Identificar los factores que influyen en la fidelización de los colaboradores para minimizar su rotación en el área operativa, planteando estrategias de retención para el año 2024 en la ciudad de Bogotá de City Parking S.A.S

Leydi Viviana Cardona Quintero, Katherine Monroy Pedraza, Karina Jazbleidy Pedroza Rojas

Programa Académico, Fundación Universitaria Compensar

Proyecto fin de grado, Facultad de Ciencias Empresariales

Director y asesor:

Ph. D Liliana Patricia Arias Jiménez

mayo de 2023

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Resumen

El proyecto de investigación cuenta con un modelo de gestión para identificar los factores que influyen en la fidelización de los colaboradores y cómo se puede minimizar su rotación en el área operativa en la ciudad de Bogotá en la zona Centro y Chapinero. Durante el año 2022 la empresa reportó los motivos por los cuales los colaboradores desertaban durante el proceso operativo, generando altos costos administrativos. Partiendo de la problemática se realiza la ejecución de una técnica de evaluación, mediante el modelo de encuesta, la cual se tomará una población sobre 360 colaboradores de la zona Centro y Chapinero del área operativa, para identificar los motivos por los cuales los colaboradores no continúan en la organización. La empresa City Parking S.A.S busca generar estrategias de fidelización de los colaboradores.

La propuesta planteada tiene como finalidad dar a conocer las razones por las cuales la empresa se ve afectada de acuerdo a la fidelización que se está llevando a cabo con sus colaboradores mostrando los aspectos negativos en la estrategia organizacional.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se sugiere a la empresa implementar estrategias que le permitan mejorar los índices de rotación del personal para el año 2024.

Las estrategias se enfocan en aspectos como; compensación salarial, clima laboral en el entorno, motivación y reconocimientos variables.

Palabras clave: Rotación de personal, compensación, clima laboral, plan de incentivos y reconocimiento

Abstract

The research project has a management model to identify the factors that influence employee loyalty and how to minimize their turnover in the operational area in the city of Bogotá in the Central and Chapinero area. During 2022, the company reported the reasons why employees deserted during the operational process, generating high administrative costs. Starting from the problem, an evaluation technique is carried out, through the survey model, which will take a population of 360 employees from the Central and Chapinero area of the operational area, to identify the reasons why the employees do not continue in the organization. The company City Parking S.A.S seeks to generate employee loyalty strategies.

The purpose of the proposed proposal is to publicize the reasons why the company is affected according to the loyalty that is being carried out with its collaborators, showing the negative aspects of the organizational strategy.

According to the results obtained, it is suggested that the company implement strategies that allow it to improve staff turnover rates by the year 2024.

The strategies focus on aspects such as; salary compensation, work environment in the environment, motivation and variable recognition.

Key words: Staff turnover, compensation, work environment, incentive and recognition plan.

Contenido

Resumen 2
Abstract 3
Introducción 6
Problema de investigación 8
- **Antecedentes** 8
- **Planteamiento del problema** 9
- **Pregunta Problema** 10
- **Objetivo General** 11
- **Objetivos específicos** 11
- **Justificación** 11

Marcos Referenciales 12
- **Marco teórico** 12
- **Marco Conceptual** 20

Metodología 22
- **Enfoque** 22
- **Propósito** 22
- **Objetivo del instrumento** 23
- **Población y Muestra** 23
- **Tamaño de la muestra** 24
- **Ficha técnica de la encuesta** 25
- **Método de aplicación** 30

Resultado 32
Discusión 50
Referencias 53

Tabla 1. ***Sucursales de City Parking SAS en Colombia*** 23

Tabla 2 ***Colaboradores y sucursales por zona en Bogotá*** 24

Tabla 3 ***Motivos de retiros de los colaboradores del año 2022*** 30

Gráfica 1 ***Estadística de Género de los colaboradores*** 32

Gráfica 2 ***Estadística de Edades de los colaboradores*** 33

Gráfica 3 ***Estadística de zona de trabajo de los colaboradores*** 34

Gráfica 4 ***Estadística de Antigüedad de los colaboradores*** 34

Gráfica 5 ***Estadística sobre posible renuncia al cargo en un plazo corto*** 36

Gráfica 6 ***Estadística pregunta falta acompañamiento en el cargo de la compañía*** 37

Gráfica 7 ***Estadística Factor remuneración salarial de la compañía*** 38

Gráfica 8 ***Estadística Factor clima laboral de la compañía*** 39

Gráfica 9 ***Estadística Factor capacitación de la compañía*** 40

Gráfica 10 ***Estadística factor beneficios adicionales de la compañía*** 41

Gráfica 11 ***Estadística factor valor y reconocimiento de la compañía*** 42

Gráfica 12 ***Estadística factor motivación laboral de la compañía*** 43

Gráfica 13 ***Estadística factor formación y capacitación de la compañía*** 44

Gráfica 14 ***Estadística factor espacios de sugerencias en la compañía*** 45

Gráfica 15 ***Estadística factor comunicación jefes y colaboradores en la compañía*** 46

Gráfica 16 ***Estadística la compañía cuenta con cursos de capacitación de la compañía*** 47

Gráfica 17 ***Estadística recibir cursos de capacitación en la compañía*** 48

Gráfica 18 ***Estadística factor horarios flexibles en la compañía*** 49

Introducción

La retención de personal es un tema crítico y recurrente en Colombia, especialmente en las organizaciones, este tema se remonta a varias décadas atrás, cuando el país experimento una gran apertura económica, esto trajo consigo un aumento en la competencia y la necesidad de reducir costos, llevando a que la rotación de personal se convirtiera en una práctica común, donde los trabajadores a menudo se vieran obligados a trabajar bajo condiciones difíciles con salarios bajos, lo que los lleva a buscar oportunidades en otras empresas o incluso a emigrar a otros países.

Hoy en día las organizaciones buscan mantener un equipo sólido y comprometido, llevando a que los procesos de selección sean exigentes a la hora de buscar la persona idónea; de no ser así pueden ser costosos y perjudiciales para la productividad, al ser un tema que toda organización tiene relación o interés, se convierte es un tema primordial.

Es por eso que se debe llegar a conocer si los colaboradores se van por causas como carga de trabajo, una mejor oferta de empleo, incertidumbre financiera, cambios en la vida personal, falta de oportunidades de desarrollo profesional, clima laboral, entre otros.

Por tal motivo este trabajo investigativo busca comprender los factores que están causando esta preocupación, por eso, el objetivo es indagar y conocer las principales causas que conllevan a la excesiva rotación de personal y los factores que influyen a que cada colaborador llegué a tomar esta decisión.

La empresa en la cual se centró esta investigación es City Parking S.A.S. su éxito ha sido el resultado de una combinación de factores, como su enfoque en la innovación, la eficiencia y la calidad del servicio; Cuenta con una trayectoria de 25 años en la implementación de soluciones de movilidad urbana, especializada en la operación y administración de estacionamientos públicos, privados, en vía y fuera de ella; Se destacan por ser competitivos frente al resto del mercado.

En la actualidad la compañía tiene en operación 168 parqueaderos a nivel nacional, con presencia en las principales ciudades de Colombia, cuenta con alrededor de 850 colaboradores, de los cuales 787 corresponden al área operativa correspondiente al 92,5 %. y los restantes 63 colaboradores en el área

administrativa que equivalen al 7.5% del total de la compañía. Debido a la alta rotación de personal que se presenta en la ciudad de Bogotá vinculadas al área operativa. Se tomó la decisión de realizar una encuesta en la zona Centro y Chapinero quienes reportan más rotación de personal. La encuesta fue diseñada con preguntas de selección múltiple, de manera cuantitativa.

Se tomó en cuenta una muestra sobre 255 colaboradores, que arrojaron resultados concretos sobre la perspectiva y nivel de satisfacción en la organización, permitiendo lo anterior en la toma de decisiones y elaboración de estrategias que serán presentadas a ustedes.

Identificar los factores que influyen en la fidelización de los colaboradores para minimizar su rotación en el área operativa, planteando estrategias de retención para el año 2024 en la ciudad de Bogotá de City Parking S.A.S

Problema de investigación

La rotación del personal en la empresa City Parking S.A.S, ha estado sufriendo cambios en la zona Centro y Chapinero de la ciudad de Bogotá, lo cual permite conocer la necesidad que se está presentando en la misma, por ende, la empresa requiere realizar una investigación junto con la implementación de estrategias que permitan conocer los factores están impactando en la fidelización de los colaboradores del área operativa de la zona Centro y Chapinero de Bogotá de la empresa City Parking S.A.S.

El impacto frecuente es muy recurrente en el área operativa, ya que los colaboradores que desempeñan el cargo operativo abandonan su puesto de trabajo, ocasionando que no se desarrolle la experiencia necesaria en sus funciones, lo que repercuta en la calidad de los servicios prestados. Esta situación de inestabilidad laboral implica que el capital humano genere un gasto al presupuesto estimado, por lo que se hace necesario para el cubrimiento de la vacante iniciar nuevamente el ciclo de reclutamiento, selección, contratación e inducción.

Antecedentes

Según el artículo Publicado por el Nuevo Siglo titulado “Se espera mayor rotación de personal con cambios en mercado laboral” indicando que por medio de un estudio de remuneración Colombia 2023, de PageGroup, se registrara durante este año altos niveles de rotación entre 10% y el 15%, debido a la coyuntura a la que se enfrenta Colombia, esto a las nuevas reformas que se implementaría, la inflación y las tendencias que requieren de nuevos talentos entre otros fenómenos tales como la falta de

oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional, un buen ambiente de trabajo saludable, reconocimiento y recompensa por el trabajo bien hecho.

Esta fuga de talentos para las organizaciones afecta directamente la economía de acuerdo con un artículo de la revista Forbes Colombia, donde señalan que “Perder a un empleado que ya se capacitó y superó los seis meses dentro de la compañía puede significarle a una empresa gastos por hasta 12 veces el valor del salario de ese empleado”. (Duran, 2022)

En la actualidad las empresas deben estar preparadas para los cambios frecuentes de la sociedad, por ello es importante que se considere su talento humano como algo tan importante para su crecimiento económico, creando estrategias para la retención del personal, teniendo en cuenta factores de agrado como la motivación laboral, clima laboral, salario emocional y crecimiento a cada uno de sus colaboradores.

Planteamiento del problema

La empresa City Parking S.A.S presenta un impacto latente en la fidelización a sus colaboradores lo que le permite involucrar costos primarios y secundarios, donde los costos primarios son las inversiones que la empresa realiza para contratar al personal y cubrir sus vacantes, estos costos corresponden al tiempo que se toma para el proceso de reclutamiento, selección y contratación, y todo recurso entregado como dotación, inducciones capacitación, y cuando la persona desista se debe realizar el cierre final que sería su desvinculación y el pago de su liquidación final, generando variación en el presupuesto.

Los costos secundarios son los que la empresa destina como un recurso adicional por afectación de ausencias de los colaboradores generando gastos en horas extras y afectando el debido proceso en la operación.

Pregunta Problema

¿Qué factores están impactando en la fidelización de los colaboradores del área operativa de la zona Centro y Chapinero de Bogotá de la empresa City Parking S.A.S para que se presente una alta rotación?

