un ambiente laboral tenso y cargado de discusiones, tiende a la renuncia. Constantes conflictos con los compañeros o frecuentes regaños del jefe o superior pueden hacer que decida buscar un empleo con un ambiente más agradable.

#### La calidad de vida:

Es esencial para todas las personas que su trabajo les brinde una calidad de vida aceptable, es decir, que les permita tener una vida personal armónica fuera del trabajo. Si los trabajadores no duermen lo suficiente o no ven a su familia a causa del excesivo trabajo, es probable que abandonen la empresa. Otro problema también es la distancia entre la casa y la oficina: si deben pasar varias horas en el tráfico o recorrer grandes distancias en transporte público podrían decidir renunciar.

#### Falta de motivación

Cuando el empleado siente que sus aportes no significan nada para la empresa, y que su trabajo y sus opiniones no son tomados en cuenta, es probable que renuncie eventualmente.

Cuando la empresa no tiene un rumbo definido o sus superiores no le muestran hacia dónde está dirigida su labor, frecuentemente el trabajador opta por renunciar.

No visualizan cercanas posibilidades de ascenso:

El sentir que toda la vida van a realizar las mismas tareas desmotiva muchísimo a los empleados, impulsándolos a buscar otra compañía que les ofrezca nuevos retos y desafíos más grandes.

En conclusión Según Fernández (2008) puede decirse que el trabajo trasciende los beneficios personales y opera como una fuente de copiosos beneficios sociales y productivos que se agregan a las ganancias personales apuntadas. El panorama laboral gratificante para la persona, su adaptación social y sus rendimientos laborales puede invertirse en alguno de sus puntos positivos cuando el trabajo se contamina con elementos nocivos para la salud mental. En el momento actual de la cultura occidental tal contaminación ocurre con cierta frecuencia a causa de un contexto laboral rígido propio de una especie de organización taylorista, donde la estimación del producto del trabajo acapara más el interés que el bienestar del trabajador. Tanto así que se ha hablado muchas veces que estamos inmersos en una ‘sociedad de rendimientos’, en la que el individuo es valorado a tenor de su productividad. (Pag.91).

### **Metodología**

El tipo de investigación es descriptiva según Danhke, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003, señala que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro

fenómeno que se someta a un análisis” (p. 117). En definitiva permiten medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado con base en la realidad del escenario planteado. La presente investigación busca describir los motivos por los cuales los trabajadores se desvinculan de manera afectiva-emocional de la empresa.

### **Diseño**

El diseño de la investigación es cualitativo con enfoque hermenéutico. Un estudio cualitativo es para descubrir o plantear preguntas que ayuden a reconstruir la realidad tal como la observan los sujetos de un sistema social definido Sampieri y Cols (2003). No pretende probar hipótesis ni medir efectos, el objetivo fundamental es describir lo que ocurre en nuestro alrededor, entender los fenómenos sociales, por eso es común que las hipótesis surjan en el mismo transcurso de la investigación. El contexto cultural es muy importante, por ello se investiga en los lugares donde las personas realizan sus actividades cotidianas.

El enfoque Hermenéutico, se define como la teoría y la práctica de la interpretación (Martínez Escárcega). La teoría hermenéutica tiene una gran tradición Como disciplina moderna sobre la interpretación de textos para determinar el significado exacto de las palabras mediante las cuales se ha expresado un pensamiento, la hermenéutica se formaliza en los siglos XVIII y XIX. Dilthey (s.f.) a finales del siglo XIX propone la hermenéutica textual como una metodología de las ciencias sociales. En el siglo XX, la hermenéutica se convierte en la base de un enfoque filosófico para el análisis y la comprensión de la conducta humana.

## **Muestra**

El estudio realizado estuvo compuesto por 5 personas pertenecientes al área administrativa de una empresa del sector avícola de la ciudad de Bucaramanga cuyas edades oscilan entre los 20 y 55 años de edad.

El mecanismo de muestreo empleado es el “muestreo no probabilístico”. En esta técnica no se utiliza el muestreo al azar sino que la muestra se obtiene atendiendo al criterio o criterios del investigador o bien por las diferentes razones Kerlinger (1975). Los participantes fueron seleccionados siguiendo determinados criterios de inclusión, procurando en la medida que fue posible, que la muestra fuera representativa.

➤ Criterios de inclusión que se tienen en cuenta en esta investigación son:

- Trabajadores con experiencia laboral de más de 1 año
- Haber aceptado de manera voluntaria la participación en la investigación a realizar

➤ Criterios de exclusión que se tienen en cuenta en esta investigación son:

- Trabajadores con experiencia laboral de menos de 1 año
- Personas que presenten algún tipo de problema o trastorno mental

## **Instrumento**

Se realizó entrevista semiestructurada. Las entrevistas semiestructuradas cuentan con la existencia de un guión prediseñado, con un listado de temas a tener en cuenta y preguntas fundamentales a realizar pero también presuponen la posibilidad de modificar ese guión en el desarrollo de la entrevista para aprehender aquellas cuestiones no previstas que van surgiendo y que pueden arrojar luz sobre aspectos importantes de la temática en estudio. Por lo tanto, al igual que las entrevistas abiertas, suponen una conversación entre dos personas, dirigida a, y registrada por el entrevistador con el objetivo de generar un discurso continuo y con una cierta línea

argumental del entrevistado –no segmentado, precodificado, ni cerrado por el cuestionario previo– sobre un tema definido por la investigación Vega (2009).

### **Procedimiento**

La ejecución de este proyecto de investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

Primero la formulación del proyecto. Aquí se delimitó el problema a estudiar, se realizó el contacto con la empresa en donde se realizó el estudio, se habló con la directora del Área de Gestión Humana con el fin de saber cuántos participantes estarían en el estudio. A partir de esto se pasó al planteamiento de los objetivos, buscando que fueran realizables.

Después de tener esto claro, se realizó la revisión de búsqueda bibliográfica, la cual permitió localizar y sintetizar las fuentes documentales que sirvieron de soporte teórico para poner en marcha la investigación. Cada uno de estos documentos revisados está debidamente referenciado en el presente proyecto.

