

Este libro denominado *Satisfacción Laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*, busca analizar los factores que pueden influir en el desarrollo de las habilidades de los colaboradores en el área laboral; su estilo de escritura le facilita al lector hacerse una idea de la aplicabilidad de la psicología organizacional, la competitividad, el clima y la cultura organizacional reflejada en la satisfacción del personal.

Finalmente, es importante reconocer que dicha condición contribuye con la prevención del riesgo psicosocial que puede llegar a afectar las relaciones sociales, personales o familiares de los trabajadores dentro de la organización, así como la clarificación de las necesidades que requieren el abordaje desde el área de talento humano para mejorar su desempeño laboral.

Escanee el código QR para conocer más títulos publicados por Ediciones Universidad Simón Bolívar



EDICIONES
UNIVERSIDAD
SIMÓN BOLÍVAR



ISBN 978-958-53169-2-8



9 789585 316928

Diego Rivera P., Carlos Gutiérrez S., Diana T. Ortega A., Marly K. Arenas T.

Satisfacción Laboral



Satisfacción Laboral

Un análisis desde los sectores económicos y productivos

EDITORES:

Diego Rivera-Porras,
Carlos Gutiérrez-Suárez,
Diana Teresa Ortega-Aponte,
Marly Karina Arenas-Torrado

UNIVERSIDAD
SIMÓN BOLÍVAR

BARRANQUILLA Y CÚCUTA - COLOMBIA | VIGILADA MINEDUCACIÓN



Res. 23095 del MEN

Satisfacción Laboral

Un análisis desde los sectores
económicos y productivos

SATISFACCIÓN LABORAL: UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

© Diego Rivera-Porras - Carlos Gutiérrez-Suárez - Diana Teresa Ortega-Aponte
Marlly Karina Arenas-Torradó - Astrid Rozo-Sánchez - Neida Albornoz-Arias
Wilmar Angarita-Bautista - Génesis Pérez-Ramírez - Jhon Jairo Guevara-Agudelo
Lady Shakira Arias-Agudelo - Ligia Pacheco-Ríos - Lina-Michell Rincón-Pérez
Lorena-Andrea Rivera-González - María Alejandra Picón-Cuellar - Marly-Yurany
Rojas-Lazaro - Martha Yanethe Estepa-Leal - Michell Andrea Lizarazo-Güillín
Miyer Jheyver Sierra-Gómez - Sandra-Milena Rayo-Fonseca - Stephanie-Mishell
Mejía-Aranda - Viviana Jaimes-Higuera - Yurli-Estefani Velandia-Ortiz

Editores: Diego Rivera-Porras - Carlos Gutiérrez-Suárez - Diana Teresa
Ortega-Aponte - Marlly Karina Arenas-Torradó

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia

Grupo de investigación: Altos Estudios de Frontera - ALEF.

Directora: Neida Albornoz-Arias

Proceso de arbitraje doble ciego

Recepción: Junio de 2020

Evaluación de propuesta de obra: Julio de 2020

Evaluación de contenidos: Agosto de 2020

Correcciones de autor: Agosto de 2020

Aprobación: Septiembre de 2020

Satisfacción Laboral

Un análisis desde los sectores
económicos y productivos

EDITORES:

Diego Rivera-Porras,
Carlos Gutiérrez-Suárez,
Diana Teresa Ortega-Aponte,
Marlly Karina Arenas-Torrado

Diego Rivera-Porras, Carlos Gutiérrez-Suárez, Diana Teresa Ortega-Aponte,
Marlly Karina Arenas-Torrado, Astrid Rozo-Sánchez, Neida Albornoz-Arias
Wilmar Angarita-Bautista, Génesis Pérez-Ramírez, Jhon Jairo Guevara-Agudelo
Lady Shakira Arias-Agudelo, Ligia Pacheco-Rios, Lina-Michell Rincón-Pérez
Lorena-Andrea Rivera-González, María Alejandra Picón-Cuellar
Marly-Yurany Rojas-Lázaro, Martha Yanethe Estepa-Leal, Michel Andrea Lizarazo-Güillin,
Miyer Jheyver Sierra-Gómez, Sandra-Milena Rayo-Fonseca,
Stepanie-Mishell Mejía-Aranda, Viviana Jaimes-Higuera, Yuri-Estefani Velandia-Ortiz

Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos / editores Diego Rivera-Porras [y otros 3]; Astrid Rozo-Sánchez [y otros 21] -- Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2020.

185 páginas; 17 x 24 cm; tablas y figuras

ISBN: 978-958-53169-2-8 (PDF versión electrónica)

1. Satisfacción en el Trabajo 2. Comportamiento organizacional 3. Psicología industrial
I. Rivera-Porras, Diego, editor-autor II. Gutiérrez-Suárez, Carlos, editor-autor III. Ortega-Aponte, Diana Teresa, editor-autor IV. Arenas-Torrado, Marly Karina, editor-autor V. Rozo-Sánchez, Astrid VI. Albornoz-Arias, Neida VII. Angarita-Bautista, Wilmar VIII. Pérez-Ramírez, Génesis IX. Guevara-Agudelo, Jhon Jairo X. Arias-Agudelo, Lady Shakira XI. Pacheco-Ríos, Ligia XII. Rincón-Pérez, Lina-Michell XIII. Rivera-González, Lorena-Andrea XIV. Picón-Cuellar, María Alejandra XV. Rojas-Lazaro, Marly-Yurany XVI. Estepa-Leal, Martha Yanethe XVII. Lizarazo-Güillín, Michell Andrea XVIII. Sierra-Gómez, Miyer Jheyver XIX. Rayo-Fonseca, Sandra-Milena XX. Mejia-Aranda, Stephanie-Mishell XXI. James-Higuera, Viviana XXII. Velandia-Ortiz, Yurli-Estefani XXIII. Título

158.7 S253 2020 Sistema de Clasificación Decimal Dewey 22ª. edición

Universidad Simón Bolívar – Sistema de Bibliotecas

Producido en Barranquilla, Colombia. Depósito legal según el Decreto 460 de 1995. El Fondo Editorial Ediciones Universidad Simón Bolívar se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



©Ediciones Universidad Simón Bolívar

Carrera 54 No. 59-102

<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/edicionesUSB/>

dptopublicaciones@unisimonbolivar.edu.co

Barranquilla - Cúcuta

Producción Editorial

Editorial Mejoras

Calle 58 No. 70-30

info@editorialmejoras.co

www.editorialmejoras.co

Octubre de 2020

Barranquilla

Made in Colombia

Cómo citar este libro:

Rivera-Porras, D., Gutiérrez-Suárez, C., Ortega-Aponte, D.T., y Arenas-Torrado, M.K. (Ed.). (2020). *Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Contenido

PRESENTACIÓN.....	7
PRÓLOGO	9
INTRODUCCIÓN	11

C A P Í T U L O I

LA SATISFACCIÓN LABORAL EN COLOMBIA	13
---	----

C A P Í T U L O I I

CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES Y ENGAGEMENT DE LOS TRABAJADORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE CALZADO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA	37
--	----

C A P Í T U L O I I I

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA OPERATIVA EN UNA EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.....	71
--	----

C A P Í T U L O I V

SATISFACCIÓN LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA 95

C A P Í T U L O V

FELICIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIO 121

C A P Í T U L O V I

BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL SECTOR MINAS Y CANTERAS..... 153

Presentación

En Colombia, las organizaciones se han venido consolidando e implementando estrategias para que los colaboradores adquieran diferentes habilidades laborales, obteniendo así un alto crecimiento en el desarrollo de sus funciones, es por ello que, desde la psicología se pretende establecer un impacto no sólo a nivel de competitividad organizacional sino que además se identifique esa satisfacción del personal, y de esa manera, prevenir algún riesgo eventual que afecte las relaciones sociales o afectivas de los trabajadores dentro de la organización. En ese sentido, es importante entender que el ser humano actúa de acuerdo a sus necesidades reflejándose en su desempeño laboral, es por eso, que el psicólogo organizacional debe estar centrado en esos aspectos que involucran al empleado siendo un recurso humano indispensable para la organización.

Las organizaciones se han concientizado que aquellas condiciones laborales en las que se encuentra el trabajador pueden influir en la satisfacción de sus empleados, generando inconformidades a nivel laboral y poco interés por ejecutar esos

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

compromisos organizacionales. De esta manera, el presente libro proporciona la información necesaria acerca del rol del psicólogo organizacional en Colombia, abordando la satisfacción laboral en los trabajadores siendo un factor psicosocial que se presenta en diferentes sectores económicos del país, también se evidenciarán estudios de casos que mostrarán particularidades diferentes logrando obtener la mayor información acerca de esta situación trayendo consigo nuevos cambios para la organización.

Diana-Teresa Ortega-Aponte¹

¹ Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1357-7912>.
d_ortega3@unimonbolivar.edu.co - ortegaaponte@hotmail.com.

Prólogo

Uno de los principales objetivos para la elaboración de este libro fue el poder brindar información relacionada con las organizaciones en el contexto colombiano actual, en donde investigaciones realizadas con relación a temas asociados con factores como la satisfacción laboral en los trabajadores de pequeñas y grandes empresas ubicadas en la ciudad de Cúcuta, permiten que se generen conceptos apropiados con relación a la empresa privada o pública en la región.

A su vez, es importante recalcar que la información que se encuentra subministrada en ese libro fue realizada por docentes y estudiantes de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta, en donde variables como la satisfacción laboral, la felicidad y el bienestar psicológico de los trabajadores de las distintas empresas con las cuales se realizaron dichas investigaciones, partiendo de las necesidades presentes con relación al desarrollo del potencial humano y del funcionamiento psicológico de los trabajadores.

Es importante tener en cuenta que cada uno de los capítulos de este libro presentarán datos estadísticos de los resultados obtenidos

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

en cada una de las investigaciones realizadas en cada una de las empresas, a su vez esto contribuirá al desarrollo de estrategias que promuevan el liderazgo dentro de las empresas, permitiendo así que la psicología organizacional desde su quehacer contribuya al desarrollo de las empresas y de su personal.

Por consiguiente, la importancia de dar a conocer el tema radica en que las organizaciones se conforman por procesos internos donde los factores psicológicos cumplen una función esencial. Por ende, se espera que este libro propicie el avance de futuras investigaciones sobre temas de vital importancia como lo son la satisfacción laboral, la felicidad y el bienestar psicológico no sólo en contextos colombianos sino también de latinoamericanos, ya que la información que se encuentra plasmada en cada una de las hojas, le permitirán conocer más acerca de sus colaboradores siendo comprometidos y competitivos a nivel empresarial.

Carlos Gutiérrez-Suárez¹

1 Psicólogo - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo - Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMÍNUTO), Colombia. ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9138-2304>.
psi.carlosgutierrez@gmail.com

Introducción

El presente libro es acerca de la satisfacción laboral en sectores socioeconómicos de Colombia, de esa manera, es primordial abordar esta variable siendo una problemática que afecta principalmente a los trabajadores de la organización, resaltando la actuación y el hacer del psicólogo ante esta necesidad que involucra las inconformidades del personal frente a su ambiente laboral y sus condiciones de trabajo. La satisfacción laboral se abordó desde el modelo multidimensional de Palma, a su vez se realizó un acercamiento a diversos sectores laborales evaluando las dimensiones que comprende dicha variable las cuales son: Beneficios económicos, reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y significación en la tarea; todo esto se llevó a cabo con el objetivo de obtener una mayor información acerca de esas actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, destacando que una buena satisfacción laboral dentro la organización trae consigo actitudes positivas reflejándose en el rendimiento de los empleados siendo eficientes o proactivos con sus respectivas funciones.

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

En las empresas el recurso humano lo conforman los empleados, por eso es indispensable concebir la satisfacción total de sus necesidades ya sea a nivel personal o laboral, favoreciendo así el rendimiento de sus funciones dentro de la organización creando un buen ambiente con sus compañeros de trabajo. A pesar de esto, en las organizaciones se presentan problemáticas a nivel externo o interno, por tanto, deben velar por el bienestar de sus empleados, ya que una falta de satisfacción laboral puede provocar un desequilibrio en el personal siendo poco creativos e innovadores en su trabajo. El desarrollo de una buena satisfacción laboral es sólo cuestión de actitud, implicando esa manera de comportarse y reaccionar emocionalmente frente a cualquier eventualidad que se pueda presentar.

Finalmente, en este libro se podrá encontrar aportes a la psicología organizacional desde referentes teóricos y conceptuales, cabe mencionar que la primera parte de la obra es denominada “La satisfacción laboral en Colombia” lo cual se plasma el avance que ha tenido este constructo en el país encontrando estudios que aporten a el mismo. Por otro lado, en la segunda parte se encuentran estudios de casos donde se evidencian los resultados y hallazgos evaluados a los trabajadores de sectores socioeconómicos del municipio de Cúcuta como: Calzado, servicios públicos, hotelería, comercio y, minas y canteras.

Marlly Karina Arenas-Torrado¹

¹ Profesional en Comercio Exterior - Universidad de Santander (UDES), Colombia. Magíster en Gerencia de Empresas - Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS), Colombia. Especialista en Gerencia de Mercadeo - Universidad de Santander (UDES), Colombia. Especialista en Gestión de Empresas - Universidad Politécnica de Valencia (UPV) España en convenio con UDES Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9084-2460>.
m.arenast@unisimonbolivar.edu.co - mkat17@hotmail.com

La satisfacción laboral en colombia*

Labor satisfaction in Colombia

Diana-Teresa Ortega-Aponte¹
Marly-Yurany Rojas-Lazaro²
Yurli-Estefani Velandia-Ortiz³
Carlos Gutiérrez-Suárez⁴

* Capítulo derivado del proyecto de investigación titulado “Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en el trabajo: Un análisis desde los sectores económicos y productivos de Cúcuta, Norte de Santander”, adscrito al grupo de investigación: Altos estudios de frontera (ALEF). Fecha de inicio: febrero de 2018. Fecha de finalización en curso. Universidad Simón Bolívar, Cúcuta - Colombia.

1 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1357-7912>. d_ortega3@unisimonbolivar.edu.co - ortegaaponte@hotmail.com

2 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2315-8938>. m_rojas7@unisimonbolivar.edu.co - yurany_1550@hotmail.com

3 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4300-5736> y_velandia1@unisimonbolivar.edu.co - yurli_estefani@hotmail.com

4 Psicólogo - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo - Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMÍNUTO), Colombia. ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9138-2304>. psi.carlosgutierrez@gmail.com

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Resumen

La satisfacción laboral en Colombia con el paso del tiempo ha ido tomando un alto interés al interior de las organizaciones, debido a que, dicha satisfacción genera un alto impacto en el comportamiento de los colaboradores de cara a la consecución de indicadores, a la lealtad y el compromiso que ellos involucran para con la empresa. De acuerdo a lo anterior, se realizó un análisis minucioso del estado actual de la satisfacción laboral en Colombia, los principales modelos teóricos desarrollados que se han implementado en las organizaciones y los efectos percibidos en el cliente interno, dicho análisis permitió identificar que variables como clima laboral, relaciones interpersonales, remuneración económica y motivación.

Palabras clave: Satisfacción laboral, clima organizacional, relaciones interpersonales, remuneración económica y motivación.

Abstract

Job satisfaction in Colombia over time has been taking a high interest within organizations, because that satisfaction generates a high impact on the behavior of employees towards the achievement of indicators, loyalty and the commitment that they involve towards the company; According to the above, a thorough analysis of the current state of job satisfaction in Colombia, the main theoretical models developed that have been implemented in the organizations and the effects perceived in the internal client, was performed, said analysis identified that variables such as work environment , interpersonal relationships, economic compensation and motivation.

Keywords: Job satisfaction, organizational climate, interpersonal relationship, economic compensation and motivation.

INTRODUCCIÓN

Las investigaciones realizadas acerca de la satisfacción laboral en las organizaciones han sido de gran relevancia en el sector organizacional, su impacto se ve reflejado en el desarrollo del clima laboral y en la mejora del desempeño de los empleados en las empresas (Blanco, 2015; Carreño-Paredes, Albornoz-Arias, Mazuera-Arias, Cuberos de Quintero y Vivas-García, 2018). De igual manera, diversos estudios demuestran que Colombia es el tercer país a nivel mundial en presentar las más altas tasas de insatisfacción laboral, siendo el salario la principal inconformidad. Asimismo, Larraz (2014) afirma que el 76% de los

empleados encuestados manifiestan que el empleo debe ajustarse como primera medida a la satisfacción de las necesidades, específicamente la económica, debido a que, es necesario solventar las necesidades básicas y de seguridad de forma inmediata, de esta forma, si el empleo no cumple con ese criterio, va a disminuir la motivación y el desempeño de forma directa y progresiva en lo relacionado al desarrollo de sus funciones.

Al referirse a la satisfacción laboral, es necesario hacer énfasis en las variables que contribuyen al desarrollo de la misma. En primera instancia, se encuentra la remuneración por la labor realizada, y en segunda instancia, se encuentra el factor social, la primera hace referencia al reconocimiento a nivel laboral y la segunda es el estatus social, que se asocia a los trabajadores activos en la comunidad donde interactúan (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria y Hernández Lobaina, 2015; Andrade-Torres, Arana-Camacho y Rivera-Porras, 2018; Santafe-Rojas, Tuta-Ramírez y Albornoz-Arias, 2018). De acuerdo a lo anterior, las estrategias de las organizaciones deben de incentivar los diseños participativos y remunerados de manera acorde a las labores que desarrollan los empleados, con el fin de fortalecer el ambiente laboral y la productividad (Briceño, 2014).

Así mismo, al realizar el análisis de diversas investigaciones y estudios realizados en Colombia, se encontraron aportes relevantes dentro del marco laboral colombiano, esto permitió identificar componentes propios relativos al contexto cultural, además de incluir aspectos significativos que involucran a los empleados. De esta manera, la satisfacción laboral se puede entender como que tan satisfecho se siente un colaborador

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

frente a su empleo, haciendo hincapié a los aspectos subjetivos como: sentimientos agradables, apreciación positiva del trabajo y la valoración positiva del entorno laboral (González, López, y Sánchez, 2014).

Por otra parte, Campos (2016) define la satisfacción laboral como la disposición que el colaborador tiene frente a la labor realizada, dicha disposición se sustenta bajo creencias y valores exploradas al momento de involucrarse laboralmente a una organización, dicha interacción permite potencializar factores de alto interés para la organización como el clima laboral, el desempeño del trabajador y la probabilidad de aumentar la producción.

De esta forma, las condiciones laborales se definen como estructuras organizacionales estrictas e inflexibles, donde se presentan altos niveles de trabajo bajo presión, cultura y clima organizacional disfuncional, entre otras, todo esto, ocasiona efectos directos en el detrimento de los niveles de satisfacción laboral y como efecto subsecuente, la disminución del rendimiento y productividad laboral (Ríos, 2014; Acevedo, 2016).

BASES TEÓRICAS

Es fundamental realizar un recorrido histórico acerca de aquellos aspectos que son relevantes frente a la satisfacción laboral en el contexto colombiano, indagando principalmente sobre aquellos elementos que permiten dar un concepto claro de la variable e identificar aquellos factores que afectan el área de trabajo a nivel interno y externo (Tabla 1).

Tabla 1. Aspectos relevantes con relación a la variable de satisfacción laboral.

Año	Enfoque	Aspectos relevantes
1960 y 1970	Calidad de vida	Reconoce la participación del colaborador en la toma de decisiones, incentivando la independencia en sus labores cotidianas, lo cual permite reestructurar diferentes espacios como por ejemplo su lugar de trabajo, logrando de esta forma un óptimo aprendizaje y disposición en alcanzar un buen rendimiento (Granados, 2011).
1968	Teoría motivacional de los dos factores	Hace referencia a dos factores el primero denominados higiénicos (elementos económicos como el sueldo, condiciones de trabajo, relaciones entre compañeros, entre otros) y el segundo de motivación (direccionados a que la laboral que se realiza genere un motivo) (Ruiz, 2013).
1980	Satisfacción con la vida	Es un factor importante en cada ser humano influyendo en su cotidianidad, es asociada con las emociones, sensación de competitividad a nivel personal, habilidad de afrontar ciertos eventos, y la capacidad de adaptarse en cualquier situación (Romero y Valentín, 2015).
	Economía del comportamiento	Surge en interés de enlazar la psicología y la economía. Surgen conceptos relevantes como: exceso de confianza (las propias habilidades sobrevaloran la oportunidad de alcanzar el éxito), aversión a la pérdida (aborrecimiento ante un sufrimiento) y autocontrol (sensación de placer) (Thaler, 2018).
2000	Revolución del capital humano	Busca a entender al individuo como una persona íntegra entorno a su ambiente, mente y en la sociedad, involucrando también su capacidad de producción o capital humano (Cuesta-Santos y Valencia-Rodríguez, 2018).

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se describen los determinantes de la satisfacción laboral en Colombia, los cuales para Barrera y Botia (2014) se clasifican en dos grupos:

- El primer grupo es denominado factores sociodemográficos, con relación a esto surgió el interés por estudiar variables asociadas como: género, estado civil, edad, nivel educativo, jefatura en el hogar, número de hijos, ubicación urbana o rural, antigüedad en la empresa, capacitación en la empresa y cobertura en salud. Con base a esta información, se han construido diversos estudios y suposiciones en lo referente a la predominancia de la satisfacción laboral en Colombia, demostrando que aquellos que reportan estados de felicidad en el trabajo,

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

suelen quedar satisfechos con sus tareas (Barrera y Botia, 2014).

- Como segundo aspecto, se identificó que los grupos asocian su satisfacción, según las características del empleo, y las relaciona con aquellas cualidades externas de la persona, las cuales se consideran importantes para la empresa, y a su vez en la tarea que desempeñan, evidenciando una notable significancia en los ingresos, los incentivos, los ascensos, los vínculos de la labor con el conocimiento que la persona ha adquirido en los estudios realizados, entre otros. Así mismo, se han presentado otros factores determinantes en relación a la variable de satisfacción laboral, entre los cuales se destacan: El tipo de empleo, las condiciones del trabajo y el tipo de contratación que adquiere (Barrera y Botia, 2014; Amaya, 2016).

REVISIÓN DE ANTECEDENTES

En el siguiente apartado se presentan los antecedentes acerca de la variable satisfacción laboral, las investigaciones se encuentran divididas a nivel mundial, de latinoamérica y Colombia, dichos estudios presentan aportes relevantes para el desarrollo del escrito.

NIVEL MUNDIAL

A nivel internacional, la variable de satisfacción laboral ha demostrado un objetivo de estudio para los profesionales que se desenvuelven con la temática organizacional, de esta forma investigaciones como la de Escobedo, Hernández y Rico (2016) quienes realizaron un estudio investigativo denominado "*Predictores de*

la satisfacción laboral en la industria automotriz de Ciudad Juárez, México", el estudio es concebido como una investigación de tipo cuantitativo, con diseño transversal y corte correlacional, esta investigación demostró la relación entre el sector productivo y las variables sociodemográficas.

Por otra parte, Pérez-Ciordia, Guillén-Grima, Brugos y Aguinaga (2013) desarrollaron teorías altamente proactivas como efecto anexo en la mejora presentada en el servicio por parte de los profesionales encargados de ejecutar la atención primaria, dicho estudio fue una revisión documental acerca de los componentes de calidad en la atención durante la prestación de servicios en las diferentes áreas organizacionales, relacionando las mismas con el nivel de satisfacción que desarrollan las personas dentro de sus labores diarias, en conexión con los factores sociodemográficos (tipo de profesión), cabe resaltar que una factor importante a considerar en estos procesos, son los problemas inmersos en el contexto de trabajo.

NIVEL LATINOAMÉRICA

En una investigación realizada en Latinoamérica por Faya, Venturo, Herrera y Hernández, (2018) se identificó que existe relación entre las variables: Autonomía en el trabajo y satisfacción laboral, el método a emplear para llegar a dicha conclusión fue el hipotético-deductivo, desarrollado desde un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y tipo correlacional, el estudio permitió identificar que los hombres y las mujeres perciben la libertad para programar sus actividades laborales, de forma distinta, debido a que las mujeres planifican mejor las actividades en comparación de los hombres. Este artículo aportó a la

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

construcción del presente capítulo, la conceptualización de la calidad en la supervisión, las condiciones laborales y la comunicación, y como estas a su vez, producen como efecto la supervisión orientada al logro y la autonomía de las personas. El estudio concluyo que, si las condiciones laborales son adecuadas y existen procesos de comunicación acordes, los empleados perciben el ambiente laboral como satisfactorio; Esta investigación también permitió evidenciar la relación que existe entre los horarios de trabajo y la satisfacción laboral.

Por otra parte, Herrera (2018) realizó una investigación en la ciudad de Arequipa (Perú) con trabajadores del sector gastronómico, y la premisa que sustentó el trabajo fue: ¿Cómo los trabajadores del restaurante de Chaqchao se ven influenciados por su ambiente laboral y que factores influyen en este?, en cuanto a las particularidades del proceso, se consideró prudente reconocer que ciertos componentes ambientales influyeron en la satisfacción laboral de los trabajadores, entre los cuales se resaltan las condiciones de las instalaciones, la exigencia laboral, la consistencia del rol, la interacción social y otros aspectos relacionados con la organización. Como resultados del estudio, el autor concluyó que se evidencia una alta correlación positiva entre las variables, además, se demuestra que la insatisfacción se asocia a los beneficios económicos que la organización ofrece a los trabajadores (Herrera, 2018).

NIVEL NACIONAL

Para los antecedentes a nivel Nacional de la variable satisfacción laboral se propone la investigación de Carrascal y Patiño (2016) quienes emplearon el modelo de "Probit binomial", se evidenció

que la satisfacción laboral se encuentra relacionada de manera positiva a elementos que la mayoría de los trabajadores obtienen, como un ingreso mensual, la existencia de un contrato estable lo cual indica que es un empleado formal; además se evidenció que en la mayoría de la región estudiada se encuentran más hombres con edades entre los 20 y 39 años de edad, el mayor porcentaje de los evaluados su nivel de formación es bachiller. Posteriormente, se analizó cada uno de los resultados obtenidos en relación con la satisfacción laboral, en concordancia con la información obtenida de la "GEIH", donde se encontró que la mayoría de los trabajadores pertenecientes a la región de estudio 68% se descubrió que los trabajadores se encuentran satisfechos con su trabajo.

El segundo antecedente a nivel Nacional fue el producto de Suescún, Sarmiento, Alvares y Lugo (2016) quienes desarrollaron un estudio descriptivo que identificó que los factores que interfieren para que una persona reporte altos niveles de satisfacción estarán conectados con componentes de trabajo en equipo, reconocimientos económicos y sociales que van a determinar factores motivacionales que harán frente a variables de indisposición de diversa índole (Suescún et al. 2016).

BASES TEÓRICAS

La satisfacción laboral es un tema que hoy en día a tenido mayor auge para las organizaciones sin diferenciar la nacionalidad, de esta forma, la psicología del trabajo y de las organizaciones se han focalizado en el talento humano como uno de los factores que mayor impacto va a generar dentro de una empresa (Bedoya, Carrillo, Severiche y Espinosa, 2018; Morales, Medina y Pérez, 2008 citado por Bedoya et al. 2018). Además,

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

existen componentes como los niveles de productividad que se ven fuertemente conectados por la satisfacción laboral, de esta forma, determinar las especificaciones que van a impactar en las personas como el reconocimiento, la autonomía, el crecimiento y los logros entre otros factores incrementaran el desempeño en sus puestos de trabajo y aumenta la productividad (Chiang y San Martín, 2015).

Por otra parte, la satisfacción laboral es el conjunto de impresiones que tienen las personas que laboran en una organización con respecto a las situaciones laborales en las que se pueden ver envueltos, estas situaciones están relacionadas con las habilidades que poseen, la capacidad de la persona de desempeñar su trabajo, el sueldo, las prestaciones sociales, sus expectativas y el ambiente laboral entre otras (Abarca, Letelier, Aravena y Jiménez, 2016; Carrascal y Patiño, 2016; González, Huerta-Wong y Rodríguez, 2015). Si bien es cierto, se ha resaltado la importancia de las remuneraciones económicas estas no son las únicas de cara a comprender la satisfacción laboral, esta variable ha mostrado conexión con la autonomía de su trabajo (Faya et al. 2018) y el clima que se maneje en la organización (Herrera, 2018).

En el contexto colombiano se han realizado una serie de investigaciones relacionadas con la variable de satisfacción laboral, se ha dejado entrever que las labores que soportan una carga mental excesiva van a afectar su salud, sus relaciones sociales, sus relaciones familiares y de pareja (Roncancio-García, Camargo-Mayorga y Cardona-García, 2017). Los colectivos que presentan dichas características suelen ser docentes (educación básica y educación superior) así como también el personal

hospitalario (médicos, enfermeras, auxiliar de enfermería, entre otros) (Cantón y Téllez, 2016).

En una investigación realizada por Beltrán, Vargas y Sarmiento (2016) denominada “El Síndrome de agotamiento profesional (SAP) y la satisfacción laboral en una muestra de docentes de instituciones públicas de educación básica en Colombia”, este proyecto tuvo lugar en la ciudad de Bucaramanga, Colombia. El objetivo principal de dicha investigación fue identificar la existencia de la relación entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral en los docentes de una institución por medio de la aplicación del Maslach Burnout Inventory - Educator’S Survey (MBI-ES) adaptada al castellano, este instrumento es para medir el agotamiento profesional. El segundo instrumento fue la satisfacción a nivel personal en el puesto de trabajo y se denomina Escala de Satisfacción laboral, la muestra estuvo constituida por 989 docentes, el 73,6% de los asistentes fueron de sexo femenino y el 26,4% del sexo masculino en edades comprendidas entre los 20 a 65 años de edad (Beltrán et al. 2016), la investigación obtuvo los siguientes resultados (tabla 2):

Tabla 2. Correlación entre las escalas del MBI y el cuestionario de satisfacción laboral

Escala	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Satisfacción intrínseca	Satisfacción extrínseca
Despersonalización Sig.	0,42 0,00	* *			
Realización personal Sig.	-0,16 0,00	-0,18 0,00	* *		
Satisfacción intrínseca Sig.	-0,18 0,00	-0,12 0,00	0,37 0,00	* *	
Satisfacción extrínseca Sig.	-0,18 0,00	-0,12 0,00	0,38 0,00	0,84 0,00	* *
Satisfacción general Sig.	-0,20 0,00	-0,13 0,00	0,39 0,00	0,95 0,00	0,96 0,00

Fuente: Adaptado de Beltrán et al. (2016)

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Para la obtención de resultados, los autores realizaron la correlación de Spearman entre las diferentes variables, a partir de esto, se concluyó que las variables como el agotamiento emocional, la satisfacción, el agotamiento emocional y la satisfacción intrínseca presentaron una relación negativa, por lo cual, a mayor agotamiento emocional menor es la satisfacción laboral y viceversa. Por otra parte, para variables como realización personal y satisfacción general se identificó una relación positiva esto significa que a mayor realización personal mayor será la satisfacción laboral en los trabajadores (Beltrán et al. 2016). La investigación realizada por Pita (2016) tuvo lugar en la ciudad de Bogotá, Colombia, los instrumentos a emplear fueron: en primer lugar el cuestionario S 20/23 de Meliá y Peiró el cual mide la satisfacción laboral, en segundo lugar se encuentra la evaluación de desempeño personal administrativo diseñado por la misma institución educativa y por último se aplicó el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) que consiste en medir la presencia de violencia psicológica y la intensidad de la misma, está dirigido a la población laboral y cuenta con la validación para población colombiana.

