

**Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Empresa Promotora Valleyvile
Ubicada En Valledupar, Cesar**

Karen Paola Centeno Díaz

Universidad Popular Del Cesar

Facultad De Derecho, Ciencias Políticas Y Sociales

Psicología

Valledupar, Cesar

2023

**Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Empresa Promotora Valleyville
Ubicada En Valledupar, Cesar**

Proyecto De Grado Para Optar Al Título De Psicólogo

Karen Paola Centeno Díaz

Asesora

Irina Liceth Palacios Paternina

Universidad Popular Del Cesar

Facultad De Derecho, Ciencias Políticas Y Sociales

Psicología

Valledupar, Cesar

2023

Tabla De Contenido

Agradecimientos	7
Dedicatoria	8
Resumen	9
Abstract	9
Introducción	10
Capítulo I El Problema	12
Planteamiento Del Problema	12
Formulación Del Problema	12
Objetivos De La Investigación	16
Objetivo General	16
Objetivos específicos	16
Justificación	16
Delimitación	16
Capítulo II Marco Teórico Referencial	20
Antecedentes De La Investigación	20
Marco Teórico	26
Enfoque humanista	27
Enfoque Cognitivo Conductual	28
Satisfacción Laboral	30
Factores que determinan la satisfacción laboral	32
Modelos Explicativos Sobre La Satisfacción Laboral	32
Determinantes De La Satisfacción Laboral	34
Satisfacción Con La Supervisión	35
Satisfacción Con El Ambiente Físico	35
Satisfacción Con Las Prestaciones Recibidas	35
Satisfacción Intrínseca	35
Satisfacción Con La Participación.	35
Insatisfacción de los Empleados	36
Marco Legal	38
Sistema De Variables	38
Capítulo III Marco Metodológico	39

Enfoque De La Investigación	39
Tipo De Investigación	39
Diseño De La Investigación	40
Corte de la investigación	40
Población, Muestra Y Muestreo	40
Técnica E Instrumentos De Recolección De Datos	42
Ficha de caracterización sociodemográfica	42
Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989)	42
Validez Y Confiabilidad Del Instrumento.	43
Calificación Del Instrumento.	43
Baremos De Interpretación.	44
Técnica De Análisis De Datos	44
Consideraciones Éticas	45
Operacionalización De La Variable	46
Capítulo IV Resultados De La Investigación	49
Análisis De Los Resultados	49
Result0ados De La Caracterización Sociodemográfica	49
Resultados De Los Niveles De Satisfacción Laboral De Los Empleados Mediante El Cuestionario De Satisfacción Laboral S20\23 De Melía Y Peíro (1989)	52
Calificación Global De La Satisfacción Laboral	55
Discusión De Los Resultados	57
Conclusiones	58
Recomendaciones	60
Referencias	61
Apéndices	67
Consentimiento Informado	67
Autorización De Aplicación De Instrumentos En La Empresa	70
Ficha De Caracterización Sociodemográfica	71
Instrumento De Satisfacción Laboral S20/23	72

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Baremos de interpretación de las dimensiones de la satisfacción laboral.</i>	44
Tabla 2 <i>Baremos de interpretación global de la satisfacción laboral.</i>	44
Tabla 3 <i>Operacionalización de la variable satisfacción laboral.</i>	46

Índice De Figuras

Figura 1 Grafica para explicar la insatisfacción laboral:	37
Figura 2 Sexo de los colaboradores de la empresa Valleyvile	49
Figura 3 <i>Edad de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	50
Figura 4 <i>Estado civil de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	50
Figura 5 <i>Tipo de contrato de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	51
Figura 6 <i>Horario laboral de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	51
Figura 7 <i>Antigüedad en la empresa de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	52
Figura 8 <i>Satisfacción intrínseca de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	52
Figura 9 <i>Satisfacción con el ambiente físico de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	53
Figura 10 <i>Satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	54
Figura 11 <i>Satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	54
Figura 12 <i>Satisfacción con la participación de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	55
Figura 13 <i>Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Valleyvile</i>	55
Figura 14 <i>Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Valleyvile según el sexo</i>	56

Agradecimientos

Agradezco principalmente a Dios por permitirme culminar una etapa más en mi vida, porque sin él en mi vida esto no fuera sido posible, porque me dio siempre la fuerza, la esperanza y la tranquilidad para poder culminar mi proceso con satisfacción.

Agradezco a mi familia, mis padres, hija y esposo que siempre me tendieron su mano para ayudarme en todo lo que necesite y nunca me dejaron desistir de mis sueños.

A mis docentes que cada día aportaron un grano de arena para que obtuviera unos buenos resultados y un aprendizaje exitoso. A la Universidad Popular Del Cesar por darme la oportunidad de pertenecer a esta prestigiosa institución.

Finalmente agradezco a mis compañeros que siempre estuvieron conmigo en cada paso que di y siempre con sus consejos y apoyo permitieron que tuviera uso buenos resultados.

Dedicatoria

Quiero dedicar este logro a mi familia, padres, hija y esposo porque en ningún momento me dejaron sola durante mi proceso, ellos con su amor siempre me apoyaron y sostuvieron y es por ellos que hoy culmino con satisfacción esta etapa de mi vida

A Dios por darme la sabiduría para salir adelante y permitir que esta de mi vida fuera más amena.

A mi abuela que a pesar que hoy no estamos juntas se que desde el cielo esta orgullosa por lo que hoy me he convertido, han sido días difíciles pero siempre me ha dado fuerza para seguir.

Karen Paola Centeno Díaz

Resumen

El objetivo de este estudio es determinar los componentes de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa promotora Valleyvile; se desarrolla desde una metodología cuantitativa de tipo descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, en una muestra de 100 trabajadores, 56 mujeres y 44 hombres con una edad entre los 19 a 50 años y teniendo como instrumento de evaluación el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1989). Los resultados indican que en todas las dimensiones: satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con la supervisión y satisfacción con la supervisión, el 88% de los empleados expresa sentirse satisfecho en todos estos elementos, siendo el más elevado la satisfacción con las prestaciones recibidas, concluyéndose que la satisfacción global de los colaboradores es adecuada en el 90% de la población.

Palabras clave: satisfacción laboral, colaboradores, prestaciones recibidas.

Abstract

The objective of this study is to determine the components of the job satisfaction of the employees of the promoter company Valleyvile; is developed from a quantitative methodology of descriptive type, non-experimental design and cross-section, in a sample of 100 workers, 56 women and 44 men with an age between 19 and 50 years and having as an evaluation instrument the questionnaire of job satisfaction of Meliá and Peiró (1989). The results indicate that in all dimensions: intrinsic satisfaction, satisfaction with the physical environment, satisfaction with the benefits received, satisfaction with supervision and satisfaction with supervision, more than 80% of employees express satisfaction in all these elements, the highest being satisfaction with the benefits received, concluding that the overall satisfaction of employees is adequate in 90% of the population.

Keywords: job satisfaction, employees, benefits received.

Introducción

La satisfacción laboral se refiere al grado de contento, felicidad y gratificación que una persona experimenta en su trabajo. Es una medida subjetiva que puede variar de una persona a otra y puede estar influenciada por una variedad de factores relacionados con el trabajo y el entorno laboral. La satisfacción laboral es un aspecto importante de la vida de una persona, ya que puede tener un impacto significativo en su bienestar general y su calidad de vida. Algunos de los factores que pueden influir en la satisfacción laboral es las relaciones en el trabajo, la compensación y beneficios, el crecimiento y desarrollo profesional, equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la cultura organizacional y la seguridad laboral.

Hernández (2023) explica que en el mundo es alta la insatisfacción laboral, y por lo general se vincula a una baja remuneración y a las oportunidades de desarrollo personal, señalando que un gran número de trabajadores se encuentra descontentos con sus experiencias laborales, es así, que solo el 28% de las personas expresa sentirse satisfecha con su trabajo. Al respecto, Arenales (2023) expresa que en Colombia el 98% de los trabajadores expresa estar abiertos a nuevas ofertas laborales, expresando su deseo de cambiar de empleo debido a la insatisfacción a sus trabajos actuales, así mismo, en el país dos de cada tres empleados son infelices con su trabajo, debido a la poca remuneración, carente flexibilidad y falta de motivación que les permita sentirse satisfechos con su empleo.

Aunque la satisfacción laboral pueda variar a lo largo del tiempo, se ve influenciada por los cambios en la vida profesional y personal, por lo que es importante que los empleadores propendan por la mejoría de la satisfacción laboral de sus empleados a través de políticas y programas que aborden estos factores. La satisfacción laboral puede tener efectos significativos en la productividad, la retención de empleados y la moral en el lugar de trabajo, por lo que es un tema de interés tanto para los empleados como para las organizaciones. Desde ese punto, se justifica la importancia de estudiar este tema en la presente investigación, dado que genera aportes sociales y prácticos, como el conocimiento de la problemática en la empresa seleccionada, recomendaciones de solución, así como aportes teóricos para la comunidad científica, tal como antecedente y perspectiva teórica.

Teniendo en cuenta el problema mencionado y la importancia de su estudio, es importante señalar que el objetivo que direcciona esta investigación es el de determinar los niveles de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa promotora Valleyville, para lo que se formularon unos objetivos específicos tal como caracterizar socio demográficamente a la población, identificar la satisfacción intrínseca, con el ambiente físico, con las prestaciones recibidas, con la supervisión y con la participación, así como también hacer una comparación de la satisfacción laboral según el sexo de los trabajadores. Se debe señalar que la línea de investigación es la psicología organizacional, y que el alcance se relaciona con la consecución de los objetivos planteados, empero, se tiene como limitación la participación total de los colaboradores o muestra de estudio.

En los siguientes apartados de este proyecto, se amplía con mayor detalle la descripción de la problemática y la justificación de esta investigación desde los aportes a nivel social, práctico, teórico y metodológico que genera, expresado en el primer capítulo de la misma. Seguidamente, en el segundo capítulo se habla sobre el marco teórico referencial en el cual se expone los distintos antecedentes o estudios empíricos consultados realizador por otros estudiosos que permiten ampliar el panorama sobre el tema, así como también los diversos fundamentos teóricos para la comprensión del mismo.

En el tercer capítulo se proporciona la metodología, indicando que es un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental transversal, detallando otros aspectos también como la población, instrumentos de recolección de datos utilizados, análisis de los datos y aspectos éticos, para finalizar con el cuarto capítulo en el cual se precisan cada uno de los hallazgos, respondiendo uno a uno los objetivos y la pregunta problema, así como también la discusión de los resultados en la que a través de una contrastación entre la teoría y los antecedentes, se proporciona un aporte significativo de esta investigación, terminando con las conclusiones y las recomendaciones dirigidas a la empresa, trabajadores y comunidad científica. Habiéndose mencionado esto, en los siguientes apartados se desglosa el presente proyecto de investigación desarrollado como opción de grado para obtener el título de psicóloga.

Capítulo I

El Problema

Planteamiento Del Problema

Las organizaciones actualmente, han despertado un especial intereses por aquellos aspectos que hacen que el empleado pueda vincularse con ambiente de trabajo y sentirse cómodo en ese entorno, pues, el nivel de conformidad que tenga un individuo con el espacio que le rodea, le ayuda a desenvolverse de manera favorable, a percibir un clima apropiado, en el que se le considera importante y valorado; en tal sentido, la satisfacción laboral es un aspecto que expresa el grado de complacencia de los miembros de una organización con respecto a su medio y condiciones laborales, se asocia con el óptimo funcionamiento de la empresa, las estrategias para propiciar una buena calidad de trabajo e impacta positivamente en laproductividad y desempeño de las funciones.

En esta línea, Bocalandro (2021) afirma que un empleado que se encuentra satisfecho con su trabajo tiende a aumentar la productividad un 31% más que aquellos trabajadores que no se encuentran contentos, según este mismo estudio, un colaborador a gusto en su trabajo es 37% más efectivo con sus funciones laborales. La misma revista documentó que a falta de satisfacción laboral se refleja en una decadencia en el desempeño, la productividad y una apatía por el entorno en el que se desenvuelven las funciones.

En un reporte a nivel global, de acuerdo con la encuesta de Randstad Workmonitor (2020) la satisfacción laboral para ese mismo año en distintos países del continente americano fue del 79%, en el continente asiático fue del 69%, en Europa oscilo del 73% al 77% y en todo el mundo es del 74%. La falta de complacencia con el trabajo en las empresas tiene como consecuencia una disminución en el desempeño laboral y un descenso de la productividad, puede conducir a una desmotivación o apatía que conlleva al trabajador a no ejecutar adecuadamente sus funciones habituales, es desencadenante también de estrés laboral, ansiedad y enfermedades ligadas a factores emocionales.

Las condiciones laborales inadecuadas que generan un alto nivel de insatisfacción para el empleado pueden llegar a hacer perjudiciales incluso para la salud, pues, la actividad laboral es significativa en el estado físico, mental y emocional de las personas, del mismo

modo, la fisiología humana se encuentra en constante interrelación con el entorno, el no estar a gusto con el contexto empresarial afecta el equilibrio personal del trabajador y limita la ejecución de sus funciones.

Jordán (2019), explica que durante ese año, el 80% de los empleados expresó tener intención de cambiar de empleo para el 2020 y el 40% afirmó estar buscando empleo de manera activa, lo cual, saca a colación una insatisfacción laboral que va más allá de un descontento con el salario sin embargo, de acuerdo con Montgomery (2021), esta situación ha tenido un cambio durante la pandemia; el teletrabajo ha hecho que un 72% de los trabajadores de grandes empresas exprese estar satisfecho con su ocupación, esto debido a un incremento de percepción en el tiempo y dinero ahorrado.

El Observatorio de Recursos Humanos (2021) en una revisión sobre el estudio Cigna COVID-2021 y su impacto global, ha indicado que sorprendentemente, el trabajar desde casa ha aumentado la satisfacción laboral, un 76% de trabajadores señala jornadas laborales más flexibles e incluso, se ha fortalecido la relación con los colegas, sin embargo, indica que durante esta crisis han aumentado las preocupaciones financieras y se resalta que un factor de insatisfacción ha sido el estar siempre conectados. Según este informe la pandemia ha producido una mayor satisfacción laboral, sin embargo, es necesario ampliar esta información respecto a lo que sucede en países latinoamericanos y en Colombia.

La satisfacción en el trabajo se percibe según las condiciones favorables y desfavorables que se proporciona al trabajador, la falta de un contexto armónico, seguro, que fomente las capacidades y cumplimiento adecuado de tareas, la falta de reconocimiento por parte de superiores, un salario justo y tiempo de vacaciones o permisos, genera una inconformidad en el trabajador que se expresa en el desempeño y productividad de sus funciones. También impacta en la salud de los colaboradores, debido a que produce altos estados de estrés y niveles de presión.

En Latinoamérica, los índices de satisfacción laboral son menores que en el resto del mundo, esto debido a que es uno de los continentes con menores oportunidades y remuneraciones laborales, por lo cual, en la actualidad debido a la pandemia se han tenido que replantear cambios para aumentar el nivel de complacencia de los trabajadores considerando la cultura de trabajo y el bienestar de colaborador, también se ha considerado

el incremento salarial, programas de capacitación y plan de desarrollo. (El nuevo siglo 2021). Medina (2021), expresa que actualmente los colaboradores tienen un contenido decadente y esta tiene posible insatisfacción debido a las condiciones laborales y el temor al contagio que ha impactado significativamente en el comportamiento de los trabajadores.

