



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 21 de enero de 2021

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

___Angela Yulieth Conde Charry___, con C.C. No. ___ 1.075.264.407___,

___Angélica María Gómez Fierro___, con C.C. No. ___ 1.075.208.532___,

___Elena Montealegre Romero___, con C.C. No. ___ 55.063.523___,

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado

Titulado Satisfacción Laboral de los colaboradores de Agrovelca SAS presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar al título de Especialistas en Gerencia del Talento Humano;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Vigilada Mineducación



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: Angela Conde Chisney

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: [Handwritten Signature]

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: [Handwritten Signature]

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____



TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Agrovelca S.A.S

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Conde Charry	Angela Yulieth
Gómez Fierro	Angélica María
Montealegre Romero	Elena

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Andrade Navia	Juan Manuel

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gerencia del Talento Humano

FACULTAD: Administración y Economía

PROGRAMA O POSGRADO: Especialización en Gerencia del Talento Humano

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2022 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 83

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una **X**):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general **_X_**
Grabados___ Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___
Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas o Cuadros**_X_**



CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento: Adobe acrobat

MATERIAL ANEXO: No

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Satisfacción laboral	Job satisfaction	6. _____	_____
2. Colaboradores	Collaborators	7. _____	_____
3. Factores	Factors	8. _____	_____
4. Causas	Causes	9. _____	_____
5. Organizaciones	Organizations	10. _____	_____

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

Las organizaciones son conformadas por un grupo de colaboradores que se convierten en la base del trabajo y el componente más significativo que posee una organización. Por esta razón, la satisfacción laboral del talento humano es la tarea principal de la gestión estratégica de la gerencia, por lo que se hace necesario evaluar la satisfacción y analizar cada factor. El objetivo del presente estudio consistió en evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agrovelca S.A.S., en este, se abordaron propuestas teóricas sobre satisfacción laboral con el fin de desarrollar un instrumento para medir este fenómeno dentro de la organización. El estudio fue de corte cuantitativo con alcance descriptivo, la información se recopiló mediante la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá & Peiró, a 35 colaboradores de la organización, obteniendo como resultado que los colaboradores se encuentran satisfechos según la escala de calificación del instrumento, donde el factor I es el que genera mayor satisfacción laboral. Por lo anterior, se logró determinar las causas de los factores que impactan la satisfacción laboral y proponer recomendaciones para el seguimiento y fortalecimiento de ésta en los colaboradores de la organización.



ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The organizations are conformed by a collaborators group that become in the work base and the most significant component that possess an organization. For this reason, the talent human's work satisfaction is the principal task of management's strategic performance, so it is necessary evaluate the work satisfaction and analyze each factor. The objective of this study consisted in evaluate AGROVELCA S.A.S enterprise collaborator's work satisfaction, in this, were approached theoretical proposals about work satisfaction with the aim of develop an instrument to measure this phenomenon inside the organization. The study was quantitative cut with descriptive scope, the information was collected through S20/23 de Meliá & Peiró's work satisfaction questionnaire, to 35 organization collaborators, obtaining as a result that the collaborators are satisfied according to the rating scale of the instrument, where the factor I is the one that generates the greatest job satisfaction. As a result, it was possible to determine the causes of the factors that impact job satisfaction and propose recommendations for monitoring and strengthening it in the organization's collaborators.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre presidente Jurado: Hernando Gil Tovar

Firma:

Nombre Jurado: Luis Alfredo Muñoz Velasco

Firma:

Nombre Jurado: Diego Armando Bermeo Castro

Firma:

Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Agrovelca S.A.S.

Angela Y. Conde Charry

Angélica M. Gómez Fierro

Elena Montealegre Romero

Universidad Surcolombiana

Facultad de Economía y Administración

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Diciembre 2021

Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Agrovelca S.A.S.

Angela Y. Conde Charry

Angélica M. Gómez Fierro

Elena Montealegre Romero

Juan Manuel Andrade Navia

Asesor

Universidad Surcolombiana

Facultad de Economía y Administración

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Diciembre 2021

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	7
Introducción	8
Planteamiento del Problema	10
Justificación	14
Marco Teórico	16
Satisfacción Laboral	16
Teoría Organizacional (TO)	26
Teoría del Desarrollo Organizacional	27
Teoría de Campo	27
Modelos Utilizados para Medir la Satisfacción Laboral	28
Estado del Arte	31
Organización	36
<i>Agrovelca SAS</i>	36
Hipótesis	38
Objetivos	38
Objetivo General	38
Objetivos Específicos	38
Metodología	39
Enfoque, método y tipo de estudio	39
Técnicas e instrumentos	39
Fuentes de Información	41
Población y Muestra	41
Lugar	42
Procedimiento y análisis de información	42
Consideraciones Éticas	43
Operacionalización de variables	44
Análisis de Resultados	47
Análisis Confiabilidad y Validez	47
Análisis Sociodemográfico	52
Análisis Estadísticos Descriptivo de los Resultados	57

Discusión	63
Conclusiones y recomendaciones	68
Referencias	69
Apéndice	73
Apéndice A. Encuesta Satisfacción Laboral (S20/S23)	73
Apéndice B. Consentimiento Informado	83

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Factores que afectan las actitudes en el trabajo, reporte de 12 investigaciones</i>	23
Figura 2 <i>Escala de Satisfacción Laboral</i>	47
Figura 3 <i>Rango de edad por sexo</i>	53
Figura 4 <i>Cantidad de colaboradores según tipo de vinculación por rango de edad</i>	54
Figura 5 <i>Tipo de vinculación por rango de edad</i>	55

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Resultado de correlación de las variables – Coeficiente Alfa Cronbach (prueba Alpha)</i>	48
Tabla 2 <i>Coeficiente Alfa Cronbach de los Factores</i>	50
Tabla 3 <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	51
Tabla 4 <i>Porcentaje de varianza y varianza acumulada</i>	51
Tabla 5 <i>Matriz de Correlación de factorial</i>	52
Tabla 6 <i>Porcentaje de colaboradores por sexo según estructura organizacional</i>	53
Tabla 7 <i>Porcentaje de antigüedad según rangos de ocupación</i>	56
Tabla 8 <i>Porcentaje de escolaridad según sexo</i>	56
Tabla 9 <i>Descripción de los resultados estadísticos descriptivos</i>	57
Tabla 10 <i>Incidencia de los factores en la satisfacción laboral</i>	61

Resumen

Las organizaciones son conformadas por un grupo de colaboradores que se convierten en la base del trabajo y el componente más significativo que posee una organización. Por esta razón, la satisfacción laboral del talento humano es la tarea principal de la gestión estratégica de la gerencia, por lo que se hace necesario evaluar la satisfacción y analizar cada factor. El objetivo del presente estudio consistió en evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agrovelca S.A.S., en este, se abordaron propuestas teóricas sobre satisfacción laboral con el fin de desarrollar un instrumento para medir este fenómeno dentro de la organización. El estudio fue de corte cuantitativo con alcance descriptivo, la información se recopiló mediante la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá & Peiró, a 35 colaboradores de la organización, obteniendo como resultado que los colaboradores se encuentran satisfechos según la escala de calificación del instrumento, donde el factor I es el que genera mayor satisfacción laboral. Por lo anterior, se logró determinar las causas de los factores que impactan la satisfacción laboral y proponer recomendaciones para el seguimiento y fortalecimiento de ésta en los colaboradores de la organización.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, colaboradores, factores, causas, organizaciones.

Introducción

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño (Carillo, 1999).

A lo largo de la historia, el hombre se ha enfrentado a diversos procesos de cambio y adaptación, buscando siempre la supervivencia y el mejoramiento de su calidad de vida. Es evidente que la no adaptación a nuevos sistemas económicos, sociales, culturales, entre otros, hace que algunos países no evolucionen y se queden en el subdesarrollo.

Uno de los últimos cambios que está enfrentando la humanidad es el Covid-19, virus que llegó a cambiar el entorno personal de cada ser humano y, por consiguiente, su vida laboral. Por lo anterior, las organizaciones deben definir estrategias para responder a esta situación, pues no es fácil satisfacer las necesidades que el ser humano demanda en el transcurrir del tiempo, lo cual puede generar una insatisfacción en el ámbito laboral.

En consecuencia, el presente trabajo evaluó la satisfacción laboral de los colaboradores de Agrovelca SAS, con el fin de aportar recomendaciones que permitan fortalecer la satisfacción, el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de metas, dado que contar con trabajadores con una percepción positiva de su trabajo, asegura un nivel de desempeño óptimo, permitiéndole a la organización tener sostenibilidad y rentabilidad.

La investigación realizada fue de tipo cuantitativo con alcance descriptivo, trabajando con la muestra censal sin criterios de exclusión. Se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral

S20/23 de Meliá y Peiró que busca dar respuesta a cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

Los resultados obtenidos son un punto de partida para que la dirección de la organización pueda plantear estrategias basadas en las recomendaciones propuestas, en busca de la mejora continua de los procesos de talento humano.

Planteamiento del Problema

Las organizaciones se crean con el fin de satisfacer una amplia gama de necesidades humanas, tales como la alimentación, el vestido, la vivienda, el transporte, la educación, la seguridad (Shvarstein, 2003), por esta razón adecuan su producto y su comunicación al escalón de necesidad que ellos creen que pueden cubrir y satisfacer; de esta forma, desde su creación se trazan objetivos y metas, los cuales serán alcanzados si existe un verdadero trabajo en equipo. En consecuencia, el talento humano, con el paso de los años, se ha convertido en el factor más importante a desarrollar dentro de una organización (Armenteros & Sánchez, 2015). Cuando se habla de organizaciones hay muchos factores estratégicos que influyen en su funcionamiento, tales como la productividad, el desarrollo, la sostenibilidad y la innovación, los cuales garantizan su desarrollo sostenible (Schultz, 2006). Para alcanzar los objetivos y metas planteadas es indispensable contar con un excelente factor humano, el cual se puede considerar como el recurso estratégico más importante de una organización y su desarrollo imprescindible.

La gestión del recurso humano contribuye a que los seres humanos que integran la organización apoyen el logro de los objetivos; por lo anterior, es indispensable que desde la gerencia se entienda y maneje la diversidad del personal, debido a que los seres humanos tienen diferencias en la personalidad, en los sentimientos, en el pensamiento y esto afecta el comportamiento individual y grupal; así mismo, se debe tener en cuenta las necesidades de los empleados y de la organización, dado que son dos aspectos importantes que fijan el éxito o el fracaso de la misma (Dailey, 2012).

Precisamente cuando se habla de las necesidades de los empleados, se trae a colación los intereses que se tiene como persona y trabajador; y esto está relacionado con la satisfacción laboral, es decir, un empleado satisfecho laboralmente tiene un desempeño proporcional y se ve

reflejado en la productividad y en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales (McGregor, 1994). Por consiguiente, es importante resaltar la importancia que tiene el trabajo en sí como factor determinante de la satisfacción en el puesto asignado al colaborador, para lo que Robbins (1998) afirma, que los empleados eligen trabajos en donde puedan demostrar sus habilidades, se ofrezca diversidad de tareas, libertad y retroalimentación de su desempeño, de tal manera, que cualquier reto laboral produzca placer y satisfacción.

Toda organización debe tener en cuenta el componente humano; los principios teóricos que sigue la gerencia en cuanto al control del recurso humano, determinan el carácter total de la empresa. De tal modo, que la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, la cual se evidencia a través de conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, que puede manifestarse mediante sabotaje, maledicencia o agresión directa (Pérez, 1987).

Para Weinert (1985) los niveles de satisfacción e insatisfacción se debe a aspectos psicológicos, por tanto, aclara: “en este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)” (p. 297-298).

Peiró & Prieto (1996) señalan que el pilar central de la satisfacción laboral se encuentra en estudiar las actitudes hacia el trabajo conjunto con el compromiso organizacional. Es decir, una variable actitudinal que parece afectar al compromiso, a su vez, ésta se encuentra

estrechamente vinculada con otras variables psicológicas (bienestar psicológico y satisfacción con la vida).

De igual manera, Mello (2004) considera el desempeño laboral como el resultado de los trabajadores frente al contenido de su cargo, tareas y actividades, puesto que depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa que conlleva a la satisfacción laboral, la cual genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional, y hace que el trabajador se enfoque en mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.