Tabla 3. Correlaciones entre las variables de estudio

	Rho de Spearman	Satisfacción	Desempeño	Violencia y acoso
Satisfacción	Coefficiente de correlación	*	0,30	-0,16
	Sig. (bilateral)	*	0,01	0,15
Desempeño	Coefficiente De correlación	0,30	*	0,04
	Sig. (bilateral)	0,01	*	0,72
Violencia y acoso	Coefficiente de correlación	-0,16	0,04	*
	Sig. (bilateral)	0,15	0,72	*

Fuente: Adaptado de Pita (2016)

Los resultados de la investigación (Tabla 3) demuestran que existe una correlación directa significativa a nivel del 0,01 entre las variables de desempeño laboral y satisfacción laboral, esto quiere decir, que los niveles de desempeño laboral son una correlacionales de manera causal a la satisfacción laboral del colaborador, por tanto, si una persona se encuentra con una satisfacción laboral alta su desempeño será de igual forma alto. Además, en la investigación se menciona que en los datos recolectados se precisan los coeficientes de correlación de Spearman y se encuentra una correlación baja y directamente proporcional entre las variables violencia y acoso y las demás variables, por lo tanto, es necesario profundizar en el tema de situaciones de acoso laboral en relación con el desempeño y la satisfacción laboral (Pita, 2016).

Por otro lado, se encontró un estudio realizado en la ciudad de Bogotá, en el cual se identificó que los principales factores de la satisfacción laboral de los trabajadores son: la calidad de vida laboral, el crecimiento profesional, la realización personal, condiciones que existen en el empleo, condiciones ambientales donde se ejecuta el cargo, el liderazgo, la evaluación que se les realiza periódicamente y la motivación laboral, por cuanto aspectos como las condiciones en la organización tanto físicas como las instalaciones e interpersonales como las relaciones que se manejan en el lugar son fundamentales para la satisfacción de los trabajadores (Areo y Bendek, 2018; Noboa, Barrera y Rojas, 2018).

En conclusión, las investigaciones mencionadas anteriormente han sido desarrolladas en Colombia, por lo que, se han enfocado

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

en identificar aquellos aspectos necesarios para aumentar la satisfacción laboral, ya que entre mayor sea la satisfacción de una persona mayor es la productividad de la misma (Pita, 2016), además, el talento humano es fundamental para las organizaciones así que factores como la compensación económica psicológica son aspectos motivacionales muy influyentes, sin embargo, existen otra serie de condiciones necesarias para aumentar la satisfacción laboral en los empleados y es el caso de un adecuado clima organizacional, instalaciones físicas en buen estado, relaciones interpersonales sanas, evaluaciones consecuentes, habilidades para el puesto, y un buen liderazgo entre otros aspectos pueden lograr que el trabajador se encuentre satisfecho laboralmente y sea un colaborador productivo.

METODOLOGÍA

El capítulo se abordó a través del diseño bibliográfico de tipo documental (Zavala y Ysea, 2019), cuyo fin fue analizar la Satisfacción Laboral en Colombia, además, su impacto al interior de las organizaciones, los modelos teóricos y efectos producidos. La información fue indagada a través de las diversas bases de datos y revistas indexadas que permitieron obtener diferentes puntos de vista del objeto de estudio. Así mismo, cabe resaltar que, Goris y Adolf (2015) resaltan que en un estudio de revisión es importante seguir algunas etapas para su desarrollo, a continuación, se mencionan dichos pasos a seguir (Tabla 4):

Tabla 4. Etapas de la revisión documental

Etapa	Acción
1	Definir los objetivos y criterios de la revisión
2	Buscar información en bases de datos y fuentes documentadas
3	Organizar la información
4	Redactar el documento científico

Fuente: Goris y Adolf (2015)

Por otra parte, la muestra del estudio fue de tipo teórica o conceptual (Cañas y Vargas, 2019), conformada por 42 investigaciones desarrolladas entorno al objeto de estudio, además se estableció un rango de tiempo de publicación inferior a 5 años.

DISCUSIÓN

A partir de la revisión documental previamente descrita, se identificó que la satisfacción laboral es relevante para las organizaciones, pues es considerada como uno de los principales focos de interés debido al impacto que genera sobre el rendimiento laboral, salud física y psicológica, de esa manera, las características mencionadas que están derivadas de la variable satisfacción laboral representa focos significativos para los estrategias de las organizaciones en materia desempeño, indicadores de logro y desarrollo del personal, (Chiang, Riquelme y Rivas, 2018; Muñoz Méndez, Gómez Mármol y Sánchez Alcaraz Martínez, 2016).

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

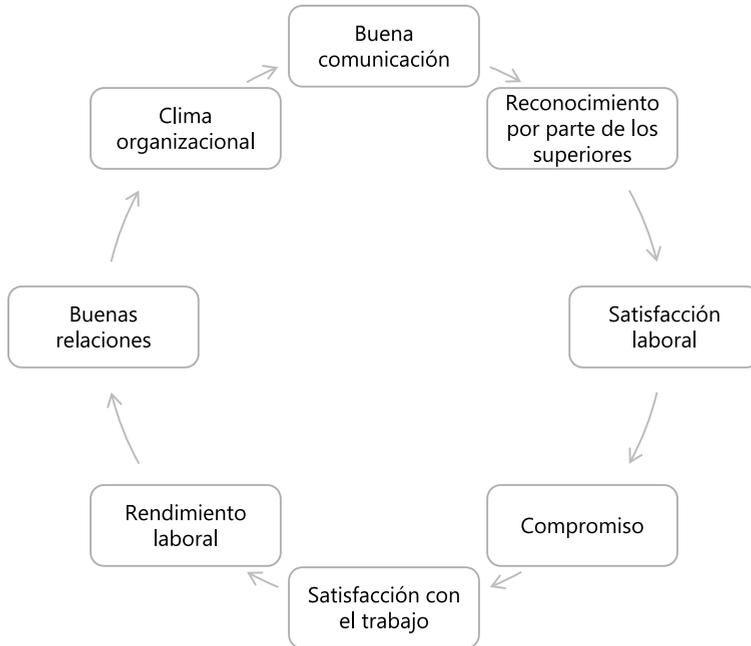


Figura 1. Modelo de la relación de la satisfacción laboral

Fuente: Adaptado de Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca y Nieves Quintero (2015)

Uno de los principales aspectos que influyen sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, este componente va a determinar qué tan motivado o desmotivado se encuentran el personal y como esto afectara el buen desempeño de la organización, luego entra en juego el factor ambiental, espacios ergonomicos permiten una optimización de la productividad al no representar ningún tipo de carga o distractor ambiental (Velooso Besio et al. 2018; Manosalvas Vaca et al. 2015).

De esta forma, con el transcurso del tiempo y de las investigaciones realizadas sobre esta variable se ha identificado que los colaboradores que reportan altos niveles de satisfacción laboral,

presentan la tendencia de manifestar mediante verbalizaciones mayor grado de felicidad, tranquilidad, comodidad, su productividad y rendimiento laboral se incrementa, indicando que o cual demuestra que esta variable no solo repercute en los empleados sino también en las organizaciones, por lo cual, implementar labores que fomenten espacios productivos van a beneficiar ambas partes (Carrasco, 2017). Por el contrario, cuando un colaborador no se encuentra satisfecho con su cargo y rol, su trabajo empieza afectarse negativamente, aumentan los niveles de estrés, disminuir sus relaciones laborales, aumento en la carga física y mental (Salessi, 2017).

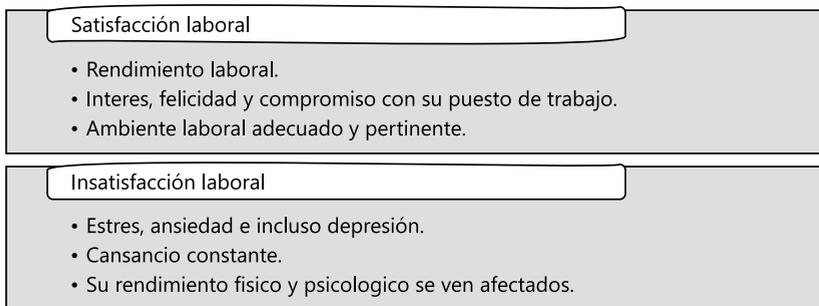


Figura 2. Modelo de los factores influyentes.

Fuente: Adaptado de Manosalvas Vaca et al. (2015)

CONCLUSIONES

Para concluir, el presente escrito brinda información pertinente acerca de la satisfacción laboral en Colombia y, por lo tanto, todas las afirmaciones se basan en los estudios recolectados en los antecedentes a nivel mundial, latinoamericano y regional, permitiendo evidenciar que existen diversas causas de insatisfacción por parte de los colaboradores en sus lugares de trabajo, lo que puede representar deserción del cargo, alteraciones en

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

las relaciones interpersonales a nivel laboral, remuneración percibida como insuficiente, aumento en la ansiedad, estrés o depresión (Zayas Agüero et al. 2015). Por tal motivo se considera importante que las empresas u organizaciones tengan presente el nivel de satisfacción laboral, teniendo en cuenta aspectos como un entorno ergonómico que permita desarrollar el trabajo eficientemente.

REFERENCIAS

- Acevedo, J. (2016). Metodología para la estandarización del modelo normativo en Centrales Eléctricas de Norte de Santander - Grupo EPM. Methodology for standardizing the normative model in Centrales Eléctricas de Norte de Santander - Grupo EPM. AiBi revista de investigación, administración e ingeniería, 4(2), 14-20. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/396>
- Amaya, M. (2016). Lineamientos gerenciales para la organización del centro de rehabilitación cardioneuromuscular de Norte de Santander, Colombia. AiBi revista de investigación, administración e ingeniería, 4(2), 32-52. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/391>
- Andrade-Torres, S., Arana-Camacho, L. y Rivera-Porras, D. (2018). Bienestar psicológico y felicidad en los trabajadores de empresas de transporte interdepartamental. En D. Rivera-Porras., A. Rozo-Sánchez y A. Flórez-Garay. (Ed.), Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos. (pp.274-303). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2498>.

- Areo, A. y Bendek, C. (2018). Estudio sobre el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del banco caja social sucursales las aguas y avenida 19 Bogotá D.C. (Trabajo de grado). Universidad de Santo Tomas, Bogotá.
- Arrieta, S. y Díaz, Y. (2016). Calidad de vida laboral y la compensación salarial en Colombia. Bogotá, D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Barrera, B. y Botia, J. (2014). Determinantes de la satisfacción laboral en Colombia. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga.
- Bedoya, E. Carrillo, M. Severiche, C. y Espinosa, E. (2018). Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*, 39(02), pp.1-14.
- Beltrán, Y. Vargas, S. y Sarmiento, L. (2016). El síndrome de agotamiento profesional y la satisfacción laboral en una muestra de docentes de instituciones públicas de educación básica en Colombia. *Asociación científica de psicología y educación*, 1(1), pp.921-932.
- Blanco, N. (2015). Factores de incidencia en la satisfacción laboral de los individuos en las organizaciones (Tesis de grado). Universidad militar nueva granada, Bogotá D.C. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6493>
- Briceño, M. (2014). Resiliencia en la gestión de las organizaciones. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 2(1), 39-48. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/532>
- Abarca, S. Letelier, A. Aravena, V. y Jiménez, A. (2016). Equilibrio trabajo-familia, satisfacción

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

- laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas. *Psicología desde el caribe*, 33(3), pp.285-298.
- Campos, R. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Íllimo (Tesis de grado). Universidad de Massachusetts Boston, Chiclayo.
- Cantón, I. y Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista la Sallista de investigación*, 13(1), pp.214-226.
- Cañas, L. D. & Vargas, M. G. (2019). Aproximaciones conceptuales y prácticas de las adicciones en una muestra bibliográfica. *Drugs and Addictive Behavior*, 4(1).
- Carrascal, A. y Patiño, E. (2016). Satisfacción laboral en los departamentos de la región caribe colombiana (Tesis doctoral). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias.
- Carrasco, R. S. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del poder judicial de Lima Norte (Tesis de grado). Universidad de César Vallejo, Lima.
- Carreño Paredes, M. T., Albornoz Arias, N., Mazuera Arias, R., Cuberos De Quintero, M.A. y Vivas García, M. (2018). Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico. *Revista Espacios*, 39 (16) ,32. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391632.html>
- Chiang, M. Riquelme, N. y Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadoras de una institución de beneficencia de la provincia de concepción. *Ciencia y trabajo*, 20(63), pp178-186.

- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*, 17(54), pp.159-165.
- Cuesta-Santos, A. y Valencia-Rodríguez, M. (2018). Capital Humano: Contexto de su gestión. Desafíos para Cuba. *Ingeniería Industrial*, 39(2), pp.135-145.
- Escobedo, M. Hernández, J. y Rico, L. (2016). Predictores de la satisfacción laboral en la industria automotriz de Ciudad de Juárez, México. *Revista lasallista de investigación*, 13(2), pp.88-97.
- Faya Salas, A. Venturo Orbegoso, C. Herrera Salazar, M. y Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 8(3), pp.43-56. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6717859>
- González, F. López, T. y Sánchez, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos. *Intangible Capital*, 10(1), pp.189-211.
- González, N. Huerta-Wong, J. y Rodríguez, H. (2015). El dinero no es la felicidad: Satisfacción laboral y movilidad social. *Strategy, technology y society*, 1(1), pp.66-85.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), pp.209-221.

- Guirao-Goris, J. Olmedo, A Y Ferrer. E. (2008) El Artículo De Revisión. *Revista Iberoamericana De Enfermería Comunitaria*, Julio.
- Herrera, M. (2018). El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Chaqchao en Arequipa en el primer semestre del 2018 (Trabajo de grado). Universidad de San Ignacio de Loyola, Arquipa. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8606/1/2018_Herrera-Macedo.pdf
- Larraz, I. (11 de octubre de 2014). El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. *El Tiempo*.
- Manosalvas Vaca, C. Manosalvas Vaca, L. y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), pp.5-15.
- Muñoz Méndez, T. Gómez Mármol, A. y Sánchez Alcaraz Martínez, B. (2016). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Revista gestión de la educación*, 7(1), pp.161-177.
- Noboa, J. Barrera, G. y Rojas, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica ecociencia*, 6(1), pp. 1-24.
- Pérez-Ciordia, I. Guillén-Grima, F. Brugos, A. y Aguinaga, I. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del sistema sanitario de Navarra*, 36(2), pp.253-262.

- Pita, M. (2016). Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia (Tesis). Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología. Maestría en Psicología. Bogotá, Colombia.
- Prieto, P. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Medellín: Universidad de Medellín.
- Ríos, F. (2014). Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar: Huehuetenango.
- Romero, E. y Valentín, S. (2015). Satisfacción con la vida, bienestar psicológico y felicidad en madres adolescentes (Trabajo de grado). Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca.
- Roncancio-García, A. Camargo-Mayorga, D. y Cardona-García, O. (2017). Análisis cuantitativo de la satisfacción en el trabajo de contadores públicos en el sector privado en Bogotá. In *Vestigium Ire*, 11(1), pp.12-31.
- Ruiz, J. (2013). Importancia de la motivación de los empleados en el sector de consultoría jurídica (Tesis de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, D.C.
- Salessi, S. O. (2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: el rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudios de la psicología*, 22(1), pp.89-98
- Santafe-Rojas, A. K., Tuta Ramírez, L. T. y Albornoz-Arias, N. (2018). Prospective analysis and influence of social

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

- entrepreneurship in development in catatumbo, Norte de Santander, Colombia. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 24 (4). <https://www.abacademies.org/articles/prospective-analysis-and-influence-of-social-entrepreneurship-in-development-in-catatumbo-norte-de-santander-colombia-7721.html>
- Suescún, S. Sarmiento, G. Alvares, L. y Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una empresa social de estado de Tunja, Colombia. *Revista médica de Risaralda*, 22(1), pp.14-17.
- Thaler, R. (2018). Economía del comportamiento: Pasado, presente y futuro. *Revista de economía institucional*, 20(38), pp.9-43.
- Veloso Besio, V. Gil Rodríguez, C. González Acuña, F. Cuadra Peralta, A. y Valenzuela Carrera, C. (2018). Evaluación de modalidades de intervención para mejorar satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América*, 43(5), pp.336-342.
- Zavala, J. J. A. y Ysea, F. C. (2019). Marketing verde en la conformación de una ciudadanía planetaria en el ámbito educativo latinoamericano. *Revista San Gregorio*, (31), 150-161.
- Zayas Agüero, P. Báez Santana, R. Zayas Feria, J. y Hernández Lobaina, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 23(2), pp.35-51. <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>

Cómo citar este capítulo:

Ortega-Aponte, D.T., Rojas-Lazaro, M.Y., Velandia-Ortiz, Y.E., y Gutiérrez-Suarez, C. (2020). La satisfacción laboral en Colombia. En D. Rivera-Porras, C. Gutiérrez-Suárez, D.T. Ortega-Aponte y M.K. Arenas-Torrado. (Ed.), *Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.11-34). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Características sociolaborales y engagement de los trabajadores de las pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Cúcuta

Socio-labor characteristics and engagement of workers in small footwear companies in the city of Cúcuta

Génesis Pérez-Ramírez¹
María Alejandra Picón-Cuellar²
Neida Albornoz-Arias³

* Capítulo derivado del proyecto de investigación titulado “Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en el trabajo: Un análisis desde los sectores económicos y productivos de Cúcuta, Norte de Santander”, adscrito al grupo de investigación: Altos estudios de frontera (ALEF). Fecha de inicio: febrero de 2018. Fecha de finalización en curso. Universidad Simón Bolívar, Cúcuta - Colombia.

- 1 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0894-5271>. g_perez3@unisimon.edu.co - gpereramiz@hotmail.com.
- 2 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2296-2847>. m_picon1@unisimon.edu.co - alejandra-m001@hotmail.com
- 3 Contador Público - Universidad Católica del Táchira, Venezuela. Doctora en Ciencias Sociales y Jurídicas - Universidad de Córdoba, España. Especialista en Análisis Bursátil y Gestión de Carteras - Instituto de Estudios Bursátiles, Bolsa de Madrid - Universidad Complutense - España. Docente investigadora Universidad Simón Bolívar, Facultad de Administración y Negocios, Cúcuta, Colombia. Miembro de los grupos de investigación Altos Estudios de Frontera (ALEF) y Gestión Organizacional de la UNISIMON. Investigadora de la Universidad Católica del Táchira, Venezuela. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7851-5985>. n.albornoz@unisimonbolivar.edu.co

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Resumen

El engagement es en los empleados el lado positivo que resalta su actitud hacia el trabajo, generando la capacidad de realizar las actividades con mayor habilidad, resaltando el vigor, dedicación y absorción, la investigación se llevó a cabo con fábricas de calzado de la ciudad de Cúcuta, el estudio es cuantitativo, de tipo transversal-correlacional. Cabe resaltar que, múltiples empresas que se dedican a fabricar calzado no perciben la importancia que requiere su recurso humano, además, que dichas empresas se están expandiendo y han creado estrategias que le han permitido desarrollarse; dentro de los resultados se encontró que los empleados de dichas fabricas poseen un alto nivel de engagement, así mismo, que existe una correlación positiva entre el engagement y la edad.

Palabras clave: Engagement, fábricas de calzado, manufactura.

Abstract

The engagement is in the employees the positive side that highlights their attitude towards work, generating the ability to perform the activities with greater skill, highlighting the vigor, dedication and absorption, the investigation was carried out with shoe factories in the city of Cúcuta, the study is quantitative, cross-correlational. It should be noted that, many companies that manufacture footwear do not perceive the importance that their human resources require, in addition, that these companies are expanding and have created strategies that have allowed them to develop; Among the results, it was found that the employees of these factories have a high level of engagement, likewise, that there is a positive correlation between engagement and age

Keywords: Engagement, job satisfaction, manufacturing.

INTRODUCCIÓN

El capital humano es el principal elemento al interior de las organizaciones que favorecen a la misma, de allí la importancia de asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de motivación, seguridad, incentivos monetarios y no monetarios, relaciones interpersonales y de autorrealización de sus trabajadores. El engagement es aquel estado mental positivo que se relaciona con las funciones que desarrolla los empleados, dicha variable se caracteriza por la dedicación y compromiso que asume el trabajador en sus actividades laborales (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002 citado en Aguillón, Berrún, Peña

y Treviño, 2015, p.1). En este sentido se relaciona al engagement con un estado de compromiso por parte del trabajador hacia la marca o empresa con la cual se encuentra laborando.

Hay que mencionar, además las organizaciones ven definida la productividad como el resultado de aquellas acciones que conllevan a lograr los objetivos trazados y a obtener adecuado clima laboral, además, la adecuada relación entre los recursos que la empresa invierte para lograr los resultados esperados (Tripiana y Llorens, 2015; Carvajal-Rodríguez, 2015). Lo anterior es un elemento fundamental junto con el engagement para que las organizaciones alcancen, debido a que depende en gran medida a la consecución de los propósitos planteados (Vinué, Saso y Berrozpe, 2017; Albornoz-Arias, Contreras-Velásquez, Espinosa-Castro y Sotelo-Barrios, 2019). Sin embargo, múltiples empresas que se dedican a fabricar calzado no perciben la importancia que requiere su recurso humano (Sánchez, 2017). Así mismo en la actualidad las empresas han tenido muchas innovaciones a nivel de máquinas e implementos modernos para aumentar su producción, pero han dejado de lado la parte más importante y valiosa como lo es el factor humano (Zapata y Melo, 2015).

Se debe agregar que el rango de clasificación por tamaño para las unidades productivas y empresariales de las pequeñas empresas según la Cámara de Comercio de Cúcuta es de superior a 501 y hasta 5.000 activos totales de salario mínimo legal vigente (SMMLV). El registro mercantil de la Cámara de Comercio de Cúcuta a corte de marzo de 2018 reporta un total de 434.689 empresas inscritas, en el departamento de Norte de Santander son 46.991 empresas, en el municipio de Cúcuta 30.462 empresas,

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

en el sector de industria manufactureras 4.966 empresas y en el sector de fabricación de calzado de cuero y piel se encuentran 414 empresas.

Acorde con el desarrollo de las empresas de calzado de Cúcuta, actualmente se enfoca en la capacitación de los empresarios de dicho sector desde la Cámara de Comercio de Cúcuta y la Corporación de Industriales del Calzado de Norte de Santander (CORPOINCAL) que realizan talleres de sensibilización acerca de seguridad y salud en el trabajo dirigido a los empresarios del sector calzado del departamento. Como resultado de las pequeñas empresas de Cúcuta, aumentar la productividad debe ser una estrategia clave, debido a que facilita obtener mayores ingresos, crecimiento y posicionamiento; por lo mencionado anteriormente, es fundamental medir y realizar un adecuado seguimiento a las actividades a través de indicadores de productividad empresarial.

Según el DANE (2019) la capital Norte santandereana se ubicó en la segunda casilla de las ciudades con más desempleo en el país con una tasa de 15,4 %. Para el mes de enero de 2019 la tasa de desempleo fue 12,8%, lo que representó un aumento de 1,0 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año 2018 (11,8%). En gran parte se debe a la dependencia que se tiene con la frontera Colombo-venezolana, es por ello que Cúcuta se caracteriza por tener buena mano obrera y excelente materia prima pero aun así las oportunidades son muy escasas y debido a esto la situación actual es crítica. A pesar de todo esto, es de conocerse que los cucuteños tienen esa capacidad de resiliencia es decir de salir adelante en medio de la adversidad, en esta investigación

se quiere estudiar qué es lo que hace que las empresas del sector de calzado tengan auge en la actualidad (Caicedo, 2013; Daza-Rodríguez, Daza-Porto y Pérez-Orozco, 2017; Albornoz-Arias y Acevedo-Gelves, 2019).

Por consiguiente, se realizó un análisis de los componentes psicológicos que están presentes en los empleados de dichas organizaciones que les permiten tener una mayor capacidad de compromiso con la empresa y que su estado mental se vea favorecido por un pensamiento positivo, en sentido se estaría hablando del engagement (Aguillón, Berrún, Peña y Treviño, 2015).

El engagement, es un término dado a conocer por Salanova y Schaufeli (2004) los autores indican que el concepto no se puede traducir exactamente al castellano, ya que es un conjunto de varios conceptos. Este tiene relación con la forma en que se implica en el trabajo, su compromiso y dedicación al trabajo, además, el engagement es algo más que nace y se avanza desde otros enfoques (Salanova, 2009).

De esta manera, en el entorno laboral el engagement contiene características inmersas como el vigor, dedicación y absorción con el que realiza sus actividades laborales (Aguillón, Berrún, Peña y Treviño, 2015).

El vigor se detecta a través de los niveles de energía, resistencia y activación mental mientras el empleado ejecuta sus funciones (Aguillón, Peña y Decanini, 2014). Además, la dedicación incluye la adecuada implicación y significación del trabajo que facilita que se experimenten sentimientos positivos (López, 2011;

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Bedoya y Poveda, 2015). Por otra parte, la absorción está definida por la concentración y la dificultad para desconectarse de la tarea debido a la sensación de agrado (Contreras, 2015).

Debido a lo mencionado anteriormente, el engagement se convierte en lo contrario del síndrome de burnout, debido a que la variable objeto de estudio se enfoca en el adecuado bienestar psicológico de los empelados al interior de las organizaciones (Espinosa, 2017).

BASES TEÓRICAS

A continuación, se resaltarán las principales investigaciones que han sido claves para el desarrollo del estudio, además, el desarrollo amplio de las características y factores relacionados al engagement.

ANTECEDENTES

En esta parte se presentará el rastreo de antecedentes acerca de la variable engagement, que permitirá resaltar investigaciones desarrolladas en Colombia mostrando aquellos aportes que han sido significativos en relación a esta variable en el desarrollo de las organizaciones.

En primer lugar, Espinosa (2017) menciona que el engagement laboral posee un impacto positivo en la productividad, el estudio fue llevado a cabo en una empresa de servicios, se les aplico la escala UWES a 480 trabajadores de ambos sexos arrojando como resultado la relación del empleado engagement con el nivel de

producción, es decir, identificando que si existe relación entre la productividad y el engagement.

Así mismo, Zapata y Melo (2015) indican el líder de la empresa no debe generar miedo, ni ser visto como figura autoritaria, por el contrario, debe generar en los empleados confianza y compromiso, generando en el empleado sentimientos en el ambiente laboral, es decir, debe generar engagement facilitando la productividad.

Por otra parte, Vinué, Saso y Berrozpe (2017) desarrollaron una investigación que buscaba determinar el nivel de engagement y su relación con seis áreas de la vida laboral en los profesionales de enfermería en la ciudad de Huesca (España) y su asociación con las variables sociodemográficas y laborales, la muestra estuvo conformada por 305 empleadas utilizando las pruebas ANOVA y T-Student para realizar el análisis descriptivo y las correlaciones con respecto a las variables medidas, en los resultados obtuvieron que el 35,4% de la muestra presenta altos niveles de engagement (altos niveles de energía, implicación y eficacia).

Además, en Guayaquil (Ecuador) Quezada y Ulloa (2016) desarrollaron una investigación sobre el comportamiento organizacional positivo, las implicaciones del engagement en el entorno laboral buscando la potencialización de las habilidades de los empleados analizando como elemento generador de motivación al engagement, concluyeron que es necesario generar mayores habilidades en los empleados a nivel motivacional, ya que según las investigaciones el engagement también está influenciado por la motivación.

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Así mismo, se resalta el estudio de Contreras (2015) que busco determinar el nivel del engagement laboral en los trabajadores de una planta de petróleo y gas, se encontró que la antigüedad de los empleados está relacionada con la experimentación del compromiso laboral, es decir a mayor antigüedad mayor nivel de engagement, es decir, que es clave que las organizaciones refuercen y promuevan el compromiso y pasión por el trabajo para que en la empresa tengan éxito y mayor productividad.

También, Orgambídez-Ramos, Pérez-Moreno y Borrego-Alés (2015) realizaron una investigación acerca de la relación del engagement y la satisfacción laboral con el estrés del rol, los evaluados fueron 586 empleados, los resultados indican que el conflicto, el rol y la ambigüedad son predictores de la satisfacción laboral, además que el estrés es un bloqueador para que se pueda experimentar la satisfacción por medio del engagement.

Tripiana y Llorens (2015) en su investigación buscaron analizar el liderazgo y la autoeficacia en relación con el engagement, obteniendo como resultado que factores como la percepción de apoyo y liderazgo influye de forma positiva en los colaboradores, asimismo, Redondo (2015) realizó un estudio del engagement y el clima laboral en las cooperativas, identificando que los valores y ayudas corporativas dentro de las empresas son factores positivos que influyen en los empleados.

A su vez en la investigación de Bustos, García, Galicia y Hindrichs (2015) sobre el engagement y los factores psicosociales, los autores identificaron que por lo menos los empleados experimentan engagement al menos una vez por semana, además, encontraron una asociación significativa entre el sexo y la presencia

de engagement, sin embargo, entre las variables de estado civil, edad y escolaridad, no se encontraron diferencias significativas, resaltaron que la vigilancia y control de los factores psicosociales podría impulsar niveles de engagement con beneficios múltiples a los empleados y a la organización.

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

La psicología organizacional ha ido generando un gran impacto dentro de la sociedad, desde sus inicios a finales del XIX y comienzos del siglo XX con el pasar de los años se ha consolidado como una de las principales áreas de estudio de la psicología (Gómez Vélez, 2016, p.134). La relevancia social que se le ha dado a esta área se debe a que ha favorecido el desarrollo teórico y práctico en las organizaciones, generando y facilitando herramientas y estrategias que permiten generar un mayor conocimiento del recurso humano al interior de la organización (Johnson, Machowski, Holdsworth, Kern, Zapf y Zapf, 2017).

La psicología organizacional y del trabajo (POT) es definida por Schaper (2004 citado por Martínez y Castañeda, 2006) como la ciencia que estudia variables en relación con teorías psicológicas de la conducta humana en el trabajo y las organizaciones. En este sentido la psicología organizacional no solo impacta el campo laboral sino también los recursos internos de esta, como lo son los empleados, los sistemas de organización, las políticas y la forma de jerarquización que se da dentro de estas. A su vez es clave visibilizar la POT como la disciplina que ha favorecido el campo de aplicación de la ciencia psicológica ya que le ha permitido adentrarse dentro de otros sistemas sociales donde el ser humano mantiene una continua interacción con más personas

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

a través de la conducta (Vivas-García, Cuberos, Albornoz-Arias, Mazuera-Arias y Carreño-Paredes, 2018).

Debido a lo mencionado, es relevante tener presente la teoría de la organización científica del trabajo de Frederick Taylor que se enfocó y exploró la división técnica del trabajo para lograr transformar al trabajador en un componente del proceso mecánico de producción y el control de la producción industrial (Nieto, Timoté, Sánchez y Villarreal, 2015) y la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, dicha teoría se enfocó en el bienestar laboral, en la reducción de jornadas laborales, en los servicios, beneficios y la satisfacción del trabajador (Trujillo, 2010, p. 257).

