

**SATISFACCION LABORAL DEL AREA OPERATIVA EN UNA EMPRESA DE  
SERVICIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA****MARTHA YANETHE ESTEPA LEAL****LADY SHAKIRA ARIAS AGUDELO****MICHELL ANDREA LIZARAZO**

**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR SEDE CÚCUTA  
PROGRAMA ACADÉMICO DE INVESTIGACIÓN PSICOLÓGICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2019-1**

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

**MARTHA YANETHE ESTEPA LEAL  
LADY SHAKIRA ARIAS AGUDELO  
MICHELL ANDREA LIZARAZO**

*Anteproyecto de trabajo de investigación presentado en la asignatura de investigación  
psicológica III*

**TUTOR: Diego Rivera Porras  
DOCENTE: Manuel E. Riaño Garzón**



**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR SEDE CÚCUTA  
PROGRAMA ACADÉMICO DE INVESTIGACIÓN PSICOLÓGICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2019-1**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Título:</b> .....	<b>5</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Problema</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema.</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Justificación</b> .....	<b>10</b>
<b>2. Objetivos</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1 Objetivo General</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>13</b>
<b>3. Marco referencial</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1 Antecedentes</b> .....	<b>14</b>
<b>3.2 Marco Teórico</b> .....	<b>23</b>
<i>Psicología organizacional</i> .....	23
<i>Satisfacción laboral</i> .....	23
<i>Motivación laboral</i> .....	24
<i>Necesidades</i> .....	24
<i>Incentivos laborales</i> .....	25
<i>Salario emocional</i> .....	25
<i>Clima organizacional</i> .....	25
<i>Bienestar psicológico</i> .....	26
<i>Comportamiento organizacional</i> .....	26
<b>3.3 Marco Contextual</b> .....	<b>27</b>
<b>3.4 Marco/Bases Legales</b> .....	<b>28</b>
<b>4. Metodología</b> .....	<b>30</b>
<b>4.1 Diseño de investigación</b> .....	<b>30</b>
<b>4.2 Población y muestra</b> .....	<b>30</b>
<b>4.3 Instrumento</b> .....	<b>31</b>

- 5. Análisis de Resultados .....33**
  - 5.1 Resultados totales.....56*
- 6. Discusión .....62**
- 7. Bibliografía .....64**

Título: satisfacción laboral del área operativa en una empresa de servicio público de la ciudad de Cúcuta

## **Resumen**

El objetivo de esta investigación es Analizar el nivel de satisfacción laboral según las características socio - laborales de los trabajadores del área operativa en una empresa de la ciudad de Cúcuta. La variable de estudio fue satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se da dentro de la organización en cuanto a la eficiencia y eficacia. En cuanto a la metodología es tipo descriptivo, diseño cuantitativo, no experimental, se trabajó con la población ID (instituto departamental de salud), la muestra obtenía fue 89 y de la cual solo participaron 41 persona. Se le aplica el test SL-SPC DE PALMA, de la cual mide el nivel de satisfacción de las personas que trabajan para las organizaciones.

Con base a los resultados se estableció que no hay ninguna influencia de satisfacción laboral en la productividad, debido a que los encuestados manifiesta tener una satisfacción laboral alto de los 41 el 61% que equivale al 25 de la población considera que la satisfacción es buena en la organización que están laborando, esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones que le ofrece la organización son favorables, y la política de la empresa va acorde a cada uno de los trabajadores, esto quiere decir que los objetivos que se plantean los recursos humanos se logran por el buen trabajo que los trabajadores se plantean a diario, ayudando alcanzar también sus metas a los empleados. Se concluye que no existe ninguna insatisfacción por la parte de los empleados acorde a los cargos, genero, años de trabajo, educación, que influyen en el procedo de una buena satisfacción laboral, se propone estrategia para seguir fortaleciendo el rendimiento de la productividad, y el rendimiento en los empleados en cuanto a sus necesidades personales.

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, productividad, incentivos

## 1. Problema

### 1.1 Planteamiento del problema.

Dentro de una organización los trabajadores desempeñan un rol fundamental debido a la gran variedad de funciones que ejecutan dentro de sus áreas ocupacionales, como la planeación, organización, supervisión, dirección entre otras, son actividades encaminadas al logro de una mejor productividad en el servicio proporcionado, así mismo demostrando dentro de la organización sus capacidades y habilidades, que desempeña a través de una necesidad, por lo tanto los empleados buscan satisfacción favorable en cuanto a esas necesidades y así mismo favorecer el proceso de las productividades dentro de las empresas (Guerra, 2015).

