

ANÁLISIS DE LOS FACTORES SATISFACCIÓN, APROPIACIÓN Y PERTENENCIA, ASOCIADOS AL DESARROLLO DE LA IDENTIDAD EN LAS TRABAJADORAS DE LA EMPRESA EFICACIA S.A, LÍNEA LICE

Edwin Rafael Guerrero Pérez
ergp28@gmail.com
Ingrid Catherine Olarte Salazar
ingridolarte@gmail.com
Maribel Rodríguez Heredia
marohe045@gmail.com
Sandra Milena Isaza Salazar
hacha_23@hotmail.com
Yeison Alberto López Pascuas
albertolopezpascuas@gmail.com

Resumen

Este artículo tiene como objetivo analizar los factores que se encuentran asociados a la Identidad como satisfacción, apropiación y pertenencia de las trabajadoras de EFICACIA S.A, línea Lice. La metodología utilizada en la investigación es de naturaleza descriptiva e interpretativa, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, permitiendo conocer la percepción que tienen las trabajadoras de la línea Lice sobre la organización. Al final lo que se espera es que de acuerdo con los resultados obtenidos el grupo de investigadores pueda establecer un plan de mejora que influya directamente en las condiciones laborales y las oportunidades de mejora para que estas sean cada vez mayores, como beneficio tanto para la empresa como para las trabajadoras de la línea Lice.

Abstract

The objective of this article is to analyze the factors associated with identity as satisfaction, appropriation, and belonging to the line Lice female workers at Eficacia S.A. The methodology used in this research is descriptive and of interpretive nature, with a qualitative and quantitative approach. This allows knowing the female worker's perception of the organization. What is expected according to the obtained results, is for the group of researchers to be able to establish an improvement plan to influence directly the labor conditions and to increase improvement opportunities which would mean a benefit to the company as well as to the line Lice female workers.

Justificación

Es importante comprender la necesidad que surge a partir del concepto de identidad en el contexto de hoy. Cuando un trabajador se siente identificado con la organización se genera un sentido de pertenencia que es fundamental en las organizaciones, y esencial por los cambios que ha traído la globalización y los nuevos retos a los que se deben enfrentar las empresas.

El país se enfrenta a diferentes desafíos relacionados con aspectos económicos, políticos, sociales y empresariales que impactan directamente a la población trayendo consigo cambios positivos y negativos, lo que impulsó al equipo de investigación a tomar como referente a la empresa EFICACIA S.A. donde se busca evidenciar como la identidad puede generar varios fenómenos que afectan directamente

al empleado y a su vez a la empresa. Este trabajo de investigación está basado en el caso práctico de EFICACIA S.A, junto a un soporte teórico y un esfuerzo investigativo por parte de todos los integrantes del equipo, los cuales han implementado y desarrollado una serie de pasos para cumplir con el objetivo de investigación y poder llegar a proponer un plan de acción en la empresa EFICACIA S.A. específicamente en la línea LICE.

Se busca entender cómo los factores de Satisfacción, Apropiación y Pertenencia se desarrollan en las trabajadoras en misión, y cómo el equipo de investigación puede llegar a plantear acciones que contribuyan a mejorar el talento humano en las empresas.

Contexto institucional

Compañía experta en Soluciones comerciales para el cuidado de la marca de sus clientes, es una empresa colombiana con 35 años de experiencia en soluciones comerciales, cuidado de las marcas, operación retail y procesos de gestión humana. Tenemos presencia en más de 800 municipios del país siendo aliados, confiables y sostenibles en el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Dentro de sus atributos se destacan; el compromiso con la búsqueda constante del conocimiento a profundidad de los grupos de interés y sus entornos, para dar respuestas y soluciones a sus requerimientos partiendo de la experiencia, innovación y credibilidad de nuestra actuación, creando valor, siendo corresponsales y consolidando relaciones a beneficios mutuo en el largo plazo, la coherencia en el ejercicio diario de la gestión con transparencia, honestidad y responsabilidad y su visión de valor compartido para

con los grupos de interés permite la corresponsabilidad entre lo social, ambiental y económico, comprometidos con el entorno.

Fue fundada en la ciudad de Cali por dos sociedades familiares, Liliana Estrada de Londoño y Elsa Gómez. Desde ese momento y hasta hoy, han sido años de aprendizaje, conocimiento, innovación y experiencia que han cimentado la compañía.