Estas teorías y otras más dentro del campo de la psicología organizacional empezaron a generar una estructura del área de trabajo del psicólogo organizacional, entendiendo que este tiene un amplio campo laboral y que su principal foco de atención son las organizaciones, por esto es importante aclarar que es la organización.

ORGANIZACIÓN-EMPRESA

La organización según la Real Academia Española (2017) es aquel grupo de personas que se cobijan bajo una normas dirigidas a fines específicos, además, se constituye de todos los recursos internos y externos, Así mismo, Thompson (2006) indica que la organización es una entidad social que involucra a los seres humanos y buscan el cumplimiento de objetivos, metas en común a través de las actividades que desarrollen, tienen una estructura deliberada y pertenecen al contexto social donde este influye en su dinámica interna.

La cámara de comercio de Bogotá menciona que empresa es toda aquella actividad económica que se organiza con un fin específico, además, produce, transforma y administra servicios y productos. Así mismo, Rodríguez (2010) menciona que las empresas tienen como principal propósito proveer productos y servicios a la sociedad mediante el pago de los mismos.

CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS: GRANDES, MEDIANAS Y PEQUEÑAS

Con el paso del tiempo se han diseñado y aplicado estrategias que facilitan la organización a nivel interno y externo, por lo anterior, se han clasificado las empresas entre microempresas, pequeñas, medianas y grandes empresas, dando de este modo una adecuada estructura al mercado (Nieto, Timoté, Sánchez y Villareal, 2015).

De este modo, por microempresa empresa se entiende que es aquella que posee entre 1 a 10 empleados, las pequeñas empresas en su interior tienen entre 11 a 50 trabajadores, las medianas empresas cuentan con 51 a 200 empleados y finalmente, las grandes empresas tienen más de 201 personas laborando en su interior (Gómez, 2016). La mayor demanda de empresas es de la clasificación de pequeñas, ya que requieren de menor cantidad de empleados y de recursos económicos para su creación (Rodríguez, 2010).

De igual forma, estas empresas de menor número de empleados son de gran relevancia en el contexto cucuteño, debido a que en mayor porcentaje de las empresas han nacido como pequeñas

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

empresas y con el paso del tiempo, la demanda del contexto social y cultural ha creado la necesidad de crecer tanto.

LAS EMPRESAS DE CALZADO

En el marco del Convenio de Asociación Colombiana de industriales del calzado, el cuero y sus manufacturas (2013) las empresas de calzado han tenido gran acogida en el contexto sociocultural de la población cucuteña, generando gran demanda de producción del calzado por su buena calidad, no solo para distribución local, sino, además, a nivel nacional e internacional (Sánchez, 2017).

Las empresas de calzado se están expandiendo y las diferentes empresas han creado estrategias que han permitido el desarrollo y crecimiento continuo de las mismas (ACICAM, 2013); además, la Cámara de Comercio de Cúcuta ha creado estrategias a través de capacitaciones para el personal en innovación y desarrollo, facilitando la transformación del mercado local (Cámara de Comercio de Cúcuta, 2018).

RECURSOS HUMANOS

El recurso humano es un factor clave y primordial dentro de la psicología organizacional, además, está conformado por las personas que forman parte de las organizaciones y realizan funciones asignadas (Chiavenato, 2007). Así que las personas que están dentro de la empresa son el factor clave para que esta crezca y mantenga un estándar de competitividad, de allí la importancia de que dentro de esta área de recursos humanos se tenga en cuenta el engagement, la satisfacción, la motivación,

las relaciones entre pares, y demás factores que influyen en el desenvolvimiento del individuo dentro de la organización (Chiavenato, Sapiro y Arao, 2017).

ENGAGEMENT

A raíz de múltiples investigaciones que se han realizado para identificar las causas para que un empleado estuviera cansado y agotado, que finalmente denominaron síndrome de Burnout, seguidamente nació el interés de indagar acerca de lo positivo, encontrando que existe factor que influía en el trabajo y el rendimiento de los empleados, demostrando características como compromiso, pasión, entrega, dedicación, y esfuerzo pero que a diferencia del Burnout el empleado se sentía bien y disfrutaba de las tareas que se le asignaban a esta percepción se le denominó engagement (Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet, 2015; Bustos, García, Galicia y Hindrichs, 2015).

VIGOR

Según Salanova y Schaufeli (2004) es la energía que utiliza un empleado para hacer sus funciones también incluye su mente resistente en momentos de dificultad, es decir, el empleado puede tener mayor resistencia y por ende mayor rendimiento siendo también flexible y práctico dentro de la organización.

DEDICACIÓN

La dedicación se caracteriza cuando un empleado se involucra totalmente con su trabajo, sintiéndose orgulloso de pertenecer

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

a una marca, logrando aumentar esa satisfacción e inspiración laboral (Bakker Demerouti y Xanthopoulou, 2011).

Absorción

Su característica principal es que el empleado se concentra al máximo y se puede llegar a pensar que es una persona adicta al trabajo, pero no es así, debido a que, el empleado con esta característica puede disfrutar de otras cosas actividades cuando está fuera de la organización.

Además, Ocampo, Juárez, Arias y Hindrichs (2015) menciona que el empleado que posee engagement resalta por su actitud positiva y su actividad de alto nivel es de ayuda para que se genere un proceso de retroalimentación positiva, lo anterior favorece a la organización, debido a que, el empleado siente reconocimiento y éxito laboral. Así mismo, el engagement es una sensación fluctuante y los seres humanos cada día experimentan sensaciones diferentes y el engagement facilita que el empleado olvide momentáneamente aquellas situaciones de dificultad a la hora de ejercer su trabajo (Bakker, Demerouti, y Xanthopoulou, 2011).

Por otro lado, el engagement está relacionado con una conducta pro activa del empleado generando la capacidad de realizar las actividades con mayor habilidad a su vez proponer ideas innovadoras para el beneficio de las empresas (Ossa, 2018). El empleado engaged tiene la capacidad de diseñar y realizar las actividades que desee hacer al ritmo propio dándole una forma a su trabajo, ya que por tener engagement no necesitan que un jefe este constantemente dando las órdenes, son personas

con una alta capacidad de pro actividad. (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou. 2011).

CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES

Es necesario que al realizar investigaciones acerca del engagement se tengan presenten características sociolaborales como el salario, tiempo de servicio de los empleados en las empresas, edad, género y cargo debido a que estas características pueden ser determinantes para medir el nivel de la variable de los empleados en una organización (Fernández, Bande y Valmaseda, 2012).

METODOLOGÍA

El presente capítulo se abordó desde un enfoque cuantitativo, es decir, se recolectaron datos numéricos y se realiza su análisis a través de la estadística, estableciendo patrones de comportamiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

Además, se establecieron hipótesis, que son explicaciones tentativas de la relación entre dos o más variables, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Las hipótesis propuestas son:

- H_1 : El engagement se relaciona con las características sociolaborales de los empleados de las fábricas de calzado de la ciudad de Cúcuta.
- H_2 : Las variables sociolaborales como la edad se relacionan con los altos niveles de engagement.

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

El diseño de la investigación es no experimental, debido a que pretende observar las variables dentro de su entorno natural, sin manipulación sobre las variables y sus (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Además, es de tipo Transversal, recolectando los datos en un solo momento de tiempo y espacio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Así mismo, el estudio es correlacional determinando el grado de relación existen entre las variables (engagement y características sociolaborales).

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población son fábricas de calzado de la ciudad de Cúcuta, se realizó un censo poblacional y se tomó como muestra las fábricas de calzado de la ciudad de Cúcuta que tenga más de 2 años de funcionamiento y además, sean pequeñas empresas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento que permitió la recolección de información fue el cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Survey) que fue creado para medir en engagement en los empleados y que constituye tres dimensiones vigor, dedicación y absorción y es de escala tipo Likert que va de 0 (nunca o ninguna vez) y al 6 (siempre o todos los días), la escala está compuesta por 17 ítems divididas en las dimensiones vigor (6 ítems), dedicación (5 ítems) y absorción (6 ítems) (Salanova y Schaufeli, 2004).

Según Salanova y Schaufeli (2004) el instrumento UWES es un cuestionario compuesto por 17 ítems las cuales mide tres

dimensiones las cuales son: vigor evalúa 6 ítems, dedicación evalúa 5 ítems y adsorción evalúa 6 ítems; el método de respuesta es por medio de una escala tipo Likert; también, cuenta con una muestra internacional de 25.000 empleados en varios países encontrando que el engagement se correlaciona con la edad, género y ocupación. De esa manera, en cuanto a la validez y confiabilidad de este instrumento son adecuadas, por lo que se obtiene que, estas dimensiones tienen las características para ser empleadas en estudios dentro de un contexto laboral y aplicable a distintos países (Rodríguez-Montalbán, Martínez-Lugo y Sánchez-Cardona, 2014).

CRITERIOS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de datos se llevó a cabo a través del programa de análisis de datos SPSS, el análisis se realizó teniendo en cuenta la medición de la estadística inferencial la cual se le aplicará el instrumento UWES a los empleados de fábricas de calzado, dichos datos se analizaron a través de pruebas estadísticas y así probar las hipótesis planteadas.

Así mismo, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que dicha prueba permitió analizar la posible relación del engagement con las características sociolaborales.

RESULTADOS

Para efectuar la medición del engagement se usó como herramienta el Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), concretamente la adaptación española realizada en el Manual UWES, usándose además una lista de caracterización de variables

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

sociolaborales. En esta investigación se realizó un censo poblacional a 30 personas de una empresa de calzado de la ciudad de Cúcuta. La estructura de la muestra ha sido heterogénea y representativa en su composición, por este motivo se encuentran incluidos en ella trabajadores de distintas ocupaciones, edad y antigüedad en la organización.

Tabla 1. Confiabilidad instrumento UWES-17

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,78	17

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, se evidencia la confiabilidad del instrumento UWES-17 al ser aplicado a los empleados de la empresa de calzado; dentro del análisis se evidencia que en general se tiene una fiabilidad del 0.78 en relación al Alfa de Cronbach.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de género y cargo

	Características sociolaborales	Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	9	30
	Masculino	21	70
	Total	30	100
Cargo	Ayudante	11	37
	Costurero	2	7
	Guarnecedor	3	10
	Montador	5	17
	Auxiliar	1	3
	Administrador	1	3
	Empacador	4	13
	Cortador	2	7
	Operario	1	3
	Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, se identifica los estadísticos descriptivos en relación a las características sociolaborales se encontró que en la fábrica existía mayor población del género masculino, siendo así el 30%

**CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES Y ENGAGEMENT DE LOS TRABAJADORES DE LAS
PEQUEÑAS EMPRESAS DE CALZADO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA**

de empleadas mujeres y el 70% de empleados hombres, representando el 100% de la muestra seleccionada para realizar la investigación. Con respecto al cargo se debe mencionar que se ordenaron de forma aleatoria y no siguiendo una secuencia de jerarquización, encontrándose así los siguientes cargos: ayudante que equivale al 37%, costureros equivalen al 7%, guarnecedor equivale al 10%, montador equivale al 17%, auxiliar equivale al 3%, administrador equivale al 3%, empacadores equivalen al 13%, cortador equivale al 7% y operario equivale al 3%; que representan los cargos de la muestra total (100%) de la población.

**Tabla 3. Estadísticos descriptivos de edad,
tiempo de servicio y salario.**

Estadísticos	Edad	Tiempo de servicio	Salario
N	30	30	30
Media	33,73	20,97	\$ 982.000
Desv. Desviación	11,05	31,58	\$ 554.818
Mínimo	16	1	\$ 350.000
Máximo	56	120	\$ 2.500.000

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la tabla 3 se evidencian las características socio-laborales encontrando datos estadísticos como lo son la edad, el tiempo de servicio y el salario; para la edad el número de población fue 30 personas, la media para este (n=30) fue de 33.73, la desviación fue del 11.05; para las edades se encontró un mínimo de 16 años y un máximo de 56 años. En el tiempo de servicio la información se recolecto en número de meses que lleva el empleado dentro de la organización, la media para (n=30) fue de 20.97, la desviación fue de 31.58; para el tiempo de servicio se encontró un mínimo de 1 mes y un máximo de 120 meses; y finalmente en salario para (n=30) arrojó una media de \$982.000 y

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

una desviación de \$554.818; se encontró un mínimo de \$350.000 y un máximo de \$2.500.000.

Tabla 4. Engagement y subescalas (vigor, dedicación y absorción)

	Puntuaciones del Engagement	Frecuencia	Porcentaje
Vigor	Moderado a bajo	1	3
	Moderado a alto	2	7
	Alto	23	77
	Muy alto	4	13
	Total	30	100
Dedicación	Moderado a bajo	1	3
	Moderado a alto	2	7
	Alto	16	53
	Muy alto	11	37
	Total	30	100
Absorción	Bajo	1	3
	Moderado a bajo	1	3
	Moderado a alto	14	47
	Alto	14	47
	Total	30	100
Engagement	Moderado a bajo	1	3
	Moderado a alto	5	17
	Alto	24	80
	Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

En relación a la tabla 4, la dimensión de vigor se identificó un nivel moderado a bajo del 3%, moderado a alto del 7%, alto correspondiente al 77% que equivale a 23 empleados de la organización y muy alto el 13%. En la dimensión de dedicación se encontró un nivel moderado a bajo del 3%, moderado alto del 7%, alto correspondiente al 53% que equivale a 11 empleados de la organización y muy alto el 37%. Así mismo, en la dimensión de absorción se evidencio un nivel bajo del 3%, moderado a bajo del 3%, moderado alto del 47%, y alto correspondiente al 47% evidenciándose así que los empleados se encuentran dentro de estos dos rangos en medida igual de 14 empleados en moderado

CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES Y ENGAGEMENT DE LOS TRABAJADORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE CALZADO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

alto y 14 empleados en alto. Finalmente, el nivel de engagement indicó que el 3% de empleados está en moderado a bajo, el 17% está en moderado a alto y el 80% está en alto, lo que significa que la gran mayoría de empleados (n=30) de los cuales 24 tienen un alto engagement.

Tabla 5. Análisis de correlación

Correlación de Spearman		Salario	Engagement
Edad	Coeficiente de correlación	0,56	0,41
	Sig. (bilateral)	0,00	0,02
	N	30	30
Tiempo de servicio	Coeficiente de correlación	0,25	0,10
	Sig. (bilateral)	0,18	0,61
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia

Por último, en la tabla 5 se encuentra el análisis de la correlación de la variable engagement con las características sociolaborales escalares que permitirían tener un resultado de relación, para lo cual se usó la correlación de Spearman, se halló que el engagement posee relación con la edad, arrojando un grado de significancia de 0.02 y el coeficiente de correlación fue de 0.41, siendo una correlación directamente proporcional positiva, indicando que a mayor edad, mayor engagement de los empleados.

DISCUSIÓN

En el estudio, se evidenció que los colaboradores de una empresa de calzado de la ciudad de Cúcuta cuentan con un alto nivel de engagement (tabla 3), siendo esta la variable principal de tipo psicológico, así mismo, en cuanto a la relación de las variables socio laborales se muestra únicamente que la edad se relaciona

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

con el engagement, indicando que los empleados que son mayores tienen niveles más altos de engagement que los empleados de menor edad, teniendo en cuenta que para la población estudiada sus edades oscilaban entre los 16 años y 56 años de edad, es por esto que, la correlación que existe entre la edad y los resultados del instrumento UWES-17 para medir los niveles de engagement demuestran que efectivamente si hay tendencia en que la edad esté relacionada con dicha variable, de esta manera permite que los empleados que son de mayor edad experimentan mayor compromiso que los empleados que son más jóvenes (Schaufeli y Bakker, 2003) dicho respaldo demuestra que las personas con de mayor edad van logrando a lo largo de su vida, compromiso y lealtad de manera que tienden a ser más estables en los puesto de trabajo en relación con la población más joven.

Conforme a lo anterior según Bedoya y Poveda (2015) mencionan en su estudio que la edad es un factor diferenciador en el empleado engagement demostrando que a mayor edad mayor es la fuerza y el vínculo que experimenta una persona con su trabajo, haciendo que valore su actividad y tenga un vínculo de agrado y de apego hacia la función que realiza, lo que confirma el hallazgo encontrado en la presente investigación, y se crea entonces la necesidad de que las empresas valoren el tiempo y la experiencia de los empleados adquiridos a través de sus años (Cáceres-Contreras, Gómez-Rodríguez, Jaimes-Gamboa y Rivera-Porras, 2018).

De la misma manera, dentro de los hallazgos encontrados en los empleados de las fábricas de calzado se identificó que la edad y el salario las cuales son dos variables socio laborales mostraron

relacionarse entre sí, es decir que los empleados de más edad pueden llegar a ganar más dinero, una explicación para ello puede ser la experiencia que la persona va adquiriendo a lo largo de su vida en cierta actividad lo que hace que tenga mayor practica y así su producción será mayor, por ende su remuneración será más alta.

Por otro lado, dicho estudio el cual fue realizado en población Colombiana se encontró que el tiempo de servicio no se relaciona con los altos niveles de engagement, pero según Contreras (2015) dice que la antigüedad de un empleado en los puestos de trabajo se relacionan con la experimentación del estado mental positivo y en compromiso con la empresa, lo que quiere decir que dicha variable puede variar y que el tiempo de servicio que un empleado este en una empresa puede en ciertos casos relacionarse con el engagement y en otros casos no (Bastidas-Erazo, Salazar-Morales y Cabrera-Gómez, 2018), como se puede observar para el presente estudio los empleados que tienen desde una semana hasta las ciento veinte semanas experimentan dicho compromiso en su lugar de trabajo lo que hace que la empresa cuente con empleados engaged, de la misma manera el tiempo que un empleado le dedica a la organización hace que los empleados de más antigüedad vean y hagan de su ambiente de trabajo mucho más propiciador para desarrollar sus capacidades e innovar dentro de las empresas y comprometerse con el cumplimiento de las funciones de sus tareas (Fernández, Bande y Valmaseda, 2012), dicho respaldo en el presente estudio no se evidencio en el tiempo de servicio ya que tanto empleados nuevos como antiguos mantienen altos niveles de engagement.

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Así mismo, para la población estudiada se encontró que el sueldo no se relaciona con los niveles de engagement lo que quiere decir que la remuneración no es un indicador para que un empleado sienta compromiso y este con un estado mental positivo, es por esto que para los empleados es mucho más importante sentir que forman parte de una empresa y que sus esfuerzos sean reconocidos más que ganar dinero, dicha situación es denominada remuneración de tipo emocional lo que permite que los empleados sean leales y comprometidos en la organización, es decir, experimentan engagement ganen o no ganen mucho dinero (Hernández, 2017; Pajares, 2018), es por esto que múltiples líderes empresariales logran reconocer la importancia de valorar el compromiso de los empleados y dicha compensación de agradecimiento que no es tipo económica y favorece los componentes como la dedicación vigor y absorción llevando a que el empleado note que en su trabajo es reconocido y se dé como consecuencia un empleado engaged (Pajares, 2018).

Es así es como las organizaciones empiezan a darse cuenta de que los empleados requieren de reconocimientos en algunos casos intangibles que favorecen en cierta medida todos los procesos que están presentes en los empleos actuales, también se resalta la importancia de valorar a cada uno de los empleados que aportan tiempo en sus puestos de trabajo, se concluye entonces que en dicha investigación las variables sociolaborales como la edad están íntimamente ligadas con los niveles de engagement en los empleados de una de las fábricas de calzado de la ciudad de Cúcuta lo cual abre una nueva brecha para que continúen los estudios en dichas variables tanto psicológicas como sociolaborales.

CONCLUSIONES

Es importante mencionar que, la edad es una variable de tipo sociolaboral que se relaciona con el engagement, siendo un hallazgo positivo para las personas que son adultas y en algún momento sienten miedo perder su empleo por la edad, conforme a lo mencionado se cumplen las hipótesis planteadas, así mismo, se afirma según los resultados obtenidos que las personas que tienen mayor edad logran experimentar y demostrar su engagement en su puesto de trabajo, permitiendo así que las organizaciones logren conocer investigaciones como estas y así favorecer el nivel de empleabilidad en el capital humano.

De la misma manera, se identificó ciertas relaciones en variables sociolaborales como lo son la edad y el salario que ganan los empleados, es decir, las personas que más sueldo ganan son aquellos que más edad tienen, lo cual era una relación que no se esperaba, debido a que el salario no tiene relación con el engagement, para lo cual da un gran aporte a los estudios futuros ya que se demuestra científicamente en dicha investigación que el engagement es una variable que está latente en el individuo y que no necesita de remuneraciones de tipo tangibles si no que está más ligada a su decisión personal y el sentir que sus trabajos son valorados.

Finalmente, se puede decir que el tiempo de servicio que un empleado posee no determina la presencia del engagement, debido a que puede presentar tanto en empleados antiguos como en empleados nuevos, aunque para algunas empresas es importante cuidar aquellos empleados que conocen todos los procesos de la empresa y que cuentan con más experiencia, lo

cual es un criterio válido y respetado, nace entonces la necesidad de generar mayores oportunidades de empleo a las personas que están en busca de una nueva oferta laboral lo cual permitiría el crecimiento económico y la calidad de vida de las personas.

REFERENCIAS

Aguillón, Á. Berrún, L. Peña, J. y Treviño, F. (2015). El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación. México: Manual Moderno. México. Scielo México, 17(52), 37-42.

Aguillón, A. Peña, J. y Decanini, M. (2014). Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement (compromiso). Universidad autónoma de nuevo León.

Albornoz-Arias, N. y Acevedo-Gelves, L. K. (2019). Revisión teórica de las capacidades dinámicas empresariales. Revista científica Pensamiento y Gestión, (46). <http://dx.doi.org/10.14482/pege.46.5402>

Albornoz-Arias, N., Contreras-Velásquez, J. C., Espinosa-Castro, J. F. y Sotelo-Barrios, M. E. (2019). Cualidades emprendedoras en población de la base de la pirámide en Cúcuta, Colombia. Contaduría y Administración, 66 (1), <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.21883>

Asociación colombiana de industriales del calzado, el cuero y sus manufacturas. (2013). Resultado de selección de empresas que participarán en la implementación del modelo integral de productividad MIP/PTP Colombia.

Asociación colombiana de industriales del calzado, el cuero y sus manufacturas. (2013). ACICAM y BANCOLDEX realizan

consultorio financiero especial para empresas del sector cuero, calzado y marroquinería.

- Bakker A, Demerouti E, Xanthopoulou D. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Cienc Trab. Jul-Sep*; 13 [41]: 135-142.
- Bastidas-Erazo, J., Salazar-Morales, O. y Cabrera-Gómez, C. (2018). Influencia de una zona de escucha y una zona de orientación laboral en el nivel de bienestar subjetivo de un grupo de trabajadores de una entidad pública. En D. Rivera-Porras., A. Rozo-Sánchez y A. Flórez-Garay. (Ed.), *Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.167-190). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2498>.
- Bedoya, L. M. G. y Poveda, L. F. F. (2015). Work engagement y compromiso laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 34(2), 108-119.
- Bustos, R. M. O. García, A. J. Galicia, L. F. y Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21(2), 207-219.
- Cáceres-Contreras, K., Gómez-Rodríguez, N., Jaimes-Gamboa, V. y Rivera-Porras, D. (2018). Bienestar psicológico y satisfacción laboral de los trabajadores del sector educativo. En D. Rivera-Porras., A. Rozo-Sánchez y A. Flórez-Garay. (Ed.), *Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.191-214). Cúcuta,

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2498>.

Caicedo, A. (2013). Realidad de la capacitación y sus necesidades en los gerentes de producción del sector del calzado, cuero y sus manufacturas del Área Metropolitana de Cúcuta (Colombia). *AD-minister*, (23), 151-166.

Cámara de comercio de Bogotá. (2018). ¿Qué es una empresa? Recuperado de: <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-una-empresa>

Cámara de comercio de Cúcuta. (2018). Socialización del sector del cuero, calzado y marroquinería en Colombia y en el mundo. Recuperado de <http://www.cccucuta.org.co/noticias-7-m/275-socializacion-del-sector-del-cuero,-calzado-y-marroquineria-en-colombia-y-en-el-mundo.htm>

Carvajal-Rodríguez, J. (2015). Perfil tecnológico del comercio rural del cacao en el departamento Norte de Santander. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 3(2), 37-46. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/514>

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones.

Chiavenato, I. Sapiro y Arao. (2017). Planeación estratégica. En *Planeación Estratégica* (págs. 1-15). McGraw-Hill Interamericana.

Contreras, C. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Ciencia y trabajo*, 17(52), 37-42.

- Daza-Rodríguez, M. Daza-Porto, M. y Pérez-Orozco, A. (2017). Servicio al cliente: Una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 5(1), 20-26. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/425>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (Enero de 2019). DANE. Recuperado el 18 de Marzo de 2019, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticaspor-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- Espinosa, A. (2017). El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Fernández, P. Bande, B. y Valmaseda, O. (2012). Antigüedad en el puesto, Comunicación y rendimiento en el desarrollo de nuevos productos. *Revista Europea de Dirección*, 232239.
- Flores, C. Fernández, M. Juárez, A. Merino, C. y Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206.
- Gómez Vélez, M. A. (enero-junio, 2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (5a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

- Hernández, M. (2017). La desigualdad salarías entre hombres y mujeres: una cuestión pendiente. *Acción cultural cristiana*, 8-10.
- Informe de economía regional. (2014). Panorama de la economía de Cúcuta y norte de Santander.
- Johnson, S. J. Machowski, S. Holdsworth, L. Kern, M. Zapf, D. y Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(3), 205-216.
- López, J. (2011). Efecto del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar. *Revista de Psicología del Deporte*, 20 (2), 589-604.
- Lorenzo, C. (2010). Contribución en los paradigmas investigación. *Educación (UFSM)*. Recuperado de <https://periodicos.ufsm.br/reveducacao/article/view/1486/838>
- Martínez, E. y Castañeda, A. (2006). Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Acta Colombiana de Psicología [en línea]* 2006, 9 (mayo).
- Nieto, V. Timoté, J. Sánchez, A. y Villarreal, S. (2015). La clasificación por tamaño empresarial en Colombia: Historia y limitaciones para una propuesta. *Dirección de Estudios Económicos*.
- Ocampo, R. Juárez, A. Arias, L. y Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21(2), 207-219.

- Orgambídez-Ramos, A. Pérez-Moreno, J. y Borrego-Alés, Y. (2015). Role stress and job satisfaction: examining the mediating role of work engagement. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77.
- Ossa, D. (2018). Productividad y distribución del ingreso: Implicaciones sobre el salario mínimo Colombiano, 2001-2016. *Revista de Economía Institucional*, 232-253.
- Pajares, K. (2018). Salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del Cercado de Lima, 2018. Facultad de humanidades escuela profesional de psicología, 6-43.
- Quezada, M. y Ulloa, I. (2016). Comportamiento organizacional positivo: las implicaciones del engagement en el entorno laboral. Universidad de Especialidades Espíritu Santo Guayaquil - Ecuador.
- Real academia española. (2017). *Diccionario de la lengua española* (23a ed.)
- Redondo, A. (2015). Engagement y clima organizacional en cooperativas. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación Décimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Rodríguez, J. (2010). Administración de pequeñas y medianas empresas. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=yid=no7iybmIpLkCyoI=fndypg=PA1946ydq=clasificacion+de+las+empresas&yots=Pjx8KwIOJrjsig=5j61c-JgGYAERmxlspg5RxW yfSok#v=onepage&qyf=false>

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

- Rodríguez-Montalbán, R. Martínez-Lugo, M. y Sánchez-Cardona, I. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico*. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1255-1266.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Estudio financiero Rev Trab Segur Soc Coment Casos Práct Recur Hum.* 2008; 303: 179-214.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudio financiero.* 62 (261), 109- 138.
- Sánchez, C. (25 de marzo de 2017). 90% del calzado de Cúcuta se vende en el resto del país. La opinión. Recuperado de <https://www.laopinion.com.co/economia/90-delcalzado-de-cucuta-se-vende-en-el-resto-del-pais-130406#OP>
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale: Manual Preliminar.* Valencia, España: Publicación Utrecht University. (Pp.21-24; pp 28-31).
- Thompson, P. I. (2006). *La organización actual.* Synthesis.1-3
- Tripiana, J. y Llorens, S. (2015). Fomentando empleados engaged: el rol del líder y de la autoeficacia. *Anales de Psicología*, 31(2), 636-644.
- Trujillo, M. (2010). Reseña de "The social problems of an industrial civilization" de Elton Mayo. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20 (38), 257-259.
- Vinué, I. Saso, C. y Berrozpe, T. (2017). Engagement and commitment in nurses: Associated sociodemographic and labour variables. *Enfermería Global*, 16(3), 414-425.

- Vivas-García, M., Cuberos, M. A., Albornoz-Arias, N., Mazuera-Arias, R. y Carreño-Paredes, M. T. (2018). Presencia de factores motivacionales extrínsecos para el emprendimiento en los gobiernos electrónicos de los países de la comunidad andina. *Observatorio (OBS*)*, 12(2), 286-308. http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-59542018000200016
- Zapata, N. y Melo, R. A. (2015). Engagement y productividad de las empresas (trabajo de grado).

Cómo citar este capítulo:

Pérez-Ramírez, G., Picón-Cuellar, M.A., y Albornoz-Arias, N. (2020). Características sociolaborales y engagement de los trabajadores de las pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Cúcuta. En D. Rivera-Porras, C. Gutiérrez-Suárez, D.T. Ortega-Aponte y M.K. Arenas-Torradó. (Ed.), *Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.35-67). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Satisfacción laboral del área operativa en una empresa de servicio público de la ciudad de Cúcuta

Job satisfaction of the operational area in a public service company in the city of Cúcuta

Martha Yaneth Estepa-Leal¹
Lady Shakira Arias-Agudelo²
Michell Andrea Lizarazo-Güillín³
Wilmar Angarita-Bautista⁴

* Capítulo derivado del proyecto de investigación titulado “Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en el trabajo: Un análisis desde los sectores económicos y productivos de Cúcuta, Norte de Santander”, adscrito al grupo de investigación: Altos estudios de frontera (ALEF). Fecha de inicio: febrero de 2018. Fecha de finalización en curso. Universidad Simón Bolívar, Cúcuta - Colombia.

1 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9649-2473>. m_estepa@unisimon.edu.co - myeelcarl@gmail.com.

2 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7436-7230>. l_arias3@unisimon.edu.cl - lady_01_11@hotmail.com

3 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5354-3437>. michellizarazo02@gmail.com

4 Ingeniero Industrial - Universidad Libre (UL), Colombia. Magíster en Administración de Empresas e Innovación - Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta (USB), Colombia. Especialista en Gerencia de Mercadeo - Universidad de Santander (UDES), Colombia. Especialista en Gerencia Pública - Universidad de Santander (UDES), Colombia. Especialista en Gestión de Empresas - Universidad Politécnica de Valencia (UPV), España. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ingenierías, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8195-8656>. wilmar.angarita@gmail.com - w.angarita@unisimonbolivar.edu.co

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Resumen

El presente capítulo aborda la satisfacción laboral a partir de la investigación realizada con 41 colaboradores del área operativa de una empresa pública de la ciudad de Cúcuta, para ello, se tuvo en cuenta la descripción de los siguientes aspectos: Características sociolaborales y satisfacción laboral conceptualizada en el test SL-SPC. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que los factores determinantes para que los empleados posean un adecuado nivel de satisfacción laboral son el reconocimiento social y pecuniario por la labor cumplida, las asertivas relaciones interpersonales, adecuado clima organizacional, confortable cultura organizacional, además de excelsas condiciones de seguridad, salud y espacios físico-tecnológicos en el trabajo.