De acuerdo con la revista Forbes (2021), en países latinoamericanos, en especial, México, Colombia y Costa Rica, se ha buscado incrementar la satisfacción laboral en las empresas difundiendo mejores prácticas para la felicidad con el trabajo considerando que, las organizaciones con alto interés en la comodidad y atención a las necesidades de sus trabajadores, reducen en un 25% la rotación anual y reducen los reportes por enfermedad y ausentismo, sin embargo, su factor clave para lograr esto es la interacción especial con antiguas practicas organizacionales de decisiones verticales entre líderes y colaboradores con comunicación directa, elemento que la pandemia complicó debido al confinamiento, distanciamiento y teletrabajo. La capacidad de cambio y la transición a la situación actual ha ocasionado que en los distintos países del continente incrementen los índices de insatisfacción con el empleo.

Tener empleados infelices o insatisfechos es una situación que afecta claramente el rendimiento del equipo de trabajo, es una actitud que surge como una respuesta negativa ante la carencia de prioridades por las necesidades del área de recursos humanos; la presencia de insatisfacción impacta significativamente en la productividad, incrementa la aparición de estados de ansiedad, alteraciones en el estado del ánimo, rotación de personal, apatía, aumenta el índice de errores, disminuye la percepción favorable del ambiente laboral, fomenta los estados de fatiga, la falta de interés y la disminución en la producción.

En Colombia, de acuerdo con Monte (2019), 8 de cada 10 trabajadores están insatisfechos con su empleo, esto lo relaciona con una aversión a los liderazgos organizacionales y es un indicador alarmante de insatisfacción en el que los empleados que no están a gusto con su trabajo llega al 80%, asimismo, el 25% refleja que su empleo es la mayor fuente de estrés y el 38% de las empresas tiene dificultades para comprometer a los colaboradores con los objetivos empresariales, esta falta de pertenencia desencadena una disminución en el desempeño laboral y la productividad.

De acuerdo con Portafolio (2021) en Colombia el boreout concebido como una forma incorrecta para sobrellevar el estrés crónico es un síndrome de insatisfacción laboral, pues, el 80% de los empleados en el país se encuentran descontentos con su trabajo, los colaboradores reportan quejas constantes por tareas y reuniones rutinarias, horarios extensos y relaciones deterioradas con sus jefes, el 40% de los trabajadores se siente poco valorados por su empresa lo que los lleva a buscar nuevas oportunidades laborales; este panorama refleja una profunda ansiedad y sensación de infravaloración que genera una baja satisfacción con el sitio de empleo, es una situación alarmante debido a que genera pérdidas anuales por absentismo y estrés laboral, además de una baja productividad.

En esta misma línea, Escobar (2023) explica que en Colombia, solo el 29% de trabajadores expresa sentirse conforme con su trabajo, por lo que dos de cada diez empleados expresa estar desalentados para ejercer sus funciones laborales, lo cual refleja una problemática que afecta no solo en el desempeño, sino también en la actitud profesional y social de los individuos, generando también un impacto en las empresas, siendo importante propender que los colaboradores se sientan satisfechos con su entorno de trabajo, para gestionar un buen desempeño.

Teniendo en cuenta las distintas cifras y manifestaciones del problema que reflejan el grado de complacencia que tienen los empleados del país con respecto a sus trabajos, demostrando la necesidad de que las empresas adecuen los entornos laborales, considerando la importancia de que los trabajadores se encuentren conformes, cómodos y satisfechos en su medio de trabajo, para mejorar su desempeño y productividad, se despierta el interés por seleccionar la problemática de satisfacción laboral, como el fenómeno objeto de estudio, centrándose en abordar este tema en los colaboradores de la empresa Promotora Valleyville, con la finalidad de reflejar el impacto que ha generado las condiciones laborales actuales en los colaboradores de esta empresa.

Formulación Del Problema

¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promotora Valleyvile?

Objetivos De La Investigación

Objetivo General

Determinar los niveles de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa promotora Valleyvile

Objetivos específicos

Caracterizar sociodemográficamente a los colaboradores según el sexo, edad, estado civil, tipo de contrato, horario y antigüedad en la empresa

Identificar la satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores, la satisfacción con la supervisión y satisfacción con la participación de los trabajadores.

Comparar la satisfacción laboral según el sexo que existe en los trabajadores dentro de la empresa Valleyvile.

Justificación

La satisfacción laboral es una temática que ha cobrado gran importancia para las empresas, pues, los empleados que se sienten conformes con su trabajo, llegan a sentirse valorados y apreciados por la organización, favoreciendo que se desenvuelvan de manera más eficiente y contribuyan a la consecución de metas y objetivos empresariales. De este modo, estudiar este tema es relevante si se considera que refleja aspectos como calidad laboral, la implicación positiva del empleado con la empresa y disminuye el ausentismo laboral, el índice de rotación e incrementa el desempeño y productividad en la empresa.

Hacer sentir a un colaborador parte de la organización y proporcionarle estímulos motivantes, propicia que el mismo optimice sus esfuerzos y genere resultados más satisfactorios orientados a los objetivos de la empresa. Colombia suele ser uno de los países

en el que sus trabajadores más reflejan una insatisfacción con su trabajo, esto se puede afirmar por las cifras que se consultaron en el planteamiento del problema, y es un malestar que se debe a que no se sienten estimulados bien sea por su salario, el entorno de trabajo, las capacitaciones que se le otorgan o no se le proporciona suficiente calidad y bienestar en el trabajo, por esta razón, el objetivo de este trabajo se orienta a determinar la satisfacción laboral en empleados de la empresa Promotora Valleyville, con el propósito de reflejar si los trabajadores están satisfechos con su entorno de trabajo.

Cuando las condiciones laborales y los factores humanos se encuentran equilibrados, el lugar de trabajo proporciona una sensación de confianza en sí mismo para el colaborador, lo cual, aumenta su nivel de satisfacción con su empleo, se siente más motivado e incrementa su capacidad lo que mejora su conformidad general, un trabajador satisfecho con su trabajo, favorece el éxito de la organización, dado que puede ejercer de manera adecuada sus funciones y proporciona servicios de calidad. Sentirse contento o agradado con la empresa en que se labora, viene a constituirse como un reconocimiento al talento humano de la entidad, siendo el principal actor de cambio y garantizador del cumplimiento de objetivos empresariales.

La satisfacción de los colaboradores en una empresa es elemental, es un aspecto que impacta no únicamente en el rendimiento y en la consecución de objetivos, sino que también es un factor significativo en las relaciones interpersonales y las ganancias individuales y colectivas, es importante que una organización considere aumentar su índice de beatitud laboral para garantizar el cumplimiento de la misión y visión de la organización, en sentido a esto, el presente trabajo genera un aporte práctico, pues, con los resultados que genere el mismo proporciona información que la corporación podrá utilizar para generar estrategias adecuadas según las áreas en las que se presente menor satisfacción laboral que permitan optimizar las condiciones laborales y disminuir la rotación de personal.

Los empleados satisfechos tienen una mayor voluntad para trabajar en equipo y ejercer adecuadamente sus funciones, cooperan en la consecución de metas de la organización, tienen un mayor sentido de propiedad y respeto por las normas institucionales, además de esforzarse más para resolver las crisis que puedan presentarse, es decir, constituye un factor elemental para el rendimiento laboral de los colaboradores y favorece

significativamente a la organización, de este modo, el trabajo genera un aporte social, pues permite dar cuenta de las manifestaciones problemas en los trabajadores en la empresa Promotora Valleyvile, propiciando que se generen estrategias que beneficien de manera significativa el bienestar y satisfacción de necesidades de los recursos humanos.

Las organizaciones, han tenido lugar a lo largo de la historia, aunque han atravesado cambios en su evolución para generar aportes a nivel social, político, económico, tecnológico, cultural, entre otros; las empresas van mucho más allá de ser un medio para proveer bienes y servicios, numerosos sujetos pasan gran parte de su vida en este medio, lo cual, genera una insondable influencia en el comportamiento humano.

La psicología en todos sus campos siempre tiene el mismo objeto de estudio, comprender la conducta y la psique humana, en esta línea, la utilidad de este proyecto a nivel teórico es generar a aportes a la literatura que permitan ampliar el conocimiento sobre el comportamiento de las personas en contextos laborales, complementar las teorías existentes al respecto y dar cuenta de la importancia del estado emocional positivo o placentero en la experiencia laboral del ser humano. El aporte teórico en este estudio, proporciona un marco de referencia de la satisfacción laboral como un constructo que implica un componente afectivo, un proceso resultante de cogniciones y experiencias, también otorga una visión panorámica de los distintos modelos psicológicos que explican este constructo y que propician la comprensión del mismo desde una perspectiva cognitivo conductual.

El desarrollo de este trabajo también genera otro aporte metodológico en cuanto a la revisión de antecedentes que permite reflejar el discernimiento de la disciplina en la que se encuadra esta temática, sirve como referencia en la construcción de hipótesis de estudio y proporciona un análisis crítico sobre la satisfacción laboral, de manera que este trabajo se relacione con los estudios más recientes al respecto. Este proyecto de grado contribuye al conocimiento científico, lo cual, suministra un tributo teórico-práctico sobre la satisfacción laboral al generar un marco de referencia a otros investigadores en cuanto a la utilización de instrumentos y formulación metodológica.

La metodológica de este estudio, por otro lado, radica en la importancia de conocer aquellos factores que resultan detonantes para que un empleado pueda quedarse o desistir de una compañía; las empresas requieren de retener colaboradores talentosos para el desarrollo

a largo plazo de la organización, y, la metodología de investigación proporciona instrumentos que faciliten la medición del constructo de la satisfacción laboral, por tanto, este proyecto aporta un panorama de la utilidad del instrumento S20/23 en la medida del constructo, asimismo, es un aporte metodológico en cuanto a antecedentes locales de investigación, fomenta el pensamiento científico al actuar como una indagación estimulante para otros investigadores desarrollar análisis en torno al tema.

Delimitación

Este trabajo se encuentra delimitado en la línea de investigación de la psicología organizacional, misma que se ocupa de estudiar temas relacionados con liderazgo, motivación del empleado, satisfacción laboral, manejo del conflicto, comunicación, cambio organizacional y procesos de grupo al interior de una organización, por lo cual, es el campo adecuado para encaminar este proyecto. Se pretende que su curso sea dando inicio en agosto de 2022, para finalizar en agosto de 2023, se desarrolla en trabajadores de la empresa Promotora Valleyville.

Capítulo II

Marco Teórico Referencial

Antecedentes De La Investigación

La satisfacción laboral es un indicador de logro empresarial, representa aquello que la empresa está haciendo adecuadamente para mantener un clima, cultura, motivación y desempeño adecuado en sus empleados. Se relaciona con un estado emocional positivo que resulta de las experiencias o vivencia que tienen los trabajadores en relación con su lugar de trabajo y representa un nivel de consecución o de atención a las necesidades individuales o grupales cumplidas mediante el trabajo. En este apartado, antes de presentar los distintos postulados teóricos sobre el tema, cabe primeramente hacer una revisión sobre los hallazgos que han encontrado otros investigadores, para ello, se realizó una búsqueda exhaustiva, teniendo en cuenta trabajos que no superen los cinco años de publicación a nivel internacional, nacional y regional o local.

A nivel internacional se encontró el estudio de Castro (2020), realizado en Quito, Ecuador, titulado diagnóstico de la satisfacción laboral en la empresa Megafrio S.A. Su estudio exploró mediante un método cuantitativo-descriptivo y con un diseño no experimental, fundamentándose en postulados teóricos humanistas y aplicando su investigación en una población de 71 colaboradores, 28 féminas y 43 varones entre edades de 19 a 59 años y a los que se les aplicó como instrumento de evaluación el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meilá y Peiró.

Los hallazgos del estudio de Castro (2020) indican que un 45% se siente bastante satisfecho, un 37,5% muy satisfecho, un 12,5% algo satisfecho y un 5% es indiferente, mismamente, en cuanto a las dimensiones, aquellas con mayor indicador de satisfacción fue la satisfacción intrínseca del trabajo con un 69% y ambiente físico en un 75%. También se halló que la población masculina presenta niveles más bajos de satisfacción, en comparación con el género femenino. Concluyó, que no se demuestran niveles de insatisfacción en ninguna de las dimensiones valoradas.

El estudio anteriormente citado guarda una similitud con el presente trabajo de investigación en que se estudia la satisfacción laboral y también se utiliza el cuestionario de Meilá y Peiró como instrumento de investigación, constituye un aporte significativo dado

que hace también una comparación de sus resultados en función al sexo, lo que permite que al momento de hacer la discusión de resultados, se puedan hacer contrastaciones significativas entre ambos estudios, y se diferencia precisamente, en esos hallazgos que cada investigación arroja.

Por otro lado, Yáñez y Yáñez (2020), efectuaron un estudio en Machala, Ecuador, titulado satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana a través de la comunicación organizacional. Empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva y como instrumento de evaluación, la escala de Satisfacción Laboral s20/23 de Mélia y Peiró y la Escala de comunicación organizacional de Test-Retesx de Roberts. Los hallazgos indicaron el 35.5% está satisfecho con la supervisión, el 33,9% está satisfecho con las relaciones interpersonales y el 27,4% expreso estar satisfecho con la manera en que sus actividades son evaluadas, con esto, concluyeron que existe una poca satisfacción dentro del área de trabajo.

El estudio que se cita anteriormente es un aporte significativo para este trabajo, dado que al utilizar el mismo instrumento que se emplea en esta investigación, permite hacer una contrastación entre las mismas dimensiones pudiendo establecerse semejanzas y diferencias entre los estudios, no obstante, se difiere en que los investigadores estudiaron una variable adicional, que es la comunicación organizacional, la cual no es de interés abordarla en el presente proyecto.

Por su parte, Álvarez (2019), realizaron un estudio en Guayaquil, sobre satisfacción laboral en una organización HUMAN CARE. Para su investigación utilizó una metodología cuantitativa de diseño no experimental y corte transversal, aplicada en una población de 201 empleados y a los que les administraron el instrumento de evaluación el cuestionario de satisfacción laboral s20/23 de Melía y Peiró.

Los resultados del estudio de Álvarez (2019) indican que aspectos como la remuneración, la toma de decisiones y las condiciones físicas, son aspectos que indican una insatisfacción laboral, mismamente, en todas las 5 dimensiones, más del 60% de trabajadores presentan insatisfacción, pues, en el 63,11% está insatisfecho con la supervisión, el 64,90% presenta un nivel de insatisfacción con las condiciones físicas del trabajo, un 65,76% está insatisfecho con la participación en la toma de decisiones y prestaciones salariales, mientras que el 64,58% se encuentra insatisfecho con las condiciones intrínsecas y un 62,67%

están insatisfecho con el reconocimiento personal. Con esto concluyen que aspectos como las condiciones y el sistema de compensaciones indicen en la satisfacción en el trabajo.

El estudio anterior es un aporte importante dado que señala algunos aspectos que se encuentran implícitos en la insatisfacción laboral de los empleados, además guarda una semejanza en que al utilizar el instrumento de Meilá y Peiró, se evalúan las mismas dimensiones siendo importante al momento de hacer la contrastación de los resultados para establecer similitudes y diferencias entre cada uno de estos hallazgos.

Por último, en este contexto, Durán (2018), en ciudad de México, realizaron una investigación titulada nivel de satisfacción laboral en docentes de licenciatura y posgrado de una escuela pública, como método, empleó una metodología cuantitativa, con un diseño transeccional de tipo descriptivo, contaron con la participación de 100 docentes, 47 mujeres y 53 hombres, a los que se les administró el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 para conocer la satisfacción en 5 dimensiones como el entorno, la relación con superiores, oportunidad de crecimiento, prestaciones obtenidas y autonomía. El rango etario de los docentes oscila entre los 25 a 74 años y el estado civil que predomina es casado (54%), seguido de soltero (27%).