Cada 10 años la empresa se reinventa, hace unos años estaban en un mundo nuevo, ya no era el de los servicios, sino el del outsourcing. Entonces, comenzó a hacer planeación estratégica, basada en el libro OcéanWos azules, y con esa visión se transforma en BPO. La compañía buscó una consultoría con expertos indios, los más avanzados en el tema, y con ellos Marcela Londoño, hija de Liliana Estrada, manejó el proyecto de conocimiento y transformación.

EFICACIA S.A. genera en Colombia 35.000 empleos y capacita el 60% de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones y formación de competencias personales, según informe de sostenibilidad de la compañía en el año 2017 obtuvo 424 mil millones de ingresos operacionales, 21 mil colaboradores beneficiados con programas lúdico-familiares; ocupó el primer lugar en la categoría Servicios Tercerizados - BPO (Vademécum de Mercados // Revista Dinero), \$ 195 millones gestionados para cumplir el sueño de vivienda a los trabajadores.

Con estos indicadores, la compañía reafirma su experticia en soluciones comerciales a partir de una actuación íntegra, siendo una organización humana, celebrando la vocación por un servicio de alto valor y vibrando con pasión por la excelencia y los resultados. Hacia el futuro, le apuesta a la internacionalización y exploración de nuevos mercados, manteniendo la educación y el empleo

como focos estratégicos de la sostenibilidad, siendo ejemplo en la promoción de los derechos humanos, prácticas laborales, equidad de género, empleabilidad juvenil y movilidad de la economía.

La generación de empleo forma parte de la razón de ser de la compañía; el talento humano hace posible las propuestas de valor en el mercado. En 2017 generaron empleos formales en modalidades de contratación: Indefinido y obra o labor contratada.

Esta compañía se ha convertido en la primera opción de empleo para miles de colombianos que vienen de empresas que tienen altos niveles de rotación y permitiéndoles adquirir experiencia para continuar en la organización para su crecimiento técnico, tecnológico o profesional. Sin embargo, siendo una empresa reconocida por generar un porcentaje significativo de empleo en el país, no es suficiente para que los trabajadores se sientan identificados con la compañía.

Problemática

La problemática que se evidencia en el presente escrito se centra principalmente en los esfuerzos que los empleadores realizan con el fin de obtener los objetivos esenciales que la organización tiene establecidos y dejando a un lado las personas que hacen posible el alcance de las metas en mención.

Por lo anterior, se detallarán a continuación los factores que infieren que los trabajadores pasen desapercibidos:

El empleador: Centran principalmente los objetivos organizacionales por encima de las trabajadoras.

El empleado: Carecen de motivación por parte del empleador, generando falta de sentido de pertenencia hacia la organización.

Percepción negativa: Dificultad para adquirir sentido de pertenencia por la empresa, apropiación en sus funciones y satisfacción laboral.

Condiciones laborales: No genera estabilidad laboral, beneficios diferentes al personal de contratación directa, entre otros.

Por lo anterior, se tomó la decisión de realizar una investigación, teniendo en cuenta que Eficacia S.A. es una organización que presta servicios de suministro de personal, que para la línea de negocio LICE contiene características particulares en el proceso de vinculación como los que a continuación se describirán:

Trabajadoras por obra labor.

Presta servicio a empresa cliente.

Trabajadoras en misión.

Objetivos

Para el desarrollo de la investigación, el grupo de investigadores definió objetivos sobre los cuales se trabajó:

Objetivo general:

Analizar cómo están asociados al desarrollo de la identidad en las trabajadoras de la empresa EFICACIA S.A. Línea LICE, los factores satisfacción, apropiación y pertenencia.

Objetivos específicos

1. Describir la satisfacción de las trabajadoras en misión a partir de sus percepciones de la empresa EFICACIA S.A.
2. Identificar como se apropian las trabajadoras de EFICACIA S.A. en la empresa.
3. Reconocer los elementos que hacen parte de la pertenencia en las trabajadoras en misión de la empresa EFICACIA S.A.
4. Analizar los elementos de pertenencia, apropiación y satisfacción de las trabajadoras de EFICACIA S.A para evidenciar cómo se asocian a la Identidad.
5. Proponer un plan de acción para fomentar y fortalecer los procesos identitarios de las trabajadoras de EFICACIA S.A.