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad, incentivos.

Abstract

This chapter deals with job satisfaction from the research carried out with 41 employees in the operational area of a public company in the city of Cúcuta, for this, the description of the following aspects was taken into account: Socio-labor characteristics and job satisfaction conceptualized in the SL-SPC test. Among the results obtained, it was found that the determining factors for employees to have an adequate level of job satisfaction are social and financial recognition for the work accomplished, assertive interpersonal relationships, adequate organizational climate, comfortable organizational culture, in addition to excellent conditions of safety, health and physical-technological spaces at work.

Keywords: Job satisfaction, productivity, incentives.

INTRODUCCIÓN

A nivel interno las organizaciones pueden visualizarse como una compleja red de engranajes que trabajan en correcta sincronía, no obstante, habrán situaciones en las que será necesario realizar revisiones a dichas piezas; identificar y prevenir el desgaste prematuro, es una labor indispensable si se quiere obtener el mayor rendimiento posible durante los tiempos de ejecución de los mismos, de esta forma, en la cotidianidad empresarial, la alta gerencia debe de revisar constantemente el nivel de satisfacción del equipo de trabajo, y en caso de identificar algún tipo de no conformidad, dar inicio con los procesos de acción como medidas cautelares, por lo cual, planear, organizar, supervisar y dirigir,

son acciones encaminadas al desarrollo del talento humano en la productividad de servicios y productos (Mendoza-Ferreira, 2013; Chacón-Guerra, 2015).

El rendimiento de los colaboradores se ve relacionado por diversos componentes, los más generales son: el personal, familiar y laboral, entre estos, se desglosa la descripción de la satisfacción laboral del cliente interno según sus acciones diarias en el campo laboral, tal aspecto es de alto interés para gerentes y jefes de área; además, como lo menciona Chacón-Guerra (2015) los empleados tienen competencias aplicadas al campo organizacional, las cuales, contribuyen al desempeño de roles durante: el cumplimiento de funciones, procesos administrativos y operativos, no obstante, su efectividad en la consecución de objetivos se encuentra directamente conectada con factores psicológicos como la variable a trabajar.

Las investigaciones que trabajaron el tema de la satisfacción laboral vislumbraron de forma efectiva que la idea de emplear a los clientes internos de forma activa, aprovechando capacidades y destrezas propias de su individualidad a la hora de abordar las adversidades del trabajo es una forma incrementar la productividad, eficiencia y el sentirse satisfecho en él trabajo; así mismo, se identificó, que aquellos colaboradores quienes se sentían tenidos en cuenta, sus niveles de satisfacción y compromiso por la organización se disparaban a comparación de los empleados que se veían expuestos a situaciones similares en dificultad, pero, con la salvedad de no ser tenidos en cuenta (Maldonado-Campos y Perucca-Escobar, 2008; Mazuera-Arias, Albornoz-Arias, Vivas-García, Cuberos, Santafé-Rojas y Carreño-Paredes, 2018).

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Por otra parte, tras abordarse el área personal del colaborador los aspectos a continuar son los familiares, quienes juegan un rol indispensable en los colaboradores, por su parte positiva o por su apartado negativo, investigaciones como la de Molina-Germán, Pérez-Melo, Lizárraga-Salazar y Larrañaga-Núñez (2018) refieren que las familias que permanentemente suelen abordar las adversidades de manera unida, apoyándose mutuamente en la búsqueda de soluciones suelen dar impacto positivo en la motivación del individuo para afrontar las exigencias diarias de la organización, además, dependiendo de la naturaleza en la interacción familiar los colaboradores pueden incursionar en el desarrollo de sus habilidades individuales a fin de retroalimentar su producción en el sector laboral.

Por el contrario, investigaciones como la de Salessi y Omar (2016) y Andrade Rodríguez y Landero Hernández (2015) mencionan en relación a las dinámicas familiares disfuncionales y generadoras de estrés constante para el individuo, los resultados de los estudios reportan la disminución en la iniciativa a la hora de abordar las exigencias laborales de forma efectiva y creativa por parte del colaborador.

Luego de referir los dos elementos a nivel de dinámica familiar, se debe agregar a la ecuación la variable “condiciones familiares a nivel económico”, después de todo, son un factor a tener en cuenta para la medición de la satisfacción laboral del colaborador, investigaciones como la de Pérez-Gómez (2018) y Blanco-Rueda (2015) argumentan que sí se percibe una amenaza a nivel financiero, y el empleo le brinda las garantías para abordarla, los colaboradores verán su trabajo como un factor para sentir apoyo

y gratitud hacia el puesto por lo cual tendrán la tendencia de mantenerlo, por el contrario, aquellos empleos donde no satisfaga la necesidad financiera del trabajador, este va a replantear su estadía e iniciará la búsqueda de nuevos sitios donde logre abordar la dificultad financiera.

Para entender la satisfacción laboral de los empleados se debe además incluir las condiciones propias del trabajo, como lo refieren Rodríguez-Villanueva, Mejía-de-León, Vásquez-Mireles y Camacho-García (2018); Rayo-Fonseca, Mejía-Aranda, Canedo-Suárez y Rivera-Porras (2018); Rios-Rios (2017); Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015); García-Rubiano y Forero-Aponte (2014) es clave incluir los materiales y herramientas para la ejecución de las labores, las relaciones intralaborales, las condiciones de seguridad y salud mínimas para la ejecución de sus funciones, forma parte de la satisfacción laboral del colaborador.

BASES TEÓRICAS

Las investigaciones en materia de satisfacción laboral como se menciona en párrafos anteriores, se enfoca en tres perspectivas: Personal, familiar y laboral; las cuales reflejan las motivaciones requeridas para satisfacer las necesidades a través de los incentivos salariales, en este caso se hace la salvedad del pago pecuniario y emocional como factor clave para la movilización del trabajador (Blanco-Rueda, 2015; Albornoz-Arias, Mazuera-Arias, Santafé-Rojas, Vivas-García, Cuberos, Carreño-Paredes, Morffe-Peraza y Martínez-Rozo, 2018).

ANTECEDENTES

Las diversas investigaciones recopiladas para dar sustento teórico al presente capítulo, tienen como puntuación de los hechos el abordar la satisfacción laboral desde el tema personal, familiar y laboral. Trabajos como el de García-Rubiano y Forero-Aponte (2014); Lozano-Lozano, Chacón-Moscoso, Sanduvete-Chaves y Pérez-Gil (2014); Alvarez-Velandia, Díaz-Jiménez y Tailandia-Jiménez (2015); Ceferenino-Cardona (2016); Gómez-Vélez (2016); García-Ibarra (2017) realizan las descripciones del componente laboral, ellos realizan una breve descripción de los aspectos que deben ser objeto de equilibrio: el nivel académico, el cargo a ocupar (operativos, administrativos, misionales, entre otros) el reconocimiento económico, el tipo de contratación laboral, las formas de administración y los estilos de liderazgo.

Entre los principales criterios a impactar en la conexión entre colaborador, empresa y satisfacción laboral, se realiza el principio creado entre el individuo con las políticas de la empresa, de tal manera, cuando se reciba un reconocimiento laboral ofrecido por la organización va a ser considerado como un factor motivacional de alto interés para el suscrito, algunos premios como por ejemplo darle continuidad al desarrollo laboral desde la adquisición de nuevos cargos hasta la oportunidad de formación académica permiten abordar de manera creativa e innovadora las adaptaciones que el trabajador debe realizar para seguir ejecutando su trabajo (Rios-Rios, 2017; García-Ibarra, 2017; Rodríguez-Villanueva, Mejía-de-León, Vásquez-Mireles y Camacho-García, 2018; Ugaz-Rebaza, 2018).

Por tanto, los acuerdos consolidados de forma participativa a partir de los pactos razonables derivados de las necesidades de la misma organización con base en las aspiraciones de los empleados permitirían en el largo plazo el desarrollo de la productividad y la eficiencia de la empresa como lo menciona Ceferenino-Cardona (2016); Gómez-Vélez (2016) y García-Ibarra (2017) en sus investigaciones.

En cuanto al aspecto personal, estudios de la satisfacción laboral (Sum-Mazariegos, 2015; Miranda, 2016; García, Cova-Solar, Bustos-Torres y Reyes-Pérez, 2018) se focalizan en que los jefes de área y gerentes, reconozcan las habilidades físicas y cognitivas del colaborador para la ejecución de sus labores diarias, dicho reconocimiento incrementara la motivación intrínseca del individuo, es decir, el no desmeritar las competencias del cliente interno, y a su vez, el no sobrepasar la carga de trabajo que puede asumir, es una de las maneras más efectivas de mantener alta la satisfacción laboral. En relación a esta área, también se evidencia que los empleados se tienden a sentir mejor consigo mismo y con su trabajo al momento de participar en campañas de capacitación y de participación activa para crear estrategias que permitan el desarrollo productivo de la organización (Jaimes-Mora, Marquez-Gómez y Pernía-Orozco, 2015; Callalie, 2017; Hernández-Abreo, Abreo-Pinzón y Bohórquez-Chacón, 2018; Meza, Morgan y Díaz, 2019).

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

La psicología organizacional y del trabajo (POT), es una rama de la psicología que se encarga de entender la conducta del ser humano en las organizaciones, por tanto, la POT permite profundizar en

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

los procesos cognitivos y cognoscitivos del individuo (emoción, motivación, pensamiento, aprendizaje, lenguaje y conocimientos), por lo cual, cuando se habla de la satisfacción laboral se debe tener en cuenta el marco del cual se desprende (Gómez-Vélez, 2016), en este sentido, el estudiar dicha variable, permite desarrollar en las organizaciones, acciones que logren impactar positivamente en la gestión de los recursos de la misma, es decir, si los empleados se sienten satisfechos con la organización, su comportamiento frente a los sistemas de gestión, las políticas, la cadena de mando, la cadena de producción, la efectividad en los procesos, va a ser más receptiva y participativa a diferencia de aquellos que no se sienten satisfechos con su organización.

De esta forma, el comportamiento organizacional del individuo es un objeto de estudio para la POT, la cual se encarga de recopilar y realizar un análisis funcional del comportamiento que ejercen los individuos desde su trabajo aislado en la organización así como el trabajo colectivo dentro de la misma, esto se construye con el propósito de ser pragmáticos con el conocimiento que ya se conoce y mejorar el rendimiento de los procesos llevados a cabo por la organización (León, 2016; López-Cárdenas, Velandia-Paredes y González-Verjel, 2018).

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se refiere a la actitud que el individuo tiene hacia su trabajo, resaltando la comparativa entre: el trabajo que tiene y el trabajo ideal, además, consolidar una relación saludable con la realidad le permite al colaborador ejercer sus funciones de manera autónoma y participativa; de esta manera, para el trabajo ideal se condensa las valoraciones del colaborador como por

ejemplo: las necesidades, los valores, el aprovechamiento de las habilidades y destrezas, no obstante, el trabajo real trae consigo: comparaciones con otros empleados, condiciones favorables o desfavorables del trabajo, dificultades o aprendizajes de las funciones ya ejecutadas, y la significación de la tarea; Por último, se evidencian las características del puesto como: la satisfacción con el salario, condiciones de trabajo (tener materiales para realizar la labor, condiciones mínimas de seguridad), mecanismo de retroalimentación con el jefe (supervisión), espacio para la autonomía, compañeros de trabajo, recompensas, seguridad en la contratación y promociones (Carballo, Priego y Avalos, 2015).

MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación es el proceso cognitivo orientado a como el individuo se moviliza para la consecución de logros y objetivos, el componente laboral direcciona dicho comportamiento a la adquisición de metas e indicadores propuestos, una forma de evidenciarlo es en la cantidad de productos construidos o empaquetados por día y en los reportes de servicios de calidad tomados de los clientes externos; la comprensión de este aspecto se fundamenta en la motivación intrínseca y extrínseca según fuese el caso, identificar dicho proceso le sirve al empleador para la construcción de estrategias que inciten el conseguir los logros especificados previamente (Marin-Samanez y Placencia-Medina, 2017).

NECESIDADES

Para interiorizar el concepto de la motivación se debe abordar el de las necesidades, las cuales son finitas, generales para las

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

culturas sin importar la temporalidad a la que suscriba y jugaran un rol fundamental en el comportamiento del ser humano, el cual, es la tendencia a movilizarse a fin de satisfacerla, entre esta temática las fundamentales son: biológica (subsistencia, procreación y preservación de la especie) psicológica (afecto, entendimiento, ocio, creación y libertad) y social (formar parte de un grupo, vivienda, un empleo entre otras) (Artavia-Jiménez, Chaves-Ortiz, Cordero-Bonilla y Valverde-Morales, 2019).

INCENTIVOS LABORALES

El concepto de incentivos laborales hace uso de la motivación laboral apoyándose en las necesidades humanas a fin de fomentar el comportamiento esperado dentro de la organización, como por ejemplo: reforzar conductas o castigarlas a fin de dar cumplimiento a las metas, alzar indicadores, entre otros; de esta forma, autores como Satey-de-León (2014) señalan la importancia de jerarquizar las necesidades según las preferencias de los colaboradores a fin de sacar la máxima partida del talento humano, el cual probablemente se encuentre latente por falta de estimulación.

SALARIO EMOCIONAL

Se entiende por salario emocional toda aquella retribución no económica que un trabajador pueda obtener de una compañía por la correcta ejecución de sus labores diarias; la razón de ser de este tipo de reconocimiento, es la de incrementar un comportamiento deseado, el cual, posteriormente permitirá mejorar el ambiente laboral, la productividad, fomentar principios y valores organizacionales que indirectamente se alinearan a las

aspiraciones personales y/o profesionales que el colaborador desarrolle con el propósito de sentirse satisfecho consigo mismo y con la empresa (Poveda-Burgos, Suraty-Molestina y Mackay-Castro, 2017).

CLIMA ORGANIZACIONAL

Este aspecto se liga con las relaciones interpersonales a nivel interno de la organización, el llevarse bien con compañeros de trabajo, con jefes e incluso entre dependencias, es la clave para generar un buen clima organizacional, después de todo, autores como Carballo, Priego y Avalos (2015) enfatizan en dicho comportamiento desde su investigación a fin de evidenciar las ventajas que genera un ambiente laboral donde se presente tranquilidad, armonía y desarrollo de competencias entre los diferentes actores del sistema, de esta forma se logra inferir, que el clima organizacional es la aplicabilidad del construir un excelente espacio para el desarrollo del cliente interno en pro de satisfacer las necesidades laborales de la organización.

METODOLOGÍA

El presente capítulo se construyó a partir del estudio de la variable satisfacción laboral realizado en una institución de salud de la ciudad Cúcuta- Norte de Santander, en primera instancia por ser una empresa del sector público, se evidencia las distinciones entre los cargos, asignaciones salariales y el nivel de competencia de los colaboradores según las diferentes resoluciones, resaltando la labor del estado en estos procesos administrativos. La investigación efectuada se consolidó bajo el enfoque cuantitativo de corte transaccional, de tipo no experimental y de alcance descriptivo, se delimita como población los empleados

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

del área operativa de la mencionada empresa, esto se tuvo en cuenta con el propósito de describir la variable en un contexto público y del área con mayor interacción con el público (Cauas, 2015).

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población son los empleados del área operativa de una institución de salud, donde los participantes serán seleccionados a través del muestreo no probabilístico en su categoría por conveniencia, principalmente por la dificultad logística asociada a reunir a todos los colaboradores, ya que solo seleccionará de (89) trabajadores a (41) personas de la empresa que trabajen en el área operativa (Carrillo-Flores, 2015).

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para este estudio se utilizó la escala SL-SPC de Palma, que es una sucesión de medidas que facilitan recolectar datos en orden jerárquico, además, los participantes indican su acuerdo o desacuerdo sobre el enunciado (Palma, 1999 citado por Alarcón-Camero, 2017 y Campos Sánchez, 2017).

RESULTADOS

Los resultados se enfocaron desde tres vertientes, la descripción de las características sociodemográficas, los componentes propios de la escala SL-SPC de Palma (Alarcón-Camero, 2017) y por último determinar el nivel de satisfacción laboral teniendo en cuenta las características socio-laborales de los colaboradores del área operativa.

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA OPERATIVA EN UNA EMPRESA DE SERVICIO
PÚBLICO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA**

Tabla 1. Datos sociolaborales

	Características sociolaborales	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	7	17
	Femenino	34	83
Edad	26 a 50 años	19	46
	51 a 65 años	19	46
	Más de 65 años	3	7
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	3	7
	1 a 5 años	9	22
	6 a 10 años	13	32
	11 a 20 años	7	17
	Más de 20 años	9	22
Cargo	Auxiliar	13	32
	Técnico y/o tecnológico	9	22
	Profesional universitario	7	17
	Profesional especializado	8	20
	Otro	4	10
Formación académica	Secundaria	3	7
	Técnica y/o Tecnológica	15	37
	Pregrado	9	22
	Postgrado	14	34
Tipo de contratación	Contrato a término fijo	10	24
	Contrato a término indefinido	27	66
	Contrato de obra o labor	2	5
	Contrato temporal, ocasional o accidental	2	5
Total	41	100	

Fuente: Elaboración propia

En base a la tabla 1, se puede mencionar que el (100%) de los participantes estuvo conformada por 41 trabajadores del sector operativo, encontrando que el (17%) de los participantes compuesto por 7 empleados son de género masculino y el (83%) de los participantes conformado por 34 empleados son de género femenino; en cuanto a las edades que más prevalecen van de los 25 a 50 años representa al (46%) de los participantes conformado por 19 trabajadores y el (46%) de los participantes oscila entre los 51 a 65 años la cual se encuentra conformado por 19 empleados; en lo que respecta con el tiempo de servicio, se encuentra que la mayor representatividad de los participantes se ubica en los

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

trabajadores que llevan entre 6 a 10 años representando al (32%) de los participantes compuesto por 13 empleados.

De igual manera, se obtuvo que en el cargo, se constató a través del instrumento la división en 5 categorías, encontrando que en el cargo de auxiliar representa la mayoría de los participantes con un (32%) compuesto por 13 empleados; en cuanto a la variable de formación académica se identifica predominancia en formación técnica y/o tecnológica con un (15%) de los participantes conformado por 15 empleados, asimismo, seguido del posgrado con el (14%) de los participantes representado por 14 empleados. Finalmente, en relación al tipo de contratación se resalta el contrato a término indefinido con un (66%) de los participantes conformado por 27 trabajadores.

Luego de describir las características sociodemográficas se procede a evidenciar las 4 dimensiones y la parte global de la prueba de SL-SPC de Palma; las 4 dimensiones abarcan lo siguiente: Significación en las tareas, condiciones de trabajo, reconocimientos personales y/o sociales y beneficios económicos.

Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Puntuaciones de las dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Significación en la tarea	Muy bajo	6	15
	Bajo	9	22
	Moderado	10	24
	Alto	6	15
	Muy alto	10	24
Condiciones de trabajo	Muy bajo	1	2
	Bajo	4	10
	Moderado	4	10
	Alto	12	29
	Muy alto	20	49

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA OPERATIVA EN UNA EMPRESA DE SERVICIO
PÚBLICO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA**

Reconocimiento personal y/o social	Muy bajo	7	17
	Bajo	3	7
	Moderado	7	17
	Alto	8	20
	Muy alto	16	39
Beneficios económicos	Muy bajo	0	0
	Bajo	3	7
	Moderado	1	2
	Alto	9	22
	Muy alto	28	68
Total		41	100

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 2, en relación a la dimensión significación de la tarea, los resultados se organizaron de mayor a menor, por lo cual será de la siguiente manera: muy alto y moderado con (24%) cada uno, bajo con (22%), en última posición se encuentra muy bajo y alto con (15%). Así mismo, la dimensión condiciones de trabajo se obtuvo en muy alto un (49%), alto el (29%), moderado y bajo con un (10%) y muy bajo sólo un (2%). Para la dimensión reconocimiento personal y/o social se obtiene que muy alto puntuó con (39%), seguido de alto con (20%), para moderado y muy bajo se resaltó el (17%) y para bajo sólo el 7%. Y por último, en la dimensión de beneficios económicos se obtuvo lo siguiente en muy alto (68%), alto (22%), moderado (2%) y bajo (7%).

Tabla 3. Satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2
Bajo	2	5
Moderado	5	12
Alto	8	20
Muy alto	25	61
Total	41	100

Fuente: Elaboración propia

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

De manera global en la tabla 3, los resultados de la escala de satisfacción laboral es la siguiente: Muy alto (61%), alto (20%), moderado (12%), bajo (5%) y muy bajo (2%). Con los anterior, se puede inferir que la satisfacción laboral reportada por los colaboradores se encuentra en (93%) en términos de favorabilidad, componentes interconectados desde las dimensiones reconocimiento social o personas, beneficios económicos y condiciones de trabajo en las cuales se registraron mejores resultados.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados descritos anteriormente se puede afirmar que el nivel de satisfacción en los colaboradores de la empresa es muy alto, debido a lo que consideran o señalaron el 60,98 % de los 41 colaboradores de la institución de salud en la escala SL-SPC de Palma (Alarcón-Camero, 2018). Una de las grandes aspiraciones en la vida de las personas es alcanzar la satisfacción laboral, por supuesto, trabajar en algo que guste, motive y apasione es una condición que en cierta medida se puede regular, no obstante, después de todo el trabajo forma parte directa de la vida de los individuos, ya que es una actividad a la que se le dedica la mayor parte del tiempo, por tanto, la vida laboral, se encarga de determinar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un trabajador, después de todo cobra un valor importante para la vida del individuo (Landivar-Mora y Tagle-León, 2018).

Para concluir, en el presente capítulo se ha evidenciado el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del sector operativo teniendo en cuenta las características socio-laborales mediante la escala SL-SPC de Palma (Alarcón-Camero, 2018) compuesta

por cuatro factores los cuales son: significación en la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos; ante esto, se obtiene en los resultados que existe un alto nivel de satisfacción en los colaboradores, lo que quiere decir, que es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa. Sin embargo, es pertinente el afirmar que a mayor satisfacción el colaborador, presentará mayor dedicación, motivación y productividad para con su organización (Landivar-Mora y Tagle-León, 2018).

REFERENCIAS

- Alarcón-Camero, J. M. (2017). Relación de la Satisfacción Laboral y el Clima Educativo en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 04, Red 18, Lima-2015. (Trabajo de grado) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8667>
- Albornoz-Arias, N., Mazuera-Arias, R., Santafé-Rojas, A. K., Vivas-García, M., Cuberos, M. A., Carreño-Paredes, M. T., Morffe-Peraza, M. A. y Martínez-Rozo, C. A. (2018). Espíritu emprendedor femenino. Una revisión desde la teoría de las necesidades humanas. En Albornoz-Arias, N. y Mazuera-Arias, R. (Ed.) *Mujer, emprendimiento y empleabilidad: una mirada interdisciplinaria*. (45-74). Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-90-7.
- Alvarez-Velandia, A. F. Díaz-Jiménez, G. M. y Tailandia-Jiménez, C. (2014). Nivel de satisfacción laboral Dumian Medical SA seccional Cúcuta durante el 2014. (Tesis especialización).

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Universidad Católica de Manizales, Cúcuta, Colombia.

Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10839/1013>

Andrade-Rodríguez, L. y Landero Hernández, R. (2015). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 7(1), 185-198. Recuperado de: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/psicologia/article/view/25270>

Artavia-Jiménez, M. L. Chaves-Ortiz, J. A. Cordero-Bonilla, J. y Valverde-Morales, M. (2019). Economía Solidaria y Economía Humana: para enriquecer el análisis económico. *Cultura Económica*, 37(97), 15-44. Recuperado: <http://erevistas.uca.edu.ar/index.php/CECON/article/view/2001>

Blanco-Rueda, N. E. (2015). Factores de incidencia en la satisfacción laboral de los individuos en las organizaciones. (Trabajo de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/6493>

Callalíe, E. (2017). Felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial del Callao. (Trabajo de grado). Universidad César Vallejo, Lima, Peru. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3188>

Campos-Sánchez, R. Y. (2017). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Ñlilimo, 2016. (Trabajo de grado). Universidad Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/65>

Carballo-Chiñas, A. Priego-Álvarez, H.R. Ávalos-García, M.I. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el

- personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco. México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 21(59), 43-52. Recuperado de: <http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/1833/1/1011-876-A.pdf>
- Carrillo-Flores, L. A. (2015). Poblacion y muestra. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.academia.edu/download/36805674/1-Variables.pdf>.
- Ceferenino-Cardona, L. A. (2016). Nuevo modelo de liderazgo que beneficiará a Gestión Humana: con énfasis en clima laboral y procesos de elección en empresas privadas de Colombia. (Tesis especialista). Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11232/962>
- Chacón-Guerra, V. A. (2015). Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula (Trabajo de grado). Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- García, F. E. Cova-Solar, F. Bustos-Torres, F. y Reyes-Pérez, É. (2018). Burnout y bienestar psicológico de funcionarios de unidades de cuidados intensivos. *Duazary*, 15(1), 23-38. <https://doi.org/10.21676/2389783X.2101>
- García-Ibarra, A. M. (2017). La satisfaccion Laboral e un centro educativo superior . *Espirales*, 1(10),1-17. Recuperado de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/118>

García-Rubiano, M. y Forero-Aponte, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6113728>.

Gómez-Vélez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5454161>

Hernández-Abreo, A. Abreo-Pinzón, B. y Bohórquez-Chacón, L. (2018). Programa responsabilidad social empresarial: Empresa Global Service & Business S.A.S. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 6(2), 2-12. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/479>

Jaimes-Mora, S. S. Marquez-Gómez, J. V. y Pernía-Orozco, L. P. (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>

Landivar-Mora, D. E. y Tagle-León, S. E. (2018). La gestión del talento humano para la innovación empresarial de las PYMES en Ecuador y sus efectos en el cambio de la matriz productiva. (Trabajo de grado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28679>

- León, J. (2016). Comportamiento Organizacional: caso de estudio de una dirección de sistemas. Recuperado de: <http://repositorio.udea.edu.pe/handle/123456789/49>
- López-Cárdenas, A. Velandia-Paredes, Y. y González-Verjel, M. (2018). Propuesta para aumentar la competitividad de los productores de uchuva de Norte de Santander mediante la diversificación de su oferta. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 6(2), 41-51. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/484>
- Lozano-Lozano, J. A. Chacón-Moscoso, S. Sanduvete-Chaves, S. y Pérez-Gil, J. A. (2014). Principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: un abordaje cualitativo. *Acción psicológica*, 10(2), 101-114. DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/ap.10.2.12213>
Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/acp/v10n2/09monografico9.pdf>
- Maldonado-Campos, P. A. y Perucca Escobar, P. P. (2008). La motivación de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo de carrera. (Trabajo de grado). Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/107921>
- Marin-Samanez, H. S. y Placencia-Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. DOI:10.24265/horizmed.2017.v17n4.08
Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2017000400008&script=sci_arttext
- Mazuera-Arias, R., Albornoz-Arias, N., Vivas-García, M., Cuberos, M. A., Santafé-Rojas, A. K. y Carreño-Paredes, M.

- T. (2018). Reconocimiento de la igualdad de la mujer y el hombre en las labores del hogar. Una visión Sociojurídica. En Albornoz-Arias, N. y Mazuera- Arias, R. (Ed.) *Mujer, emprendimiento y empleabilidad: una mirada interdisciplinaria*. (17-44). Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-90-7.
- Mendoza-Ferreira, O. (2013). Usos y beneficios de la investigación de mercados: nuevas tendencias e influencias de la interactividad. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 1(1), 48-52. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/538>
- Meza, S. Morgan, J. y Díaz, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 9-32. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3010>
- Miranda, C. (2016). Relación entre la satisfacción laboral y el sentido de vida en trabajadores de la empresa Listos S.A.S. (Trabajo de grado). Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11371/592>
- Molina-Germán, J. O. Pérez-Melo, A. Y. Lizárraga-Salazar, G. y Larrañaga-Núñez, A. M. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(2), 44-67. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67>. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6466987>
- Pérez-Gómez, C. A. (2018). Condiciones de trabajo de fisioterapeutas egresados de la Escuela Colombiana de Rehabilitación.

- Revista Colombiana De Rehabilitación, 17(1), 6-17. DOI: <https://doi.org/10.30788/RevColReh.v17.n1.2018.317>. Recuperado de: <https://revistas.ecr.edu.co/index.php/RCR/article/view/317>.
- Poveda-Burgos, G. Suraty-Molestina, M. y Mackay-Castro, R. (2017). Concepción e importancia del salario emocional en las organizaciones privadas con fines de lucro. V congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones. 7-20. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/2-concepcion-e-importancia-del-salario.pdf>.
- Rayo-Fonseca, S., Mejía-Aranda, S., Canedo-Suárez, N. y Rivera-Porras, D. (2018). Bienestar psicológico en las organizaciones. En D. Rivera-Porras., A. Rozo-Sánchez y A. Flórez-Garay. (Ed.), Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos. (pp.15-41). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2498>.
- Rios-Rios, R. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1647>.
- Rodríguez-Villanueva, B. Mejía-de-León, Y. Vásquez-Mireles, R. V. y Camacho-García, R. E. (2018). Calidad de vida de los trabajadores asalariados en la zona sur-oriente de Saltillo, Coahuila, México. *Global de negocios*, 6(3), 13-26. Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v6n3-2018/RGN-V6N3-2018-2.pdf>

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

- Salessi, S. y Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Revista Alternativas en Psicología*, 34, 93-108. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11336/53885>
- Satey-de-León, E. P. (2014). "Incentivos laborales y clima organizacional" (estudio realizado con el personal de la delegación de recursos humanos del organismo judicial. (Trabajo de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: https://www.academia.edu/download/51959922/motivacion_al_personal.pdf
- Sum-Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y Desempeño Laboral. (trabajo de grado). Universidad de Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Ugaz-Rebaza, A. M. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una Clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25974>
- Zayas, P. Báez, R. Zayas, J. y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. En: *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*. rev.fac.cienc.econ, XXIII (2), DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>.

Cómo citar este capítulo:

Estepa-Leal, M.Y., Arias-Agudelo, L.S., Lizarazo-Güillín, M.A., y Angarita-Bautista, W. (2020). Satisfacción laboral del área operativa en una empresa de servicio público de la ciudad de Cúcuta. En D. Rivera-Porras, C. Gutiérrez-Suárez, D.T. Ortega-Aponte y M.K. Arenas-Torrado. (Ed.), *Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.69-92). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Satisfacción laboral y bienestar psicológico de los trabajadores del sector hotelero de la ciudad de Cúcuta*

Job satisfaction and psychological well-being of workers in the hotel sector of the city of Cúcuta

Miyer Jheyver Sierra-Gómez¹
 Ligia Pacheco-Ríos²
 Jhon Jairo Guevara-Agudelo³
 Astrid Rozo-Sánchez⁴

* Capítulo derivado del proyecto de investigación titulado “Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en el trabajo: Un análisis desde los sectores económicos y productivos de Cúcuta, Norte de Santander”, adscrito al grupo de investigación: Altos estudios de frontera (ALEF). Fecha de inicio: febrero de 2018. Fecha de finalización en curso. Universidad Simón Bolívar, Cúcuta - Colombia.