De esta misma manera podemos concluir en las organizaciones se debe tener en cuenta los empleados ya que hacen participe de esta, y es esencial en el proceso productivo, el empleado es un componente indispensable ya que este ayuda a la organización en su crecimiento y desarrollo, por lo tanto, los empleados en las organizaciones pasan por un proceso de cambio, cambio que llegan a hacer favorables como desfavorables para las organizaciones. Esto dependiendo de cómo la organización gratifica ese proceso de desenvolvimiento (Maldonado & Perucca, 2015)

Teniendo en cuenta lo anterior, se deduce que las personas son un ser social debido a que se relaciona y comparte e interactúa con otro ser, en las organizaciones el empleado comparte una integridad social, donde se ve implicada sus capacidades, conocimiento y habilidades en donde empieza a surgir las competencias.

Una persona en el ámbito laboral busca suprimir la necesidades, para un beneficio, económico, social y emocional. (Mendez & Rodriguez, 2016). De la cual nos habla que esas necesidades son

## Satisfacción Laboral

fundamental debido a que direcciona el comportamiento en obtener su satisfacción de esa necesidad, para un mejoramiento de calidad de vida llegando así al cumplimiento de sus metas y valores como ser. Posteriormente el ser humano padece de una serie de necesidades, de la cual es fundamental en el ciclo de vida, debido a esto en las organizaciones se debe tener claro aspectos importantes que inciden en la calidad de vida, ya que se ve relacionada con los procesos laborales, ya que los empleados vive el mayor tiempo en las organizaciones y esto podría afectar la producción, por eso es importante evitar que se vea afectado en los empleados aspectos de la vida como salud ,familiar, recreación y relaciones sociales.

Seguido a esto es fundamental para una organización que sus empleados estén Motivados y Satisfechos con las actividades que elaboran dentro de una organización, en conclusión sino hay un proceso de Motivación por ejemplo como incentivos monetarios, compensación, reconocimientos, de recompensas y de apreciación, el empleado no estará satisfactoriamente con las actividades que desempeña en la organización ni tampoco podría suprimir esas necesidades que todo ser humano requiere, de la misma manera tampoco habría una satisfacción en las persona; teniendo en cuenta (Magali & Omar, 2016). La satisfacción laboral son actitudes del comportamiento organizacional, donde ha sido considerado como un activo estratégico para su pacto favorable sobre las organizaciones y el bienestar de los trabajadores, a nivel personal se ha observado que la satisfacción laboral se ha convertido en un sentimiento positivo que experimenta una persona por el simple hecho de realizar un trabajo de su interés, en ámbito que le permita al sujeto de estar a gusto y en el ámbito de una organización que le resulte atractiva.

Según (Guataqui, 2018) en sus investigaciones sobre satisfacción laboral en Colombia, en términos generales, los hallazgos de la investigación, basadas en las estadísticas de hogares del “Dane”, dan cuenta de que 3 de cada 10 personas están insatisfechas con su trabajo actual y las

## Satisfacción Laboral

mujeres son las de mayor inconformidad. Y uno de cada 4 ocupados (23%) está insatisfecho que desean cambiar de trabajo.

Hay que destacar que el estudio parte de las dos grandes categorías de vinculación laboral de los ocupados en Colombia, como asalariados o como trabajo como cuenta propia. A partir de allí se establece que el 33,29% de las mujeres que laboran estas insatisfechas con el hecho de que no tiene beneficios a adecuados que le satisfecho para su bienestar propio y el 12,73% no le agrada su relación contractual, ya que nos son trabajos de la cual sean motivacionales, sino que son cargas que afecta la salud psicológica de cada empleado. También estudios realizado por (SAP, 2015) en Colombia se muestra que las prioridades de las empresas están cambiando y que existe un retraso en la comprensión de las mismas. De esta manera, solo 25% de los trabajadores dice estar satisfechos o muy satisfecho con su trabajo. Lo que permite concluir que el 76% de los trabajadores en el país no están contento con su empleo.

Adicionalmente el 48% de los empleados colombianos tienen una amplia capacitación en las tecnologías en su lugar de trabajo al igual que el 44% tiene acceso a la última tecnología. Lo que quiere decir es que las empresas y los empleados no están preparado para la creciente necesidad de conocimiento. Esto es importante conocer ya que el fortalecimiento de las metas, en cuanto a las empresas como a los colaboradores es fundamental para que trabajen en conjunto y tenga mejor calidad, productividad en la organización.