En los resultados, del estudio anterior, de manera general el 44% de los docentes se hallan algo satisfechos, con respecto a cada dimensión, por su parte, el 30% de la relación con superiores es moderada y el 55% de las oportunidades de crecimiento expresan estar totalmente satisfechos, por otro lado, el 37% del entorno, el 31% de las prestaciones recibidas y el 41% de la autonomía presentan resultados que evidencia que están totalmente satisfechos. Se concluye que los factores de higiene como salario, metas y entornos y motivacionales como logro y reconocimiento, indican un mayor índice de satisfacción.

Los resultados del estudio anterior son significativos, permiten hacer una contrastación entre los hallazgos de ese estudio y del presente proyecto, atendiendo a las mismas dimensiones, pues se tiene como similitud el uso del mismo cuestionario de evaluación, no obstante, se señala como diferencia el hecho de que, aunque también es población trabajadora, su estudio se desarrolla en docentes, mientras que Valleyville es una empresa dedicada a los inmobiliarios.

A nivel nacional, se halló el estudio de Jaimeset al., (2021), titulado satisfacción laboral entre las generaciones X y Y en Bucaramanga y su área metropolitana. La metodología de estudio fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo constituida por un total de 248 participantes, entre los 25 y 50 años a los que se les aplicó como instrumento el cuestionario S20/23 de Meilá y Peiró.

Los resultados del estudio evidencian que el grado de satisfacción laboral por parte de los colaboradores de las generaciones X y Y, con respecto a las condiciones laborales vislumbra una diferencia significativa entre las generaciones sobre la naturaleza del trabajo, en las dos generaciones, el 48% está insatisfecho con el reconocimiento laboral, el 49% está insatisfecho con la relación con sus superiores, mientras que un 53% se encuentra satisfecho con las condiciones laborales, pero existen diferencias en la naturaleza del trabajo, en este factor, en la generación X el 51% está satisfecho, mientras que en la Y el 49% está insatisfecho y en la participación en decisiones en la generación X el 47% está insatisfecho y en la Y el 50% está satisfecho.

La investigación mencionada anteriormente guarda similitud con este proyecto en que tienen como población trabajadores también, además de que utilizan el mismo instrumento seleccionado para recolectar los datos, sin embargo, se diferencian en que los investigadores decidieron aplicar su trabajo en dos poblaciones distintas para buscar diferencias entre una y otra utilizando el mismo instrumento.

Vargas (2021), por su parte, realizó un estudio sobre motivación y satisfacción laboral y su asociación con el riesgo psicosocial. Tuvo como metodología un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, aplicada al personal administrativo de una institución de educación superior de carácter privado, la muestra se conformó por 45 participantes, 27 mujeres y 18 hombres, con una edad promedio de 35 años y que se les aplicó como instrumento de evaluación la batería para evaluación de riesgo psicosocial de Bocanment y Bahamon, y el instrumento la motivación y satisfacción laboral de Maricela García Peña.

El estudio de Vargas et al., (2021) refleja como hallazgos que de las 48 personas que participaron, un 100% reflejo un riesgo psicosocial elevado en condiciones relacionadas con las características de gestión que corresponden a la administración del recurso humano, el estilo de mando, la forma de pago y contratación y la participación activa de los trabajadores.

Teniendo en cuenta el estudio anteriormente citado, cabe señalar que se guarda similitud en que en ambos se estudia la satisfacción de la población trabajadora, sin embargo, se difiere en que los investigadores también estudiaron otras variables que no es de interés abordar en este trabajo, como lo es la motivación y los riesgos psicosociales, además que hicieron uso de un instrumento distinto.

Por último, en este contexto, Fontal (2020), realizó una investigación titulada Relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral en docentes de una institución de educación superior en Bogotá D.C. Se utilizó una metodología cuantitativa de tipo correlacional y diseño no experimental transversal, los participantes fueron 65 profesores y como instrumento de medición, se usó el cuestionario de satisfacción en el trabajo S20/23. El estudio halló una asociación inversa significativa, entre los constructos de incumplimiento del contrato psicológico y satisfacción laboral, mismamente, se halló una asociación con el rendimiento en el trabajo.

Con respecto a las dimensiones, en el estudio de Fontal (2020) se evidenció que el 89% de los trabajadores se encuentra satisfecho con el factor intrínseco, en las condiciones físicas un 23% está insatisfecho, un 32% esta insatisfecho con las prestaciones recibidas, un 45% se encuentra insatisfecho con la participación y toma de decisiones, mientras que respecto a la dimensión de supervisión el 52% refleja un nivel de insatisfacción.

El estudio que se menciona anteriormente es un aporte importante para este estudio, pues se guarda similitud en que utilizaron el mismo instrumento, lo cual permite que al contrastar los resultados, se haga teniendo en cuenta las mismas dimensiones, sin embargo, cabe señalar que se difiere en que, aunque en ambos trabajos la población objeto son trabajadores, en el trabajo de Fontal (2020) se aplicó a docentes.

A nivel regional/local, Borre (2020) realizó un estudio sobre influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre realizado en Barranquilla. El propósito de este trabajo de grado es determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de las escuelas públicas de Socorro. En el primer semestre de 2018-2019, este estudio utiliza métodos cuantitativos, métodos deductivos descriptivos, correlación y métodos cruzados no experimentales. Diseño de secciones. El entorno laboral está

íntimamente relacionado con la satisfacción laboral. Por lo tanto, a medida que el clima laboral tiende a ser superior. También encontró específicamente en la satisfacción laboral, que el 75% de los empleados refleja una satisfacción laboral favorable.

El estudio citado anteriormente es un aporte importante, pues demuestra que la satisfacción laboral es necesaria para que los trabajadores conciban el entorno de trabajo como favorable y por tanto, el clima sea significativo, por lo que cabe señalar que se guarda similitud en que también se estudia la variable de satisfacción laboral en trabajadores, sin embargo, se difiere en que el clima organizacional no es una variable a abordar en la presente investigación.

Considerando los distintos antecedentes de estudios consultados, se puede señalar que tanto en el contexto internacional como nacional, uno de los instrumentos más utilizados para evaluar esta variable es el de Meilá y Peiró (1989), existiendo un amplio bagaje de esta variable en ambos contextos, demostrando el interés por conocer el nivel de complacencia, de contento que tienen los trabajadores con su entorno, considerando los distintos factores que pueden incidir en ese nivel de satisfacción, no obstante, cabe señalar que en el contexto regional/local, no se encontró suficientes investigaciones, por lo que no hay muchos estudios sobre satisfacción laboral en este contexto, empero, eso significa precisamente que este estudio es un aporte significativo dado que se instaura como un antecedente a nivel regional y local.

Marco Teórico

El concepto de satisfacción ha sido determinado como la apreciación positiva que la persona concibe de su vida en general, o de aspectos específicos de ésta como el trabajo, la familia, los estudios, la salud, el círculo social o su tiempo libre, es una evaluación del estado actual de las personas, de su futuro y las expectativas que tienen para sí mismos, donde la beatitud es un derivado de las aspiraciones y los logros. Mora (2013). Díaz (2001), también considera que se trata de un estado psíquico consiguiente de la transición entre el sujeto y su personalidad con su entorno micro social conformado por su familia, estado civil, satisfacción laboral y apoyo psicosocial, y también de su entorno macro social como ingresos o cultura.

Del mismo modo, la satisfacción puede entenderse como la cognición y la apreciación específicas de la vida de una persona y sus campos, teniendo en cuenta su calidad de vida, expectativas y deseos, para luego basarse en la evaluación de varios campos, como la satisfacción personal con la vida. la realidad personal actual, el impacto del trabajo en el desarrollo psicológico personal, la satisfacción con posibilidades específicas de mejora, la satisfacción con el desarrollo emocional y social, y la evaluación global de la satisfacción global o global con la vida. Carrion, (2000).

Por otra parte, Sancho (1998), considera que se trata del acatamiento de las expectativas del individuo, la satisfacción es entonces un concepto psicológico que implica una sensación de bienestar y placer al obtener o adquirir aquello que se anhela o espera de un determinado producto, servicio o proceso. La satisfacción es una apreciación que experimenta la persona al alcanzar el restablecimiento de equilibrio entre una necesidad y el objeto que reducen la misma, es decir, cuando se cumple o satisface esa necesidad.

La satisfacción laboral, es uno de los constructos más relevantes en una empresa y que integran el interés teórico de la psicología organizacional; es una variable central en cualquier modelo que pretenda explicar las secuencias o factores que inciden en los comportamientos organizaciones. Algunos de los enfoques teóricos que explica el constructo en cuestión, son el enfoque situacional, enfoque disposicional y enfoque interaccionista (Pujol y Dabos, 2018), sin embargo, para este estudio es de principal interés aquellas teorías que se relacionen con los enfoques de la psicología, encontrándose que teorías como la

pirámide de necesidades de Maslow, teoría de necesidades de McClelland, teoría de refuerzo (Atalaya, 1999) y el modelo social cognitivo explicado por Lapuente et al., (2019), son los más relevantes relacionándose directamente con el enfoque humanista y cognitivo conductual.

Teniendo en cuenta lo que se conoce por satisfacción y satisfacción laboral, y que el objeto de estudio de la presente investigación se orienta a determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Valleyville, para comprender esta variable, es importante abordar algunos enfoques desde el punto de vista psicológico que permiten comprender la temática de estudio.

Enfoque humanista

El enfoque humanista cuenta como principal exponente a Abraham Maslow y su perspectiva teórica de las necesidades, es una de las bases teóricas más importantes que tiene una relación directa con la comprensión de la satisfacción, dado que concibe que la personalidad de los sujetos se encuentra guiada o impulsada propiamente, por la satisfacción de sus necesidades. (Ruiz, 2009). En este sentido, Maslow cree que todo el mundo tiene cinco niveles de necesidades: las necesidades físicas están relacionadas con la comida, los líquidos, el refugio o el sexo, y las necesidades de seguridad incluyen las necesidades físicas, psicológicas y económicas, la seguridad y la ausencia de daños. La armonía y las necesidades sociales implican dar emociones a los demás como una respuesta emocional a los demás. El respeto requiere tratar de lograr la estabilidad y una alta evaluación de uno mismo. Se basa en la autoestima, el reconocimiento, el estatus y el logro. La pirámide final de necesidades es la autorrealización, que se define como el desarrollo y la tendencia a renovar el potencial, haciendo que las personas se sientan satisfechas, haciendo efectiva la plena beatitud de uno mismo.

En relación con lo anterior Maslow (1954; citado por Ruíz, 2009) propone que cuando las necesidades anteriores están satisfechas, el individuo logra sentirse autorrealizado, laboralmente las personas necesitan unas condiciones físicas, psicológicas y seguras que fomenten su potencial en el trabajo. Desde este punto, para lograr que los empleados estén satisfechos laboralmente, se debe propender porque sus necesidades básicas estén suplidas.

Respecto a esto, Herzberg(1959; citado por Azzollini, 2011) desarrollaron una teoría basada en la jerarquía de Maslow, es una teoría motivacional denominada la teoría de los dos factores. Los factores de Herzberg hacen referencia a que las necesidades primarias que propone Maslow como lo son las necesidades fisiológicas y las de seguridad, incluyen algún tipo social, mientras que los factores motivacionales, están relacionados con necesidades secundarias como lo son la estima y la autorrealización.

La teoría anteriormente mencionada es importante, porque se ha determinado que no todos los elementos intervienen en la satisfacción, sino que aquellos que corresponde a las necesidades más básicas, si no están cubiertos, producen insatisfacción como factores de higiene, contrariamente, los componentes más elevados son los que aumentan la complacencia al conseguirlos, que se relacionan con la autorrealización. Es decir, que estar satisfecho o insatisfecho se determina considerando si las necesidades primarias y motivacionales se encuentran cubiertas.

Por otra parte, la teoría de necesidades de McClelland (1961; citado por Atalaya, 1999) ofrece una perspectiva de la satisfacción explicada desde un enfoque de la psicología humanista, indicando que el éxito en las organizaciones relacionado directamente con la satisfacción, se contribuye a la necesidad de logro, la necesidad de poder y necesidad de afiliación. La necesidad de logro refleja el afán de la persona por alcanzar sus objetivos y demostrar su competencia, dirigen su energía a culminar rápidamente y de forma eficaz una tarea; la necesidad de afiliación se relaciona con la necesidad de amor, afecto e interacción con la sociedad, mientras que la necesidad de poder trata del interés por practicar un control en el trabajo personal y el de otros. Maclelland considera que todas las personas tienen estas tres necesidades de cierto modo, empero, cada persona las desarrolla en una proporción distinta, es decir, algunas pueden tener mayor necesidad de logro, empero, escasa necesidad de poder, u otra puede tener una elevada necesidad de afiliación, pero exigua necesidad de poder.

Enfoque cognitivo conductual

El enfoque cognitivo conductual es una teoría que puede ser utilizada en la comprensión de la satisfacción laboral, dado que trata de los pensamientos y sentimientos que experimentan los individuos y las acciones que se encaminan en función a los mismos,

entonces, permite comprender aquellas cogniciones que estimulan a las personas y que las llevan a actuar de una determinada manera, puede ser implementada en el contexto laboral desde el estímulo y respuesta, en función a sus pensamientos y sentimientos que incentivan su comportamiento para sentirse satisfechos.

El enfoque cognitivo conductual busca comprender al individuo a través de los pensamientos y sentimientos que tiene sobre el mundo que le rodea (cognitivo) y las acciones (conductual) encaminadas a su propio entorno. Respecto a esto, la teoría del refuerzo establece que las respuestas seguidas de resultados agradables (recompensa) se refuerzan y aumentan la probabilidad de repetición, esto se fundamenta en el condicionamiento operante de Skinner (citado por Atalaya, 1999). En sentido a esto, si un empleado recibe constantes recompensas cuando realiza adecuadamente su trabajo, es más probable que se sienta satisfecho con su entorno laboral y continúe repitiendo adecuadamente sus funciones. Esto se desempeña de mejor manera cuando el refuerzo sucede de manera inmediata frente a la contestación deseada, la experiencia del mismo se repite de forma constante y la dimensión del componente es conforme a la respuesta.

El modelo social cognitivo de Lent (2009; citado por Lapuente et al., 2019) tiene una postura proactiva de autodireccionalidad y se basa en la concepción de representación humana promovida por Bandura (1999). Esta teoría concibe que los individuos son funcionarios activos competentes de direccionar su propia profesión y que se encuentran influenciados por el soporte del contexto y los recursos propios. Se centra especialmente en factores que predicen la satisfacción laboral como los rasgos de personalidad/afectivos, la participación en actividades dirigidas a la consecución de metas, la autoeficacia relacionada con el trabajo, las expectativas de resultado y los obstáculos o apoyo del ambiente. Interacciona estas variables para explicar la satisfacción laboral, indicando la probabilidad de que la persona se sienta satisfecha en medida que aumente su percepción de competencia relacionada con sus áreas laborales.

Teniendo en cuenta lo anterior, sobre los postulados de Maslow, McClelland, Lent y los fundamentos en la teoría cognitiva de Skinner, pese a que el enfoque cognitivo conductual tiene un bagaje amplio en cuanto a estímulos que producen respuestas satisfactorias, en el presente trabajo de grado fija una posición teórica con el enfoque humanista como teoría de

respaldo al tema de investigación, dado que se considera que el nivel de satisfacción en un contexto laboral, se debe al cumplimiento que se le da a las necesidades del individuo.