- 1 Psicólogo en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4389-1379>. m_sierra1@unisimon.edu.co - miyer92@gmail.com
- 2 Psicólogo en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2713-2807>. j_guevara3@unisimon.edu.co - guevaraagudeloj@gmail.com
- 3 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3055-4392>. l_pacheco1@unisimon.edu.co - ligiapari@gmail.com
- 4 Psicóloga - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Maestrante en Sistemas Integrados de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, la Calidad, el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social Corporativa, Universidad Internacional de la Rioja (UNIR), España. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-3286-7632>. a_rozo3@unisimon.edu.co - astridcrozo@gmail.com

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Resumen

En los últimos años, las organizaciones han iniciado a dirigir gran número de estrategias para fortalecer su recurso humano, debido a que el talento humano es su principal activo. El objetivo del estudio fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico de los trabajadores del sector hotelero. El estudio fue desarrollado a través de un enfoque cuantitativo, no experimental y con corte transversal descriptivo; Se utilizó el cuestionario de variables sociolaborales y las escalas de Bienestar Psicológico de Ryff y la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La población se conformó por los trabajadores de un hotel de la ciudad de Cúcuta. Norte de Santander, el muestreo fue mediante un censo, es decir, la totalidad de la población, y los participantes fueron un total de 81 trabajadores. Se encontró que el bienestar psicológico y la satisfacción laboral se encuentran en un nivel moderado, indicando que, aunque no en su totalidad se encuentran satisfechos con sus labores y además se sienten bien con lo que realizan, lo anterior como consecuencia del entorno laboral y las condiciones de este.

Palabras clave: Satisfacción laboral, bienestar psicológico, sector hotelero.

Abstract

In recent years, organizations have begun to direct a large number of strategies to strengthen their human resources, because human talent is their main asset. The objective of the study was to analyze the relationship between job satisfaction and the psychological well-being of workers in the hotel sector. The study was developed through a quantitative, non-experimental and descriptive cross-sectional approach; the questionnaire of socio-labor variables and the Ryff Psychological Welfare scales and the SL-SPC Labor Satisfaction Scale were used. The population was formed by the workers of a hotel in the city of Cúcuta. North of Santander, the sampling was through a census, that is, the entire population, and the participants were a total of 81 workers. It was found that psychological well-being and job satisfaction are at a moderate level, indicating that although they are not fully satisfied with their work and they also feel good about what they do, the above as a result of the work environment and conditions of this.

Keywords: Job satisfaction, psychological well-being, hotel sector.

INTRODUCCIÓN

Anteriormente, las organizaciones se dedicaban únicamente a crecer económicamente, es decir, buscando acrecentar su capital económico y perdiendo totalmente el control de su capital humano (Prieto-Pulido, García-Guiliany y Bravo-García, 2017; Pérez y Moreno, 2018; Mazuera-Arias, Albornoz-Arias y

Vivas-García, 2018), esto ocasionó una gran insatisfacción laboral dentro de los empleados que dieron inicio a las revueltas de la revolución industrial, de dicho momento se iniciaron a reconocer derechos laborales y se dio inicio a una nueva etapa donde se reconoce las necesidades de los empleados y la importancia de darles solución (Mirás, Villoria, Álvarez, Cotobal y González, 2017; Arenas-Villamizar, Silva-Monsalve, Annicchiárico-Lobo, Contreras-Manrique, Luna-Rodríguez y Raynaud, 2018).

Además, con el paso de los años la globalización ha iniciado a incorporar una serie de cambios que dinamizan a las organizaciones de todos los sectores económicos (Quintero-Rojas, 2013; Bohórquez, 2016), integrando cada uno de los aspectos de las empresas, entre ellos estrategias económicas, organizacionales y principalmente haciendo énfasis en el recurso humano (Meraz, 2014; Aquel-Bessolo, Cicerchia y Contreras-Capella, 2017; Vivas-García, Cuberos, Mazuera-Arias, Albornoz-Arias, Carreño-Paredes y Vera, 2018).

Por ende, el capital humano es quizás la principal clave de una organización (Veliz Burgos, Dörner Paris, Soto Salcedo, Reyes Lobos y Ganga Contreras, 2018), es por eso, que en la actualidad se han formulado políticas que respalden el bienestar del empleado (González, Calzada y Hernández, 2017). La estabilidad del equipo de trabajo se evidencia en la evolución de la organización y el énfasis en el logro de los objetivos (Silva-Monsalve, 2019).

Es así como los factores de bienestar dependen de los empleados y principalmente de la organización (Arroyo, Coronado y Vásquez, 2018), debido a que esta debe procurar satisfacer

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

las necesidades laborales de cada uno de ellos, es necesario reconocer la importancia de conocer el nivel de satisfacción del componente humano de las empresas (Trujillo y Vargas, 2017), entendiendo que de esto depende el compromiso que adquiera cada colaborador para participar en el crecimiento de la organización (Nader, Bernate y Santa-Bárbara, 2014).

De acuerdo con lo anterior, nace la necesidad de evaluar y analizar dicho comportamiento para identificar el nivel de bienestar psicológico y satisfacción de los empleados del sector hotelero de la ciudad de Cúcuta, teniendo presente que mantener niveles adecuados de estas dos variables aumentan la productividad de la organización, debido a que el talento humano es el principal determinante de las organizaciones (Madariaga y Lozano, 2016; Nieto, Reséndiz y Cervantes, 2017; Muñoz-Rojas, Orellano y Hernández-Palma, 2018).

REVISIÓN DE ANTECEDENTES

Se logró evidenciar que dentro del sector económico hotelero ha sido poco abordado en investigaciones, sin embargo, existen autores que han abordado las variables de estudio desde diferentes poblaciones y permiten tener un marco de referencia, algunas de las investigaciones realizadas por dichos autores son:

NIVEL MUNDIAL

En el estudio realizado por Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) denominado “Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista”, los autores buscaron determinar cuáles eran aquellas causas que influyen directamente

en la satisfacción laboral de los empleados, analizando además, las estrategias y acciones que son favorables para que la empresa se fortalezca. El estudio fue realizado a 88 trabajadores de la comercializadora, se utilizaron métodos teóricos y empíricos, tanto cuantitativos como cualitativos, por ende, para recolectar la información se usaron escalas, encuestas, entrevistas y observación directa, luego de realizar la recolección pertinente de datos se realizó la triangulación de la información, encontrando que existen características que inhiben la satisfacción laboral en los trabajadores, además, se determinó cual es el conjunto predominante de dimensiones e indicadores que identifican las principales insuficiencias existentes.

De igual manera, Arias y Arias (2014), desarrollaron una investigación denominada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado”, los autores pretendían valorar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, el estudio fue realizado bajo un enfoque cuantitativo con un diseño no correlacional y con una muestra de 45 trabajadores, a dichos participantes se le aplicó el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Dentro de los resultados obtenidos se identificó que existe una relación moderada no significativa entre las variables. Finalmente, los autores encontraron que la satisfacción laboral se relaciona con el clima organizacional de manera moderada.

NIVEL NACIONAL

Sánchez Murillo, Nieto Martínez y Anzola Castillo (2015) desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue indagar acerca

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

de la existencia de la relación entre las dos variables de estudio. La investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo de tipo exploratorio correlacional, sin embargo, los autores utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas. Los resultados permitieron evidenciar que la satisfacción laboral y el clima organizacional son predictores limitados de la efectividad organizacional.

Del mismo modo, Nader, Bernate y Santa-Bárbara (2014) realizaron una investigación con el fin de determinar si la percepción del clima social, la descripción del trabajo y el Flow facilitan pronosticar la satisfacción y el bienestar en el trabajo, el estudio fue llevado a cabo con un total de 240 trabajadores colombianos con edad promedio de 35 años, además, es una investigación No experimental de tipo exploratorio-descriptivo. Los resultados obtenidos por los autores indicaron que la experiencia de fluidez (flow) predice la satisfacción en el trabajo, además que un predictor de la satisfacción laboral es la percepción de los empleados del clima social.

BASES TEÓRICAS

Satisfacción laboral

La satisfacción en el entorno laboral es entendida como aquella actitud que los colaboradores perciben frente a su trabajo (Mendinueta-Martínez, Herazo-Beltrán y Palacio-Durán, 2017; Charris, Muñoz y de Cuba, 2018). Cabe mencionar que, la satisfacción laboral también son aquellos comportamientos en que los individuos adoptan en respuesta a las diferentes circunstancias que puedan presentarse dentro de su entorno laboral (Faya,

Venturo, Herrera y Hernández, 2018; Santafé-Rojas, Albornoz-Arias y Mazuera-Arias, 2018).

Por otra parte, cuando el empleado posee alto nivel de satisfacción laboral está predispuesto a tener una actitud positiva al ejecutar sus funciones (Rojas, 2017; García-Lirios, 2019), en contraparte, cuando el nivel es bajo tiende a poseer una actitud negativa. Así mismo, la satisfacción laboral se determina por la relación entre las características del entorno y el personal (Polo-Vargas, Santiago-Bri, Navarro-Segura y Al, 2016; Gómez y Karolin, 2017).

Además, la satisfacción laboral se ve reflejada cuando un individuo se encuentra motivado y moviliza sus energías a cumplir su labor, puesto que, lo que recibe a cambio está satisfaciendo todas sus necesidades (García y Forero, 2014). Sin embargo, también la satisfacción laboral es producto de la valoración cognoscitiva y afectiva que realiza el trabajador, además, de las características percibidas y el reflejo de las mismas en el entorno (Zayas, Báez, Zayas y Hernández, 2015; Torres-López, Acosta-Fernández y Parra-Osorio, 2019; Silva-Monsalve, 2019).

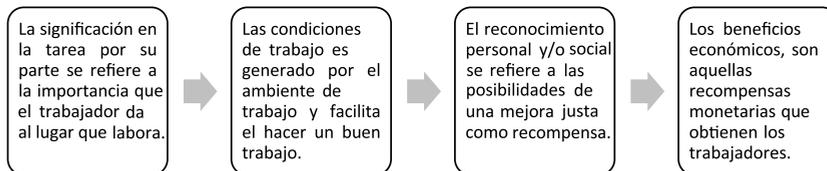
Por ende, la satisfacción laboral es un indicador que indica el nivel de bienestar y la calidad de la vida laboral de los trabajadores (Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García, 2017), además, cabe resaltar que su nivel influye en la calidad del servicio (De la Hoz-Granadillo, Martínez-Sierra y Orozco-Acosta, 2017; Charris, Muñoz y de Cuba, 2018).

De otro modo, Palma (1999 citado por Campos, 2017) menciona que es fundamental tener en cuenta algunas dimensiones como:

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Significación en la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.



Gráfica 1. Dimensiones de la satisfacción laboral.

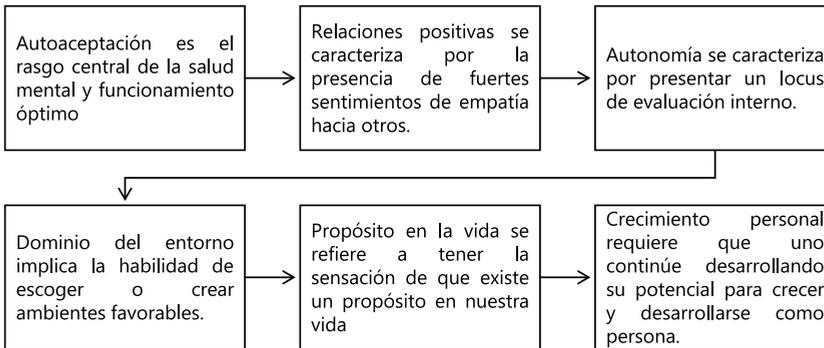
Fuente: Alarcón, Martínez y María (2017); Díaz, (2017)

BIENESTAR PSICOLÓGICO

El bienestar psicológico se centra en determinar el grado en que las personas ven su vida, abarcando estados emocionales, cognitivos y sus relaciones (Bohórquez-Chacón, 2016; Ruiz, 2018), además, impulsando a los individuos al desarrollo del verdadero potencial de sí mismo (Cahua y Gallegos, 2018). Por otra parte, el bienestar psicológico involucra la percepción de los seres humanos frente a los desafíos existenciales de la vida (Bahamondes, Miranda, Avendaño y Estrada, 2017), lo que indica que, está determinado por el bienestar óptimo de las personas, siendo ese bienestar subjetivo que reúne los esfuerzos para la realización de su propio potencial (Barrientos, París y Burgos, 2017; Rozo-Sánchez, Serrano-Rodríguez y Rivera-Porras, 2018).

En este sentido, el bienestar psicológico abarca todo aquello que tiene que ver con el ser, tener sentir, funcionar, relacionarse y luchar por aquello que se quiere (Ureña, Barrantes y Solís, 2014), indicando que se relaciona con un juicio global, subjetivo y estable de la satisfacción de las personas (Freire, del Mar Ferradás, Núñez y Valle, 2017; Ruiz, 2018). Además, Ryff (1989

citado Díaz et al. 2006) en su modelo multifuncional menciona que para evaluar el bienestar psicológico es necesario abordar dimensiones tales como las relaciones positivas, propósito en la vida autonomía, dominio del entorno, autoaceptación y crecimiento personal.



Gráfica 2. Dimensiones del Bienestar Psicológico.

Fuente: Barra y Pierart (2017)

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo un enfoque de tipo cuantitativo, mediante la recolección y análisis de datos estadísticos (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014), adoptando un diseño no experimental debido a que en este estudio no se realizó ningún control sobre las variables independientes (Cauas, 2015), se desarrolló de tipo correlacional identificando la relación de una variable sobre la otra (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014), además, se abordó con corte transversal descriptivo, dado que los datos fueron obtenidos en un momento único de tiempo y espacio (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014). Así mismo, la población estuvo conformada por los

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

empleados de una organización que pertenece al sector hotelero de la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, determinando las condiciones de la población se optó por realizar un censo donde se realizó el conteo completo de la población (Malhotra, 2008) y finalmente la investigación fue realizada con 64 empleados fijos y 17 empleados extra, para un total de 81 trabajadores del sector hotelero.

INSTRUMENTOS

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999 citado por Campos, 2017).

El instrumento fue elaborado por Palma (1999, citado por Campos, 2017)) y es aplicado de forma individual o grupal, consta de 27 preguntas tipo Likert, además está organizada en cuatro factores: condiciones de trabajo, significación en la tarea, beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social; El instrumento comprende ítems positivos y negativos, este instrumento identifica elementos de la satisfacción laboral y facilita generar un diagnóstico acerca de la percepción de agrado o desagrado del empleado en su actividad laboral (Campos, 2017).

Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (Díaz et al. 2006).

Este instrumento fue elaborado por Carol Ryff, es una herramienta idónea para estudiar el bienestar psicológico desde la perspectiva de la psicología positiva. La escala de bienestar psicológico mantiene una consistencia interna en cada una de dimensiones de la siguiente forma: auto aceptación (α de Cronbach = 0,78), relaciones positivas (α = 0,83), autonomía (α =

**SATISFACCIÓN LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS TRABAJADORES DEL
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA**

0,69), dominio del entorno ($\alpha = 0,69$), crecimiento personal ($\alpha = 0,68$) y propósito en la vida ($\alpha = 0,78$); el instrumento es de tipo Likert (Díaz, y otros, 2006).

SISTEMA DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de variables

Instrumento	Dimensión	Variable	Tipo de variable	Medición de la variable	Indicador
Cuestionario de variables sociolaborales	Variables sociolaborales	Género	Cualitativa	Nominal	N/A
		Edad	Cuantitativa	Intervalo	N/A
		Tiempo de servicio	Cuantitativa	Intervalo	N/A
		Cargo	Cualitativa	Nominal	N/A
		Formación académica	Cualitativa	Nominal	N/A
		Área de trabajo	Cualitativa	Nominal	N/A
		Tipo de contratación	Cualitativa	Nominal	N/A
Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (Díaz et al. 2006).	Bienestar psicológico	Autoaceptación	Cuantitativa	Intervalo	1, 7, 13, 19, 25, y 31.
		Relaciones positivas	Cuantitativa	Intervalo	2, 8, 14, 20, 26, y 32.
		Autonomía	Cuantitativa	Intervalo	3, 4, 9, 10, 15, 21, 27, y 33.
		Dominio del entorno	Cuantitativa	Intervalo	5, 11, 16, 22, 28 y 39.
		Crecimiento personal	Cuantitativa	Intervalo	24, 30, 34, 35, 36, 37, y 38.
		Propósito en la vida	Cuantitativa	Intervalo	6, 12, 17, 18, 23 y 29.
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999 citado por Campos, 2017).	Satisfacción laboral	Significación en la tarea	Cuantitativa	Intervalo	4, 7, 13, 18, 21, 22 y 26.
		Condiciones de trabajo	Cuantitativa	Intervalo	1, 8, 12, 15, 17, 20, 23.
		Reconocimiento personal y/o social	Cuantitativa	Intervalo	3, 6, 10, 11, 14, 19, 25 y 27.
		Beneficios económicos	Cuantitativa	Intervalo	2, 5, 9, 16 y 24.

Fuente: Elaboración propia

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**Características demográficas**

Según los datos que muestra la tabla 2, se obtuvo que el 56% de la muestra pertenece al género femenino, sin embargo, no muestra un porcentaje superior significativo frente al género masculino, además la edad prevalece dentro de la muestra tomada la cual es de 26 a 50 años, con un 74%, así mismo, se observa que el tiempo de servicio que posee mayor porcentaje dentro de esta población con 59% es entre 1 a 5 años, por otra parte, el 54% de los participantes se desempeñan como auxiliares, además el 48% cuentan con una formación académica técnica y/o tecnológica, se evidencia que el tipo de contrato que predomina en los participantes es a término indefinido con 65% y finalmente el sector económico al que pertenece la población estudiada, hace referencia al sector 12 con relación a hotelería y restaurantes, obteniendo un 100%.

Tabla 2. Características demográficas

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	36	44
	Femenino	45	56
Edad	18 a 25 años	20	25
	26 a 50 años	60	74
	51 a 65 años	1	1
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	28	35
	1 a 5 años	48	59
	6 a 10 años	4	5
	Más de 20 años	1	1
Cargo	Auxiliar	44	54
	Técnico y/o tecnológico	20	25
	Profesional universitario	15	19
	Profesional especializado	2	2

**SATISFACCIÓN LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS TRABAJADORES DEL
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA**

Formación académica	Primaria	2	2
	Secundaria	27	33
	Técnica y/o tecnológica	38	48
	Pregrado	12	15
	Pregrado	2	2
Tipo de contratación	Contrato a término fijo	14	17
	Contrato a término indefinido	52	65
	Contrato de obra o labor	10	12
	Contrato de aprendizaje	11	1
	Contrato temporal, ocasional o accidental	3	4
	Contrato civil por prestación de servicios	1	1
Sector económico	Hotelería y restaurantes	81	100

Fuente: Elaboración propia

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS.

Así mismo, se evidencia en la tabla 3 que la variable de bienestar psicológico se encuentra en un nivel moderado (3,63) y a su vez todas sus dimensiones, excepto la dimensión de propósito con la vida que se encuentra en un nivel alto (4,11); así mismo, la variable satisfacción laboral, se encuentra en un nivel moderado (3,75) y sus dimensiones reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y beneficios económicos se encuentran en un nivel moderado, por otra parte la dimensión de significación en la tarea se encuentra en un nivel alto (4,31).

Tabla 3. Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos	N	Media	Desviación estándar
Autoaceptación	81	3,75	0,62
Relaciones positivas	81	3,30	0,77
Autonomía	81	3,25	0,68
Dominio del entorno	81	3,95	0,61
Crecimiento personal	81	3,78	0,63
Propósito en la vida	81	4,11	0,61

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Bienestar psicológico	81	3,63	0,51
Significación en la tarea	81	4,31	0,61
Condiciones de trabajo	81	3,94	0,66
Reconocimiento personal y/o social	81	3,75	0,43
Beneficios económicos	81	3,02	0,67
Satisfacción laboral	81	3,75	0,43

Fuente: Elaboración propia

PRUEBAS DE CORRELACIÓN

Finalmente, para verificar la asociación entre las variables, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman, el valor de medición de este coeficiente va desde -1 a 1, valores cercanos a 0 indican ausencia de correlación, y los signos indican si la relación es directa o inversa; Al analizar la tabla 4, se identifica que no existe una relación significativa entre las variables: Bienestar psicológico y satisfacción laboral.

Tabla 4. Pruebas de correlación

	Rho de Spearman	Bienestar psicológico	Satisfacción laboral
Bienestar psicológico	Coefficiente de correlación	*	0,16
	Sig. (bilateral)	*	0,15
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,16	*
	Sig. (bilateral)	0,15	*

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

Los resultados encontrados en la investigación realizada en el sector hotelero de la ciudad Cúcuta indicaron que sus empleados se encuentran en un nivel moderado frente a la variable de bienestar psicológico, a su vez, (Veliz Burgos, Dörner Paris, Soto

Salcedo, Reyes Lobos y Ganga Contreras, 2018) indican que el bienestar psicológico dirige a las personas a sentirse realizado y satisfecho con la vida, es decir, que la población estudiada se encuentra moderadamente satisfecho con lo que hace.

De acuerdo con lo anterior, en cada uno de sus dimensiones se identificó que lo que define el dominio de entorno, la autoaceptación, el propósito en la vida y el crecimiento personal se encuentran en un nivel alto, como consecuencia de que las personas relacionan el adecuado funcionamiento con la capacidad y adaptación (Perilla y Gómez, 2017), además, las personas del sector hotelero sienten la capacidad de influir en el ambiente que les rodea, buscando cumplir sus necesidades personales (Martínez, 2018), siendo conscientes que poseen capacidades y habilidades para buscar alternativas para lograr las cosas (Muñoz y Argueta, 2017).

Por otra parte, la autonomía y las relaciones positivas se encuentran en un nivel moderado, indicando de este modo que, los empleados de dicho sector poseen un locus de control interno débil, lo que indica que debe ser fortalecido (Ureña, Barrantes y Solís, 2014), así mismo, aunque los participantes poseen relaciones sociales, estas no son tan cercanas o como sería apropiado que fueran en el ambiente laboral (Losada y Otero, 2016).

Así mismo, la satisfacción laboral se refiere a las actitudes de las personas en diferentes aspectos del trabajo (Sánchez Murillo, Nieto Martínez y Anzola Castillo, 2015). Según los resultados obtenidos el nivel de satisfacción laboral es moderado, frente a este resultado, cabe mencionar que dicha satisfacción afecta el bienestar psicológico y la capacidad de logro en que las

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

condiciones sean percibidas en pro de una mejor calidad de vida profesional y personal (Moreta, Gabior y Barrera, 2017), de acuerdo a la dimensión reconocimiento personal y/o social es la que obtuvo mayor puntaje, dando importancia a que reconozcan al colaborador (Méndez, Mármol y Martínez, 2017), además, los beneficios económicos se encuentran en un nivel moderado con tendencia a bajo, lo que indica que no se sienten satisfechos con la remuneración que reciben frente a las responsabilidades que asumen (Díaz, 2017), finalmente cabe resaltar que las organizaciones deben tener presente que cuando el horario se cumple, el nivel de satisfacción laboral aumenta (Orgambídez, Pérez y Borrego, 2015).

CONCLUSIONES

Se evidenció que en la población según las variables sociolaborales predomina: el género femenino (56%), el intervalo de edad entre 26 a 50 años (74%), el tiempo de servicio entre 1 a 5 años (59%), el cargo de auxiliar (54%), la formación académica de técnica y/o tecnológica (48%) y el tipo de contratación a término indefinido (65%).

Al describir cada variable y sus dimensiones en el sector hotelero, se encontró según los estadísticos descriptivos que la variable bienestar psicológico se encuentra moderada (3,63) y referente a sus dimensiones hay cinco que se encuentra moderadas: autoaceptación (3,75), relaciones positivas (3,30), autonomía (3,25), dominio del entorno (3,95) y crecimiento personal (3,78), a su vez, hay una dimensión en un nivel alto: propósito en la vida (4,11). Así mismo, la variable de satisfacción laboral se encuentra en un nivel moderado (3,75) y sus dimensiones condiciones de trabajo

(3,94), reconocimiento personal y/o social (3,75) y beneficios económicos (3,02) se encuentran moderados y la dimensión de significación en la tarea (4,31) se encuentra alta.

Finalmente, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre las variables: Bienestar psicológico y satisfacción laboral ($p > 0,05$).

REFERENCIAS

- Alarcón, M. Martínez, P. y María, H. (2017). Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmeccánica en Trujillo.
- Aquel-Bessolo, S. Cicerchia, L. y Contreras-Capella, J. (2017). Gestión contable y financiera en organizaciones. Un enfoque global. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-15-0. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2621>.
- Arenas-Villamizar, V. V. Silva-Monsalve, G. I. Annicchiárico-Lobo, J. H. Contreras-Manrique, L. Luna-Rodríguez, G. R. y Raynaud, N. (2018). Tendencias en intervención psicológica y psicoterapia en el Norte de Santander-Colombia. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 37(5), 546-551. Recuperado de: http://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/19tendencias_intervenci%C3%B3n.pdf.
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Ciencia y Trabajo, 16(51), 185-191.

- Arroyo, I. A. Coronado, J. C. y Vásquez, G. V. (2018). La ergonomía participativa como parte de la responsabilidad social en las organizaciones. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8(1).
- Bahamondes, M. Miranda, S. Avendaño, S. y Estrada, C. (2017). Bienestar psicológico en mujeres que desempeñan profesiones tradicionalmente masculinas. *Revista de psicología (Santiago)*, 26(1), 120-132.
- Barra, E. y Pierart, T. (2017). Bienestar psicológico, apoyo social y factores de personalidad de madres de niños con autismo y de niños con síndrome de Down. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 1(2), 55-65.
- Barrientos, S. París, A. y Burgos, A. (2017). Bienestar psicológico en estudiantes de carreras de la salud. *Investigación en Educación Médica*, 6(24), 260-266.
- Bohórquez, L. E. (2016). La comprensión de las organizaciones empresariales y su ambiente como sistemas de complejidad creciente: rasgos e implicaciones. *Ingeniería*, 21(3), 8.
- Bohórquez-Chacón, L. F. (2016). La Universidad. Los problemas sociales de la ciencia y la tecnología frente al reto del desarrollo sustentable. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 4(1), 1. Obtenido de <https://doi.org/10.15649/2346030X.381>
- Cahua, J. C. H. y Gallegos, W. L. A. (2018). Modelo predictivo del Bienestar Psicológico a partir de la Satisfacción con la Vida en jóvenes de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 10.

- Campos, R. (2017). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Ñlilimo, 2016.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.
- Charris, A. V. Muñoz, E. C. y de Cuba, J. R. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392-406.
- De la Hoz-Granadillo, E. Martínez-Sierra, D. y Orozco-Acosta, E. (2017). Estudios de competitividad y análisis empresarial en la región Caribe. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-09-9 Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2953>.
- Díaz, D. Rodríguez, R. Blanco, A. Moreno, B. Gallardo, I. Valle, C. y Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577.
- Díaz, M. F. (2017). Satisfacción laboral y su repercusión en la enseñanza y rendimiento académico de los estudiantes de la facultad de odontología. *Revista Científica Investigación Andina*, 17(1), 237-244.
- Faya, A. Venturo, C. Herrera, M. y Hernández, R. M. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 43-56.
- Freire, C. del Mar Ferradás, M. Núñez, J. y Valle, A. (2017). Estructura factorial de las Escalas de Bienestar Psicológico

- de Ryff en estudiantes universitarios. *European Journal of Education and Psychology*, 10(1), 1- 8.
- Gálvez, P. Grimaldi, M. Sánchez, A. Fernández, J. y García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral. *Revista de psicología del deporte*, 26(4), 104-109.
- García, M. y Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- García-Lirios, C. (2019). Inteligencias y sabidurías organizacionales: Redes de conocimiento en torno al aprendizaje de la complejidad. *Psicogente*, 22(41), 1-28. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3304>.
- Gómez, Y. y Karolin, Y. (2017). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss SA Lima-2016. Tesis doctoral, Universidad Autónoma del Perú.
- González, E. V. Calzada, M. A. y Hernández, B. C. (2017). La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México. *Contaduría y administración*, 62(1), 184-206.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Losada, A. y Otero, M. (2016). Pilares de resiliencia en policías, ante una discapacidad física adquirida en acto de servicio. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 14(2), 334-351.

- Madariaga, C. y Lozano, J. (2016). El apoyo social en estudiantes universitarios y su relación con las comunicaciones cara a cara y las comunicaciones mediadas por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). *Psicogente*, 19(35). Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.19.35.1208>.
- Malhotra. (2008). Investigación de mercados. México: Pearson educación. Obtenido de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>
- Martínez, A. (2018). Adaptación social y bienestar psicológico en población refugiada en Ecuador. Tesis doctoral, Universidad Técnica de Ambato.
- Mazuera-Arias, R. Albornoz-Arias, N. y Vivas-García, M. (2018). Emprendimiento, empleabilidad y política: una mirada globalizadora. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-543-85-3. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2652>.
- Méndez, T. Mármol, A. y Martínez, B. (2017). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Gestión de la educación*, 7(1), 161-177.
- Mendinueta-Martínez, M. Herazo-Beltrán, Y. y Palacio-Durán, E. (2017). Estudios de casos en seguridad y salud en el trabajo: una experiencia de formación en investigación. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-06-8. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2952>.

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

- Meraz, L. (2014). Desarrollo, globalización, competitividad y sustentabilidad: ¿avance o retroceso? *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 44(4).
- Mirás, S. Villoria, E. Álvarez, J. Cotobal, F. y González, L. (2017). ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores que solicitan valoración de puesto de trabajo por motivo de salud? *Revista Enfermería del Trabajo*, 7(3), 58-64.
- Moreta, R. Gabior, I. y Barrera, L. (2017). El bienestar psicológico y la satisfacción con la vida como predictores del bienestar social en una muestra de universitarios ecuatorianos. *Salud y Sociedad*, 8(2), 777-780.
- Muñoz, C. y Argueta, M. (2017). Bienestar policial: Una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 7(2), 143-225.
- Muñoz-Rojas, D. Orellano, N. y Hernández-Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>.
- Nader, M. Bernate, S. P. y Santa-Bárbara, E. S. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 30(130), 31-39.
- Nieto, E. S. Reséndiz, R. R. y Cervantes, L. M. (2017). Modelo de gestión del clima organizacional y liderazgos enfocado a la productividad caso en empresa del estado de Querétaro. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 5(1).

- Orgambídez, A. Pérez, P. J. y Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77.
- Pérez, S. P. y Moreno, F. R. (2018). La innovación tecnológica y la investigación de mercado en el sistema empresarial cubano. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 367-373.
- Perilla, L. y Gómez, V. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(2), 95-108.
- Polo-Vargas, J. Santiago-Bri, V. Navarro-Segura, M. y Al, A. (2016). Creencias irracionales, Síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones/ Irrational beliefs, workaholism and Burnout Syndrome inside organizations. *Psicogente*, 19(35). Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.19.35.1215>.
- Prieto-Pulido, R. García-Guiliany, J. y Bravo-García, S. (2017). *Gerencia de las organizaciones. Un enfoque empresarial*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-10-5. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2824>.
- Quintero-Rojas, J. (2013). Características de los gerentes educativos para lograr, a través del liderazgo transformacional, organizaciones inteligentes en las universidades. Caso: UNET. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 1(1), 3-10. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/535>

Rojas, N. (2017). Satisfacción laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de centros de educación básica alternativa del ciclo avanzado de la región puno 2016. *Revista Científica Investigación Andina*, 17(1), 14.