Es de gran importancia mantener una fidelización en los colaboradores, teniendo en cuenta las estrategias y practicas a realizar para retener y mantener al personal a un largo plazo ya que este contribuye a reducir la rotación de personal, lo que a su vez tiene varios beneficios para la organización. Al mantener a los colaboradores talentosos y experimentados en la empresa, se evita la pérdida de conocimiento y habilidades adquiridos, se mejora la continuidad operativa, se fortalece la cultura organizacional y se reduce el costo y el tiempo asociados con la contratación y el entrenamiento de nuevos empleados

Teniendo en cuenta que la fidelización de colaboradores se basa en construir relaciones sólidas y duraderas con los empleados, brindándoles un entorno satisfactorio y propicio para su desarrollo profesional y personal. Esto se logra a través de una combinación de factores que van desde la cultura organizacional hasta las políticas de recursos humanos y el liderazgo

Si hablamos de los objetivos que aspira tener la empresa, con referencia a los cambios positivos para el desarrollo y crecimiento en la organización, también existen aspectos negativos que afectan la calidad de vida y salud mental de los colaboradores.

Por esta razón la organización debe asegurar la retención y permanencia de su equipo de trabajo y sus tendencias deben estar enfocadas en fortalecer la cultura organizacional para potenciar el desarrollo, bienestar y la productividad ofreciendo beneficios óptimos para el cumplimiento de sus objetivos.

Objetivo General

Establecer los factores básicos de City Parking S.A.S, para fidelizar a sus colaboradores y evitar una alta rotación para el año 2024.

Objetivos específicos

1. Analizar las causas que inciden en la alta rotación de City Parking S.A.S, para formular estrategias de intervención y asegurar su permanencia.
2. Proponer estrategias de intervención en City Parking S.A.S, que permitan la retención y fidelización de sus colaboradores.
3. Socializar ante City Parking S.A.S, las estrategias de intervención para la retención y fidelización de sus colaboradores

Justificación

Con base a los resultados obtenidos para el año 2022, el impacto que sufrió la empresa frente a los factores que impactan en la fidelización de los colaboradores en el personal del área operativa en la ciudad de Bogotá, se observa la frecuencia con la cual ha aumentado el nivel de impacto que afecta los procesos de la organización y su implicación en la demanda diaria. Se aborda el tema para conocer como la empresa está actuando frente a los sucesos presentados y cuál es el nivel de importancia que se está implementando para mitigar dichos factores de insatisfacción, logrando así la obtención de indicadores acordes para el año 2024.

Se debe tener en cuenta que la motivación que está generando la empresa es fuente clave para la estabilidad de sus colaboradores. El hecho de que la empresa conozca las necesidades y diseñe planes que

incentiven, permitirá una mejor calidad de vida, creando sentido de pertenencia y un vínculo entre el colaborador y el empleador.

Con base a lo anterior la investigación planteada brindara a la empresa las estrategias necesarias para garantizar un equilibrio en los factores e indicadores para el año 2024, llevando a cabo un control y seguimiento para asegurar la permanencia de los colaboradores en la empresa City Parking S.A.S

Marcos Referenciales

Marco teórico

Talento Humano

Talento Humano son todas aquellas habilidades, conocimientos, experiencias y capacidades que poseen las personas y que son empleadas para alcanzar los objetivos propuestos, siendo crucial para el éxito de cualquier organización, en la actualidad se utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseemos talentos diferentes.

El talento humano puede entenderse como la suma de las habilidades y capacidades de una persona. A menudo, estas cualidades son responsables del crecimiento de la organización y del valor agregado del trabajo. Actualmente organizaciones enfrentan un gran desafío para identificar y promover los talentos de sus colaboradores, lo que brinda una oportunidad para crear un ambiente de trabajo dinámico. (David, 2022)

Gestión Del Talento Humano

Al ver la gestión del talento humano en la revista universidad y soledad, esta corresponde a un estudio descriptivo que analiza la gestión en las organizaciones empresariales en la actualidad. El estudio se lleva a cabo utilizando varios métodos de investigación, incluyendo la revisión bibliográfica, la investigación científica, histórico-lógica, análisis de contenido y analítico-sintético.

Los resultados indican que el talento humano es el principal activo de una empresa, y la gestión ya no se limita a la selección y contratación de colaboradores, sino que también se relaciona con las políticas empresariales.

El departamento de talento Humanos se ha convertido en uno de los pilares de las organizaciones para definirse y consolidarse en el mercado, y su ámbito de acción incluye varios aspectos, como el reclutamiento, selección, compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo, desarrollo organizacional, capacitación y desarrollo del personal, relaciones laborales, bases de datos y sistemas de información y auditoría. (Armijo, 2019).

Modelo Empresarial Verde

Actualmente nos encontramos en tiempos de cambio continuos tanto tecnológicos, como ecológicos, nuestro planeta nos grita que paremos de contaminarlo, de talar árboles, de destruir la naturaleza, flora y fauna, por tal motivo todos lo que habitamos debemos poner un granito de arena para poder contribuir con lo que hemos acabado, así mismo sucede dentro de las organizaciones, debemos implementar un modelo empresarial verde o estrategia de sostenibilidad, para mejorar los aspectos de trato, clima laboral, condiciones laborales, salarios e incentivos hacia los colaboradores.

El mundo de hoy demanda que las empresas deben ser sostenibles para poder permanecer por mucho tiempo, y teniendo en cuenta el papel tan importante del área de gestión humana y su táctica de

aspirar por la integridad, responsabilidad ética y condiciones de vida sostenible de sus colaboradores. (Rodríguez; Arias, 2023).

Ambiente Laboral

Un ambiente de trabajo positivo es esencial para el éxito a largo plazo y para que los colaboradores se sientan valorados y atendidos. Las empresas con valores como la honestidad, la confianza y la igualdad son valoradas por los colaboradores. Para crear una cultura de trabajo positiva, los jefes inmediatos de línea deben empoderar a los colaboradores, crear un buen ambiente de trabajo, mantener una comunicación abierta, ser flexibles y divertirse. Los colaboradores felices aumentan la productividad y reducen la rotación. En general, mejorar el clima laboral en la organización requiere la implementación de los recursos humanos y de todos.

Para alcanzar objetivos de sostenibilidad interna, las empresas adoptan practicas orientadas a crear ambiente positivo de trabajo, diversidad, balance entre trabajo y vida personal, y empoderamiento laboral, esto hace referencia a tener ambientes laborales más humanizados y con buenos beneficios que el colaborador se sienta satisfecho con su lugar de trabajo. (Gómez, 2021).

Rotación De Personal

Es el proceso en el que los colaboradores de una empresa se van y son reemplazados por nuevos colaboradores, esto puede ocurrir por diversas causas, como carga de trabajo, una mejor oferta de empleo, incertidumbre financiera, cambios en la vida personal y falta de oportunidades de desarrollo profesional. A causa de la variedad de motivos se genera incertidumbre en lo que puede estar ocurriendo, y más en aquellas personas suelen irse sin manifiesta la causa que ocasiona dicha decisión; en consecuencia, esto afecta directamente la productividad, ya que se requiere que el trabajador sea capacitado en las actividades que debe desarrollar para el logro de sus objetivos.

Chiavenato expresa que la rotación es un arma de doble filó que puede aumentar el capital humano, así como reducirlo, dependiendo de si recibe o pierde talentos en el proceso. La rotación de personal puede ser orientada a la inflación del sistema con nuevos recursos (entradas mayores que las salidas) para incentivar las operaciones y ampliar los resultados o a la deflación del sistema (salidas mayores que las entradas) para disminuir las operaciones y reducir así los resultados. (Chiavenato, 2017)

Por otro lado, Según Rodríguez, cuando se presentan problemas de estabilidad laboral en una organización se deben buscar las causas y orígenes de la alta rotación del personal, con el fin de establecer planes de acción que conlleven a la misma a generar disminución en el índice de rotación, siendo este un factor clave para el éxito de las mismas. (Rodríguez, 2020)

Motivación Organizacional

La motivación es un factor crítico para el éxito de una organización, ya que influye directamente en el desempeño, la productividad, la satisfacción, el compromiso y la retención de los colaboradores. Es un tema muy importante en las organizaciones y a lo largo de la historia, donde los seres humanos han sido estudiados llegando a comprender que las personas están impulsadas por motivos, emociones e impulsos que les hacen comportarse y tomar acciones para satisfacer sus necesidades y deseos. En sí mismo, es una motivación que nos hace actuar y comportarnos de una determinada manera. (Rosales, 2016)

Es de gran importancia mantener la motivación de cada uno de los colaboradores de la organización, identificar su tipo de necesidad y como poder diseñar un plan de incentivos para poder cubrir y satisfacer sus necesidades, partiendo que cada colaborador de la organización tiene necesidades específicas y diferentes de los demás, implementando estrategias que mejoren la calidad de vida de cada uno para que este tenga sentido de pertenencia con la organización, la motivación tiene una relación proporcional con la productividad laboral, es decir, a mayor motivación mayor productividad (Forero, 2019).

Es importante tener en cuenta los tipos de motivación, como su origen:

Motivación intrínseca: es la motivación que se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción personal del empleado. En este tipo de motivación la empresa no puede influir.

Motivación extrínseca: externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público. Es en este tipo de motivación donde la empresa debe actuar, incentivando la motivación del empleado con distintas técnicas que comentaremos más adelante.

Su carácter del estímulo prohibido:

Motivación positiva: cuando el factor motivador se configura como un premio o recompensa.

Motivación negativa: si el factor motivador a la conducta del individuo es asociado como una amenaza o castigo.

Su nivel de Necesidad:

Motivación primaria: cuando la persona actúa para satisfacer sus necesidades básicas.

Motivación social: si la actuación del empleado está provocada por querer estar aceptado por un determinado grupo social.

A nivel mundial existe una gran importancia al implementar sistemas y estrategias exclusivamente para el talento humano en las empresas. A pesar de que las empresas adoptan cambios según las tendencias del mercado, pocas implementan sistemas para motivar a sus colaboradores, lo que resulta en una insatisfacción laboral que afecta la productividad de la organización y para que los colaboradores se sientan motivados, también es importante que exista un ambiente laboral adecuado y seguro que les permita realizar sus labores de manera efectiva. A pesar de esto, muchas empresas optan por implementar estrategias en el producto o servicio en lugar de enfocarse en el bienestar y seguridad de sus colaboradores.

De acuerdo con estudios realizados por Global Engagement Index (GEI) el cual evaluó el nivel de motivación en 13 países de todo el mundo. El estudio llegó a la conclusión de que son muy pocos los colaboradores que están realmente comprometidos con la empresa y su puesto, y que los países con un mayor porcentaje de personas totalmente motivadas son Estados Unidos y China, con un 19%. En resumen, el texto destaca la importancia de implementar sistemas y estrategias efectivas para motivar al talento humano y mejorar la productividad de las empresas. (Bohórquez, 2020).

En la actualidad para encontrar empresas productivas es necesario que las empresas estimulen el relacionamiento humano y este debe ser de forma lineal mediante confianza por las partes tanto de colaboradores como del empleador, para encontrar colaboradores felices hay que tener en cuenta que el hombre es social y su deseo está en establecer relaciones con los demás, permitiendo que sea más propicio a la productividad frase indicada por Elton. Chiavenato indicaba que "Una organización debe ser un sistema social y tecnológico en el que se definen ampliamente los roles que desempañan sus colaboradores según el nivel de capacidad con el que cuenten", sin embargo, al unificar esto con la motivación al personal se lograría un éxito en la producción (Ossa, 2017).

El capital intelectual muestra el pensamiento, la inteligencia, conocimiento, creatividad, y toma de decisiones que contribuyen de forma significativa la organización. Cuando las empresas contribuyen al crecimiento profesional de sus colaboradores permiten que la innovación aumente de forma positiva para la organización. (Rodríguez, 2017).