Marco conceptual

En el marco conceptual se detallarán los modelos teóricos, conceptos, argumentos e ideas que se han desarrollado a lo largo de esta investigación, los cuales se expondrán a continuación:

Maslow (1954) - “Satisfacción laboral”: El hombre presenta cinco necesidades básicas, entre las que se encuentra las fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización. Lo anterior nos indica que cuando una persona cuenta con estas necesidades, obtiene una satisfacción, que al verlo se puede transmitir a las organizaciones, donde los trabajadores al logran suplir estas necesidades en su totalidad, encuentran un nivel de tranquilidad que les permite tener una satisfacción en su lugar de trabajo, cumpliendo con los objetivos que la empresa se proponga, contando con ellos como el capital que les ayude a crecer interna y externamente.

Goffman (1959) - “Relación con los grupos sociales”: La identidad se va formando a partir de las interacciones que el individuo tiene con otros grupos sociales. Cuando una persona llega a una organización, empieza a conocer y adaptarse a una nueva cultura, con el fin de involucrarse y reflejar el ADN de la comunidad empresarial a la cual pertenece.

Uri Bronfenbrenner (1971) - “El medio social de las organizaciones”: Hace relación a 3 clases de niveles, el primero es el nivel interno (la casa, la clase o la oficina), el segundo nivel se generan relaciones entre los diferentes contextos y el tercer nivel se toman decisiones sin que las personas se encuentren presentes, llegando a afectar sus acciones.

Lefebvre (1971) - “La comunicación en las organizaciones”: La apropiación es vista como un proceso que se da en la vida cotidiana, lo cual se aprende a partir de una postura crítica, por tal razón se podría definir como un proceso dado a partir de las acciones del individuo, donde se da un significado a los objetivos y donde además existe una socialización y potencialización del individuo.

Schein (1988) - “Cultura de la organización”: Se refiere a las expectativas, valores o creencias que hacen parte de la cultura, la cual es necesaria tener en cuenta en una empresa, puesto que esta es determinante para su funcionamiento, crecimiento y permanencia en el mercado competitivo. Además, la cultura organizacional viene siendo un factor clave cuando se relaciona con los trabajadores, porque son ellos quienes viven, se alimentan y fortalecen del espíritu empresarial.

Barley y Kunda (1992) - “Sentido de pertenencia”: Cuando las condiciones de los trabajadores mejoran, tanto salariales como sociales, estos en gratitud retribuyen a lo recibido, sintiendo que la organización es de ellos y de esta manera buscan que su desempeño sea más productivo y al mismo tiempo generador de ganancia para la empresa.

Meyer, Allen & Topolnysky (1998) - “Bienestar como parte de la identidad en la organización”: Las prácticas de bienestar dentro de las organizaciones se busca que las condiciones de los trabajadores mejoren, tanto psicológicas como salariales, con el fin de hacerlo sentir a la trabajadora que es tenida en cuenta dentro de su compañía.

Leonardo Schvarstein (1998) - "Identidad de las organizaciones": Es un modelo semántico, el cual hace referencia a las empresas que se construyen a partir de significados, lo que indica que entre más personas hay el significado es mayor.

José M. Peiró & Irene Bresó (2012) - "Sentido de apropiación": Es importante tener en cuenta que la comunicación informal es fundamental dentro de la organización, por lo tanto, se debe mantener abierto a la manera que algunas personas expresan las ideas, estableciendo tácticas para llegar una comunicación bien recibida. Si la comunicación no mejora dentro de la organización, se pueden generar mal entendidos que interfieren en el bienestar de la compañía llegando así a indisponer a los integrantes.

Es importante tener en cuenta también la comunicación formal, la cual debe ser establecida por la organización, ya que se desarrolla dentro de la misma y se apoya en los objetivos y reglas corporativas.

Metodología

La metodología sobre la cual se realiza la presente investigación tiene un enfoque de naturaleza descriptiva e interpretativa con los enfoques de investigación cuantitativa y cualitativa, donde ha querido obtener una cercanía que permita tener una percepción más amplia de los trabajadores con relación a la problemática que se está trabajando y así mismo poder obtener información por medio de un instrumento estandarizado que permita la medición de variable que serán analizados desde un marco lógico, cumpliendo con los objetivos de la temática del anteproyecto. Según (Álvarez, 2011) para diseñar una metodología y aplicarla a una investigación, es necesario tener en cuenta el tipo de estudio que se está realizando, la problemática, la intencionalidad, los recursos y el tiempo de ejecución que puede tomar. De acuerdo a lo anterior, se usaron dos tipos de estudio que se encuentran alineados con las características que se mencionaron.