La satisfacción laboral surge por el hecho de realizar un trabajo interesante, dentro del ámbito de una organización que resulta atractiva, y por el que se recibe una serie de compensaciones acordes con las expectativas (Yukl, 2008), también tiene muchos beneficios, tanto en la salud mental y física del trabajador como a nivel organizacional. Que el talento humano de la empresa esté satisfecho, es clave para cualquier organización, debido que la falta de satisfacción deriva en una importante pérdida de entusiasmo y motivación que, finalmente, se convierte en un factor determinante en la consecución de las metas de la organización (Marin & Placencia, 2017).

En este sentido contar con empleados satisfechos supone para las organizaciones, tener colaboradores altamente motivados que estarían dispuestos a seguir trabajando en ellas, dicho lo anterior, son varios los investigadores que se han pronunciado, Bang, Ross, & Reio (2013) coinciden al señalar correlaciones positivas entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo de los empleados. A su vez, Barnes & Scott (2013) afirman que al aumentar la satisfacción se incrementan las probabilidades de que los empleados se involucren en actuaciones benéficas para la organización.

Lo anterior se resume, en que las organizaciones son unidades sociales con metas establecidas, en las cuales laboran individuos que desempeñan diferentes actividades de manera coordinada para contribuir al logro de los objetivos. Además, cuentan con directivos cuyas funciones son planear el trabajo y las tareas, dirigir los procesos y procedimientos, controlar los resultados y medir su ejecución en comparación con lo planeado. El resultado de las tareas está estrechamente ligado a la satisfacción del individuo, por lo que es necesario realizar la medición de los factores que influyen en la satisfacción laboral del colaborador, para tomar las medidas necesarias en las áreas donde se estén presentado falencias. Es el colaborador quien, a través de su percepción, actitud y conocimiento del ambiente en el que labora, puede identificar el grado de satisfacción laboral.

Por lo tanto, si el factor humano está satisfecho, siente una mayor conexión con la organización y aumenta su productividad, lo que revierte en beneficios para la empresa y los clientes. Para Bratton & Gold (2012), la dirección de recursos humanos desempeña un papel activo en la formulación de las estrategias, planes y mediciones que se deben hacer periódicamente del grado de satisfacción laboral de sus empleados, por esto, es pertinente formular la siguiente pregunta ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en los colaboradores de Agrovelca S.A.S.?

Justificación

Diversos autores han escrito acerca de la evolución del capital humano dentro de las organizaciones; para Leal (2014) estas; se han percatado que las personas son el medio por el cual pueden alcanzar ventajas competitivas en el mercado, únicamente ellas son capaces de fortalecer la innovación y el futuro empresarial. Según Elliot (2004) los líderes gerenciales deben darle sentido y contenido a sistemas que reconozcan el mérito, y a lograr un equilibrio entre la capacidad de la persona y la complejidad del rol que desempeñan, pues un empleado con alto grado de satisfacción laboral genera una mayor productividad dentro de la organización.

Además del estudio, que se da desde la psicología al comportamiento del individuo, es importante conocer los factores que afectan de manera positiva o negativa este comportamiento que, como consecuencia, genera satisfacción o insatisfacción laboral, los cuales influyen directamente en el crecimiento de la organización, en los niveles de desempeño y en la calidad del servicio ofrecido.

Locke (1990), define la satisfacción laboral como “un estado mental positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 165-166) y afirma que es necesario medir la satisfacción laboral en las organizaciones con el fin de predecir el comportamiento futuro en el mercado y establecer una mejora continua, que le permita a la organización tener éxito y mantenerse en la cima.

Por lo anterior, este trabajo de investigación pretende realizar la medición de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agrovelca; a través de la aplicación de instrumento validado, los empleados podrán expresar cómo funciona la organización y cómo se sienten al trabajar en ella, convirtiéndose en una herramienta que permite identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral, lo que posibilita a la empresa realizar un

seguimiento oportuno para mantener o mejorar los componentes, y mitigar el riesgo de inestabilidad laboral y disminución de la productividad del empleado.

Es importante precisar, que hasta el momento no se ha realizado una medición de satisfacción laboral en la empresa, por lo que este estudio permitirá a la organización realizar la respectiva retroalimentación de los procesos y definir las acciones necesarias de mejora, tanto en los colaboradores como en su estructura administrativa.

Marco Teórico

Satisfacción Laboral

El término de satisfacción laboral es uno de los elementos más investigados y evaluados a nivel organizacional en pro de mejorar condiciones para los empleados. La satisfacción laboral se puede definir de manera general como la actitud que tienen las personas frente a su trabajo, debido a la interacción que tienen con los demás empleados, con sus superiores, con el cumplimiento de las diferentes políticas, reglamentos y niveles de desempeño que internamente exige la empresa, por lo que es de suma importancia la evaluación de la satisfacción de un empleado.

Según Dailey (2012) los trabajadores conciben a la satisfacción laboral como un concepto no perfecto, ni válido para todos, puesto que la consideran como “un conjunto de facetas o elementos relativamente discretos que se relaciona con su visión respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, etc. Cada faceta es, en realidad, una actitud o una predisposición (tendencia), adquirida a partir de la rutina y las experiencias excepcionales, a responder a los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa” (p. 29). Para este autor, la satisfacción laboral se concibe como una actitud, y es necesario hablar de la misma, puesto que la actitud tiene tres componentes; un componente afectivo (emocional) que representa los sentimientos positivos, negativos o neutrales de una persona con respecto al objeto en cuestión; un componente cognitivo que refleja las percepciones de la persona y una creencia sobre las características distintivas del objeto en cuestión (la naturaleza objetiva del objeto), y por último, un componente de intención de comportamiento, o cómo suele actuar una persona en relación al objeto y/o situación. Es decir, que los componentes

de la actitud influyen en la percepción de la satisfacción laboral. Al respecto, tiene facetas para poder identificarlas y/o evaluarlas:

- 1) La satisfacción laboral propiamente dicha; está relacionada con la satisfacción en general del empleado en función de su percepción.
- 2) La satisfacción con el salario está relacionada con la recompensa monetaria en función de su labor, teniendo en cuenta la percepción de justicia en comparación con su esfuerzo y desempeño.
- 3) La satisfacción con los compañeros está relacionada con las relaciones interpersonales, el apoyo y la convivencia entre compañeros de trabajo.
- 4) La satisfacción con los jefes está relacionada con la supervisión empática, la cual refuerza la autoestima de los empleados y aumenta la satisfacción; y la participación en la toma de decisiones que afecta directamente a los empleados.
- 5) La satisfacción con los ascensos: está relacionada con el reto y las expectativas laborales en función de la estimulación que el empleado tiene y que la organización le ha proporcionado, para realizar un trabajo y de esta manera alcanzar logros.

En concordancia con lo anterior, para Vallejo (2010), el estudio de la satisfacción se puede realizar desde dos puntos de análisis:

- Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

- Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo como reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

Además, menciona que las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. Las percepciones del “deberían ser” tiene tres características y son: las necesidades, los valores y los rasgos personales. Así mismo, existen tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser”, y estos son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia.

En efecto, los determinantes para la satisfacción laboral están conformados por el reto del trabajo, los sistemas de recompensa justas, las condiciones favorables de trabajo, los colegas que brinden apoyo, la compatibilidad entre personalidad-puesto de trabajo y la naturaleza del puesto; por tanto, son los empleados quienes buscan que su labor les ofrezca oportunidades para utilizar sus habilidades y les proporciona libertad e independencia mediante la retroalimentación de su desempeño.

Además, la satisfacción laboral ha sido un tema de interés desde el ámbito de la investigación, lo que según Weinert (1985), a los diferentes cambios históricos que han tenido las teorías de las organizaciones; este autor propone las siguientes razones:

- a) La relación directa entre productividad y la satisfacción laboral.
- b) La relación negativa de la satisfacción laboral con la pérdida horaria.
- c) La relación entre la satisfacción y el clima organizacional.

- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

El autor destaca aspectos psicológicos como la reacción afectiva, y la conducta del trabajador frente a su puesto de trabajo, compañeros, superiores y el conjunto de la organización son los que le despiertan mayor interés al mismo.

Por otro lado, Robbins (1996, p. 181), “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto sobre el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo, y satisfacción y rotación”.

Los factores enunciados anteriormente, retroalimentan de manera positiva o negativa el desempeño en el puesto de trabajo, lo que conlleva a que la satisfacción mejore la productividad y la permanencia en el puesto para la satisfacción de las necesidades personales del trabajador.

Para Gibson (1996), la satisfacción en el trabajo es la percepción de los individuos frente a las funciones de su puesto de trabajo. Se define la satisfacción como “el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el

mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales:

- Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Por otro lado, Locke (1976), define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Se trata de un sentimiento de bienestar que siente el trabajador en relación con su trabajo, el cual puede ser generalizado “satisfacción laboral general” dado que abarca todos los factores o aspectos del trabajo, o presentarse por facetas “satisfacción laboral por facetas”, pues se refiere sólo a algunos aspectos o facetas del trabajo; así pues, la satisfacción laboral es el resultado de una serie de satisfacciones específicas.

Para Blum (1976), las actitudes, la satisfacción y la moral son conceptos interrelacionados, pero no se pueden considerar idénticos, más bien la satisfacción está

compuesta por un conjunto de actitudes e influye en la moral. Por lo anterior, propone las siguientes definiciones:

- Actitud laboral: es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con ese trabajo.
- Satisfacción laboral: es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- Moral laboral: desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables.

Igualmente, para Dailey (2012) la satisfacción laboral tiene determinantes en el plano individual y organizacional. En el plano individual se encuentran los años de carrera profesional y las expectativas; y en el plano organizacional la supervisión, el reto laboral, la claridad del trabajo y los incentivos; los anteriores determinantes están relacionados con las facetas inicialmente mencionadas.

La satisfacción laboral ha sido estudiada desde el siglo pasado, y aunque no con el término, sino como una variable relacionada al rendimiento donde están inmersos los incentivos, los ascensos y las condiciones de trabajo. Posteriormente se fueron incluyendo conceptos como satisfacción de necesidades, características individuales, entre otras. Por eso, es necesario explicar las diferentes teorías que han influido y surgido de las investigaciones, para dar claridad a los factores que influyen e impactan finalmente en ella (Salazar, 2019).

Teoría de los dos factores o bifactorial

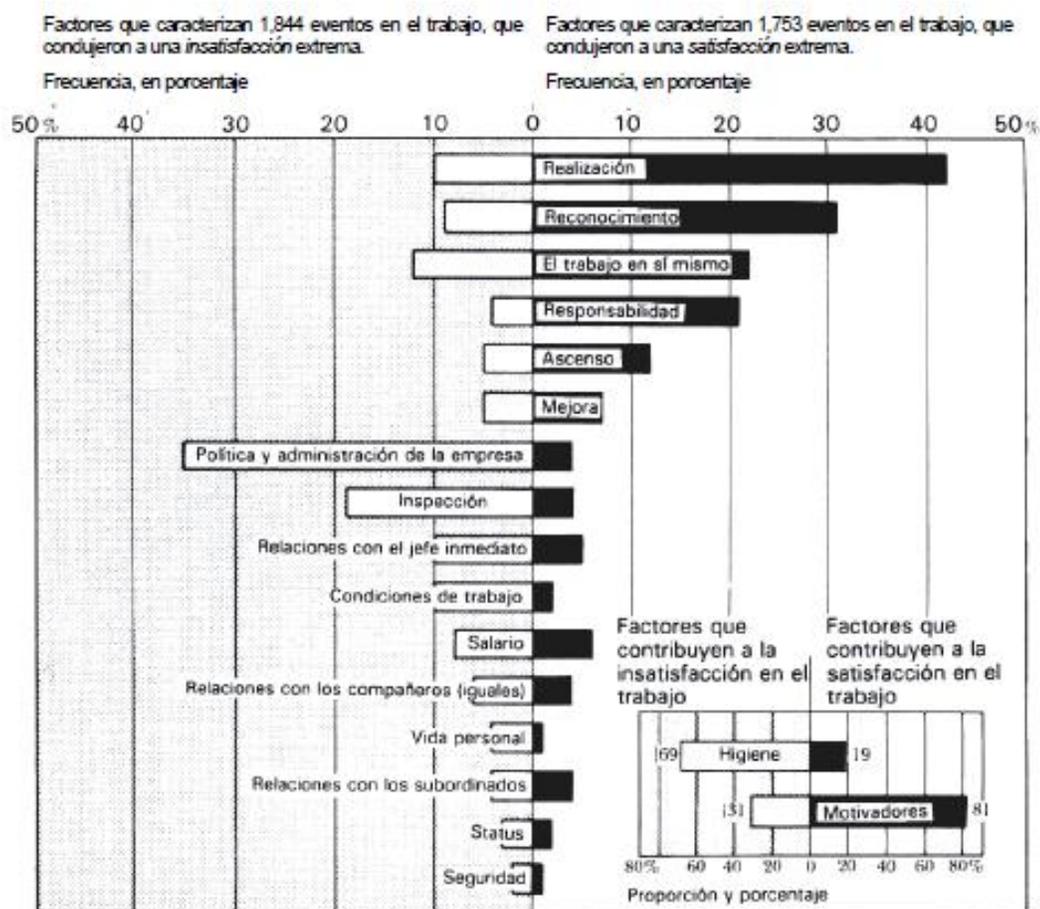
Herzberg propone la Teoría de los Dos Factores como resultado de varias investigaciones, inicialmente en el área de ingeniería y contaduría, donde se sugiere que los factores involucrados en la satisfacción laboral son diferentes a los factores que llevan a la insatisfacción laboral. Estos dos términos o factores no se consideran sentimientos opuestos, puesto que lo contrario a la satisfacción laboral no es la insatisfacción laboral, sino la falta de satisfacción en el trabajo; así como lo contrario a la insatisfacción laboral no es la satisfacción, sino la no insatisfacción laboral, ya que dos necesidades diferentes están involucradas, las necesidades básicas (controlador biológico) y las necesidades únicas humanas (Herzberg, 1968).