Retención De Personal

La retención de colaboradores se mide por el índice de estabilidad, que indica los colaboradores que llevan más tiempo en la empresa. Debido a la importancia de la retención de colaboradores, las organizaciones a menudo invierten tiempo y dinero para reducir la rotación innecesaria de colaboradores, esto con la finalidad de que cada organización no tenga pérdida de conocimientos valiosos, interrupción de la continuidad del negocio, la disminución de la moral y la productividad, y los costos financieros

asociados con la contratación y capacitación de nuevos colaboradores. Para algunos autores es la capacidad de una empresa de mantener y apoyar a sus trabajadores. En concreto, implica ciertas prácticas, estrategias y políticas que promueven el compromiso de los colaboradores con su trabajo y con la empresa. (Kyprianou, 2022).

Hoy en día es necesario situar sí o sí al capital humano en el Centro, las organizaciones están siendo desafiadas a retener el talento humano y los responsables de Recursos Humanos tienen el papel de conseguir atraer, retener, gestionar y desarrollar estas oportunidades. (Olhovich, 2023)

Clima Laboral

El clima Laboral es importante en las organizaciones ya que puede lograr un crecimiento y para ello debe invertir y concentrarse en lo que pasa en el interior de su empresa, las relaciones entre colaboradores y por supuesto, medir la calidad de la misma. En un mundo cada vez más competitivo y con conocimiento democratizado, capturar al mejor talento es parte crucial en la historia de toda empresa.

La pandemia ocasionó grandes consecuencias emocionales y psicológicas para los colaboradores de las empresas, ya que esto nos tomó sin previo aviso, y peor aún nunca se imaginó una tragedia de esa manera, como consecuencia la afectación de los procesos y actividades ya establecidas , la transición al trabajo remoto, donde muchos colaboradores han experimentado cambios en su rutina diaria y en su forma de interactuar, esto ocasiono incertidumbre, alto estrés laboral, miedo, depresión, intriga, llegando afectar su salud mental y emocional, es por ello que las empresas empezaron a crear estrategias para lidiar con el mal que trajo y dejo la pandemia con su equipo de trabajo.

Es casi un hecho que ya no será posible regresar a las organizaciones como las conocimos porque la gente ha cambiado para siempre, por ello que es muy importante que las organizaciones se transformen de verdad o, de lo contrario, lo más probable es que la atracción de nuevo talento y la conexión con los colaboradores actuales pueda complicarse y afectar los resultados de la empresa a mediano y largo plazo. (Ortiz, 2022)

Algunas de las consideraciones que se pueden poner en práctica es impulsar programas de bienestar mental al interior de la organización, iniciativas de mindfulness, meditación, talleres, atención psicológica gratuita y webinar especializados. En este campo es necesario reconocer los estados de ánimo de los compañeros y abordarlos con cuidado, interés genuino e inteligencia emocional, un reto para los líderes, equipos de talento humano e incluso para los de tecnología. (Leticia, 2022)

Remuneración y sus Incentivos

Estudiar el tema de la administración salarial implica entrar en uno de los campos más complejos dentro de las organizaciones ya que se requiere de un amplio conocimiento en todos los temas referentes a motivación laboral, clima laboral, incentivos salariales y no salarias, que se le puede ofrecer a un colaborador en el momento en que se realiza el contrato laboral y sus condiciones por la prestación de sus servicios.

De igual importancia, Chiavenato afirma que el salario es un proceso de intercambio, en el cual, por una parte, la organización espera obtener trabajo y, por la otra, el individuo espera recibir una compensación por su trabajo como el dinero, elemento simbólico intercambiable, la persona empeña parte de sí misma, de su esfuerzo y de su vida, comprometiéndose en una actividad cotidiana y con un estándar de desempeño en la organización. Esto refleja lo que significa el salario para un colaborador y lo que es para la organización, evidenciando o que es relevante para ambas partes. Los salarios se deben asignar teniendo en cuenta varios criterios como la valoración del cargo, valoración del desempeño, valoración de utilidades del periodo, valoración de los salarios del mercado basándose en la capacidad de la empresa, en su competencia, en los requisitos del cargo y el desempeño extraordinario del personal.

Marco Conceptual

Es importante tener en cuenta algunas definiciones sobre clima organizacional, recompensa, compensación, salario emocional, salario y rotación de personal, por el empleado con el ánimo de establecer las razones o motivos por las cuales los colaboradores rinden satisfactoriamente en sus actividades diarias, dado las condiciones que le ofrece la empresa.

El clima organizacional: Según la teoría de Bustos toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las actitudes, características físicas, psicológicas y a cambio, está presente en el entorno social y físico que tienen su particularidad propia. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez, éste último influye en el primero. (Bustos, 2020)

Rotación de personal: La rotación de personal es un concepto muy importante en el ámbito empresarial. Se trata de la situación en la que una persona trabajadora llega a la empresa y tras un corto periodo de tiempo se marcha. Se sabe que la rotación de personal ocasiona altos costos a las empresas, los cuales fluctúan en función del cargo de la persona que, rota, adicional a ello, se pierde el conocimiento del colaborador, sus contactos, sus referencias, asimismo se debe invertir nuevamente en los procesos de búsqueda, selección, inducción, entrenamiento y capacitación. (Salazar, 2020).

Salario Emocional: En este mismo sentido se reconoce que el Salario Emocional (SE (Salario Emocional)) en su constructo de salario debe ser equitativo, frecuente y recíproco y; en su dimensión emocional debe generar satisfacción y motivación para la persona trabajadora.

Salario: El salario es el Centro de las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones. Todas las personas que están en las organizaciones invierten su tiempo y esfuerzo, a

cambio reciben dinero, el cual representa el intercambio de derechos y responsabilidades recíprocos equivalentes entre el empleado y el empleador. (Ramírez; Tejada, 2019).

Remuneración: Tradicionalmente se ha atribuido a la remuneración la capacidad de atraer, retener y motivar. (Osorio, 2016)

Incentivos: Los incentivos laborales constituyen una manera de distribuir los beneficios obtenidos por el éxito de la organización, mediante los resultados logrados y que los trabajadores van generando. (Dávila; Corzo; Agüero; Quispe; Palomino; Zapana, 2022).

Definición de recompensa: Corresponde a la captación de los miembros de la empresa u organización recibida por el trabajo bien hecho, una medida en que la empresa utiliza mejor el premio que ser castigados. Son aquellas que se otorgan por iniciativa del directivo sobre la base del desempeño. (Govea, 2012)

Cultura Organización: Es el estudio de las organizaciones, su forma de vida en aspectos como: sus ideas, creencias, costumbres, reglas, técnicas, rutinas, procedimientos es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por las normas, valores, actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización.

Cualidad relativamente duradera del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización. (Rodríguez, 2021).

Cuenta con características esenciales y primordiales desde las normas, la motivación y los valores, ya que permiten ampliar la ventaja competitiva y así mismo alcanzar consumidores fieles, el colaborador rompe barreras generando impacto en la marca mostrando la cadena de valor de la organización. (Ramírez, 2019).

Metodología

Enfoque

El presente trabajo es diseñado bajo el planteamiento metodológico cuantitativo, puesto, que este es el mejor que se adapta a las características y necesidades de la investigación.

El enfoque cuantitativo se identifica por recolectar y analizar datos numéricos. Este método es ideal para identificar tendencias y promedios, realizar predicciones, comprobar relaciones y obtener resultados generales de poblaciones grandes (Ortega, 2023).

Este permite identificar, recolectar y analizar datos obtenidos para conocer cuáles son los factores que están influyendo en la fidelización de los colaboradores de acuerdo al problema de investigación, planteando estrategias de retención para el año 2024 en la ciudad de Bogotá, con la finalidad de realizar un análisis de la información y entrar a detalle en la comprensión del problema de investigación.

Propósito

"El talento humano debe ser visto como el ingrediente más indispensable para el éxito, pero el éxito también depende de cómo se gestiona ese talento". (Allan, 2020).

Desde inicios del siglo XXI la gestión del talento humano se ha convertido en un factor de éxito en las organizaciones, el aumento de la competitividad y los cambios en los mercados empresariales en respuesta a factores tecnológicos, sociales, culturales, legales, políticos y ambientales que trabajan en conjunto como un sistema en un entorno dinámico de fuerzas que requieren la mejora continua de su modelo de gestión del talento en el entorno operativo; el panorama presentado exige a las empresas desarrollar un nuevo concepto conductual de gestión del talento. (Medina, 2019).

Crear estrategias mediante un modelo de fidelización que permita medir los impactos en la rotación de personal, en términos de estabilidad laboral, por lo que es necesario implementar o aplicar modelos de apoyo a la retención de los colaboradores.

Objetivo del instrumento

Por medio del instrumento de investigación, el cual corresponde a la encuesta, se pretende conocer los factores que están impactando en la falta de retención de personal de las dos zonas de Bogotá, con base al resultado se lograra crear un modelo de fidelización junto con estrategias que permitan el óptimo equilibrio en la retención del personal para el año 2024.

Población y Muestra

Como se evidencia en la Tabla 1. La empresa City Parking S.A.S, Cuenta con 168 puntos en todo el país, distribuidos de la siguiente manera, 43 sucursales en otras ciudades del país y 125 en la ciudad de Bogotá.

Tabla 1

Sucursales de City Parking SAS en Colombia

Sucursales de City Parking SAS	Total, sucursales
Otras Ciudades	43
Bogotá	125
Total, Sucursales	**168**

Nota: Fuente, Elaboración Propia 2023

Como se puede observar en la Tabla 2. Se tomará una población de 360 colaboradores operativos que corresponden a la ciudad de Bogotá en la zona Centro y Chapinero. Actualmente la zona Centro cuenta con 25 sucursales con 195 colaboradores y la zona de Chapinero cuenta con 15 sucursales con 165 colaboradores, manejan turnos rotativos de domingo a domingo en los siguientes horarios de 6 am a 2 pm, de 2 pm a 10 pm y de 10 pm a 6 am.

Tabla 2

Colaboradores y sucursales por zona en la ciudad de Bogotá de la empresa de City Parking SAS

Zonas Bogotá	Sucursales x Zona	Colaboradores x Zona
Centro	25	195
Chapinero	15	165
Totales	**40**	**360**

Nota: Fuente, Elaboración Propia 2023

Tamaño de la muestra

n= 255	Tamaño de muestra buscada
N = 360	Tamaño de la población o Universo
Z = 90% Z alfa 1.645 %	Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza NC
e = 3.32 %	Error de estimación máxima aceptada
P = 50 %	Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

$$n = \frac{N * Z_a^2 p * q}{e^2 * (N-1) + Z_a^2 * p * q}$$

$$n = \frac{360 * 1.645_a^2\ 50\% * 50\%}{2.8^2 * (360-1) + 1.645_a^2 * 50\% * 50\%}$$

$$n = \frac{360 * 1.645_a^2\ 0.5 * 0.5}{2.8^2 * (360 - 1) + 1.645_a^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{345.744}{1.36328775}$$

$$n = 255$$

Ficha técnica de la encuesta

Por medio de la técnica de encuesta el colaborador encontrará una serie de preguntas de selección múltiple y cada pregunta está diseñada para conocer los factores que pueden ocasionar dicha decisión de renuncia o abandono de su puesto de trabajo.

Encuesta de satisfacción City Parking S.A.S.

Para City Parking S.A.S; Nos importa la opinión de nuestros colaboradores, para ello se diseñó una encuesta en la cual podrán opinar sobre la compañía y sus puestos de trabajo, en dicha encuesta los colaboradores podrán dar su opinión de forma anónima y confidencial sin que este les llegue afectar en su labor.