Diseño cualitativo

Este es un método que permite recolectar información de una manera interpretativa, además facilita comprender la percepción de los sujetos de estudio del ambiente o el entorno en el que se desarrolla. La interacción con los sujetos de muestra es abierta a fin de lograr una empatía inicial para generar confianza y luego pasar a la sustracción de los datos (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018).

Fotografía: jcomp
https://www.freepik.es/foto-gratis/trabajador-senalando-grafico_908029.htm

Diseño cuantitativo

Esta es una metodología que se desarrolla mediante un esquema lógico, el cual es estructurado, además de evaluado previamente, con el que se busca comprobar una hipótesis y dar respuesta a una pregunta que cuentan con una base teórica previamente estudiada. Para su implementación es necesario un sujeto de estudio y contar con un instrumento que garantice obtener datos medibles (Gonzalo Garcés, 2002).

Dentro de las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos podemos encontrar la investigación por encuesta el cual es apropiado para el estudio de distintos enfoques y se puede aplicar por medio de un formulario de preguntas clasificadas de acuerdo con los diferentes tipos de preguntas, abiertas, cerradas, de opción múltiple, entre otros (Álvarez, 2011).

Instrumento

Para el desarrollo de la metodología de la investigación se tuvo en cuenta un instrumento que permite observar y medir el fenómeno de estudio, obtener datos, para luego analizarlos e interpretarlos. Esta herramienta fue creada teniendo en cuenta el enfoque de la investigación y las categorías que intervienen. A continuación, se relacionan los instrumentos usados en esta etapa del proyecto:

Encuesta

La encuesta aplicada es de carácter descriptiva la cual se distribuye en quince preguntas cerradas teniendo en cuenta las tres categorías de investigación: Satisfacción, Apropiación y Pertenencia. La medición se realizará por medio de la escala Likert, instrumento con el que se busca obtener

la valoración de cada uno de los encuestados, y su percepción individual basada en la experiencia y conocimiento, permitiendo valorar el nivel de acuerdo o desacuerdo de la persona frente al fenómeno de la identidad; distribuido en una escala de 1 a 5. Siendo 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo. Posteriormente se amplía la información sobre esta herramienta.

Entrevista

Este instrumento fue seleccionado por el equipo de investigación el cual permite recolectar la información de una manera más directa realizando una ronda de preguntas semi-estructuradas a un grupo de individuos. La entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa o comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento relacionado en su vida, como lo dicen Fontana y Frey (2005). Vargas Jiménez (2012) menciona que la entrevista también puede tener fallas en el proceso del método de la aplicación y medición por parte de los participantes.

Población y muestra

La población que se obtuvo para realizar la investigación fue del grupo de 72 personas que trabajan en la línea LICE, el objetivo fue seleccionar a un grupo de 22 personas que representan al 31% del grupo total y a las cuales se les aplicó la encuesta; del ese grupo de 22 trabajadoras se tomó una muestra de 6 personas correspondientes al 27% de la cuales se distribuyeron entre 3 impulsadoras y 3 mercaderistas, para la aplicación de las entrevistas.

Análisis de los resultados

Los datos obtenidos durante el proceso de recolección de la información que fue tomada por medio de las encuestas y las entrevistas realizadas por las trabajadoras que fueron seleccionadas como muestra representativa para el estudio.

Se selecciona un grupo, donde ya después de realizar la revisión y ajustes de las encuestas y las preguntas a realizar, los cuales se hicieron a partir de la validación de un experto, que dio el aval para dar continuidad, por lo que se prosigue a aplicar las encuestas a un grupo muestra de 22 personas de la línea LICE. Una vez son obtenidos los resultados, se toma una muestra adicional de 6 personas, compuesta por 3 impulsadoras y 3 mercaderistas para la aplicación de las entrevistas

En este proceso de investigación la población es el grupo de impulsadoras y mercaderistas de la línea LICE, quienes son empleadas en misión, lo que permite conocer de primera mano la percepción que tienen de la compañía y cómo se sienten en ella dadas las condiciones en las que se encuentran. En el proceso de la aplicación se realizó una entrevista individual en donde ya se tenían unas preguntas previamente estructuradas que fueron preparadas con antelación y que fueron agrupadas por las diferentes categorías (Satisfacción, apropiación y pertenencia) para poder cotejar los resultados obtenidos.

