



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS**



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 1

Neiva, 14 de junio de 2023

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Briand Camilo Urbano Betancourt, con C.C. No. 1.083.929.231,

Gerson Andrey Valderrama Rojas, con C.C. No. 1.083.868.499

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

Titulado SATISFACCION LABORAL EN LAS CACHARRERIAS UBICADAS EN EL MICROCENTRO DE PITALITO – HUILA EN EL AÑO 2022 presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar al título de administración de empresas;

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.

BRIAND CAMILO URBANO BETANCOURT

GERSON ANDREY VALDERRAMA ROJAS

Firma:

Firma:

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS				   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO					
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA 1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Satisfacción laboral en las cacharrerías ubicadas en el microcentro de Pitalito, Huila en el año 2022

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
URBANO BETANCOURT	BRIAND CAMILO
VALDERRAMA ROJAS	GERSON ANDREY

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
SANTOS SANCHEZ	SERGIO ALEXANDER

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Administración de Empresas

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Administración de Empresas

CIUDAD: NEIVA

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2023

NÚMERO DE PÁGINAS: 57

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___
 Láminas___ Litografías___ Mapas ☒ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas o Cuadros ☒

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3

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

MATERIAL ANEXO:

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

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

Español

1. Satisfacción Laboral
2. Cacharrerías
3. Microcentro de Pitalito
4. Trabajador
5. Empleo
7. Jornada Laboral
6. Salario

Inglés

- Work satisfaction**
- china shops**
- Pitalito Microcenter**
- Worker**
- Employment**
- Workday**
- Salary**

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

A continuación, el siguiente proyecto de investigación pretende evidenciar la situación de la satisfacción laboral de los trabajadores de las cacharrerías ubicadas en el microcentro de Pitalito, Huila. En efecto, se debe analizar el grado de satisfacción laboral y sus escenarios de trabajo que dignifiquen su servicio en las empresas. Unido a ello, se hallaron fuentes teóricas que permiten encontrar las variables que inciden en el grado de satisfacción de una persona frente a su trabajo, se eligió la herramienta de Melia & Peiró (1998) Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 debido a que integra variables de alto impacto y que tienen relación con las teorías de grandes autores de la satisfacción laboral. En este orden de ideas, para encontrar la población, es decir, al grupo de trabajadores de las cacharrerías; se le aplicó la encuesta mediante la base de datos de la Cámara de Comercio del Huila, seccional Pitalito, para así clasificar las empresas que se denominan cacharrerías y que, a la vez, se encontraban en el área del microcentro de Pitalito. Por último, de acuerdo con el análisis realizado, se tiene la certeza de que un alto porcentaje del personal que labora en estas cachachearías, que se encuentra satisfecho con su trabajo. Sin embargo, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos como la edad, el nivel académico, los tipos de contratación, las horas de trabajo al día y determinar que muchos de estos trabajadores pueden acceder a beneficios laborales que corresponden a lo establecido por ley.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)



Then, the following research project aims to demonstrate the situation of job satisfaction of workers in the china shop located in the microcenter of Pitalito, Huila. In fact, it is necessary to analyze the degree of job satisfaction and their work scenarios that dignify their service in the companies. In addition, theoretical sources were found that allow finding the variables that affect the degree of satisfaction of a person with his/her job. The tool of Melia & Peiró (1998) S20/23 Job Satisfaction Questionnaire was chosen because it integrates variables of high impact and that are related to the theories of great authors of job satisfaction. In this order of ideas, to find the population, that is, the group of workers of the china shop, the survey was applied through the database of the Chamber of Commerce of Huila, Pitalito section, in order to classify the companies that are called china shop and that at the same time were located in the area of the microcenter of Pitalito. Finally, according to the analysis carried out, it is certain that a high percentage of the personnel working in these "china shop" are satisfied with their work. However, the following aspects should be taken into account: age, academic level, type of contract, hours of work per day, and the fact that many of these workers have access to employment benefits that correspond to what is established by law.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Jurado: Hernando Gil Tovar

Firma:

Nombre Jurado: Fernando Adolfo Fierro Celis

Firma:

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS CACHARRERÍAS UBICADAS EN EL
MICROCENTRO DE PITALITO, HUILA EN EL AÑO 2022**

Presentado por:

Briand Camilo Urbano Betancourt
Gerson Andrey Valderrama Rojas

Tutor

Sergio Alexander Santos Sánchez

Programa administración de empresas
Facultad de economía y administración
Universidad Surcolombiana
19 de febrero de 2023

Tabla de contenido

Introducción	5
Resumen	6
Abstract	7
1. Planteamiento del problema	8
1.1 Enunciado del problema	8
1.2 Formulación del problema	9
2. Objetivos	10
2.1 Objetivos generales	10
2.2 Objetivos específicos	10
3. Justificación del proyecto	11
4. Marco referencial	14
4.1 Antecedentes	14
4.1.1 Antecedente internacional	14
4.1.2 Antecedentes nacionales	15
4.2 Marco conceptual	15
4.3 Marco teórico	17
4.4 Marco legal	18
4.5 Marco contextual	18
5. Metodología	20
6. Población y muestra	21

7. Resultados	25
7.1 Análisis descriptivo de la población	25
7.1.1 Cargo actual	25
7.1.2 Genero	25
7.1.3 Edad	26
7.1.4 Nivel académico	27
7.1.5 Tipo de vinculación laboral	27
7.1.6 Horario laboral	28
7.1.7 Horas de descanso al día.	29
7.1.8 Horas de trabajo a la semana	29
7.1.9 Antigüedad en la empresa	30
7.2 Análisis de datos sobre satisfacción laboral	30
7.2.1 Satisfacción que le produce el trabajo	31
7.2.2 Oportunidad para desempeñar las actividades destacadas	31
7.2.3 Actividades que realiza en la empresa	32
7.2.4 Salario de los trabajadores	33
7.2.5 Objetivos y metas por alcanzar	33
7.2.6 Limpieza, higiene y salubridad	34
7.2.7 Entorno físico y espacio de trabajo	35
7.2.8 Iluminación en el lugar de trabajo	35

7.2.9 Ventilación en el lugar de trabajo	36
7.2.10 Temperatura en su lugar de trabajo	37
7.2.11 Oportunidades académicas	38
7.2.12 Oportunidades de ascenso	39
7.2.13 Relación con los superiores	39
7.2.14 Supervisión que ejercen sobre los trabajadores	40
7.2.15 Proximidad y frecuencia de supervisión	41
7.2.16 Forma en como son juzgadas las tareas	42
7.2.17 Apoyo que recibe de los superiores en el trabajo	43
7.2.18 Capacidad de decisión	43
7.2.19 Participación en decisiones	44
7.2.20 Cumplimiento del convenio, disposiciones y leyes laborales	45
7.2.21 Espacios de negociación	45
8. Conclusiones	47
9. Recomendaciones	50
Bibliografía	52
Anexos	55

Introducción

Es esencial que, para lograr el éxito de una organización, esta se cerciore que el recurso humano posea la actitud y aptitud para desempeñar sus funciones y cumplir los objetivos. En algunas organizaciones de gran trayectoria y renombre implementan estrategias para lograr que un trabajador sea mucho más competitivo y eficiente, una de estas estrategias es incrementar el grado de satisfacción laboral, es por ello, que en esta investigación el objetivo general es determinar el grado de satisfacción laboral que poseen los trabajadores de las cacharrerías en el microcentro de Pitalito, Huila, y así, obtener información cuantitativa de la percepción del talento humano que labora en este sector. Los objetivos que permitirán completar la siguiente investigación son los siguientes: determinar los factores que indiquen en la satisfacción laboral de una persona, establecer el grado de satisfacción laboral de una persona mediante recolección y tabulación de datos, por último, contrastar el grado de satisfacción laboral de la muestra mediante el análisis de la información.

Para el cumplimiento de los objetivos específicos se recopila información sobre las principales teorías sobre satisfacción laboral, posteriormente, se identifican los factores que hacen variar la percepción de los trabajadores hacia su trabajo. Se establece un instrumento que permite evaluar mediante encuestas la satisfacción laboral de cada trabajador. Finalmente, se describirán los resultados y conclusión de la investigación.

En el planteamiento del problema, se describen variables de estudio como: jornadas laborales, remuneración salarial, estabilidad laboral, entre otros.

El instrumento utilizado es el expuesto por Meliá & Peiró (1998) denominado como cuestionario de satisfacción laboral S20/23, que al aplicarlo permite hallar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores.

La presente investigación es de tipo exploratoria debido a que no se ha definido ni se ha hallado antecedentes sobre el grado de satisfacción laboral de empleados de empresas como las cacharrerías en el municipio de Pitalito, Huila. A la vez, proporcionará una base para que futuros investigadores realicen estudios sobre el tema en diferentes sectores económicos.

El marco teórico se encuentra fuertemente soportado por diferentes teorías para este estudio, así como en los antecedentes de esta investigación, en el marco conceptual se definen términos muy importantes como: satisfacción laboral, cacharrería, microcentro de Pitalito, trabajador, entre otros.

Resumen

A continuación, el siguiente proyecto de investigación pretende evidenciar la situación de la satisfacción laboral de los trabajadores de las cacharrerías ubicadas en el microcentro de Pitalito, Huila. En efecto, se debe analizar el grado de satisfacción laboral y sus escenarios de trabajo que dignifiquen su servicio en las empresas.

Unido a ello, se hallaron fuentes teóricas que permiten encontrar las variables que inciden en el grado de satisfacción de una persona frente a su trabajo, se eligió la herramienta de Melia & Peiró (1998) Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 debido a que integra variables de alto impacto y que tienen relación con las teorías de grandes autores de la satisfacción laboral.

En este orden de ideas, para encontrar la población, es decir, al grupo de trabajadores de las cacharrerías; se le aplicó la encuesta mediante la base de datos de la Cámara de Comercio del Huila, seccional Pitalito, para así clasificar las empresas que se denominan cacharrerías y que, a la vez, se encontraban en el área del microcentro de Pitalito.

Por último, de acuerdo con el análisis realizado, se tiene la certeza de que un alto porcentaje del personal que labora en estas cachachearías, que se encuentra satisfecho con su trabajo. Sin embargo, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos como la edad, el nivel académico, los tipos de contratación, las horas de trabajo al día y determinar que muchos de estos trabajadores pueden acceder a beneficios laborales que corresponden a lo establecido por ley.

Abstract

Then, the following research project aims to demonstrate the situation of job satisfaction of workers in the china shop located in the microcenter of Pitalito, Huila. In fact, it is necessary to analyze the degree of job satisfaction and their work scenarios that dignify their service in the companies.

In addition, theoretical sources were found that allow finding the variables that affect the degree of satisfaction of a person with his/her job. The tool of Melia & Peiró (1998) S20/23 Job Satisfaction Questionnaire was chosen because it integrates variables of high impact and that are related to the theories of great authors of job satisfaction.

In this order of ideas, to find the population, that is, the group of workers of the china shop, the survey was applied through the database of the Chamber of Commerce of Huila, Pitalito section, in order to classify the companies that are called china shop and that at the same time were located in the area of the microcenter of Pitalito.

Finally, according to the analysis carried out, it is certain that a high percentage of the personnel working in these "china shop" are satisfied with their work. However, the following aspects should be taken into account: age, academic level, type of contract, hours of work per day, and the fact that many of these workers have access to employment benefits that correspond to what is established by law.

1. Planteamiento del problema

1.1 Enunciado del problema

En la actualidad las estrategias comerciales que implementan las empresas buscan captar la atención de los clientes, en muchas ocasiones los trabajadores son el primer contacto que tiene el cliente con la empresa, por ello algunas empresas recurren a elevar el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores y que estos transmitan su buen estado de ánimo a las personas con las que interactúan o, en otros casos, para que su productividad sea aún mayor.

Robbins & Coulter (2015) afirman que “Una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva hacia el trabajo, en tanto que una persona que está insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa.” (p.344) Lo anterior acarrea hacia una problemática general que se da si el grado de satisfacción de los trabajadores es negativo, ya que su estado es transmitido hacia los clientes o las labores realizadas. Esto implica una disminución en las ventas o la productividad de una empresa, tal y como lo mencionan Mora & Mariscal (2019).

“Las empresas que se encuentran financieramente saludables cuentan con personal motivado y satisfechos con las actividades que les corresponden, las organizaciones que no son tan eficientes y económicamente se encuentra enfermas, se encuentran con un personal que no están satisfechos y desmotivados por el trabajo que realizan, esperando en algún momento de una mejor propuesta dejar la organización por buscar mejoras” (p.3).

Por lo mencionado anteriormente, es deducible que cuanto mayor es el grado de satisfacción en los trabajadores, mayor será el rendimiento de la compañía, así como también trae otros beneficios consigo como la disminución de ausentismo laboral.

De acuerdo con Granada (2006) quien menciona algunos factores que afectan el grado de satisfacción laboral, estos pueden ser “organizacionales o psico – sociales (Salario, falta de responsabilidades, malas relaciones interpersonales, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación, inestabilidad en el empleo)” (p.118).

Otro factor para tener en cuenta son las jornadas laborales, debido a que una jornada flexible o que brinde comodidad al trabajador para que realice otro tipo de actividades permite aumentar el nivel de satisfacción, lo anterior de acuerdo con Hill et al. (2001) quien indica que las largas jornadas laborales esto disminuye el tiempo para compartir con la familia, realizar

actividades recreativas, del hogar u otras, además, del alto nivel de agotamiento físico y mental. Esto repercute directamente en el equilibrio de trabajo – familia.

Los factores mencionados anteriormente serán usados dentro de los parámetros del instrumento para medir la satisfacción laboral de los trabajadores, también se debe tener en cuenta la normatividad sobre el trabajo en Colombia debido a que este establece ciertos parámetros dentro de los factores, por ejemplo, las jornadas laborales y los salarios.

De acuerdo con lo establecido por el CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO (2011) en el artículo 161, que establece una jornada laboral máxima de 48 horas a la semana que podrán ser distribuidas entre las partes.

Otro elemento a tener en cuenta es el salario, ya que es uno de los factores que inciden en la satisfacción laboral, es importante validar que se remunere a los empleados conforme al salario mínimo mensual legal vigente, porque de acuerdo con cifras presentadas por el DANE (2021), la tasa de población ocupada para trabajadores informales a nivel nacional fue de 58%, esto significa que más de la mitad de la población ocupada no se encuentra afiliados al sistema de seguridad social, así como también se puede concluir que en algunos casos, los ingresos de esta población puede ser inferiores al mínimo mensual legal vigente.