A continuación, encontraran una serie de preguntas de selección múltiple en la cual podrá elegir la opción con la que más esté de acuerdo.

1. **Género**
    - Femenino
    - Masculino
    - Otro
2. **Edad**
    - De 18 años a 29 años
    - De 30 años a 40 años
    - Mayor de 41 años
3. **Zona de trabajo**
    - Centro
    - Chapinero
4. **¿Cuánto tiempo lleva trabajando para City Parking?**
    - Menos de 6 meses
    - De 6 meses a 1 año
    - Mas de 1 año

5. **¿Ha pensado en cambiar de trabajo en corto plazo?**
    - SI
    - NO

Por favor califique en una escala de 1 a 5, donde (1) Insuficiente, (2) Suficiente, (3) Bien, (4) Notable y (5) Sobresaliente, ¿Cuál es el nivel de influencia de los siguientes factores para determinar el abandono del cargo?

6. **Falta de acompañamiento en el cargo**
    - 1
    - 2
    - 3
    - 4
    - 5
7. **¿La remuneración salarial es justa y es acorde a las funciones contractuales?**
    - 1
    - 2
    - 3
    - 4
    - 5
8. **Clima y ambiente laboral**
    - 1
    - 2

- 3
- 4
- 5

9. Capacitación

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. ¿Considera que la empresa brinda beneficios adicionales que contribuyen a su bienestar y al de su familia?

- SI
- NO

11. ¿Considera que su trabajo es valorado?

- SI
- NO

12. El ambiente laboral lo motiva a trabajar

- SI
- NO

13. La compañía promueve espacios de formación y capacitación para fortalecer sus conocimientos, habilidades para desempeñar su labor.

- SI
- NO

14. El área de talento humano de la compañía abre espacios para expresar sugerencias o exponer casos que están ocurriendo en el puesto de trabajo.

- SI
- NO

15. ¿La comunicación de jefes y colaboradores es adecuada?

- SI
- NO

16. ¿La compañía cuenta con cursos de capacitación?

- SI
- NO

17. ¿Quiere recibir cursos de capacitación?

- SI
- NO

18. ¿Considera que la empresa es flexible con los horarios laborales y no se enfoca más en la productividad?

- SI
- NO

Método de aplicación

Teniendo en cuenta la encuesta que se realizó por medio del formulario de aplicación de Google, el cual fue suministrado al área de talento humano, para conocer los motivos por los cuales la fidelización ha impactado a la organización, inclusive desde el año 2022, hubo un impacto que aumentó los índices de rotación del personal.

De acuerdo a la tabla 3. Los motivos de retiros presentados para el año 2022 correspondieron a varios factores como:

Tabla 3

Motivos de retiros de los colaboradores del año 2022

MOTIVOS DE RETIROS 2022	Total, Colaboradores	%
Abandono	1	0,70%
Ambiente laboral	3	2,10%
Cambio de Ciudad	3	2,10%
Estado de Salud	2	1,40%
Estudio	8	5,59%
Falta de Motivación	2	1,40%
Horarios, entre otros	8	5,59%
Incumplimiento de obligaciones Contractual	1	0,70%
Mejor oferta Laboral	48	33,57%
Motivos Personales	0	0,00%

Periodo de Prueba	18	12,59%
Problemas Familiares	5	3,50%
Procedimientos erróneos	22	15,38%
Relación con el jefe inmediato	8	5,59%
Resolución de Pensión	3	2,10%
Salario Asignado	2	1,40%
Sin Justa Causa	3	2,10%
Terminación de Practicas	1	0,70%
Viaje	5	3,50%
Total, General	**143**	**100,00%**

Nota: Esta tabla muestra los diferentes factores de retiros de los colaboradores de la empresa City Parking SAS en el año 2022.

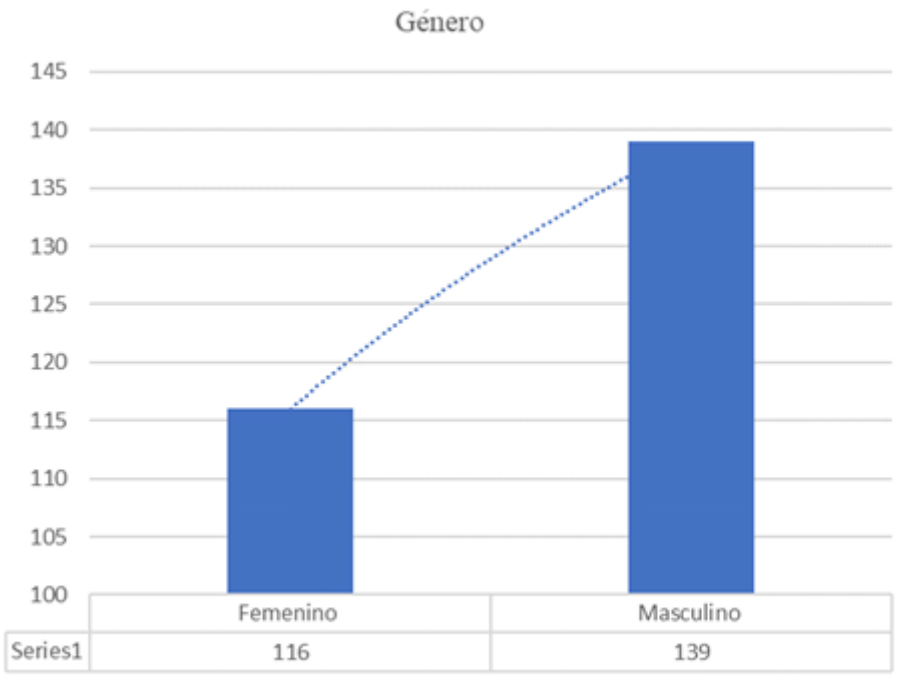
Resultado

Como resultado de la encuesta para el área operativa de la empresa City Parking S.A.S, se contó con datos de 255 colaboradores y este dio finalidad para poder percibir y analizar su opinión frente al entorno logrando mostrar cual es la fidelización que se está presentando en los colaboradores.

De acuerdo con la Gráfica 1. Se evidenció que 116 colaboradores son de género femenino y 139 colaboradores son de género masculino. Con este indicador se puede observar que la mayoría de los colaboradores son de género masculino.

Gráfica 1

Estadística de Género de los colaboradores de City Parking S.A.S

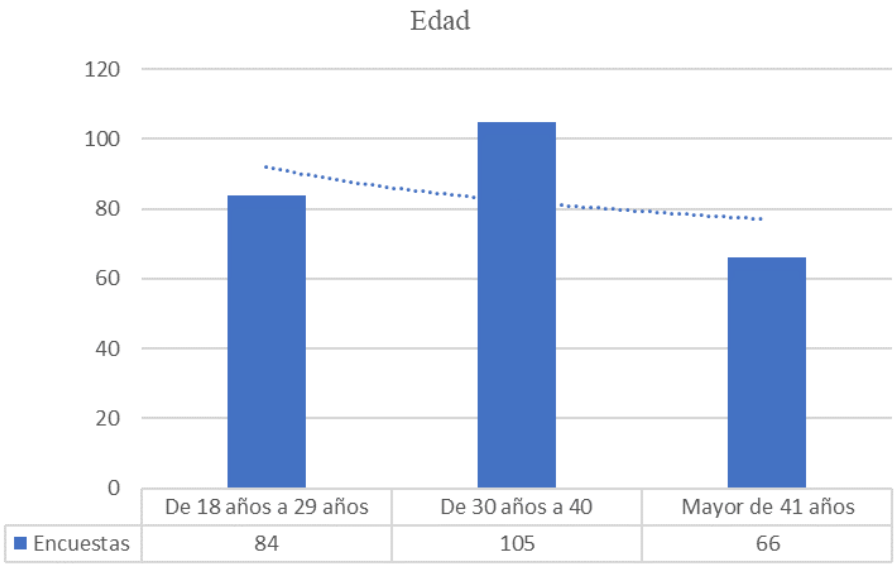


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

Dentro las preguntas cuestionadas se preguntó la edad promedio en que se encuentran lo colaboradores de la empresa de City Parking S.A.S, Como se puede evidenciar en la Gráfica 2. Se identificó que 84 colaboradores oscilan entren 18 a 29 años, 105 colaboradores tienen de 30 a 40 años y 66 colaboradores son mayores de 41 años. Con este indicador se puede observar que la mayoría de los colaboradores están en un rango de edad de 18 a 40 años.

Gráfica 2

Estadística de Edades de los colaboradores de City Parking S.A.S

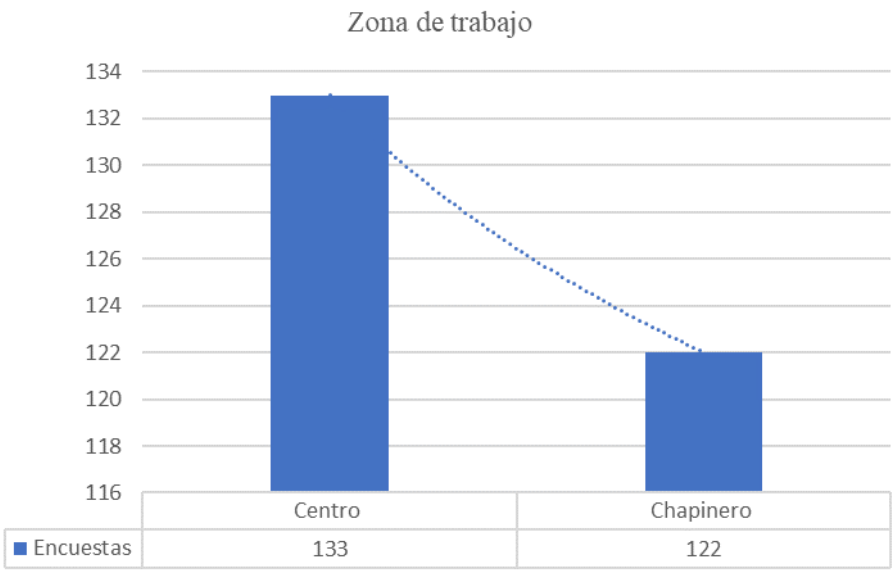


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

Según como se puede evidenciar en la Gráfica 3. En la categoría de zonas de trabajo se evidenció que 133 colaboradores trabajaban en la zona Centro y 122 colaboradores en la zona de Chapinero. Con este indicador se puede observar que casi la mitad de los colaboradores están en la zona Centro.