Análisis cuantitativo

Encuesta descriptiva con 15 preguntas y 5 opciones de respuesta para cada una.

¿Considera que en la organización promueven y reconocen el buen desempeño laboral?.	9%	22%	43%	26%							
¿EFICACIA promueve el balance de vida personal y profesional?.	17%	9%	35%	39%							
¿El trato que recibo por parte de los compañeros es acorde a los valores establecidos por la empresa?.	17%	61%	22%								
¿En EFICACIA se pueden resolver las dificultades que se presentan de una manera constructiva?.	74%	26%									
¿Es consciente de la misión, visión y valores de la organización?.	17%	48%	35%								
¿Está orgulloso de trabajar en EFICACIA?.	17%	30%	52%								
¿La compañía tiene en cuenta sus opiniones y/o observaciones?.	4%	30%	52%	13%							
¿Participa activamente en la creación de iniciativas que contribuyan al negocio?.	9%	9%	26%	57%							
¿Se siente a gusto con el plan de beneficios que ofrece la organización?.	22%	48%	30%								
¿Se siente a gusto con el salario que ofrece la organización?.	17%	17%	26%	39%							
¿Se siente identificado y a gusto con el ambiente de trabajo de la organización?.	17%	35%	48%								
¿Se siente orgulloso del reconocimiento que tiene EFICACIA en el mercado?.	13%	39%	48%								
¿Se siente valorado por la confianza y agradecimiento que recibe de sus supervisores?.	17%	4%	9%	35%	35%						
¿Siempre está buscando hacer mejor su trabajo?.	39%	61%									
¿Su jefes o supervisor muestran interés en usted como trabajador?.	17%	35%	48%								
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

Fuente: Elaboración propia

Análisis cualitativo

Entrevista semiestructurada con 10 preguntas con diferente tipología.

Satisfacción

- “Me motivan 2 cosas: Uno mis hijos y dos es un buen temporal. Es buen pago y es flexible con el tema de los horarios”
- “Tengo mejor calidad de vida para mi familia. Puedo pagar a mis hijos la comida y el colegio”
- “Me motiva trabajar en EFICACIA por la estabilidad laboral porque siempre me renuevan el contrato”

Apropiación

- “La experiencia en la empresa EFICACIA como tal, ha sido muy buena”
- “Lo que más valoro de mi jefe es el apoyo y lo que me enseña”
- “Si, cuando hacen convocatorias internas, pero no alcanzo a presentarme porque me doy cuenta tarde”.
- “No conozco de oportunidades de crecimiento”.

Pertenencia

- “Sí, me gustaría trabajar otra vez en EFICACIA”
- “Sí, claro. Porque los horarios me permiten compartir con mi familia. Quiero trabajar siempre en esta empresa”
- “Y como oportunidad para mejorar, el tipo de contrato que realiza a los trabajadores porque no es algo fijo”

Análisis mixto

Es importante revisar cómo a partir de lo cualitativo y cuantitativo, se evidencia que tan variada es la percepción que cada trabajadora tiene desde su vivencia dentro de EFICACIA S.A.; sin embargo, se puede observar que hay similitudes entre las opiniones recolectadas dentro de la ejecución de las encuestas y entrevistas.

Propuesta

Programa de Inducción, Reinducción y Capacitación para las trabajadoras de Eficacia S.A, Línea LICE.

Con el desarrollo de esta propuesta, se pretende que la empresa EFICACIA S.A genere un mayor acercamiento con sus trabajadores, particularmente con las trabajadoras de la línea LICE, dado que fue la población seleccionada para realizar esta investigación basada en los factores de satisfacción, apropiación y pertenencia que están asociados al desarrollo de la Identidad de las trabajadoras de EFICACIA S.A, línea LICE, razón por la cual se busca afianzar la identidad cada vez más de las trabajadoras de EFICACIA S.A, sintiendo que aunque sus contratos son misionales, también son tenidas en cuenta por la empresa al realizar actividades que las involucren cada vez más, a través de espacios que les brinde no solo información importante, sino que además les permita desarrollar las habilidades con las que cuentan para futuras convocatorias internas, así, como el aprendizaje que pueden adquirir para desempeñarse en la vida.