Por otro lado, se tendrá en cuenta como foco de investigación a los establecimientos con actividad económica cacharrerías y misceláneas, debido a su crecimiento en el sector comercio del municipio, ya que según el diagnóstico realizado para el Plan de Ordenamiento Territorial de Pitalito por la Universidad Nacional de Colombia (1999), existía un total de 40 establecimientos en el municipio (pág. 107), mientras que para el año 2022, la Cámara de comercio del Huila brinda una base de datos, en la que se encuentran 64 establecimientos de cacharrería y misceláneas únicamente en el microcentro de Pitalito, como se puede apreciar en la Tabla 1.

De este modo, se realizará un análisis de los factores ya mencionados anteriormente con relación al grado de satisfacción laboral en el sector comercio, específicamente en cacharrerías y lograr fortalecer el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa y de este modo lograr un crecimiento de la misma en el mercado.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que poseen los empleados de las cacharrerías ubicadas en el microcentro de Pitalito, Huila al año 2022?

2. Objetivos

2.1 Objetivos generales

Conocer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de las cacharrerías del microcentro de Pitalito, Huila en el año 2022.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar las cacharrerías ubicadas en el microcentro de Pitalito, Huila.
- Determinar los factores que inciden en el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de las cacharrerías en el microcentro de Pitalito, Huila.
- Establecer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de las cacharrerías del microcentro de Pitalito, Huila.
- Estructurar estrategias para aumentar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de las cacharrerías del microcentro de Pitalito, Huila.

3. Justificación del proyecto

Para la gestión de talento humano, el mantener un alto grado de satisfacción en los empleados implica aumentar la productividad de una empresa. Cuando se aumenta el grado de satisfacción laboral, implícitamente se mejora el nivel de calidad de vida de los trabajadores.

Implementar estrategias para aumentar el grado de satisfacción laboral implica aumentar el desempeño laboral, además, con ello se garantiza que las aptitudes personales y las oportunidades proporcionadas por las empresas garantice que los empleados puedan demostrar buenos resultados en su trabajo.

El presente proyecto tiene como finalidad dar a conocer el grado de satisfacción laboral de los empleados de las cacharrerías del microcentro del municipio de Pitalito, esta investigación suministrara información que puede facilitar y dar a conocer las problemáticas presentadas en estos establecimientos, y teniendo en cuenta los resultados se podrán brindar estrategias para dar solución a dichos problemas.

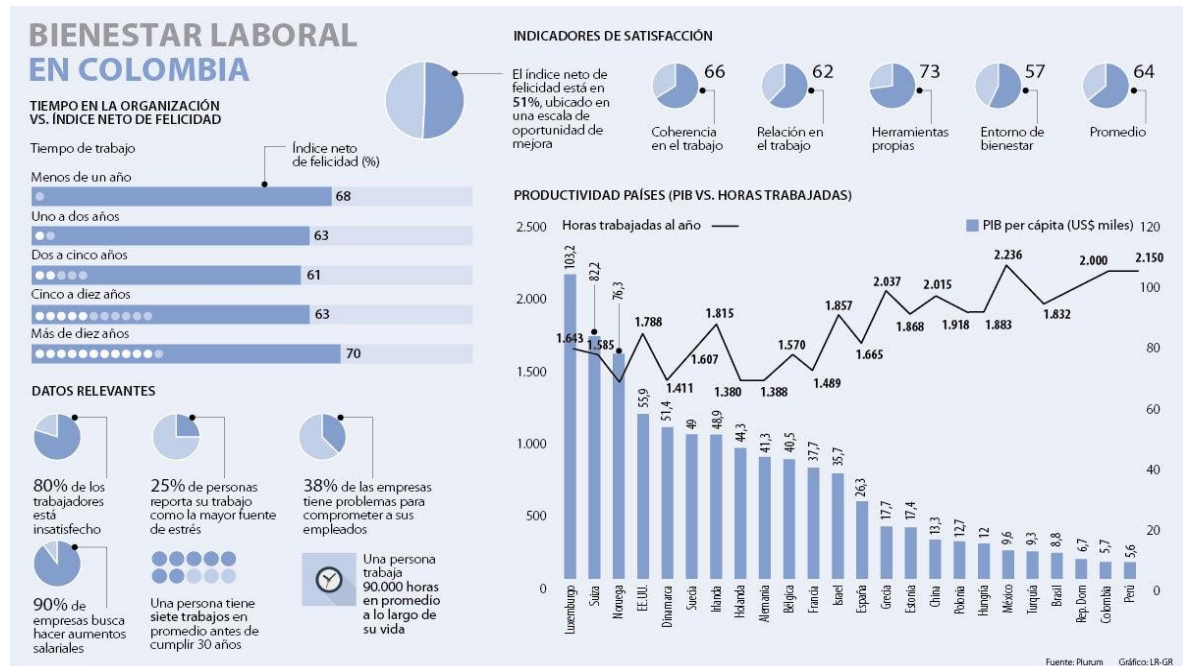
De acuerdo con un artículo publicado por La República (2019) se indica que

“en Colombia, el 80% de los trabajadores se encuentra insatisfecho, 25% reporta su trabajo como una fuente de estrés, 38% de las empresas tiene problemas para comprometer a sus trabajadores, 90% de las empresas busca hacer aumentos salariales, en promedio las personas tienen 7 trabajos distintos antes de cumplir 30 años y, por último, una persona trabaja 90.000 horas en promedio a lo largo de su vida.”

La información anterior se verá detallada en la figura 1.

Figura 1.

Bienestar laboral en Colombia.



Nota: La figura muestra información sobre horario laboral, productividad, satisfacción y felicidad laboral.
Fuente: (LA REPUBLICA, 2019).

En el mismo artículo, también se indica que uno de los factores que incide en la satisfacción de un trabajador es el excesivo horario laboral que existe en el país, aun así, estas largas jornadas laborales no se ven reflejadas en la productividad del país.

Es interesante realizar esta investigación debido a que les permitirá a los empleados de estos establecimientos, manifestar libremente su conformidad frente a las funciones que cumplen y definir el grado de satisfacción en el ejercicio laboral.

De manera indirecta, la presente investigación permitirá obtener una perspectiva de la gestión del talento humano de las cacharrerías del microcentro de Pitalito.

En el ámbito de la formación profesional de los investigadores del presente proyecto y aquellos que se interesen en ella, se encontrara una investigación que proporciona aportes para futuros análisis sobre el grado de satisfacción laboral en otras empresas.

Se realiza el presente proyecto para corresponder al desarrollo social de la región, así como también, a la misión de la Universidad, en la cual se imparte lo siguiente:

“La Universidad Surcolombiana orienta y lidera la formación integral, humana y crítica de profesionales e investigadores, fundamentada en conocimientos

disciplinares, de las profesiones, interdisciplinares y multiculturales, mediante procesos académicos, sociales y políticos transformadores, comprometidos prioritariamente con la construcción de una nación democrática, deliberativa, participativa y en paz, sustentada en el desarrollo humano, social, sostenible y sustentable en la región Surcolombiana; su accionar será orientado por la ética cívica, el diálogo multicultural, la preservación y defensa del medio ambiente y el Pensamiento Complejo, con proyección nacional e internacional. (Universidad Surcolombiana, 2019)

4. Marco referencial

4.1 Antecedentes

4.1.1 Antecedente internacional

Una primera investigación es la realizada por Valencia (2014) donde se toma como muestra 96 empleados para realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los Laboratorios EcuAmerican, tenía el objetivo de determinar el nivel de influencia en el desempeño con base en la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional. En este estudio, se realizó una encuesta de escala valorativa tipo Likert que permite visualizar las percepciones y sentimientos de los empleados para así determinar el ambiente laboral en la empresa y si este incide en el desempeño de los empleados.

Basándose en el instrumento aplicado, se pueden obtener dos hipótesis, una de ellas es “Ho = La satisfacción laboral no influye en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”, la segunda hipótesis es “Hi = La satisfacción laboral influye en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American.”. De acuerdo con los resultados, el investigador confirmó la segunda hipótesis en donde se indica que la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal de la empresa.

En la investigación realizada por Rodríguez (2018) se aplicó un instrumento para medir la satisfacción laboral de 153 trabajadores a empresas del sector (RAC-Rent a car) del alquiler y venta de vehículos en Palma de Mallorca, España. Dicho instrumento permite analizar factores intrínsecos como el ambiente en el trabajo, relaciones con superiores, con los compañeros y de manera extrínseca como es el salario. Algunos de los resultados hallados por parte de la autora, fue el siguiente:

“... con el tema del salario, siendo un factor evidente que se ha observado en otras investigaciones de satisfacción laboral, siendo un determinante inicial para el planteamiento de un cambio a una nueva oferta laboral, de igual manera en esta investigación se evidenció que no es un factor clave para la necesidad de cambio de los empleados, en donde enfocan más las carencias en los ítems de formación, promoción y comunicación interna o negociación sobre aspectos laborales”.

4.1.2 Antecedentes nacionales

Guerrero (2016) realizó una investigación cuyo objetivo general es “identificar las variables de la satisfacción laboral que actualmente presentan los empleados del área Crédito PYME occidente del Banco de Bogotá, a través de la aplicación del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1998).” En donde la muestra fue de 20 trabajadores, se determina un alto grado de satisfacción laboral, por ende, existen diversos beneficios para los trabajadores como para la empresa, entre estos se encuentran un menor nivel de ausentismo, buenas relaciones laborales en la organización, crecimiento personal y profesional de los trabajadores.

De acuerdo con el estudio realizado por Figueroa (2010) cuyo objetivo general es “Identificar las dimensiones del clima organizacional que inciden en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa L&D Logística de Distribución S.A. Regional Cali.”, se realizó una muestra de 90 empleados para el uso de la herramienta IMCOC que permite medir factores laborales.

En el presente estudio se concluye lo siguiente:

“La empresa Automotriz cuenta con un clima organizacional favorable para sus empleados, la percepción positiva de los empleados se debe a las buenas condiciones de trabajo, estabilidad, motivación, oportunidades de crecimiento, un trato respetuoso, agradable y cordial que les ofrece la organización. Los factores que tuvieron una opinión menos favorecedora, por parte del personal, son autonomía y reconocimiento.”

4.2 Marco conceptual

Satisfacción Laboral: Es la percepción que tiene un individuo frente a su trabajo, esta percepción puede ser positiva o negativa. Newstrom. J. (2011) define la satisfacción laboral como “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.” (p. 218)

De acuerdo con Bracho, citado en Morillo. M. & Iraiza. J. (2006) se refiere a la satisfacción laboral como “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos.”

Cacharrerías: Para la ciudad de Pitalito, Huila, este término define aquellas empresas que ofertan productos variados para el hogar y uso personal, entre ellos se puede encontrar artículos de cocina, de baño, de limpieza, de decoración exterior e interior, electrodomésticos, juguetería para niños, juegos de mesa, artículos de papelería, herramientas ornamentación, entre otros.

Microcentro de Pitalito: Es aquel sector de Pitalito que se encuentra ubicado en la comuna 3 y que se encuentra delimitado por la calle cuarta y la calle octava, entre la carrera segunda, carrera tercera y la carrera cuarta.

Trabajador: Es un individuo que presta sus servicios personales a una organización, que se encuentra bajo subordinación de esta y que obtiene un salario por ello. Según Ministerio del Trabajo (2022) “Un trabajador o trabajadora es una persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.”

Empleo: Es una situación que se da cuando se le brinda la oportunidad de trabajar a una persona. Enríquez & Galindo (2015) afirman que

“existen dos tipos de empleo: formal e informal. El empleo formal incluye a los trabajadores que tienen una relación laboral reconocida y que hacen cumplir sus derechos laborales (tales como seguridad social, beneficios no salariales de liquidación o finiquito al término de la relación de trabajo). A la inversa, el empleo informal engloba a los trabajadores que, aunque reciben un pago por su trabajo, no tienen una relación laboral reconocida y no pueden hacer cumplir sus derechos laborales.” (p. 2)

Salario: Es un monto monetario o no monetario que se obtiene por prestar un servicio personal. Generalmente, se realiza un contrato, ya sea verbal o escrito entre dos personas. El CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO (2011), en su artículo 127, define el salario como:

“Todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie, como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones.”

Jornada Laboral: Es el tiempo en el cual un trabajador debe desempeñar labores en una empresa. En algunos países el horario laboral se encuentra reglamentado y puede variar. Según el CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO (2011), en su artículo 158 se define “la jornada laboral ordinaria de trabajo es la que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal.”

Estabilidad laboral: Se da cuando por medio de un acuerdo verbal o escrito entre un individuo y una empresa, el individuo tiene certeza de que se encuentra vinculado a la empresa.

4.3 Marco teórico

De acuerdo con la teoría de Jerarquía de Necesidades, Maslow (1943)

“Señala que las personas se encuentran motivadas por cinco tipos de necesidades: fisiológicas (alimento, agua y abrigo), de seguridad (protección, orden y estabilidad), sociales (afecto, amistad y sentido de pertenencia), autoestima (prestigio, estatus y autoestima) y autorrealización (autosatisfacción). Estas necesidades humanas están ordenadas según una jerarquía, donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior” (p. 370-396)

Teoría de la motivación e higiene, planteada por Herzberg, citado por Giese & Avoseh (2018)

Hace referencia a dos tipos de factores, en primer lugar, a los factores motivacionales que hace referencia al trabajo en sí, a la realización personal, al reconocimiento, al progreso profesional y a la responsabilidad, el segundo factor es de mantenimiento, higiene o contexto laboral que hace referencia a las condiciones del trabajo, a la administración del personal, al salario, a las relaciones con el supervisor y a los beneficios y servicios sociales.

De acuerdo con lo mencionado en el artículo expuesto por Mehta (1977), se indica que los trabajadores de nivel operativo muestran un mayor grado de satisfacción cuando se ven expuestos a cumplir logros personales, por lo tanto, esta teoría cobra relevancia cuando los empleados se les brinda reconocimiento y ayudas para el logro de sus metas personales o estímulos que les permita desarrollarse profesional y personalmente.

El siguiente modelo es la Teoría X y Y, planteada por McGregor, (1957), quien establece que en la teoría X, los trabajadores son perseguidos y amenazados con el fin de lograr los objetivos organizacionales y en la teoría Y se establece que los trabajadores ven su trabajo con agrado y realizan sus labores con responsabilidad, compromiso e imaginación.

De acuerdo con las teorías mencionadas anteriormente, se encuentran relaciones que permiten determinar unos factores que afectan directamente la percepción de un empleado hacia su trabajo. Con esta información se hará uso de un instrumento que permita recolectar datos con base en las teorías presentadas y de esta manera obtener un diagnóstico más preciso.