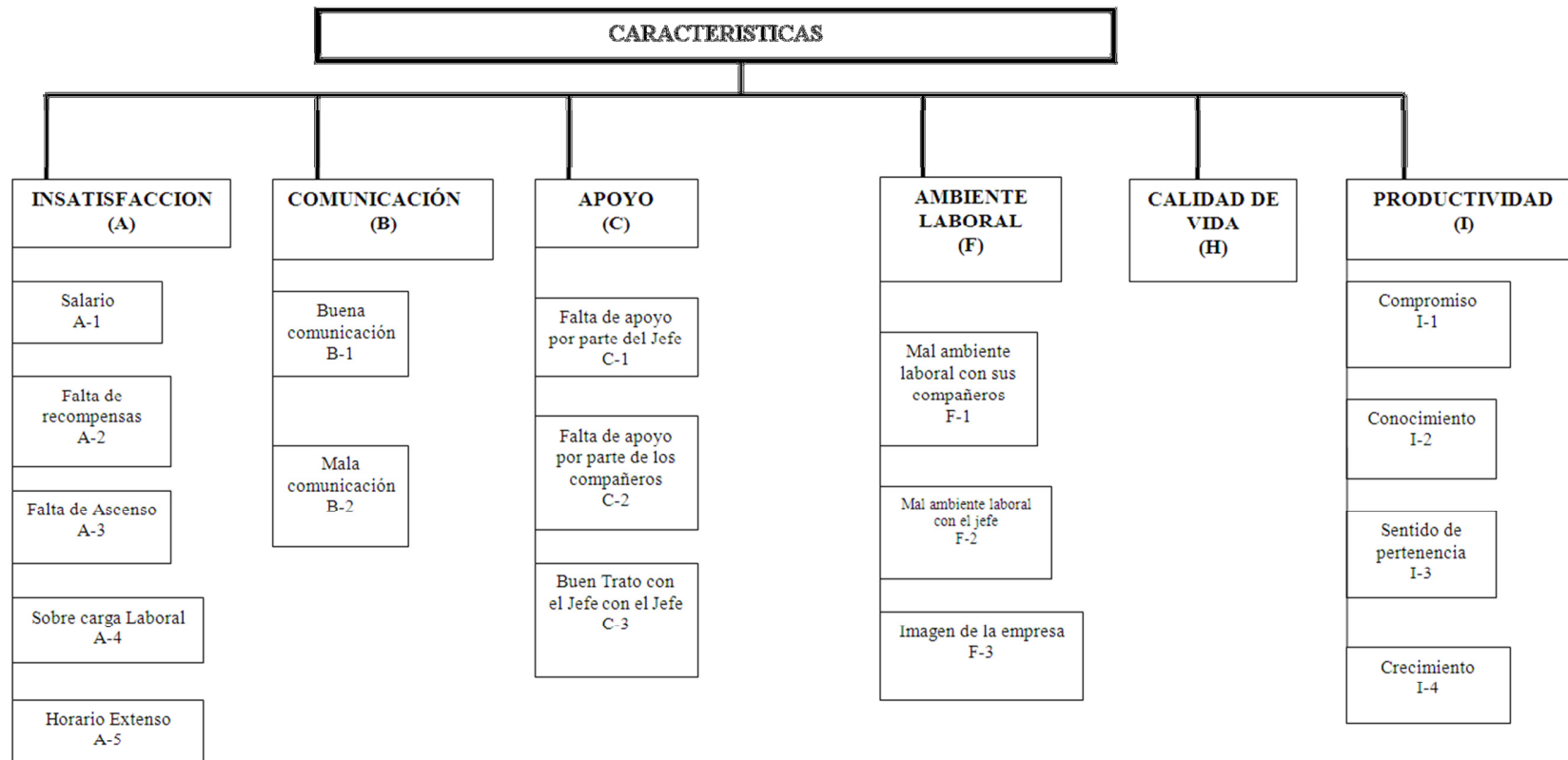
Posteriormente se pasó a la práctica. Aquí, fue necesario reunir a los participantes en una sala, se les explicó ordenadamente de que se trataba la investigación y se presentó el consentimiento informado Y se dio paso a la aplicación del Grupo focal de las personas que estuvieron de acuerdo en participar.

Con respecto al Grupo focal aplicado, se pasó al análisis de las respuestas obtenidas de los participantes, para el cual se tuvo en cuenta el árbol de categorías que se realizó y Finalmente se realiza la redacción de los resultados arrojados.

En la presentación de los resultados, se efectuó para cada pregunta una categoría y una sub-categoría identificado con un código dependiendo de la respuesta que generaba la persona

para observar el número de veces que se nombraba la misma respuesta, de esta manera se podría determinar cuál era el motivo más recurrente por el cual una persona se desvincula emocionalmente de la empresa y finalmente termina renunciando, Los resultados obtenidos se presentan en una tabla de frecuencia que se recolecto por medio de una grabación de las voces de las personas que participaron en la investigación.

Tabla 1. *Árbol de categorías*



PRIMER NIVEL	SEGUNDO NIVEL	DEFINICIÓN
(A) INSATISFACCIÓN		Sentimiento de desagrado que se produce cuando las características del trabajo no se ajustan a las expectativas o necesidades del trabajador
	(A-1) Salario	Renta que recibe un trabajador por el cumplimiento de la tarea encomendada por la empresa. Es decir, la demanda de renta que realiza el trabajador a cambio de su esfuerzo. Guadagnini. México. 2001
	(A-2) Falta de recompensas	Falta de incentivos ( Monetarios, Bonificaciones etc..) para premiar a las personas por el buen trabajo realizado
	(A3) Falta de Ascenso	Imposibilidad de Ejercer un cargo superior al que está ejerciendo
	(A-4) Sobre Carga Laboral	Atribuir o delegar al empleado exceso de trabajo es decir, surge cuando el trabajador tiene más trabajo del que puede llevar a cabo "exceso de tareas"
	(A-5) Horario extenso	Trabajar más horas sobrepasando el horario establecido por la empresa
(B) COMUNICACIÓN		Es el proceso por medio del cual se transmiten significados de una persona a otra. para los seres humanos el proceso es fundamental y vital...está fundada en la capacidad que tiene el hombre de transmitir sus intenciones, deseos, sentimientos, saber y experiencia de persona a persona." charles r. Wright
	(B-1) Buena	Lenguaje cordial, comunicación adecuada al receptor del mensaje



PRIMER NIVEL	SEGUNDO NIVEL	DEFINICIÓN
	<b>Comunicación</b>	
	(B-2) Mala comunicación	Es cuando entre el emisor y el receptor (o viceversa) tienen una inadecuada comunicación, ejemplo: cuando se usa lenguaje vulgar, incorrecto
(C)APO YO		El apoyo es importante porque se constituye la base por la que se da las ayudas a las demás personas que la requieren. Son las instancias en donde se estructuran y toman sentido los roles sociales y son el soporte de aquellos estímulos sociales que promueven la sensación de pertenencia y generan la integración social.  (Pillemer et al, 2.000)
	(C-1) Falta de apoyo por parte de los compañeros	No existe ninguna clase de ayuda por parte de las personas que están a su alrededor
	(C-2) Falta de apoyo por parte del Jefe	Es cuando no se recibe algún tipo de respaldo por parte del Jefe inmediato, Es decir el empleado se siente de cierta forma abandonado
	(C-3) Buen Trato con el Jefe	Relación cordial y llevadera con su Jefe inmediato, Donde se evidencia armonía y estabilidad
(F) AMBIENTE LABORAL		calidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización Tagiuri (1968)
	(F-1) Mal ambiente laboral con sus	Conductas negativas donde prevalecen acciones conflictivas, irrespetuosas e irresponsables que genera un lugar de ambiente laboral hostil entre la persona y sus compañeros de trabajo.