Teniendo en cuenta con los estudios se puede percibir que la insatisfacción laboral es un problema que afecta a la mayoría de las empresas ya que se ven obligada a contratar nuevo personal, y actualmente se está evidenciando en las mayorías de las empresas ya que no realizan procesos y estrategias que beneficie tanto a la empresa en su productividad y en los empleados en su calidad de vida, (Aguero, Baez, Zaya, & Hernandez, 2015). Menciona que entre los factores

## Satisfacción Laboral

socio-psicológicos más importantes esta la satisfacción del trabajo ya que permite una realización más eficiente de la misma e índice en la competitividad de la persona.

Se puede decir que la satisfacción no es importante solo del punto de vista económico, sino también desde el punto de vista social, pero si es importante para el ser humano, ya que necesita satisfacer sus necesidades primarias u objetivos que permita lograr su autorrealización, según (Nataliabiasi, 2018) la satisfacción es una definición más aceptada por “la psicología de las organizaciones” se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. En conclusión, podemos decir que la satisfacción labora es fundamentalmente, una actitud hacia el trabajo, como cualquier contra actitud, que posee componentes como cogniciones, el afecto y el compromiso.

Por eso es importante para las organizaciones que no solo tenga en cuenta el término sino la importancia que se tiene sobre él, ya que si los empleados no son satisfechos dentro de las organizaciones se están viendo afectadas las productividades y también se afecta el empleado ya que no puede suprimir sus metas y necesidades básicas que es tener buena comodidad, sentirse bien por lo que está realizando y se podría estar afectando su estado de ánimo que puede causar problemas psicológicos, como estrés, conflictos personales etc.

Por eso el interés de este fenómeno surge de las investigaciones que se viene realizando sobre la satisfacción laboral como una problemática, personal, social, organizacional y a nivel mental, considerando que los colaboradores como un ser biopsicosocial que requiere un clima laboral de acuerdo para el desarrollo de las potencialidades, teniendo encuentra sus necesidades personales, deseos y objetivos a fin de incrementar sus habilidades, productividades, y satisfacerse.

## **1.2 Formulación del problema**

El presente trabajo de la investigación pretende indagar la satisfacción laboral en los empleados del área operativa de una empresa de la ciudad de Cúcuta, teniendo en cuenta su área emocional, afectiva, social, familiar, a partir de los siguientes planteamientos ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral según el análisis de las características socio laborales de los trabajadores del área operativa en una empresa de la ciudad de Cúcuta?

## **1.3 Justificación**

La investigación resulta necesaria y pertinente en la ciudad de Cúcuta primero porque se está afectando diferentes empresas en las diferentes ciudades de Colombia, debido a que no están realizando estrategias sino solo se enfoca en los proceso de producción, lo que permite que esta investigación proporcione bases teóricas para implementar dentro de las organizaciones, con respecto al compromiso que debe atener el empleado dentro de la empresa y así mismos facilitar a las organizaciones y empleados estrategias para fortalecer el cumplimiento de las metas y objetivos planteados a nivel productividad, el mantenimiento del capital humano y la literatura hace referencia a este concepto describiéndola como aquellos refuerzos que una entidad institucional brinda a un empleado para incrementar y potencializar las habilidades y conocimientos del área a desempeñar. Una elevada motivación permite satisfacción en las funciones ejercidas y por hender el sentido de pertenencia, clima laboral positivo también refleja en la productividad laboral. (Quiroz, 2018)

Teniendo en cuenta lo anterior, si el trabajador se siente satisfecho con las actividades laborales, o con el entorno en que se desenvuelve posiblemente lograra dar cumplimientos a esas necesidades

## Satisfacción Laboral

de autorrealización y crecimiento personal, por consiguiente, es indispensable que las organizaciones empleen estrategias positivas de reforzamientos sociales, económicos, que aumenten la probabilidad de mejorar la conducta de productividad.

A nivel nacional se asocia la insatisfacción laboral a las condiciones salariales del país debido a los pocos ingresos que se producen diariamente, y que no permiten cubrir las necesidades secundarias de los colombianos. Así también, existe evidencia que sostiene que un trabajador insatisfecho tiende a sufrir una serie de problemas de salud, tales como: cefaleas, estrés físico y mental, depresión mayor, accidentes cerebrovasculares, entre otros. (Biedma & Medina, 2014). Lo cual puede generar mayor número de gastos tanto para el colaborador como para la empresa debido al ausentismo y gastos médicos.

Para (García & Ferrero, 2016). Dice que las personas que cuentan con una motivación elevada expresan su buen desempeño a través del esfuerzo que emplea para desarrollar sus actividades. Por otro lado, así puede identificarse el grado de identificación de los colaboradores respecto a las metas y objetivos organizacionales.