4.4 Marco legal

Jornada Laboral

Según el CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO (2011) en su artículo 161, establece que “La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana.”

Salario

De acuerdo con el decreto 1724 de 2021 (2021) se establece por un millón de pesos (1.000.000) M/C el salario mínimo en Colombia para el año 2022.

Contrato

Según CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO (2011) en su artículo 46, establece que:

“Artículo subrogado por el artículo 3. de la Ley 50 de 1990. El nuevo texto es el siguiente: El contrato de trabajo a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres años, pero es renovable indefinidamente.”

Según CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO (2011) en su artículo 47, establece que:

“El contrato de trabajo no estipulado a término fijo, o cuya duración no esté determinada por la de la obra, o la naturaleza de la labor contratada, o no se refiera a un trabajo ocasional o transitorio, será contrato a término indefinido.”

4.5 Marco contextual

La ciudad en la cual se va a desarrollar la presente investigación es en Pitalito, Huila, Colombia, las coordenadas de la ciudad son: Latitud: 1.85431 Longitud: -76.0516 Latitud: 1° 51' 16" Norte Longitud: 76° 3' 6" Oeste. Ver su ubicación en la Imagen 1.

División Político-Administrativa del Departamento del Huila

A map of Colombia with its departments color-coded. The Huila department is highlighted in pink. Lines connect the Huila department on the main map to a larger, more detailed inset map on the right side of the page, which shows the internal municipalities of Huila. Below the maps is the coat of arms of the Government of Huila. At the bottom center, the text reads "GOBERNACION DEL HUILA SECRETARIA DE EDUCACION".

Las principales cacharrerías de la ciudad se encuentran en el microcentro, es por esto que se ha procedido a delimitar el microcentro de Pitalito y con ello determinar el número total de cacharrerías que se encuentran en esta zona.

5. Metodología

La presente investigación es de enfoque cuantitativo de acuerdo a Hernández et al. (2014) y se realiza con el fin de estudiar, determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral y determinar el grado de satisfacción, en el estudio también se tendrá en cuenta si las cacharrerías de Pitalito cumplen con las regulaciones del código sustantivo del trabajo de Colombia, puesto a que permite cuantificar la respuesta de los trabajadores y así determinar un grado de satisfacción para cada percepción.

La presente investigación es de tipo exploratoria, de acuerdo a Hernández et al. (2014), debido a que no se ha definido ni se ha hallado antecedentes sobre el grado de satisfacción laboral de empleados de empresas como las cacharrerías en el municipio de Pitalito, Huila.

En principio se procede a investigar bases teóricas de los autores más influyentes sobre la satisfacción laboral con el fin hallar los factores y de esta manera hallar un instrumento que se acople a estas.

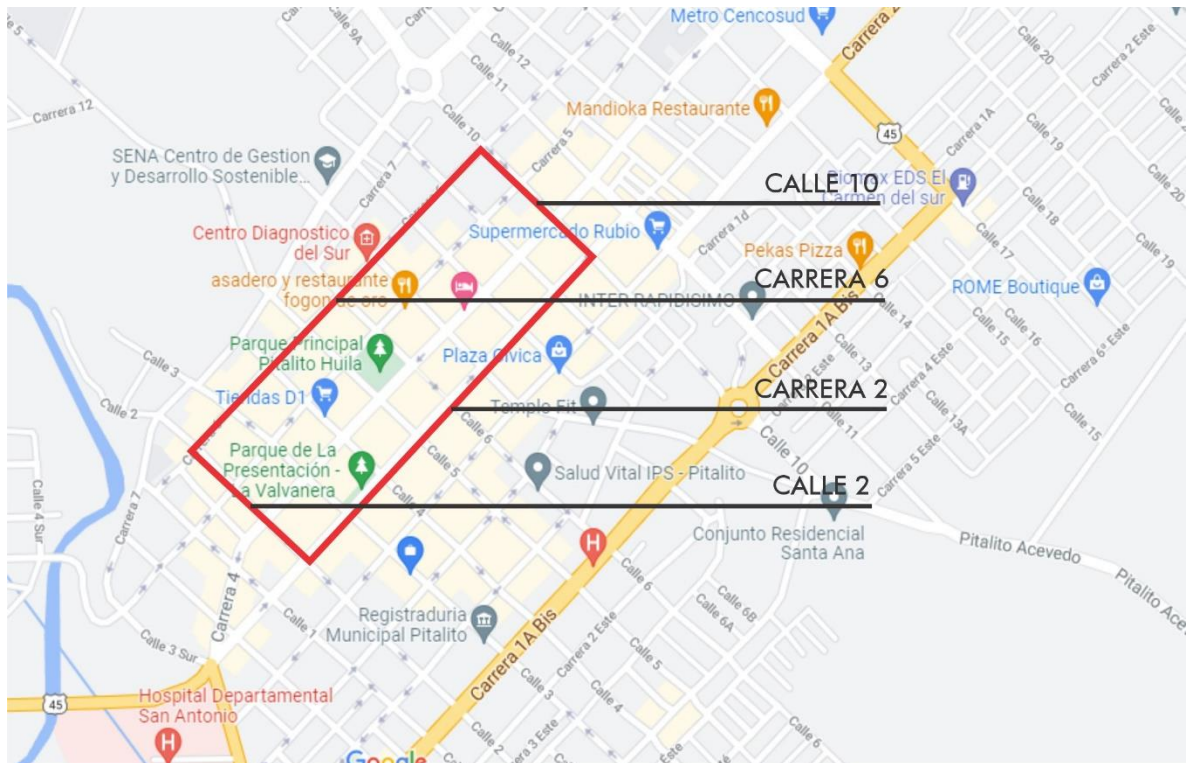
Se llevó a cabo la recolección de datos para determinar el grado de satisfacción laboral mediante el instrumento de Melia & Peiró (1998), como investigadores se visitó las empresas y se entrevistó al menos a un trabajador de esta, los resultados se tabularon y analizaron.

6. Población y muestra

Para delimitar el microcentro se ha utilizado la herramienta Google maps, y este comprende un área entre la calle 2 y la calle 10, entre la carrera 2 y la carrera 6, tal y como se aprecia en la Imagen 2.

Imagen 2.

Delimitación del microcentro en la ciudad de Pitalito, Huila.



Nota: La figura muestra la delimitación del microcentro del municipio de Pitalito en el año 2022. Fuente: Google maps con edición del autor del presente proyecto.

Con fundamento en la base de datos brindada por la Cámara de Comercio del Huila, en la tabla 1 se observan las empresas que hacen parte de la población de las denominadas cacharrerías en el microcentro de Pitalito, Huila.

Tabla 1

Empresas que se encuentran en el microcentro de Pitalito y son consideradas cacharrerías.

RAZON SOCIAL	DIR-COMERCIAL
LA LOCURA DEL REMATE	CARRERA 3 NO. 6-83
MELODIAS LATINAS	CALLE 7 NO. 2 39
PLATERIA LA ITALIANA DE MARTHA	CARRERA 4 NO. 6 24 LOCAL 2
EL PORTAL PUNTO DEL ELECTRODOMESTICO	CENTRO COMERCIAL LA TERCERA LOCAL 21 Y 23
LA LOCURA DEL REMATE PITALITO	CALLE 4 NO. 2-56 - CR 3 Nro.4-20
LA TIENDA DEL BEBE FELIZ	CARRERA 4 NO. 7 02 ALMACEN
ASEO CITY	CARRERA 4 NO. 10 19
VARIEDADES CAMILA HENAO	CALLE 6 NO. 4 14
AVIASEO	CARRERA 3 NO. 8 74
KELLY PIÑATERIA Y JUGUETERIA	CARRERA 4 NO. 8 39
DETALLES D`LUCHY	CARRERA 4 NO. 4-11
VARIEDADES YANETH & CONFECCIONES YAN`S	CALLE 9 NO. 3 54
ARTICULOS RELIGIOSOS SAN JUDAS TADEO	TORRE SAN ANTONIO
EL IMPERIO DE 1000 2000 Y 3000	CARRERA 4 NO. 6 38
MISCELANEA PALADINES	CALLE 6 NO. 6 06
EL PAPA LO MEJOR PARA TI	CARRERA 4 NO. 4 30 LOCAL 2
BODEGA LA LOCURA	CALLE 6 NO. 3-21
EL CASTILLO DE LA FANTASIA	CALLE 7 NO. 3 29
ACCESORIOS AVILES	CALLE 5 NO. 3 37
EL GRAN BODEGON DE LA TERCERA	CARRERA 3 NO. 6 59
TALLER Y RELOJERIA EL ZIRCON	CARRERA 3 NO. 6-25 CC. LA TERCERA
EXPRESIONES PIT	CALLE 7 NO. 3 31
TODO PRECIO LOS PAISITAS	CALLE 7 NO. 2 50
REMATES LA TIENDA DE SOFI	CARRERA 4 NO. 4 31
ESPUMAS DEL HUILA	CALLE 3 NO. 4 18
ALMACEN LA CASA DEL CONTROL	CARRERA 3 NO. 6 79 LOCAL 3
LA LOCURA DE LOS PAISITAS	CARRERA 3 NO. 6 36
VARIEDADES SILY	C.C UNIPLAZA LOCAL 217

SUPER REMATES EL PAISA	CARRERA 4 NO. 4 17
VARIEDADES LA PERLA DEL SUR	CARRERA 4 NO. 9 39
WIKY PIÑATERIA	CARRERA 4 NO. 3 21
TEDDYS STORE	CARRERA 5 NO. 4 02
EL HUECO 1000 2000 3000	CARRERA 4 NO. 4 46
FANTASIAS JAZZ	CARRERA 4 NO. 6 52
VARIEDADES ABRIL	CARRERA 3 NO. 6 36 LOCAL 44
STORE SHOP DOS	CALLE 5 NO. 3 79
CURIOSIDADES DAFELVA	CALLE 7 NO. 4 27
COMERCIALIZADORA MADYS	CARRERA 4 NO. 9 23
DESCUENTAZO LABOYANO	CALLE 7 NO. 3 53
REMATES SANTI DE PITALITO	CARRERA 4 NO. 3 29
LA PIÑATA FELIZ	CARRERA 5 NO. 9 22
LA GRAN PIÑATERIA DE LA CUARTA	CARRERA 4 NO 7 26
ACCESORIOS SUBLIME EXTRAORDINARIAMENTE BELLO	CALLE 5A NO. 6 66
EL PASAJE DE SOFI	CALLE 4 NRO. 4-23
DISTRIBUCIONES JAVECO PITALITO 2	CARRERA 3 NO. 2 42
ALMACENES H&R DISTRIBUCIONES PITALITO	CALLE 5 NRO. 3-47
DISTRIBUIDORA BOGOTA DE PITALITO	CARRERA 3 NO. 9 05
DISTRITODO DE COLOMBIA SAS	CALLE 4 Nro. 2 - 16
DISTRITODO COLOMBIA	CALLE 4 NRO. 2 - 16
COMERCIALIZADORA CASA MURANO	CARRERA 4 NO. 2 86
DETALLES PITALITO	CARRERA 4 NO. 1A 20
EL TIEMPO Y DETALLES	CARRERA 5 NO. 4 62
EL PAISA BOTARATAS 1000 2000 3000 Y 4000	CARRERA 4 NO. 6 13
LA FERIA DE LA ECONOMIA DE PITALITO	CARRERA 3 NO. 6 69 LOCAL 1
EL CASTILLO DE LA PROMOCION	CARRERA 4 NO. 3 41
EL PROVEEDOR FERRETERO DEL HUILA	CALLE 6 NO. 6 44
LA MEGA MISCELANEA PITALITO	CALLE 7 NO. 3 09
DISCOTIENDA LA RUMBERA	CALLE 7 NO. 2 64
TIENDA Y VARIEDADES DIANITA	CALLE 5 NRO. 6-19

DISTRIBUIDORA GLAMOUR TU TIENDA DE BELLEZA	CARRERA 4 NO. 4 64
CASA VALENCIA DISEÑO & DECORACION	CALLE 3 NO. 3 36 LOCAL 3
PIÑATERIA PLIM PLIM	CARRERA 5 NO. 3 73
PAPELERIA Y CACHARRERÍA DISTRIBUCIONES MILENIO	CALLE 7 No. 5 72
FLORISTERIA Y PIÑATERIA PINOKIOS	CARRERA 5 NO. 4 56

Nota: Población de cacharrerías en el microcentro de Pitalito, Huila.

Fuente: Cámara de Comercio del Huila (2022)

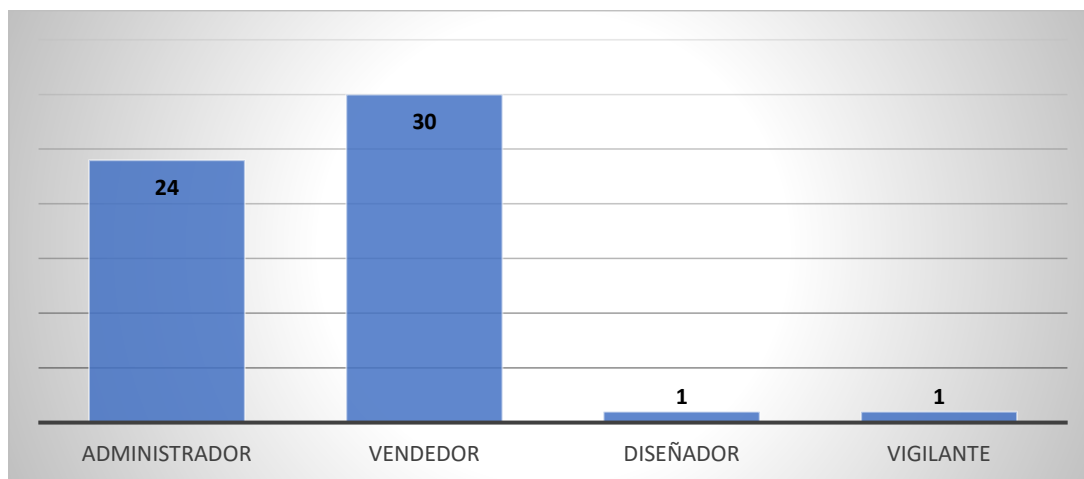
Para calcular el tamaño de la muestra se establece que el nivel de confianza para esta encuesta es de 95%, y el margen de error es del 5%, a partir de lo anterior, se obtiene como resultado que el tamaño de la muestra es de 56 trabajadores para encuestar.