Rozo-Sánchez, A., Serrano-Rodríguez, A. y Rivera-Porras, D. (2018). Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad de los trabajadores del sector defensa. En D. Rivera-Porras., A. Rozo-Sánchez y A. Flórez-Garay. (Ed.), *Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.215-244). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2498>.

Ruiz, M. (2018). Bienestar Psicológico y Capacidad de Logro en docentes Universitarios. Repositorio Institucional UADE.

Sánchez Murillo, A. Nieto Martínez, H. y Anzola Castillo, I. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 12(21), 27- 37.

Silva-Monsalve, G. (2019). Ciencia, tecnología e innovación: Un análisis filosófico y psicológico desde lo abstracto hacia lo fáctico. *AiBi Revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(1), 2-7. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/505>.

Silva-Monsalve, G. (2019). Teorías del aprendizaje y la construcción de conocimiento como estrategia de desarrollo organizacional. *AiBi Revista de investigación, administración*

e ingeniería, 7(1), 16-22. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/506>.

Torres-López, T. Acosta-Fernández, M. y Parra-Osorio, L. (2019). Dimensiones culturales del empleo y desempleo de jóvenes universitarios de Cali, Colombia. *Psicogente*, 22(41), 1-23. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3306>.

Trujillo, M. G. y Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et technica*, 22(2), 161-166.

Ureña, P. Barrantes, K. y Solís B, L. (2014). Bienestar psicológico, espiritualidad en el trabajo y percepción subjetiva de la salud en personal académico y administrativo de la Universidad Nacional en Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 18(1), 155- 175.

Veliz Burgos, A. Dörner Paris, A. Soto Salcedo, A. Reyes Lobos, J. y Ganga Contreras, F. (2018). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *MediSur*, 16(2), 259-266.

Zayas, P. Báez, R. Zayas, J. y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de ciencias económicas*, 3(2), 35-51.

Cómo citar este capítulo:

Sierra-Gómez, M.J., Pacheco-Ríos, L., Guevara-Agudelo, J.J., y Rozo-Sánchez, A. (2020). Satisfacción laboral y bienestar psicológico de los trabajadores del sector hotelero de la ciudad de Cúcuta. En D. Rivera-Porras, C. Gutiérrez-Suárez, D.T. Ortega-Aponte y M.K. Arenas-Torrado, (Ed.), *Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.94-117). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Felicidad y satisfacción laboral de los trabajadores del sector comercio

Happiness and job satisfaction of workers in the trade sector

Sandra-Milena Rayo-Fonseca¹
Stephanie-Mishell Mejia-Aranda²
Viviana Jaimes-Higuera³
Diego Rivera-Porras⁴

* Capítulo derivado del proyecto de investigación titulado “Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en el trabajo: Un análisis desde los sectores económicos y productivos de Cúcuta, Norte de Santander”, adscrito al grupo de investigación: Altos estudios de frontera (ALEF). Fecha de inicio: febrero de 2018. Fecha de finalización en curso. Universidad Simón Bolívar, Cúcuta - Colombia.

1 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2365-3998>. s_rayo@unisimon.edu.co - smrayo@misena.edu.co

2 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5302-7328>. s_mejia1@unisimon.edu.co - mishell.mejia@hotmail.com

3 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5590-1939>. l_jaimes8@unisimon.edu.co - zethivi_1708@hotmail.com

4 Psicólogo - Universidad de Pamplona (UP), Colombia. Doctorante en Psicología - Universidad de Baja California (UBC), México. Magíster en Dirección Estratégica con Especialidad en Gerencia. Módulo Optativo: Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento - Universidad Internacional Iberoamericana (UNINI), Puerto Rico. Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo - Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), Colombia. Especialista en Estadística Aplicada - Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2169-3208> d.rivera@unisimonbolivar.edu.co - diegoandresriveraporras23@gmail.com

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Resumen

El presente capítulo da a conocer un estudio investigativo que analizó la relación de las variables satisfacción laboral y felicidad en vendedores que hacen parte del sector comercio. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, como instrumentos se utilizó el cuestionario de variables sociolaborales, y las escalas de satisfacción laboral y felicidad. La población se conformó por los trabajadores de dos empresas del sector comercio de la ciudad de Cúcuta, de los cuales se obtuvo muestra a 200 trabajadores. Los resultados permitieron evidenciar que la dimensión con menor puntuación fue beneficios económicos y las de mayor puntuación fueron significación de la tarea, satisfacción con la vida y alegría, finalmente se encontró una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la felicidad (Rho 0,60).

Palabras clave: Felicidad, satisfacción laboral, sector comercio.

Abstract

This chapter discloses a research study that analyzed the relationship between the variables of job satisfaction and happiness in salespeople who are part of the commerce sector. It was developed under a quantitative approach with non-experimental design, as instruments were used the questionnaire of socio-labor variables, and the scales of job satisfaction and happiness. The population was formed by the workers of two companies in the commerce sector of the city of Cúcuta, of which 200 workers were sampled. The results allowed us to show that the dimension with the lowest score was economic benefits and those with the highest score were task significance, satisfaction with life and joy, and finally a positive correlation was found between job satisfaction and happiness (Rho 0,60).

Keywords: Happiness, job Satisfaction, trade sector.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, el trabajo ha pasado por diversas transformaciones, en la actualidad ha tomado una dirección más incluyente y de respeto hacia los derechos humanos, ya que, anteriormente se evidenciaban actos de discriminación y vulneración de derechos de los trabajadores al no reconocer económicamente el valor de las tareas desempeñadas (Landazury-Villalba, Jaafar-Orfale, Cristofani y Canales-Cuba, 2018), no obstante, las condiciones laborales han ido mejorado exponencialmente, hasta el punto en el que las personas pueden realizar sus labores con

estabilidad no solo económica, sino también social e individual (Romero, 2017).

En la década de los setenta surgió un movimiento social que se focalizó en la calidad de vida de la persona desde sus áreas de desempeño, este movimiento dinamizó diversos cambios a nivel social, económico y político (Briceño, 2014), considerando la inclusión de las relaciones humanas como un factor determinante en las prácticas organizacionales (Extremera, Bravo y Durán, 2016; Castellanos-Adarme, Nieto-Sánchez y Parra-López, 2018).

Debido a lo anterior, se considera el área laboral como un excelente campo de acción para la psicología, ya que sus aportes benefician la gestión organizacional, generando como consecuencia un impacto positivo en las pequeñas, medianas y grandes empresas (Gómez, 2016). Por lo tanto, el desempeño de los trabajadores puede ser el mayor activo que puede adquirir una empresa, pues un colaborador sobresaliente en sus actividades, apoyado por los líderes de área y jefes de talento humano, tendrá una mayor probabilidad de generar soluciones creativas en la solución de problemas del ambiente organizacional (De León, Rodríguez y Sousa, 2017; Daza-Rodríguez, Daza-Porto y Pérez-Orozco, 2017).

Otro factor que influye en el contexto laboral, es la satisfacción en los colaboradores; para Gonzales, Rueda y Santana (2015) la calidad del servicio prestado a los usuarios o clientes por parte del trabajador, está relacionado de forma directa con el nivel de satisfacción con su trabajo; los autores consideran que el servicio al cliente debe ser un servicio que el empleado debe realizar con la mayor disposición y compromiso; sin embargo, lograr ese nivel

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

de participación requiere de acciones coordinadas desde el área de talento humano, ya que desde ahí es que se deben generar estrategias de mejora y de capacitación a los colaboradores en temáticas relacionadas al servicio al cliente desde el enfoque de bienestar, satisfacción y calidad de vida en los entornos laborales (Garmendia-Mora, 2015; Aldana, Tafur y Leal, 2018).

Es por eso que la psicología organizacional busca generar propuestas desde lo académico para transformar el ambiente laboral, promover el bienestar psicológico y la calidad de vida de los trabajadores, teniendo en cuenta la naturaleza propia de los procesos administrativos (González, Rueda y Santana, 2015; Amaya, 2016) y las recompensas sociales o monetarias, debido a que estas condiciones son consideradas como fundamentales para el buen desempeño laboral y el compromiso del colaborador (De León, Rodríguez y Sousa, 2017; Aguilar y Aguilar, 2019).

En esta investigación también se tuvo en cuenta la variable felicidad, la cual ha sido definida desde los conceptos: Hedonista (bienestar subjetivo en la dimensión del placer), y Eudaimónico (bienestar objetivo relacionado con la vida, y asociado al grado de felicidad o placer personal); se consideró esta variable, porque la evidencia científica ha reflejado que las organizaciones que fortalecen el bienestar psicológico y la satisfacción laboral en sus colaboradores, han reportado mayor presencia de emociones positivas como la alegría y la felicidad en los entornos de trabajo (Sánchez, 2018).

REVISIÓN DE ANTECEDENTES

A continuación, se describen algunos de los estudios que se han encontrado acerca de las variables satisfacción laboral y felicidad

desde los diferentes sectores económicos. Cabe resaltar que no se encontraron muchos antecedentes relacionados al sector comercio, debido a la escasez de producción científica en este contexto.

NIVEL MUNDIAL

En el 2017, Galvez-Ruiz, Grimaldi-Puyana, Sanchez-Oliver, Fernández-Gaviria y Garcia-Fernandez realizaron un estudio titulado: "Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness en España", con el objetivo de desarrollar un modelo de medida entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una muestra de 180 empleados. Los autores utilizaron como instrumento el "Overall job satisfaction"; como resultado se encontró que el modelo de cultura organizacional y satisfacción laboral propuesto, se adaptó de forma adecuada al contexto, ofreciendo un ajuste satisfactorio, esto se evidenció en la obtención de una estructura factorial consistente y bien definida.

Por otra parte, Moreno-Jiménez, Vallejo y Ríos (2017) desarrollaron la investigación: "Movilidad social y satisfacción laboral en población española emigrada a Alemania", con el objetivo de analizar la movilidad social y la satisfacción laboral en una muestra de 200 inmigrantes, para ello se utilizó la escala NTP 394 de satisfacción laboral; los resultados mostraron que las mujeres y los hombres poseen niveles similares en satisfacción laboral, cinismo y agotamiento, sin embargo, los hombres se perciben más auto eficaces, en comparación a las mujeres. Este estudio aportó información sobre la realidad laboral actual de las personas que trabajan y son inmigrantes en los países europeos.

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

En el estudio: “Diferencias intergeneracionales en satisfacción y felicidad percibidas, relacionadas con la prosperidad material”, desarrollado por Segura y Roales-Nieto (2016) en España; Se buscó conocer las diferentes perspectivas acerca de la felicidad, teniendo en cuenta la variable de edad en 2143 participantes; para dicha investigación se utilizó el diseño exploratorio analítico-transversal de carácter correlacional, a través de la aplicación de un cuestionario semiestructurado; como resultado se obtuvo que las personas que se encuentran mayormente satisfechas con su vida son los adultos, en comparación con los jóvenes.

Este estudio permitió concluir que entre más metas, logros y comodidades tengan las personas a lo largo de su vida, mayor será el nivel de felicidad, a diferencia de las personas más jóvenes, quienes en ocasiones no tienen claros sus propósitos, lo cual puede ocasionar sentimientos de insatisfacción e infelicidad.

NIVEL LATINOAMÉRICA

Salessi y Omar (2017) desarrollaron una investigación titulada: “Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral”, el estudio buscó analizar el impacto de la satisfacción laboral sobre las estrategias empleadas y el capital psicológico de 386 colaboradores para regular sus emociones; como instrumento se utilizó la adaptación de la escala de satisfacción laboral genérica, y obtuvieron como resultado que la satisfacción laboral es un mediador total entre las variables estudiadas. Este estudio permitió demostrar que la satisfacción laboral influye en otras variables psicológicas como las estrategias empleadas y el capital psicológico de los trabajadores.

En el 2017, Marín y Placencia (2017) realizaron una investigación titulada: “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado en Perú”, la cual buscó establecer la relación entre la satisfacción y la motivación laboral en 136 trabajadores de una organización de salud, por medio del cuestionario Font Roja; el estudio se desarrolló desde un diseño descriptivo observacional transversal de tipo relacional; Como resultado se identificó que existe una baja relación entre la motivación y la satisfacción laboral.

Finalmente, en la investigación: “Dominios y valoraciones sobre la felicidad en adolescentes de Guadalajara-México” realizada por Nava-Preciado y Ureña-Pajarito (2017), se buscó analizar cómo 264 adolescentes definen o a que atribuyen su felicidad; El método fue cualitativo con un enfoque interpretativo; se utilizó la entrevista estructurada como instrumento; los resultados permitieron evidenciar que los jóvenes asocian la felicidad con las características personales, como la salud. Este estudio aportó información actual sobre el reclutamiento de las empresas, resaltando que estas prefieren los trabajadores jóvenes, por lo que se considera necesario conocer los motivos que hacen que los trabajadores sean felices, ya que de esto depende en gran parte el desempeño laboral de la persona.

NIVEL NACIONAL

En el 2018, Álvarez realizó una investigación titulada: “Factores de la felicidad que intervienen en la productividad de los asesores comerciales del sector Inmobiliario del Municipio de Medellín”, la cual tuvo como objetivo identificar la manera como intervienen algunos factores de la felicidad en el trabajo y productividad de

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

59 asesores comerciales del sector Inmobiliario; dicha investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo-exploratorio, la muestra del estudio fue no probabilística (conveniencia e intencional), el instrumento para la recolección de información fue construido por los autores y fue denominado como clima 18; como resultado se evidenció que los empleados presentan niveles de satisfacción altos con su labor debido a que cuentan condiciones laborales favorables.

Por otro lado, Gamero, Medina y Escobar (2017) realizaron un trabajo titulado: “La felicidad en estudiantes universitarios de ciencias económicas: Algunos determinantes socioeconómicos en la ciudad de Cartagena de Indias”, dicho trabajo buscó determinar aquellos factores sociodemográficos y demográficos que influyen en la felicidad de 177 estudiantes, para ello se utilizó la escala llamada: Satisfaction with life scale desde un diseño correlacional; Los resultados indicaron que el sexo es indiferente al nivel de felicidad, también que los adolescentes tienen alta felicidad cuando poseen una pareja estable; se evidenció que la religión posee efectos positivos en el nivel de satisfacción; Por ello, si las expectativas futuras son positivas, mayor es la felicidad manifestada por los estudiantes. Este estudio aportó a la investigación, resultados empíricos sobre las expectativas, propósitos y metas futuras que pueden tener los estudiantes, y de las cuales dependerá su nivel de felicidad.

En lo relacionado a la satisfacción laboral, Manosalva, Manosalva y Nieves (2015) realizaron una investigación titulada: “El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación en Colombia”, con el objetivo de

identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, los participantes fueron 130 personas que trabajaban en empresas de salud; como aporte se encontró que existe una relación directa entre los constructos estudiados, y que estos a su vez sirven como estrategia para desarrollar una mejor eficiencia en las organizaciones.

SATISFACCIÓN LABORAL Y FELICIDAD

Cada día las organizaciones evidencian mayor interés por temas como la satisfacción laboral y la felicidad, esto se debe en gran medida a la constante evolución tecnológica y mediática que existe en las industrias (Moya, 2017), lo cual ha permitido evidenciar la relación entre estas variables y el desempeño que pueden llegar a tener los trabajadores en una organización (Flórez-Donado et al. 2017), ya que el capital humano es considerado como el principal recurso que puede tener una empresa (Chiang y San Martín, 2015). A continuación, se da a conocer desde distintas perspectivas las variables: Felicidad y satisfacción laboral, al igual que sus dimensiones (Fierro-Arias, Simón-Díaz, Ponce-Olivera y Arenas Guzmán, 2018).

Al hablar de felicidad, es importante destacar que no existe un único constructo que logre responder a la pregunta que muchos se hacen sobre ¿Qué es la felicidad? debido a que la felicidad es subjetiva, y lo que hace feliz a un individuo, en muchas ocasiones no produce el mismo efecto en otro (Villamizar-Duarte y Osorio-Contreras, 2014; De los Ríos, 2016; Rodríguez, García y Chicaiza, 2018; Lizcano-Villamizar, Rodríguez-Rozo, Rubio-Parra y Rivera-Porras, 2018). Por lo tanto, al hacer una revisión literaria,

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

se buscó recopilar algunas de las definiciones más relevantes que han surgido a lo largo del tiempo (ver tabla 1).

Tabla 1. Evolución del constructo de felicidad

Autor y año	Constructo
Epicuro (341-270 A.C.)	Es considerada como la ausencia de turbulencia, dada por la razón, que enjuicia las acciones de forma adecuada, logrando la paz del alma.
Smith (1759)	Considera que la felicidad se fundamenta en el "principio moral de la simpatía" el cual se compone de la conciencia de ser amado, además de otras características como la tranquilidad y la estabilidad.
Seligman (1990) Veenhoven (2001)	La felicidad es la suma de las actividades y las emociones positivas como el placer corporal, la satisfacción, el orgullo, el optimismo o la alegría.
Layard (2005)	La felicidad es el grado con el que un individuo aprecia su vida de forma positiva, experimentando afectos de tipo placentero.
Csikszentmihalyi (2008) Cuadra y Florenzano (2003) Lyubomirsky (2008)	Ha sido determinada como un proceso de evaluación general y positiva que realiza una persona en un momento específico, que permite controlar cognitivamente su percepción de sí misma y del contexto que la rodea.

Fuente: De los Ríos (2016)

Al continuar con la revisión, se encontraron constructos más actualizados acerca de lo que se entiende como felicidad, en el cual se resalta como una emoción que se asocia al bienestar y a la creencia de estar haciendo bien las cosas (Sanín, López y Gómez, 2016; Meñaca et al. 2017); de acuerdo con lo anterior, la felicidad es aquel estado estable en el individuo, modificable y que no sucede en un solo momento específico de la vida de la persona, sino por el contrario, es el consolidado de emociones y situaciones que ha experimentado el sujeto en el transcurrir de la misma (Sanín, López y Gómez, 2016; Arboleda y Sanín, 2018).

En el área laboral, se considera la felicidad como el producto emocional de los actos individuales realizados en el trabajo

e incluye la percepción que pueda tenerse de la organización, además, esta variable se asocia con las relaciones interpersonales y con el entorno. No obstante, se considera que esta es el resultado de la co-responsabilidad entre la empresa y el trabajador, por lo que la organización se debe interesar en que sus empleados desarrollen esta capacidad, para que de esta forma se pueda generar en ellos altos niveles de bienestar subjetivo y ganar ventaja competitiva, mejorando el desempeño hacia los objetivos organizacionales sustentables y sostenibles, y construyendo así un capital organizacional intangible difícilmente imitable (Celada, Gomes y Varela, 2016).

Así mismo, Anco y Suni (2018) consideran que para lograr que una organización sea productiva, es necesario que el trabajador además de ser feliz, logre también sentirse satisfecho con su trabajo, por lo que es necesario mejorar los niveles de satisfacción laboral, la cual es definida como producto de diversas actitudes que el empleado tiene hacia su trabajo y la vida en general (Anco y Suni, 2018; Manosalva, Manosalva y Nieves, 2015).

Desde otra perspectiva, se entiende la satisfacción laboral como un estado que es generado a partir de la percepción individual que tiene cada individuo sobre su experiencia laboral en la organización, el cual puede llegar a influir directamente en la calidad del servicio prestado, es debido a esta consecuencia, que los líderes de las organizaciones se han interesado por estudiarla (Del Mar, Garcés, Mejía y Quiroz, 2019). Además, Caldas (2016) considera que la satisfacción laboral, el desarrollo de las capacidades y el compromiso de los empleados, son una porción de lo que se considera como el capital humano de una organización,

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

el cual es fundamental para formar los capitales estructural y relacional, los cuales a su vez conforman el capital intelectual, siendo entendido este último, como el proceso de gestión del conocimientos que las organizaciones poseen para ser competitivas a lo largo del tiempo (Archibold y Escobar, 2015).

Todo lo anteriormente mencionado conlleva a evidenciar la importancia del estudio de las variables dentro de las organizaciones, y a permite destacar aspectos significativos como las relaciones personales positivas en el entorno de trabajo y la relevancia de la inclusión en estos contextos, ya que los funcionarios esperan obtener igualdad de oportunidades dentro de la organización (Anco y Suni, 2018).

FELICIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO

Actualmente, en el contexto empresarial se ha incluido el término de felicidad, ya que hace grandes aportes tanto al trabajador como a los directivos; una persona que es feliz en su trabajo posiblemente tendrá un rendimiento alto y cumplirá las metas propuestas por la empresa, es decir, el adecuado desempeño puede incidir de manera positiva en la prestación y mejoramiento del servicio prestado, generando satisfacción en los clientes y aumentando la productividad de las organizaciones, mediante procesos creativos e innovadores (Sánchez, 2017).

Es por esto, que en las organizaciones se considera necesario que los directivos establezcan una relación entre las organizaciones y sus trabajadores, ya que en ellos recae la responsabilidad de tratar de satisfacer las necesidades de ambas partes; por ende,

los líderes buscan fortalecer la eficiencia en la organizaciones, contribuyendo al rendimiento y la productividad de la empresa, puesto que las organizaciones reciben beneficios que permiten aumentar el interés comercial de la misma; no obstante, los subordinados esperan de las organizaciones: pago justo, ambientes de trabajo sanos, confortables y seguros; por ende, la satisfacción del empleado con su lugar de trabajo es fundamental en el ámbito laboral, ya que se ha determinado que dicha variable influye en el bienestar y el desempeño de las personas (Sánchez y García, 2017).

Por otro lado, Vega (2018) refiere que en la satisfacción laboral inciden diversos factores tanto positivos como negativos; los positivos favorecen esta condición y los negativos la desvirtúan, entre los factores más comunes se resalta: las relaciones positivas del empleado y el empleador, la motivación, la productividad, los ascensos laborales, y en contraposición la fatiga, la monotonía, inadecuadas condiciones de trabajo, el salario no favorable y la supervisión. Finalmente, la satisfacción laboral es una de las variables que mayor incidencia tienen en las empresas, puesto que esta determina la satisfacción del empleado; en cuanto a la felicidad, está determina cómo se visualiza el trabajador en su puesto de trabajo y con sus compañeros (Pacheco, 2017).

METODOLOGÍA

Para el estudio fue necesario escoger en detalle el enfoque investigativo que mejor se ajustara a las necesidades del sector comercio, por lo tanto, se orientó desde un enfoque cuantitativo (Cauas, 2015) con diseño no experimental, de tipo correlacional y corte transversal (Bielba, Martínez, Herrera, Rodríguez

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

y 2015). La población se conformó por 400 trabajadores de dos empresas del sector comercio, y la muestra se calculó a través de un muestreo probabilístico estratificado (Jiménez Arias, y Carrasquilla, 2017). La muestra fue de 200 trabajadores del sector comercio de la ciudad de Cúcuta.

Tabla 2. Muestra

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Empresa 1	200	50%	100
2	Empresa 2	200	50%	100
	Total	400	100%	200

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, se presenta el proceso de cálculo de la muestra, como primera medida se seleccionaron dos empresas con un número total de 400 trabajadores, dada la homogeneidad en el tamaño de la población, se seleccionó el muestreo aleatorio estratificado con afijación simple, y se tomó como muestra a 200 trabajadores. La empresa 1 obtuvo una proporción de un 50% con un muestreo de 100 trabajadores, asimismo la empresa 2 logró una proporción de un 50% con un muestreo de 100 trabajadores.

INSTRUMENTOS**Escala para medir la felicidad (Alarcón, 2006)**

Este instrumento fue elaborado por Alarcón (2006) y mide el constructo de felicidad; la escala está conformada por 27 ítems tipo Likert, fue validada por medio del análisis factorial, y subdividida por cuatro factores (satisfacción laboral, , alegría de vivir, sentido positivo de la vida y realización personal); en lo relacionado a la consistencia, se encontraron correlaciones en los

ítems-escala, con coeficientes R altamente significativos en todos los ítems ($r=0,51$; $p<0,00$), demostrando que el instrumento mide de forma eficiente los indicadores correspondientes al constructo; en cuanto a la fiabilidad, se hallaron altos coeficientes alfa en el total de la escala ($\alpha = 0,91$).

Escala de satisfacción laboral SL-SPC (Palma, 1999 citado por Campos, 2017)

Este instrumento fue elaborado por Palma (1999, citado por Campos, 2017) y permite ser aplicado de forma individual o grupal a personas con edades a partir de los 17 años, para su aplicación el tiempo requerido es de aproximadamente 15 minutos; esta escala es de tipo Likert y se conforma por 27 ítems los cuales presenta cinco opciones de respuesta que se dividen en nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5), la cual evalúa cuatro factores (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos), fue validado mediante el análisis factorial e indaga las dimensiones que componen la variable satisfacción laboral.

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

SISTEMA DE VARIABLES

Tabla 3. Operacionalización de variables

Instrumento	Dimensión	Variable	Tipo de variable	Medición de la variable	Indicador
Cuestionario de variables sociolaborales	Variables sociolaborales	Género	Cualitativa	Nominal	N/A
		Edad	Cuantitativa	Intervalo	N/A
		Tiempo de servicio	Cuantitativa	Intervalo	N/A
		Cargo	Cualitativa	Nominal	N/A
		Formación académica	Cualitativa	Nominal	N/A
		Área de trabajo	Cualitativa	Nominal	N/A
		Tipo de contratación	Cualitativa	Nominal	N/A
Sector económico	Cualitativa	Nominal	N/A		
Escala para medir la felicidad (Alarcón, 2006).	Felicidad	Sentido positivo de la vida	Cuantitativa	Intervalo	2, 7, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 22, 23 y 26.
		Satisfacción con la vida	Cuantitativa	Intervalo	1, 3, 4, 5, 6 y 10.
		Realización personal	Cuantitativa	Intervalo	8, 9, 21, 24, 25 y 27.
		Alegría de vivir	Cuantitativa	Intervalo	12, 13, 15 y 16.
Escala de satisfacción laboral SL-SFC (Palma, 1999 citado por Campos, 2017).	Satisfacción laboral	Significación en la tarea	Cuantitativa	Intervalo	4, 7, 13, 18, 21, 22 y 26.
		Condiciones de trabajo	Cuantitativa	Intervalo	1, 8, 12, 15, 17, 20, 23.
		Reconocimiento personal y/o social	Cuantitativa	Intervalo	3, 6, 10, 11, 14, 19, 25 y 27.
		Beneficios económicos	Cuantitativa	Intervalo	2, 5, 9, 16 y 24.

Fuente: Elaboración propia

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Características demográficas

En La tabla 4, se puede observar que el 63% de la muestra pertenece al género femenino, siendo este el más frecuente, el 48% está entre los 28 y 56 años, y que el 40% tiene un tiempo de servicio de 1 a 5 años (40%). En lo relacionado al cargo, se encontró que el 59% de los trabajadores pertenecen a la categoría otro y el 25% a la categoría auxiliar. Finalmente, en lo asociado a la formación académica y el tipo de contratación, se evidenció que el 51% tiene estudios secundarios y que el 45% tiene un contrato a término indefinido.

Tabla 4. Características demográficas

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	74	37
	Femenino	126	63
Edad	18 a 25 años	80	40
	26 a 50 años	96	48
	51 a 65 años	22	11
	Más de 65 años	2	1
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	76	38
	1 a 5 años	79	40
	6 a 10 años	17	9
	11 a 20 años	11	6
	Más de 20 años	13	7
	No responde	4	2
Cargo	Auxiliar	50	25
	Técnico y/o tecnológico	19	10
	Profesional universitario	7	4
	Profesional especializado	6	3
	Otro	117	59
	No responde	3	2
Formación académica	Primaria	25	13
	Secundaria	101	51
	Técnica y/o tecnológica	56	28
	Pregrado	15	8
	No responde	3	2

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Tipo de contratación	Contrato a término fijo	53	27
	Contrato a término indefinido	89	45
	Contrato de obra o labor	9	5
	Contrato de aprendizaje	4	2
	Contrato temporal, ocasional o accidental	33	17
No responde		33	

Fuente: Elaboración propia

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

La variable felicidad presentó un nivel moderado (3,94) al igual que las dimensiones: Realización personal (3,62) y sentido positivo de vida (3,86). Las dimensiones con puntuaciones altas fueron: Satisfacción con la vida (4,12) y alegría de vivir (4,37). En lo relacionado a la variable satisfacción laboral, se evidenciaron puntuaciones moderadas (3,75), al igual que en sus dimensiones, exceptuando la significación en la tarea que encuentra en un nivel alto (4,22) y beneficios económicos que se encuentra en un nivel bajo (2,97).

Tabla 5. Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos	n	Media	Desviación estándar
Sentido positivo de la vida	200	3,86	0,94
Satisfacción con la vida	200	4,12	0,73
Realización personal	200	3,62	0,69
Alegría de vivir	200	4,37	0,79
Felicidad	200	3,94	0,62
Significación en la tarea	200	4,22	0,65
Condiciones de trabajo	200	3,83	0,76
Reconocimiento personal y/o social	200	3,74	0,62
Beneficios económicos	200	2,97	0,82
Satisfacción laboral	200	3,75	0,57

Fuente: Elaboración propia

PRUEBAS DE CORRELACIÓN

Por último, para identificar la relación entre las variables estudiadas, se empleó el coeficiente de Spearman, debido a que las mismas no se comportan normalmente (Laine, Gossman y Schachtschneider, 2016). Se encontró una relación estadísticamente significativa en las variables felicidad y satisfacción laboral (Rho: 0,60; $p < 0,05$) indicando una relación directamente proporcional, es decir, a mayor felicidad, mayor satisfacción laboral.

Tabla 6. Pruebas de correlación

	Rho de Spearman	Felicidad	Satisfacción laboral
Felicidad	Coefficiente de correlación	0,60	*
	Sig. (bilateral)	0,00	*
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	*	0,60
	Sig. (bilateral)	*	0,00

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

Teniendo el objetivo de la investigación, que se enfocaba a analizar la relación entre la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores del sector comercio de los trabajadores de dos empresas de Cúcuta - Norte de Santander, se encontraron resultados significativos, los cuales contrastan lo expuesto por otros autores durante los últimos cinco años.

De acuerdo con lo anterior, en cuanto a la variable felicidad, Borges et al. (2016) expresa que el sentido positivo de la vida está relacionado dentro de la categoría de actividades que los hiciera sentirse activos y productivos, en los resultados obtenidos se identifica que la muestra presenta en esta dimensión un nivel

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

moderado, encontrando que en la mayoría del tiempo los trabajadores se sienten felices, por otro lado Núñez, González y Realpozo (2015) expresan que el 42% de la población obtuvo como resultado un alto nivel de felicidad en contraste del presente estudio que fue de un nivel moderado.

Además, la satisfacción con la vida es considerada como la valoración positiva que el sujeto acerca de su vida, incluyendo elementos particulares que lo rodean entre los que se encuentra la familia, la salud, el trabajo, los amigos los estudios, y el tiempo libre (Salazar, Gutiérrez, Aranda y Ramírez, 2018). Teniendo en cuenta lo anterior, se evidenció que el 26,08% de la población encuestada mostró un alto nivel en esta dimensión, al igual que en la presente investigación, puesto que el 55% de los trabajadores se encuentran satisfechos con lo que han logrado a nivel personal, social y familiar en el transcurrir de su vida.