Los dos factores de la teoría son:

- El crecimiento o los factores motivadores que son intrínsecos en el trabajo como el logro, el reconocimiento por el logro, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento o desarrollo.
- La falta de satisfacción o factores de higiene que son extrínsecos al trabajo como la política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, el salario, el estatus y la seguridad.

Figura 1

Factores que afectan las actitudes en el trabajo, reporte de 12 investigaciones



Nota: Tomada del libro "One More Time: How do you Motivate Employees" por Herzberg, 1968.

La Figura 1 ilustra la capacidad de impacto que tiene cada variable en los factores que incrementan la satisfacción y la insatisfacción laboral; allí se muestran los resultados de un estudio de los factores que involucran causas de trabajo satisfactorio y trabajo insatisfactorio, que se extrajo de un grupo de prueba de 1,685 empleados.

Teoría de la Motivación Humana

Dentro de la psicología humanista se encuentra Abraham Maslow con un trabajo pionero en el área de la motivación, la personalidad y el desarrollo humano. En 1943, Maslow propone su “*Teoría de la Motivación Humana*”, la cual se ha convertido en una de las principales teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional (López & Danvila del Valle, 2011).

La “*Teoría de la motivación Humana*”, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas, identificando cinco categorías de necesidades y considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo con su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Según este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento de este; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad.

La caracterización de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow es la siguiente (Resumido de Simons, Irwin & Drinnien, 1987):

Necesidades Fisiológicas: son consideradas las más básicas, conformadas por las necesidades de respirar, alimentarse, hidratarse, descansar, protegerse y reproducirse, todas necesarias para la supervivencia del ser humano.

Necesidades de seguridad: son aquellas necesidades relacionadas con la seguridad y estabilidad de una persona, tales como: seguridad física, seguridad moral y familiar.

Necesidades de amor, afecto y pertenencia: Cuando las necesidades anteriores están medianamente satisfechas, surgen necesidades de sentirse amado y aceptado, la necesidad de sentir que se pertenece a un grupo social.

Necesidades de estima: se encuentran divididas en necesidades de estima alta y baja; las de estima alta se refiere a la necesidad de respeto a sí mismo e incluye sentimientos tales como confianza, independencia y libertad; la de estima baja concierne al respeto hacia las demás personas, tales como atención, aprecio, reconocimiento, reputación, etc.

Necesidades de Auto-trascendencia: promueven la idea de ir más allá de la propia identidad, esto implica el servicio hacia otras personas o grupos o dedicarse a un ideal o a una causa.

Necesidades de Auto-realización: son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como el conjunto de necesidades centradas en el desarrollo de sí mismo, el ser humano crece, se desarrolla y alcanza el máximo potencial.

La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentran en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, se encuentran las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, son las necesidades de auto-realización y las necesidades de Auto-trascendencia. Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias y, por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía; "un hombre hambriento no se

preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer" (DiCaprio, 1989, p. 365). Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, aunque lo haga de modo relativo, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización.

De acuerdo con la teoría de las necesidades, una persona está motivada cuando todavía no ha alcanzado ciertos grados de satisfacción en su vida, lo que quiere decir que una necesidad satisfecha no es motivadora. Esta teoría se refiere a aquello que necesitan o requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo. Cada una de las necesidades también destaca que las personas deciden cuál es el grado de satisfacción, comparando conscientemente sus circunstancias (Más, 2005).

Teoría Organizacional (TO)

La teoría organizacional considera el comportamiento de los individuos, pero en conjunto. La TO es diferente del comportamiento organizacional. El comportamiento organizacional (CO) se enfoca en los individuos dentro de las organizaciones como las unidades de análisis relevantes. El CO examina conceptos como motivación, estilo de liderazgo y personalidad, y se ocupa de las diferencias cognitivas y emocionales entre las personas dentro de las organizaciones. La TO, analiza la organización como unidad, se ocupa de las personas reunidas en departamentos, de las diferencias en la estructura y el comportamiento en el nivel de análisis de la organización. La teoría organizacional se puede considerar la sociología de las organizaciones, mientras que el comportamiento organizacional es la psicología. Por su parte, la teoría organizacional es directamente relevante a las preocupaciones de los niveles gerenciales

alto y medio, y en parte relevante a la gerencia en niveles más bajos. Los altos directivos son responsables de toda la organización y deben establecer metas, desarrollar estrategias, interpretar el entorno y decidir la estructura y el diseño organizacional (Daft, 2011).

Teoría del Desarrollo Organizacional

Según Warren Bennis, la teoría del desarrollo organizacional es una compleja estrategia que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que se puedan adaptar mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos. El Desarrollo Organizacional (DO) surge de las exigencias de un ambiente cambiante y del conocimiento originado por la evolución de las ciencias sociales aplicadas. Los cambios rápidos dentro del entorno organizacional exigen procesos y estructuras que sean mucho más flexibles y que brinden mayor capacidad de respuesta que las estructuras tradicionales. Se requieren nuevas capacidades individuales y organizacionales que puedan impulsar las iniciativas individuales y la disposición para asumir riesgos (Segredo et al., 2017).

Teoría de Campo

En 1935 Kurt Lewin ya se refería, en sus investigaciones sobre el comportamiento social, al importante papel que cumple la motivación. Para explicar mejor la motivación del comportamiento, elaboró la teoría de campo, basada en dos supuestos fundamentales:

1. El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos coexistentes.
2. Estos hechos coexistentes tienen la característica de un campo dinámico en que cada parte depende de su interrelación con las demás partes.

El comportamiento humano no depende sólo del pasado, o del futuro, sino del campo dinámico actual, que es “el espacio de vida de la persona y su ambiente psicológico”.

Para explicar el comportamiento humano, Lewin propone la ecuación $C = f(P, M)$ donde el comportamiento (C) es función (f) o resultado de la interacción entre la persona (P) y el ambiente o medio (M) que la rodea.

El ambiente psicológico (o ambiente de comportamiento) es el ambiente tal como es percibido e interpretado por la persona; aún más, es el ambiente relacionado con las actuales necesidades del individuo. Los objetos, personas o situaciones adquieren, para el individuo, valencia positiva (cuando pueden o prometen satisfacer las necesidades actuales del individuo) o valencia negativa (cuando pueden o amenazan ocasionar algún perjuicio).

Según Lewin, toda necesidad crea un estado de tensión en el individuo, una predisposición a la acción sin ninguna dirección específica. Cuando se encuentra un objeto accesible, éste adquiere una valencia positiva, y se activa un vector que dirige el movimiento hacia el objeto. Cuando la tensión es excesiva (por ejemplo, mucha hambre), puede entorpecer la percepción del ambiente y desorientar el comportamiento del individuo; si se presenta una barrera, nace la frustración por no alcanzar el objeto, aumenta la tensión y se desorienta aún más el comportamiento (Lewin, 1935).

En las diferentes teorías se puede ver la evolución del capital humano dentro de las organizaciones en donde es importante indicar, que cada individuo tiene naturaleza cambiante y es por eso por lo que cada caso varía de acuerdo a las necesidades y al entorno que se presente.

Modelos Utilizados para Medir la Satisfacción Laboral

Cuestionario Font-Roja

Aranaz & Mira (1988) definen la satisfacción laboral como una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones en que la realiza. El cuestionario Font-Roja es uno

de los más utilizados en España, principalmente en el sector sanitario y hospitalario. Consta de 24 ítems medidos en escala tipo Likert (de 1 a 5), los cuales se agrupan en 9 factores y permite medir las siguientes dimensiones: Satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión en el trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con los superiores, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral. Este cuestionario no tiene en cuenta la dimensión de satisfacción con el entorno físico de trabajo; sin embargo, no por esto pierde su nivel de importancia y veracidad (Núñez González, 2007).

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

Fue desarrollado por Weiss, Dawis, England y Lofquist en 1977, cuando la Universidad de Minnesota se encontraba realizando el proyecto de “Adaptación al Trabajo”. Esta herramienta permite medir tres factores sobre satisfacción laboral, los cuales son: la satisfacción extrínseca, satisfacción intrínseca y un nivel de satisfacción en general. La versión corta contiene 20 preguntas sacadas de la versión larga que contiene 100 preguntas y mide 20 escalas sobre aspectos del trabajo, las cuales son: actividad, independencia, variedad, posición social, supervisión – relaciones humanas, supervisión – técnica, valores morales, seguridad, servicio social, autoridad, utilización de la habilidad, políticas de la compañía, compensación, adelanto, responsabilidad, creatividad, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, reconocimiento y logro.

Cuestionarios de Satisfacción de Meliá y Peiró

Los autores José Luis Meliá y José María Peiró datan de la década de 1980 en la Universidad de Valencia, realizaron una serie de investigaciones donde han considerado factores

psicológicos y laborales que tuvieran efectos de satisfacción o insatisfacción en las organizaciones. Estos instrumentos se utilizaron en varias investigaciones en diferentes tipos de organizaciones, y han tenido la posibilidad de realizar varias presentaciones del instrumento con el objetivo de ampliar dimensiones y de esta manera la capacidad de recolección de información en las distintas organizaciones aplicadas (Meliá & Peiró, 1989). A continuación, se presenta un breve resumen de sus diferentes versiones:

- S4/82: Es un instrumento diagnóstico para una evaluación eficaz y eficiente en el área de la satisfacción laboral de los recursos humanos de la empresa. Informa por medio de un diagnóstico global o por factores, cubriendo todas las áreas principales. Está conformado por 82 ítems divididos seis factores (1) Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización; (2) Satisfacción con el ambiente físico de trabajo; (3) Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, (4) Satisfacción intrínseca del trabajo; (5) Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas, y; (6) Satisfacción con las relaciones interpersonales. Se considera como el instrumento original.
- S20/23: Consta de 23 ítems y se creó con el objetivo que el cuestionario fuera más breve, evitando ítems demasiado específicos de ciertos roles, pero conservando su objetivo diagnóstico general, fiabilidad y validez. Tiene una estructura de cinco factores: (1) Satisfacción con la supervisión; (2) Satisfacción con el ambiente físico; (3) Satisfacción con las prestaciones recibidas; (4) Satisfacción intrínseca del trabajo, y; (5) Satisfacción con la participación.
- S10/12: Es la versión más corta y se creó con el propósito de obtener una medida global de la satisfacción laboral de administración rápida y menos dispendiosa, pero

manteniendo las cualidades psicométricas. Está conformado con 12 ítems en tres factores que permiten evaluar (1) la satisfacción con la supervisión, (2) con el ambiente físico de trabajo, y (3) con las prestaciones recibidas.

- S21/26: Esta nueva forma del cuestionario de satisfacción es más breve y está compuesta de 26 ítems con un formato de respuesta dicotómico. Contiene seis componentes: (1) satisfacción con la supervisión y participación en la organización, (2) satisfacción con la remuneración y las prestaciones, (3) satisfacción intrínseca del trabajo, (4) satisfacción con el ambiente físico de trabajo, (5) satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo y (6) la satisfacción con la calidad de producción en el trabajo (Meliá, y otros, 1990).

