

SATISFACCION LABORAL DEL AREA OPERATIVA EN UNA EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

Martha Yaneth Estepa Leal¹, Lady Shakira Arias Agudero², Michell Andrea Lizarazo¹,
Diego Rivera Porras²,

¹ Estudiante programa de Psicología, Facultad Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia. Correo electrónico myeelcarl@gmail.com, lady_01_11@hotmail.com, y michellizarazo02@gmail.com

² Profesor programa de Psicología, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia. d.rivera@unisimonbolivar.edu.co

*Correspondencia: d.rivera@unisimonbolivar.edu.co

Resumen

El objetivo de esta investigación es Analizar el nivel de satisfacción laboral según las características socio - laborales de los trabajadores del área operativa en una empresa de la ciudad de Cúcuta. La variable de estudio fue satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se da dentro de la organización en cuanto a la eficiencia y eficacia. En cuanto a la metodología es tipo descriptivo, diseño cuantitativo, no experimental, se trabajó con la población ID (instituto departamental de salud), la muestra obtenía fue 89 y de la cual solo participaron 41 persona. Se le aplica el test SL-SPC DE PALMA, de la cual mide el nivel de satisfacción de las personas que trabajan para las organizaciones. Con base a los resultados se estableció que no hay ninguna influencia de satisfacción laboral en la productividad, debido a que los encuestados manifiesta tener una satisfacción laboral alto de los 41 el 61% que equivale al 25 de la población considera que la satisfacción es buena en la organización que están laborando, esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones que le ofrece la organización son favorables, y la política de la empresa va acorde a cada uno de los trabajadores, esto quiere decir que los objetivos que se plantean los recursos humanos se logran por el buen trabajo que los trabajadores se plantean a diario, ayudando alcanzar también sus metas a los empleados. Se concluye que no existe ninguna insatisfacción por la parte de los empleados acorde a los cargos, genero, años de trabajo, educación, que influyen en el procedo de una buena satisfacción laboral, se propone estrategia para seguir fortaleciendo el rendimiento de la productividad, y el rendimiento en los empleados en cuanto a sus necesidades personales.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, productividad, incentivos

Referencias Bibliográficas.

- Aguero, Z., Baez, S., Zaya, F., & Hernandez, L. (2015). CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN. *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>
- Alvarez, v., Diaz, J., & Tailandia, j. (22 de Noviembre de 2015). *Repositorio*. Obtenido de NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DUMIAN MEDICAL S.A SECCIONAL CUCUTA, :
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1013/Andres%20Felipe%20Alvarez%20Velandia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Biedma, F., & Medina, G. (2014). impacto de la conciliacion laboral y familiar en el desempeño organizacional. *Redaly.org*(10). Recuperado el 5 de mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org:9081/html/549/54932488007/>
- Blanco, r. (2015). Factores de incidencia en la satisfaccion laboral de los individuos en las organizaciones. *Scielo*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6493/ensayo%20nubiaeblando.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Callalie, E. (2017). *REpositorio*. Obtenido de Felicidad y satisfaccion laboral en el trabajadores de una empresa industrial:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3188>
- Carballo, A., Priego, H., & Avalos, M. (2015). *Clima Organizacion y Satisfaccion Laboral en el Personal Operativo Federal del Programa Caravanas de la Salud Mexico*. Tabasco: Hitos de Ciencias Economico Administrativas.
- Ceferenino, C. (31 de mayo de 2016). *Repositorio* . Obtenido de Nuevo modelo de liderazgo que beneficiara a gestion humnana con efasisi en clima laboral :
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:g-IwQqv0DqwJ:https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/962/Nuevo%2520modelo%2520de%2520liderazgo%2520que%2520beneficiar%25C3%25A1%2520a%2520gesti%25C3%25B3n%2520humana.pdf%3Fsequ>

- Chiang, v., & Martin, N. (5 de diciembre de 2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *scielo*, 17(54). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Espinoza, y., & Rodriguez, M. (2017). *En linea*. Obtenido de Satisfaccion laboral y sus realciones con la escalas remunerativas de los trabajadores de la dirreccion de red de salud lima : <http://181.224.246.201/handle/UCV/9133>
- Fernandez, Hernandez, & Baptista. (2014). *Metodologia de la investigacion 6A Ed.* Mexicano. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
- Flores, A. (2015). *Poblacion y muestra*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Francesc Oliveras, E. (31 de 05 de 2018). *Blog Sobre Retencion y Desarrollo del Capital Humano*. Obtenido de La satisfacción laboral hace que las empresas sean más productivas: <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-lasempresas-sean-mas-productivas/>
- Gallino, B. (2017). *Researchgate*. Obtenido de Satisfaccion laboral de los empleados que laboran en el hospital la corlota: https://www.researchgate.net/profile/Karla_Basurto_Gutierrez/publication/323811951_SATISFACCION_LABORAL_DE_LOS_EMPLEADOS_QUE_LABORAN_EN_EL_HOSPITAL_LA_CARLOTA/links/5aac0d7baca2721710f8a000/S
- Garcia, F., Cova, F., Bustos, F., & Reyes, E. (2017). Burnout y Bienestar psicologico de funcionarios de unidades de cuidados intensivos. *Duazary*, 23-38.
- Garcia, R., & Ferrero, A. (25 de junio de 2016). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA DISPOSICIÓN AL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN. *Redaly.org*, 19(1), 79-90. Recuperado el 6 de mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/798/79845405005.pdf>