Gráfica 3

Estadística de zona de trabajo de los colaboradores de City Parking S.A.S

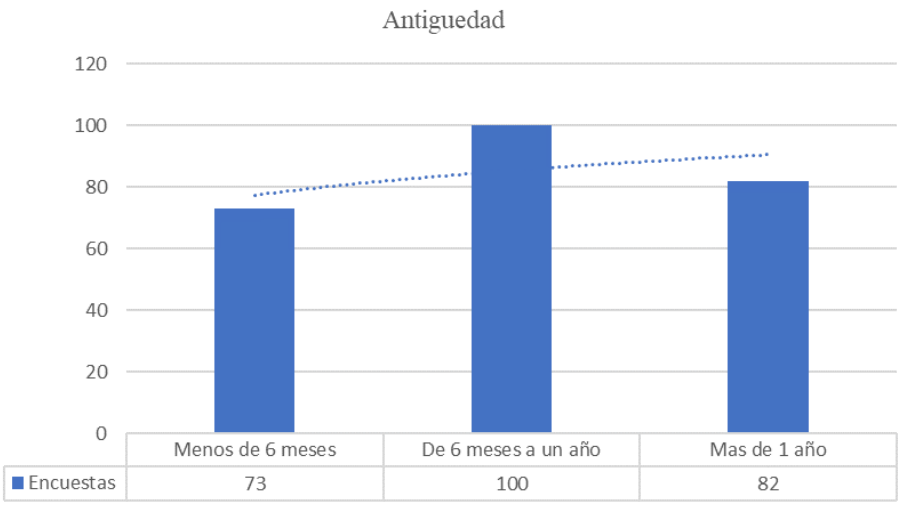


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

Como se puede evidenciar en la Gráfica 4. En la categoría de antigüedad se identificó que 73 colaboradores llevan trabajando menos de 6 meses en la compañía, 100 colaboradores llevan más de 6 meses y 82 colaboradores lleva más de 1 año. Con este indicador se puede observar que ni la mitad de los colaboradores alcanzan a tener 1 año de antigüedad en la empresa.

Gráfica 4

Estadística de Antigüedad de los colaboradores de City Parking S.A.S

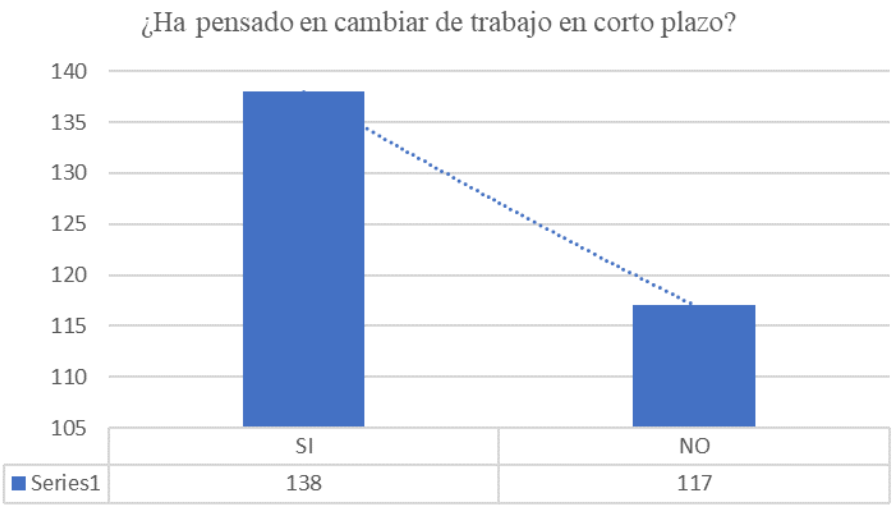


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

En la Gráfica 5. Se puede evidenciar la pregunta que se realizó a los colaboradores de la empresa City Parking SAS. Donde se preguntó ¿Ha pensado en cambiar de trabajo en corto plazo?, donde el resultado obtenido fue 138 colaboradores indicaron que, SI y 117 colaboradores indicaron que NO han pensado en cambiar de trabajo, es un resultado preocupante, por ende, se debe intervenir de manera prioritaria evitando que los colabores renuncien.

Gráfica 5

Estadística sobre posible renuncia al cargo en un plazo a un corto tiempo City Parking S.A.S

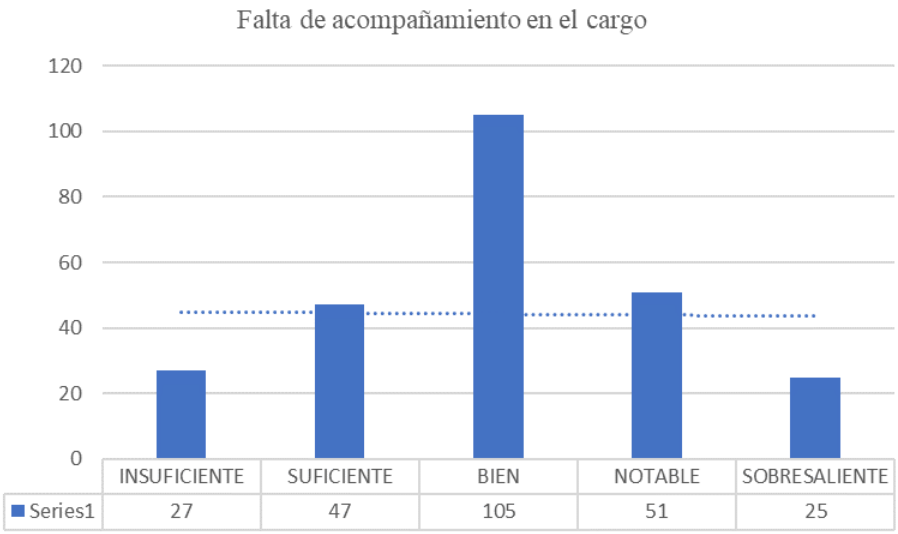


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

De acuerdo con la Gráfica 6. Se puede evidenciar las respuestas obtenidas en uno de los factores que se indagó en la encuesta sobre falta de acompañamiento en el cargo, 27 colaboradores calificaron Insuficiente, 47 colaboradores calificaron Suficiente, 105 colaboradores calificaron Bien, 51 colaboradores calificaron Notable y 25 colaboradores calificaron Sobresaliente. Con este indicador se puede observar que la mayoría de los colaboradores manifiestan tener acompañamiento en el cargo.

Gráfica 6

Estadística pregunta falta acompañamiento en el cargo de la compañía City Parking S.A.S



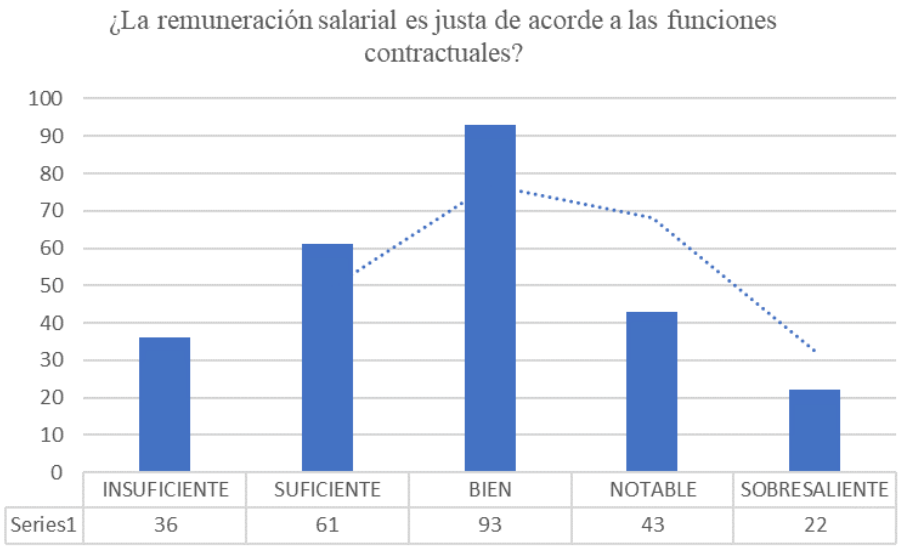
Grafica 6 – Fuente propia

Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

Como se puede evidenciar en la Gráfica 7. Las respuestas obtenidas a la pregunta ¿La remuneración salarial es justa de acorde a las funciones contractuales? Los puntajes obtenidos fueron 36 colaboradores calificaron Insuficiente, 61 colaboradores calificaron Suficiente, 93 colaboradores calificaron Bien, 43 colaboradores calificaron Notable y 22 colaboradores calificaron Sobresaliente. Con este indicador se puede observar que la mitad de los colaboradores manifiestan que su remuneración salarial no es adecuada a su puesto de trabajo.

Gráfica 7

Estadística Factor remuneración salarial de la compañía City Parking S.A.S



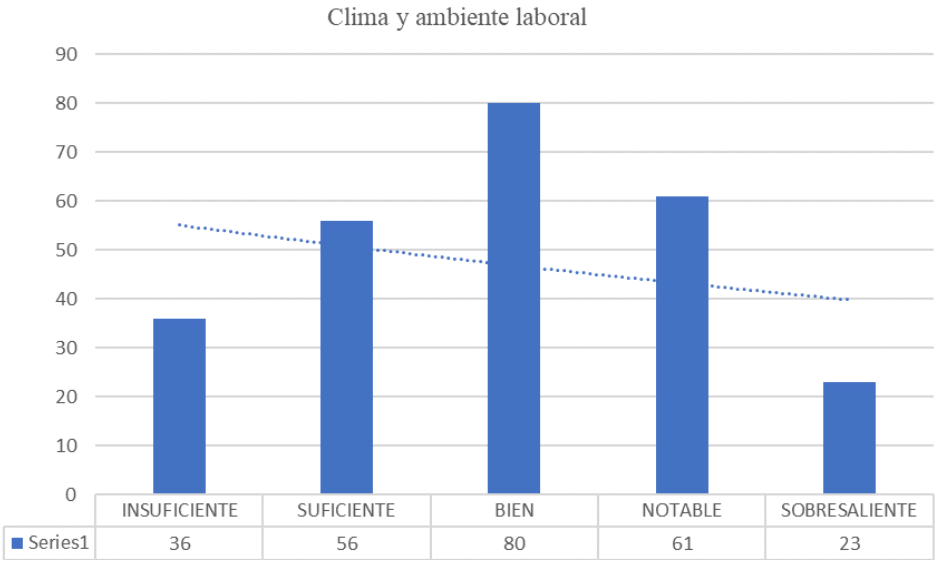
Grafica 7 – Fuente propia

Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

De acuerdo con la Gráfica 8. Se puede evidenciar las respuestas obtenidas a uno de los factores que se indago en la encuesta sobre clima y ambiente laboral, 36 colaboradores calificaron Insuficiente, 56 colaboradores calificaron Suficiente, 80 colaboradores calificaron Bien, 61 colaboradores calificaron Notable y 23 colaboradores calificaron Sobresaliente. Con este indicador se puede observar que la mitad de los colaboradores manifiestan tener un buen clima y ambiente laboral.

Gráfica 8

Estadística Factor clima laboral de la compañía City Parking S.A.S



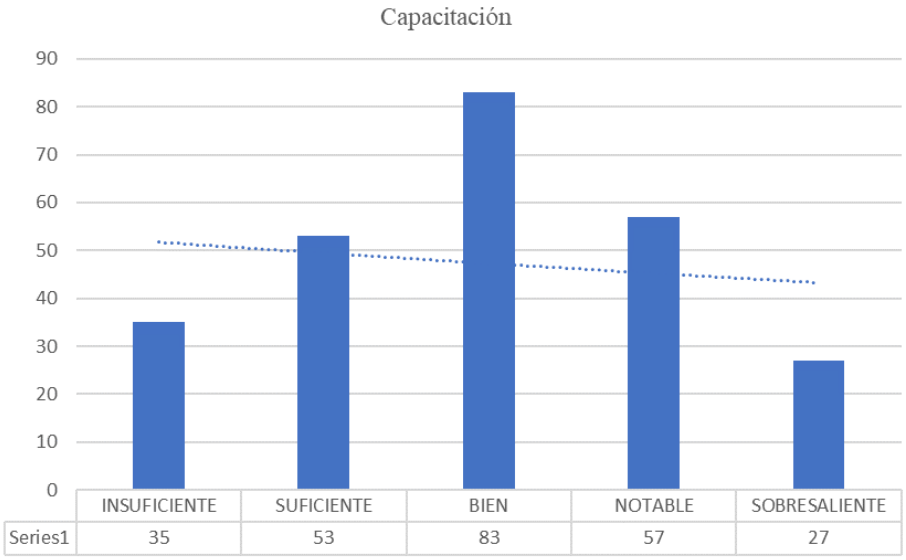
Grafica 8 – Fuente propia

Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

De acuerdo a la Gráfica 9. Se puede evidenciar las respuestas obtenidas a uno de los factores que se indago en la encuesta sobre capacitación, 27 colaboradores calificaron Insuficiente, 47 colaboradores calificaron Suficiente, 105 colaboradores calificaron Bien, 51 colaboradores calificaron Notable y 25 colaboradores calificaron Sobresaliente. Con este indicador se puede observar que la mitad de los colaboradores manifiestan no tener capacitaciones.