Estado del Arte

A continuación, se esbozan los principales resultados de investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional y local sobre la satisfacción laboral y aspectos relacionados con la productividad, el desempeño, la motivación, entre otros aspectos.

A nivel internacional se referencia la investigación de Marin & Placencia (2017) realizada con el objetivo de establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de la institución de salud en Perú, así como determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. Teniendo como conclusión que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral es una baja correlación positiva; el nivel de la motivación laboral fue “medianamente motivado”; y el nivel de la

satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho”. Además, brindan recomendaciones para mejorar la motivación laboral de los colaboradores que se encuentran “medianamente motivados” y “bajamente motivados”, refiriendo que se puede sugerir el enriquecimiento de trabajo que permita otorgar mayores responsabilidades al empleado, dando tareas cada vez más complejas de manera que este encuentre la oportunidad de satisfacer sus necesidades de crecimiento personal, señalando las 7 estrategias de Herzberg: eliminación de controles innecesarios, aumento de la responsabilidad, asignación de los empleados a unidades naturales y completas de trabajo (sección, división, etc.), conceder más autonomía en las actividades, elaboración de informes periódicos sobre calidad de desempeño, introducción de nuevas e interesantes tareas y asignación a tareas especializadas.

En el caso de la satisfacción laboral, las tres cuartas partes de los trabajadores se encuentran en las categorías de “altamente satisfecho” y “medianamente satisfecho” lo que indica que hay un estado positivo de la percepción subjetiva de sus experiencias laborales, lo cual tendría un alto impacto personal y organizacional de acuerdo con la expectativa de tener buena calidad de vida y bajas tasas de accidentabilidad, ausentismo y abandono de la organización.

Continuando con las investigaciones internacionales se encuentra en Ecuador el estudio de Guerrero et al. (2018), sobre “la satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico”; en el cual la satisfacción laboral se ha vinculado a un grupo de variables como formación continua, equidad en los premios, relaciones interpersonales, entre otras, y que se podría definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo y como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral, dicha actitud se basa en las creencias y valores que el trabajador desarrolla. Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las

características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. No obstante, existen tres características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser”, y son: las necesidades, los valores y los rasgos personales. Así mismo, existen tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser”, y estos son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia.

Este artículo está basado en la relación entre los componentes personales y situacionales con la satisfacción laboral, la cual está sistematizada en la llamada “Teoría de los dos factores”. En su revisión teórica, afirman que la satisfacción laboral está directamente correlacionada con la satisfacción del cliente, concluyendo que las organizaciones deben considerar a los empleados como un cliente interno a quienes tienen que motivar a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

A nivel nacional Bedoya et al. (2018) realizaron una investigación sobre “Los factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano”, donde se utilizó como instrumento de recolección una encuesta escrita versión S20/23 de Meliá y Peiró validado por Luengo et al. (2016), la cual se aplicó a los encuestados de manera individual y de forma auto administrada, la muestra estuvo conformada por 100 docentes que tuvieran una vinculación laboral igual o mayor a 1 año. Teniendo como resultados los siguientes que las principales insatisfacciones de los docentes se muestran en el salario y los espacios físicos (40% y 30%, respectivamente); mientras que la supervisión por parte de sus superiores es el que presenta menos porcentaje de insatisfacción (8%); los licenciados son los que presentan mayor insatisfacción con respecto a ser involucrados en las distintas decisiones, mientras que aquellos que presentan una cualificación superior

(especialistas, magister), están totalmente satisfechos con este factor; los docentes con mayor cualificación, se sienten menos satisfechos con la supervisión que presentan; a mayor cargo, menor proporción de satisfacción respecto a la relación entre cargo y espacios físicos y, finalmente, los docentes son los que se sienten en general más satisfechos con respecto al salario; mientras que los cargos superiores no muestran patrón alguno.

Como conclusión de la investigación los docentes de la institución muestran altos niveles de satisfacción con respecto a los factores de supervisión, ambiente físico, satisfacción intrínseca, prestaciones y participación; sin embargo, las mayores insatisfacciones se presentan en el salario y los espacios físicos de la institución; mientras que la supervisión y la satisfacción intrínseca son las que presentan menores niveles de insatisfacción.

La investigación de Joseph (2021) sobre “La gestión administrativa como predictora de la satisfacción laboral de docentes de la Unión Colombiana del Sur” (instituciones educativas con énfasis religioso a nivel nacional), tuvo como objetivo principal, conocer el grado de calidad de la gestión administrativa como predictor del grado de satisfacción laboral de los docentes de la Unión Colombiana del Sur, la muestra fue una población de 177 docentes que laboraban en las doce instituciones educativas de la Unión Colombiana del Sur, a quienes se les aplicó dos instrumentos contruidos, uno para medir la gestión administrativa, conformado por 21 indicadores; y el segundo para medir la satisfacción laboral, conformado por 19 indicadores. Dentro de los resultados y conclusiones se encontró que existe una relación positiva y significativa del grado de la gestión administrativa hacia el grado de satisfacción laboral de los docentes, es decir, el grado de calidad de la gestión administrativa predice de una manera significativa el grado de satisfacción laboral, concluyendo que el gerente debe prestar mucha atención a la gestión de recompensas y toma de decisiones logrando que esas prácticas sean muy

efectivas, mejorando los procesos de planeación, organización, liderazgo y control en sus instituciones.

En la ciudad de Bogotá se realizó una investigación por Hernández (2019), la cual tuvo como objetivo general diseñar y validar un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia, específicamente en una entidad de salud, teniendo como muestra el 91% de los trabajadores, donde se construyó un instrumento compuesto por 13 variables (condiciones de trabajo, supervisión, reconocimiento, trascendencia, independencia/autonomía, comunicación con otras áreas, crecimiento de carrera, tecnología, desempeño laboral, equilibrio vida/trabajo, salud, economía y riesgo psicosocial); en el análisis de los resultados de la aplicación del cuestionario propuesto, le permitió identificar unos niveles de satisfacción e insatisfacción en la población de teletrabajadores, por lo cual le fue posible formular acciones de mejora que contribuyan en la satisfacción laboral de esta población encaminadas a fortalecer la relación entre los teletrabajadores y el personal de recursos humanos, crear estímulos de reconocimiento de los logros de los teletrabajadores a fin de aumentar su confianza, entre otras.

Para finalizar, a nivel local se encuentra una investigación de “Motivación y Satisfacción laboral y su asociación con el riesgo psicosocial” de Ángel et al. (2021), la cual tuvo como objetivo investigar la relación de motivación y satisfacción laboral con respecto al riesgo psicosocial del personal administrativo de una institución de educación superior de carácter privado; seleccionaron 45 participantes (personal administrativo) aplicándoles 2 instrumentos, el primero fue la Batería para evaluación de factores de riesgo psicosociales Bocanument y Bahamón, y como segundo instrumento la motivación y Satisfacción Laboral creado por Claudia Maricela García Peña. Durante el estudio se encontraron altos niveles de motivación y satisfacción, por lo cual concluyeron que las condiciones individuales refieren una serie de

características propias de cada trabajador las cuales modulan la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Organización

A continuación, se presenta la información general de la empresa objeto de estudio, dicha información se recolectó de la página web oficial de la organización (AGROVELCA, s.f.).

Agrovelca SAS

Es una empresa colombiana con 25 años de experiencia en la distribución de productos agrícolas y pecuarios. La historia remota en 1993 en el municipio de Garzón, departamento del Huila.

El inicio de la empresa fue con un almacén agro veterinario, después de grandes esfuerzos y duro trabajo la compañía se fue solidificando como distribuidor principal de varias marcas internacionales y nacionales de abonos, semillas, insumos agrícolas y medicamentos. Como resultado, Agrovelca SAS ahora tiene dos líneas de negocio: Distribución en el Huila, Tolima y Caquetá, además de cuatro almacenes propios en Ibagué, Neiva, Campoalegre y Garzón.

Misión

Trabajamos con amor para generar bienestar y desarrollo al campo colombiano y felicidad en los hogares donde haya una mascota.

Visión

Para el año 2027 seremos la empresa más integral, innovadora y eficiente en el desarrollo de nuestras actividades comerciales de productos y servicios, generando prosperidad y bienestar para nuestros colaboradores, clientes, proveedores y accionistas.

Ubicación

Calle 19 sur No. 6-20 oficina principal – Zona Industrial Neiva

Hipótesis

Hipótesis 1: Los colaboradores de Agrovelca tienen un alto nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis 2: Los colaboradores de Agrovelca tienen un bajo nivel de satisfacción laboral.

Objetivos

Objetivo General

- Evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de Agrovelca S.A.S.

Objetivos Específicos

- Evaluar los factores y su nivel de incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores
- Determinar las causas de los factores que impactan la satisfacción laboral
- Realizar recomendaciones para el seguimiento de la satisfacción laboral de los colaboradores

Metodología

Enfoque, método y tipo de estudio

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque consiste en utilización de la recolección y el análisis de datos, para la pregunta de investigación y probar hipótesis establecidas previamente. Se basa en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población (Hernández et al., 2010).

Por consiguiente, este enfoque permite medir el fenómeno de estudio, la satisfacción laboral de los empleados a través de los resultados obtenidos. Posteriormente mediante la interpretación de estos, conocer el nivel de incidencia de cada factor y finalmente proponer estrategias de seguimiento del fenómeno en estudio.

De esta manera, se adopta un tipo de investigación no experimental de alcance descriptivo, donde no se manipulan deliberadamente variables y se busca especificar las propiedades, las características del fenómeno, como también conocer las razones o causas que lo provocan (Hernández et al., 2010).

Técnicas e instrumentos

En la presente investigación la recolección de la información se realizó mediante las siguientes técnicas:

- **Instrumento:** Se aplicó el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Ver anexo A), el cual fue diseñado por Meliá & Peiró (1989), en su versión reducida más completa estructuralmente del cuestionario S4/82; esto con el fin de obtener información útil, teniendo en cuenta los factores a los que se encuentran expuestos los empleados en

las organizaciones, permitiendo obtener una medida global de satisfacción y la descripción de los factores que esta contiene. El cuestionario original fue desarrollado en España, por lo cual se diseñó en lengua castellana, presentando un nivel de fiabilidad en la escala Alfa de Cronbach de 0,92 y validez con el coeficiente de Aiken de 1.

Por otro lado, este cuestionario fue adaptado y aplicado en el contexto colombiano por Lourido & Rendón (2019) para establecer el grado de satisfacción laboral en colaboradores vinculados bajo el modelo de contratación por cuentas en participación en Ladrillera Guayacanes. Se realizó adaptación a las preguntas las cuales se sometieron a una prueba piloto con una funcionaria retirada.

El instrumento consta de 23 ítems con escala tipo Likert de 7 reactivos, siendo el 1 *muy insatisfecho*, 2 *bastante insatisfecho*, 3 *algo insatisfecho*, 4 *indiferente*, 5 *algo satisfecho*, 6 *bastante satisfecho* y finalmente 7 *muy satisfecho*. El valor 4 señalado como Indiferente hace referencia que el contenido de la afirmación no tiene relación con su puesto de trabajo o contexto laboral. La calificación según los valores de las respuestas se interpreta de acuerdo con los siguientes rangos: 1- 3.99 como insatisfacción laboral, 4 - 4.99 como indiferente, es decir, no satisfechos ni insatisfechos; y 5-7 como satisfacción laboral. Ese instrumento está compuesto de los siguientes factores:

- Factor I - Satisfacción con la supervisión (ítems 13 al 18): La forma en la que los superiores juzgan el trabajo realizado, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido por los superiores, las relaciones personales con los superiores y la igualdad y trato justo recibido por la empresa.

- Factor II - Satisfacción con el ambiente físico (ítems 6 al 10): Agrupa 5 ítems referentes al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, así como la limpieza, la higiene y salubridad, temperatura, ventilación e iluminación.
- Factor III - Satisfacción con las prestaciones recibidas (ítems 4, 11, 12, 22 y 23): Reúne 5 ítems referido a cómo la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.
- Factor IV - Satisfacción intrínseca del trabajo (ítems 1, 2, 3 y 5): Contiene 4 ítems que se refieren a la satisfacción que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que da el trabajo de hacer aquello que le gusta o por lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.
- Factor V - Satisfacción con la participación (ítems 19 al 21): Incluye 3 ítems que se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones de grupo de trabajo, del departamento o de la sección o de la propia tarea.