PRIMER NIVEL	SEGUNDO NIVEL	DEFINICIÓN
	compañeros	
	(F-2) Mal ambiente laboral con su jefe	El empleado no logra tener una relación cordial con su jefe y se genera un mal ambiente laboral
	(F-3) Imagen de la empresa	Opinión, Pensamiento, perspectiva que la persona tiene acerca de la empresa donde labora
<b>(H) CALIDAD DE VIDA</b>		Leivi y Anderson (1980) la definen como una medida compuesta de bienestar físico mental y social tal y como lo percibe cada individuo o cada grupo.
<b>(I)PRODUCTIVIDAD</b>		La productividad del trabajo como un incremento de la producción a partir del desarrollo de la capacidad productiva del trabajo sin variar el uso de la fuerza de trabajo, en tanto que la intensidad del trabajo es un aumento de la producción a partir de incrementar el tiempo efectivo de trabajo disminuyendo los tiempos ociosos y/o aumentando la jornada laboral. Marx (1980)
	(I-1) Compromiso	Cumplimiento y entrega constante por parte del trabajador a su labor desempeñada
	(I-2) Conocimiento	Es todo lo que adquirimos mediante nuestra interacción con el entorno, es un <b>conjunto de información</b> almacenada mediante la <b>experiencia</b> o el <b>aprendizaje</b>
	(I-3) Sentido de pertenencia	Sentirse identificado de manera positiva con la empresa donde labora
	(I-4) Crecimiento	Tener la oportunidad de avanzar y adquirir lo que se propone para ser cada vez mejor

## Resultados

A continuación se presentan los datos recogidos por medio del grupo focal realizado a 5 personas pertenecientes al área administrativa de una empresa del sector avícola de la ciudad de Bucaramanga. Se realiza el análisis de las opiniones de cada persona con respecto a cada pregunta que se hace y se da una interpretación de las mismas

**Tabla 2. Matriz inductiva**

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
Oficiar la confianza de todo el personal en el sector, dar más confianza, amabilidad.	Productividad	I	Compromiso	I-1
Pues yo digo una cosa, digamos en esta empresa, digamos el área es como muy cerrada, pues uno tiene de pronto llegar a...	Insatisfacción	A	Falta de ascenso	A-3
Pues yo he aportado conocimiento, con respecto al área, conocimiento con respecto al cargo y así mismo la empresa me lo ha aportado	Productividad	I	Conocimiento	I-2
y colaboración en cada uno de los temas que confieren al cargo también	Productividad	I	Compromiso	I-2
Pues también creo que conocimiento que uno tiene lo aporta a la empresa	Productividad	I	Conocimiento	I-2

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
Cumplimiento siempre de la labor que se le coloca y si se puede.	Productividad	I	Compromiso	I-1
Bueno en la parte laboral yo creo que pues el desarrollo de los productos, y en el área del conocimiento pues como ingeniera de alimentos	Productividad	I	Conocimiento	I-2
por lo que esta empresa es muy grande digamos los empleados tienen su cargo como muy limitado entonces uno no tiene como que de pronto uno llegara a opinar a decir las cosas o de pronto no se dé un tema y llegar a meterme a ese tema, si porque realmente un cargo aquí es su cargo y hay muchas áreas si entonces de pronto uno da una opinión y de pronto dicen no, como que aquí no es y además se manejan muchas cosas, centros de costos, centro operativos, muchas áreas entonces es una empresa demasiado grande	Insatisfacción	A	Falta de ascenso	A-3
Y hay muchísimos empleados entonces de pronto uno también se ve limitado a eso a desarrollarse un poco más, entonces cosas	Insatisfacción	A	Falta de ascenso	A-3

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
<p>diferentes que se ve en empresas más pequeñas que uno puede dar su opinión , como a desenvolverse mejor, de participar más, ser participe en unos temas entonces eso es</p> <p>Si pues mi surgimiento en la cuestión laboral, reparación, conocimiento, de pronto el análisis del estudio de lo que concierne a los temas contables, eso es.</p>	Productividad	I	Conocimiento	I-2
<p>Una herramienta que me parece a mí que es muy importante para el desarrollo de mi trabajo es la comunicación con todos, porque por ejemplo yo hago muchas pruebas y muchos ensayos, pero esas pruebas dependen mucho de planta y de los que trabajan en planta entonces la comunicación y pues el conocimiento que tengo del tema pues me ha ayudado a logra esas metas</p>	Comunicación	B	Buena comunicación	B-1
<p>Pues yo en realidad considero que pues se sabe que la empresa tiene una visión y con respecto al crecimiento pero en el área donde</p>	Insatisfacción	A	Falta de ascenso	A-3

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
<p>yo estoy en parte de acuerdo con lo que dice S2 que a veces uno se limita mucho de acuerdo a su área. pero considero que en lo que yo he podido de pronto a ayudarlo a la empresa como tal es evitando que a veces incurran gastos por error o porque igual se sabe que toda empresa necesita estar pendiente obviamente de todo eso disminuir o tratar de evitar el grado de error sea lo más mínimo y pues si se ha visto en varias ocasiones, pues yo creería que de pronto ayudando a que la empresa cumpla en esas cosas que puede llegar a estar perdiendo dinero que lo puede estar usando de pronto ayudando más otras áreas</p>	Productividad	I	Compromiso	I-1
<p>Entonces, por lo menos tengo cerca una ventana a mi escritorio y yo digo: ha son las tres de la tarde, que rico sería estar afuera por ejemplo, entonces no sé, yo digo que el motivo de venir a trabajar no porque me guste si no porque me toca, no estoy diciendo que tenga algo en contra de mis compañeros</p>	Insatisfacción	A	Falta de recompensas	A-2

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
ni de la empresa, es algo de que en mí ya está sembrado el hecho de no ser empleada y que lo hago mientras logro tener un plan montado.				
bueno hay muchas cosas, desarrollarme como profesional es algo que me motiva mucho estar acá	Productividad	I	Crecimiento	I-4
pues las motivaciones pueden ser primero que todo mi casa, la remuneración salarial que recibo porque pues con esta es la manera con la que yo puedo asumir mis gastos, puedo darle los gustos a mis hijos y a mí también y tener las cosas que pues uno anhela y además pues aquí últimamente en la empresa ha habido como muchos incentivos para los empleados y esas cosas pues son agradables para uno y eso incentiva para estar acá,	Productividad	I	compromiso	I-1
el hecho también de poder compartir con las personas que uno ya conoce desde hace mucho tiempo y de pronto afuera que no se puede hacer eso también es una	Comunicación	B	Buena comunicación	B-1