Por esta razón al realizar la relación entre lo cualitativo y cuantitativo se pueden hacer las siguientes reflexiones que hablan de la interconexión.

- Las trabajadoras se sienten satisfechas dentro de la organización por los factores que cada una percibe y le puede aportar a su vida personal y laboral.
- Las trabajadoras sienten apropiación por lo que hacen dentro la organización a medida que son valoradas por su rol y sean tenidas en cuenta para su crecimiento personal y profesional. Lo cual representa una oportunidad de mejora para la empresa.
- Las trabajadoras logran un buen sentido de pertenencia con la compañía, dado que ha tenido una buena experiencia que parte de la confianza y el cumplimiento que la empresa les brinda. La empresa tiene una oportunidad de mejora para empoderar a las trabajadoras en misión de la Línea LICE.

Se crea un programa de inducción, re-inducción y capacitación para dar a conocer a todas las nuevas trabajadoras de Eficacia los diferentes procesos, beneficios, derechos y deberes. Así mismo, ayudar a crear un mejor sentido de identidad y apropiación hacia el empleador.

Esta propuesta se desarrollará desde los aspectos de la inducción para trabajadoras nuevas, re inducción que aplicaría para personal antiguo; y la capacitación en habilidades tanto blandas como técnicas, con un enfoque al crecimiento tanto personal como laboral, que les permita desarrollar cada vez mejor su cargo en función a la organización y a sus proyecciones personales.

Desarrollo de la propuesta

La propuesta se desarrolla de acuerdo con un cronograma establecido a partir de los siguientes procesos:

Trabajadoras nuevas

Inducción, la cual inicia con la introducción a EFICACIA S.A donde las personas a quien va dirigido este proceso son los trabajadores que ingresan nuevos a la organización, abarcando temas como firma de contrato, cultura organizacional, direccionamiento estratégico, gobierno corporativo, servicios para empleados, estructura física, beneficios, entre otros.

Capacitación, la cual se realiza a los trabajadores nuevos, en este caso particularmente a las trabajadoras de la línea LICE, distribuyéndose de la siguiente manera:

Las habilidades técnicas abordarán temas como: Merchandising, atención al cliente y operaciones comerciales, que serán dirigidas a todas

las trabajadoras de la línea LICE, y las habilidades blandas que tendrá temas como: Liderazgo, resolución de conflictos, trabajo en equipo, comunicación y motivación, estarán enfocadas a los jefes y supervisores en un espacio diferente al de las trabajadoras quienes también recibirán esta capacitación.

Evaluación, con este proceso se espera obtener una retroalimentación a partir de los resultados frente a la orientación que se dio, basados en sensibilización para el incremento de la producción, encontrar resultados que favorezcan tanto a las trabajadoras de la línea LICE, como a la organización y al negocio.

Trabajadoras antiguas

Reinducción, el cual va dirigido a los trabajadores antiguos y se abordarán temas basados en la información general de la compañía como la cultura organizacional, direccionamiento estratégico, gobierno corporativo, además de la normatividad legal vigente.

Evaluación, es un proceso que se realiza a través de la evaluación de desempeño con el fin de establecer objetivos, metas individuales y retroalimentar a las trabajadoras de la línea LICE.

Finalmente, lo que se espera con el desarrollo de la propuesta, es que los procesos de la organización mejoren, particularmente en las trabajadoras de la línea LICE., además de que se fortalezcan los factores de satisfacción, apropiación y pertenencia que está asociados a la identidad de las trabajadoras de EFICACIA S.A, la línea LICE.

Discusión

Es importante resaltar, cómo, a partir del análisis realizado a las trabajadoras de EFICACIA S.A línea LICE, se evidencian situaciones que invitan al equipo de investigación a reflexionar sobre todos los puntos positivos que tiene la empresa EFICACIA S.A. donde se resaltan la alta satisfacción que las trabajadoras sienten al estar vinculadas a la compañía. El sentido de pertenencia que se resalta cuando hablan bien de su empleador y cómo a través de él obtienen un sustento para su familia, capacitación, beneficios y un reconocimiento por su labor. Y finalmente la facultad de apropiarse de su empresa para trabajar juntos en pro de objetivos comunes e individuales.