Fuentes de Información

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación del instrumento - encuesta a los colaboradores de la organización de manera virtual, siendo esta la fuente primaria de la información (Monje, 2011).

Población y Muestra

La población y muestra está conformada por 35 colaboradores de Agrovelca S.A.S. Se utilizó el muestreo censal, debido que era necesario incluir toda la población para la medición de

la satisfacción laboral al tratarse de un tema propio de la organización, por lo tanto, abarcar todos los colaboradores permite obtener información veraz y real, evitando que al excluirlos piensen que su opinión no se toma en cuenta (Hernández et al., 2010).

Lugar

Debido a la pandemia y a las medidas de bioseguridad la investigación se llevó a cabo en sesión virtual con las directivas y colaboradores de Agrovelca SAS, contando con las condiciones tecnológicas adecuadas para la aplicación del instrumento de investigación.

Procedimiento y análisis de información

Fase I: Selección, ajuste y aplicación del instrumento. Una vez seleccionado el instrumento y ajustado, se realizó convocatoria a través de la persona encargada de talento humano de la oficina principal, con el fin de aplicarla de manera virtual a todo el personal de Agrovelca SAS. En la sesión virtual se explicó el objetivo de la investigación y la importancia de firmar el consentimiento informado (Ver Anexo B) para el uso de los datos recolectados, posteriormente fue enviado el cuestionario y el consentimiento vía correo para única aplicación, teniendo como intermediario la líder de Talento Humano y SGSST.

Fase II: Tabulación del Instrumento Encuesta. Una vez finalizada la encuesta y recopilada la información se validaron los resultados de las pruebas, se sistematizaron en una base de datos de Excel y, posteriormente, se trataron en el software SPSS-26 y STATA para su respectivo análisis estadístico.

Fase III: Conclusiones y recomendaciones. Una vez obtenidos los resultados y posteriormente analizados estadísticamente, se realizaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Consideraciones Éticas

Realizar una investigación implica tener en cuenta el factor ético, puesto que el respeto por la dignidad y el bienestar de los participantes es el principal pilar, bajo los 4 principios éticos: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, que se tienen en cuenta para las consideraciones éticas adecuadas (Colciencias, 2017).

La presente investigación tiene como beneficio organizacional la medición de la satisfacción laboral de sus colaboradores y, de esta manera, proponer estrategias para su seguimiento, por lo que no se generan riesgos que atenten contra la integridad física o mental del colaborador-participante.

Por lo anterior, la participación de los colaboradores es totalmente voluntaria respetando el principio de la autonomía de tomar la decisión de participar con previo consentimiento informado, tal como lo estipula el principio de libertad en el Art. 4 de la Ley 1581 de 2012, Ley de Protección de Datos, “el tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento”; teniendo como base principal el Art. 15 de la Constitución Política de Colombia “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Instrumento
Datos descriptivos	Estudia la población humana, ocupándose de su tamaño, estructura y desarrollo, principalmente desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. (Vieira, 1973)	Ocupación	Identificación del participante de la ocupación actual	Cuestionario
		Rango ocupacional	Identificación que realiza el participante según el rango en la estructura organizacional	
		Sexo	Identificación que realiza el participante en las opciones de varón y mujer	
		Edad	Edad al momento de la realización del cuestionario	
		Nivel educativo	Identificación del participante en uno de los niveles de estudio	

		Situación laboral	Identificación que hace el participante al pertenecer a una de las situaciones laborales	
		Antigüedad en la empresa	Tiempo que el trabajador ha laborado en la empresa	
		Satisfacción con la supervisión	Percepción de los trabajadores frente a la supervisión, proximidad, frecuencia, apoyo	Cuestionario
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo.	Satisfacción con el ambiente físico	Percepción frente al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo	
		Satisfacción con las prestaciones recibidas	Percepción del trabajador frente a los tributos recibidos	
		Satisfacción intrínseca del trabajo	Percepción del trabajador frente al trabajo y lo que este ofrece	
		Satisfacción con la participación	Percepción del trabajador frente a	

la participación en
las decisiones

Análisis de Resultados

Análisis Confiabilidad y Validez

- *Análisis de confiabilidad*

El instrumento de medida interna utilizado para cada una de las 23 variables que se consideraron para la medición de la satisfacción laboral fue una escala tipo Likert, en donde permitió conocer la percepción de los colaboradores al tener la posibilidad de responder la siguiente escala de satisfacción laboral:

Figura 2

Escala de Satisfacción Laboral

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Fuente: Encuesta original S20/S23

Para conocer el resultado de la consistencia interna de las puntuaciones de las 23 variables se realizó el cálculo por medio del estadístico de Alfa Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0,940, teniendo en cuenta el intervalo de confianza (95% IC) entre 0,90 y 0,96, siendo 0.94 un valor excelente.

Esta confiabilidad se evidencia en la Tabla 1 con cada una de las variables, por tanto, ninguna de las variables fue eliminada.

Tabla 1

Resultado de correlación de las variables – Coeficiente Alfa Cronbach (prueba Alpha)

Variab les	Correlación	Alfa de Cronbach
1. Su trabajo le produce satisfacción	0,663	0,937
2. Su trabajo le ofrece oportunidades de realizar las cosas en las que usted se destaca	0,770	0,935
3. Su trabajo le ofrece oportunidades de realizar las cosas que a usted le gusta	0,714	0,936
4. El salario que recibe está acorde con sus funciones y responsabilidades	0,492	0,940
5. Los objetivos y metas que usted debe alcanzar son acordes a su puesto de trabajo	0,737	0,935
6. La limpieza, higiene y condiciones de salubridad de su lugar de trabajo son adecuadas para el desempeño de sus funciones	0,660	0,936
7. Las instalaciones físicas de la empresa (oficinas, bodegas, corredores, etc.) son confortables y se encuentran en buen estado	0,600	0,937
8. La iluminación de su lugar de trabajo es óptima	0,427	0,942
9. La ventilación de su lugar de trabajo es adecuada	0,603	0,938
10. Las condiciones de temperatura son las adecuadas para su lugar de trabajo	0,641	0,937
11. La empresa le ofrece oportunidades de formación para su crecimiento profesional	0,746	0,935
12. La empresa le ofrece oportunidades de ascensos	0,629	0,937
13. La relación personal con su jefe inmediato es cordial, amigable y respetuosa	0,478	0,939
14. La relación laboral con su jefe inmediato es buena	0,437	0,939
15. La proximidad y frecuencia con que se supervisa su trabajo es la adecuada	0,710	0,936
16. Sus jefes reconocen su trabajo de forma positiva	0,688	0,936
17. El trato de "igualdad" y "justicia" que recibe de la empresa es el adecuado	0,793	0,934
18. Recibe apoyo de su jefe inmediato en el desarrollo de sus funciones	0,343	0,940

19. La empresa le permite tomar decisiones relativas al desempeño de sus funciones de forma autónoma	0,676	0,936
20. La empresa le permite participar en las decisiones que se toman en su departamento o área de trabajo	0,661	0,936
21. Las decisiones que se toman en su equipo de trabajo son tenidas en cuenta	0,696	0,936
22. La empresa cumple con lo pactado en el contrato de trabajo y con las leyes laborales (pago de salario, prestaciones, horas extras etc.)	0,624	0,937
23. Se siente satisfecho con la forma como se dan las negociaciones con la empresa sobre aspectos laborales	0,775	0,935

Fuente: Elaboración propia.

George & Mallery (2003) propusieron criterios de decisión para la confiabilidad del test basada en el Alfa de Cronbach que usa los siguientes puntos de corte:

Alfa > 0.9 Excelente

0.8 < Alfa < 0.9 Bueno

0.7 < Alfa < 0.8 Aceptable

0.6 < Alfa < 0.7 Cuestionable

0.5 < Alfa < 0.6 Pobre

Alfa < 0.5 Inaceptable

En la Tabla 2 se describen los niveles de coeficiente de Alfa de Cronbach según George & Mallery (2003), de cada uno de los factores propuestos para la medición de la satisfacción de los colaboradores, indicando que las respuestas dadas a cada uno de los ítems son confiables, tanto para la escala de medición interna como para los factores propuesto por Meliá & Peiró (1989) del cual se replica en esta investigación.

Tabla 2*Coefficiente Alfa Cronbach de los Factores*

Factores	No. Ítems	Alfa de Cronbach	Criterio del Alfa*	95% IC
FACTOR I - Satisfacción con la supervisión	6	0,848	Buena	0,755 – 0,915
FACTOR II - Satisfacción con el ambiente físico	5	0,927	Excelente	0,880 – 0,959
FACTOR III - Satisfacción con las prestaciones recibidas	5	0,852	Buena	0,757 – 0,917
FACTOR IV - Satisfacción intrínseca del trabajo	4	0,869	Buena	0,780 – 0,92,8
FACTOR V - Satisfacción con la participación	3	0,761	Aceptable	0,581 – 0,871

* Recomendaciones para evaluar el Alfa según George y Mallery (2003)

Fuente: Elaboración propia

- **Resultado factorial confirmatorio**

Se evaluó la pertinencia de los datos mediante el estadístico de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Con el fin de conocer la factibilidad de llevar a cabo un análisis factorial, que para este estudio sería comportamental, al conocer los factores definidos por Meliá & Peiró (1989). Los resultados de ambas pruebas indican que es factible llevar a cabo un análisis factorial, dado que la magnitud de los coeficientes de correlación parciales entre las variables es suficiente al encontrarse el KMO de 0.725, indicador cercano a 1, indica que es bueno y se puede realizar el análisis factorial con una relación significativa entre las variables con la prueba de Bartlett (ver Tabla 3).

Tabla 3*Prueba de KMO y Bartlett*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,725
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	828,508
	gl	253
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

Estos cinco factores analizados ofrecen una explicación del 77.63% de la varianza acumulada con respecto a toda la muestra, tal como se puede observar en la Tabla 4. En donde el factor I es quien tiene la mayor incidencia en la satisfacción laboral al tener una menor variabilidad en su serie de datos, es decir, dispersión de estos.

Tabla 4*Porcentaje de varianza y varianza acumulada*

Factor	% de varianza	% Var. acumulado
1	45,625	45,625
2	14,994	60,618
3	10,454	71,072
4	3,796	74,869
5	2,764	77,633

Método de extracción: factorización de eje principal.

Fuente: Elaboración propia

Por tanto, la incidencia entre los factores se puede contrastar con la matriz correlacional (ver Tabla 5). Aquí se evidencia que los ítems que pertenecen al factor V, no tienen mucha correlación con respecto a los demás factores.

Tabla 5*Matriz de Correlación de factorial*

Factor	1	2	3	4	5
1	1,000	,359	,373	,591	,146
2	,359	1,000	,129	,249	,162
3	,373	,129	1,000	,183	,051
4	,591	,249	,183	1,000	,001
5	,146	,162	,051	,001	1,000

Método de extracción: factorización del eje principal.

Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.

Fuente: Elaboración propia

En vista que los datos anteriores no permiten tener una buena lectura de la información y de que el factor V no tiene mucha correlación frente a los demás factores, se hace una rotación para identificar de una mejor forma las variables que pertenecen a cada factor utilizando la matriz de patrones. Esto se logra por medio de la prueba Kaiser-Meyer que permite determinar el análisis factorial con una relación significativa $> .055$.

Análisis Sociodemográfico

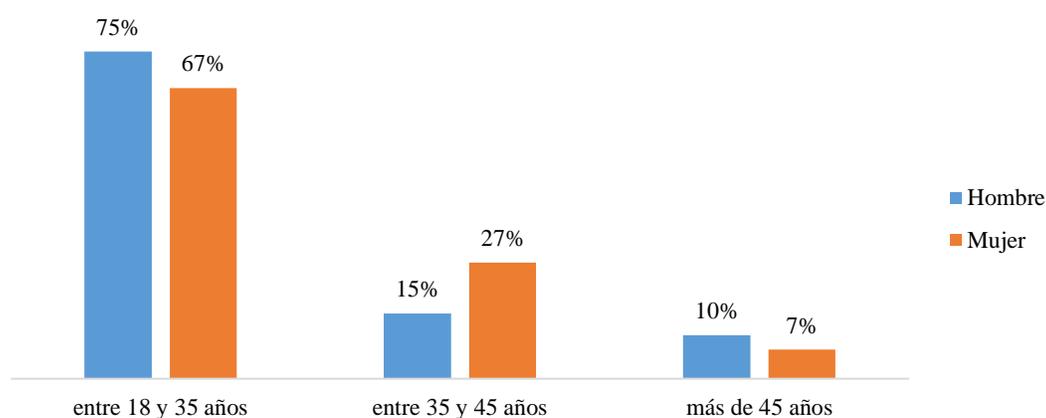
De acuerdo con la encuesta aplicada a los 35 colaboradores de Agrovelca S.A.S, se encontró que la organización cuenta con seis (6) rangos de ocupación en su estructura organizacional en donde prevalece la participación del 57% de los colaboradores hombres y el 43% de las mujeres, equivalentes a 20 y 15 respectivamente como se demuestra en la Tabla 6.