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
<p>motivación de estar acá compartiendo y aprendiendo cada día más, dando lo mejor que uno tiene para los demás</p> <p>a mí me motiva es el hecho de que vengo a trabajar recibo dinero, claro que yo trabajo porque necesito, no porque ninguno trabaja por que no necesita todos trabajamos porque necesitamos y porque también me gusta lo que hago, me gusta mi carrera, me gusta el conocimiento que también recibo de la empresa porque así sea una empresa digamos muy grande o muy pequeña se aprende de todas esas partes, entonces uno adquiere conocimiento y da conocimiento, entonces esa es la idea, trabajo porque lo necesito</p>	Insatisfacción	A	Salario	A-1
<p>También porque quiero recibir conocimiento y dar de mí mismo para que así sea para la empresa un mínimo lo que uno llegue a aportar yo sé que sirve de algo para que crezca en algo.</p>	Productividad	I	Conocimiento	I-2
<p>Más que todo tres motivaciones,</p>	Insatisfacción	A	Salario	A-1
	Productividad	I	Conocimiento	I-2
	Productividad	I	Crecimiento	I-4



Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
primera: que estando aquí puede ser como la base para cumplir los sueños,	Productividad	I	Crecimiento	I-4
segundo: para aprender cada día más	Ambiente Laboral	F	Imagen de la empresa	F-3
que yo he pensado por varias partes y es una muy buena empresa	Insatisfacción	A	Salario	A-1
esta empresa debería incentivar un poco más al personal operativo, ya que esto ayudaría para su estadía en la empresa	Ambiente Laboral	F	Imagen de la empresa	F-3
y digamos es una empresa que tiene un gran prestigio a nivel nacional entonces es algo que también sirve para nuestra hoja de vida los que pensamos de pronto desarrollarnos a nivel profesional en algún otra parte, entonces es algo muy bueno.	Comunicación	B	Buena comunicación	B-1
pues uno maneja digamos la cordialidad con todos sus compañeros, pues es algo de educación, en general pues a mí me parece que bien obviamente uno tiene de pronto con unas personas que con las que uno trata más y no con otras pero no quiere decir que				

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
<p>con esas personas tenga algún conflicto, simplemente es como cosas del día que de pronto uno habla más con otras personas que con otras pero en general me parece que con todas las personas estoy bien y no tengo de pronto algún algo que me moleste .</p> <p>Yo trato de ser muy amable con todos, me la llevo muy bien con todos soy pues me hablo con todos, no tengo así como problemas</p>	comunicación	B	Buena comunicación	B-1
<p>bueno digamos cuando uno está trabajando la idea es crear un ambiente laboral que sea amigable y digamos eso es digamos el trabajo que yo desarrollo es un ambiente que es amigable al que yo hago de pronto uno no se la lleva con todo el mundo porque no tiene que ver con el área de uno y esta carrera es así, digamos la persona que está en el área contable se encarga es ahí de su escritorio y de pronto uno no tiene la posibilidad de interactuar con muchas personas pero a nivel general me llevo bien</p>	comunicación	B	Buena comunicación	B-1

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
<p>con todos los que digamos tengo algún tipo de contacto</p> <p>De pronto que valoraran más el estudio de uno para en cuanto a la cuestión salarial, no quiere decir que este inconforme pero si pues uno aspira a ganar un poco más a medida de que uno vaya estudiando , preparándose y todo eso tuvieran un incentivo adicional un rango salarial, sería muy bueno porque digamos eso lo motiva a uno a que adquiera más conocimiento de su área y uno de esa forma contribuye a la empresa y beneficio para uno enorme, porque lo que quiere uno es ganar cada día más para darle mejores cosas a sus hijos</p>	Insatisfacción	A	Falta de recompensas	A.2
<p>Yo hablo por la parte operativa, son muchas las cosas por la cuales la gente se quiere retirar una de ellas es por el salario casi todos reciben un salario mínimo, pues ellos dicen que no les alcanza otro tema es porque sienten que no le pangan las extras completas</p>	Insatisfacción	A	Falta de Recompensas	A-2
	Insatisfacción	A	Salario	A-1

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
otro tema es el horario extenso que manejan durante todo el día	Insatisfacción	A	Horario Extenso	A-5
otro tema de pronto es el trato con el jefe a veces no es como el más adecuado son muchas razones yo pienso que también tiene mucho que ver digamos el ambiente laboral es una de las grandes causas porque hay retiros voluntarios que de pronto tiene un grupo de compañeros de trabajo que digamos no se la lleva bien, entonces si uno no crea un ambiente laboral bueno o si de pronto llega una persona nueva a crear ese mal ambiente entonces también hace que un empleado también se pueda retirar voluntariamente tiene mucho que ver con eso	Ambiente laboral	F	Mal ambiente laboral con el jefe	F-2
	Ambiente laboral	F	Mal ambiente laboral con sus compañeros	F-1

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
también el ambiente laboral con respecto al jefe digamos no se mantiene una buena relación personal con él a nivel laboral y eso crea muchos conflictos que eso puede hacer que haya un retiro voluntario o que yo esté faltando a mi trabajo y nada, de eso hace que yo tome esa decisión	ambiente laboral	F	Mal ambiente laboral con su jefe	F-2
retiros voluntarios también porque hay muchas inconformidades con respecto al salario	Insatisfacción	A	Salario	A-1
con respecto al extenso horario laboral, entonces de eso también depende que tipo de trabajo haga cada persona	Insatisfacción	A	Horario extenso	A-4
pues en realidad yo creo, pues ya los mencionaron ella pero con el jefe es básico, no tener simpatía con el jefe, eso genera una renuncia yo creo que si de pronto también uno no pactó ciertas cosas desde el principio y después vengan a uno a decírselas pues eso como que no pero si no me advirtió desde el principio pues no le va a poner a uno el agrado, un ejemplo: a mí me	Mal ambiente laboral	F	Mal ambiente laboral con el jefe	F-2
	Comunicación	B	Mala comunicación	B-2