7. Resultados

7.1 Análisis descriptivo de la población

7.1.1 Cargo actual

Gráfico 1

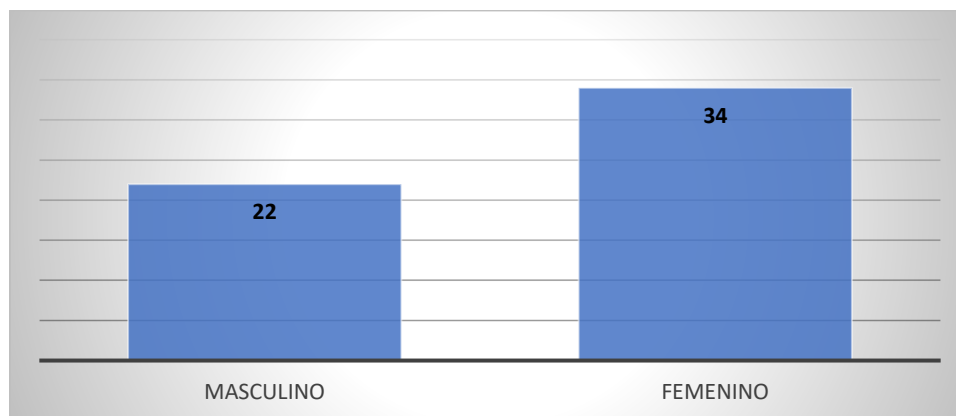


Fuente: Elaboración propia.

El 53,57% de los trabajadores son vendedores, el 42,86% son administradores, el 1,79% son diseñadores y el 1,79% son vigilantes.

7.1.2 Género

Gráfico 2

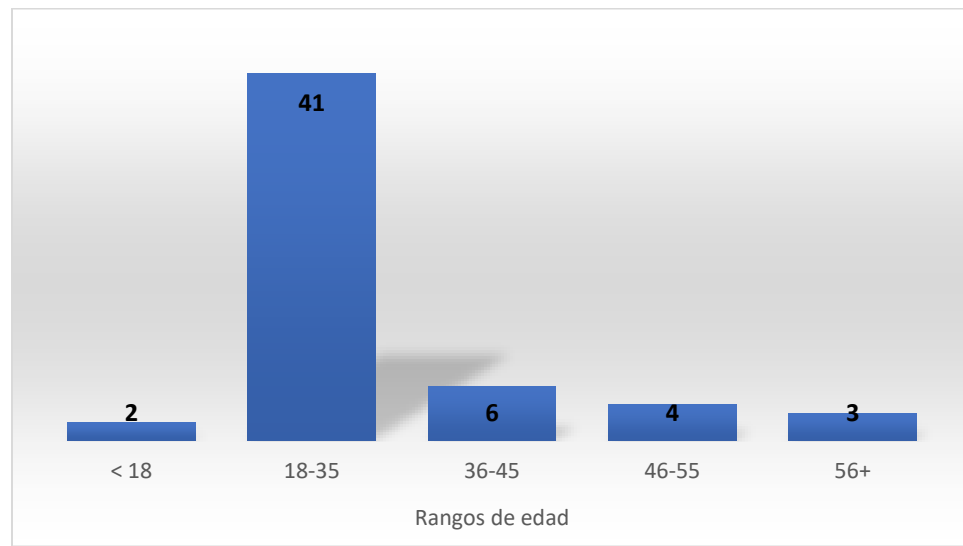


Fuente: Elaboración propia.

El 60,71% pertenece al género femenino y 39,28% pertenece al género masculino.

7.1.3 Edad

Gráfico 3

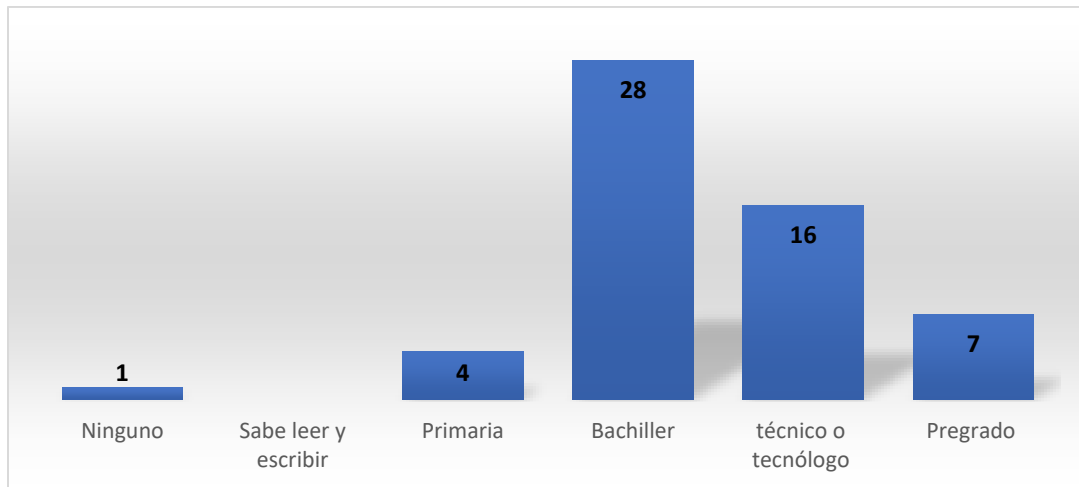


Fuente: Elaboración propia.

Entre los rangos de edad de 18 a 35 años se encuentra el 73,21% de la población, entre los 36 y 45 se encuentra el 10,71%, entre los 46 y 55 se encuentra el 7,14%, mayor a 56 años son el 5,36%, menor a 18 años se halla el 3,57%.

7.1.4 Nivel académico

Gráfico 4

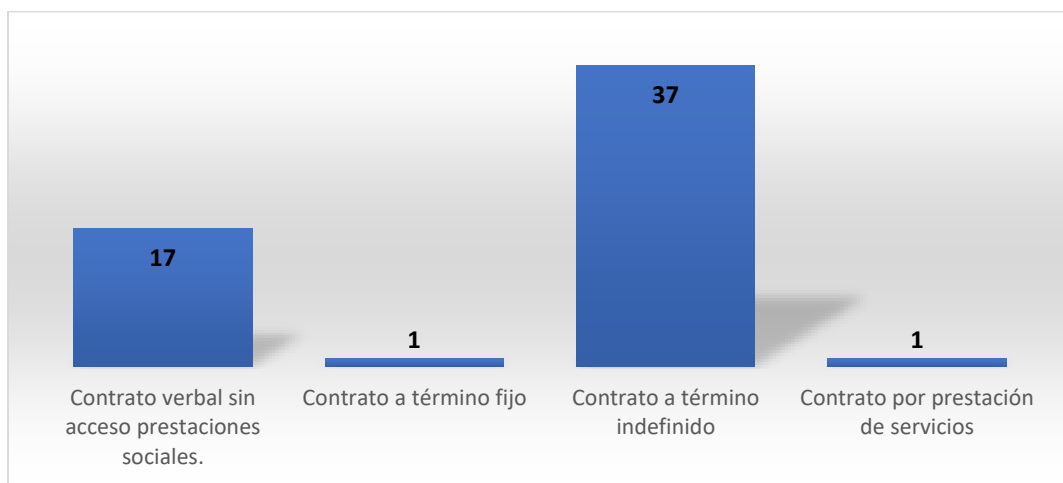


Fuente: Elaboración propia.

El 50% de la población ha realizado un nivel académico de bachiller, 28% ha realizado técnico o tecnólogo, 12,5% ha realizado un estudio de pregrado, 7,14% estudió hasta primaria, y 1,78 no realizó ningún tipo de estudio.

7.1.5 Tipo de vinculación laboral

Gráfico 5

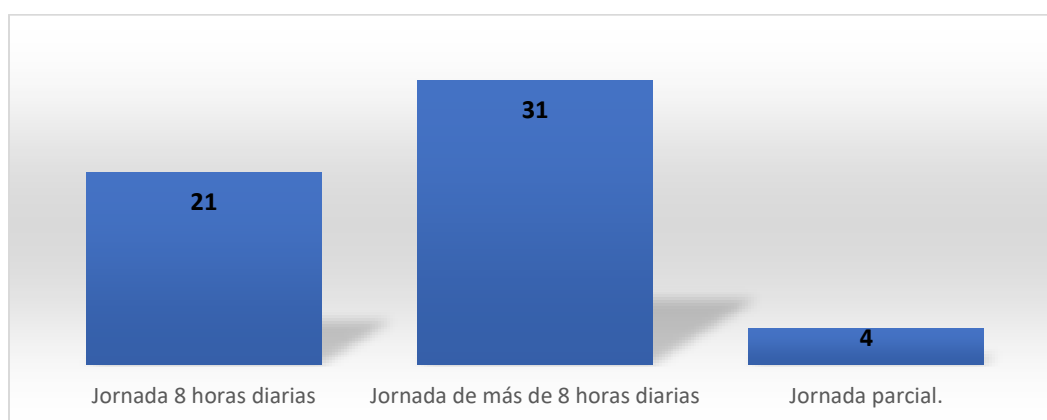


Fuente: Elaboración propia.

66,07% de la población evaluada tiene un contrato a término indefinido, 30,35% tienen un contrato verbal sin acceso a prestaciones sociales, 1,78% tienen un contrato a término fijo y 1,78% tienen un contrato a término indefinido.

7.1.6 Horario laboral

Gráfico 6

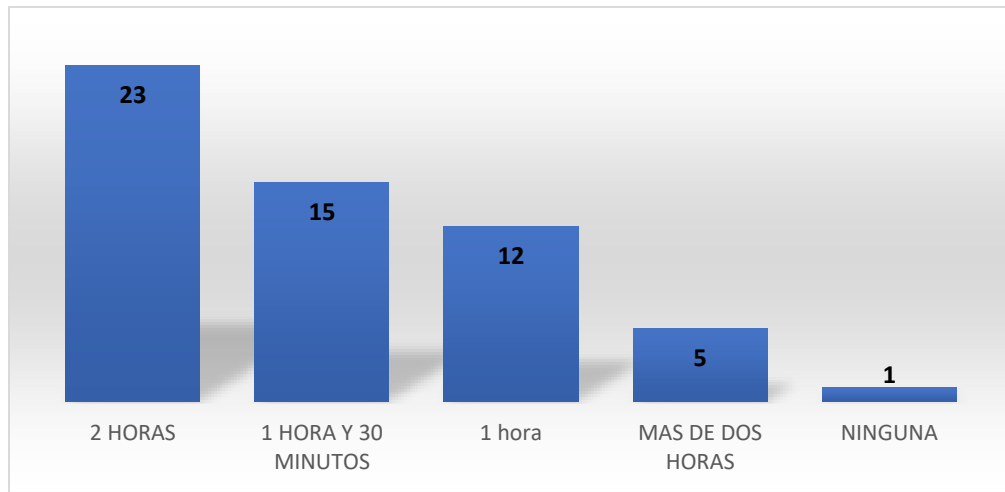


Fuente: Elaboración propia.

Para la presente interrogante se halló que el 55,35% cumple con una jornada superior a las 8 horas diarias, 37,5% tiene una jornada de 8 horas diarias y 7,14% cumple con una jornada parcial.

7.1.7 Horas de descanso al día.

Gráfico 7

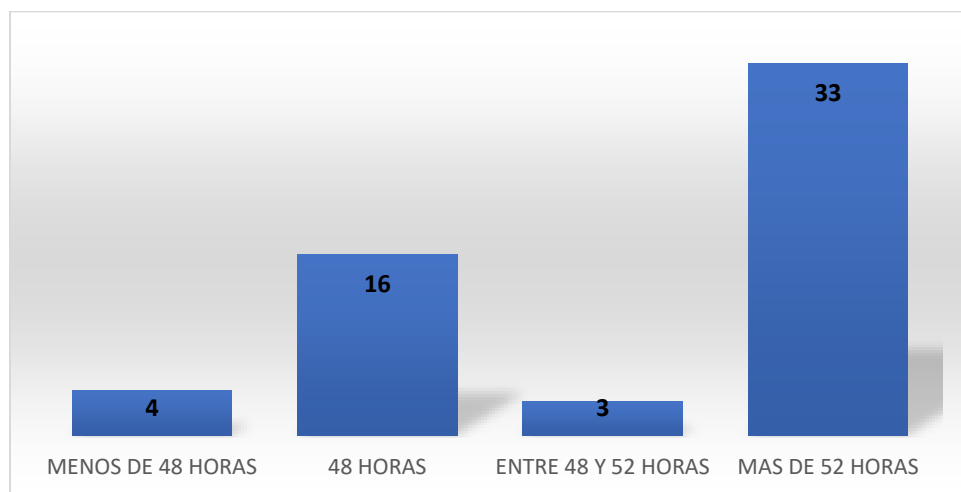


Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que el 41,07% tiene un descanso de dos horas al día, 26,78% tienen una hora y treinta minutos, 21,42% gozan de una hora de descanso, 8,92% tienen más de dos horas al día y 1,78% no tiene ningún tipo de descanso durante su jornada laboral.

7.1.8 Horas de trabajo a la semana

Gráfico 8

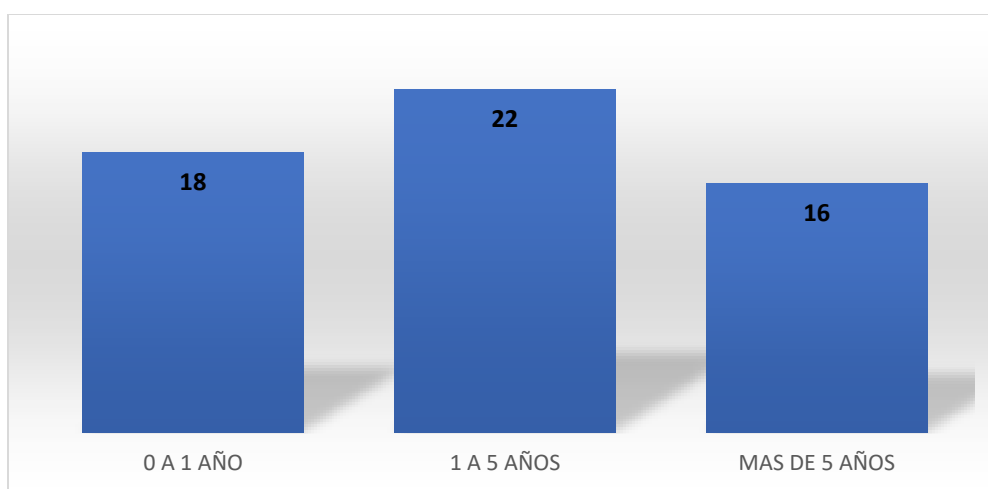


Fuente: Elaboración propia.