Algunas organizaciones se han preocupado por mantener a sus individuos, pues reconocen las contribuciones que esto ayuda al éxito total y alcances de una persona, a medida que la empresa aporte oportunidades a los empleados resaltando sus virtudes, cualidades y otorgándoles un puesto de trabajo adecuado a su desempeño, se conllevará a satisfacer las expectativas del trabajador. Ya que como lo plantea, (Chiang & Martín, 2015). Los recursos humanos son el principal activo de la empresa, esto se debe a que todo tipo de organización está compuesta por personas y sin ellas no podrían existir.

## **Satisfacción Laboral**

Según (Rodriguz, gomez, & valle, 2017) también aseguro que la interacción del individuo con el grupo era determinante más importante de la satisfacción con el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían, como la seguridad, estimada, afiliación, interés intrínseco por el trabajo y los logros.

Partiendo de las premisas anteriores esta investigación se enmarca en la revisión de los factores determinantes de la motivación humana y su relación con los niveles de satisfacción de los trabajadores de una organización. El rol del psicólogo es mediar los aspectos adversos presentes dentro de las instituciones con la intención de lograr una adherencia al área de trabajo, fomento de relaciones interpersonales sanas, un clima laboral que explore e identifica la necesidad y habilidades propias de los que integran el capital humano.

En resumen, este proyecto investigativo busca obtener resultados favorables que contribuyan a mejorar las condiciones motivacionales y de satisfacción laboral en el personal en la empresa DS (Instituto departamental de salud), de la ciudad de Cúcuta que garantice su bienestar psicosocial y físico.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Analizar el nivel de satisfacción laboral según las características socio - laborales de los trabajadores del área operativa en una empresa de la ciudad de Cúcuta.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Conocer las características socio-laborales de la población del área operativa en una empresa de la ciudad de Cúcuta.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del área operativa en una empresa de la ciudad de Cúcuta teniendo en cuenta la escala SL-SPC de Palma.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral teniendo en cuenta las características socio-laborales de los colaboradores del área operativa en una empresa de la ciudad de Cúcuta.

### 3. Marco referencial

#### 3.1 Antecedentes

##### Antecedentes regionales

En esta investigación realizada por (Alvarez, Diaz, & Tailandia, 2015), en la universidad católica de Manizales cuyo objetivo general era Identificar el nivel de satisfacción laboral en DUMIAN MEDICAL S.A seccional de Cúcuta, esta fue realizad bajo un enfoque retrospectivo, descriptivo, con un corte trasversal de una investigación cuantitativa, la población fue de 350 profesionales de diversas áreas del conocimiento a nivel asistencias, administrativas, mantenimiento, encontrando así que el reconocimiento económico y el tipo de contratación no son buenos y adecuados para diversos profesionales que laboran en la institución, se evidencia que el 75% de los entrevistados no se encuentra de acuerdo con el trabajo que se está realizando con la organización ya que no beneficia ni satisface las necesidades de cada persona que se encuentra laborando. Esta investigación nos aporta a la que se está realizando ya que nos contribuye en conocimientos.

Teniendo en cuenta la investigación por (Jaimes, Marquez, & Pernia, 2015)El objetivo de esta investigación fue Analizar los factores psicosociales a nivel organizacional que determinan el comportamiento laboral en los empleados de la empresa Distraes S.A Cúcuta (Colombia). Para ello, se realizó una investigación cuantitativa descriptiva se trabajó bajo un diseño no experimental de tipo trasversal. La información se recolecto a través de una encuesta por medio de preguntas cerradas utilizando como modelo el ISTAS21 que es un cuestionario realizado por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca que se utiliza para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo. Del mismo modo se utilizó el SPSS. Los resultados

## Satisfacción Laboral

reflejaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas a la falta de capacitación; ya que esto hace que los empleados no estén en las mejores condiciones para desarrollar sus actividades, las condiciones en sus puestos de trabajo, disponibilidad de recursos, en cuanto a la administración y gestión de la empresa. Los principales hallazgos de este trabajo sugieren que las empresas deben gestionar y planificar a los empleados el mejoramiento de desarrollo de sus capacidades y habilidades, teniendo en cuenta la motivación ya que es el aspecto más importante para ellos a través de la construcción de acciones para la generación de satisfacción en cada uno de ellos con el fin de generar un verdadero valor agregado a su empresa y permitir que la empresa sea exitosa frente a su competencia.