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
<p>advirtieron desde el principio que a final de mes posiblemente tenía que quedarme hasta tarde o que tenía que venir un sábado al mes, pero si no me lo hubieran dicho y después me dicen tiene que quedarse tal cosa pues de pronto no se pactó desde el principio y ya le empieza a uno como a inconformarse y a incomodarse en ese sentido</p> <p>yo por lo menos vi un caso de una persona que renunció emocionalmente porque quizás no tenía el apoyo de sus compañeros a nivel nacional , y que de pronto eso llegó a afectarla hasta al punto que renunció</p> <p>y quizás el jefe tampoco lo apoyaba yo vi eso como falta de apoyo y hay veces que la persona está acá,</p>	<p>Apoyo</p>	<p>C</p>	<p>Falta de apoyo de sus compañeros</p>	<p>C-2</p>
<p>ah y bueno eso es otra cosa muchas personas estamos acá solas en el área , si uno está solo y no recibe apoyo tampoco y nada eso tampoco, o por lo menos a una persona le afectó eso y fue una de</p>	<p>Apoyo</p>	<p>C</p>	<p>Falta de apoyo de su jefe</p>	<p>C-1</p>

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
<p>las cosas que lo llevó a un punto así</p> <p>Claro por qué depende del cargo de la persona, y usted tiene que implementar esto y si usted no lo hace y si por ejemplo uno implementa esas normas por decirlo así y digamos si no siente el apoyo de los demás, los de la zona, están encima suyo siente como que el ambiente laboral también cambia y si no siente todo el apoyo pues se va.</p>	Apoyo	C	Falta de apoyo de sus compañeros	C-2
<p>Tuve una vez como el pensamiento de renunciar, porque uno quiere cosas mejores para uno, un día vi un anuncio que era una oportunidad buena pero pues ya cuando vi y analicé a fondo ese cargo me di cuenta que ganaba poco menos que acá pero tenía más tiempo para compartir con mi familia, entonces esa fue como la única vez que tuve ese pensamiento, de resto me siento bien trabajando en la empresa</p>	Calidad de vida	H		
<p>pues realmente tengo muy poco tiempo aquí y ahorita no he</p>	Insatisfacción	A	Salario	A-1

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
<p>pensado la idea es avanzar, digamos tengo muchas metas, digamos hasta el momento quiero seguir laborando aquí, si Dios me da la oportunidad de seguir hagámosle , pero si digamos si sale una oportunidad mejor, están pendientes algunas cosas que quiero hacer pues más adelante pues uno ve la oportunidad de un mejor salario, porque uno siempre quiere ganar más, entonces si de pronto se cumplen las cosas y pues más adelante uno no sabe cuándo Dios tenga mejores cosas a uno.</p> <p>también si, pues o sea como yo dije no es inconformidad con la empresa ni con compañeros si no también uno siempre quiere mirar y mejorar y pues obviamente yo soy una persona que cambia de trabajo cada año, desde que empecé a trabajar creo que esta es la cuarta empresa , llevo trabajando cuatro años y cada año salía otra oportunidad y me fui yo ya llevo dos meses después del año</p>	Insatisfacción	A	Salario	A-1



Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
<p>entonces me pasó pero pues en realidad estoy si Dios me da el momento, si pues que sea el momento para salir para algo mejor, pero pues ahorita en éste momento</p> <p>La cabeza digamos que era el gerente entonces era una persona que realmente uno decía no tiene como que ese don de administrador entonces digamos no tenía ese don, no tenía ese conocimiento para mandar esa empresa, entonces como que uno no y tenía mucho que ver en exceso laboral digamos que ocupaba días festivos, los días de la madre, día del padre, treinta y unos de diciembre, primero de enero</p>	Insatisfacción	A	Sobre carga laboral	A-4
<p>Entonces uno se ganaba un poquito más pero era muy mínimo para lo que uno hacía de pronto que los salarios no aumentaban, más bien que se mantenían ahí estancados</p>	Insatisfacción	A	Salario	A-1
<p>Y también la falta de apoyo uno con el jefe en el área uno tenía como ese apoderamiento de lo que</p>	Apoyo	C	Falta de apoyo por parte del jefe	C-1

Unidad de Análisis	Categoría	Código	Subcategoría	Código
es el cargo y faltaba ese apoyo, digamos lo enviaban a uno a enfrentarse como tal a otros empleados de pronto para exigir que la empresa creciera pero no había ese apoyo en el área gerencial.				
Excelente, es una belleza de persona.	Apoyo	C	Buen trato con el jefe	C-3
Estoy pensando la palabra, pues no sé, cordial, llevamos una relación cordial.	Apoyo	C	Buen trato con el jefe	C-3
Nos la llevamos como si fuéramos amigos	Apoyo	C	Buen trato con el jefe	C-3
Yo me siento súper bien, gracias a Dios porque estoy aquí, quiero seguir estudiando, preparándome	Productividad	I	Sentido de pertenencia	I-3
Muy feliz, muy agradecida	Productividad	I	Sentido de pertenencia	I-3

**Tabla 3. Tabla de Frecuencia**

CATEGORIA	CODIGO	SUB-CATEGORIA	CODIGO	FRECUENCIA
Insatisfacción	A	Salario	A-1	9
Productividad	I	Conocimiento	I-2	6
Comunicación	B	Buena comunicación	B-1	5

CATEGORIA	CODIGO	SUB-CATEGORIA	CODIGO	FRECUENCIA
Productividad	I	Compromiso	I-1	5
Insatisfacción	A	Falta de ascenso	A-3	4
Insatisfacción	A	Falta de recompensas	A-2	3
Ambiente Laboral	F	Mal Ambiente laboral con el Jefe	F-2	3
Apoyo	C	Buen trato con el Jefe	C-3	3
Productividad	I	Crecimiento	I-4	2
Ambiente Laboral	F	Imagen de la empresa	F-3	2
Insatisfacción	A	Horario Extenso	A-5	2
Apoyo	C	Falta de Apoyo por parte de los compañeros	C-2	2
Apoyo	C	Falta de Apoyo por parte del Jefe	C-1	2
Ambiente Laboral	F	Mal ambiente Laboral con los compañeros	F-1	1
Comunicación	B	Mala comunicación	B-2	1
Calidad de Vida	H	Sobre carga Laboral	A-4	1

En la tabla anterior se puede observar el número de veces que las personas coinciden en su respuesta con respecto a la categoría y sub- categoría en que se clasifican. En una primera instancia se evidencia que la categoría más señalada fue Insatisfacción y la subcategoría salario con un número de frecuencia de 9 veces, en segundo lugar se muestra en los trabajadores con el número de frecuencia en sus respuestas que la siguiente característica más importante pertenece a la categoría Productividad y a la sub-categoría conocimiento, y en el tercer lugar existe dos categorías con el mismo número de frecuencia, es decir los trabajadores respondieron el mismo número de veces a la categoría comunicación y productividad resaltando la buena comunicación y el compromiso.