Las organizaciones han existido desde tiempos inmemoriales, han ido evolucionando en el ámbito social, económico, político, cultural y tecnológico; su interés se centra en incrementar su productividad, desempeño y conseguir los objetivos trazados a través de sus colaboradores, sin embargo, se debe reconocer tal y como indica Alas (2007), que las organizaciones van más allá de ser únicamente proveedoras de bienes y servicios a la sociedad y que muchos de los individuos que trabajan allí pasan gran parte de su vida en una empresa, esto tiene una gran influencia en su comportamiento, por lo cual, en los últimos tiempo las organizaciones se han preocupado por mantener a sus empleados, reconocer la retribución de su esfuerzo procurando que los colaboradores se sientan contentos, sostengan un estado emocional placentero o positivo tras su experiencia con el trabajo, a esto, en psicología organizacional se le denomina satisfacción laboral.

Satisfacción laboral

De acuerdo con Andresen (2007) la satisfacción laboral se trata de periodo emocional satisfactorio o positivo que deriva de la vivencia misma con el entorno laboral, es un estado que se consigue tras la satisfacción de los diversos requerimientos individuales a través del trabajo. Muñoz (1990), también indica que es una sensación de complacencia que experimenta una persona por el hecho de ejercer una labor que es de su interés, en un contexto que le propicia mantenerse a gusto, dentro del ambiente de la organización que la halla interesante, y de la que obtiene diversas prestaciones psico-socio-económicas conforme a sus expectativas.

Desde este punto de vista, la satisfacción laboral tiene que ver con la experiencia que tiene el individuo con respecto a su entorno de trabajo, por lo que el grado de complacencia va a depender de sus intereses y de aquello que le hace sentirse a gusto, que por lo general, se orientan a las prestaciones sociales, económicas, psicológicas y personales que pueda proporcionarle la organización.

Al mismo tiempo, Muñoz (1990) define la insatisfacción laboral como una sensación de inconformismo, desagrado o una percepción negativa que experimenta un individuo por

la razón de que ejecutar una labor específica no le interesa, en un entorno que le es desagradable, con el que no está contento y dentro de un ámbito de una organización que le es poco atractiva y por la que no recibe compensaciones acordes a sus expectativas psicológicas, sociales y económicas.

Partiendo de la información anterior, si la satisfacción laboral tiene que ver con el grado de complacencia, la insatisfacción se relaciona con el inconformismo, con haber experimentado situaciones desagradables, que van contrario a los intereses del individuo, pero que además, le generan un descontento, que puede deberse a que sus necesidades no se encuentren satisfechas o no estén compensadas en función a sus expectativas.

Hannoun (2011) indica que la satisfacción en el trabajo es la actitud que el individuo tiene respecto a su empleo, considera que esta actitud se encuentra fundamentada en las creencias y valores del empleado e igualmente, se determinan conjuntamente por las peculiaridades propias del puesto y la percepción del colaborador, en sentido a esto, generalmente, lo que desea un empleado respecto a su cuerpo se relaciona con las necesidades, valores y rasgos personales. Robbins (1996) indica que los elementos más trascendentales que conducen a la satisfacción en el lugar de trabajo son: funciones desafiantes desde la perspectiva mental, compensaciones equánimes o equilibradas, condiciones de trabajo que establecen un respaldo, colegas que soporten al trabajador, asimismo, el resultado de la satisfacción en el sitio de desempeño del trabajador involucra satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

Desde el punto de vista anterior, la satisfacción laboral depende también de la actitud que tiene el individuo con respecto a su entorno de trabajo y de la percepción que se genera en conjunto de todas las prestaciones que le proporciona la organización, de las compensaciones, pero también de que proporcione condiciones que le permitan crecer personalmente y profesionalmente.

Según Robbins (2005) la satisfacción laboral puede definirse como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo” (p.4); respecto a esto, Chiavenato (2000), considera que la satisfacción en el trabajo también comprende un nivel de motivación que dirige o impulsa el comportamiento del trabajador, considerando que dicha motivación empieza en el momento que germina una necesidad que fragmenta el estado de equilibrio y origina un

estado de rigidez, desagrado, desequilibrio que conlleva al sujeto a desarrollar una conducta competente para descargar la tensión y liberarlo del desagrado y de la inestabilidad con el propósito de satisfacer la necesidad.

Vallejo (2010), explica que, para ilustrarse sobre satisfacción laboral, es menester instituir dos tipos o niveles de estudio en materia de satisfacción:

1. **Satisfacción general:** expresa el grado de complacencia que puede experimentar el colaborador ante diversas facetas de su labor.
2. **Satisfacción por facetas:** nivel mayor o menor de complacencia ante a aspectos determinados del trabajo como los beneficios, la supervisión, el reconocimiento, las condiciones laborales, las políticas de la empresa y la relación con los compañeros de trabajo.

Factores que determinan la satisfacción laboral

Vallejo (2010), explica que los primordiales elementos que establecen la satisfacción laboral son:

- El reto del trabajo
- Las condiciones favorables de trabajo
- Los sistemas de recompensa justas
- La compatibilidad entre personalidad-puesto de trabajo.
- Los colegas que brinden apoyo
- La naturaleza del puesto

Considera que los trabajadores se inclinan por preferencias laborales que les brinden oportunidades que les permita usar sus habilidades y que favorezca la realización de una diversidad de quehaceres, libertad y retroalimentación respecto a cómo se desenvuelven de forma que un desafío moderado produce placer y satisfacción, de este modo, el considerar los factores para el enriquecimiento de la satisfacción laboral, aumenta la libertad, multiplicidad de tareas, independencia, y la retroalimentación sobre su propia acción.

Modelos explicativos sobre la satisfacción laboral

Cabe mencionar que existen una serie de teorías sobre motivación que se relacionan con el desarrollo del concepto de satisfacción laboral, como la teoría de los dos factores” de Herzberg (1967; citado en Lombana y Perafan, 2011) donde se instaura que la insatisfacción y satisfacción con el trabajo demuestran dos problemáticas completamente distintas y separadas entre sí en el comportamiento profesional. Este modelo concibe dos grupos de necesidades en el trabajador: la primera concierne al contexto físico y psicológico del trabajo como las necesidades higiénicas y la segunda hacen referencia al contenido de la misma labor como las necesidades de satisfacción.

Los factores que hacen que las personas se sientan satisfechas o insatisfechas en el trabajo se denominan satisfacción y su existencia no impide que los colaboradores estén insatisfechos. De esta misma manera, a los componentes que hacen que los individuos se sientan insatisfechos o satisfechos con su trabajo, el autor los llama insatisfacción, y su emanación motivacional es higiénico, esto quiere decir que su existencia evita la insatisfacción o insatisfacción de los trabajadores, pero nunca los motivará a un mayor desempeño.

Brunet (2007), por otro lado, es su compilación de teorías explicativas sobre la satisfacción en el trabajo plantea que los postulados de Maslow, al respecto de la forma como el hombre manifiesta sus deseos y dirige su conducta al logro de estímulos, establece una serie de necesidades a distintos grados que van desde necesidades superiores, intelectuales, culturales y espirituales, a necesidades de seguridad, fisiológicas, de estima, afiliación y autorrealización.

De esta exhibición de necesidades se deduce que existen dos concepciones primordiales en esta teoría, la primera es que las necesidades superiores en el trabajador no se transforman en operativas, no hasta que se encuentran satisfechas las inferiores una necesidad que se encuentra cubierta deja pierde su rol motivador; por ello, se le nombra como jerarquía de las necesidades. De acuerdo con Maslow, en su teoría de la jerarquía de necesidades establece que una necesidad satisfecha no incentiva la conducta individual, sino que son las insatisfechas las que realmente inciden en el comportamiento.

Brunet (2007) menciona en su complicación también la teoría de George Elton Mayo, quien buscó inicialmente comprobar la emanación de la luminosidad en la productividad de los empleados, sin embargo, tras el experimento descubrió algunos datos relevantes sobre las relaciones humanas concluyendo que los trabajadores no están interesados únicamente en la satisfacción de las necesidades económicas, sino que responden a una serie de factores como la influencia de sus colegas, la conducta se produce en efecto a las causas que el mismo individuo ignora, normalmente se producen en las necesidades humanas, encuadradas en tipologías psicológicas, físicas y sociales, como resultado, se piensa que la satisfacción laboral traspasa la retribución material y económica.

Determinantes de la satisfacción laboral

De acuerdo con Vallejo (2010) los determinantes en el trabajo van desde las recompensas equitativas, el intelecto estimulante, las condiciones favorables del entorno laboral hasta los colegas y cooperadores. Explica que los colaboradores se orientan por la preferencia de oportunidades que le permitan desarrollar su capacidad y habilidades, que le brinden libertad y retroalimentación sobre lo que se está haciendo bien, son particularidades que hacen al entorno de trabajo usufructuario de estímulos intelectuales, en sentido a esto, los puestos que no representan un reto para la persona, tiende a provocar fastidio o desagrado, empero, demasiados desafíos también provocan sensación de fracaso y frustración.

Otro determinante relacionado, son políticas de ascenso justas y sistemas de pagos claros y proporcionados con las expectativas del empleado. Cuando el individuo percibe un salario como equitativo, razonado con los requerimientos del puesto, las propias habilidades y el nivel del sueldo del lugar es adecuado al mismo, es muy posible que la consecuencia sea la satisfacción, de ese mismo modo, quienes considera que las decisiones sobre las ascensiones se hacen de manera transparente e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Las características del trabajo y los antecedentes o situación en la que los empleados realizan sus tareas afectarán extremadamente la satisfacción personal. Al rediseñar los trabajos y las condiciones, se puede optimizar la satisfacción y la productividad de los colaboradores. Entonces los factores contextuales son importantes, pero hay otros factores que también lo son como las características personales. La satisfacción se ve afectada por la

edad, el nivel de inteligencia, género, la duración de las horas de trabajo y las habilidades. Son factores que las empresas no pueden modificar, pero ayudan a predecir la satisfacción relativa de diferentes grupos de trabajadores. (Shultz, 1990; citado en Vallejo, 2010).

Los colaboradores se inquietan por el contexto laboral tanto en lo que concierne a su bienestar particular como en lo que atañe a las disposiciones para efectuar un buen trabajo. Optan por un entorno seguro, limpio, cómodo y con escasas distracciones, en sentido a esto, los individuos consiguen algo más que solo dinero o logros tangibles de su trabajo, el trato personal también influye en la satisfacción, la relación con los compañeros y el respaldo de los líderes organizacionales.

Satisfacción con la supervisión

De acuerdo con Meliá y Peiró (1989), se fundamenta en la manera en que los directivos califican la labor del empleado, la vigilancia recibida, la cercanía y la frecuencia con la que se inspecciona al individuo, se relaciona con el apoyo percibido de las relaciones personales, las condiciones de igualdad, los superiores, y justicia de trato proporciona por la empresa.

Satisfacción con el ambiente físico

Hace referencia al ambiente físico y el espacio en el sitio de trabajo, es decir, considera las condiciones materiales con las que cuenta el entorno laboral como el nivel de higiene, temperatura, limpieza, salubridad, iluminación y ventilación. (Meliá y Peiró, 1989).

Satisfacción con las prestaciones recibidas

El contenido de esta dimensión se refiere al nivel en que la organización da cumplimiento a lo pactado, la manera en que se produce la negociación, las oportunidades de promoción, el salario recibido y la formación, se encuentra relacionada proporcionalmente con las garantías que otorga la empresa y el quehacer del trabajador. (Meliá y Peiró, 1989).

Satisfacción intrínseca

Meliá y Peiró, (1989) indican que esta dimensión hace alusión a las satisfacciones que suministra el contexto de trabajo por sí solo, son las oportunidades que concede el trabajo de realizar aquello que es de interés o en lo que se destaca la persona, está relacionada con las metas, los objetivos y la productividad a alcanzar.

Satisfacción con la participación.

La satisfacción con la participación según Meliá y Peiró (1989), se trata del nivel de complacencia que se tiene con la capacidad participativa en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.

Papalia y Martorell (2017) también indica que en esta etapa del ciclo vital las personas alcanzan el máximo nivel de su condición física y luego este comienza a disminuir ligeramente, las cogniciones y donde las reflexiones morales obtienen una mayor complejidad y se realizan labores de formación educativa y laboral tras una etapa de búsqueda, indica que los rasgos de la personalidad se consolidan, se instauran relaciones íntimas y estilos de vida personales, dado esto, es que las necesidades de satisfacción aumentan.

Insatisfacción de los Empleados

La insatisfacción laboral es una respuesta negativa del empleado ante una desatención de las necesidades en el contexto laboral; esta respuesta negativa o rechazo depende principalmente de las condiciones de la empresa y de aspectos personales de cada individuo, se trata de un estado de intranquilidad, ansiedad e incluso, un bajo estado del ánimo, son condiciones a las que puede llegar el individuo que se encuentra insatisfecho laboralmente. (Vallejo, 2010).

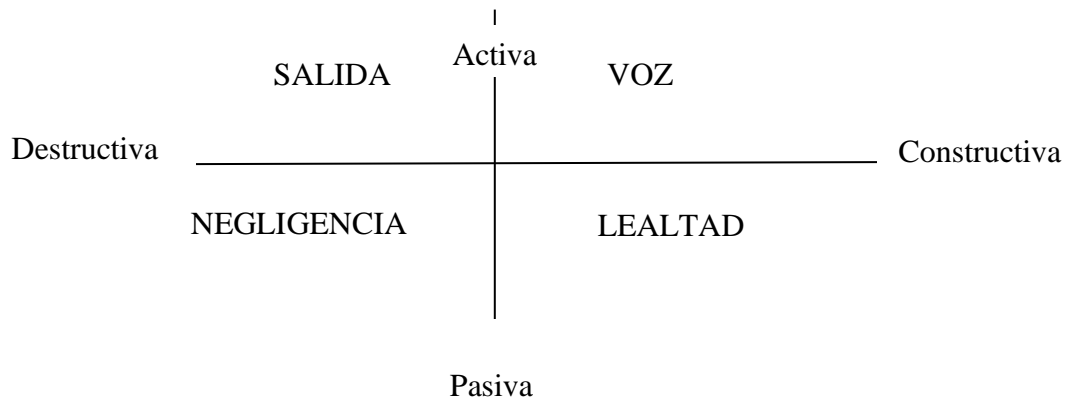
Causas de la insatisfacción laboral:

- Inadecuada forma de relacionarse con los jefes o superiores
- Salario bajo
- Relaciones inadecuadas con colegas o compañeros de trabajo
- Individuos inseguros y Problema para ajustarse al contexto laboral
- Insuficientes o nulas probabilidades de ascenso.
- Poco tiempo para pasar en familia
- Condiciones laborales poco óptimas y situaciones personales y laborales

Los empleados expresan su insatisfacción de diversas maneras, por ejemplo: a través de quejas, insubordinación, usurpar bienes de la organización o evitar sus responsabilidades. La Figura 1 muestra cuatro formas de respuestas que divergen en dos dimensiones: 1) Afán

constructivo/destructivo y, 2) Actividad/pasividad, que se definen, a su vez, de la siguiente manera:

Figura 1. Grafica para explicar la insatisfacción laboral:



Fuente: Rusbult y Lowery. (1985)

- Salida: Conducta encaminada a abandonar la empresa. Incluye la búsqueda de un nuevo trabajo, además de la renuncia.
- Voz: es un intento constructivo y activo por optimizar las condiciones. Engloba una insinuación de mejora, discute problemas con los supervisores, superiores o jefes y de algún modo, contiene una actividad sindical.
- Lealtad: Es una espeta pasiva y optimista donde se sostiene una posición o esperanza de que las condiciones mejoren. Engloba el hecho de hablar en favor de la empresa ante las críticas exteriores y confiar en que la entidad y su administración actúan desde lo que es moralmente correcto.
- Negligencia: es una permisión pasiva a que decaigan las condiciones de la empresa. Se asocia con el retraso crónico, el ausentismo laboral, esfuerzos precarios y un incremento en la aparición de errores.