Tabla 6*Porcentaje de colaboradores por sexo según estructura organizacional*

Rango ocupacional	Sexo		% Total
	% Hombre	% Mujer	
Asesor	23%	9%	31%
Auxiliar o ayudante	14%	20%	34%
Conductor y ayudante	3%	0%	3%
Gerente	0%	6%	6%
Jefe de bodega	3%	0%	3%
Líder	14%	9%	23%
Total	57%	43%	100%

Fuente: Elaboración propia

Del 57% de los colaboradores hombres, el 75% se encuentran entre los 18 y 35 años y dentro de este mismo rango de edad para las mujeres son el 67% (ver Figura 3), de esta forma la participación de las mujeres es mayor en el segundo rango de edad (entre 35 y 45 años). Para el último rango de edad vuelve a prevalecer los hombres con una diferencia mínima del 3% entre las mujeres.

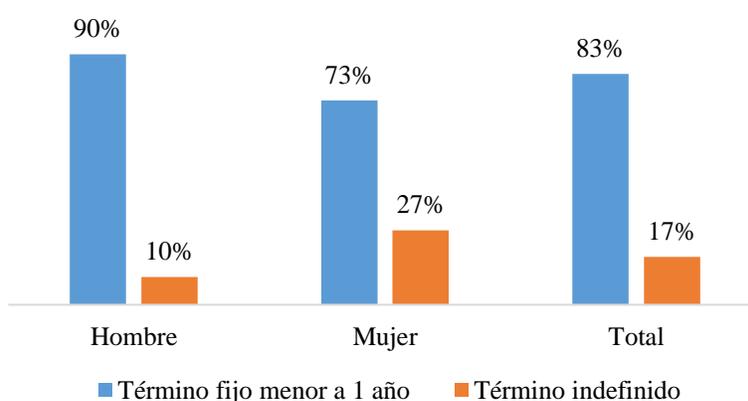
Figura 3*Rango de edad por sexo*

Fuente: Elaboración propia

A pesar de la prevalencia de los hombres vinculados en Agrovelca S.A.S, el porcentaje de mujeres que cuentan con tipo de vinculación laboral a término indefinido es mayor (27%) que los hombres (10%), pero es significativo el tipo de vinculación laboral a término fijo menor a un año en toda la organización (83%) como se demuestra en la Figura 4.

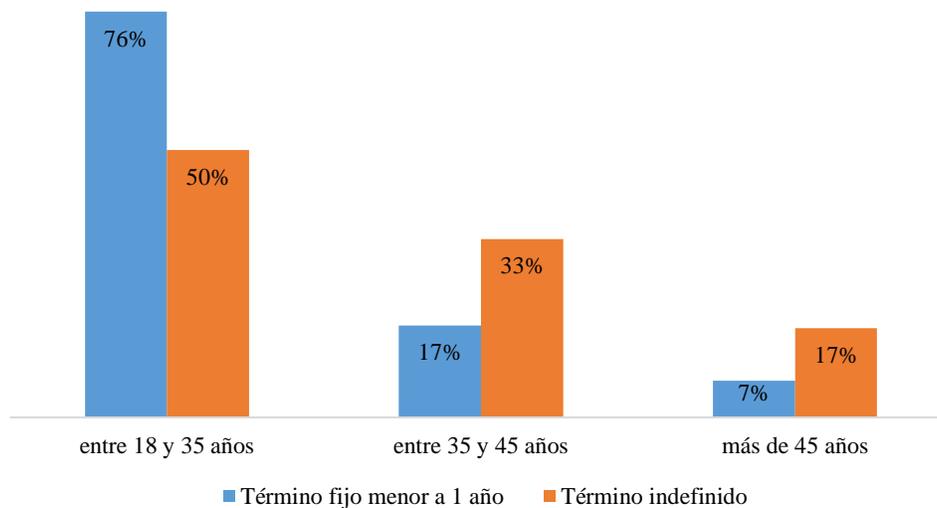
Figura 4

Cantidad de colaboradores según tipo de vinculación por rango de edad



Fuente: Elaboración propia

El tipo de vinculación laboral de término fijo menor a un año se presentan entre la población de 18 a 35 años con una participación del 76% del total de colaboradores que tienen este tipo de vinculación, a partir de este rango de edad se empieza a incrementar el tipo de vinculación a término indefinido frente al término fijo menor a un año (ver Figura 5).

Figura 5*Tipo de vinculación por rango de edad*

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 7 se encuentra relacionado el porcentaje de antigüedad según rangos ocupacionales de los colaboradores, encontrándose que, el personal asesor, auxiliar o ayudante tienen una antigüedad entre 1 a 5 años en Agrovelca S.A.S.

A pesar de los 25 años de la organización, el 77% de sus colaboradores cuentan con una antigüedad en un rango menor a un año y cinco años, los colaboradores con mayor antigüedad son los gerentes (Administrativa y general).

Tabla 7*Porcentaje de antigüedad según rangos de ocupación*

Antigüedad	Rango de ocupación						Total
	Asesor	Auxiliar o ayudante	Conductor y ayudante	Gerente	Jefe de bodega	Líder	
Menos de 1 año	6%	17%	-	-	-	14%	37%
de 1 a 3 años	17%	11%	3%	-	-	3%	34%
de 3 a 5 años	6%	-	-	-	-	-	6%
de 5 a 10 años	3%	6%	-	0%	3%	3%	14%
de 10 a 15 años	-	-	-	3%	-	3%	6%
más de 15 años	-	-	-	3%	-	-	3%
Total	31%	34%	3%	6%	3%	23%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 7 se relaciona el porcentaje de escolaridad según sexo, donde se evidencia que hay mayor presencia de escolaridad universitaria con 54% en general, y en hombres y mujeres con 55% y 53% respectivamente. Hay menor presencia de estudios de posgrado con 9% donde el 5% son hombres. De igual manera se identifica que no hay presencia de mujeres con escolaridad técnico.

Tabla 8*Porcentaje de escolaridad según sexo*

Escolaridad	Hombre	Mujer	Total general
Básica			
Secundaria	10%	13%	11%
Posgrado	5%	13%	9%
Técnico	20%	0%	11%
Tecnólogo	10%	20%	14%
Universitario	55%	53%	54%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis Estadísticos Descriptivo de los Resultados

Los datos válidos del estudio fueron iguales a los datos de la muestra (35), por lo tanto, no se tiene ningún dato perdido de dicha muestra. En la Tabla 8 se muestran los resultados obtenidos por parte de los colaboradores de Agrovelca S.A.S de forma ascendente de las medias de cada uno de los ítems evaluados para conocer la satisfacción laboral.

El rango que descrito es la oscilación en el número de respuesta que le dieron teniendo en cuenta los valores mínimos (Mín.) y máximos (Máx.) dados en cada ítem.

Tabla 9

Descripción de los resultados estadísticos descriptivos

Pregunta	Media	Desviación	Varianza	Rango	Mín.	Máx.	Descripción
Pta.4	4,63	1,536	2,358	6	1	7	Es <i>indiferente</i> el nivel de salario a las funciones y responsabilidades.
Pta.12	5,00	1,534	2,353	6	1	7	Están <i>Algo Satisfechos</i> al tener la posibilidad de obtener un ascenso.
Pta.20	5,26	1,197	1,432	5	2	7	Se encuentran <i>Algo Satisfechos</i> al tener la posibilidad de participar en las decisiones del proceso al que pertenecen.
Pta.11	5,46	1,704	2,903	6	1	7	Los colaboradores están <i>Algo Satisfechos</i> al tener la facilidad de formarse
Pta.23	5,57	1,037	1,076	4	3	7	<i>Algo Satisfechos</i> se encuentran los colaboradores con la forma de negociación que se realiza con el empleador sobre los aspectos laborales.

Pta.17	5,57	1,357	1,840	6	1	7	Es <i>Algo Satisfechos</i> el trato y justicia que reciben los colaboradores por parte de la empresa.
Pta.19	5,57	1,290	1,664	6	1	7	Los colaboradores se encuentran <i>Algo Satisfechos</i> al tener autonomía en la toma de decisiones sobre sus labores.
Pta.9	5,60	1,594	2,541	6	1	7	La ventilación en el lugar de trabajo es <i>Algo Satisfactoria</i> para los colaboradores.
Pta.7	5,66	1,259	1,585	5	2	7	El estado físico de la infraestructura de la empresa es <i>Algo Satisfactoria</i> .
Pta.5	5,66	1,235	1,526	4	3	7	Los colaboradores se encuentran <i>Algo Satisfechos</i> con las metas que tienen que alcanzar.
Pta.21	5,71	0,926	0,857	3	4	7	Al opinar en el equipo de trabajo se tiene en cuenta a los diferentes colaboradores, están <i>Algo Satisfechos</i> de ser consideradas sus opiniones en la toma de decisiones.
Pta.8	5,80	1,762	3,106	6	1	7	Los colaboradores se encuentran <i>Algo Satisfechos</i> con la iluminación del lugar de trabajo.
Pta.15	5,80	1,183	1,400	5	2	7	Se encuentran <i>Algo Satisfechos</i> con la supervisión que le realizan a cada uno de los colaboradores.
Pta.16	5,80	1,208	1,459	5	2	7	Al reconocer el trabajo de forma positiva a los diferentes colaboradores, ellos se encuentran <i>Algo Satisfechos</i> .
Pta.3	5,83	0,923	0,852	3	4	7	Los colaboradores están <i>Algo Satisfechos</i> al permitirle realizar cosas que le gusta en sus labores.
Pta.2	5,94	0,968	0,938	4	3	7	Están <i>Algo Satisfechos</i> al tener la oportunidad de realizar cosas que se destacan en su lugar de trabajo.

Pta.22	5,97	1,294	1,676	5	2	7	Los colaboradores se encuentran <i>Algo Satisfechos</i> con el cumplimiento de las condiciones labores y de ley por la empresa.
Pta.10	6,03	1,124	1,264	4	3	7	La temperatura dentro del lugar de trabajo es relevante para los colaboradores al estar <i>Bastantes Satisfechos</i> .
Pta.1	6,06	0,765	0,585	3	4	7	A los colaboradores les genera <i>Bastante Satisfacción</i> el trabajo que realizan.
Pta.6	6,09	1,173	1,375	5	2	7	Las condiciones de salubridad que brinda la empresa para la realización de las labores de los colaboradores son <i>Bastante Satisfactorias</i> .
Pta.18	6,23	0,877	0,770	4	3	7	Los colaboradores se encuentran <i>Bastantes Satisfechos</i> con el apoyo que les brinda su jefe inmediato.
Pta.14	6,46	0,817	0,667	3	4	7	La relación laboral que tienen los colaboradores con el jefe inmediato es <i>Bastante Satisfactoria</i> .
Pta.13	6,49	0,742	0,551	3	4	7	La relación personal que tienen los colaboradores con el jefe inmediato es <i>Bastante Satisfactoria</i> al ser cordial, amigable y respetuosa.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el análisis de los 5 factores iniciales por Meliá & Peiró (1989) los colaboradores de Agrovelca S.A.S, se encuentran “*Algo Satisfechos*” laborando en la empresa, lo anterior se evidencia con el resultado general de una media de 5.74.

En la Tabla 9 se muestran los resultados de las medias de cada ítem por factor, en donde el promedio de estos se evidencia que existe satisfacción laboral en los colaboradores de

Agrovelca SAS, dado que los factores obtuvieron un resultado mayor a 5 “*algo satisfecho*” ubicando en los niveles superiores de la escala de satisfacción laboral.