### Antecedentes Nacionales

Según el trabajo de (Garcia & Forero, 2015) En la universidad Católica de Colombia – Colombia, ellos pretendieron establecer las condiciones de la satisfacción y motivación laboral como facilitadores del cambio organizacional en diferentes empresas de Bogotá, esta investigación se realizó bajo un diseño ex post facto retrospectivo de grupo único, que permitió establecer la comparación entre la variable dependiente y las posibles variables independientes, procurando la mayor representatividad de poblaciones de gran tamaño, está presente investigación, participaron 76 empleados de diferentes empresas de Bogotá.. La selección se hizo por conveniencia y con quienes aceptaron participar voluntariamente en este estudio y dieron su consentimiento informado, se encontró que el total de la media fue de 1.560.92, con una desviación estándar de 1.485.232 esto nos quiere decir que la organización sugiere que las transformaciones laborales entre los empleados motivan cambios en las organizaciones en cuanto a la satisfacción se encontró que el total de 166.447, se ha evidenciado que los trabajadores que están satisfechos en sus sitios de trabajo, al

## Satisfacción Laboral

igual que con las personas que hacen parte de la organización, llegan a ser más productivos y generan, así, ganancias en la empresa.

Y en la parte motivacional del los76 empleados el estándar de 254.100 han identificado al respecto que los empleados deben sentirse piezas fundamentales para la consecución de los objetivos organizacionales, deben identificarse con la empresa.

En esta investigación realizada por (Ceferenino, 2016). presentan un modelo de liderazgo que se pueda aplicar en las empresas, teniendo como eje central al empleado como ser humano, su objetivo principal es concientizar a las organizaciones de que cuando mejora su productividad alcanzan mayores ingresos, de los cuales buena parte se debe invertir en mejorar las condiciones de los empleados.

La investigación de este proyecto es de vital importancia ya que se enfatiza más en un modelo de gestión dirigido a líderes empresarios, con el propósito de brindar pautas personales y organizacionales para que motiven a sus empleados, identificando el liderazgo idóneo según el perfil de cada uno de los colaboradores

La presente investigación se realizó por. (Jaramillo & Gonzales, 2015).su objetivo es determinar el índice de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de La Celia Risaralda a fin de encontrar mecanismos que ayuden a mejorar el desempeño de éstos en cada una de sus labores. El instrumento consta de 69 preguntas con 21 índices aplicado en una muestra de 25 personas entre empleados de la alcaldía y operarios de las empresas públicas. Se llegó a la conclusión que los empleados de la alcaldía se encuentran en un nivel de satisfacción laboral de 3.1, un resultado favorable que ayuda a sustentar el desempeño de los empleados que laboran en

## **Satisfacción Laboral**

este lugar. Esta investigación se puede tener en cuenta la satisfacción que hace el salario y el cambio de cargo ya que para llegar a esto se ve dominado la motivación en cada empleado.

La presente investigación, realizada por (Nieto, 2017). Se enfoca en el análisis de dos variables la de Satisfacción Laboral y la de Compromiso Organizacional. El objetivo principal de este trabajo se enfoca en determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, mediante el diagnóstico actual de los colaboradores de la institución, las diversas teorías que giran en torno a estas variables, la utilización de instrumentos de medición adecuados y la generación de recomendaciones de acuerdo con los problemas detectados. De igual manera se evidenció que existe cierto grado de inconformidad respecto de las remuneraciones percibidas. En conclusión y una vez finalizada la investigación se confirma la hipótesis central de este trabajo la misma que determina que existe una relación moderada entre las dos variables analizadas

### **Antecedentes internacionales**

Apartar de A partir de la revisión de la literatura encontramos la investigación realizada por. (Rios, 2017)La cual evalúa el nivel alto de satisfacción ubicado en el 75%, donde busca relacionar las necesidades y satisfacciones, su objetivo es establecer las relaciones entre la motivación y la satisfacción, obteniendo como resultados una significativa calificación negativa hacia las condiciones laborales para el trabajo. Se concluye que la satisfacción en los empleados la motivación si tiene relación y se van de la mano una con otra, también en esta investigación dieron resultado negativos ya que la mayoría de los empleados no estaban de acuerdo en cosas de la empresa ya que no satisface las necesidades y no eran recompensadas y eso afectaba el nivel de

## Satisfacción Laboral

producción en las organizaciones, llegaron a la conclusión que si las organizaciones no daban un lo necesario para suprimir las necesidades los empleados podían estar insatisfechos con sus labor.