### **Discusión**

La pregunta de investigación que enmarcó este proyecto se definió como: “¿Cuáles son los motivos o razones de un trabajador para renunciar a la empresa? identificado en las respuestas del grupo focal aplicado a algunos trabajadores del área administrativa de una empresa del sector avícola en Bucaramanga. Este proyecto se desarrolló basado en el cumplimiento de esta pregunta; para esto se tuvieron en cuenta antecedentes teóricos y de investigación relacionados con la temática del proyecto.

En primer lugar, se considera importante mencionar que los participantes de la empresa del sector avícola en Bucaramanga correspondían al área administrativa y sus edades oscilaron entre los 22 y 50 años de edad. Antes de realizar la aplicación del grupo focal, se realizó la caracterización demográfica que indicó homogeneidad en la muestra en términos del tiempo laborado en la empresa. A partir de esta caracterización se afirmó que la muestra fue homogénea

dato el cumplimiento de los criterios de inclusión requeridos. La realización de este proyecto se basó en la importancia del trabajo para las personas hoy en día puesto que es de este que se vive. El trabajador se enfrenta a un sin número de variables que lo afectan y que lo conllevan a tomar decisiones fatales como la de renunciar. Las organizaciones requieren cada vez más de personas entregadas, productivas con alto nivel de compromiso y sentido de pertenencia con la empresa.

Con respecto a las teorías basadas en las organizaciones, se dice que actualmente se encuentran inmersas en nuevos mercados enfrentándose constantemente a más competidores, buscando personas capaces en todas las operaciones, que puedan responder rápidamente al cambio, que entiendan y que puedan satisfacer las necesidades de sus clientes (Butteriss, 2001); Seligman (2003) Sustenta este enunciado manifestando que “para incrementar la satisfacción laboral hay que poner en práctica en el trabajo las fortalezas del carácter todos los días”. Por esto, en este proyecto se realizó un estudio de los motivos que poseen los empleados del área administrativa de una empresa del sector avícola en Bucaramanga para renunciar emocionalmente a la empresa y abandonar su puesto de trabajo, especialmente para aportar datos objetivos que permitan a la empresa generar posibles estrategias para combatir contra este fenómeno que nos azota a diario buscando como fin lograr optimizar el desempeño y mejorar la calidad de vida laboral dándole cabida al incremento de la salud psicosocial, el bienestar y la satisfacción de los trabajadores (Palací, 2005).

Antes de mencionar los resultados arrojados por el grupo focal realizado, es necesario destacar la importancia y el papel que juega la satisfacción laboral que se define como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es

el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998). Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores

Los empleados de esta empresa mostraron satisfacción con respecto a su lugar de trabajo, es decir en su discurso se evidencia un alto grado de productividad con características muy notorias como el compromiso, el conocimiento que aportan tanto a la empresa como la empresa les aporta a ellos, el sentido de pertenencia y la calidad de su trabajo. Son personas consientes que han tenido un gran avance dentro de la empresa por que han podido extraer experiencia en los diferentes ámbitos tales como en lo personal y lo laboral, esto se evidencia en frases por parte de ellos como: ‘’ Pues yo he aportado conocimiento, con respecto al área, conocimiento con respecto al cargo y así mismo la empresa me lo ha aportado’’ no reportan tener mala relación con sus Jefes o con sus compañeros de trabajo, al contrario son personas unidas y dispuestas.

Por otra parte se pudo extraer notoriamente factores negativos de lo que manifestaron coincidiendo que el motivo más recurrente por el que una persona tuviera que renunciar a su empresa y abandonar su puesto de trabajo sería el de la insatisfacción con el salario ya que refirieron frases como ‘’ a mí me motiva es el hecho de que vengo a trabajar recibo dinero, claro que yo trabajo porque necesito no, porque ninguno trabaja por que no necesita todos trabajamos porque necesitamos’’. El salario: Según Urquijo (1997), basándose en un concepto de remuneración económica, se define como el total de pagos que recibe un trabajador por la

prestación de sus servicios. La más usual es la conocida como sueldo o salario. Se sabe entonces que el empleado, se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada. Así mismo, las organizaciones se interesan en invertir compensación para las personas, si reciben contribuciones que le permitan el alcance de sus objetivos. Entendiéndose por contribuciones los pagos que hace el trabajador a la organización a la cual pertenece (trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, esmero, etc.).

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: *sus características personales*. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).

Finalmente la solución de las necesidades que se mencionaron durante todo el desarrollo de la investigación es el sentimiento de placer y conciencia de satisfacción. Esto da libertad psicológica y permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo.

Para concluir cabe mencionar que partir de este proyecto de investigación de tipo descriptivo se pudo identificar, y describir los motivos y razones que tienen los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector avícola en Bucaramanga para renunciar, por medio de un grupo focal con el fin de evidenciar problemas que pueden repercutir en el desarrollo de la organización.



## Recomendaciones

- Es esencial por parte de los directivos o jefes de equipo mantener en continua Motivación a sus empleados ya que se verá reflejado en sus estados de ánimo desde el compromiso, la productividad, el sentido de pertenencia los cuales beneficiarán directamente a la empresa
- Permitir incentivar por medio de la escucha a los trabajadores que puedan aportar ideas para la solución de conflictos presentado en las diferentes áreas la cual se tenga conocimiento, de esta manera se lograría aprovechar el conocimiento de los que cada uno de ellos goza. Esto se podría realizar creando reuniones periódicas en donde los empleados puedan expresar su opinión sobre temas relacionados o no a la empresa
- Proporcionar los medios que ayuden a crecer: brindar desarrollo por medio de capacitaciones constantes al empleado, como también que los superiores sean mentores compartiendo su conocimiento con los subordinados
- Mantener relaciones saludables que sigan generando el buen clima laboral en la empresa, es de esta forma como los empleados se sentirán a gusto en sus puestos de trabajo y se presentara mayor eficacia en las tareas realizadas

- Contribuir en la constante búsqueda de espacios o actividades que le permitan al trabajador interactuar con el resto de sus compañeros pues esto permitirá un mayor contacto positivo entre ellos

### Referencias

Adams, S. México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam. (2013). Disponible en:

<http://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/>

Alonso, P. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración.

(2008). ISSN 1576-5962. Madrid. Disponible en:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000100002&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000100002&script=sci_arttext)

Álvarez, J. L. y Godoy J. (2003), Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología, México, Paidós.

Arias, W. L.; Velarde, O. J. Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por

Departamento: Un Estudio Comparativo. (2013). ISSN 0718-2449. Disponible en:

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492013000200002](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000200002)

Atalaya , M. C. Satisfacción laboral y productividad. Psicología (Perú) 1999; III, (5): 46 - 6

Butteriss, M. (2001). Reinventando Recursos Humanos. Capítulo 1. Recursos humanos en el mundo cambiante. Barcelona: Gestión 2000, 23-24, 63.