Pese a que el panorama en términos generales es positivo por parte de las empleadas de la organización, de cierta manera también manifiestan

que no hay establecido un proceso donde se les informe claramente de las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la compañía, de los cuales muchas de ellas no son enteradas y por consiguiente no se postulan.

Por otro lado aunque son consientes de que Eficacia las tiene en cuenta para sus siguientes proyectos, el tipo de contrato que esta les ofrece, genera algo de incertidumbre sobre su estabilidad laboral.

Por consiguiente, se hace importante recalcar a EFICACIA S.A, que continúen mejorando los procesos que tienen para sus trabajadoras, donde ellas se identifiquen cada vez más y encuentren en la empresa una oportunidad de crecimiento y apoyo que les permita surgir en una sociedad que cada vez sea más incluyente para el país.

Conclusiones

A lo largo de todo este ejercicio de estudio, y a través de las definiciones cualitativas y cuantitativas obtenidas, se apuntan muchas casualidades o incurrencias en el sentir de las trabajadoras encuestadas, de todas estas, queremos destacar las condiciones laborales que las organizaciones ofrecen sus trabajadores. En el caso de EFICACIA S.A, fue lo que más nos dio trazabilidad entre las categorías que escogimos como objeto de investigación (Satisfacción, Apropiación Pertenencia), dándonos a entender cómo este factor es tan vital para el desempeño, desarrollo, y el sentimiento de los trabajadores con la compañía en la que se encuentran.

Es claro que bajo unas “óptimas condiciones laborales” los individuos se sentirán más complacidos y satisfechos de trabajar en la organización en que se encuentran, lo que conlleva a que por iniciativa propia se empoderen y apropien de su rol dentro de ella, y además forjar un sentimiento de filialidad con la compañía.

Si bien la percepción que sentimos por parte de las mercaderistas e impulsadoras por medio de la interacción que tuvimos con ellas en su mayoría es positiva, la correspondencia con la empresa (Eficacia S.A.), no es perfecta, debido a que hay puntos que tienen camino a desarrollarse de mejor manera, lo ideal sería tener un entorno óptimo en todos los aspectos en lo que relación a compañía-empleadas se refiere.

Como resultado de lo anterior, se determina que los factores de Satisfacción, Apropiación y Pertenencia están relacionados al desarrollo de la identidad de las trabajadoras de la empresa EFICACIA S.A. Línea LICE, a partir de las condiciones laborales con las que cuenta la organización, tales como bienestar, calidad de vida y comunicación, lo que va a generar orgullo corporativo y unidad organizacional.

El objetivo de nuestro trabajo es de índole investigativo, partiendo de esto y al evidenciar la importancia de trabajar en las condiciones laborales que les permita a las empleadas de EFICACIA S.A optimizar los niveles de satisfacción, donde se identificó que hay oportunidades de mejora como plan carrera y capacitación. Es necesario continuar mejorando las relaciones entre jefes y trabajadoras de la empresa donde se logre una mayor apropiación en su desempeño laboral, así como también se debe seguir involucrando a las trabajadoras de EFICACIA S.A. en procesos de la organización y que aporten a su desarrollo personal y profesional, lo que les permite incrementar el sentido de pertenencia de las trabajadoras a través de su productividad.

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la presente investigación es de destacar que, aunque la empresa tiene puntos por mejorar, también cuenta con programas enfocados a mejorar la vida de las trabajadoras.