El 58,92% de la población trabaja por más de 52 horas a la semana, el 28,57% trabajan 48 horas a la semana, 7,14% trabajan menos de 48 horas y 5,35 trabajan entre 48 y 52 horas por semana.

7.1.9 Antigüedad en la empresa

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia.

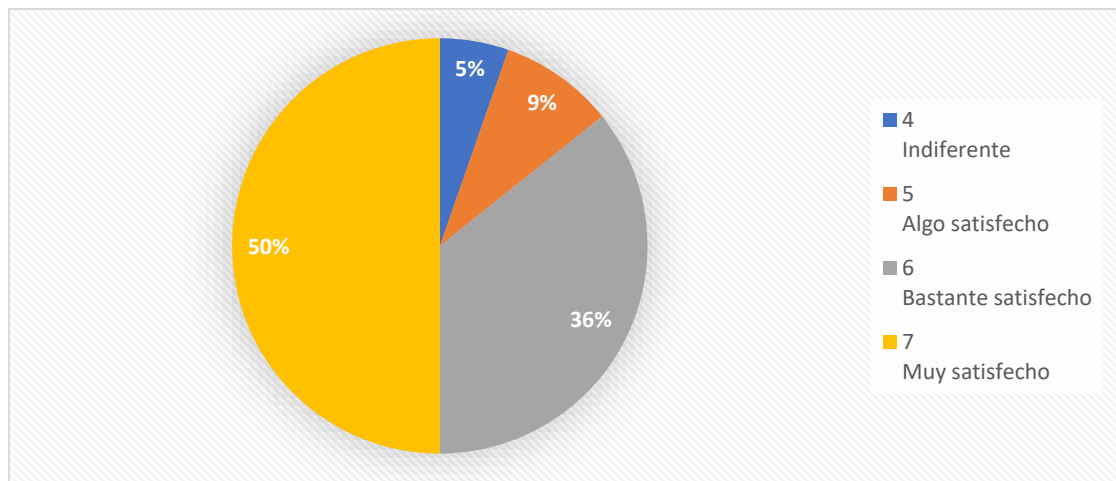
De acuerdo con el gráfico anterior, el 39% de la población ha laborado con la empresa entre 1 y 5 años, el 32% lleva entre 0 y 1 año y el 29% más de 5 años.

7.2 Análisis de datos sobre satisfacción laboral

Para dar cumplimiento de los objetivos de la presente investigación se tendrán en cuenta variables como oportunidades laborales, salario, supervisión, relaciones laborales, toma de decisiones, higiene y seguridad.

7.2.1 Satisfacción que le produce el trabajo

Gráfico 10

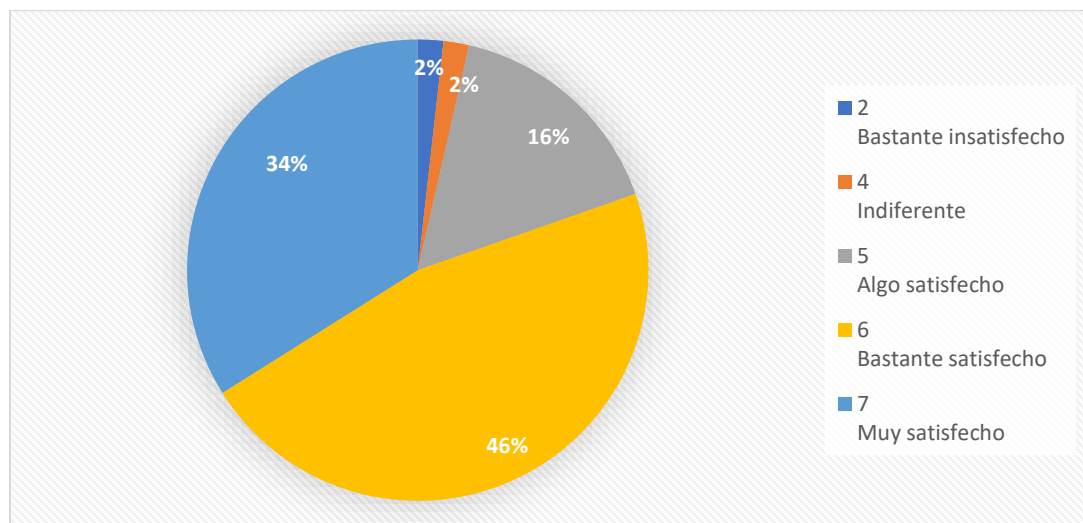


Fuente: Elaboración propia.

El 95% de los trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo o lo que hacen en el mismo.

7.2.2 Oportunidad para desempeñar las actividades destacadas

Gráfico 11

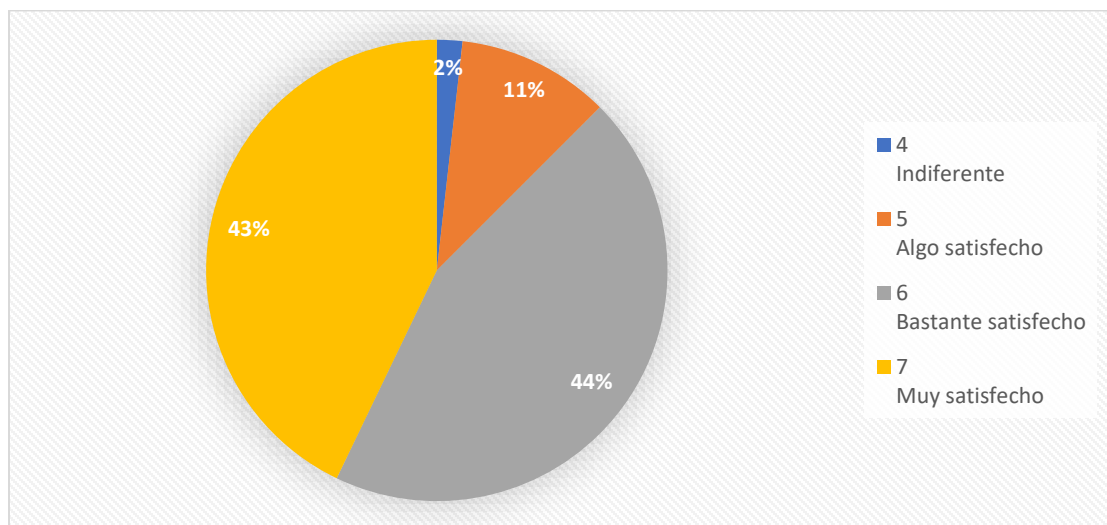


Fuente: Elaboración propia.

El 96% de los trabajadores siente que realiza las labores en la que ellos se sienten a gusto, por lo cual destacan y sienten satisfacción por ello.

7.2.3 Actividades que realiza en la empresa

Gráfico 12

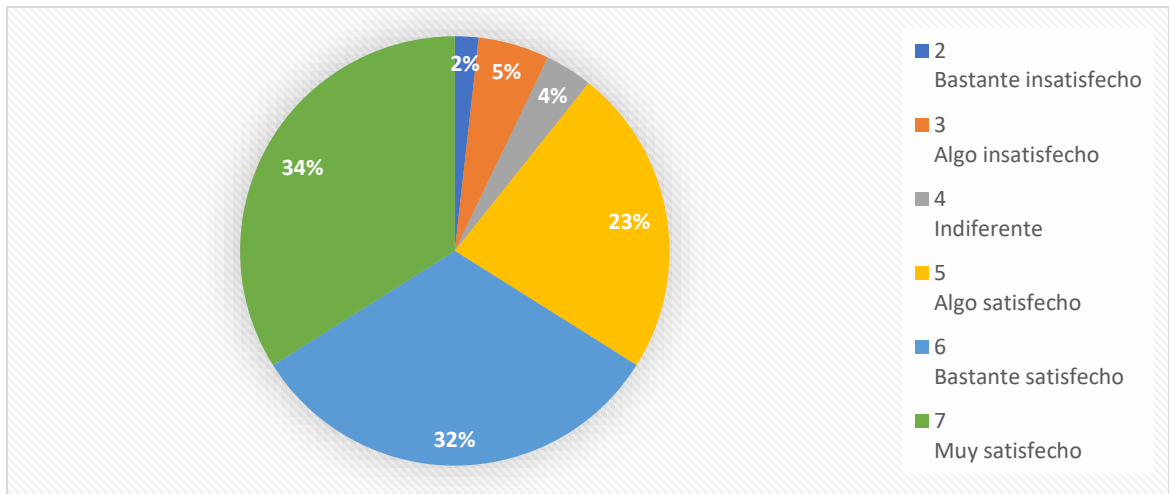


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el gráfico, el 98% de los trabajadores se sienten satisfechos con las actividades que realizan en el trabajo, entre las actividades que realizan de acuerdo con sus cargos son labores de ventas o de administración de la empresa.

7.2.4 Salario de los trabajadores

Gráfico 13

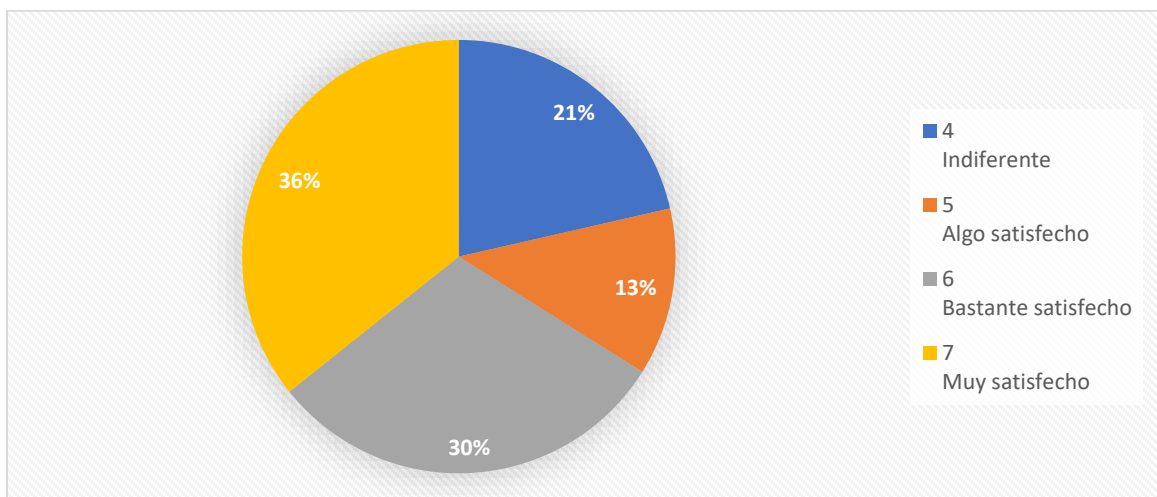


Fuente: Elaboración propia.

Para el presente gráfico se observa que el 89% se encuentra satisfecho con su salario, otro 4% es indiferente y un 7% no se encuentra satisfecho con la retribución recibida por su trabajo.

7.2.5 Objetivos y metas por alcanzar

Gráfico 14

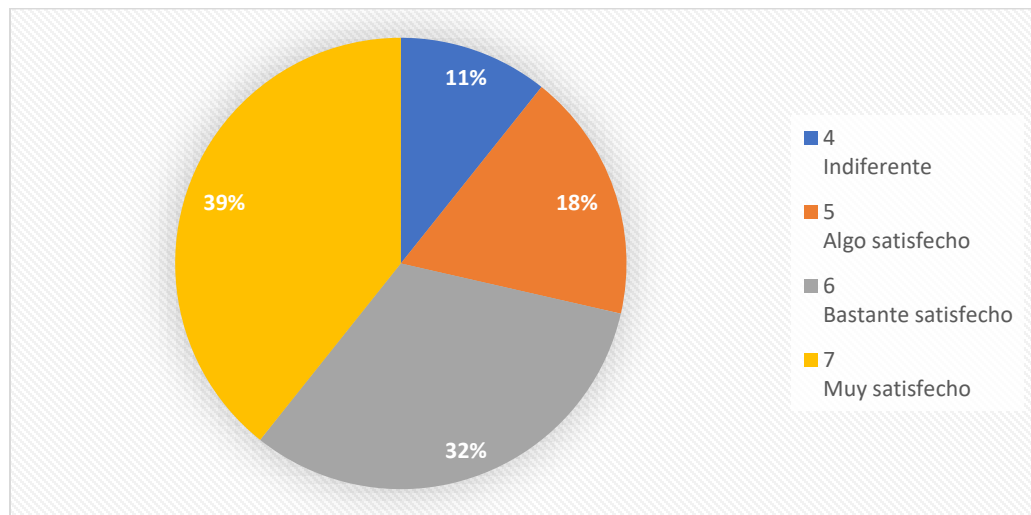


Fuente: Elaboración propia.

El 79% de los trabajadores se encuentran satisfechos con los objetivos y metas personales propuestos para cumplir en la empresa para la que laboran.

7.2.6 Limpieza, higiene y salubridad

Gráfico 15

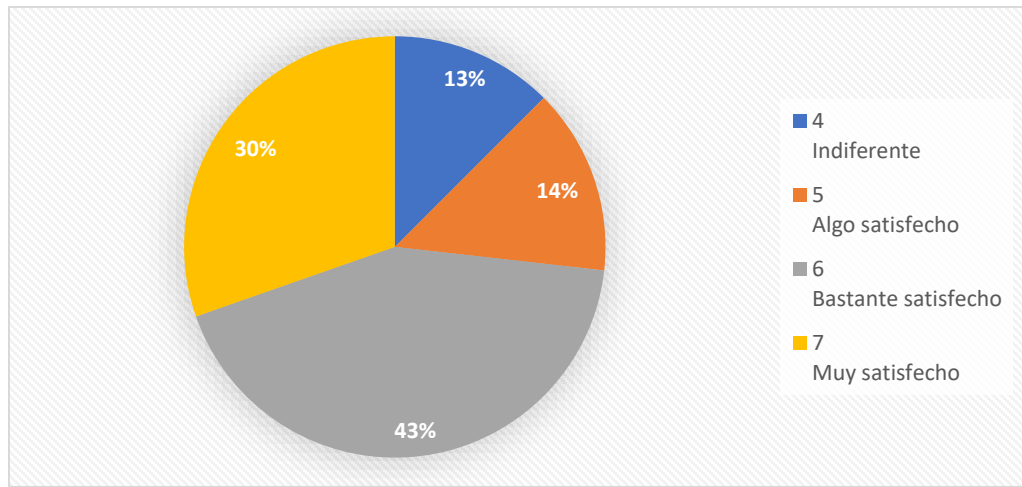


Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que las empresas ofrecen buenas condiciones de higiene laboral a sus trabajadores, puesto a que el 89% de los trabajadores se encuentra satisfechos frente a este aspecto.