Capítulo II. Marco teórico. Organización. Disponible en:

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ortiz\\_m\\_a/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_m_a/capitulo2.pdf)

Cuadra, H., F., R. (2003). El bienestar subjetivo. Hacia una psicología positiva. Revista de psicología de la Universidad de Chile, 12 (1) 83-96)

Danhke (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003), Investigación descriptiva

Disponible en:

[http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo\\_III\\_Marco\\_Metodol\\_gico.pdf?sequence=7](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo_III_Marco_Metodol_gico.pdf?sequence=7)

Duarte, C. (2012). Concepto de empresa en Colombia. Disponible en:

<http://www.gerencie.com/concepto-de-empresa-en-colombia.html>

Durkheim, E (1986), Las reglas del método sociológico, México, Fondo de Cultura Económica

Fagalde, M. (S.F) Cómo los problemas emocionales afectan en el trabajo diario. Disponible en:

<http://www.comunidadempresarial.cl/como-los-problemas-emocionales-afectan-en-el-trabajo-diario/>

Felsing, E.; Runza, P.M.. Productividad: Un Estudio de Caso en un Departamento de Siniestros. Disponible en: [http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsing\\_MADE.pdf](http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsing_MADE.pdf)

Fernández, F. A. (2008). ¿Por qué trabajamos? El trabajo entre el estrés y la felicidad. Disponible en:

<http://books.google.com.co/books?id=wsQD0Ixn94C&pg=PA10&lpg=PA10&dq=.+La+acci%C3%B3n+de+apropiarse+al+trabajo+se+monta+sobre+este+tr%C3%ADpode+de+secuencias+personales:+la+motivaci%C3%B3n,+la+participaci%C3%B3n+y+la+responsabilizaci%C3%B3n&source=bl&ots=CM1AJ6yKug&sig=ouApCpOVB5NJ-ktY4sY4X4laaxE&hl=es&sa=X&ei=nitGVO2xOtWTgwTF4YCoCg&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=.%20La%20acci%C3%B3n%20de%20apropiarse%20al%20trabajo%20se%20monta%20sobre%20este%20tr%C3%ADpode%20de%20secuencias%20personales%3A%20la%20motivaci%C3%B3n%2C%20la%20participaci%C3%B3n%20y%20la%20responsabilizaci%C3%B3n&f=false>

Fernández, L. 2008, N. El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Disponible en: <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>

Fernández, N. (2002). Cuadernos de Gestión. Vol. 2. N. ° 1. Disponible en: <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>

García, M.D. Martínez Garrido, C.A.; Martín Martín, N.; Sánchez Gómez, Lorena. La entrevista. Disponible en:

[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Met\\_Inves\\_Avan/Presentaciones/Entrevista\\_\(trabajo\).pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)

Gracia, F. J.; Silla, Inmaculada; Peiró, J.M. y Fortes-Ferreira, L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. Disponible en:  
<http://www.psicothema.com/pdf/3207.pdf>

Guadagnini. Salario, remuneración y Sistema de Beneficios Sociales. México. Disponible en:  
[http://sistemadebeneficiosocialesrc.blogspot.com/2014\\_07\\_01\\_archive.html](http://sistemadebeneficiosocialesrc.blogspot.com/2014_07_01_archive.html)

Mancebo del Castillo (1992), Doce elementos con las cuales se está en contacto en una organización. Disponible en:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ortiz\\_m\\_a/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_m_a/capitulo2.pdf)

Martínez, R. Fragmento. Los estados de conocimiento de la investigación educativa: Su objeto, su método y su epistemología. Disponible en:  
[https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.geocities.ws%2Flinea\\_grh\\_de%2FIS%2FEnfoque\\_Hermeneutico.doc&ei=y0BGVJWIDNHJggTitYHQBg&usg=AFQjCNHMBMTuASOWXQFt-xXh06LptQ6AzQ](https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.geocities.ws%2Flinea_grh_de%2FIS%2FEnfoque_Hermeneutico.doc&ei=y0BGVJWIDNHJggTitYHQBg&usg=AFQjCNHMBMTuASOWXQFt-xXh06LptQ6AzQ)

Matta, S. Información y documentación. Disponible en:  
<http://santiagomatta.blogspot.com/2014/09/ensayo.html>

Memoria del director general cambios en el mundo del trabajo. Conferencia internacional del trabajo. 95ª. Reunión 2006. Informe I (C). Disponible en:

<http://www.oit.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-i-c.pdf>

Navarro, R. E.; García Santillán, A. Clima laboral. Orígenes y definición de clima laboral.

Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Origenes%20y%20definicion%20de%20clima%20laboral.htm>

Novoa, C. (2012). La "renuncia emocional": por qué cuando se rompe el contrato psicológico entre empleado y empresa ya no hay vuelta atrás. Disponible en:

<http://www.iprofesional.com/notas/147041-La-renuncia-emocional-por-qu-cuando-se-rompe-el-contrato-psicologico-entre-empleado-y-empresa-ya-no-hay-vuelta-atrs>

Núñez-Cacho Utrilla, P. V. (2000). Los efectos de la formación y el desarrollo del de los Recursos Humanos en el rendimiento de las empresas familiares españolas. (Tesis doctoral)

Palací, J. (2005). Capítulo XIV. Psicología de la organización. Madrid: Pearson Educación, S.A, 152, 301, 330,355, 349-354

Quiminet. Las funciones del director de una empresa. Disponible en:

<http://www.quiminet.com/empresas/las-funciones-del-director-de-una-empresa-2745648.htm>

Recursos Humanos Nova Global S.A. Perfil del trabajador moderno. Disponible en:

<http://www.nova.com.ar/perfil.asp>

Redes de apoyo social de las personas mayores en América Latina y el Caribe. Disponible en:

[http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/1/13241/envejecimiento\\_serie30.pdf](http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/1/13241/envejecimiento_serie30.pdf)

Salanova, M. y Schaufeli, B. (2004). Engagement: un reto emergente para la dirección de recursos humanos. Manuscrito presentado para su publicación.

Sampieri y Cols, 2003. Metodología cualitativa.

Seligman, M. (2003). La Auténtica Felicidad. Barcelona: Vergara.

Stiglitz, J. (2002). El Malestar en la Globalización. Buenos Aires: Taurus.

Universidad Veracruzana. Proyecto de investigación. Aplicación de estrategias motivacionales para mejorar el clima laboral encaminado al incremento del rendimiento del recurso humano. Caso práctico: Óptica mundial de Veracruz S.A de C.V. María Guadalupe Ramírez Pineda. Disponible en:

<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31367/1/mariaguadaluperamirezpineda.pdf>

Vega, N. (2009). La entrevista como fuente de información: orientaciones para su utilización.