Así mismo, Aldrete, Navarro, González, Contreras y Pérez (2015) demostraron que en el 50,8% de su población se presenta una baja realización personal, este resultado se asocia al bajo reconocimiento que reciben los trabajadores en función de la labor desempeñada. Al contrastar los resultados con el presente estudio, se evidencian diferencias en las puntuaciones, ya que en la muestra encuestada el nivel en esta dimensión es moderado, lo que indica que los trabajadores se encuentran satisfechos con los méritos que han conseguido en su vida.

En el estudio desarrollado por Arias et al (2016) en la dimensión alegría de vivir se evidenció un resultado moderado, en comparación con los resultados del presente estudio, las puntuaciones difieren, ya que en la muestra se identificaron niveles altos en la

dimensión estudiada. Por otra parte, los resultados encontrados coinciden con lo identificado por López-Sánchez, Jiménez-Torres y Guerrero-Ramos (2017) quienes afirman que el 90% de las personas en su estudio son felices.

En la dimensión significación de la tarea, Córdova y Arévalo (2018) manifiestan que el 72% posee un nivel regular y el 28% se encuentra en un nivel dentro de lo que ellos califican como bueno, a comparación de los resultados del presente estudio, se identifica que el 54% de los participantes presenta un nivel alto, cabe aclarar que más de la mitad de la población valora esta dimensión en gran medida, mientras que solo un 1% de la muestra tiene un nivel muy bajo.

Por otra parte, Moya (2017) evaluó la percepción de 14 personas acerca de las condiciones de trabajo e identificó que el 64% de ellos, indicó estar conforme y a gusto con su lugar de trabajo, condiciones de seguridad, equipos, herramientas, iluminación, ventilación y demás elementos que se encuentran en el lugar, debido a esto los autores concluyeron que esta dimensión se encuentra en un nivel alto, en contraparte de los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se encontró que el 45% afirman estar conformes con las condiciones de su trabajo de forma moderada.

De igual manera, Moya (2017) evaluó el reconocimiento personal y/o social demostrando que el 43% de los empleados presenta insatisfacción en esta dimensión, en contraposición de los resultados arrojados en este estudio, donde se evidencia que el 42% de los trabajadores se encuentran satisfechos con relación a esta

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

dimensión y además de ello un 1% presentó una satisfacción muy alta.

En cuanto a los beneficios económicos, Pinto, Brito y Mendoza (2016) expresan que la mayoría de los trabajadores (69%) están de acuerdo con que el salario que recibe esta acorde al cargo ocupado, en contraparte en este estudio se encontró que una alta proporción de los trabajadores (45%) presentan insatisfacción con el sueldo pagado y solo el 1% está de acuerdo con la labor y salario recibido.

Finalmente, en lo que refiere a la relación entre la variables: Felicidad y satisfacción laboral, el presente estudio demostró que la felicidad tiene una relación significativa con la satisfacción laboral (Rho: 0,60; $P < 0,05$); Coincidiendo con los hallazgos de Pacheco (2017) quién afirma que la felicidad es un determinante directo de la satisfacción laboral, demostrando una correlación entre las variables de 0,288 y una correlación bilateral con 0,042 y difiriendo de los resultados encontrados por Callali (2017) quién expresa que la correlación entre las variables fue de 0,141 siendo una correlación positiva muy débil y una significación bilateral de 0,038.

CONCLUSIONES

En las variables sociolaborales se demostró que predomina: El género Femenino (63%), el intervalo de edad más frecuente fue de los 26 a los 50 años (48%), el tiempo de servicio más frecuente fue de 1 a 5 años (40%), el cargo con la categoría más frecuente fue otro (59%); Así mismo, en la formación académica se encontró que la mayoría de los participantes tienen estudios secundarios

(51%) y finalmente, el tipo de contratación más frecuente es el indefinido (45%).

Por otra parte, al describir cada variable y sus dimensiones, se encontró según los estadísticos descriptivos, la variable satisfacción laboral posee un nivel moderado (3,75) y referente a sus dimensiones, se evidenció que la significación en la tarea se encuentra en el nivel más alto (4,22), a su vez, se identificó que existen dos dimensiones que se encuentran en un nivel moderado: Condiciones de trabajo (3,83) y reconocimiento personal y/o social (3,74), y la dimensión con puntuación más baja es: Beneficios económicos (2,97).

En lo relacionado a la variable felicidad, se evidenció que esta se encuentra en un nivel moderado (3,94), al igual que las dimensiones: Sentido positivo de vida (3,86) y realización personal (3,62), mientras que las dimensiones: Satisfacción con la vida (4,12) y alegría de vivir (4,37) se encuentran en un nivel alto.

Finalmente, se encontró una relación estadísticamente significativa entre las variables satisfacción laboral y felicidad ($Rho: 0,60; p < 0,05$), evidenciando una relación directamente proporcional, es decir, entre mayor sea el nivel de felicidad, más alta será la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

Aguilar, A. y Aguilar, C. (2019). Algunas costumbres mercantiles en la industria del calzado del municipio de San José de Cúcuta (Colombia). *Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia*, (36) 319-331. DOI: <https://doi.org/>

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

org/10.18601/01234366.n36.12. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2533>

Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad. *Revista Iberoamericana de psicología*. 40(1) 99-106.

Aldana, E. Tafur, J. y Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Revista Espacios*, 39(11) 13. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/1974>

Aldrete, M. Navarro, C. González, R. Contreras, M. y Pérez, J. (2015). Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la Salud. *Ciencia y trabajo*. 52

Álvarez, D. (2018). Factores de la felicidad que intervienen en la productividad de los asesores comerciales del sector inmobiliario del municipio de Medellín (Tesis de Especialización). Universidad de Antioquia, Medellín.

Amaya, M. (2016). Lineamientos gerenciales para la organización del centro de rehabilitación cardioneuromuscular de Norte de Santander, Colombia. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 4(2), 32-52. Recuperado a partir de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/391>

Anco, K. y Suni, D. (2018). Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de paucarpata, Arequipa 2018. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín Arequipa, Perú.

- Arboleda, G. y Sanín, A. (2018). Gestión de la felicidad corporativa realizada por nueve empresas de la ciudad de Medellín. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 36(2), 21-35.
- Archibold, W. y Escobar, A. (2015). Capital intelectual y gestión del conocimiento en las contralorías territoriales del departamento del Atlántico. *Revista Dimensión Empresarial*, 13 (1), 133-146.
- Arias, W. Caycho, T. Ventura, J. Maquera, C. Ramírez, M. y Tamayo, X. (2016). Análisis exploratorio de la escala de felicidad de Lima en universitarios de Arequipa (Perú). *Psychologia: Avances de la Disciplina*. 10(1) 13-24.
- Bielba, M. Martínez, A. Herrera, M. y Rodríguez, C. (2015). Diseño de un instrumento de evaluación de competencias informacionales en educación secundaria obligatoria a través de la selección de indicadores clave. *Education in the Knowledge Society*. 16(3) 124-143.
- Borges, N. Castro, M. Martínez, C. Cruz, B. De los Reyes, M. y Novelo, J. (2016). El concepto de felicidad en personas de la tercera edad de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21 (3), 282-290.
- Briceño, M. (2014). Resiliencia en la gestión de las organizaciones. *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, 2(1).
- Caldas, A. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia regional de salud Lambayeque 2015. (Tesis de Licenciatura en administración). Universidad Nacional Pedro Luis Gallo. Lambayeque, Perú.

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Callali, E. (2017). Felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial del Callao. (Tesis de Profesional). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Campos, R. (2017). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Ñlilimo, 2016. Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú.

Castellanos-Adarme, M. Nieto-Sánchez, Z. y Parra-López, H. (2018). Interpretación de las competencias digitales profesoriales presentes en el contexto universitario. Revista Logos, Ciencia & Tecnología, 10(1), 41-51

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.

Celada, S. Gomes, F. y Valera, J. (2016). Felicidad en el Trabajo. (Tesis de pregrado). Universidad Argentina de la Empresa, Buenos Aires, Argentina

Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Ciencia y Trabajo. 54, 159-165.

Córdova, J. y Arévalo, L. (2018). Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora tulipan S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional De San Martín, Tarapoto. Perú.

Daza-Rodríguez, M. E. Daza-Porto, M. I. y Pérez-Orozco, A. B. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas

de Valledupar (Colombia). *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, 5(1).

De León, M. Rodríguez, D. y Sousa, D. (2017). Equipos Organizacionales de Alto Desempeño vs Equipos Deportivos. Analogía y Perspectiva desde la Psicología Organizacional. *Revista Gente Clave-Universidad latina de Panamá*, 1(1), 51-61.

De los Ríos, A. (2016). Felicidad y economía: La felicidad como utilidad en la economía. *Equidad & Desarrollo* (26), 115-143. DOI: <http://dx.doi.org/10.19052/ed.3700>

Del Mar, M. Garcés, A. Mejía, J. y Quiroz, W. (2019). Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en laboratorio clínico Bioimagen LTDA de la ciudad de Cali en el año 2018. (Tesis de especialización). Universidad Católica de Manizales. Cali, Colombia.

Extremera, M. Bravo, N. y Durán, A. (2016). De los riesgos psicosociales a la Psicología Organizacional Positiva: hacia un enfoque más integrador en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. *Encuentros en psicología social*, 6, 152-171.

Fierro-Arias, L. Simón-Díaz, P. Ponce-Olivera, R. y Arenas-Guzmán, R. (2018). Estudio sobre la satisfacción laboral y la felicidad en médicos dermatólogos. *Gaceta Médica de México*. 154(1), 26-35.

Flórez-Donado, J. Angulo, S. Torres-Salazar, P. Sarmiento, G. Ramos, P. Rodríguez-Calderón, G. Sánchez-Fuentes, M. Montero-Campo, D. Parra-barrera, S. Acosta, C. y Salazar, E. (2017). Responsabilidad social corporativa, engagement, burnout y satisfacción con la vida en una ONG de Colombia.

- Revista Espacios 38(54) 13. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/1767>
- Gálvez-Ruiz, P. Grimaldi-Puyana, M. Sánchez-Oliver, A. Fernández-Gavira, J. y García-Fernández, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de Psicología del Deporte*. 26(4), 104-109.
- Gamero, K. Medina, E. y Escobar, A. (2017). La felicidad en estudiantes universitarios de ciencias económicas: algunos determinantes socioeconómicos en la ciudad de Cartagena de Indias. *Aglala*, 8(1), 199-218. <https://doi.org/https://doi.org/10.22519/22157360.1032>.
- Garmendia-Mora, J. C. (2015). Competencias gerenciales de los empresarios de las PYMIS fronterizas, su realidad contextual y su éxito. *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, 3(2).
- Gómez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista colombiana de ciencias sociales*, 7(1), 131-153.
- Gonzales, L. Rueda, L. y Santana, G. (2015). Proyectos de intervención y gestión humana en sitios de práctica organizacional desarrollados en el marco del programa de psicología de la Universidad Piloto de Colombia. *Revista Enfoques*. 2(1), 119-135.
- Jiménez, M. Arias, J. y Carrasquilla, G. (2017). Seroprevalencia de la infección por dengue en los municipios de Armenia, Calarcá, La Tebaida y Montenegro en Quindío, 2014. *Biomédica*. 37(1) 34-41. <https://dx.doi.org/10.7705/biomedica.v37i1.3208>

- Laine, V. Gossmann, T. y Schachtschneider, K. (2016). Señales evolutivas de selección en la cognición del genoma del tit grande y metiloma. *Nature Communications*, 7 (10474). <https://www.nature.com/articles/ncomms10474#additional-information>
- Landazury-Villalba, L. Jaafar-Orfale, H. Cristofani, M. y Canales-Cuba, R. (2018). Innovación y modelos de gerencia: su reflexión transformadora desde lo humano y el conocimiento. *Revista Espacios*, 39(13) 20. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/1972>
- Lizcano-Villamizar, Y., Rodríguez-Rozo, M., Rubio-Parra, C. y Rivera-Porras, D. (2018). Bienestar psicológico y felicidad de los trabajadores de una entidad pública. En D. Rivera-Porras., A. Rozo-Sánchez y A. Flórez-Garay. (Ed.), *Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.143-166). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2498>.
- López-Sánchez, M. Jiménez-Torres. M. y Guerrero-Ramos, D. (2017). Estudio de la percepción del profesorado sobre el bienestar felicidad. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*. 21(2) 463-486.
- Manosalva, C. Manosalva, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. DOI: 10.17230/ad-minister.26.1 www.eafit.edu.co/ad-minister

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*. 17(4) 42-52.
- Meñaca, I. Cazallo, A. Sanz, D. Bascón, M. Simanca, J. y Palacio, B. (2017). Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. *Revista Espacios*, 38(58) 7. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/1646>
- Moreno-Jiménez, P. Vallejo, M. y Ríos, M. (2017). Movilidad social y satisfacción laboral en población española emigrada a Alemania. *Apuntes de Psicología*. 35(1) 35-43.
- Moya, E. (2017). Estudio de satisfacción e insatisfacción laboral en conductores de carga en empresa de Ecotransportes. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile.
- Nava-Preciado, J. y Ureña-Pajarito, J. (2017). Dominios y valoraciones sobre la felicidad en adolescentes de Guadalajara - México. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. 15(1) 443-454.
- Núñez, M. González, G. y Realpozo, R. (2015). Relación de autoestima y felicidad desde la psicología positiva en estudiantes de enfermería intercultural. *Rev. Enfermería Actual en Costa Rica*, 29 1-17.
- Pacheco, T. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la felicidad en el trabajo. (Tesis profesional). Universidad de la Laguna, España.
- Pinto, E. Brito, C. y Mendoza, C. (2016). Equidad económica dimensión de la calidad de vida laboral en la universidad de la guajira. En *Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad*

- de Ciencias Económicas, administrativas y contables de la Universidad Simón Bolívar. 8(2) 127-143.
- Rodríguez, J. García Molina, M. y Chicaíza, L. (2018). Felicidad en la política pública: una revisión de literatura. Cuadernos de Economía, 37(73), 95-119.
- Romero, M. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. Psicología desde el caribe, 34(2), 120-138.
- Salazar, J. Gutiérrez, A. Aranda, C. y Ramírez, S. (2018). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción con la vida, en trabajadores de la industria manufacturera. Psicología Desde el Caribe, 3(35), 197-209.
- Salessi, S. y Omar, A. (2017). Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales. Revista Colombiana de Psicología, 26(2), 329-345. doi: 10.15446/rcp.v26n2.60651.
- Sánchez, J. (2018). El significado vital en las organizaciones: aportaciones de la economía de la felicidad. Cauriencía, 13 143-156.
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia et technica, 22(2) 161-166
- Sánchez, Y. (2017). La felicidad en el incremento de la productividad organizacional. (Tesis de especialización). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
- Sanín, A. López, A. y Gómez, B. (2015). Los efectos del tipo de contrato laboral sobre la felicidad en el trabajo, el optimismo y

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

- el pesimismo laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(1), 9-21.
- Santafé-Rojas, A. K., Albornoz-Arias, N. y Mazuera-Arias, R. (2018). Liderazgo y emprendimiento femenino. En Albornoz-Arias, N. y Mazuera-Arias, R. (Ed.) *Mujer, emprendimiento y empleabilidad: una mirada interdisciplinaria*. (111-142). Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-90-7.
- Segura, A. y Roales-Nieto, G. (2016). Diferencias intergeneracionales en satisfacción y felicidad percibidas, relacionadas con la prosperidad material. *Equidad & Desarrollo*, (25) 11-28.
- Vega, C. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias. (Tesis profesional). Universidad Autónoma de Perú. Lima.
- Villamizar-Duarte, E. A. y Osorio-Contreras, J. A. (2014). Estética e identidad corporativa. *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, 2(2).
- Vivas-García, M., Cuberos, M. A., Mazuera-Arias, R., Albornoz-Arias, N., Carreño-Paredes, M. T. y Vera, M. A. (2018). Una mirada a la empleabilidad de la mujer desde la perspectiva de género en la frontera Táchira-Norte de Santander. En Albornoz-Arias, N. y Mazuera-Arias, R. (Ed.) *Mujer, emprendimiento y empleabilidad: Una mirada interdisciplinaria*. (75-110). Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-90-7.

Cómo citar este capítulo:

Rayo-Fonseca, S.M., Mejía-Aranda, S.M., Jaimes-Higuera, V., y Rivera-Porras, D. (2020). Felicidad y satisfacción laboral de los trabajadores del sector comercio. En D. Rivera-Porras, C. Gutiérrez-Suárez, D.T. Ortega-Aponte y M.K. Arenas-Torrado. (Ed.), *Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.119-150). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Bienestar psicológico y satisfacción laboral de los trabajadores en el sector minas y canteras

Psychological well-being and job satisfaction of workers in the mines and quarries sector

Diana-Teresa Ortega-Aponte¹
 Lina-Michell Rincón-Pérez²
 Lorena-Andrea Rivera-González³
 Diego Rivera-Porras⁴

* Capítulo derivado del proyecto de investigación titulado “Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en el trabajo: Un análisis desde los sectores económicos y productivos de Cúcuta, Norte de Santander”, adscrito al grupo de investigación: Altos estudios de frontera (ALEF). Fecha de inicio: febrero de 2018. Fecha de finalización en curso. Universidad Simón Bolívar, Cúcuta - Colombia.

- 1 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1357-7912>.
d_ortega3@unisimonbolivar.edu.co - ortegaaponte@hotmail.com
- 2 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0172-5903>.
l_rincon10@unisimonbolivar.edu.co - linkar12@hotmail.com
- 3 Psicóloga en formación - Universidad Simón Bolívar (USB), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9803-0026>.
l_rivera4@unisimonbolivar.edu.co - rgl1998@gmail.com
- 4 Psicólogo - Universidad de Pamplona (UP), Colombia. Doctorante en Psicología - Universidad de Baja California (UBC), México. Magíster en Dirección Estratégica con Especialidad en Gerencia. Módulo Optativo: Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento - Universidad Internacional Iberoamericana (UNINI), Puerto Rico. Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo - Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), Colombia. Especialista en Estadística Aplicada - Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS), Colombia. Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2169-3208>.
d.rivera@unisimonbolivar.edu.co - diegoandresriveraporras23@gmail.com

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Resumen

Este capítulo hace referencia a un estudio realizado en un sector económico que a lo largo de los años ha tenido un gran auge laboral y es el sector minero, resaltando que los trabajadores son la base fundamental para el funcionamiento de la empresa. Es por esto, que este estudio busco analizar la relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector minero, llevando a cabo un rastreo de antecedentes a nivel mundial, latinoamericano y nacional obteniendo toda la información pertinente acerca del sector y de las variables a investigar. En cuanto a la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo con un diseño no experimental, de tipo correlacional, con alcance descriptivo transversal, para este estudio no se utilizó muestra sino censo poblacional, conformado por un total de 43 mineros de las cuales 27 pertenecen a la empresa 1 y 16 a la empresa 2; una vez aplicados los instrumentos, se encontró que no existe una relación entre las variables, indicando que son independientes la una de la otra.

Palabras clave: Bienestar laboral, satisfacción laboral, sector minas y canteras.

Abstract

This chapter refers to a study made to an economic sector that over the years has had a great labor boom and is the mining sector, highlighting that workers are the fundamental basis for the operation of the company. That is why this study aimed to analyze the relationship between psychological well-being and job satisfaction in workers in the mining sector, conducting a global, Latin American and national background tracking, obtaining all relevant information about the sector. And of the variables to investigate; regarding the methodology used, it was a quantitative type with a non-experimental design, of a correlational type, with transversal descriptive scope. For this study, no sample was used but a population census, consisting of a total of 43 miners of which 27 belong to the company 1 and 16 to company 2; once the instruments were applied, the result was that there is no relationship between the variables: psychological well-being and job satisfaction, indicating that they are independent of each other.

Keywords: Labor wellbeing, job satisfaction, mining and quarry sector.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en Colombia las organizaciones han ido implementando esquemas en cuanto a la organización obteniendo resultados favorables, en lo que tiene que ver con la producción a nivel económico y social, asimismo, también se encuentra empresas que manejan una baja inecuación de alta producción a bajos costos incluyendo la parte humana y en todos los

elementos asociados a él (Forero, y Perilla, 2015). De esta manera, las organizaciones centran su interés en radicar la supervivencia del día a día para que los resultados sean tan beneficiosos, con el fin de lograr solucionar cualquier dificultad que se pueda presentar, garantizando así la persistencia en el mundo laboral, sin embargo, también están las empresas que intentan generar cambios en innovación, con el propósito de ser los mejores y de mayor competencia laboral (Castañeda, 2015).

Con base en esto, el presente capítulo presenta hallazgos del sector económico de la minería siendo un campo laboral que se ha venido evidenciando durante muchos años, donde el minero se expone ante una serie de situaciones ambientales que puede producir peligros a nivel físico, como accidentes laborales, derrumbes, fugas de tierra, desbordamientos, materiales defectuosos, riesgos ergonómicos y a nivel psicosocial (Abril, y González, 2009). Es por eso que la organización minera, se encuentra en la responsabilidad de proveer la implementación de herramientas para garantizar la transparencia y control, el seguimiento en seguridad e higiene minera, capacitación y formación en seguridad y el salvamiento minero (Memorias al Congreso de la República, 2013-4).

Por esta razón, dentro de las variables está el Bienestar Psicológico, donde refiere que si el individuo tiene un buen bienestar, experimentará emociones positivas sintiéndose satisfecho con su vida, y en cambio sí tiene un bajo bienestar, se sentirá insatisfecho (Loera-Malvaez, Balcázar-Nava, Trejo-González, Gurrola-Peña, y Bonilla-Muñoz, 2017; De la Hoz-Granadillo, Martínez-Sierra y Orozco-Acosta, 2017), esto quiere decir, que las organizaciones

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

deben estar alerta ante estas eventualidades de los trabajadores, visto que las experiencias inciden en su forma de pensar, sentir y comportarse en sus puestos de trabajo. Según Ryff (Díaz et al. 2006 citado por Barra y Pierart, 2012) establece las siguientes dimensiones en relación al Bienestar Psicológico: relaciones positivas con otras personas, autoaceptación, dominio con el entorno, autonomía, propósito en la vida y crecimiento personal.

De modo que, cuando los trabajadores de la organización se sienten motivados existe la probabilidad de que la productividad e ingresos aumenten, siendo un resultado satisfactorio a partir de los objetivos y metas planteadas, es por esto, que para Campos (2017) la satisfacción laboral se ve reflejada en el empleado, ya que esto se manifestará en su actitud positiva o negativa hacia el individuo, generando un aumento o disminución en la organización. Para Palma (1999 citado por Ajen, 2016) establece las siguientes dimensiones de la satisfacción laboral: condiciones de trabajo, significación en la tarea, beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social. En definitiva, tanto el bienestar psicológico como la satisfacción son dos componentes indispensables dentro de las organizaciones, ya que permitirá que los empleados funcionen de acuerdo a los objetivos de la empresa, logrando un beneficio en cuanto a lo personal y laboral.

REVISIÓN DE ANTECEDENTES

Se llevó a cabo un rastreo de antecedentes donde se encontró investigaciones a nivel mundial y latinoamericano acerca del sector económico minas y canteras en base a las variables de Bienestar Psicológico y Satisfacción Laboral, sin embargo, este sector ha sido poco estudiado a nivel nacional, por ende, se logró

obtener información en base a las variables consiguiendo la información necesaria y enlazarlas en el presente capítulo.

A continuación, se muestran las investigaciones encontradas:

NIVEL MUNDIAL

A nivel mundial, Choque y Nina-Montero (2019) realizaron una investigación titulado “Bienestar psicológico y su relación con el desempeño laboral en la Sociedad Minera Alto Molino Señor de los Milagros, Arequipa - 2018”, cuyo objetivo se enfocó en determinar la relación entre el bienestar psicológico y el desempeño laboral en los trabajadores mineros; en cuanto a la muestra se llevó a cabo con 88 trabajadores varones, en edades de los 19 y 60 años de edad; de igual manera, para la obtención de los datos se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico y la de Evaluación de Desempeño Laboral; Finalmente, el estudio identificó que la relación entre las variables es significativamente positiva y en las dimensiones como el del comportamiento y desempeño laboral.

Así mismo, Cainicela y Pazos (2016) realizaron una investigación denominado “La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú”, buscó identificar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en mineros; la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores; para la recolección de la información se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ), la Escala General de Satisfacción y el Cuestionario de Intención de Rotación; por último, los resultados identificaron que entre la intención de rotación y los factores intrínsecos e extrínsecos de la satisfacción

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

laboral existe una correlación negativa y significativamente alta, y en cuanto al compromiso organizacional no hay una correlación significativa en sus tres dimensiones.

Por último, Cabanillas y Cabrejo (2014) realizaron un estudio, donde el principal objetivo fue establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de medio ambiente del sector minero; se tomó a una muestra de 20 empleados mineros; se utilizó como instrumentos la hoja censal, permitiendo medir las dos variables del estudio; Dentro de los resultados obtenidos se encontró que hay una relación directa significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, lo que quiere decir, que la relación de las dos variable es positiva.

NIVEL LATINOAMÉRICA

En los antecedentes latinoamericanos en cuanto al Bienestar psicológico se encontró la tesis investigativa de Pérez y Antuane (2017) desarrollaron un estudio donde buscaron determinar la relación entre bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil; este proyecto contó con 117 empleados de ambos sexos de la empresa IESA del distrito de La Perla, Callao; el instrumento aplicado fue el Cuestionario Bienestar Laboral y el Cuestionario de Productividad.

Por otra parte, Herrera y León (2018) llevaron a cabo el proyecto denominado "Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera. Arequipa, 2017"; El estudio tomó a 47 trabajadores mayores de 18 años; los instrumentos utilizados fueron dos: Factores psicosociales en el trabajo y para

evaluar la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Escala de satisfacción laboral SL-SPC; dentro de los resultados obtenidos los autores encontraron que existe una correlación alta negativa entre las variables, indicando que, a mayor presencia de factores de riesgo, menor satisfacción laboral.

NIVEL NACIONAL

A nivel nacional, se encontró la investigación realizada por Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015), cuyo objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, se llevó a cabo a través de una metodología cuantitativa, el muestreo fue de tipo probabilístico, aleatorio simple estratificado, la muestra estuvo conformada por 130 personas; en los resultados obtenidos se demostró que existe una correlación estadística entre los dos constructos.

Por último, a nivel nacional, se tiene en cuenta la investigación realizada por Vásquez y Agudelo (2017) denominada: “El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la biblioteca de una institución de educación superior”. Dicho estudio se realizó a través de una metodología de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 58 empleados electos del sistema de biblioteca. En cuanto a los resultados obtenidos se evidencio que la correlación entre el bienestar psicológico y el compromiso laboral es baja, mientras que la relación entre satisfacción laboral y compromiso es positiva y significativa.

BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Según Ryff (1989 citado por Pérez, 2017) el bienestar psicológico es el adecuado conocimiento de las capacidades y crecimiento personal, generando así un incremento de los valores en cuanto a su actividad positiva, de igual forma, Ryff plantea que el bienestar psicológico se ve reflejado en la persona cuando ha experimentado una vida bien vivida. Sin embargo, se debe tener en cuenta que otra manera de verificar el bienestar psicológico se evalúa a partir de un examen valorativo donde se tiene en cuenta la manera en cómo ha vivido en su existencia (Prieto-Pulido, García-Guiliany y Bravo-García, 2017; Mazuera-Arias, Albornoz-Arias y Vivas-García, 2018). A continuación, se presenta las seis dimensiones del bienestar psicológico.

La autoaceptación, es vista en el ser humano porque transforma su realidad cuando empieza a auto aceptarse, es decir, considera que se encuentra bien consigo mismo y es consecuente de sus propias restricciones (Díaz, y et al. 2006 citado por Urquijo, Andrés, del Valle, y Rodríguez, 2015). Por otra parte, las relaciones positivas es el estudio de la satisfacción, del bienestar subjetivo y el desarrollo de recursos propios (Seligman, 2009 citado por García-Alandete, 2014). Además, la autonomía hace referencia aquella sensación de tener decisión propia, poseer un criterio subjetivo (Reyes, 2017). El Dominio del entorno es la capacidad de manejo y control que tiene la persona para desenvolverse en un medio, específicamente al que se encuentra rodeada (Rosa, Negrón, Maldonado, Quiñones, y Toledo, 2015). Así mismo, el propósito de la vida funciona como guía la cual trabaja en función de motivar las expectativas e intereses que tiene cada persona,

todo esto en funcionamiento de lo que desea alcanzar para seguir ampliando sus vínculos tanto afectivos sociales y emocionales por lo que esto deben de ser claro y objetivos (Gualtero, 2016). Finalmente, el crecimiento personal es el desarrollo que tiene la persona, la cual hace parte de un proceso consecutivo, en el que se encuentra en continuo cambio y en construcción constante (Jiménez, 2015).

Según Zapata y Morales (2014) la satisfacción laboral se entiende como la evaluación de un evento o fenómeno que la persona ha experimentado o lo ha vivido en su trabajo, pero también es satisfacción cuando se culmina una meta propuesta en su empleo. Además, la motivación es un eje importante ya que esta impulsa el buen rendimiento en los individuos, pero la función de la satisfacción laboral involucra los resultados que ya se han ejercitado o realizado (Aquel-Bessolo, Cicerchia y Contreras-Capella, 2017). A continuación, se presenta las seis dimensiones de la satisfacción laboral.

La significación en la tarea es el significado del trabajo se constituye a partir de tres elementos principales, definido como un saber multifacético, las cuales son: la primera es la cognición subjetiva, es decir, la manera en que la persona interpreta y le da sentido al trabajo, la cognición socio histórica, se refiere al contexto donde las personas se encuentran vinculadas y la cognición dinámica, es aquella que se encuentra en constante cambio y proceso de transformación (Borges, y Filho, 2003 citado por Sosa, y Luján, 2016; Madariaga y Lozano, 2016; Muñoz-Rojas, Orellano y Hernández-Palma, 2018).

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Así mismo, las condiciones de trabajo, las condiciones son con las que cuenta el individuo intervendrán en sus labores, y para obtener ese desempeño oportuno debe tener esas aptitudes necesarias para conocer, saber y asimilar lo que va hacer (Luthans, 2008 citado por Becerra, 2018). Otra de las dimensiones es el reconocimiento personal y/o social este hace parte de la evaluación del trabajo, basándose en funcionamiento del reconocimiento y mérito propio, por parte de personas pertenecientes al trabajo todo esto respecto a los logros que han ido adquiriendo en su labor (Palma, 2005 citado por Robles, 2018). Finalmente, los beneficios económicos hacen parte de los recursos e incentivos que obtienen cada uno de los trabajadores, por su desempeño y esfuerzo laboral, funcionando estos como aspectos remunerativos únicamente económicos (Palma, 2005 citado por Robles, 2018).