Seguidamente. (Blanco, 2015) En su trabajo de investigación valora la calidad de vida en el trabajo, llevando a cabo un análisis de la satisfacción, a partir de los siguientes aspectos: motivación, actividad, organización del trabajo, salario, jornada, valoración de los superiores, estabilidad, desarrollo personal, vacaciones, permisos y posibilidad de promoción. Esta investigación nos sirve como soporte para identificar las características de los trabajadores de la Empresa de Uniformes Uno con relación a su autoevaluación personal del entorno donde se desempeña. El objetivo de la investigación era analizar el impacto de la implantación de medidas de conciliación trabajo-familia en la percepción de los trabajadores y cómo ésta puede influir en su comportamiento, especialmente en su desempeño organizativo.

Por otro lado, (Espinoza & Rodrriguez, 2017)conociendo también la investigación está realizada por, del cual su objetivo principal era estudiar la relación del género y satisfacción laboral partiendo de la importancia y los beneficios que tiene mantener a los trabajadores satisfechos y motivados para que realicen sus actividades con eficacia y eficiencia. Donde lo realizan por medio de un manual instrumental el propósito era describir tres factores que influyen en la satisfacción laboral: Identificación con la empresa, Reconocimiento Laboral y Desarrollo Laboral. Los resultados obtenidos indicaron que, dentro de la institución, tanto hombres como mujeres se encuentran dentro del nivel Totalmente Satisfechos. Esta investigación brinda buenos aportes, ya que nos muestra una relación de la satisfacción laboral de acuerdo al género, establece el mayor nivel de satisfacción laboral, según su género.,

Posteriormente (Lozano, Chacon, Sanduvete, & Perez, 2014)realizaron una investigación donde se basan en unas estructuras principales componentes en el "clima laboral" a partir de una

## Satisfacción Laboral

construcción de categorías realizadas mediante el registro de información no estructurada aportada por 7 informantes clave del servicio de urgencias de una organización sanitaria. Como resultado, se obtuvo un modelo del concepto basado en 5 componentes principales: productividad, relación laboral, trabajo individual, satisfacción laboral y características del servicio.

Esta investigación realizada por (Mazariego, 2015) se plantea como objetivo general determinar si la motivación laboral es factor fundamental para el logro de los objetivos de la organización, enfocado a una empresa manufacturera de tubería de acero. Se determinaron los factores que motivan al recurso humano a desempeñar su trabajo con calidad, así como la relación que guarda la motivación laboral con la productividad y la satisfacción de cada persona. El diseño fue de tipo no experimental mediante la aplicación de un encuesta a unas organizaciones, la cual se hace ver que la satisfacción y la motivación son variables determinantes que pueden afectar la productividad empresarial.

Por otra parte. (Gallino, 2017) En su investigación se centra en el grado de satisfacción laboral de los empleados del Hospital La Carlota. Con el objetivo de determinar si existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral en los empleados que laboran en el Hospital La Carlota. En una muestra total de 100 empleados y con un estudio de tipo descriptivo, correlacionar, transversal, de campo y cuantitativo donde las variables estudiadas fueron: satisfacción laboral, demográficas: género, nivel académico, edad, años de experiencia en la empresa y el ingreso mensual percibido.

Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que el género, el nivel académico, la edad y los años de experiencia en la empresa no hicieron una diferencia significativa en la percepción del grado de satisfacción laboral, mientras que la variable ingreso mensual percibido sí hace diferencia

## Satisfacción Laboral

Igualmente en la investigación realizada por (Ibarra, 2017) el objetivo evaluar y describir el nivel de satisfacción laboral del personal docente y administrativo de una universidad, de la cual se trabajó con dos tipos de investigación cualitativa con lo cuantitativa, de la cual se llevó a cabo que en las dos investigaciones realizadas se encontró que las dos interfieren en salario y en la parte del reconocimiento.

Desde esta perspectiva cuando se habla de la productividad y la satisfacción en el ámbito laboral se debe tener en cuenta que sin la satisfacción y la motivación no podría presentarse una alta productividad dentro de la organización. Así mismo, (Gutierrez & Mosquera, 2016) desarrollaron un tema de investigación dirigido a determinar los efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral de la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca, 2015-2016. Donde empieza ver el recurso humano las necesidades de como satisfacer o motivar para su producción sea a un nivel para la competencia empresarial. Lo más resaltante de esta investigación, tiene que ver con el hecho de que todo proceso realizado en la empresa que tenga que ver con capacitar a su personal, es una inversión que da beneficios constantes a la empresa, ya que en la medida en que el personal esté mejor preparado y capacitado menos errores comete lo cual permite que exista más calidad en los procesos a largo plazo. Con esto se resalta que la capacitación interna es un beneficio a largo plazo para la empresa y no un gasto que no se pueda recuperar.