7.2.7 Entorno físico y espacio de trabajo

Gráfico 16

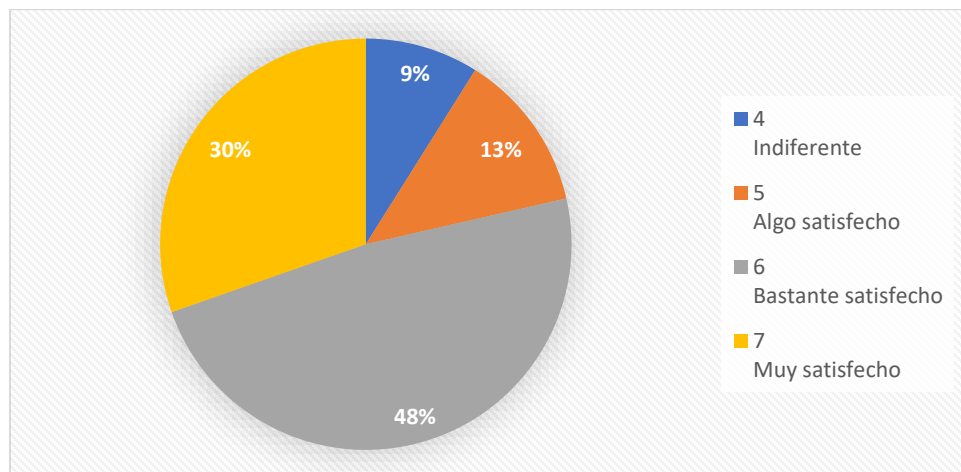


Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que los trabajadores cuentan con un espacio de trabajo amplio y se sienten cómodos con el entorno laboral puesto a que el 87% se sienten satisfechos y un 13% es indiferente ante este aspecto.

7.2.8 Iluminación en el lugar de trabajo

Gráfico 17

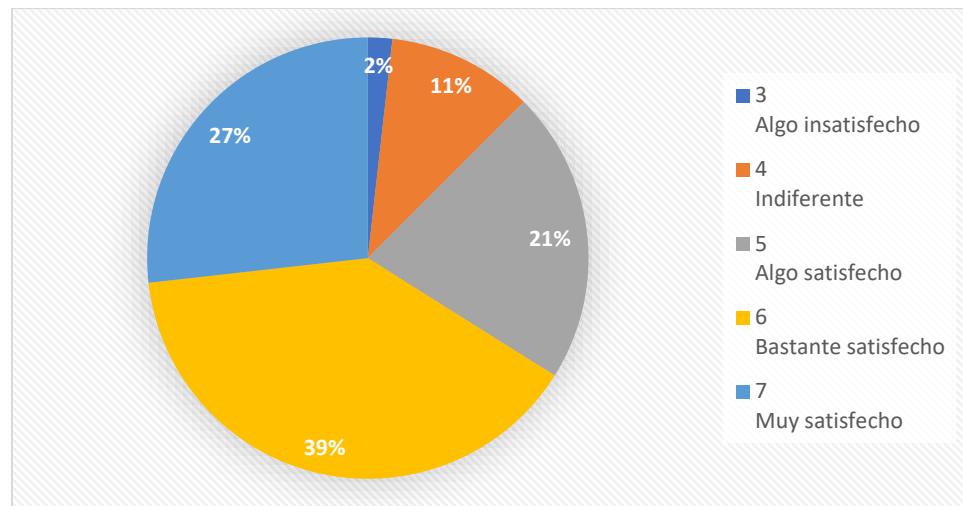


Fuente: Elaboración propia.

El 91% de los trabajadores se sienten satisfechos con la iluminación que llega a su lugar de trabajo.

7.2.9 Ventilación en el lugar de trabajo

Gráfico 18

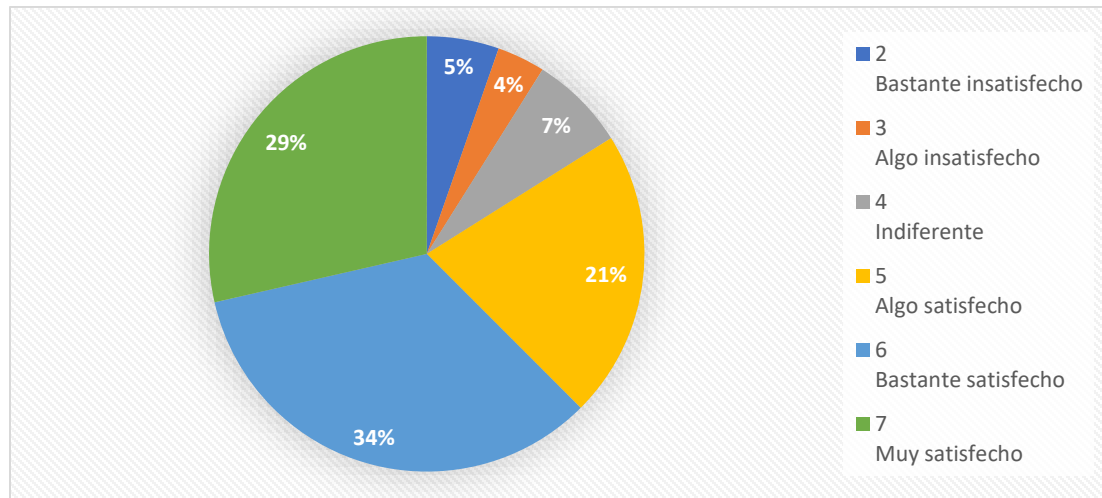


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la respuesta de los trabajadores, se precisa que el 87% de los trabajadores se encuentran satisfechos con la ventilación que tienen los locales comerciales.

7.2.10 Temperatura en su lugar de trabajo

Gráfico 19

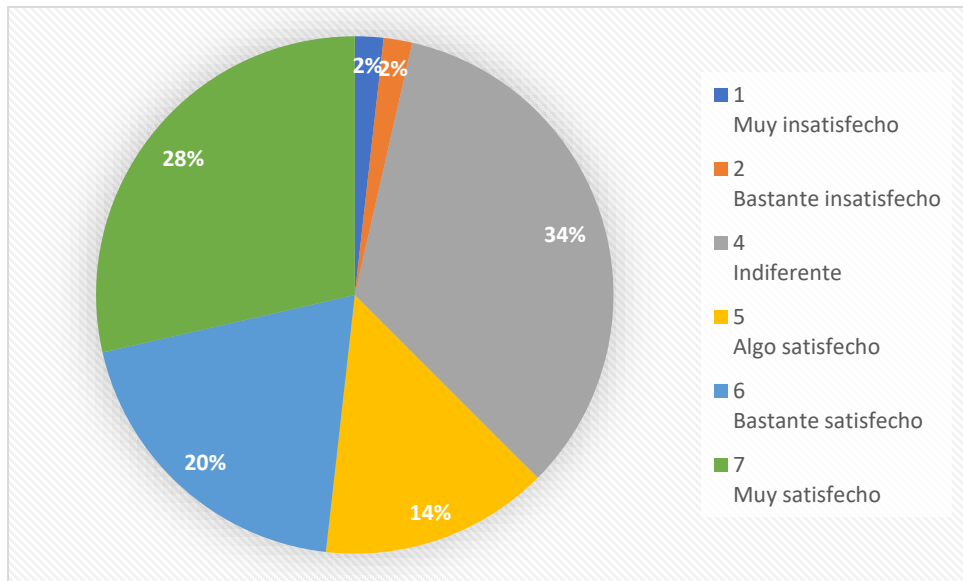


Fuente: Elaboración propia.

Frente a la variable de temperatura en su lugar de trabajo, se refleja que el 84% de los trabajadores se encuentran satisfechos, mientras otro 9% se sienten insatisfechos y reflejan que cuando existe aglomeración de personas y por falta de ventiladores puede ocurrir este aumento en la temperatura del local.

7.2.11 Oportunidades académicas

Gráfico 20

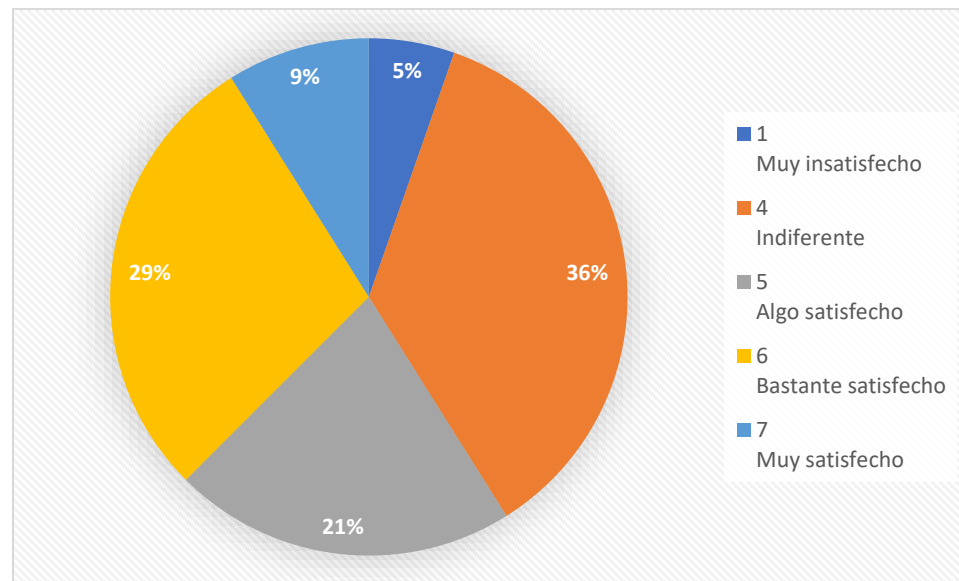


Fuente: Elaboración propia.

Basándonos en los resultados obtenidos, se establece que el 62% se encuentra satisfecho con las oportunidades de formación académica ofertadas por la empresa, es importante resaltar que el 34% son indiferentes ante esta variable y puede que tenga correlación frente al nivel académico del personal.

7.2.12 Oportunidades de ascenso

Gráfico 21

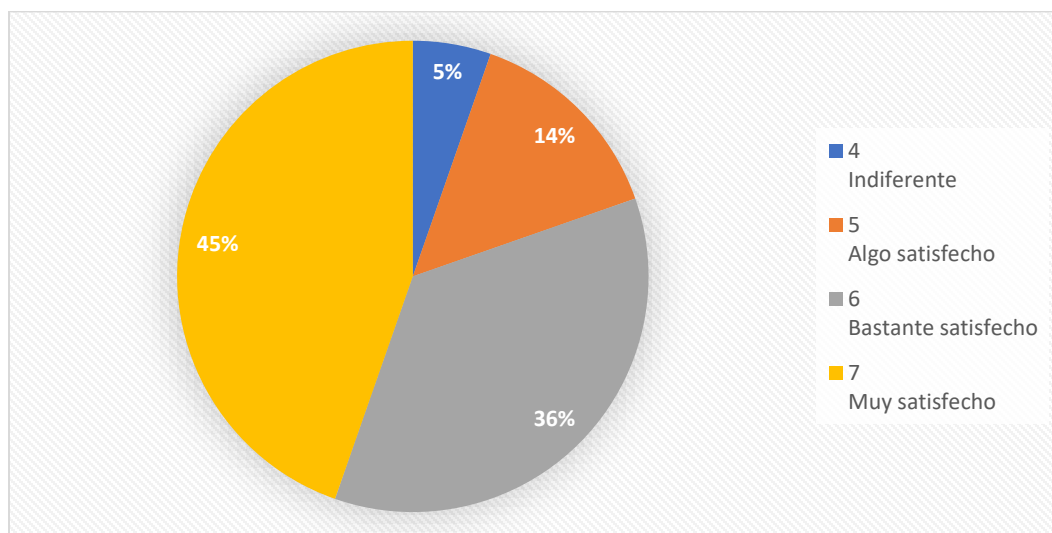


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el gráfico anterior se puede determinar que el 59% se encuentra bastante satisfechos, otro 36% es indiferente y un 5% se encuentran muy insatisfechos.

7.2.13 Relación con los superiores

Gráfico 22

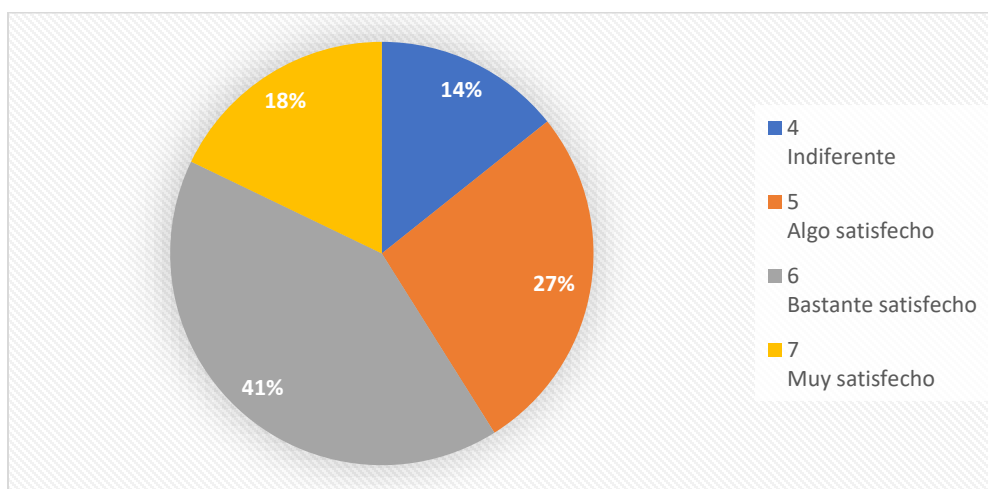


Fuente: Elaboración propia.

Frente al gráfico anterior se puede establecer que el 95% del personal se encuentra satisfecho con respecto a las relaciones con sus superiores.