Gráfica 9

Estadística Factor capacitación de la compañía City Parking S.A.S



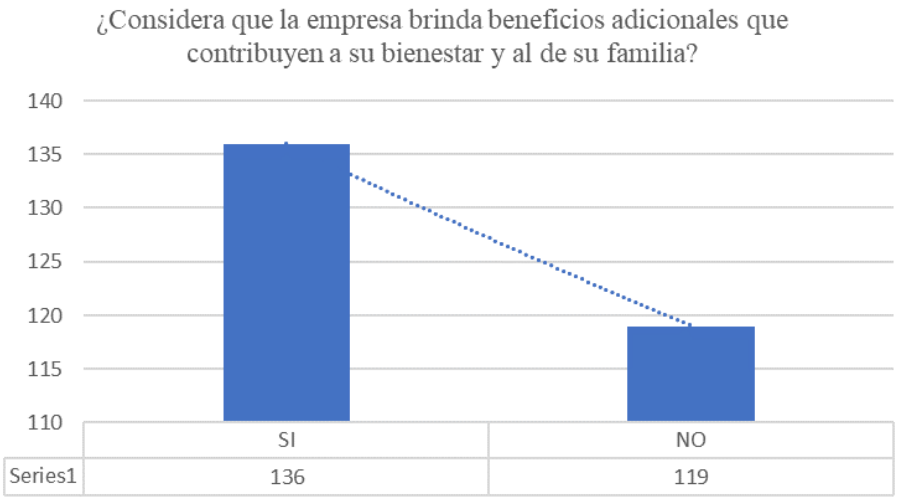
Grafica 9 – Fuente propia

Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

En la Gráfica 10. Se puede evidenciar la pregunta que se realizó a los colaboradores de la empresa City Parking SAS. Donde se preguntó ¿Considera que la empresa brinda beneficios adicionales que contribuyen a su bienestar y al de su familia?, donde el resultado obtenido fue 136 colaboradores indicaron que, SI y 119 colaboradores indicaron que NO. Podemos identificar que es un índice muy bajo y se debe realizar una buena estrategia de mejoramiento para que el indicador mejore.

Gráfica 10

Estadística factor beneficios adicionales de la compañía City Parking S.A.S

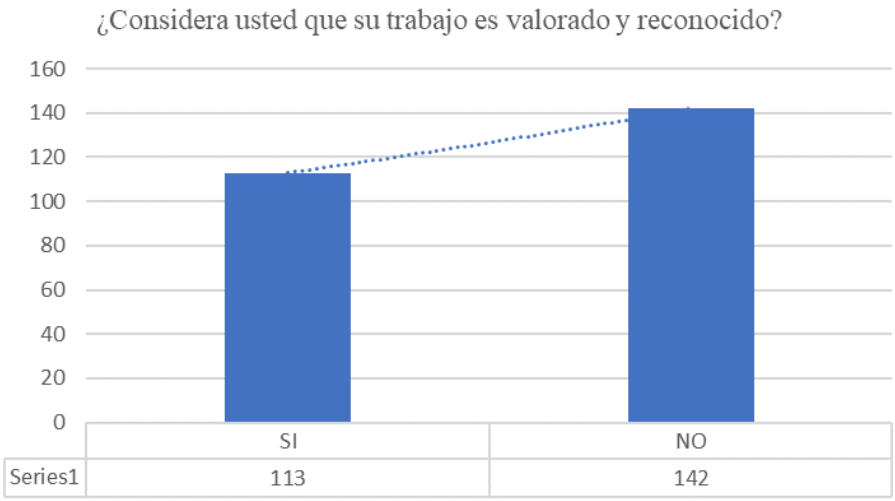


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

En la Gráfica 11. Se puede evidenciar la pregunta que se realizó a los colaboradores de la empresa City Parking SAS. Donde se preguntó ¿Considera que su trabajo es valorado?, donde el resultado obtenido fue 113 colaboradores indicaron que, SI y 142 colaboradores indicaron que NO. Podemos identificar que es un índice bajo a cuál se debe realizar una buena estrategia de mejoramiento para que llegue al 100% de satisfacción a los colaboradores.

Gráfica 11

Estadística factor valor y reconocimiento de la compañía City Parking S.A.S

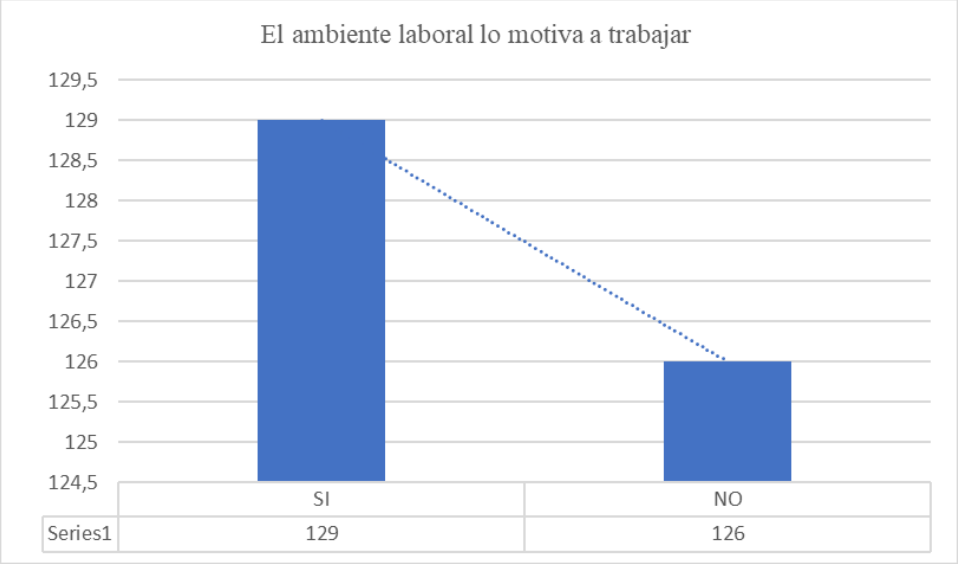


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

En la Gráfica 12. Se puede evidenciar las respuestas obtenidas a uno de los factores que se indago en la encuesta sobre el ambiente laboral lo motiva a trabajar, donde el resultado obtenido fue 129 colaboradores indicaron que, (SI) y 126 colaboradores indicaron que (NO). Se puede observar que aproximadamente la mitad de los colaboradores se sienten en un ambiente laboral satisfactorio y la otra mitad no tiene la misma conexión.

Gráfica 12

Estadística factor motivación laboral de la compañía City Parking S.A.S

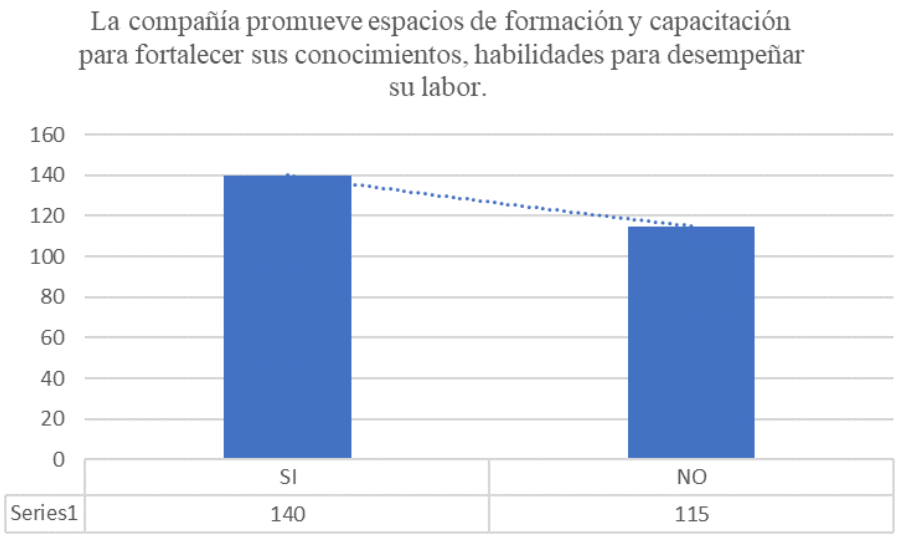


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

En la Gráfica 13. Se puede evidenciar las respuestas obtenidas a uno de los factores que se indagó en la encuesta fue: La compañía promueve espacios de formación y capacitación para fortalecer sus conocimientos, habilidades para desempeñar su labor, donde el resultado obtenido fue 140 colaboradores indicaron que, SI y 115 colaboradores indicaron que NO. Se puede observar que casi la mitad de los colaboradores asisten a espacios de formación y capacitación y la otra mitad no la ha tenido.

Gráfica 13

Estadística factor formación y capacitación de la compañía City Parking S.A.S

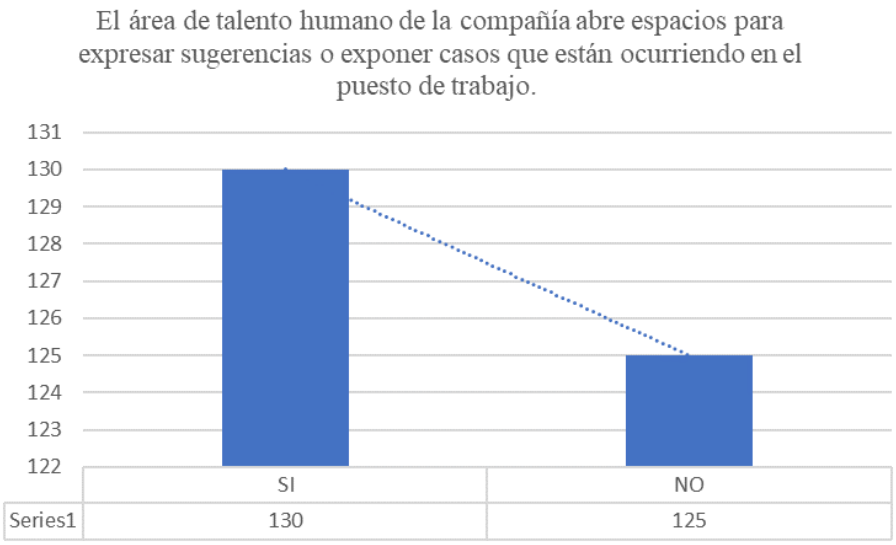


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

En la Gráfica 14. Se puede evidenciar la pregunta que se realizó a los colaboradores de la empresa City Parking SAS. Donde se preguntó El área de talento humano de la compañía abre espacios para expresar sugerencias o exponer casos que están ocurriendo en el puesto de trabajo, donde el resultado obtenido fue 130 colaboradores indicaron que, SI y 125 colaboradores indicaron que NO. Se puede observar que casi la mitad de los colaboradores tiene la oportunidad de acercarse al área de talento humano a compartir sugerencias o casos presentados y la otra mitad no la ha tenido la oportunidad o no se acercado al área de talento a expresas sus ideas, inconformidades frente a puesto de trabajo.