Marco Legal

Decreto 614 de 1984, donde se establecen las bases organizativas de la salud ocupacional en el país, el plan unificado para la prevención de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y propender por el mejoramiento de las condiciones de vida y de salud de los trabajadores, además que establece unos ítem fundamentales como el criterio de medicina del trabajo y riesgo potencial entre otros, conceptos que están determinados para la prevención, promoción y mejora de la salud especialmente psicobiológica. Este Decreto fue desarrollado y ejecutado a través de la resolución 1016 de 1989.

Decreto 1832 de 1994, mediante esta norma legal, se estableció la tabla de enfermedades profesionales, que fue actualizada en el decreto 1477 del 2014, en la cual en su capítulo 4 podemos encontrar a todas las enfermedades de riesgos laborales.

Decreto 1443 de 2014: Por medio del cual se proporcionan pautas y directrices para implementar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) que es el encargado de velar y supervisar aspectos relacionados con la seguridad y salud laboral, proporcionando estrategias de protección ante los factores de riesgo psicosocial.

Ley 1616 de 2013: otro fundamento normativo es la ley 1616 de 2013, “ley de salud mental,” donde se promocionan los buenos hábitos para la obtención de la salud mental al interior de las organizaciones y la prevención de los trastornos mentales en el ámbito laboral, además nos explica la importante de implementar estrategias de PYP en las empresas.

Sistema De Variables

Meliá y Peiró (1989) consideran que la satisfacción laboral es una variable actitudinal que ocupa un lugar elemental al momento de considerar o explicar la experiencia del individuo con el trabajo. En relación a esto, consideran que para medir la satisfacción laboral es necesario considerar aspectos específicos culturales y organizacionales para obtener un índice global de las distintas facetas de la satisfacción laboral. En su instrumento S20/23, proponen unas dimensiones para explicar ampliamente la satisfacción en el trabajo.

Capítulo III

Marco Metodológico

Enfoque De La Investigación

De acuerdo con Cabezas (2018), el enfoque cuantitativo se fundamenta en el positivismo lógico, establece análisis numéricos con la finalidad de proporcionar mediciones controladas y objetivas, descartando cualquier percepción subjetiva, se direcciona a establecer resultados sólidos y repetibles que puedan ser generalizados a la población estudiada, es un enfoque se caracteriza por utilizar datos de recolección con medición numérica para probar hipótesis y teorías, mediante el análisis estadístico de patrones comporta mentales de la variable. Considerando esto, cabe resaltar que el presente estudio busca determinar la satisfacción laboral utilizando un instrumento de medición que permita establecer datos medibles, verificables y objetivos sobre la variable, por esto, el enfoque cuantitativo es el más apropiado para desarrollar esta investigación.

Tipo De Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, acorde a la conceptualización de Bernal (2006) quien explica este tipo de estudios como aquella en la que se busca conocer las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio, se trata de figurar aspectos característicos del fenómeno de estudio y se caracteriza por seleccionas los aspectos fundamentales del objeto de estudio, en este tipo de investigación se muestran, narran o identifican situaciones o rasgos de la variable, pero no da explicaciones o razones del porqué del fenómeno, es decir, no busca explicar o establecer relaciones causales, únicamente presenta los datos tal cual se presentan en el entorno.

De acuerdo a esta información, cabe resaltar que este trabajo es descriptivo dado que el interés es únicamente presentar los resultados sobre la satisfacción laboral de los empleados, conocer cuáles son las características de este fenómeno y si existe una satisfacción baja o elevada, esto, sin pretender establecer relaciones causales o relacionales entre los elementos evaluados.

Diseño De La Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, teniendo en cuenta los planteamientos de Kerlinger y Lee (2002), quienes explican que se trata de un diseño en el que la búsqueda es sistemática y empírica sin intención de establecer control directo sobre las variables, el investigador no pretende modificar o intervenir en el fenómeno de estudio. Este proyecto es de diseño no experimental, debido a que no se pretenden manipular las variables, solo serán observadas y descritas en su contexto natural sin tener interés en realizar modificaciones al mismo.

Corte de la investigación

Corte (2014), Por su parte, explica que el corte transversal se encarga de medir las variables en un solo y único momento, los datos recopilados tienen como propósito describir las variables y analizar su incidencia en un solo momento. Este trabajo recolectará la información y se va a aplicar el instrumento en un único momento, por lo tanto, este corte es el más apropiado para el estudio.

Población, Muestra Y Muestreo

Población

Las investigaciones para desarrollarse deben seleccionar una población o universo que será su objeto de estudio, cuando este es seleccionado y resulta ser demasiado amplio, se hace preciso seleccionar una muestra representativa a la que puedan ser generalizados los datos. Arias (2012), define la población como un conjunto finito o infinito de elementos que cuentan con características en común que hacen posible la extensión de conclusiones.

El presente estudio cuenta con una población total de 136 colaboradores de la empresa Promotora Valleyville por lo que se selecciona el muestreo probabilístico para escoger la muestra poblacional.

Muestra

Cuando la población es extensa, se hace necesario que el investigador tome unos elementos que representen ese universo, a esto, se le denomina muestra, la cual, de acuerdo con López (2004), concibe que la muestra como un subconjunto de la población en la cual,

se lleva a cabo la recolección de información, se caracteriza por contener elementos representativos de la población.

Para determinar la muestra, es necesario tener en cuenta la siguiente fórmula.

$$N= 136$$

$$n=101$$

e= error máximo aceptado igual a 0,05 (5%) elevado al cuadrado

α = 96% con un nivel de significancia igual a $1,96\alpha^2$

$$n = \frac{136}{1 + \frac{4(0,05)^2(136-1)}{(1,96)^2 \alpha^2}} = 101$$

$$n = \frac{136}{1 + \frac{4(0,0025)(135)}{3,8416}}$$

$$n = \frac{136}{1 + \frac{(0,01)(135)}{3,8416}}$$

$$n = \frac{136}{1 + \frac{1,35}{3,8416}}$$

$$n = \frac{136}{1 + 0,351416}$$

$$n = \frac{136}{1,351416}$$

$$n = 101$$

Muestreo

El muestreo, por su parte, se trata de la selección de un conjunto a través de métodos para obtener una muestra finita. (Carrillo, 2015).

Muestreo Probabilístico

Sampieri, citado por Balestrini 2001 Pág. 141) nos dice que el muestreo probabilístico es el proceso mediante el cual por medio de una operación estadística sacamos la probabilidad de integrar una muestra, esta también nos ayuda a determinar o seleccionar una parte significativa de nuestra población.

Técnica E Instrumentos De Recolección De Datos

Arias (2018) define la técnica de recolección de datos como aquellas herramientas que sirven para registrar datos, son medios utilizados para describir el comportamiento o atributos de la variable en estudio, pueden ser en modalidad de encuesta o escala, se suelen realizar de forma escrita en un papel contentivo con preguntas o reactivos que exploran lo que se pretende estudiar. El presente estudio utiliza como herramientas de recolección de datos la ficha de caracterización sociodemográfica y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989).

Ficha de caracterización sociodemográfica

Castro (2010), define la ficha de caracterización sociodemográfica como aquel instrumento mediante el cual, se lleva a cabo la fase descriptiva en la que se recolecta información relevante sobre los sujetos de investigación relacionado con datos de identificación, contextos y aspectos de inclusión al estudio. Esta técnica es utilizada con el objetivo de garantizar estrategias, mediciones y estudios que permitan establecer generalidades de la investigación, en base a características en común o individuales de la población. En el presente trabajo se utiliza esta herramienta elaborando una breve ficha de caracterización que permite recolectar datos tales como edad, sexo, antigüedad en la empresa, nivel de estudios y horario laboral, con el fin de organizar y registrar la información en función a los objetivos de la investigación.

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989)

El cuestionario de satisfacción laboral S20/23 fue diseñado por Meliá y Peiró (1989), se trata de una versión abreviada del S4/84, se conforma por un total de 23 ítems que mide la satisfacción mediante 5 factores: 1: Satisfacción con la supervisión, factor 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, factor 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas, factor 4: Satisfacción intrínseca del trabajo y el factor 5: Satisfacción con la participación. El objetivo de este instrumento es arrojar una evaluación útil y rica de contenido sobre la variable satisfacción laboral, considerando las restricciones motivacionales y temporales a las que se exponen los trabajadores en los contextos laborales.

Validez Y Confiabilidad Del Instrumento.

La prueba S20/23 fue validada por Guerrero (2016) en la población colombiana, donde se determinó una confiabilidad de un Alpha de Cronbach de 0,92 y con una validez apreciable. Sus factores cuentan con una consistencia interna entre 0,86 y 0,89. El factor de supervisión da cuenta del 28.05% de la varianza explicada y contiene los ítems del 13-18, el factor de satisfacción con el ambiente físico da cuenta del 21.16% de la varianza explicada y agrupa 5 ítems, el factor de satisfacción con las prestaciones cuenta con un 18.16% de la varianza explicada que contiene a los ítems relacionados con el cumplimiento de convenios por parte de la organización, el salario recibido, las negociaciones y oportunidades de promoción entre otros. El factor de satisfacción intrínseca representa el 17.16% de la varianza explicada y el último factor relacionado con la participación da cuenta del 15.45% de la varianza explicada.

Calificación Del Instrumento.

El instrumento consta de 23 preguntas con escala tipo Likert con opciones de 1 a 7, dónde 1 es insatisfecho y 7 muy satisfecho, está compuesto por cinco factores o dimensiones; se califica sumando las respuestas de cada una y comparando el resultado de cada una en la tabla de baremos para determinar el nivel de insatisfacción, indiferencia o satisfacción de los trabajadores, cabe tener en cuenta que aquellos individuos que puntúan calificaciones entre 1 a 3 reflejan insatisfacción, aquellos que califican el reactivo con un 4 tienen una posición indiferente y quienes expresan calificaciones de 5 a 7 indican estar satisfechos. Se tiene en cuenta las siguientes fórmulas para calificar cada una de las dimensiones y la escala total.

$$\text{Satisfacción con la supervisión (Factor I)} = 13+14+15+16+17+18$$

$$\text{Satisfacción con el ambiente físico (Factor II)} = 6+7+8+9+10$$

$$\text{Satisfacción con las prestaciones recibidas (Factor III)} = 4+11+12+22+23$$

$$\text{Satisfacción intrínseca (Factor IV)} = 1+2+3+5$$

$$\text{Satisfacción con la participación (Factor V)} = 19+20+21$$

$$\text{Total, satisfacción laboral} = \text{factor I} + \text{factor II} + \text{factor III} + \text{factor IV} + \text{factor V}$$

Baremos De Interpretación.

Tabla 1

Baremos de interpretación de las dimensiones de la satisfacción laboral.

	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con la participación
Insatisfecho	6 – 18ptos.	5 – 15ptos.	5 – 15ptos.	14 – 12ptos.	3 – 9ptos.
Indiferente	19 – 24ptos.	16 – 21ptos.	16 – 21ptos.	13 – 16ptos.	10 – 12ptos.
Satisfecho	25 – 42ptos.	22 – 35ptos.	22 – 35ptos.	17 – 28ptos.	14 – 21ptos.

Nota. La tabla muestra los baremos para interpretar las calificaciones del instrumento de Meliá y Peiró (1989) según las cinco dimensiones del mismo.

Tabla 2

Baremos de interpretación global de la satisfacción laboral.

	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Calificación global de la satisfacción laboral	23 – 69 pts.	70 – 92 pts.	93 – 161 pts.

Nota. La tabla muestra los baremos para interpretar las calificaciones del instrumento de Meliá y Peiró (1989).

Técnica De Análisis De Datos

La sistematización de los resultados y calificación del instrumento para analizar los datos de la investigación como información sociodemográfica y satisfacción laboral, se realizarán usando la herramienta de Microsoft Excel, esta es pragmática dado que proporciona un amplio abanico de fórmulas que facilitan el cálculo estadístico e igualmente, permite establecer gráficas y tablas que propician la presentación de los resultados. En cuanto al nivel de medición de la variable, es de precisar que la satisfacción laboral es cualitativa con una medición ordinal, esto, debido a que las calificaciones de las dimensiones se realizan clasificando un orden de menor a mayor, desde insatisfacción a satisfacción.

Consideraciones Éticas

La investigación científica debe contar con principios éticos fundamentados en la dignidad, beneficencia, no maleficencia, respeto y protección de los derechos de bienestar del participante del estudio. La ley 1090 de 2006 regula el ejercicio del psicólogo en Colombia y dispone distintos componentes asociados con la indagación científica, propiedades intelectuales y publicaciones, el compromiso que tienen los investigadores de un estudio sobre el tema, la metodología empleada y los insumos o materiales que se utilizan para el mismo. En el artículo 51 de la misma ley, se hace mención sobre eludir información que es incompleta, utilizando condiciones como la relevancia de la problemática o fenómeno de estudio, la utilización única de los datos y la garantía de culminación de la investigación.

La ley 1090, también estipula el principio de beneficencia en uno de sus artículos, el cual se concibe como un elemento central del bienestar personal, estipulando al psicólogo como un profesional con la obligación de mantener la comodidad de la persona o grupo al que sirve. Se considera también el principio de confidencialidad, es decir sólo será utilizada para la investigación, sin expresar datos personales o características que puedan relacionarlo (a) con la información suministrada posteriormente, además de ser considerada como una subcategoría de las normas antes mencionadas, también se constituye como la base para que la benevolencia o la privación produzcan daño psicológico o físico.

La normatividad citada anteriormente que regula la profesión del psicólogo en Colombia dispone en el numeral 9 sobre investigación en participantes humanos, que se debe tener en cuenta principios de bienestar, respeto, dignidad, discernimiento de normativas legales y estándares profesionales que regulen la conducta de la investigación para las personas que participen. Se deben tener en cuenta también permisos asignados por los participantes y sitios donde se desarrolle la investigación. El consentimiento informado se realiza como un proceso en el que el participante manifiesta su deseo de ser parte del estudio, en este el profesional debe asegurar que el individuo comprenda los procedimientos que se llevaran a cabo, de acuerdo a lo indicado en el párrafo único del artículo 1 de la ley 1090 de 2006.

Cabe precisar que el presente estudio no representa riesgo alguno para los participantes, se realizara teniendo en cuenta los respectivos permisos por parte de la empresa para el acceso a los colaboradores y también, teniendo en cuenta el deseo de estos para participar en el estudio, explicándoles su derecho a la privacidad de sus datos y a revocar su decisión de participar si lo consideran necesario sin que esto represente consecuencia alguna.