7.2.14 Supervisión que ejercen sobre los trabajadores

Gráfico 23

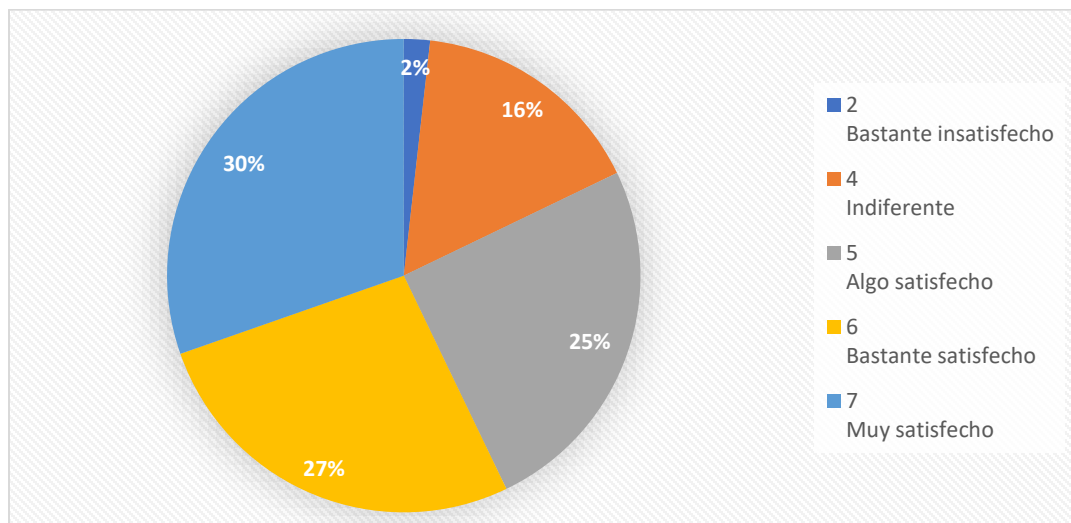


Fuente: Elaboración propia.

Basándose en las respuestas obtenidas por los trabajadores, se establece que el 86% de los trabajadores se encuentran satisfechos con la supervisión que ejercen sobre ellos, en algunos casos, manifiestan que la supervisión no es tan exhaustiva, pues ellos tienen claras las funciones que deben cumplir.

7.2.15 Proximidad y frecuencia de supervisión

Gráfico 24

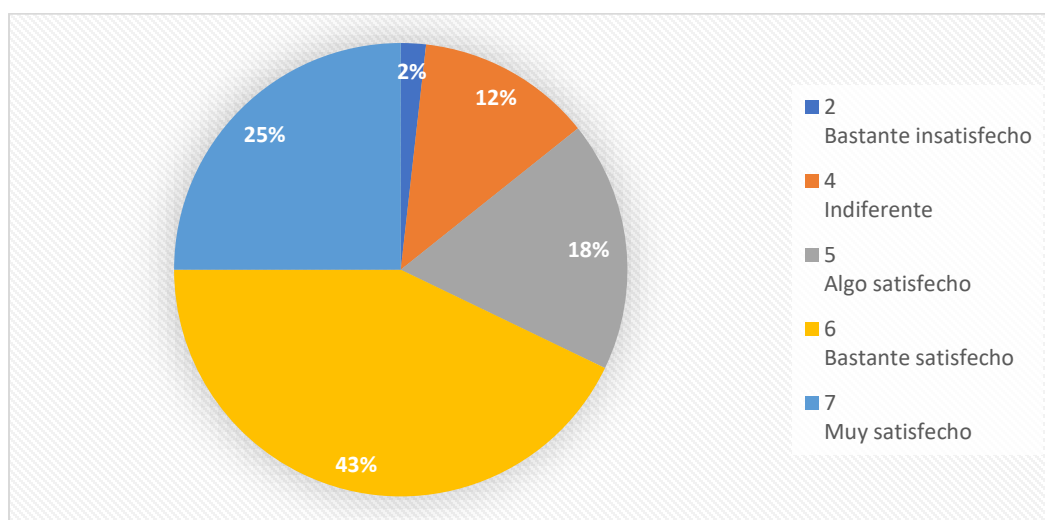


Fuente: Elaboración propia.

Para el presente gráfico se evidencia que 82% se encuentra satisfecho frente a la proximidad y frecuencia con la que son supervisados, se evidencia relación con el gráfico 14 y sus respuestas.

7.2.16 Forma en como son juzgadas las tareas

Gráfico 25

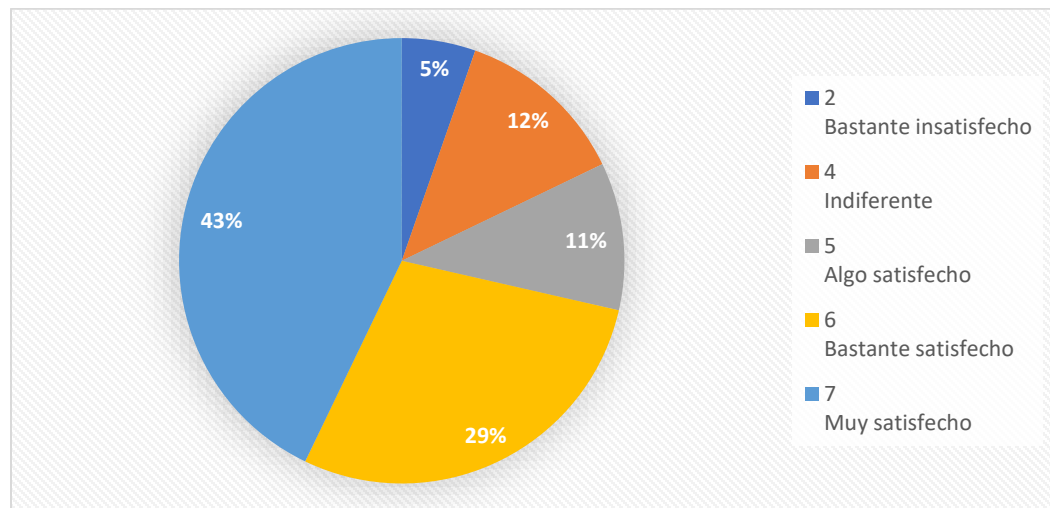


Fuente: Elaboración propia.

En el presente gráfico se evidencia que el 86% de los trabajadores se encuentran satisfechos con la forma en la que los supervisores juzgan su tarea, esto quiere decir que, si cometen algún error, los supervisores hallarán la forma adecuada de explicar al trabajador la forma de realizar sus tareas correctamente y de manera eficiente.

7.2.17 Apoyo que recibe de los superiores en el trabajo

Gráfico 26

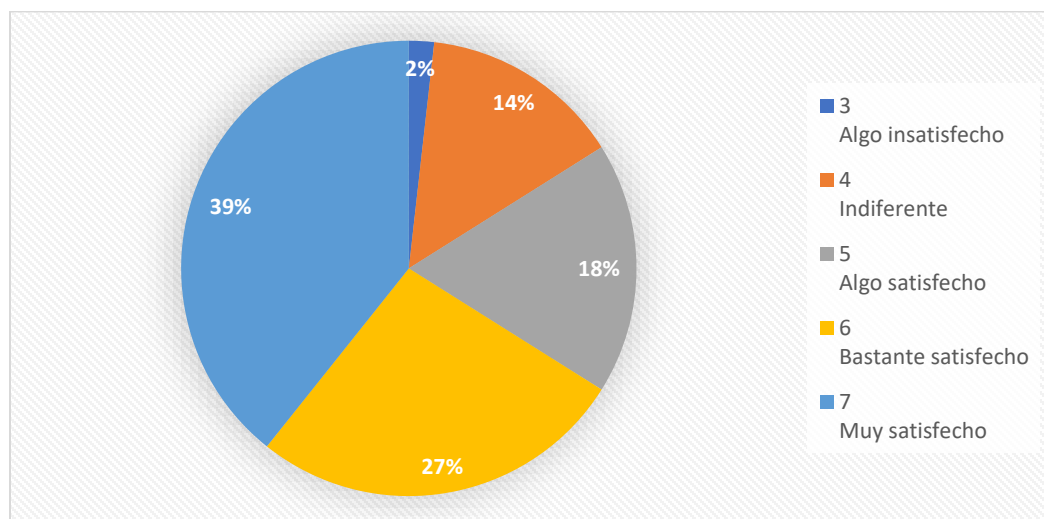


Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que los superiores brindan un constante apoyo a los trabajadores, puesto a que el 83% expone que se encuentran satisfechos.

7.2.18 Capacidad de decisión

Gráfico 27

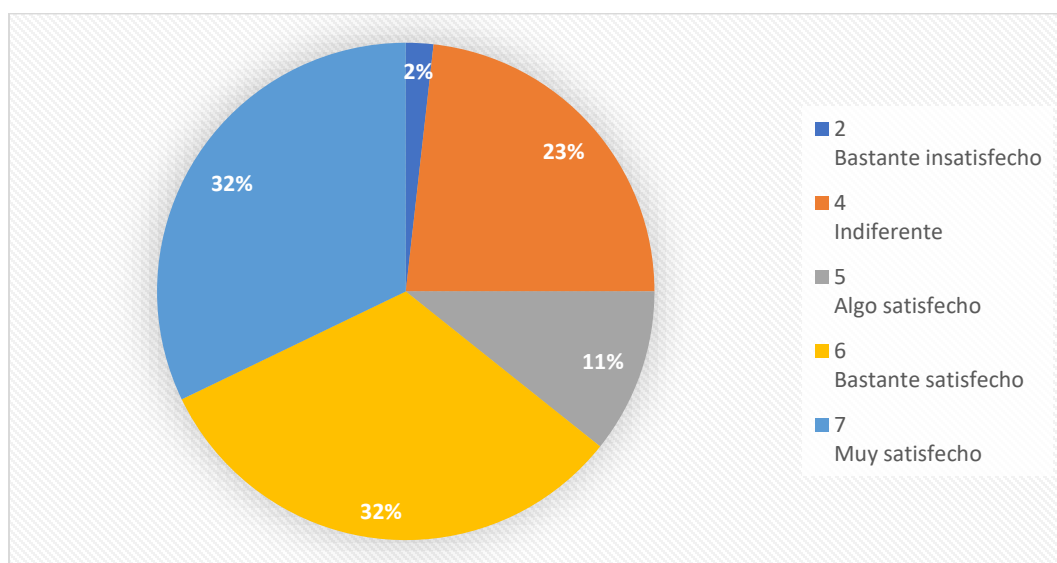


Fuente: Elaboración propia.

Para el presente gráfico se expone que un 84% se siente satisfecho con respecto a la capacidad para tomar decisiones autónomamente, esto permite evidenciar el hecho de que los trabajadores en las cacharrerías pueden tomar decisiones de forma eficiente que le permiten dar soluciones veloces a los clientes o resolver problemas en su espacio de trabajo.

7.2.19 Participación en decisiones

Gráfico 28

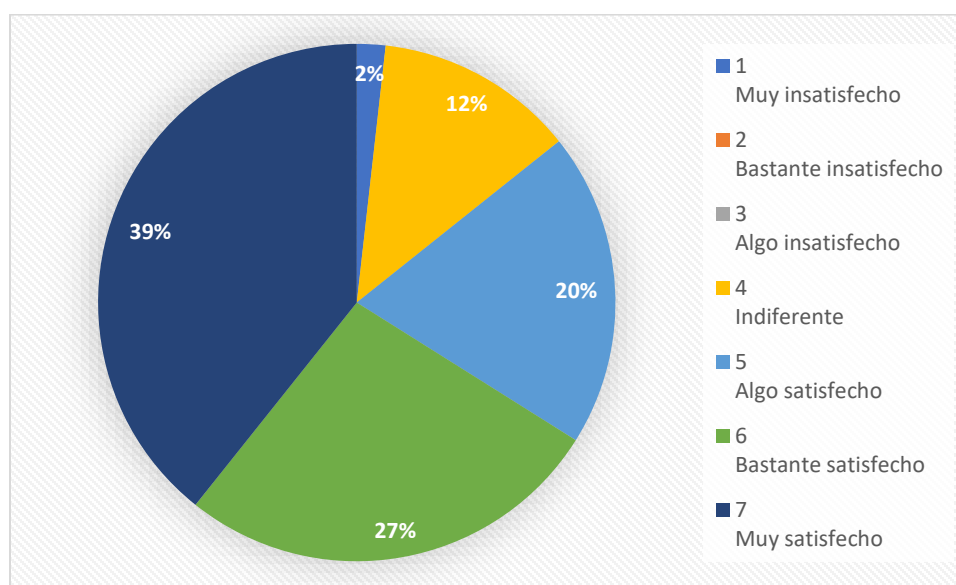


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el presente gráfico, se logra establecer que el 75% de los trabajadores se encuentran satisfechos, debido a que los superiores cuentan con ellos para tomar decisiones que permitan lograr objetivos.

7.2.20 Cumplimiento del convenio, disposiciones y leyes laborales

Gráfico 29

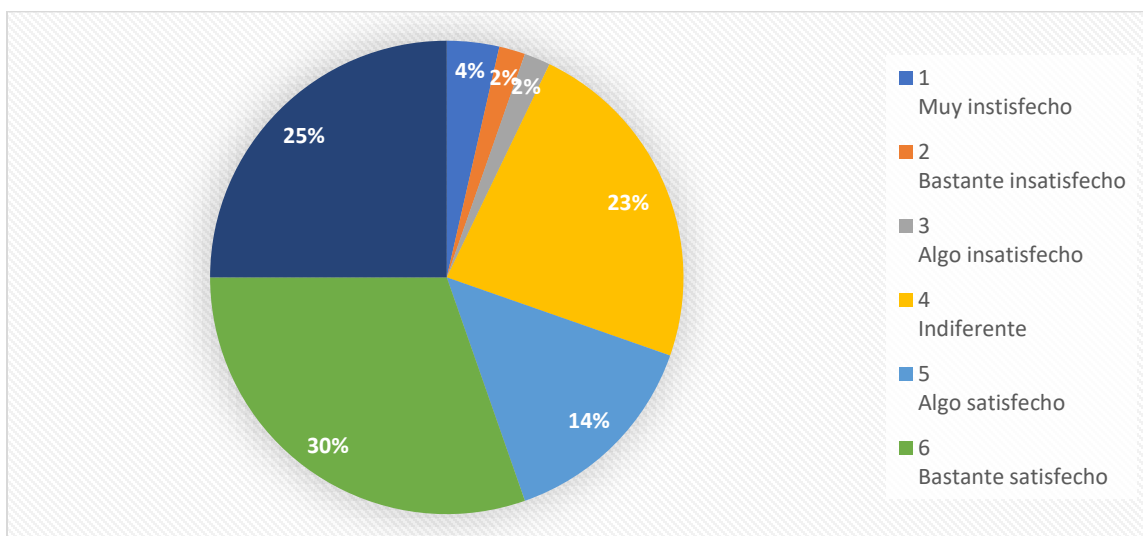


Fuente: Elaboración propia.

Se logra evidenciar que el 86% se encuentran satisfechos frente al cumplimiento de los deberes de la compañía tiene con los trabajadores.