Disponible en:

[http://www.fhuc.unl.edu.ar/olimpistoria/paginas/manual\\_2009/docentes/modulo3/cLa%20entrevista%20como%20fuente%20de%20informaci%F3n.pdf](http://www.fhuc.unl.edu.ar/olimpistoria/paginas/manual_2009/docentes/modulo3/cLa%20entrevista%20como%20fuente%20de%20informaci%F3n.pdf)

Vuotto, Arzadun, P. El buen trabajo y la satisfacción laboral. ISSN 1666-489. Disponible en:  
<http://www.econ.uba.ar/cesot/docs/documento%2059.pdf>.

Web de los recursos humanos. ¿Por qué los buenos empleados se desmotivan? Disponible en:  
[http://www.rrhh-web.com/Por\\_que\\_%20los\\_buenos\\_empleados\\_se\\_desmotivan.html](http://www.rrhh-web.com/Por_que_%20los_buenos_empleados_se_desmotivan.html)

## **Apéndices**

### **Apéndice A. Grupo Focal**

#### **Motivos que conllevan a la renuncia emocional en un grupo de trabajadores de una empresa del sector avícola de la ciudad de Bucaramanga**

1. Describa su rol o cargo que actualmente Ud. desempeña en la empresa
  - 1.1 Cuánto tiempo lleva en la empresa (meses o años)
  - 1.2 A qué sector pertenece la empresa al cual Ud. trabaja (financiero, alimentos, salud, educación).
2. Describan cuáles han sido los aportes realizados por usted, a la empresa en la que actualmente labora (en los últimos seis meses).
3. Mencionen que métodos o estrategias utiliza para alcanzar las metas laborales.



4. Cuéntenos que lo motiva estar en esta empresa.
5. Cómo podría describir la relación que lleva con sus compañeros de trabajo.
6. Dentro de la dinámica que vive la empresa (en la que actualmente labora), qué aspectos, situaciones o circunstancias desearía (n) que cambiara.
7. Describa las razones, motivos o circunstancias que puede llevar a un trabajador a querer abandonar o dejar su puesto de trabajo.
8. En algún momento han pensado renunciar o abandonar el cargo, expliquen las razones de esta intención.
9. Ud. ha pasado hojas de vida o ha buscado ofertas laborales en los últimos meses? Cuéntenos por qué?.
10. Cómo es la relación que actualmente llevas con tu supervisor o jefe.
11. Cómo se sienten ustedes en la empresa.

## **Apéndice B. Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

#### **LÍNEA CALIDAD DE VIDA**

Investigadora: LUISA FERNANDA VELANDIA RIVERA

#### **1. INTRODUCCIÓN**

Le estamos invitando a participar en un estudio llevado a cabo por el Programa de Psicología de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y es requisito para el desarrollo del proyecto de grado de la estudiante Luisa Fernanda Velandia Rivera.

Este estudio tiene el objetivo determinar los motivos que llevan a trabajadores (as) a “*renunciar emocionalmente*” a la empresa donde laboran.

Primero, queremos que usted conozca que:

- La participación en este estudio es absolutamente voluntaria.
- Esto quiere decir que si usted lo desea, puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin tener que explicar sus razones.
- Usted no recibirá ningún beneficio académico o monetario por su participación en este estudio.

Segundo, algunas personas tienen creencias personales, ideológicas y religiosas que pueden estar en contra de los procedimientos que se desarrollan en estudios de este tipo. Si usted tiene creencias que no le son respetadas, por favor hágalo saber al investigador antes de firmar acuerdos para participar en la investigación.

## **2. INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO**

A continuación se describen los detalles que usted deberá tener en cuenta para participar en este estudio. Antes de tomar cualquier decisión sobre su participación, por favor analice la información aquí facilitada, y siéntase en libertad de preguntar, indagar y discutir todos los aspectos que considere necesarios. Usted puede abordar tales aspectos con el investigador, con docentes, amigos o familiares en quienes usted confíe.

- a. Procedimiento: Su participación en este estudio implica la colaboración en un grupo focal, el cual será filmado y/o grabado, el cual busca determinar si existe renuncia emocional.
- b. Inconvenientes, malestares y riesgos: Los riesgos asociados a su participación en este estudio podrían estar relacionados con los tiempos que usted debe asignar para participar, si decide hacerlo. Recuerde que el tiempo máximo de participación es una sesión que durará aproximadamente 30 minutos. Por favor, confirme que cuenta con un horario flexible que le permite disponer del tiempo señalado previamente.
- c. Beneficios: Debe quedar claro que usted no recibirá ningún beneficio económico por participar en este estudio. Su participación es una contribución para el desarrollo de la ciencia, en especial en el marco de establecer si existe el fenómeno de la- Renuncia Emocional.

d. Reserva de la información y secreto: La información personal que usted proporcionará en el curso de este estudio permanecerá en secreto y NO será revelada, bajo ninguna circunstancia, a persona alguna distinta a usted y a quien realiza esta investigación. Los datos de su desempeño en la participación del grupo focal serán etiquetados con un número, de tal forma que nadie conocerá su identidad. Usted puede tener certeza de que su integridad será protegida en este estudio.

e. Derecho a retirarse del estudio: Usted puede retirarse del estudio en el momento que desee hacerlo, durante el transcurso de la sesión señalada previamente.

### **3. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Después de haber leído comprensivamente toda la información contenida en este documento en relación con la investigación sobre la existencia del fenómeno “Renuncia Emocional”, cuyo fin es aportar bases para el desarrollo de estrategias que busquen el mejoramiento de esta problemática en las organizaciones y de haber recibido de la Estudiante **Luisa Fernanda Velandia Rivera**, explicaciones verbales que satisfacen mis inquietudes; y habiendo dispuesto de tiempo suficiente para reflexionar sobre las implicaciones de mi decisión, **libre, consciente y voluntariamente manifiesto que he resuelto participar en el presente estudio.**

Además, expresamente autorizo al Equipo de Investigación para utilizar mi información codificada en futuras investigaciones, en la elaboración de artículos científicos y en la presentación de los resultados académicos. En constancia, firmo este documento de **Consentimiento Informado**, en presencia de la Estudiante Investigadora Luisa Fernanda

Velandia Rivera en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Nombre, firma y documento de identidad del participante:

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cédula de Ciudadanía No.:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

Nombre, firma y documento de identidad del investigador principal:

LUISA FERNANDA VELANDIA RIVERA

CC. 1.098.683.520 de Bucaramanga

Firma: \_\_\_\_\_