Operacionalización De La Variable

Tabla 3

Operacionalización de la variable satisfacción laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
Satisfacción laboral	Satisfacción con la supervisión	La forma que los superiores juzgan la tarea	13. Las relaciones personales con sus superiores.	1 muy insatisfecho
		Supervisión recibida	14. La supervisión que ejercen sobre usted.	2 bastante insatisfecho
		Apoyo recibido de los superiores	15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	3 algo insatisfecho
		Igualdad y justicia del trato recibido	16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	4 indiferente
			17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	5 algo satisfecho
			18. El apoyo que recibe de sus superiores.	6 bastante satisfecho
				7 muy satisfecho
	Satisfacción con el ambiente físico	Entorno físico	6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	
		Espacio de trabajo	7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	
		Limpieza		
		Higiene		
		Salubridad		
		Temperatura, ventilación, iluminación		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
			8. La iluminación de su lugar de trabajo. 9. La ventilación de su lugar de trabajo. 10. La temperatura de su local de trabajo.	
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Cumplimiento de la empresa al convenio Negociación y salario recibido Oportunidades de promoción y formación	4. El salario que usted recibe. 11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa. 12. Las oportunidades de promoción que tiene. 22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. 23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	
	Satisfacción intrínseca	Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo Oportunidades que ofrece la empresa Metas, objetivos y producción a alcanzar	1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. 2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. 3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
			las cosas que le gustan	
			4. El salario que usted recibe.	
			5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	
	Satisfacción con la participación	Satisfacción con la participación en las decisiones de grupo o sección de la tarea.	19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	
			20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	
			21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	

Nota. La tabla muestra la operacionalización de la satisfacción laboral según sus dimensiones, indicadora, reactiva y valoración de acuerdo al instrumento de medición seleccionado de Meliá y Peiró (1989).

Capítulo IV

Resultados De La Investigación

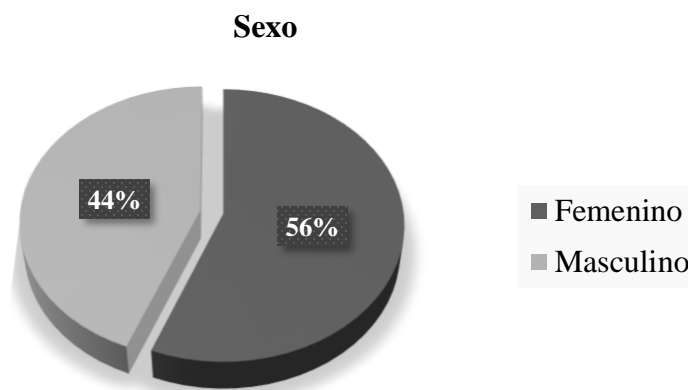
Análisis De Los Resultados

El objetivo general de este estudio es determinar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa promotora Valleyvile, para lo que, se formularon distintos objetivos que permiten dar respuesta a este propósito que son, caracterizar sociodemográficamente a los trabajadores, describir su nivel de satisfacción intrínseca, con el ambiente físico y prestaciones recibidas, con la supervisión y con la participación y como establecer el nivel de satisfacción global que existe entre estos. Teniendo en cuenta esta información, en el presente análisis de resultados se da respuesta a cada uno de los hallazgos obtenidos que permiten dar cumplimiento a estos.

Resultados De La Caracterización Sociodemográfica

Figura 1

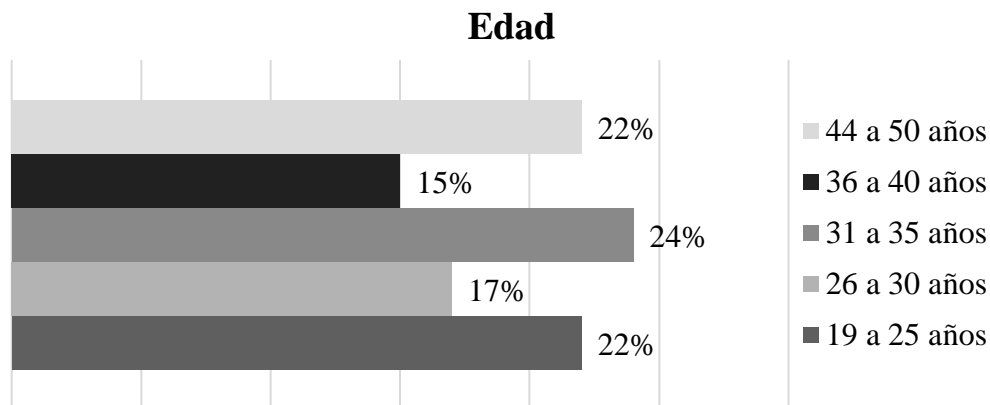
Sexo de los colaboradores de la empresa Valleyvile



Fuente: elaboración propia (2023)

La figura 2, permite apreciar los resultados obtenidos respecto a la distribución del sexo de los colaboradores encuestados, donde, un 56% corresponde al sexo femenino y el otro 44% restante es de sexo masculino.

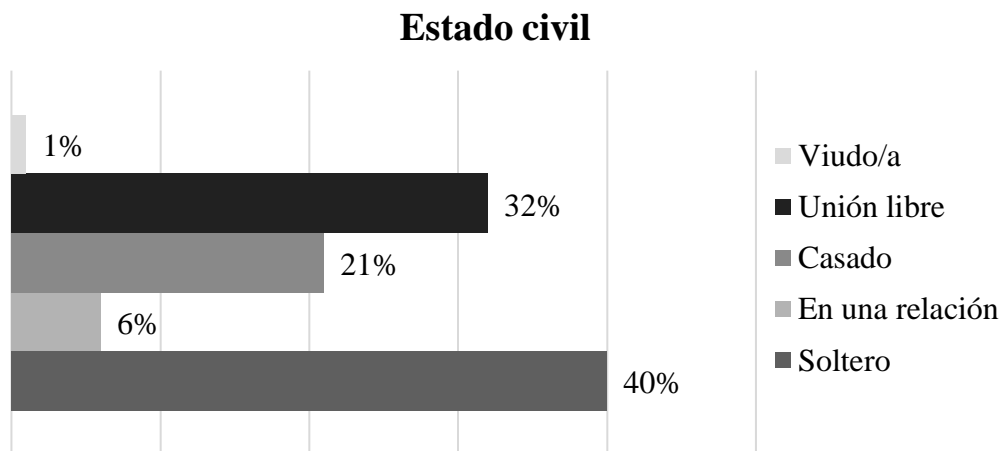
Figura 2
Edad de los colaboradores de la empresa Valleyvile



Fuente: elaboración propia (2023)

La figura 3 muestra los rangos etarios de la población de la empresa Valleyvile, respecto a esto, como se puede apreciar, un 24% tiene entre 31 a 35 años, un 22% tiene entre 19 a 25 años, un 22% tiene entre 44 a 40 años, un 17% tiene edades entre los 26 a 30 años y finalmente, un 15% tiene entre los 36 a 40 años.

Figura 3
Estado civil de los colaboradores de la empresa Valleyvile

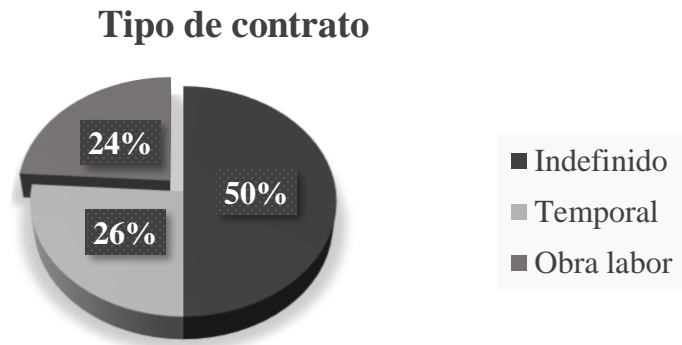


Fuente: elaboración propia (2023)

Respecto al estado civil de los colaboradores, como se aprecia en la figura 4, un 40% expresa estar actualmente soltero o soltera, seguido, un 32% tiene pareja con la cual convive en unión libre, un 21% es casado, un 6% está en una relación y un 1% indico ser viudo/a.

Figura 4

Tipo de contrato de los colaboradores de la empresa Valleyvile

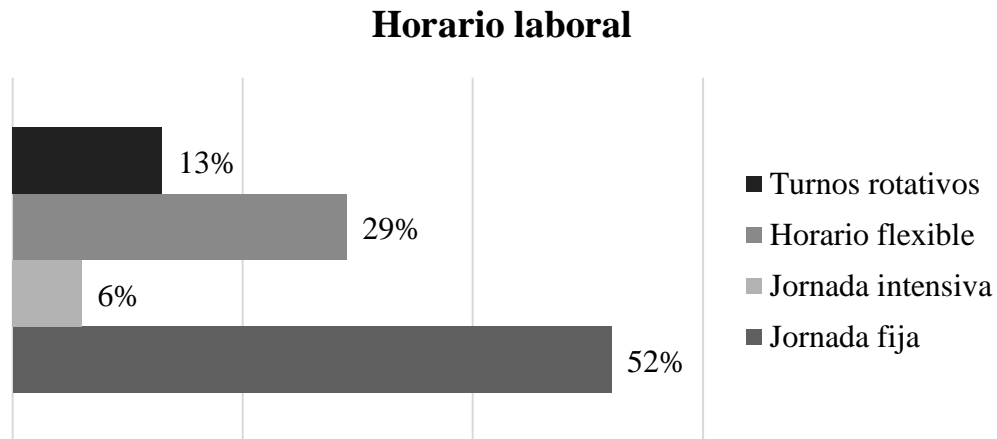


Fuente: elaboración propia (2023)

En la figura 5 se aprecia el tipo de contrato de los colaboradores, donde, un 50% expresó actualmente tener una vinculación con la empresa en términos de contrato indefinido, un 26% indicó tener contrato de tipo obra labor y un 24% esta con contrato temporal.

Figura 5

Horario laboral de los colaboradores de la empresa Valleyvile

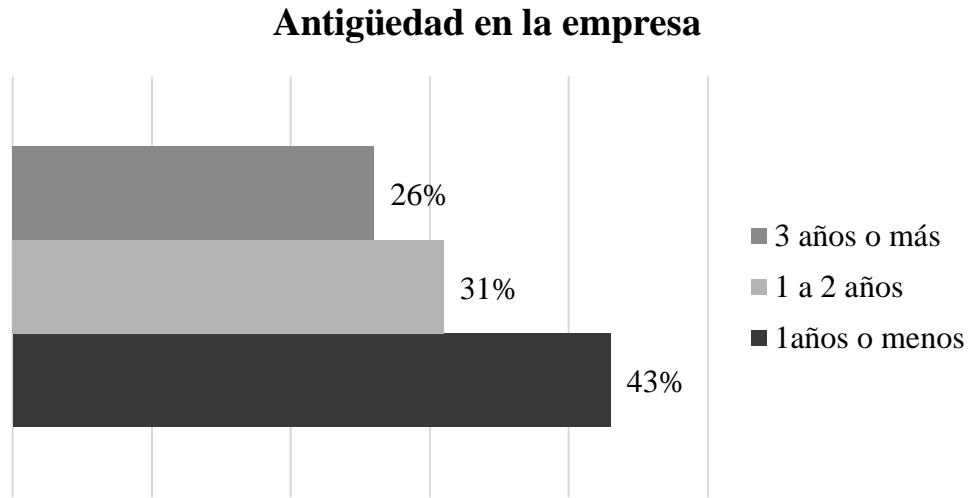


Fuente: elaboración propia (2023)

La figura 6 muestra los resultados obtenidos con respecto al horario laboral que deben cumplir los colaboradores de la empresa, respecto a esto, como se puede observar, un 52% indicó trabajar en una jornada fija u horario establecido, un 29% expresa tener un horario flexible, un 13% lo hace bajo la modalidad de turnos rotativo y un 6% trabaja en jornada intensiva

Figura 6

Antigüedad en la empresa de los colaboradores de la empresa Valleyvile



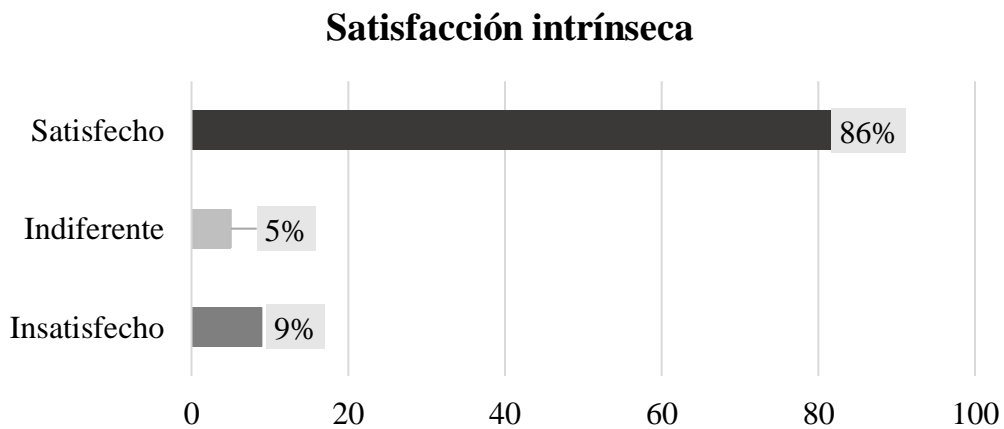
Fuente: elaboración propia (2023)

La última característica sociodemográfica recolectada, hace referencia al tiempo de antigüedad o tiempo laborando en la empresa promotora Valleyvile, respecto a esto, como se puede apreciar en la figura 7, un 43% indicó que lleva 1 año o menos allí trabajando un 31% lo hace desde hace 1 a 2 años y un 26% lleva 3 años o más laborando en la organización.

Resultados De Los Niveles De Satisfacción Laboral De Los Empleados Mediante El Cuestionario De Satisfacción Laboral S20\23 De MelíaY Peíro(1989)

Figura 7

Satisfacción intrínseca de los colaboradores de la empresa Valleyvile

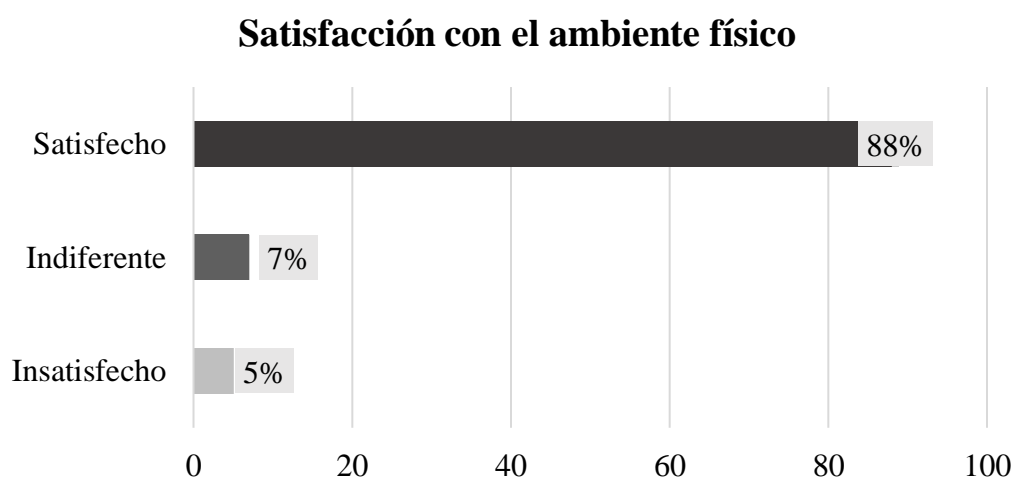


Fuente: elaboración propia (2023)

La figura 8, permite apreciar los resultados obtenidos en la dimensión de satisfacción intrínseca, evidenciándose que el 86% de los colaboradores se encuentra satisfecho respecto a este factor, un 9% indicó estar insatisfecho y un 5% tiene una posición indiferente. Estos resultados, de acuerdo a los reactivos del cuestionario y el modelo factorial de Meliá y Peiró (1989) indican que la mayoría de trabajadores se encuentra satisfecho respecto a los beneficios que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades y el poder de hacer aquello que al individuo le gusta, además de una satisfacción con las metas y producción a alcanzar.