Referencias

- Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica, 217.
- Barley, S. R., y Kunda, G. (1992). Design and devotion: Surges of rational and normative ideologies of control in managerial discourse. *Administrative science quarterly*, 363-399.
- Bronfenbrenner, Urie. "Day care USA: A statement of principles." *Peabody Journal of Education* 48.2 (1971): 86-95.
- Bernal Enric, Cos Joan, Tarré Xavier., *Energía Organizacional. 7 pilares de excelencia empresarial.*
- Bravo Gil, R., Matute Vallejo, J., y Pina Pérez, J. M. (8 de 12 de 2018). www.redalyc.org/articulo.oa
- Contreras Armenta, C., y Hernández Rodríguez, E. (07 de 08 de 2018). nova_scientia@delasalle.edu.mx www.redalyc.org
- EFICACIA S.A. (s.f.). <https://www.EFICACIA.com.co/site/>. Obtenido de: <https://www.EFICACIA.com.co/site/>
- Esquivas, A. (18 de 08 de 2014). *Antropología Emocional*. Obtenido de <https://antoniovillalobos.wordpress.com/2014/08/18/el-trabajo-como-elemento-de-realizacion-personal/>
- Estudio 2001/Caso empresarial, por [gestionhumana.com](http://www.gestionhumana.com), http://www.gestionhumana.com.ezproxy.unipiloto.edu.co/gh4/BancoConocimient/C/caso_eppm/caso_eppm.asp
- Fontana, A., y Frey, J. H. (2005). The interview. *The Sage handbook of qualitative research*, 3, 695-727.
- Gadea, G. (s.f.). Blog del Grupo Gadea. Obtenido de <http://blog.grupogadea.info/exposiciones/salud-ciudades-y-ciudadanos-historia-saitaria-de-alicante-1850-1960/condiciones-de-vida-trabajo-y-salud/> APA sólo permite referenciar las citas que fueron usadas a lo largo del artículo. Por favor, cotejar y dejar aquí solo aquellas referencias que fueron citadas.
- Giraldo B., Bonilla M. y Diaz L. (2015). *Cómo Gerenciar, desde el ser, en empresas temporales.*
- Goffman (1956). «The Nature of Deference and Demeanor». *American Anthropologist*, 58: 473-502
- Medellín- Colombia. https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2187/TG_EAG_88.pdf?seuence=1&isAllowed=y
- Gratacos Marcel. *El Modelo Ecológico de Bronfenbrenner*. Obtenido de. <https://www.lifeder.com/modelo-ecologico-bronfenbrenner/>
- Henry Stewart, *El Manifiesto de la Felicidad, Haga que su Organización sea el mejor lugar para trabajar.*
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Mexico: Mc Graw Hill.
- Identidad Laboral: Análisis del concepto en el contexto actual del mundo del trabajo <http://www.gestionhumana.com.ezproxy.unipiloto.edu.co/gh4/buscar.asp?q=identidad%20laboral>
- Kassiopea. (29 de 05 de 2010). Obtenido de *Paseando por la historia:* <http://paseandohistoria.blogspot.com/2010/05/asi-se-trabajaba-en-el-siglo-xix.html>

- Lefebvre, H. (1971). Claude Lévi-Strauss y el nuevo eleatismo. *Pensamiento Crítico*, 1967.
- Los ojos de hipatía. (13 de 06 de 2014). Obtenido de <https://losojosdehipatia.com.es/cultura/historia/las-condiciones-laborales-de-los-obreros-en-el-siglo-xix/>
- Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. (3 ed.) Madrid. Díaz Santos
- Martínez, O. A. (2000). El mundo del trabajo en la década del 90. Buenos Aires – Argentina. Obtenido de <http://www.tel.org.ar/lectura/arttrabj90.html>
- Meyer, J. P., Allen, N. J., y Topolnytsky, L. (1998). Commitment in a changing world of work. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 39(1-2), 83.
- Nova, S. (01 de 08 de 2000). Universidad de Barcelona. Obtenido de <http://www.ub.edu/geocrit/sn-69-60.htm>
- Peiró, J. M., y Bresó, I. (2012). La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético para la gestión y la intervención organizacional (modelo Amigo). *Persona*, (15), 41-70.
- Pérez, F. (2004). El medio social como estructura psicológica reflexiones del modelo ecológico de Bronfenbrenner. *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*. Volumen 3 pp 161-177
Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071166>
- Pozuelo, D. A. (03 de 2012). El movimiento Obrero. Obtenido de <https://www.davidstreams.com/mis-apuntes/el-movimiento-obrero-la-resistencia-ante-los-abusos-del-capitalismo>
- Schein, E. H. (1988). *Organizational culture*.
- Schvarstein, L. (1998). *Diseño de organizaciones*. Paidós. Universidad de Cordoba. (2010). *Diseño de encuestas*. http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/09_13_21_sesion_6.pdf
- Vargas-Jiménez, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. the interview in the qualitative research: trends and challengers. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 3(1), 119-139.
- William C. Byham, Jeff Cox. *Zapp!*, Como mejorar la productividad, calidad y satisfacción de los empleados.
- ¿Qué es la escala Likert y como utilizarla? Obtenido de. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>