Desde otro punto el análisis de regresión multivariado (MANOVA), muestra que existe relación conjunta significativa entre las variables predictoras factores extrínsecos o de higiene se puede predecir que la motivación puede lograr que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Asimismo, la satisfacción laboral es producto del ambiente laboral, por tanto, la motivación y la satisfacción laboral del personal son esencialmente relevantes en los profesionales tanto docentes como administrativos de una institución educativa, cuya razón de ser

## Satisfacción Laboral

es el poder brindar un servicio educativo integral de calidad a quienes estén a su cargo. Por esta razón el conocimiento y comprensión del nivel de motivación y de satisfacción del personal de un colegio constituye información importante para la administración.

El presente estudio descriptivo - correlacionar trato de evidenciar la relación entre la felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial del Callao. La muestra estuvo conformada por 216 trabajadores de ambos sexos. Se utilizó como instrumentos la Escala de Felicidad de Lima y la Escala de Satisfacción Laboral - ARG. ONU, recalca la importancia de la felicidad y satisfacción laboral dentro de una institución; En México Staff informa que solo el 12% de los trabajadores se encuentran satisfechos, Alarcón 2007 hace una investigación sobre psicología de la felicidad; Urbina 2014 menciona claves para lograr la felicidad; Adecco 2015 realiza en cuentas para conocer la felicidad en los trabajadores; Carballo 2015 realizo una investigación sobre clima laboral y satisfacción laboral; Martorell y Prieto 2002 enfoque humanista centrado en la persona; Maslow 1954 formulo la pirámide de necesidades; Jiménez 2011 contribuye a la psicología positiva es necesaria para las organizaciones. El aporte que esta investigación realiza es reflejar la importancia que tiene la satisfacción laboral con la felicidad y como está influenciada por la felicidad, una persona en las organizaciones. (Callalie, 2017).

En la siguiente investigación realizada por. (Manza, 2015) Esta investigación muestra la relación entre satisfacción laboral y el sentido de vida en trabajadores, mostrando como en el campo psicológico del trabajo se quiere lograr obtener alternativas que refieran una satisfacción de los trabajadores como tal y que estos no sean considerados reemplazables, pues así no encontrarán un sentido de pertenencia y personal sobre lo que hacen a diario para vivir, para ello plantea el objetivo de determinar las relaciones entre satisfacción laboral y el sentido de vida para conocer si lo que la compañía ofrece es lo que sus empleados desean.

## **Satisfacción Laboral**

A parte de ser una base para las referencias nacionales que se encuentran en Colombia, esta investigación refleja la importancia de mejores acciones que beneficien y logren sentir al personal de las organizaciones colombianas importantes que son de vital importancia para la compañía y que sus ideas y decisiones son escuchados, mejorando la calidad de vida y así generar una satisfacción tanto en empleados como en clientes mejorando a diario en modelos de intervención antes las falencias que presenta el estado con las organizaciones en este ámbito.

### **3.2 Marco Teórico**

A lo largo de esta investigación se han venido tomando diferentes conceptos, de igual manera autores e investigaciones que contribuye a las al proceso investigativo, para esto se empezará a abordar el tema de la organización ya que es importante para el desarrollo de la investigación, seguido a eso el concepto de psicología organizacional que es un tema de igual importante ya que ha ayudado a la comprensión del proceso de investigación , seguido a eso unos subtemas que permite tener un mejor comprensión de los temas que son los siguientes: Satisfacción Laboral. Motivación laboral, necesidades, incentivos laborales, salario emocional, clima organizacional, bienestar psicológico, comportamiento organizacional. (Cañón, 2010)

#### *Psicología organizacional*

La psicología organizacional y del trabajo (POT) se define como “una ciencia de la conducta y otras variables humanas que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo y las organizaciones” (Gomez, 2016) 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 importante hablar de la POT como una 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 a través de la conducta.

#### *Satisfacción laboral*

La satisfacción es la actitud general del individuo hacia su trabajo, específicamente se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación

## Satisfacción Laboral

con su vida en general. De esta manera en el trabajo ideal influyen factores del propio empleado como: sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades. En ocasiones estos factores se ven afectados por aspectos del empleo como: comparaciones con otros empleados, condiciones favorables de trabajo, empleos anteriores, grupos de referencia, identidad y significación de la tarea; y característica del puesto: satisfacción con el salario, condiciones de trabajo, supervisión, autonomía, compañeros, contenido del puesto, recompensas, seguridad en el empleo y promociones (Carballo, Priego, & Avalos, 2015).