Figura 8

Satisfacción con el ambiente físico de los colaboradores de la empresa Valleyvile

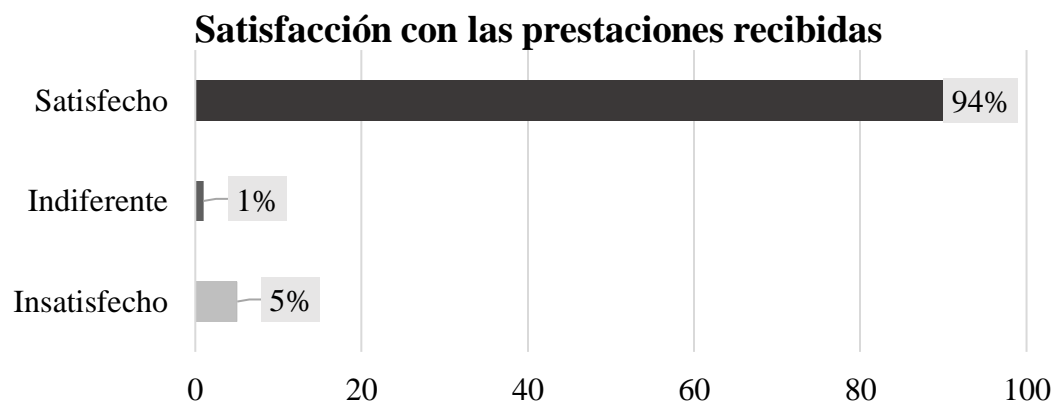


Fuente: elaboración propia (2023)

Con respecto a los resultados de la dimensión satisfacción con el ambiente físico de los colaboradores de la empresa Valleyvile, en la figura 9 se aprecia que el 88% está en un nivel de satisfacción, un 7% es indiferente a los indicadores evaluados en esta dimensión, mientras que un 5% indicó estar insatisfecho. Estos resultados según Meliá y Peiró (1989), permiten reconocer que la mayoría de trabajadores se siente satisfecho con su entorno físico y lugar donde realiza sus funciones laborales en cuanto a aspectos de salubridad, limpieza, temperatura, iluminación y ventilación.

Figura 9

Satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores de la empresa Valleyvile

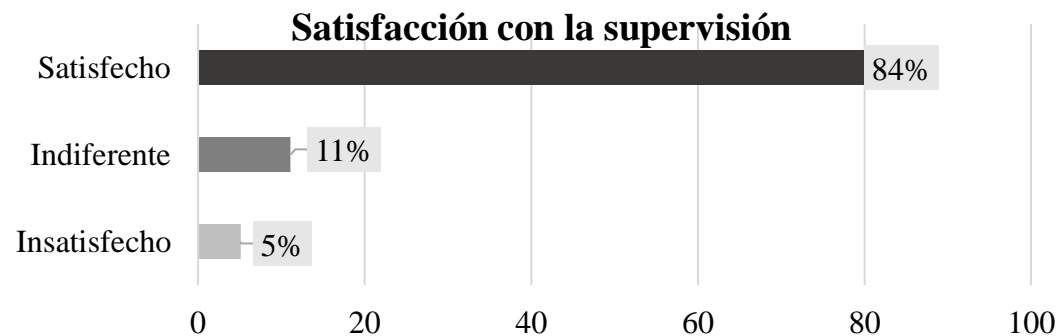


Fuente: elaboración propia (2023)

La figura 10 permite apreciar el nivel de satisfacción de los empleados con las prestaciones recibidas de los colaboradores de la empresa, donde el 94% de estos se encuentra satisfecho, un 5% insatisfecho y un 1% es indiferente.

Figura 10

Satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la empresa Valleyvile

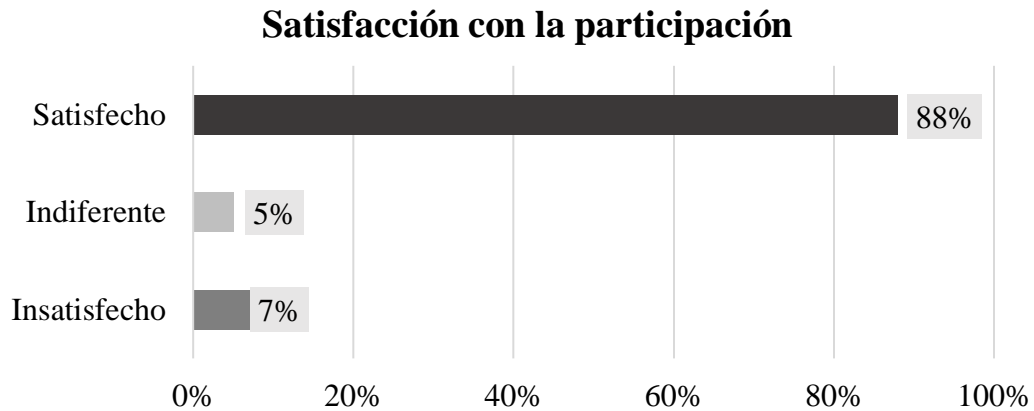


Fuente: elaboración propia (2023)

La figura 11 permite apreciar los resultados obtenidos en la dimensión satisfacción con la supervisión, donde, el 84% de los trabajadores indicó estar satisfecho con este aspecto, un 11% tiene una posición indiferente al respecto y un 5% se encuentra insatisfecho con la supervisión. De acuerdo a los fundamentos de Meliá y Peiró (1989), con los resultados obtenidos para esta dimensión, se puede decir que el 84% de trabajadores se siente satisfecho con la forma en que se evalúan sus funciones y con la supervisión que reciben de sus superiores, además, es un indicador de buenas relaciones con los directivos de la empresa.

Figura 11

Satisfacción con la participación de los colaboradores de la empresa Valleyvile



Fuente: elaboración propia (2023)

En la figura 12 se aprecian los resultados obtenidos en la dimensión de satisfacción con la participación, para esta, el 88% de los trabajadores se encuentra en un nivel satisfecho, un 7% está insatisfecho y un 5% tiene una posición indiferente. Esto se puede interpretar, teniendo en cuenta los fundamentos de Meliá y Peiró (1989), en que, el 88% de los trabajadores se encuentra satisfecho con las oportunidades que se les proporciona para participar en las decisiones respecto a sus funciones.

Calificación Global De La Satisfacción Laboral

Figura 12

Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Valleyvile

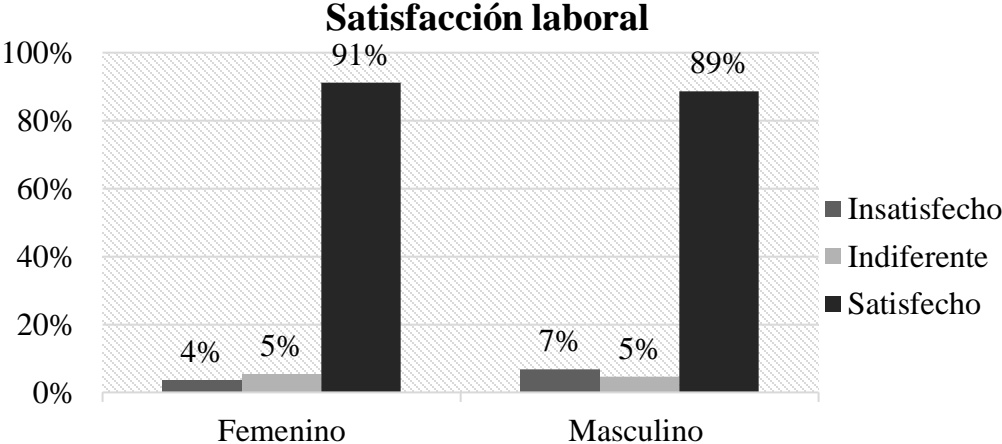


Fuente: elaboración propia (2023)

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral, es preciso establecer una calificación global que permita evidenciar el nivel de satisfacción general que tienen los trabajadores con respecto a los distintos aspectos de la empresa, en consideración a esto, como se puede apreciar en la figura 13, un 90% de los trabajadores tuvieron puntuaciones que permite identificar que están satisfechos, un 5% es indiferente respecto a los distintos aspectos de valoración sobre la empresa y un 5% se encuentra insatisfecho con la complacencia que le otorga la organización. Con estos resultados es evidente que la mayoría de trabajadores se encuentra satisfecho con aspectos como la supervisión, participación, satisfacción intrínseca, con su ambiente de trabajo y con las prestaciones que recibe.

Resultados de los niveles de satisfacción laboral según el sexo

Figura 13
Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Valleyvile según el sexo



Fuente: elaboración propia (2023)

Por último, con el propósito de ampliar los resultados obtenidos, se realiza una comparación de los resultados de la satisfacción global, según el sexo de los participantes, pudiéndose apreciar en la figura 14 que las mujeres en un 91% indicaron sentirse satisfechas, un 5% tiene una posición indiferente y un 4% esta insatisfecha, mientras que los hombres, un 89% se siente satisfecho, un 7% insatisfecho y un 5% es indiferente. Estos resultados indican que, en ambos sexos, predomina una categoría de satisfacción, sin embargo, es un poco más alto en las mujeres y del mismo modo, el nivel porcentual de insatisfacción es un poco elevado en los hombres.

Discusión De Los Resultados

La caracterización de los empleados demostró que el 56% es mujer y el 44% es hombre, con un rango etario entre los 19 a 50 años y una edad promedio de 33 años, la mayoría de empleados es soltero o vive en unión libre, tienen una predominancia de contrato a término indefinido trabajando la gran parte en una jornada fija y con una antigüedad en la empresa de 2 años o menos. Los resultados obtenidos, guardan una semejanza con la investigación de Álvarez (2019) y la de Vargas (2021), dado que también encontraron que en su trabajo la mayoría era mujer, con una edad promedio cerca de los 33 años y del mismo modo, gran parte de los encuestados expresaron estar solteros o en unión libre, se debe resaltar que se difiere con estudios como el de Castro (2020) y el de Durán (2018), pues contrario a este proyecto, en su población la mayoría era hombre oscilando con edades entre los 18 a los 60 años.

La satisfacción laboral con respecto a sus dimensiones satisfacción intrínseca obtuvo el 86%, con el ambiente físico el 88%, con las prestaciones recibidas el 94%, con la supervisión el 84% y con la participación se obtuvo el 88% entendiendo que los empleados se encuentra satisfecho con estos distintos elementos, sin embargo, se resalta que la que obtuvo una mejor puntuación, fue la satisfacción con las prestaciones recibidas, dado que el 94% de trabajadores indicó sentirse satisfecho, por lo que, el 90% de trabajadores tiene una satisfacción laboral apropiada respecto a su entorno de trabajo.

Los hallazgos anteriormente descritos guardan una semejanza con indagaciones como la de Castro (2020) y Vargas (2021) que también hallaron que la mayoría de empleados que conformaron su población objeto de estudio expresó también sentirse satisfechos un 45% con su entorno de trabajo, del mismo modo, se tiene similitud con trabajos como los de Orcasita y Ovalle (2019) y Durán (2018) dado que igual que en este proyecto, también encontraron que la dimensión mejor puntuada es la de remuneración con un 55%. De la misma manera, se precisa que se difiere de algunas investigaciones tales como las de Yáñez y Yáñez (2020) y Álvarez (2020) que contrario a este trabajo, en su población existe una marcada insatisfacción laboral entre sus participantes, también Fontal (2020) halló que la satisfacción intrínseca fue la que obtuvo la valoración más alta de 89% y para este caso, fue la dimensión de prestaciones recibidas con un 32%

Respecto a los resultados obtenidos en la satisfacción laboral, se puede proporcionar una explicación teórica, trayendo a colación planteamientos como el de Ruiz (2009), que hace alusión a la teoría de Maslow, sobre la pirámide de necesidades, indica que trayendo esa teoría en el contexto laboral, cuando los trabajadores cuentan con condiciones físicas, psicológicas y seguras que fomenten su potencial, logran sentirse satisfechos con su entorno trabajo, esto se menciona porque la empresa Valleyvile puede estar proporcionando estímulos y condiciones de trabajo apropiadas que mantengan satisfechas las necesidades de los empleados y por tanto, se incrementa su nivel de conformidad con el mismo.

Respecto a que la dimensión de prestaciones recibidas, es una de la más puntuada, puede deberse desde una perspectiva del enfoque cognitivo conductual, en que, un empleado que recibe recompensas adecuadas a lo que quiere, se desempeña mejor y se siente conforme con su sitio de trabajo (Atalaya, 1999). También, pueden explicarse en el modelo social cognitivo de Lent (2009; citado por Lapuente 2019) que indica que los trabajadores también son funcionarios activos de su propia satisfacción y que responden a su contexto, que los rasgos de personalidad y afectivos predicen la satisfacción, entonces, las características propias de los participantes de este estudio, pueden ser un predictor importante en el hecho de haber encontrado una satisfacción elevada.

Por último, respecto a la comparación de la satisfacción laboral según el sexo de los trabajadores, se evidencia que, tanto en hombres como en mujeres, predomina una calificación de satisfacción con el trabajo, sin embargo, el porcentaje es un poco más alto en las mujeres con un 91% y el porcentaje de insatisfacción con el trabajo es más elevado en los hombres con un 7%. Esto, guarda similitud con el estudio de Castro (2020) que al igual que en este proyecto, halló que la población masculina presenta niveles menores de satisfacción comparado con el sexo femenino, no obstante, se difiere con el trabajo de Álvarez (2019), que además de arrojar que en todas las dimensiones se presenta insatisfacción, las mujeres son las que presentan menores índices de satisfacción con el trabajo.

Conclusiones

La satisfacción laboral es un indicador del nivel de conformidad que tiene el trabajador con su entorno de trabajo, es la relación que tiene el individuo con su puesto y lo que espera del

mismo, por lo que es beneficioso para la empresa mantener este factor elevado dado que impacta en el nivel de productividad y desempeño, es por ello que resultó significativo explorar el nivel de complacencia en el recurso humano como tema de estudio.

En ese orden de ideas, el presente estudio responde a la pregunta problema ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa promotora Valleyvile? entorno a esta, se estableció como objetivo general determinar dichos niveles, al cual, se dio cumplimiento en el apartado de análisis de resultados dado respuesta a los objetivos específicos respecto a la caracterización sociodemográfica de los trabajadores y descripción de las distintas dimensiones de la variable. Teniendo en cuenta esto, a continuación, se presentan los resultados obtenidos objetivo por objetivo, que permitieron dar respuesta a la pregunta problema.

El primer objetivo se relaciona con la caracterización sociodemográfica de los trabajadores, respecto a esto, se evidencia que el que se distribuye casi igualitariamente en cuanto al sexo con un 56% de mujeres y 44% hombres con un rango etario entre los 19 a 50 años y una edad promedio de 33 años, el estado civil más frecuente es soltero seguido de unión libre o casados, la mayoría trabaja en jornada fija seguido de un horario flexible y más del 70% de los trabajadores tiene dos años o menos trabajando en la empresa.

El segundo objetivo de estudio se refiere a la identificación de las dimensiones satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones percibidas. Al respecto, con los resultados se puede concluir que en todas estas dimensiones prima una valoración de satisfecho en los empleados, siendo la mejor valorada la de satisfacción con las prestaciones percibidas dado que el 94% expresó sentirse satisfecho, el nivel de satisfacción con respecto a la supervisión un 84% y la satisfacción con la participación de los colaboradores un 88%, al respecto, en ambas dimensiones más del 80% de los trabajadores indicó sentirse satisfecho en estos aspectos. Sin embargo, existe un porcentaje de insatisfacción con la supervisión de un 5% e indiferente un 11%, ambiente físico indiferente 7% insatisfecho 5% por lo que se sugiere implementar estrategias de bienestar, seguridad y salud en el trabajo para los empleados.