7.2.21 Espacios de negociación

Gráfico 30



Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que el 69% de los trabajadores se encuentran satisfechos con los espacios negociación generados por la empresa sobre los aspectos laborales, otro 8% indica que no encuentran satisfechos.

8. Conclusiones

Gracias a la base de datos de la Cámara de Comercio, se pueden identificar en total 64 cacharrerías dentro del microcentro de Pitalito, el cual está delimitado por la calle cuarta y la calle octava, entre la carrera segunda, carrera tercera y la carrera cuarta.

Basándose en los diversos autores citados en el proyecto, se evidencian factores que permitieron determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, entre ellos se destacan algunos como: factores de autoestima y autorrealización que implica la responsabilidad que puede tener una persona en su cargo o las oportunidades de crecimiento profesional, también llamado logros personales, también se tienen en cuenta factores de supervisión sobre los trabajadores, salario y horas laborales.

Se evaluaron diversas herramientas para recolectar datos, sin embargo, la herramienta suministrada por Melia & Peiró (1998) Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 es la que mejor se ajustaba a este proyecto, ya que tiene en cuenta diversos factores que pueden ser evaluados para determinar el grado de satisfacción laboral.

De acuerdo con el estudio realizado sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de las cacharrerías ubicadas en el microcentro de Pitalito en el año 2022, se evidencia que:

A nivel general, el 84% de los trabajadores se encuentra satisfechos, un 14% es indiferente ante los diversos factores que ofrecen satisfacción laboral y un 2% se encuentra insatisfecho en su lugar de trabajo.

Se evidencia un alto grado de satisfacción laboral en los diversos aspectos que se tuvieron en cuenta para este proyecto, sin embargo, se observan los siguientes datos relevantes:

- De acuerdo con el aspecto del salario que se recibe, el 89,29% se encuentra satisfecho, aun así, un alto porcentaje de los trabajadores no cuenta con prestaciones sociales y junto a esto el salario no lo establecen de acuerdo con el salario mínimo mensual legal vigente de Colombia, este porcentaje corresponde al 30,35% de los trabajadores.
- Con respecto a las oportunidades de estudio que ofrece la empresa, se evidencia que un 62,5% se encuentra satisfecho y un 33,93% es indiferente, pero, se

evidencia que solo 28,5% y 12,5% tiene un nivel de estudio de técnico o tecnólogo y universitario respectivamente. No obstante, no se halla relación en el porcentaje de satisfacción laboral con respecto a su nivel de estudio puesto a que un alto porcentaje cuenta con un nivel de estudio de primaria y secundaria, con 7,14% y 50% respectivamente.

- De acuerdo con la satisfacción por las oportunidades o ascensos que ofrece la empresa, se evidencia que un 58,93% de los trabajadores se encuentran satisfechos y otro 35,71 es indiferente ante este aspecto, ello, en este tipo de establecimientos comerciales no existe gran variedad de cargos, puesto a que por lo general los cargos principales son de cajeros, vendedores y administradores, en algunos casos cumplen doble función como cajeros y vendedores. Interpretado de otro modo, la posibilidad de ascenso que ofrece las empresas no es muy alta, pues no existe gran variedad de cargos que le permita a los vendedores o cajeros ascender a otro puesto.

- Se puede destacar que los trabajadores manifiestan tener buenas relaciones con sus superiores, pues un 94,64% se encuentran satisfechos, se pueden ver resultados similares frente a factores como supervisión que ejercen los superiores, frecuencia, forma de juzgar labores y apoyo. Esto afecta de manera positiva al trabajador, pues este se motiva y puede ser un trabajador más productivo al sentir reconocimiento y buen ambiente laboral.

- Los trabajadores manifiestan sentirse satisfechos con el cumplimiento de los deberes legales de la empresa, representando así un 85,71% de trabajadores satisfechos. Aun así, se evidencia un 64% de trabajadores trabajan más de 48 horas en la semana, 55% trabajan más de 8 horas por día y un 50% tienen menos de 2 horas de descanso al día, un 70% cuenta con algún tipo de contrato establecido por código sustantivo del trabajo, pero es preocupante que el 30% restante de los trabajadores no tengan acceso a prestaciones sociales o un salario mínimo mensual legal vigente.

- A nivel general se evidencia una sana rotación del personal en las cacharrerías de Pitalito, pues el porcentaje de personal que lleva entre 0 y 1 año es bajo con respecto a los que llevan más de un año laborando, el primer mencionado representa el 32% de la población, el personal que entre 1 y 5 años representa el 39% y los que llevan laborando más de 5 años representan el 29%.

Para concluir el presente proyecto se determina que los trabajadores de las cacharrerías de Pitalito presentan un alto grado de satisfacción laboral, correspondiente al 84% de los trabajadores, con base en los datos obtenidos en las encuestas, el 77% de los trabajadores son jóvenes de entre 16 a 35 años lo cual, permite interpretar que para muchos este es su primer o único trabajo después de haber cursado la primaria o la secundaria. En ocasiones, por falta de oportunidades laborales y debido a la alta tasa de desempleo, los jóvenes acceden a laborar bajo las condiciones que las empresas les plantean, como trabajar más de 48 horas a la semana y no tener acceso a las prestaciones sociales. Aun así, manifiestan sentirse satisfechos y esto puede ser debido a repercusiones por parte de los superiores o porque este ha sido su único trabajo y tienen desconocimiento de los derechos que poseen como trabajadores.

9. Recomendaciones

A partir de la presente investigación se podrían realizar estudios de profundización realizando encuestas de satisfacción laboral en diferentes áreas jerárquicas de las cacharrerías en el municipio de Pitalito.

Sobre la base de los resultados obtenidos, permite iniciar futuras investigaciones de satisfacción laboral en los diversos sectores económicos en el municipio de Pitalito, entre ellos el sector de ladrillos, artesanal, cafetero, turístico, entre otros.

De acuerdo con el alto porcentaje de trabajadores que no se encuentran afiliados a las prestaciones sociales, representa una oportunidad para realizar un estudio que determine el método de retención del personal, así como del proceso, selección y reclutamiento de los empleados de las cacharrerías en Pitalito, así como de los otros sectores económicos.

Se recomienda realizar un estudio sobre el nivel de formación académica del talento humano en diversos sectores económicos de Pitalito.

Como estrategia para mantener el grado de satisfacción laboral en los trabajadores principalmente se debe enfocar en el reconocimiento del esfuerzo y del valor personal que aporta cada uno de ellos a las organizaciones manteniéndolas con una imagen positiva y priorizando el bienestar promoviendo las pausas activas durante la jornada laboral, estos aspectos llevarán a una mayor motivación, compromiso y sentido de pertenencia, aumentando el nivel de ventas y retándose cada día más para fortalecer sus competencias y sobrepasar metas propuestas. Sin embargo, para lograr esto, se debe dar más importancia a las habilidades blandas, las cuales son aquellas habilidades que no se relacionan con el conocimiento técnico, si no, más bien con el comportamiento, es decir, habilidades sociales, actitudes, rangos de personalidad, comunicación, entre otros, de acuerdo con ANÁHUAC (2022), por tanto, estas deben ser inculcadas a través de actividades de reconocimiento y capacitaciones en el tema.

Tabla 2

Ejemplo de cronograma para capacitaciones:

Tema Capacitación	Objetivo	Actividades	Tiempo
Generalidades Habilidades Blandas	Brindar un conocimiento general de la definición de habilidades blandas y que el personal las pueda diferenciar	Taller de reconocimiento de habilidades blandas a implementar en el lugar de trabajo	2 sesiones
Manejo de Emociones y autocontrol	Promover el autorreconocimiento en cuanto emociones y manejo de las mismas	Taller de reconocimiento de emociones personales	3 sesiones
Resolución de Conflictos y comunicación	Identificación de estrategias para resolver o mitigar conflictos a través de la comunicación asertiva	Taller de resolución de conflictos por medio de teatro	3 sesiones
Trabajo en equipo	Desarrollo de habilidades sociales y relaciones interpersonales para división de tareas en grupo	Actividades interactivas que permitan el trabajo en equipo según la labor de cada trabajador	2 sesiones

Fuente: Propia.

Cada sesión tendrá una duración de una hora y media y serán tomadas en inmediaciones de la empresa u otros lugares recreacionales.

En cuanto al reconocimiento por el esfuerzo y el valor que cada trabajador aporta a la empresa, es viable la implementación de estrategias que fomenten la sana competencia entre los trabajadores, entre ellas, se puede establecer el beneficio por cumplimiento de metas, un ejemplo de ello puede ser el logro de un número determinado de ventas y por este, obtener una bonificación adicional a su salario. También, se puede implementar el reconocimiento por buenas prácticas, como lo puede ser el empleado del mes, que tendría en cuenta diversos aportes a la compañía, como puede ser el trabajo en equipo, la puntualidad, atención al usuario, entre otras,

Bibliografía

- ANÁHUAC. (07 de noviembre de 2022). Habilidades blandas y duras: ¿Cuál es su diferencia? Obtenido de <https://puebla.anahuac.mx/licenciaturas/blog/habilidades-blandas-y-duras-diferencias>
- DANE. (2021). *Medición de empleo informal y seguridad social*.
- Enríquez, A., & Galindo, M. (2015). “*Empleo*” en *Serie de Estudios Económicos*.
<https://www.coursehero.com/file/44855343/201508-mexicoemploymentpdf/>
- Figueroa, S. (2010). *DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA L&D LOGISTICA DE DISTRIBUCIÓN S.A. REGIONAL CALI*. UNIVERSIDAD DEL VALLE.
- Giese, M., & Avoseh, M. (2018). *Herzberg’s Theory of Motivation as a Predictor of Job Satisfaction: A Study of Non-academic Community College Employees*.
https://www.researchgate.net/publication/330299541_Herzberg’s_Theory_of_Motivation_as_a_Predictor_of_Job_Satisfaction_A_Study_of_Non-academic_Community_College_Employees
- Granada, E. (2006). *LA INSATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR DEL BAJO RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR*.
- Guerrero, N. (2016). Medición de la Satisfacción Laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989). In *Universidad del Rosario*. Universidad del Rosario.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). MCGRAW-HILL.
- Hill, E., Hawkins, A., Ferris, M., & Weitzman, M. (2001). Finding an Extra Day a Week: The Positive Influence of Perceived Job Flexibility on Work and Family Life Balance. In *Source: Family Relations* (Vol. 50, Issue 1).
- la Republica. (2019). Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo. © 2022, Editorial La República S.A.S. Todos Los Derechos Reservados.
- Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation* (Psychological Review 50, Ed.).

- McGregor, D. (1957). *The Human Side of Enterprise* (M. M. P. 1966) W. G. Bennis and E. H. Schein (Cambridge, Ed.).
- Mehta, P. (1977). *Employee Motivation and Work Satisfaction in a Public Enterprise*. 223–236.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). *SAFETY PSYCHOLOGY PSICOLOGIA DE LA SEGURIDAD PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD*. <http://www.uv.es/seguridadlaboral>
- CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, (2011).
- DECRETO 1724 DE 2021, (2021).
- Ministerio del Trabajo. (2022). *Glosario Laboral*. <https://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario#:~:text=Un%20trabajador%20o%20trabajadora%20es,se%20considera%20esclavitud%20o%20servidumbre.>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores., Edición Especial*. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1.1307>
- Morillo. M., & Iraiza. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *UPEL, Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez*, 43–57.
- Newstrom. J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, Ed.; 13 ed).
- Robbins, S., & Coulter, M. (2015). *Administración*.
- Rodríguez, K. (2018). *ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RENT A CAR EN ESPAÑA*. UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DIVISIÓN CIENCIAS DE LA SALUD FACULTAD DE PSICOLOGÍA.
- Universidad Nacional de Colombia. (Diciembre de 1999). Pitalito, Plan de Ordenamiento Territorial. Contrato Interadministrativo No. 014, Municipio de Pitalito, Universidad Nacional de Colombia, II.

Universidad Surcolombiana. (2019). *Misión de la Universidad Surcolombiana*.

<https://www.usco.edu.co/es/la-universidad/mision-y-vision/>.

Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.

Anexos

(Melia & Peiró, 1998) Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Recuperado el 22 de junio de 2022, de: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

La universidad Surcolombiana está desarrollando el proyecto de investigación “Satisfacción Laboral en las Cacharrerías ubicadas en el Microcentro de Pitalito – Huila en el Año 2022”; este proyecto tiene como objetivo identificar Analizar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de las cacharrerías del microcentro de Pitalito. A continuación, se encontrará con 33 preguntas distribuidas en 2 categorías, la primera de se denomina datos de análisis y la segunda datos descriptivos, cuyas opciones de responder serán con un círculo o marcando una x donde corresponda. Tenga en cuenta que la presente encuesta se realiza con fines académicos, la información recolectada es confidencial, será manipulada por los investigadores y utilizada exclusivamente para efectos de la investigación.

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Para los datos de análisis debe tener en cuenta la siguiente tabla de medición.

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

DATOS DE ANALISIS:

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
3	Se siente satisfecho con las actividades que realiza en la empresa	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
4	El salario que usted recibe.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
5	Tienen objetivos y metas por alcanzar en la empresa.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
11	<i>La empresa le ofrece oportunidad de estudio y formación académica.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
12	<i>Las oportunidades de ascensos que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
17	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
18	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
19	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
20	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐
21	<i>La empresa genera espacios de negociación en aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐	Indiferente 4. ☐	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. ☐ 6. ☐ 7. ☐

DATOS DESCRIPTIVO:

22.-Cuál es su cargo actual?

23.- Sexo: ☐ 1 Hombre ☐ 2. Mujer ☐ 3. Otra

24.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

25.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- ☐ 1) Ninguno
- ☐ 2) Sabe leer y escribir
- ☐ 3) Primaria
- ☐ 4) Bachiller
- ☐ 5) técnico o tecnólogo
- ☐ 6) Pregrado
- ☐ 7) Especialización
- ☐ 8) Maestría o doctorado

26.- Tipo de vinculación laboral:

- ☐ 1) Contrato verbal sin acceso prestaciones sociales.
- ☐ 2) Contrato obra o labor.
- ☐ 3) Contrato a término fijo.
- ☐ 4) Contrato a término indefinido.
- ☐ 5) Contrato por prestación de servicios.

27.- ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- ☐ 1) Jornada 8 horas.
- ☐ 2) Jornada de más de 8 horas.
- ☐ 3) Jornada parcial.

28.- ¿Cuántas horas de descanso tiene al día? _____

39.- ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____

30.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____.

¡Muchas gracias por sus respuestas!