BIENESTAR PSICOLÓGICO, SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SECTOR MINAS Y CANTERAS

La satisfacción laboral y el bienestar psicológico, son factores determinantes que influyen en los trabajadores, por tanto, es así como en el sector minas y canteras se tiene en cuenta estas dos variables (Mendinueta-Martínez, Herazo-Beltrán y Palacio-Durán, 2017). Es así como según el Ministerio de Minas y Energías (2013), afirman que la explotación que subyace en las minas y canteras es utilizada en procesos industriales y materiales de construcción, en las que infieren la utilización de carreteras, puentes vías urbanas entre otros. Es así como teniendo en cuenta lo nombrado anteriormente las minas y canteras cumplen funciones primordiales para el desarrollo de la sociedad.

Por otra parte, el Ministerio de Minas y Canteras (2015), refieren una serie de causas y enfermedades a las que se deben enfrentar los trabajadores en este sector, en las que se encuentra el asbestosis, una de las enfermedades respiratorias a las que se exponen los trabajadores, la cual con el tiempo de exposición y la cantidad inhalada logran tener mayor grado de gravedad, debido a esto, pueden quedar partículas de asbesto en la ropa y estas son inhaladas por demás personas dentro del hogar. Según lo anterior, se deben de tener medidas en función de prevención a enfermedades, teniendo en cuenta que estas influyen en la satisfacción y bienestar de los trabajadores (Polo-Vargas, Santiago-Bri, Navarro-Segura y Al, 2016).

Según, el Ministerio de Minas y Energías (2017), la implementación de seguridad en el sector minero es muy baja, siendo este uno de los problemas más relevantes en este sector, teniendo que la actividad minera expone a sus trabajadores de riesgos de todo tipo, como accidentes y problema de salud.

METODOLOGÍA

El estudio es de tipo cuantitativo (Corona, 2016), con diseño no experimental, dado que no se manipulará intencionadamente las variables (Dzul, 2010), por ende, es correlacional de corte trasversal descriptivo (Cardona, Vergara-Arango y Caro-Londoño, 2016). Este estudio estuvo conformado por los trabajadores del sector minero, tomando a 43 trabajadores de los cuales 27 pertenecen al sector minero del municipio de Pamplonita y 16 a la mina del municipio de Cúcuta, en base a esto no se tomó como tal una muestra sino censo poblacional (Cabrera, 2016).

INSTRUMENTOS

Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (Díaz et al. 2006)

Según Ibañez y Yauli (2017) la Escala de Bienestar Psicológico fue diseñada y elaborada por Carol Ryff en el año de 1995, su revisión se realizó en el año 2004 y adaptada a la versión española por Díaz, et. al en el año 2006. Está conformada por un total de 39 ítems, distribuida en 6 dimensiones. La confiabilidad de la escala, según Ibañez y Yauli (2017), se obtuvo buena consistencia interna, con valores del α de Cronbach, de 0,84 a 0,70. La escala es de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta.

Escala de Satisfacción Laboral de SL-SPC (Palma, 1999 citado por Campo, 2017)

Para medir la satisfacción laboral, se realizó mediante la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma (1999 citado por Campo, 2017), es un instrumento tipo Likert, la cual contiene ítems positivos y negativos agrupados por el análisis factorial que exploran las variables de satisfacción laboral, posee cinco alternativas de respuesta, conforme a las 4 dimensiones que evalúa la escala que son: condiciones de trabajo, beneficio económicos, significación en la tarea y reconocimiento personal o social.

**BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS TRABAJADORES EN EL SECTOR MINAS Y CANTERAS**

SISTEMA DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de variables

Instrumento	Dimensión	Variable	Tipo de variable	Medición de la variable	Indicador
Cuestionario de variables sociolaborales	Variables sociolaborales	Género	Cualitativa	Nominal	N/A
		Edad	Cuantitativa	Intervalo	N/A
		Tiempo de servicio	Cuantitativa	Intervalo	N/A
		Cargo	Cualitativa	Nominal	N/A
		Área de trabajo	Cualitativa	Nominal	N/A
		Tipo de contratación	Cualitativa	Nominal	N/A
		Sector económico	Cualitativa	Nominal	N/A
Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (Díaz et al. 2006)	Bienestar psicológico	Auto aceptación	Cuantitativa	Intervalo	1, 7, 13, 19, 25, y 31.
		Relaciones positivas	Cuantitativa	Intervalo	2, 8, 14, 20, 26, y 32.
		Autonomía	Cuantitativa	Intervalo	3, 4, 9, 10, 15, 21, 27, y 33.
		Dominio del entorno	Cuantitativa	Intervalo	5, 11, 16, 22, 28 y 39.
		Crecimiento personal	Cuantitativa	Intervalo	24, 30, 34, 35, 36, 37, y 38.
		Propósito en la vida	Cuantitativa	Intervalo	6, 12, 17, 18, 23 y 29.
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999)	Satisfacción laboral	Significación en la tarea	Cuantitativa	Intervalo	4, 7, 13, 18, 21, 22 y 26.
		Condiciones de trabajo	Cuantitativa	Intervalo	1, 8, 12, 15, 17, 20, 23.
		Reconocimiento personal y/o social	Cuantitativa	Intervalo	3, 6, 10, 11, 14, 19, 25 y 27.
		Beneficios económicos	Cuantitativa	Intervalo	2, 5, 9, 16 y 24.

Fuente: Elaboración propia

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Características sociodemográficas

Con relación a la tabla 2, la población se conformó por 43 empleados, se puede identificar que un (100%) del personal minero es del género masculino, así mismo el (74%) de la población encuestada la edad que más prevalece va desde los 26 a 50 años, en lo relacionado al tiempo de servicio, se evidenció

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

que un (40%) ha laborado en un lapso de tiempo de 1 a 5 años; en lo referente al cargo desempeñado, el (95%) ocupa el cargo de otros, de acuerdo al cargo que ocupa en la empresa como minero ya sea carretillero, picador, entre otros; en cuanto a la formación académica, la mayoría de la población tiene formación en estudios primarios que equivale al (51%), y finalmente en lo relacionado al tipo de contratación manejado por la entidad y el (100%) tiene un contrato a término fijo.

Tabla 2. Características sociodemográficas

	Estadísticos descriptivos	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	43	100
Edad	18 a 25 años	6	14
	26 a 50 años	32	74
	51 a 65 años	4	9
	Más de 65 años	1	2
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	10	23
	1 a 5 años	17	40
	6 a 10 años	8	19
	11 a 20 años	8	19
Cargo	Técnico y/o Tecnológico	1	2
	Profesional Universitario	1	2
	Otro	41	95
Formación académica	Primaria	22	51
	Secundaria	17	40
	Técnica y/o Tecnológica	4	9
	Total	43	100
Tipo de contratación	Contrato a término fijo	43	100
Sector económico	Sector Económico 14. Minas y Canteras	43	100
Total	43	100	

Fuente: Elaboración propia

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

En primera instancia, en la tabla 3 en relación a la empresa 1 la variable de bienestar psicológico se encuentra en un nivel moderado (3,82), al igual que las dimensiones de dominio del entorno y propósito en la vida se encuentran altas (4,42) y (4,15) y

**BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS TRABAJADORES EN EL SECTOR MINAS Y CANTERAS**

las demás son moderados; en cuanto a la variable de satisfacción laboral, se evidenció en un nivel alto (4,02) y las dimensiones significación en la tarea y reconocimiento personal y/o social están en un nivel alto (4,34) y (4,18) y las demás son moderadas. Mientras que en la empresa 2, la variable de bienestar psicológico está en un nivel alto (4,01) y en las dimensiones de dominio del entorno, propósito en la vida, autoaceptación y crecimiento personal se demuestran altas (4,44), (4,41), (4,08) y (4,06) y las otras dimensiones son moderadas; así mismo, con respecto a la variable de satisfacción laboral está en un nivel alto (4,13), las dimensiones de significación en la tarea, reconocimiento personal y/o social y condiciones de trabajo están en un nivel alto (4,60), (4,16) y (4,08) y otras son moderadas.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos	Empresa 1			Empresa 2		
	N	Media	Nivel	N	Media	Nivel
Autoaceptación	27	3,98	Moderado	16	4,08	Alto
Relaciones positivas	27	3,31	Moderado	16	3,65	Moderado
Autonomía	27	3,39	Moderado	16	3,57	Moderado
Dominio del entorno	27	4,42	Alto	16	4,44	Alto
Crecimiento personal	27	3,80	Moderado	16	4,06	Alto
Propósito en la vida	27	4,15	Alto	16	4,41	Alto
Bienestar psicológico	27	3,82	Moderado	16	4,01	Alto
Significación en la tarea	27	4,34	Alto	16	4,60	Alto
Condiciones de trabajo	27	3,99	Moderado	16	4,08	Alto
Reconocimiento personal y/o social	27	4,18	Alto	16	4,16	Alto
Beneficios económicos	27	3,38	Moderado	16	3,49	Moderado
Satisfacción laboral	27	4,02	Alto	16	4,13	Alto

Fuente: Elaboración propia

PRUEBAS DE CORRELACIÓN

Por último, para establecer la relación entre las variables se realizó por medio del coeficiente de correlación de Spearman, la cual es una prueba no paramétrica utilizada cuando los datos son de libre distribución, con el fin de analizar los datos obtenidos, y se puntúa de -1.0 a +1.0, de acuerdo a su interpretación los datos cercanos a +1.0, demuestra la existencia de una correlación entre las variables, es decir, en la manera que aumenta una la otra igual; los datos cercanos a -1.0 indica una correlación negativa en las variables, lo que quiere decir, a mayor medida, la otra disminuye, y cuando es 0.0, no existe relación entre las variables (Anderson et al. 1999 citado por Barrera, 2014); de esta manera, en la tabla 4 se demuestra que no hay correlación existente entre las variables, lo que quiere decir que el bienestar psicológico es independiente de la satisfacción laboral.

Tabla 4. Pruebas de correlación

	Correlación de Spearman	Bienestar psicológico	Satisfacción laboral
Bienestar psicológico	Coefficiente de correlación	*	0,18
	Sig. (bilateral)	*	0,25
	N	*	43
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,18	*
	Sig. (bilateral)	0,25	*
	N	43	*

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

El bienestar psicológico está compuesto por un modelo multidimensional, que se ha entendido como la calidad de vida, que genera la felicidad del ser humano permitiendo un

funcionamiento positivo que da como resultado la salud mental y motivación para desarrollar la resiliencia a la hora de enfrentar diversos problemas (Matalinares, Díaz, Raymundo, Baca, Uceda y Yaringaño, 2016; García-Lirios, 2019). A partir de ahí, se puede afirmar que el bienestar de los mineros arrojó un nivel moderado, es decir, que el desempeño de los trabajadores en las diversas labores asignadas es adecuado.

Según Díaz et al (2006 citado por Urquijo, Andrés, del Valle, y Rodríguez, 2015), refieren que la autoaceptación es la manera en la que el ser humano se hace consciente para empezar a transformar su realidad, haciendo que este se encuentre bien consigo mismo y en conjuntos con todas sus relaciones. Es así como se encontró que el 51% se encuentra en un nivel alto de autoaceptación, por lo tanto, se determina que los trabajadores se encuentran bien consigo mismo, aceptando sus fortalezas y debilidades de cada uno. Lo que permite generar mayor transformación.

Dentro del mismo del bienestar psicológico se encuentra la dimensión relaciones positivas la cual López-Fernández (2015) hace referencia al intercambio de relaciones, lo que incluye trabajar en equipo, colaborar, además, es importante tener en cuenta que la persona debe saber comunicar y respetar la labor de sus compañeros, de esta manera se podrá facilitar su trabajo y motivación. Sin embargo, en esta investigación se pudo analizar que los trabajadores mineros no están afectados en un mayor grado en sus relaciones positivas ya que dio un nivel moderado lo que permite una buena relación entre sus compañeros de

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

trabajo y les facilita llevar a cabo su labor de una manera estable (Torres-López, Acosta-Fernández y Parra-Osorio, 2019).

Así mismo, en la dimensión de autonomía, Schiavoni y Alberti (2014) afirman que esta se visualizada como la forma como el trabajar por su propia cuenta desarrollando su capacidad de ejercer su decisión al momento en que sea necesario, algo que estimula la autonomía es la forma de contratación por tarea y el pago, lo que representara un interés por realizar sus actividades correspondientes. En esta investigación arrojó que la autonomía en los mineros era de un nivel moderado, lo que permite evidenciar que los trabajadores mineros tienen la autonomía necesaria para tomar las decisiones que deban realizar en sus vidas.

Por su parte, en la dimensión del dominio del entorno hace referencia a la competencia que se solicita para tener una relación con el medio ambiente real, y se complementa con 2 apartados de vital importancia los cuales son: el éxito y la adaptación, de igual forma, se trata de saber manejar adecuadamente el entorno en el cual se vive constantemente permitiendo un correcto desarrollo (Zegarra, 2018). Es así, como a partir de los resultados arrojados, se pudo evidenciar que el dominio del entorno dio un porcentaje de 63% indicando que hay un nivel alto y de acuerdo con lo dicho anteriormente, se reflejó que si existe una buena interacción en el entorno de los trabajadores mineros, lo que genera un bienestar psicológico en cada uno de ellos al momento de realizar sus labores.

Villalba (2015), menciona que el crecimiento personal subyace de manera natural en la personal, por lo que hace que esta sea

objetiva en que desea hacer y lograr teniendo en cuenta que sea de manera significativa que le permita ir construyendo poco a poco lo que se propuso, este proceso se caracteriza por ser algo propio de cada persona lo que hace de este ir en una dirección específica. Es así como, en la dimensión de crecimiento personal se encontró que el 56% de las personas manejan un crecimiento personal moderado, a lo que se le atribuye que este crecimiento personal se encuentra en término medio, por tanto, la necesidad de ser específicos a la hora de establecer esta dimensión teniendo en cuenta que como se menciona anteriormente es algo propio de cada persona.

En la dimensión de propósito en la vida, se encontró un total del 51% de propósito de vida lo que hace que este esté ubicado en un nivel alto, es así como teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado existe un propósito de vida, por lo tanto, se encuentran satisfechos por los objetivos obtenidos. De esta forma, Aranguren y Irrazabal (2015), afirman que este implica tener una serie de objetivos los cuales van a dirigir el comportamiento de la persona, teniendo en cuenta solo el logro de cada propósito, actuando como impulsador para crecer significativamente u dando un significado de vida. Por tanto

Por otra parte, se encuentra que la variable de satisfacción, determinada de forma multifactorial por aspectos asociados a la motivación personal (Salessi y Omar, 2017), es decir, son aquellas características del ambiente de trabajo que son medibles, además, ejercen energía sobre la motivación y comportamiento de los empleados (Manosalvas, Manosalvas, y Nieves, 2015), así mismo, una investigación realizada por Choque y Nina-Montero

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

(2019) encontraron que la población minera no está preparada (en educación formal y habilidades) para los programas que ofrecen la compañía, por ende, no cuenta con recursos humanos adaptados a los trabajadores locales, de manera que puedan mejorar su productividad y satisfacción.

Por su parte, la significación en la tarea, (Palma 2005, citado por Robles, 2018), afirman que la significación en la tarea consiste en la disposición del trabajo en función a atributos de los mismos, estos parten de las aptitudes, interés y dedicación por el quehacer. Por tanto, se obtiene un total de 37% presentando un nivel muy alto en la significación de tareas, es así como teniendo en cuenta lo anterior los trabajadores hacen referencia a él buen manejo y desempeño por cada una de las tareas que desempeñan.

De igual manera, se encuentra otra dimensión de la satisfacción laboral en relación a las condiciones de trabajo, y son aquellos aspectos que están determinados por el contexto incluyendo el salario, políticas empresariales, entorno físico, seguridad, entre otros (Colín y Domínguez, 2014); los resultados arrojados se evidenciaron niveles moderados para la empresa 1 y un nivel alto para la empresa 2, los cuales se explican desde los resultados del estudio realizado por Canales-Vergara, Valenzuela-Suazo, y Paravic-Klijn (2016) quienes refieren que las condiciones de trabajo existen una alta demanda laboral, organización laboral y los recursos son limitados en trabajadores de enfermería en Chile, trayendo consigo problemas físicos y psicológicos, como estrés, fatiga y síndrome de burnout, disminuyendo así el desempeño laboral.

En cuanto a la dimensión de reconocimiento personal y/o social, se encontró en los trabajadores del sector minero el nivel es alto para las dos empresas, por ende, Torres (2015) manifestó que el reconocimiento personal/social favorece la satisfacción en relación a su trabajo ya que lo perciben como favorables las labores que realizan, ya sea por aquellos méritos y logros que son alcanzados por el empleado, permitiendo que la motivación aumente y al igual que su desarrollo personal (Carreón, 2015; Ortega-Aponte, Rincón-Pérez, Rivera-González, Jaimes-Higuera y Rivera-Porras, 2018).

Por último, en la dimensión de beneficios económicos se encuentra en un nivel moderado en las dos empresas, siendo aquellos incentivos únicamente monetarios que otorga la organización al trabajador por su desempeño y esfuerzo laboral (Robles 2018), de esta forma, se encontró en los hallazgos de Zapata y Morales (2014) que el nivel de satisfacción está en un nivel alto, deduciendo la adecuada satisfacción de los trabajadores.

CONCLUSIONES

En el capítulo desarrollado, se obtuvo un minucioso análisis de las variables del bienestar psicológico y satisfacción laboral, de los 43 empleados encuestados en las dos empresas. De acuerdo a las variables sociolaborales predomina: el género masculino (100%), el intervalo de edad entre 26 a 50 años (74%), el tiempo de servicio entre 1 a 5 años (40%), el cargo de otros (95%), la formación académica en estudios primarios (51%) y el tipo de contrato a término fijo (100%).

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

En relación a las escalas aplicadas se logró realizar una descripción estadística de cada una de las dimensiones de las variables, encontrando que el bienestar psicológico de los empleados para la empresa 1 se consideró moderado (3,82) ya que los empleados así lo manifestaron y a su vez en las dimensiones de Dominio del entorno y Propósito en la vida se encontraron altas (4,42) y (4,15) y las demás fueron moderadas; así mismo, la variable de satisfacción laboral se halló en un nivel alto (4,62) y su dimensión Significación en la tarea y Reconocimiento personal y/o social se evidenciaron con un nivel alto (4,34) y (4,18) y las demás fueron moderadas.

Del mismo modo, en la empresa 2 los empleados manifestaron tener un bienestar psicológico alto (4,01) y a su vez su en la dimensiones de dominio del entorno, propósito en la vida, autoaceptación y crecimiento personal se encontraron altas (4,44), (4,41), (4,08) y (4,06) y las demás moderadas; Así mismo, la variable de satisfacción laboral se encontró en un nivel alto (4,13) y su dimensión significación en la tarea, reconocimiento personal y/o social y condiciones de trabajo se evidenciaron en un nivel alto (4,60), (4,16) y (4,08) y las otras moderadas.

Finalmente, se demuestra que no hay correlación existente entre las variables, lo que quiere decir que el bienestar psicológico es independiente de la satisfacción laboral, entendiendo a fin último, que el trabajador se puede sentir bien sin desarrollar satisfacción en el trabajo, por eso es importante que en las organizaciones planeen estrategias para sensibilizar a sus trabajadores, acerca del desarrollo de habilidades personales, para que así logren cumplir las metas dentro del área laboral, permitiendo que se sientan más satisfechos consigo mismo y que su bienestar se encuentre estable.

REFERENCIAS

- Abril, J. y González, M. (2009). Condiciones de salud y trabajo en la mina de carbón El Samán, Municipio de Sardinata (Norte de Santander) (tesis). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 89. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis70.pdf>
- Ajen, I. (2016). Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en los supervisores de un call center del centro de lima, 2016. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10928/Ajen_SIJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aquel-Bessolo, S. Cicerchia, L. y Contreras-Capella, J. (2017). Gestión contable y financiera en organizaciones. Un enfoque global. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-15-0. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2621>.
- Aranguren, M. y Irrazabal, N. (2015). Estudio de las propiedades psicométricas de las escalas de bienestar psicológico de ryff en una muestra de estudiantes argentinos. *Ciencias Psicológicas*, vol. 9 n°1, pp. 73-83. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4595/459545409008.pdf>
- Barra, E. y Pierart, T. (2012). Bienestar psicológico, apoyo social y factores de personalidad de madres de niños con autismo y de niños con síndrome de down. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 1(2), 55-65. Recuperado de <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/106/115>
- Barrera, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento*

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

Científico, vol. 8, n° 1, pp. 98-104. Recuperado de <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/Rmcientifico/article/view/739>

Becerra, R. (2018). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las mype de San Juan de Lurigancho, caso: centros de servicio de estética y belleza, Lima, 2018. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2391/TESIS_%20BECERRA%20VELARDE%20ROSA%20ALCIRA.pdf?sequence=2

Cabanillas, B. y Cabrejo, R. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área del medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014 (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4931/Cabanillas%20Rabanal%20Arturo%20y%20Cabrejo%20Jimenez%20Rafael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabrera, S. (2016). Ciudadanía, representación política y territorio en la audiencia de Quito: entre el Pacto Solemne de 1812 y el censo poblacional de 1813. *Memoria y Sociedad*, vol. 20, n° 41, pp. 109-127. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/meso/v20n41/v20n41a07.pdf>

Cainicela, F. y Pazos, P. (2016). La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico. Perú. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/>

handle/11354/1655/Fiorella_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Campos, R. (2017). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Ñlilmo, 2016 (Tesis de pregrado). Universidad privada Juan Mejía Baca. Chiclayo, Perú. Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Canales-Vergara, M. Valenzuela-Suazo, S. y Paravic-Klijn, T. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería universitaria*, 13(3), 178-186.
- Cardona, J. Vergara-Arango, M. y Caro-Londoño, A. (2016). Prevalencia de la hipertensión arterial y factores asociados en trabajadores de la Plaza Minorista José María Villa, Medellín (Colombia): estudio descriptivo transversal. Universidad Cooperativa de Colombia. Medellín, Colombia. Recuperado de <http://backdoortechology.net/handle/ucc/1366>
- Carreón, J. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y administración*, 60(1), 31-51.
- Castañeda, D. (2015). Estado del arte en aprendizaje organizacional, a partir de las investigaciones realizadas en facultades de psicología, ingeniería industrial y administración de empresas en Bogotá, entre los años 1992 y 2002. *Acta Colombiana de Psicología*, (11), 23-33. Recuperado de https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/477/474
- Choque, R. y Nina-Montero, C. (2019). Bienestar psicológico y su relación con el desempeño laboral en la Sociedad Minera

- Alto Molino Señor de los Milagros, Arequipa-2018 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8107>
- Colín, C. y Simón, N. (2014). Adicción al trabajo, satisfacción y desempeño laboral en ejecutivos mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, vol. 22, no. 2, pp. 16-24. ISSN1405-0943
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Medisur*, vol. 14, n° 1, pp. 81-83. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000100016&script=sci_arttext&tlng=pt
- De la Hoz-Granadillo, E. Martínez-Sierra, D. y Orozco-Acosta, E. (2017). Estudios de competitividad y análisis empresarial en la región Caribe. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-09-9 Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2953>.
- Díaz, D. Rodríguez, R. Blanco, A. Moreno, B. Gallardo, I. Valle, C. y Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577.
- Dzul, M. (2010). Unidad 3. Aplicación básica de los métodos científicos. "Diseño no experimental". Universidad Autónoma del Estado Hidalgo. México. Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Forero, E. y Perilla, L. (2015). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta colombiana de Psicología*, (11), 5-22. Recuperado de <https://editorial>.

ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/476/473

García-Alandete, J. (2014). Psicología positiva, bienestar y calidad de vida. *En-claves del pensamiento*, 8(16), 13-29. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2014000200013#fn1

García-Lirios, C. (2019). Inteligencias y sabidurías organizacionales: Redes de conocimiento en torno al aprendizaje de la complejidad. *Psicogente*, 22(41), 1-28. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3304>.

Gualtero, M. (2016). Importancia del proyecto de vida, como eje motivacional para el ingreso a estudios superiores, en los estudiantes de los grados 10° y 11°, de la institución educativa técnica la Chamba, del Guamo-Tolima. Recuperado de <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1668/1/IMPORTANCIA%20DEL%20PROYECTO%20DE%20VIDA.pdf>

Herrera, C. León, D. (2018). “Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera.

Ibañez, D. y Yauli, J. (2017). Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche (Estudio Realizado en los Casinos del Grupo CIRSA en Arequipa-2017) (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5605>

Jiménez, E. (2015). Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: aportes de la orientación. *Revista*

- Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”, 15 (1), 1-29. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44733027029>
- Loera-Malvaez, N. Balcázar-Nava, P. Trejo-González, L. Gurrola-Peña, G. y Bonilla-Muñoz, M. (2017). Adaptación de la escala de Bienestar Psicológico de Ryff en adolescentes preuniversitarios. *Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría*, 41(3-4), 90-97. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/revneuneupsi/nnp-2008/nnp083-4b.pdf>
- López-Fernández, C. (2015). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. *Educación médica*, 16(1), 83-92. Recuperado de <https://www.science-direct.com/science/article/pii/S1575181315000030>
- Madariaga, C. y Lozano, J. (2016). El apoyo social en estudiantes universitarios y su relación con las comunicaciones cara a cara y las comunicaciones mediadas por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). *Psicogente*, 19(35). Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.19.35.1208>.
- Manosalvas, C. Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*. Vol. 26, pp. 5-15. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Matalinares, M. L. Díaz, G. Raymundo, O. Baca, D. Uceda, J. y Yaringaño, J. (2016). Afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Lima y Huancayo. *Persona*, (019), 105-126. Recuperado de <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/975>

- Mazuera-Arias, R. Albornoz-Arias, N. y Vivas-García, M. (2018). *Emprendimiento, empleabilidad y política: una mirada globalizadora*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-543-85-3. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2652>.
- Memorias al Congreso de la República (2013-4). Minas. Recuperado de https://www.minminas.gov.co/documents/10180/614096/03_MemoriasCongreso2013-2014_MINAS.pdf/17103caf-0dae-443b-8f0c-c4530350843e
- Mendinueta-Martínez, M. Herazo-Beltrán, Y. y Palacio-Durán, E. (2017). *Estudios de casos en seguridad y salud en el trabajo: una experiencia de formación en investigación*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-06-8. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2952>.
- Ministerio de minas y energía (2013). *Explotación de materiales de construcción. Canteras y material de arrastre*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Recuperado de <https://www.minminas.gov.co/documents/10180/169095/EXPLOTACION+DE+MATERIALES.pdf/fc129902-1523-4764-9a05-755e3bb7896e>
- Ministerio de minas y energía (2015). *Glosario técnico minero*. República de Colombia. Recuperado de <https://www.minminas.gov.co/documents/10180/698204/GLOSARIO+MINERO+FINAL+29-05-2015.pdf/cb7c030a-5ddd-4fa9-9ec3-6de512822e96>

Ministerio de minas y energía (2017). Plan nacional de desarrollo minero con horizonte a 2025. Minería responsable con el territorio. Unidad de Planeación Minero Energético. Bogotá, D.C. Recuperado de http://www1.upme.gov.co/simco/PlaneacionSector/Documents/PNDM_Dic2017.pdf

Muñoz-Rojas, D. Orellano, N. y Hernández-Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>.

Ortega-Aponte, D., Rincón-Pérez, L., Rivera-González, L., Jaimes-Higuera, V. y Rivera-Porras, D. (2018). Bienestar psicológico en el sector educación. En D. Rivera-Porras., A. Rozo-Sánchez y A. Flórez-Garay. (Ed.), *Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.67-94). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2498>.

Pérez, C. y Antuane, A. (2017). Bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao, 2017.

Pérez, M. (2017). Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del Distrito de Los Olivos. (Tesis de grado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11339/P%C3%A9rez_BMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Polo-Vargas, J. Santiago-Bri, V. Navarro-Segura, M. y Al, A. (2016). Creencias irracionales, Síndrome de Burnout y

- adicción al trabajo en las organizaciones/ Irrational beliefs, workaholism and Burnout Syndrome inside organizations. *Psicogente*, 19(35). Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.19.35.1215>.
- Prieto-Pulido, R. García-Guiliany, J. y Bravo-García, S. (2017). *Gerencia de las organizaciones. Un enfoque empresarial*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. ISBN: 978-958-5430-10-5. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2824>.
- Reyes, A. (2017). Las 6 dimensiones del bienestar psicológico. La mente es maravillosa. Recuperado de <http://www.google.com.co/amp/s/lamenteesmaravillosa.com/las-6-dimensiones-del-bienestar-psicologico/amp/>
- Robles, L. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con las dimensiones del burnout en enfermeras de un hospital (Tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica. Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10341/Robles_Melgarejo_Satisfacci%C3%B3n_laboral_relaci%C3%B3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosa-Rodríguez, Y. Negrón, N. Maldonado, Y. Quiñones, A. y Toledo, N. (2015). Dimensiones de bienestar psicológico y apoyo social percibido con relación al sexo y nivel de estudio en universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 33(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/799/79933768003/>
- Salessi, S. y Omar, A. (2017). *Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales*. *Revista*

SATISFACCIÓN LABORAL:

UN ANÁLISIS DESDE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y PRODUCTIVOS

- Colombiana de Psicología, 26(2), 329-345. doi: 10.15446/rcp.v26n2.60651
- Schiavoni, G. y Alberti, A. (2014). Autonomía y migración: los obreros forestales del nordeste de Misiones (Argentina). *Trabajo y sociedad: Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas*, (23), 20. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5120109>
- Sosa, O. y Luján, E. (2016). Impactos psicosociales de la organización del trabajo en trabajadores de call center: el Síndrome de Burnout. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/7826/1/Olivera%2c%20Luj%C3%A1n.pdf>
- Torres, D. (2015). Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú.
- Torres-López, T. Acosta-Fernández, M. y Parra-Osorio, L. (2019). Dimensiones culturales del empleo y desempleo de jóvenes universitarios de Cali, Colombia. *Psicogente*, 22(41), 1-23. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3306>.
- Urquijo, S. Andrés, M. del Valle, M. y Rodríguez-Carvajal, R. (2015). Efecto moderador del sexo en la relación a la personalidad y el bienestar psicológico en estudiantes universitarios. *Liberabit*, vol. 21, n° 2, pp. 329-340. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1951022829?accountid=45648>
- Vásquez, D. y Agudelo, C. (2017). El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la biblioteca de una institución de educación

- superior. (Trabajo de grado). Universidad de Antioquia, Medellín. Recuperado de http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1084/1/VasquezDavid_2017_BienestarPsicologicoSatisfaccion.pdf
- Villalba, F. (2015). El crecimiento personal a través de los hábitos en Leonardo Polo (Doctoral dissertation, Universidad de Murcia). Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/47131/1/TESIS.pdf>
- Zapata, A. y Morales. J. (2014). “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaria s.a del distrito de trujillo-2014”. Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Zegarra, G. (2018). Bienestar psicológico en trabajadores de una consultora de recursos humanos del distrito de San Isidro. (Tesis de pre grado). Universidad Inca Garcilaso De La Vega. Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/browse?type=subject>

Cómo citar este capítulo:

Ortega-Aponte, D.T., Rincón-Pérez, L.M., Rivera-González, L.A., y Rivera-Porras, D. (2018). Bienestar psicológico y Satisfacción laboral de los trabajadores en el sector minas y canteras. En D. Rivera-Porras, C. Gutiérrez-Suárez, D.T. Ortega-Aponte y M.K. Arenas-Torradó. (Ed.), Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos. (pp.151-183). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.