Habiéndose establecido una calificación de cada una de las dimensiones, se concluye que la satisfacción laboral de los trabajadores es satisfecha en el 90% de trabajadores,

indiferente en el 5% y el otro 5% de estos está insatisfecho, por lo que se concluye que no existe un nivel de insatisfacción significativo y se recomienda a la empresa seguir implementando estrategias e incentivos que nos ayuden a obtener el 100% de la satisfacción en los trabajadores.

Respecto al análisis comparativo del tercer objetivo en función al sexo de los empleados, se halló que tanto hombres como mujeres, en su gran mayoría están satisfechos con su entorno de trabajo, sin embargo, el porcentaje es más elevado en la población femenina con un 91% y los hombres presentan un índice un poco más alto de insatisfacción con un 7% comparado con las mujeres que fue de un 4%. Con estos datos, dando respuesta a la pregunta problema, se concluye que los componentes de la satisfacción laboral son la satisfacción intrínseca, con el ambiente físico, prestaciones recibidas, supervisión y participación, en las cuales, se tiene un nivel de satisfacción apropiado en la población evaluada, pero siendo una de las dimensiones más elevadas la de prestaciones recibidas.

Los resultados obtenidos en este proyecto de investigación indican que no existen niveles estadísticamente significativos de insatisfacción, sino que, por el contrario, el 90% de trabajadores se encuentra satisfecho con las distintas prestaciones proporcionadas, por lo que, las recomendaciones se orientan a proporcionar a la empresa sugerencias para mantener esa satisfacción elevada y, teniendo en cuenta la comparación según el sexo, disminuir el índice de insatisfacción en la población masculina.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación es importante que la empresa desarrolle estrategias que le permitan seguir manteniendo una adecuada satisfacción en sus empleados, para ello, se recomienda:

Recomendaciones a la empresa:

-Se realicen valoraciones periódicas sobre la satisfacción laboral para detectar problemas relacionados mediante la aplicación de encuestas o instrumentos que permitan medir este factor, se puede hacer de manera trimestral o anual, también con la ayuda de psicólogo de la organización, detectar las necesidades de los trabajadores y buscar mantenerlas cubiertas.

- seguir empleando incentivos positivos donde se reconozcan los logros de los trabajadores, como por ejemplo, utilizar la estrategia de empleado del mes, para reforzar el buen desempeño, proporcionar incentivos económicos o materiales a quienes demuestren un buen rendimiento.

-Se recomienda también capacitar a los empleados mediante el programa de capacitación, desarrollo y entrenamiento (inducción general y específica), para que estos adquieran conocimientos no solo respecto a su puesto de trabajo, sino también de actividades generales que se requieran en la empresa, esto incrementa la satisfacción con las prestaciones recibidas, se sugiere emplear en la empresa buzones de sugerencias, donde los empleados se puedan expresar y también, proporcionar entre jornadas laborales pequeños espacios donde se empleen técnicas de relajación muscular y respiración, para aminorar la carga entre la jornada laboral, lo que permite mantener una buena satisfacción respecto al entorno físico del trabajo.

Referencias

- Alas, R. (2007). The impact of employee participation on job satisfaction during change process. *Problems and Perspectives in Management*, 5, (4), pp. 28-33.
- Álvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Podium*, 35, 87-96.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322/216>
- Andrade, A., Salamanca, B., & Ascanio, Y. (2017). *Identificación de factores de riesgo psicosociales de los trabajadores de la empresa Cruz Roja Colombiana de la ciudad de Valledupar*. Repositorio Área Andina:
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/691/Identificaci%C3%B3n%20de%20factores%20de%20riesgo%20psicosociales%20de%20los%20trabajadores%20de%20la%20Cruz%20Roja%20Colombiana%2C%20de%20la%20ciudad%20de%20Valledupar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *J Labor Res*, 28, pp. 714-734.
- Arenales, J. (2023). *En Colombia, 98% de los trabajadores están abiertos a nuevas oportunidades laborales*. La república. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/en-colombia-98-de-los-trabajadores-estan-abiertos-a-nuevas-oportunidades-laborales-3679028>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, F. (2018). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. Cuarta Edición*. Editorial Episteme. Buenos Aires.
- Arroyo, G. (2016). *Siete de cada diez trabajadores están insatisfechos con su empleo*. El mundo: <https://www.elmundo.es/economia/2016/06/23/576bb64946163fc46f8b45f6.html>
- Azzollini, S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto satisfacción laboral y su evaluación - hacia un modelo integrados*. Universidad Abierta Interamericana: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc110592.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación (2º Edición)*. Editorial: Pearson Prentice Hall. México.
- Boccalandro, B. (2021). *Why Your Values Belong at Work*. *Harvard Business Review*: <https://hbr.org/2021/01/why-your-values-belong-at-work>
- Borre, Y. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre*. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17687?show=full>
- Brunet, L. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México. Editorial Trillas.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Carrión, A., Molero, R., & González, F. (2000). *Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas*. Anales de psicología:

<https://www.redalyc.org/pdf/167/16716208.pdf>

Castro, S. (2010). Caracterización sociodemográfica. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, 18(4), 800-808.

Castro Ordóñez, N. (2020). *Diagnóstico de la Satisfacción Laboral en la empresa Megafrio S.A. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial. Carrera de Psicología Industrial*. Quito:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22185/1/T-UCE-0007-CPS-285.pdf>

Consuegra, N. (2010). *Diccionario de psicología*. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.

Díaz, G. (2001). El bienestar subjetivo, actualidad y perspectivas. *Revista Cubana de Medicina Integral*, 17(6), 572-579.

Durán, M., González, G., & Sisbaja, B. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en docentes de licenciatura y posgrado de una escuela pública de la Ciudad de México*. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/5379/5698

El Nuevo Siglo. (2021). *Replantean cambios salariales en américa latina por pandemia*. <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/05-18-2021-replantean-cambios-salariales-en-america-latina-por-pandemia>

Escobar, J. (2023). *Alertan que dos de cada diez empleados en Colombia se sienten desmotivados en los trabajos*. Infobae.

<https://www.infobae.com/colombia/2023/02/19/alertan-que-dos-de-cada-diez-empleados-en-colombia-se-sienten-desmotivados-en-los-trabajos/>

Fontal, J. (2020). *Relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral en docentes de una institución de educación superior en Bogotá D.C*. Universidad Católica de Colombia:

<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/25176>

- Forbes. (2021). *¿Covid-19 acabó con el “romanticismo” de las empresas felices?*
Centroamérica Forbes: <https://forbescentroamerica.com/2021/01/20/covid-19-acabo-con-el-romanticismo-de-las-empresas-felices/>
- García, J., López, J., Jiménez, F., Ramírez, Y., Lino, L., & Reding, A. (2014). *Metodología de la investigación bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud*. Vol Edición, 2.
- Guerrero, N. (2016). *Medición de la satisfacción en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989)*. Tesis de Grado: Universidad del Rosario.
https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19991/Entrega%20Final_Guerrero_TG2_162v5-1-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, G. (2023). *¿Felicidad laboral? Sólo el 28% de las personas se siente satisfecha con su empleo*. El Economista.
<https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Felicidad-laboral-Solo-el-28-de-las-personas-se-siente-satisfecha-con-su-empleo-20230102-0075.html>
- Jaimes, K., Serrano, W., & García, S. (2021). *Estudio de satisfacción laboral entre las generaciones X y Y en Bucaramanga y su área metropolitana*. Universidad de Investigación y Desarrollo (UDI):
<https://udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/297/385>
- Jordán, B. (2019). *Insatisfacción laboral: 8 de cada 10 trabajadores desearían cambiar de trabajo en 2020*. <https://www.modelocurriculum.net/blog/insatisfaccion-laboral-8-de-cada-10-trabajadores-desearian-cambiar-de-trabajo>
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales*. Interamericano.
- Lapiente, L., Flores, P., Muñoz, R., & Medrano, L. (2019). *Evaluación de un modelo socio-cognitivo de la satisfacción laboral en trabajadores argentinos*. Scielo:
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2019000100002

- Lombana, T., & Perafan, S. (2011). *Incidencia de la satisfacción laboral en el manejo del tiempo en empleados administrativos: investigación aplicada en la empresa Primax LTDA*. Universidad ICESI:
https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/67639
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), pág. 69-74.
- Medina, B., Morales, B., Gamarra, M., & Calizaya, M. (2021). *Satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 en colaboradores de gobiernos locales*.
https://www.researchgate.net/publication/349855859_Satisfaccion_laboral_en_tiempos_de_Covid-19_en_colaboradores_de_gobiernos_locales_de_Arequipa
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*[The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Montes, S. (2019). *Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo*. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Mora, M., Lobos, G., & Denegri, M. (2013). *Satisfacción con la vida en personas de etnia mapuche redientes en la región metropolitana, Chile: un análisis comparativo con modelos Logit y Probit*. Scielo:
<http://www.scielo.org.co/pdf/sumps/v20n1/v20n1a06.pdf>
- Montgomery, C. (2021). *El 72% de los trabajadores está satisfecho con el teletrabajo en grandes empresas*. Notiamerica: <https://www.notimerica.com/ciencia-tecnologia/noticia-portaltic-72-trabajadores-satisfecho-teletrabajo-grandes-empresas-20210707101349.html>
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid*. España.
- Observatorio de Recursos Humanos (2021). *La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento*. RH15: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html>

- Orcasita-Almarales, A., & Ovalle Yaguna, L. (2019). Condiciones laborales del personal de enfermería en una clínica de alta complejidad en Valledupar. *Biociencias*, 14(1), 99-124. [biociencias.1.5334](https://doi.org/10.15334/biociencias.1.5334)
- Papalia, D., & Martorell, G. (2017). *Desarrollo humano* [Human development]. México DF.
- Portafolio. (2021). *El 'boreout', un síndrome de insatisfacción laboral*. <https://www.portafolio.co/tendencias/el-boreout-un-sindrome-de-insatisfaccion-laboral-555442>
- Randstad Workmonitor. (2020). *satisfaction and jobswitching behavior mostly unchanged*. <https://www.randstad.com.mx/s3fs-media/mx/public/2021-08/randstad-workmonitor-h2-2020.pdf>
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. México. Editorial Prentice Hall.
- Ruiz, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Repositorio Universidad del Bío-Bío: <http://repositorio.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid. Organización Mundial del Turismo. Pp. 394.
- Vargas, P., Ángel, L., Rendón, L., & Salas, C. (2021). *Motivación y satisfacción laboral y su asociación en el riesgo psicosocial*. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/32605>
- Yáñez, J., & Yáñez, M. (2020). La satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana Sede Machala a través de la incidencia de la comunicación organizacional. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(1), 145-152. <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/242/284>

Apéndices

Consentimiento Informado

La presente investigación tiene se titula SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROMOTORA VALLEYVILE, está a cargo de la estudiante KAREN PAOLA CENTENO DÍAZ. Se le aplicará a continuación el cuestionario sobre satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró, es un instrumento de medición para evaluar la satisfacción de los trabajadores.

Antes de llenar la encuesta, tenga en cuenta que su participación en la misma es libre y voluntaria, los resultados son individuales, no existen preguntas buenas ni malas. La información proporcionada es confidencial, por lo tanto, será utilizada únicamente con fines académicos, su identidad y datos no serán divulgados y están amparados por la ley 1090 de 2006, igualmente, tenga en cuenta que su integridad será protegida evitándose toda discriminación u acción que afecte su dignidad. Si durante la encuesta considera que no puede

continuar con la misma, debe saber que usted tiene derecho a retirarse si así lo considera necesario, sin que su decisión tenga repercusión alguna.

Toda la información que usted suministre será de carácter confidencial, por lo cual tiene el derecho de realizar todas las preguntas que considere pertinente antes de manifestar su consentimiento para participar en la investigación, durante el desarrollo del programa y al finalizar el mismo.

Culminación del consentimiento informado: Es importante aclarar cómo se destacó anteriormente que toda la información suministrada es totalmente confidencial, es decir sólo será utilizada para la investigación, sin expresar datos personales o características que puedan relacionarlo(a) con la información suministrada. En ese sentido, también se le debe informar que esta investigación puede ser publicada en revistas científicas, siempre, manteniendo en el anonimato los datos de los participantes, esto, considerando lo que dispone la ley 1090, en correspondencia a los principios de confidencialidad, beneficencia, no maleficencia, dignidad de las personas, y respetando el secreto profesional.

Una vez leído lo anterior, ¿Acepta usted participar en esta investigación? Si su respuesta es sí, firme a continuación, de lo contrario, deje el espacio en blanco y entregue este documento al investigador.

Nombre del trabajador:

No. de documento del trabajador:

Firma

Nombre del Investigador:

Teléfono:

Correo:

CC.

Firma

Autorización De Aplicación De Instrumentos En La Empresa



Valledupar, 07 de julio del 2023

Señores
Universidad Popular del Cesar
Programa de Psicología

Asunto: Certificado de aplicación de los instrumentos de medición cuestionario de satisfacción laboral S20/S23

Promotora Valleyville S.A.S. identificada bajo el NIT: 900.933.642-7 Certifica que la Estudiante Karen Paola Centeno Díaz identificada con la cedula ciudadanía número 1.064.118.978 expedida en La Jagua de Ibirco-Cesar aplicó los instrumentos de medición cuestionario de satisfacción laboral S20/S23 el día 20 de junio del 2023.

Cordialmente;



DIANI LEDNOR NÚÑEZ PAVAJAEAU
DIRECTOR OPERATIVO REGIONAL

☎ Teléfono: (+57) 605 588 56 14
📍 Dirección: Cra 11A N° 11-38
Barrio San Joaquín - Valledupar, Cesar

☎ Teléfono: (+57) 605 335 52 35
📍 Dirección: Calle 76 N° 38D-43
Barranquilla, Atlántico

🌐 www.viveambar.com
📧 @viveambar

Ficha De Caracterización Sociodemográfica

A continuación, se le presentaran una serie de preguntas relacionadas con sus datos personales y antigüedad en la empresa.

¿Cuál es su nombre?

¿Cuál es su sexo?

Femenino

Masculino

¿Cuál es su edad?

¿Cuál es su estado civil actual?

Soltero/a

En unión libre

En una relación

Viudo

Casado/a

¿Cuál es su situación laboral actual, qué tipo de contrato tiene actualmente con la empresa?

Indefinido

Temporal

Obra labor

¿Qué tipo de horarios tiene en su trabajo?

Jornada fija

Horario flexible

Jornada intensiva

Turnos rotativos

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa Alimentar Valledupar?

1 año o menos

1 a 2 años

3 años o más

Instrumento De Satisfacción Laboral S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Tenga en cuenta que aquellas respuestas que puntué de 1 a 3 revelan insatisfacción, un 4 indica una posición indiferente y puntuaciones de 5 a 7 indican satisfacción.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse, por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en sumisma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	Muy1	Bastante 2	Algo 3		Algo 5	Bastante 6	Muy 7
1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Muy1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
4. El salario que usted recibe.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
8. La iluminación de su lugar de trabajo.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
9. La ventilación de su lugar de trabajo.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
10. La temperatura de su local de trabajo.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
12. Las oportunidades de promoción que tiene.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
13. Las relaciones personales con sus superiores.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
14. La supervisión que ejercen sobre usted.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
18. El apoyo que recibe de sus superiores.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

*Satisfacción laboral*74

22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7