- Garcia, R., & Forero, A. (junio de 2015). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional. *Dialnet*, 17(31), 120-140. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6113728>
- Giovanni, G. (2014). Necesidades básicas del ser humano y su satisfacción a través de la cultura. *economia*. Obtenido de <http://www.economicas.unsa.edu.ar/adminperso/Necesidades%20Humanas%202014.pdf>
- Gomez, V. (6 de mayo de 2016). sobre psicología organizacional. *Dianet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5454161.pdf>
- Guataqui. (1 de Mayo de 2018). Nivel satisfaccion laboral en colombia. *EL TIEMPO*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-detrabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>
- Guerra, C. (3 de Mayo de 2015). *Recursosbiblio*. Obtenido de Recursosbiblio: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- Gutierrez, E., & Mosquera. (2016). *Repositorio*. Obtenido de Efectos de los programas de capacitacion efectivas en la productividad laboral: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/>
- Ibarra, G. (5 de Febrero de 2017). La satisfaccion Laboral e un centro educativo superior . *Espirales*, 1(10). Obtenido de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/118>
- Jaimes, M., Marquez, G., & Pernia, O. (2015). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A de Cúcuta. *Dialnet*, 5(9), 64-68. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5286658>
- Jaramillo, N., & Gonzales, J. (2015). Nivel de satisfaccion laboral de los empleados de la alcaldia municipal de la Celia Risaralada. *Scielo*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/6583142286132J37.pdf>

- Leon, J. (2016). Comportamiento Organizacional: caso de estudio de una dirección de sistemas.
- León, S. d. (2014). “INCENTIVOS LABORALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL”(ESTUDIO REALIZADO CON EL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL. *Biblio*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Satey-Elcira.pdf>
- Lozano, j., Chacon, Sanduvete, S., & Perez, J. (2014). principales componentes del clima labooral en el servicio de urgencias de una organizacion sanitaria. *Realy*, 10(2), 101-114. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3440/344033718001.pdf>
- Magali, S., & Omar, G. (2 de febrero de 2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *alternativas en psicología* . Obtenido de repositorio: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53885>
- Maldonado, C., & Perucca, E. (2015). LA MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN ORGANIZACIONES CON. *Uchil*, 15-23.
- Manza, C. (2015). *Repositorio*. Obtenido de Relacion entre Satisfaccion laboral y sentido de vida en trabajadores de la empresa listos S.A.S:
<http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/592/MirandaCarolina.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Scielo*.
- Mazariego, L. (2015). *Recursosbiblio*. Obtenido de Motivacion y Desempeño Laboral:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Mendez, A., & Rodriguez, M. (2016). Estudio sobre necesidades humanas y calidad de vida en una empresa petrolera. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 1-17. Obtenido de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/34>
- Nataliabiasi. (24 de septiembre de 2018). *Starmeupos*. Obtenido de <https://www.starmeup.com/blog/es/consejos-utiles/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Nieto, H. (5 de NOVIEMBRE de 2017). ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE INSTITUTO TECNICO SUPERIOR CENTRAL. *SCEILO*.

Recuperado el 6 de MAYO de 2018, de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nierto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Poveda, G., Suraty, M., & Mackay, R. (2017). Concepcion e importancia del salario emocional en las organizaciones privadas con fines de lucro. *V congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones*.
- Quiroz, F. (2018). Clima laboral y Motivacion impacto que tiene el clima laboral en la Motivacion que impera en los colaboradores de la planta IPS. *Revista coleccion academica de ciencias sociales*, 2-5. Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/8700/7997>
- Rios, R. (4 de mayo de 2017). *Repositorio*. Obtenido de Nivel de motivacion y su realcion con la satisfaccion laboral en los trabajadores del municipio Provincial: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1
- Rodriguz, a., gomez, F., & valle, D. d. (julio de 2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Scielo*, 16(47). Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412017000300369
- Sanchez, R. (2016). Manual de escala de satisfaccion laboral SL-SPC para trabajadores de lima metropolitana, peru. *Scielo*. Obtenido de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- SAP. (12 de Noviembre de 2015). Solo el 26% de los trabajadores colombianos está satisfecho con su trabajo. *Solo el 26% de los trabajadores colombianos está satisfecho con su trabajo*. Obtenido de <https://news.sap.com/latinamerica/2014/11/solo-el-26-de-los-trabajadorescolombianos-esta-satisfecho-con-su-trabajo/>