Se encuentra que los factores con mayor puntuación de manera descendente, según el promedio de la media son: el factor I. Satisfacción con la supervisión (6.06), factor IV. Satisfacción intrínseca del trabajo (5.87), factor II. Satisfacción con el medio ambiente físico (5.84), factor V. Satisfacción con la participación (5.51) y finalmente el factor III. Satisfacción con las prestaciones recibidas (5.33). Es de aclarar que no todos los factores tienen el mismo peso frente a los resultados, debido a que el número de ítems en algunos de ellos es menor, como es el caso del factor V que contiene 3 ítems, dado a lo anterior el análisis se realizó por factor destacando los ítems de mayor y menor nivel según su puntuación.

En cuanto al factor I el ítem 13 fue el más satisfactorio con una puntuación de 6.49, lo cual muestra que la relación con el jefe inmediato es cordial, amigable y respetuosa, en contraste se evidencia que el ítem con menor puntuación fue el 17 con una puntuación de 5.57, esto quiere decir, que se percibe *algo de satisfacción* en el trato de igualdad y justicia que el colaborador recibe de la empresa.

El factor II muestra una mayor puntuación en el ítem 6 con 6.9 en donde la limpieza, higiene y condiciones de salubridad son adecuadas para el desempeño de sus funciones sintiendo *bastante satisfacción*; sin embargo, el ítem de menor puntuación fue el 9 con 5.6, en donde la ventilación del lugar de trabajo es *algo satisfactoria*.

En el factor III se evidencia *algo de satisfacción* en lo relacionado con el cumplimiento de lo pactado en el contrato de trabajo y las leyes laborales, dado que el ítem 22 obtuvo una puntuación de 5.97; contrario al tema salarial, se identifica que los colaboradores perciben un grado de indiferencia en el salario recibido de acuerdo con sus funciones y responsabilidades,

debido que la puntuación del ítem 4 dio un resultado de 4.63, por lo anterior se debe identificar los elementos dentro de la organización que no le permiten al colaborador sentirse satisfecho o insatisfecho.

El factor IV obtuvo una puntuación máxima en el ítem 1 de 6.06, lo cual muestra que los colaboradores sienten *bastante satisfacción* con su trabajo de manera intrínseca; por otra parte, sienten *algo de satisfacción* en el logro de objetivos y metas que deben alcanzar en su puesto de trabajo, pues el ítem 5 obtuvo una puntuación de 5.66.

En el factor V los colaboradores sienten *algo de satisfacción* al ser tomadas en cuenta las decisiones de su equipo de trabajo, tal como lo muestra el ítem 22 con una puntuación de 5.71, de igual manera sienten *algo de satisfacción* con la participación que la empresa les permite al tomar decisiones en su departamento o área de trabajo, este se refleja en el ítem 20 con una puntuación de 5.26.

Tabla 10

Incidencia de los factores en la satisfacción laboral

# ítems	Ítem	Media
FACTOR I - Satisfacción con la supervisión		
13	La relación personal con su jefe inmediato es cordial, amigable y respetuosa	6,49
14	La relación laboral con su jefe inmediato es buena	6,46
15	La proximidad y frecuencia con que se supervisa su trabajo es la adecuada	5,8
16	Sus jefes reconocen su trabajo de forma positiva	5,8
17	El trato de "igualdad" y "justicia" que recibe de la empresa es el adecuado	5,57
18	Recibe apoyo de su jefe inmediato en el desarrollo de sus funciones	6,23
		6,06

FACTOR II - Satisfacción con el ambiente físico		
6	La limpieza, higiene y condiciones de salubridad de su lugar de trabajo son adecuadas para el desempeño de sus funciones	6,09
7	Las instalaciones físicas de la empresa (oficinas, bodegas, corredores, etc.) son confortables y se encuentran en buen estado	5,66
8	La iluminación de su lugar de trabajo es óptima	5,8
9	La ventilación de su lugar de trabajo es adecuada	5,6
10	Las condiciones de temperatura son las adecuadas para su lugar de trabajo	6,03
		5,84
FACTOR III - Satisfacción con las prestaciones recibidas		
4	El salario que recibe está acorde con sus funciones y responsabilidades	4,63
11	La empresa le ofrece oportunidades de formación para su crecimiento profesional	5,46
12	La empresa le ofrece oportunidades de ascensos	5,00
22	La empresa cumple con lo pactado en el contrato de trabajo y con las leyes laborales (pago de salario, prestaciones, horas extras etc.)	5,97
23	Se siente satisfecho con la forma como se dan las negociaciones con la empresa sobre aspectos laborales	5,57
		5,33
FACTOR IV - Satisfacción intrínseca del trabajo		
1	Su trabajo le produce satisfacción	6,06
2	Su trabajo le ofrece oportunidades de realizar las cosas en las que usted se destaca	5,94
3	Su trabajo le ofrece oportunidades de realizar las cosas que a usted le gusta	5,83
5	Los objetivos y metas que usted debe alcanzar son acordes a su puesto de trabajo	5,66
		5,87
FACTOR V - Satisfacción con la participación		
19	La empresa le permite tomar decisiones relativas al desempeño de sus funciones de forma autónoma	5,57
20	La empresa le permite participar en las decisiones que se toman en su departamento o área de trabajo	5,26
21	Las decisiones que se toman en su equipo de trabajo son tenidas en cuenta	5,71
		5,51

Fuente: Elaboración propia

Discusión

El propósito de la presente investigación fue evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de Agrovelca SAS, utilizando el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró. El resultado indica que el instrumento tiene una confiabilidad medida con el Alfa de Cronbach de 0.94, ubicándolo en un rango excelente según el criterio de George & Mallery (2003). De igual manera, el análisis factorial confirmatorio permitió conocer que la carga de los ítems basados en los 5 factores tiene una distribución positiva, puesto que se encontró que el 77.63% de la muestra está agrupada en los 5 factores, siendo relevante que tan solo el 71 % de la muestra se encuentra en los 3 primeros factores. Esta información indica que el instrumento aplicado tiene alta fiabilidad en su medición y por consiguiente en los datos.

La estructura organizacional se encuentra conformada por el 57% de hombres y el 43% de mujeres, mostrando que no existe una brecha significativa entre género, permitiendo que no se presente discriminación para otras variables como cargo y rango ocupacional. El 71 % de los colaboradores de Agrovelca SAS se ubican en un rango de edad de 18 a 35 años, donde también se observa que no hay diferencia significativa de género. De igual manera, se encuentra que la organización cuenta con dos tipos de vinculación, a término fijo menor a un año y término indefinido, predominando el primero con mayor presencia en el rango de 18 a 35 años. En cuanto a la escolaridad el 54% son profesionales y un 9% tiene nivel posgrado.

Los datos se analizaron según la satisfacción general y satisfacción por facetas, para este caso se hace referencia a los 5 factores que mide el instrumento (S20/23).

Teniendo en cuenta los resultados, los colaboradores de Agrovelca se encuentran en el rango de satisfacción, ubicándose en el nivel *algo satisfactorio*, al obtener una media de 5.74, lo cual evidencia que falta fortalecer elementos que contribuyen a una mayor satisfacción.

Se percibe *bastante satisfacción* en el factor I; sin embargo, los factores II, III, IV y V se mantienen en el nivel *algo satisfecho*, ubicando todos los factores en el nivel de satisfacción según la escala de calificación. Si bien en el factor I se identifican elementos (I 15- I 16- I 17) que están *algo satisfechos*, la satisfacción con la supervisión en general es alta, al encontrar que los colaboradores perciben que su relación laboral y personal con su jefe inmediato es cordial, amigable y respetuosa y además reciben el apoyo durante el desarrollo de sus funciones, considerando que para Dailey (2012) la satisfacción con los jefes está relacionado con un supervisión empática, la cual refuerza la autoestima y aumenta la satisfacción.

La satisfacción con el ambiente físico muestra que los colaboradores perciben una alta satisfacción en lo relacionado a la limpieza y condiciones de salubridad en su lugar de trabajo, asimismo consideran que las condiciones de temperatura son las adecuadas para el desempeño de sus funciones; no obstante existen algunos elementos (I 7- I 8 y I 9) donde se percibe *algo de satisfacción* con las instalaciones físicas, iluminación y ventilación, aun así el factor II se ubica en el nivel de satisfacción. Teniendo en cuenta lo anterior las condiciones de trabajo según Herzberg (1968) influyen en la insatisfacción por ser factores extrínsecos al trabajo, sin desconocer que las condiciones de trabajo son un aspecto que al no estar presente o estar ejecutados incorrectamente no permiten que los colaboradores se sientan satisfechos, pero su presencia por si sola tampoco es una motivación fuerte y por el contrario solo ayuda a disminuir la insatisfacción, por lo tanto estas condiciones de ambiente físico al estar *algo satisfechas* permiten que los colaboradores no se sientan insatisfechos.

En cuanto al factor III, satisfacción con las prestaciones recibidas, se puede identificar que los colaboradores están *algo satisfechos* con las oportunidades de formación para su crecimiento profesional, las oportunidades de ascenso, el cumplimiento de lo pactado en el

contrato de trabajo y la manera como la empresa resuelve las negociaciones laborales (I 11- I 12- I 22 e I 23). En este factor, el salario es el único aspecto en el cual los colaboradores atribuyen un valor *indiferente* en la escala de calificación, es decir, no se encuentran satisfechos ni insatisfechos, este ítem (I 4) obtuvo la menor puntuación, a lo que se infiere que los colaboradores tienen una percepción baja en el tema salarial, lo cual influye en la insatisfacción laboral como lo menciona Herzberg (1968) en su teoría de los dos factores, siendo este un elemento que contribuye de igual manera a la satisfacción de las necesidades de seguridad, propuesta por Maslow. No se debe desconocer que la percepción del salario influye en gran medida en la satisfacción porque permite a las personas desarrollar sus motivaciones y son necesidades que las organizaciones deben tener en cuenta para retener el talento humano o minimizar la inestabilidad. No obstante, con el fin de establecer las posibles causas de este resultado, se indagó con la directora general de Agrovelca SAS, encontrando que las escalas salariales están de acuerdo con los rangos ocupacionales según las funciones y responsabilidades, pero en el análisis de las variables sociodemográficas se identifica que no hay relación entre el nivel escolar y el cargo, en algunos casos.

El factor IV, satisfacción intrínseca del trabajo, los colaboradores se perciben *algo satisfechos* en las oportunidades que la empresa le ofrece para realizar las cosas en las que se destaca, en las que les gusta y en el alcance de objetivos y metas de acuerdo con su puesto de trabajo (I 2-, I 3 y I 5), resaltando que se sienten *bastantes satisfechos* con la satisfacción que le produce su trabajo. En concordancia con Vallejo (2010) los colaboradores buscan que las empresas les den la oportunidad de utilizar sus habilidades y les permitan actuar con libertad e independencia, asimismo, para Gibson (1996) el trabajo es una dimensión donde los

colaboradores pueden desempeñar tareas que les exigen un grado de responsabilidad, y su desarrollo en consecuencia con sus destrezas, gustos y aptitudes.

Finalmente en el factor V, satisfacción con la participación, se identifica que los colaboradores se encuentran *algo satisfechos* con el factor en general, donde se incluye elementos como la toma de decisiones de forma autónoma en sus funciones, así como en su área y equipo de trabajo (I 19- I 20 y I 21). Cabe destacar que el grado de compañerismo, competencia y apoyo (Gibson, 1996) entre los colaboradores es un factor que contribuye al reconocimiento de las opiniones y toma de decisiones en el equipo de trabajo, lo anterior conlleva que las personas desarrollen la motivación de estima (Maslow), permitiendo fortalecer el respeto hacia los demás, la autonomía y el reconocimiento, generando cohesión en el grupo de trabajo.

Finalmente se realizan las siguientes recomendaciones a Agrovelca SAS:

- Realizar un ajuste en el rango salarial acorde con el nivel de escolaridad, puesto que situaciones como las que se percibieron en el estudio pueden generar alto grado de frustración entre colaboradores con amplias capacidades y poca remuneración.
- Dar oportunidades de ascenso a los colaboradores teniendo en cuenta la antigüedad y el nivel de escolaridad debido a que estimula el desempeño de los colaboradores y proyecta procesos de crecimiento interno del colaborador.
- Brindar oportunidades de formación para su crecimiento profesional de los colaboradores propendiendo por el desarrollo de las competencias blandas y duras de las personas en la organización.