Gráfica 14

Estadística factor espacios de sugerencias en la compañía City Parking S.A.S

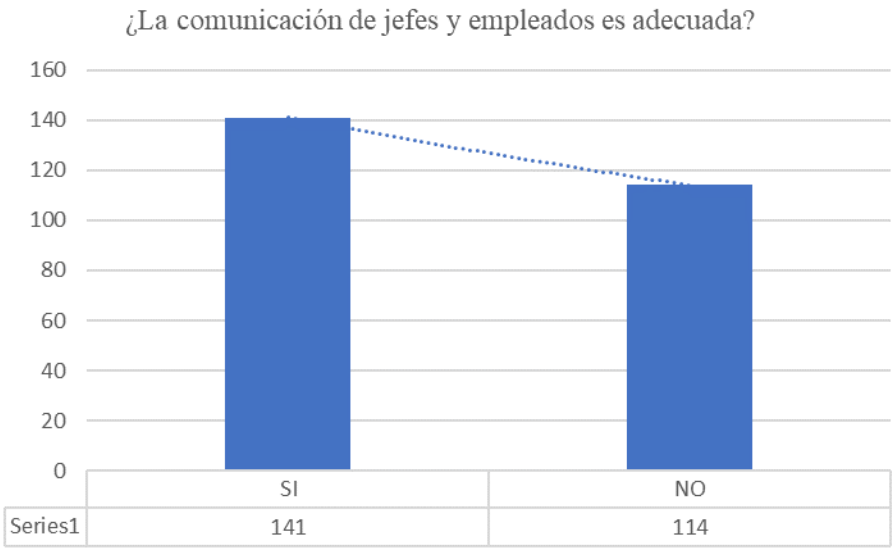


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

En la Gráfica 15. Se puede evidenciar la pregunta que se realizó a los colaboradores de la empresa City Parking SAS. Donde se preguntó ¿La comunicación de jefes y colaboradores es adecuada?, donde el resultado obtenido fue 141 colaboradores indicaron que, SI y 114 colaboradores indicaron que NO. Se puede observar que casi la mitad de los colaboradores tiene buena relación con sus jefes y compañeros de trabajo y la otra mitad no expresan tener una buena comunicación.

Gráfica 15

Estadística factor comunicación jefes y colaboradores en la compañía City Parking S.A.S

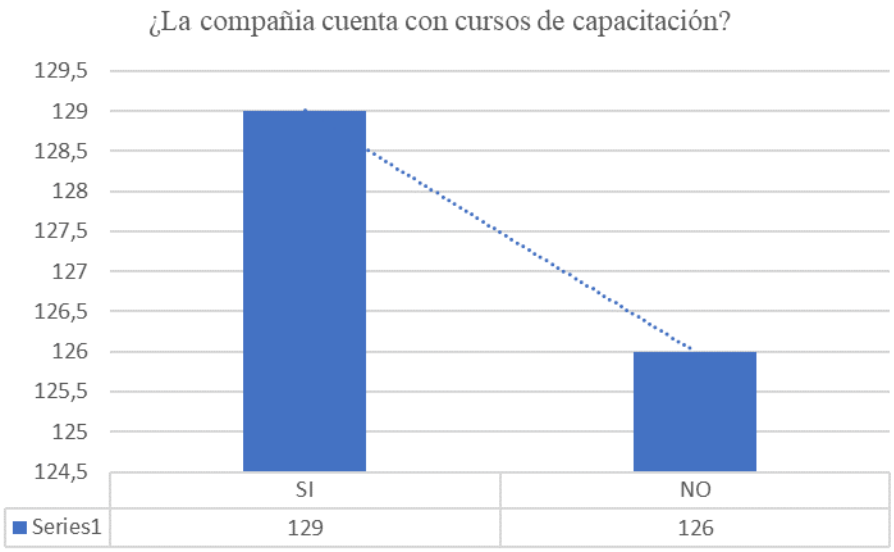


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

En la Gráfica 16. Se puede evidenciar la pregunta que se realizó a los colaboradores de la empresa City Parking SAS. Donde se preguntó ¿La compañía cuenta con cursos de capacitación?, donde el resultado obtenido fue 129 colaboradores indicaron que, SI y 126 colaboradores indicaron que NO. Podemos identificar que se debe realizar una buena estrategia de mejoramiento para que el indicador mejore.

Gráfica 16

Estadística la compañía cuenta con cursos de capacitación de la compañía City Parking S.A.S

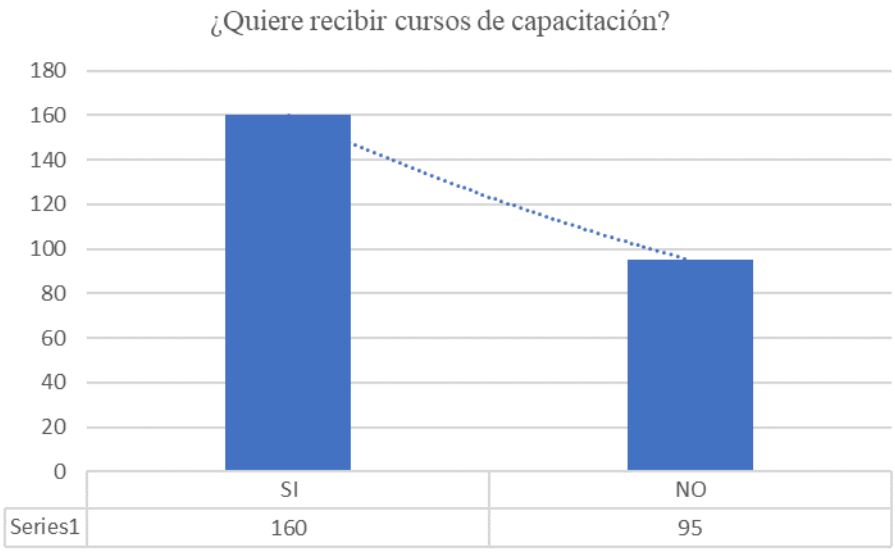


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

En la Gráfica 17. Se puede evidenciar la pregunta que se realizó a los colaboradores de la empresa City Parking SAS. Donde se preguntó ¿Quiere recibir cursos de capacitación?, donde el resultado obtenido fue 160 colaboradores indicaron que, SI y 95 colaboradores indicaron que NO. Podemos identificar que es un índice muy alto donde la mayoría de los colaboradores desean recibir cursos de capacitación.

Gráfica 17

Estadística recibir cursos de capacitación en la compañía City Parking S.A.S

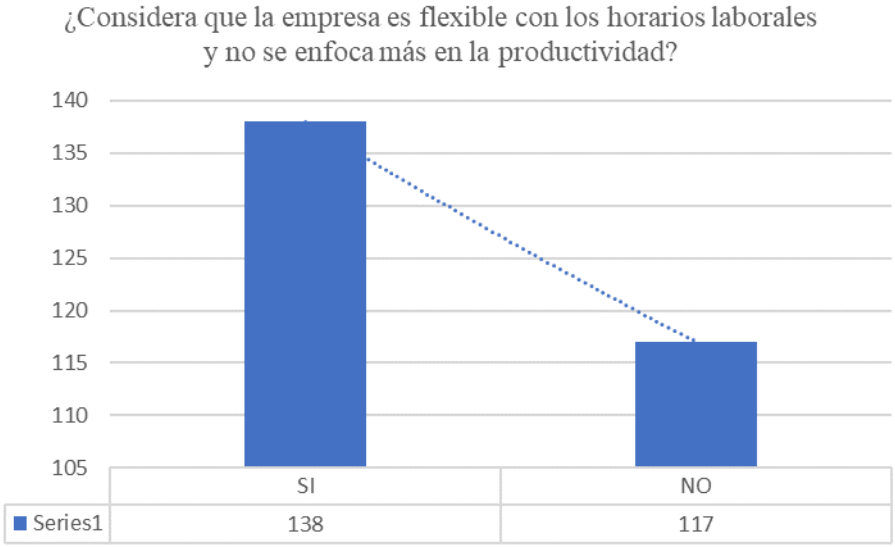


Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

En la Gráfica 18. Se puede evidenciar la pregunta que se realizó a los colaboradores de la empresa City Parking SAS. Donde se preguntó ¿Considera que la empresa es flexible con los horarios laborales y no se enfoca más en la productividad?, donde el resultado obtenido fue 138 colaboradores indicaron que, SI y 117 colaboradores indicaron que NO. Podemos identificar que más de la mitad de los colaboradores manifiestan que tienen horarios flexibles en la compañía.

Gráfica 18

Estadística factor horarios flexibles en la compañía City Parking S.A.S



Nota: Resultado obtenido de la encuesta realizada en abril del 2023 a los colaboradores de City Parking S.A.S de la zona Centro y Chapinero de Bogotá.

Discusión y recomendaciones

Los resultados obtenidos de acuerdo con la aplicación de la herramienta y su relación con referencia a la teoría pueden dar a conocer la percepción que tienen los colaboradores frente a los factores de rotación del personal, permitiendo consolidar la información con base a sus aspectos en mención.

Se sugiere el fortalecimiento del clima y del entorno laboral, ya que, aunque el personal manifiesta sentirse bien, aún no está cumpliendo, con la satisfacción máxima que debería tener la empresa, de esta forma se debe mejorar la expectativa para lograr mitigar este factor a través de evaluaciones trimestrales para saber el nivel de satisfacción que tiene el colaborador en la organización, es importante que esta evaluación cuente con temas relacionados al clima laboral y según el resultado obtenido, es vital que la empresa intervenga y realice las mejoras respectivas. Esto se retoma a al principio de "el trabajador es un aspecto básico de la empresa" (Giraudier, 2018).

Fomentar una comunicación asertiva y honesta entre compañeros y jefe inmediatos, ya que se logra la construcción de confianza y relaciones saludables para el trabajo en equipo, por naturaleza el ser humano expresa sus opiniones, sentimientos, etc. (Rengifo, 2014).

Por ende, se sugiere brindar espacios de socialización virtual en donde la organización facilite una hora el último viernes de cada mes, en la se pretende fomentar trabajo en equipo a través de juegos, concursos, haciendo participe a todos los miembros de la empresa incluyendo a superiores y colaboradores en general, para lograr una comunicación asertiva en todo el entorno laborar.

La empresa debe considerar el reconocimiento a los colaboradores por su arduo trabajo y cumplimento de metas, puesto que ayuda a mejorar la moral y aumentar la motivación, ya que de acuerdo con los criterios evaluados el 55.7% del personal no siente que su trabajo es valorado y reconocido, no

necesariamente de manera monetaria. Si no a través de menciones de honor o certificados de un buen desempeño laboral dependiendo del área de ejecución de sus tareas cotidianes.

Se sugiere realizar un formato de evaluación periódica a los colaboradores, donde se evaluará, el rendimiento, el compromiso, el cumplimiento de las actividades diarias y sentido de pertenencia, y así conocer su desempeño laboral de tal forma que se apliquen sugerencias de mejora continua o reconocimiento por su dedicación, dicha sugerencia se incentivaría en especie.

Fomentar la participación de los colaboradores de tal forma que se elija un vocero a través de votaciones, teniendo como candidatos a los colaboradores que se destaquen por su buena comunicación y trato a sus colaboradores, se manejaran 1 o 2 voceros por turnos de trabajo y zona de ubicación que puedan intervenir en la toma de decisiones y la resolución de problemas para mejorar su satisfacción laboral, esto generando una cultura organizacional más colaborativa.