- Realizar inspección a las condiciones físicas de la organización, con el fin de identificar oportunidades de mejora minimizando situaciones que se constituyan en factores desmotivadores.
- Estudiar la posibilidad de realizar el cambio del tipo de vinculación de los colaboradores de término fijo inferior a un año por contrato a término indefinido, con el fin de garantizar la estabilidad laboral. Lo anterior estimula al colaborador a un proyecto de vida vinculado a la organización.
- Generar la cultura de reconocimiento buscando mejorar el desempeño y la satisfacción debido a que los reconocimientos, especialmente simbólicos, incrementan los niveles de motivación y, eventualmente, satisfacción.
- Mantener la buena relación y el ambiente positivo entre líder y auxiliar, y los diferentes niveles jerárquicos, con el fin de propiciar un clima organizacional satisfactorio.

Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los colaboradores de Agrovelca SAS se encuentran en el rango de *satisfacción*, ubicándose en el nivel *algo satisfactorio*, al obtener una media de 5.74, lo que atribuye que existen oportunidades de mejora para lograr una mayor satisfacción laboral.

Dentro de los factores se encuentra que se percibe *bastante satisfacción* en el factor I; sin embargo, los factores II, III, IV y V se mantienen en el nivel *algo satisfecho*, ubicando todos los factores en el nivel de satisfacción según la escala de calificación.

Se identificó que las relaciones personales y laborales son positivas, beneficiando la percepción de la satisfacción con la supervisión, así mismo inciden positivamente en la satisfacción con la participación, puesto que se proporcionan espacios para la toma de decisiones al interior del equipo de trabajo o área.

Es de resaltar que el ítem 1, relacionado con la satisfacción que le produce su trabajo, obtuvo una puntuación alta, lo que genera percepción positiva en general, sin embargo, es necesario continuar fortaleciendo aspectos que permitan mejorar la percepción frente a su trabajo. El ítem con menor puntuación está relacionado con el salario, siendo este un aspecto preponderante en la percepción de la satisfacción laboral, pero no la determina por sí solo.

La satisfacción laboral es una percepción que depende de las experiencias, expectativas y actitudes propias del ser humano, por lo tanto, dentro de Agrovelca SAS se debe diseñar estrategias que ayuden a fortalecer y mantener en el tiempo la satisfacción en los colaboradores.

Referencias

- Ángel, L., Rendon, L., Salas, C., & Vargas, P. (2021). Motivación y Satisfacción laboral y su asociación con el riesgo psicosocial. *Universidad Cooperativa de Colombia*.
- Lourido, D. M., & Rendón, M. C. (2019). Estudio de satisfacción laboral en un modelo de contratación por cuentas en participación en Ladrillera Guayacanes.
- AGROVELCA. (s.f.). *Nosotros*. Obtenido de Agrovelca Distribuciones Agropecuarias: <https://agrovelca.com/>
- Aranaz, J., & Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital (2)*, 63-66.
- Armenteros, A. L., & Sánchez, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*.
- Bang, H., Ross, S., & Reio, T. G. (2013). *Organizaciones. El papel de la satisfacción laboral*. Diario de gestión.
- Barnes, C. M., & Scott, B. A. (2013). Sueño y comportamiento de ciudadanía organizacional: el papel mediador de. *Revista ocupacional*, 16-26.
- Bedoya, E. A., Carrillo, M. S., Severiche, C. A., & Espinosa, E. A. (2018). Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Espacios*, 1-14.
- Blum, M. Y. (1976). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Editorial Trillas.
- Boudreau, J. (1983). Economic considerations in estimating the utility of human resource productivity improvement programs. En J. Boudreau, *Personnel Psychology* (págs. 551-557).
- Bratton, J., & Gold, J. (2012). *Human Resource Management: Theory and practice*. London, Inglaterra: Palgrave Macmillan.
- Carillo, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Rev Fac Psicol*, 1-8.
- Colciencias. (2017). *Política de ética, bioética e integridad científica*. Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República. (1991, 20 de julio). *Constitución Política de Colombia*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Congreso de la República. (2012, 17 de octubre). *LEY 1581 DE 2012*. Diario Oficial. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México, D.F: Cengage Learning.

- Dailey, R. (2012). Los Fundamentos del Comportamiento Organizacional y su relación con la gestión. En R. Dailey, *Comportamiento Organizacional* (págs. 1-53). Reino Unido, Reino Unido: Heriot-Watt University. Obtenido de Comportamiento organizacional.
- DiCaprio, N. (1989). *Teoría de la personalidad*. México: McGraw-Hill.
- Elliot, J. (2004). *La organización requerida: Un sistema integrado para crear organizaciones eficaces y aplicar el liderazgo gerencial en el Siglo XXI*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- García Álvarez, C. M. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas psychologica*, 5.
- García, M. A. (2020). El factor humano en el desarrollo de las organizaciones. *El factor humano en el desarrollo de las organizaciones*. Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura.
- García, S. V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. *Universidad de Valladolid*.
- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gibson, J. (1996). *Las Organizaciones*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Guerrero, M., Parra, R., & Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA*, 140-146.
- Hernández, L. (2019). Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud. *Universidad Externado de Colombia*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hil Interamericana de México.
- Herzberg, F. (1968). One More Time: How do you Motivate Employees. *Harvard Business Reviews*, 13-22.
- Iglesias Armenteros, A. &. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 455-457.
- Joseph, C. (abril de 2021). La gestión administrativa como predictora de la satisfacción laboral de docentes de la Unión Colombiana del Sur. *Universidad de Montemorelos*.
- Leal, M. C. (2014). Evolución histórica del factor humano. *Omnia*, 144-159.
- Lewin, K. (1935). Teoría de campo. *Una dinámica teoría de personalidad*. Nueva York: Editorial McGraw Hill.
- Locke, E. (1976). La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo. Chicago: Rand McNally College Ed.

- Locke, E. A. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. New Jersey - EEUU: Prentice-Hall, Inc.
- López, J. A., & Danvila del Valle, I. (2011). La formación en los procesos de generación del capital humano. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 137-157.
- Mansilla, I. F. (2011). Consecuencias del estrés de rol. *Medicina y seguridad del trabajo. Medicina y Seguridad del Trabajo*, 361-370.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 42-52.
- Más, J. L. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25-36.
- McGregor, D. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. Colombia: McGraw-Hill.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). Cuestionario de satisfacción laboral S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Psicología de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 4 (11), 179-187.
- Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A., & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39.
- Mello, F. A. (2004). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. México, DF: Limusa Norega Editores.
- Ministerio de Educación. (2021). *Mineducación*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-231238.html?_noredirect=1
- Monje, C. A. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Núñez González, E. E. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gaceta Sanitaria*, 21 (2), 136-141.
- Peiró, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Pérez, M. I. (1987). La satisfacción laboral. *Escuela Social de Valencia*, 3-7.
- Robbins, S. P. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Robbins, S. Y. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rokeach, M. (1975). *The Nature of Human Values*. New York: NY: Free Press.

- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 47-67.
- Schneider, B. &. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology*, 19-39.
- Schultz, T. W. (2006). *The Economic Importance of Human Capital in Modernization*. Chicago: University of South Dakota.
- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo Organizacional, Cultura Organizacional y Clima Organizacional. *INFODIR*, 86-99.
- Senado de la República. (1990). *Secretaría de Senado*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo_pr004.html
- Shvarstein, L. (2003). *La inteligencia Social de las organizaciones*. Buenos Aires - Argentina: Editorial Paidós.
- Sills, D. (1979). Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. *España, Aguilar*, Vol. 3.
- Simons, J., Irwin, D., & Drinnien, B. (1987). ABRAHAM MASLOW-Hierarchy of Needs from Psychology - The Search for Understanding. *West Publishing Company*.
- Toledo, L. y. (2019). Efecto de las prácticas del recurso humano en el desempeño organizacional. *Efecto de las prácticas del recurso humano en el desempeño organizacional*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca.
- Torres, G. P. (2011). Liderazgo y dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 213-228.
- Tovar, L. (2009). Evolución de La Teoría de la Organización. *Revista Universidad & Empresa, Universidad del Rosario*, 11-32.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Barranquilla - Colombia: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA.
- Vieira, P. A. (1973). *El pensamiento crítico en demografía*. Santiago de Chile: CELADE.
- Weinert, A. (1985). Manual de la psicología de la organización: la conducta humana en las organizaciones. Barcelona: Herder.
- Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las Organizaciones*. NJ, EE.UU: Prentice Hall.

Apéndice

Apéndice A. Encuesta Satisfacción Laboral (S20/S23)

18/11/21 19:27

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL (S20/S23)

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL (S20/S23)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado, es por esto que Agrovelca S.A.S. a través de la Gerencia y el área de Talento Humano requiere recoger la opinión de todo el personal, con el objetivo de promover iniciativas para la mejora continua de la organización, así como facilitar los medios y condiciones de trabajo idóneas en los respectivos puestos de trabajo de sus colaboradores.

Con su colaboración, respondiendo un breve cuestionario, esperamos disponer de información útil para que el equipo de trabajo pueda promover actuaciones que redunden en una mejora en las condiciones de los colaboradores.

Los datos que nos proporciona se tratan de modo agregado y la aplicación de esta encuesta no registra ni el nombre de usuario, ni la dirección de correo, por lo que le garantizamos su confidencialidad y anonimato.

Agradecemos responder con la mayor sinceridad posible.

Muchas Gracias por su colaboración

*Obligatorio

Preguntas
Sociodemográficas

A continuación encontrará una serie de preguntas descriptivas de su puesto de trabajo, por favor sea lo mas claro posible al dar su respuesta.

1. ¿Cuál es su ocupación actual en la empresa? *

18/11/21 19:27

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL (S20/S23)

2. ¿Qué rango ocupa en la estructura organizacional? *

Marca solo un óvalo.

- Asesor
- Auxiliar o ayudante
- Líder
- Gerente
- Otro: _____

3. Sexo *

Marca solo un óvalo.

- Mujer
- Hombre

4. Edad *

Marca solo un óvalo.

- entre 18 y 35 años
- entre 35 y 45 años
- más de 45 años

18/11/21 19:27

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL (S20/S23)

5. Nivel de estudio que llegó a culminar *

Marca solo un óvalo.

- Básica Primaria
- Básica Secundaria
- Técnico
- Tecnólogo
- Universitario
- Posgrado

6. El tipo de vinculación es: *

Marca solo un óvalo.

- Término fijo menor a 1 año
- Término indefinido

7. Su antigüedad en la empresa *

Marca solo un óvalo.

- Menos de 1 año
- de 1 a 3 años
- de 3 a 5 años
- de 5 a 10 años
- de 10 a 15 años
- más de 15 años

Cuestionario

Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo, en donde el valor mínimo es 1 (Muy insatisfecho) y el valor máximo es 7 (Muy satisfecho).

18/11/21 19:27

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL (S20/S23)

27. 20. La empresa le permite participar en las decisiones que se toman en su departamento o área de trabajo *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	Muy satisfecho						

28. 21. Las decisiones que se toman en su equipo de trabajo son tenidas en cuenta *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	Muy satisfecho						

29. 22. La empresa cumple con lo pactado en el contrato de trabajo y con las leyes laborales (pago de salario, prestaciones, horas extras etc.) *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	Muy satisfecho						

30. 23. Se siente satisfecho con la forma como se dan las negociaciones con la empresa sobre aspectos laborales *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	Muy satisfecho						

18/11/21 19:27

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL (S20/S23)

31. Fecha de diligenciamiento *

Ejemplo: 7 de enero del 2019

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Apéndice B. Consentimiento Informado

18/11/21 19:28

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La aplicación del siguiente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición de la satisfacción laboral de los colaboradores de Agrovelca S.A.S. para evaluar los factores y su nivel de incidencia en la satisfacción laboral, prevenir e intervenir los riesgos que puedan desencadenar estos factores en efectos negativos en el desempeño laboral de los colaboradores. Esta evaluación se realizará a través del cuestionario S20/23. Una vez este recopilada la información, se analizará y se dará la socialización para proponer estrategias a la gerencia.

En el cumplimiento de los objetivos propuestos, toda la información recopilada será sometida a reserva por parte de la empresa, conforme a lo establecido en la legislación vigente Ley 1090 de 2006 Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones y Ley 1581 de 2012 de Protección de datos. Los evaluadores garantizan el compromiso de usar la información única y exclusivamente para los fines inherentes al trabajo de investigación.

*Obligatorio

1. Habiendo comprendido la metodología y el objetivo del estudio en mención, diligenciaré el cuestionario garantizando la veracidad de la información y autorizo el uso y análisis de la misma. *

Selecciona todos los que correspondan.

SI

No

2. NOMBRE *

3. NUMERO DE CÉDULA *