Se sugiere a la empresa realizar capacitación a los colaboradores en periodos no mayores a 2 meses, dentro su horario laboral, como mínimo de 1 hora de capacitación virtual en temas como desempeño laboral, riesgos profesionales, manejo de una comunicación asertiva entre clientes y colaboradores, pausas activas, inteligencia emocional, manejo de emociones, manejo de tiempo, resolución de problemas, liderazgo, entre otras, para buscar una mejora continua en los procesos operativos. Apoyándose en las cajas de compensación, ARL, convenios como SENA, entre otras. Que lleven a un crecimiento y mejoramiento constante de la misión y visón de la empresa. Manteniendo estas capacitaciones en un porcentaje muy bajo de costos y en casos nulos.

Se sugiere implementar beneficios que permitan que los colaboradores puedan culminar sus estudios de Educación Superior y puedan crecer dentro de la organización. Apoyándolos con subsidios monetarios de acuerdo a el presupuesto anual que destine la compañía para la mejora de la educación de sus colaboradores o en el caso no contar con este presupuesto, organizar sus horarios para que los

colaboradores puedan estudiar sin tener que abandonar su trabajo o realizar convenios con entidades financieras o de Educación Superior, como el SENA que beneficie ambas partes y de tal manera que sus colaboradores obtengan un descuento o beneficio por solo pertenecer a la compañía de City Parking SAS. Para que puedan estudiar carreras profesionales relacionadas a su puesto de trabajo y así crecer en la empresa para ser promovidos a un cargo mayor.

Realizar convocatorias internas cuando se requiera contratar un nuevo candidato en alguna de las áreas de la empresa para que los colaboradores de City Parking SAS., puedan ascender a un cargo superior o cambio de área. Manteniendo como prioridad al personal antiguo que se haya destacado por su buen desempeño y cumplimiento de funciones, y que tenga conocimiento o formación en el cargo que se quiere aplicar.

Referencias

Chiavenato, 2017- recompensar a las personas. en gestión del talento humano (g. a. Villamizar, trad.) https://es.calameo.com/read/005302816b7b3f78eab79

Peñafiel, YM (2018). análisis de la rotación de personal que desciende a las pymes comerciales en su productividad laboral.

Terán Ruelas, jl, & universidad católica san pablo. (2017). trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento boral" Antecedentes de salario del mundo. http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/2018-college-open-resources/administracion_de_la_compensacion_3e/anexo-1.pdf?sfvrsn=2

Duran, C. B. (2022). ¿por qué a las empresas se les hace tan difícil retener el talento https://forbes.co/2022/07/13/capital-humano/por-que-a-las-empresas-se-les-hace-tan-dificil-retener-el-talento

Zelada. (16 de marzo de 2018). marco teórico de la gestión del talento humano y gestión del desarrollo humano. https://ideas-gubernamentales.blogspot.com/2018/03/marco-teorico-de-la-gestion-del-talento.html

Hilario Gómez, S. (2019). Coaching de equipos. Editorial ICB. https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/ereader/ucompensar/225273?page=194

Camila Bernal D. (2022). ¿Por qué a las empresas se les hace tan difícil retener el talento? Portada capital humano https://forbes.co/2022/07/13/capital-humano/por-que-a-las-empresas-se-les-hace-tan-dificil-retener-el-talento

Bouza Ortiz, J. A. & Reyes Gaytán, G. (2019). Gestión del talento humano. IURE Editores. https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucompensar/titulos/130372

David, J. (2023, 27 marzo). Talento humano: ¿Qué es y cómo mejorarlo en mis equipos? https://www.geovictoria.com/es-co/blog/recursos-humanos/el-talento-humano-como-pilar-de-organizaciones-exitosas/

ARMIJOS MAYÓN, F. B. (2019). Gestión de recursos humanos. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf.

Rodríguez Franky, F, Arias Jiménez, L, Rivera Alonso, J y Rodríguez Escobar, G. (2023). Sostenibilidad del modelo empresarial verde. Fundación Universitaria Compensar. https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/5056.

Gómez, Torres y Padilla. (2021). Sostenibilidad interna de la empresa: orígenes, formas y razones para adoptarla. 2021, septiembre 13, de debates IESA. Sitio web: http://www.debatesiesa.com/sostenibilidad-interna-de-la-empresa-origenes-formas-y-razones-para-adoptarla/

Morales, F. (2018b, enero 24). Medidas para crear un clima laboral positivo en su empresa. https://blog.acsendo.com/medidas-para-crear-un-clima-laboral-positivo-en-su-empresa

E. (2023, 21 marzo). 8 claves para fomentar un buen clima laboral. Openmet. Satisfacción cliente, Clima laboral y Competencias: Consultoría y tecnología. https://www.openmet.com/claves-para-fomentar-un-buen-clima-laboral/

G. (2022a, abril 28). 7 estrategias para obtener un clima laboral positivo en tu organización. Mandomedio.com. https://mandomedio.com/blog/tips-blog/7-estrategias-para-obtener-un-clima-laboral-positivo-en-tu-organizacion/

Raga, C. (2021, 9 septiembre). ¿Cuánto afecta la rotación de personal en las empresas? Sesame HR. https://www.sesamehr.co/blog/cuanto-afecta-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas/

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10.a ed., Vol. 440). McGraw Hill. https://www.buscalibre.com.co/libro-administracion-de-recursos-humanos/9781456263164/p/50672177

Rodríguez, P. (2020). El impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones. 2020, de universidad militar nueva granada. Sitio web: https://core.ac.uk/download/pdf/344702458.pdf

Olhovich Alex. (2023). Reinventar y escuchar. El futuro de Recursos Humanos para retención de talento. 2023, enero 24, de Expansión. Sitio web: https://expansion.mx/opinion/2023/01/24/reinventar-escuchar-futuro-recursos-humanos-retener-talento

OSSA, L. P. (2017). Empresas más productivas con colaboradores más felices. Bogotá: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16627/Fonseca%20Gutierrez%20Jackeline2017.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Bohórquez, E. (2020). La Motivación. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf.

Up-Spain. (2022, 12 diciembre). La motivación laboral: ¿Qué e[1]s y cómo implementarla? Up Spain. https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/

Rosales, S. L. (2016, 28 octubre). Motivación organizacional. Gestiopolis. https://www.gestiopolis.com/motivacion-organizacional/

Forero, E. (20 de octubre de 2019). El salario emocional motiva a los colaboradores. Obtenido de Portafolio: https://www.portafolio.co/opinion/otros-columnistas-1/el-salario-emocionalmotiva-a-los-colaboradores-coyuntura-534748

Rueda Nieto, J, Martínez Embus, O y Arévalo Delgadillo, R. (2020). Modelo de fidelización y retención del talento humano para las generaciones Centennials y Millennials, aplicado en las organizaciones de la cuidad de Bogotá 2021. Fundación Universitaria Panamericana.

Rodríguez, L. J. (junio 2017). El capital humano e intelectual como catalizador de la gestión organizacional- Human and intellectual capital as a catalyst of organizational management. https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/255/416.

Ortiz Julieta. (2022). La fórmula del Engagement de tus colaboradores este 2022. 2022, enero 06, de expansión. Sitio web: https://expansion.mx/opinion/2022/01/05/formula-engagement-colaboradores-2022

Robles Leticia. (2022). Sostenibilidad y talento humano impulsarán las empresas en crecimiento en 2022. 2021, enero 07, de expansión. Sitio web: https://expansion.mx/opinion/2022/01/07/sostenibilidad-talento-humano-impulsaran-empresas-2022

Kyprianou, A. (2022, 21 diciembre). Beneficios de la retención del talento en una empresa - Preply Business. Aprendizaje de idiomas con el Blog de Preply. https://preply.com/es/blog/b2b-ocho-beneficios-retencion-talento/

Salazar P. (2020). La Relación Entre La Rotación De Personal Y El Clima Laboral Del Personal Operativo En Una Empresa Retail, Lima 2019. 2020, de U San Ignacio de Loyola. Sitio web: https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4c03a513-ab29-4bf8-9d6c-e50bddab1a65/content

Ramírez, M. y Tejada Betancourt, L. (Il.) (2019). Administración de salarios y elaboración de nóminas. Santiago de los Caballeros, Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Recuperado de https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/ereader/ucompensar/175880?page=61.

Osorio M. (2016). El Impacto De La Remuneración En La Gestión De Recursos Humanos. 2016, abril, de Boletín de estudios económicos. Sitio web: http://newsletter.alumnidba.es/files/descargas/1482420293_1.pdf#page=89

Dávila R, Corzo, Agüero E, Quispe, Palomino J, Zapana D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. Revista Universidad y Sociedad, 14(1), 576-583. Epub 10 de febrero de 2022. Recuperado en 03 de abril de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576&lng=es&tlng=pt.

Govea, M. G., Vázquez, N. I. P., & Rangel, C. F. H. (2012). La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción. Contribuciones a la Economía, 7. https://www.eumed.net/ce/2012/gvr.pdf

Rubio S, Aranda C, González R, Gómez R. (2020). El concepto de salario emocional. 2020, de Revista Científica Retos de la Ciencia. https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/306

Bustos E, Nogales A. (2020). clima organizacional. aspectos básicos de su origen y definición. 2020, de Revista Ciencias de la Documentación. https://cienciasdeladocumentacion.cl/pdf01/ART%204%20V0L6JULDIC2020.pdf

Salazar P. (2020). la relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa Retail, lima 2019. 2020, de U San Ignacio de Loyola. Sitio web: https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4c03a513-ab29-4bf8-9d6c-e50bddab1a65/content

Rubio S, Aranda C, González R, Gómez R. (2020). el concepto de salario emocional. 2020, de Revista Científica Retos de la Ciencia. Sitio web: https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/306

Jhon M. Ramírez R. (2019). La importancia de la cultura organizacional en las empresas, VII Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación en las Organizaciones, https://www.eumed.net/actas/19/trans-organizaciones/13-la-importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas.pdf

Rodríguez, O. O. R., & Bautista, L. A. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión, 13(2). https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/560468688013.pdf

El Nuevo Siglo. (s. f.). Se espera mayor rotación de personal con cambios en mercado laboral. https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/03-21-2023-se-espera-mayor-rotacion-de-personal-con-cambios-en-mercado-laboral

Durán, C. B. (2022b, julio 13). ¿Por qué a las empresas se les hace tan difícil retener el talento? Forbes Colombia. https://forbes.co/2022/07/13/capital-humano/por-que-a-las-empresas-se-les-hace-tan-dificil-retener-el-talento

Medina A. (2019). Modelo de gestión de talento humano como estrategia para la retención del personal de la ferretería & industrias jheyson S.A.C. en la ciudad de Bagua grande – 2018. 2019, de Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Sitio web: https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1784/Medina%20Ortiz%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y

City Parking. (2023, January 12). Nosotros -. https://city-parking.com/nosotros/

Giraudier M. (2018). Cómo Gestionar el Clima Laboral. 2018, junio 28, de Google Libros. Sitio web: https://books.google.es/books?id=rWJiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Rengifo, GA (2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional. Recuperado de: http://hdl.handle.net/10654/12780.

Ortega, C. (2023). Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla. *QuestionPro*. https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/

Tamaño de la muestra. Qué es y cómo calcularla. | QuestionPro. (n.d.). https://www.questionpro.com/es/tama%C3%B1o-de-la-muestra.html#que_es_tama%C3%B1o_de_muestra