### *Motivación laboral*

La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento<sup>(4)</sup>. Centrándonos en la estructura del comportamiento, los trabajadores aportan de acuerdo a la motivación por sus propios intereses y tratan de imponerlo a la organización a la que pertenecen (Marin & Placencia, 2017).

### *Necesidades*

Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Además, las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, son la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades.

Las necesidades fundamentales son: subsistencia (salud, alimentación, etc.), protección (sistemas de seguridad y prevención, vivienda, etc.), afecto (familia, amistades, privacidad, etc.) entendimiento (educación, comunicación, etc.), participación (derechos, responsabilidades,

## Satisfacción Laboral

trabajo, etc.), ocio (juegos, espectáculos) creación (habilidades, destrezas), identidad (grupos de referencia, sexualidad, valores), libertad (igualdad de derechos). (Giovanni, 2014)

### *Incentivos laborales*

(León, 2014) Señala que la jerarquía de necesidades de Maslow explica mucho respecto a lo que un individuo necesita y quiere de la vida. Es necesario satisfacer primero las necesidades fisiológicas para ocuparse de las necesidades de seguridad, las que a su vez deben quedar satisfechas antes que llegue el afán por las necesidades sociales. Se ha dicho que para los miembros de una organización estos tres niveles inferiores de necesidades son factores de mantenimiento, no motivadores. Deben quedar satisfechos antes de buscar la concentración en las dos categorías superiores de necesidades. Los incentivos estimulan las necesidades del ego de la categoría D, que es el nivel de reconocimiento.

### *Salario emocional*

El salario emocional es toda aquella retribución no económica que un trabajador pueda obtener de una compañía o empresa, para que su objetivo sea incrementar de manera positiva un mejor ambiente laboral e incrementar su productividad, así como satisfacer las necesidades personales, familiares o profesionales que manifiesta, mejorando su calidad de vida y fomentando un buen clima organizacional (Poveda, Suraty, & Mackay, 2017).

### *Clima organizacional*

Según (Carballo, Priego, & Avalos, 2015) el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento en la empresa. Esto se difiere que todas las organizaciones están los empleados en constante relación con diferentes personas y personas ya

## Satisfacción Laboral

conocidas, que si llegase a pasar algo algún empleado haya mala comunicación dentro de esta, se puede estar generando diferentes cambio organizacionales ya que se afecta no solo a la persona sino a la organización, por eso el autor anteriormente mencionado que para que haya un buen clima laboral debe a ver un buena relación en cuanto a los empleados con la empresa y la empresa con los empleados.

### *Bienestar psicológico*

En el bienestar psicológico se reconocen habitualmente seis dimensiones: a) auto aceptación: sentirse bien consigo mismo y con sus cualidades; b) relaciones positivas con los otros: desarrollar y mantener adecuadas relaciones con los demás; c) dominio del entorno: controlar el propio ambiente; d) autonomía: desarrollar independencia y capacidad de regular la propia conducta; e) propósito en la vida: plantearse objetivos que orienten sus esfuerzos y desafíos, y f) crecimiento personal: orientarse a desarrollar sus propias capacidades y adquirir nuevos aprendizajes (García, Cova, Bustos, & Reyes, 2017).

### *Comportamiento organizacional*

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización; la importancia del comportamiento organizacional se relaciona con el estudio que la gente hace en una organización y cómo ese comportamiento afecta el rendimiento de ésta última (Leon, J, 2016).

### **3.3 Marco Contextual**

La empresa DS (Instituto departamental de salud) en la cual se encuentra ubicada en Av. 0 Calle 10 - Ed. Rosetal 3 Piso San José de Cúcuta de la cual está situada en el oriente del país colombiano cerca de la frontera con Venezuela, y de la cual se encuentra formada por comunas siendo centro industrial, económico, deportivo y cultural.

Existe actualmente según el registro de la cámara de comercio de Cúcuta a corte del 2018 un total de 44.689 empresas inscritas legalmente, para el departamento norte de Santander, y para el municipio de Cúcuta son 30.462 empresa, por lo tanto empresas de salud que brinda diariamente la satisfacciones de las personas son 7 empresas destacadas para la salud en Cúcuta prestándole un servicio digno y con buena calidad para todas las personas, el DS es el encargado de contribuir a crear condiciones de acceso de la población a los servicios de salud, como un servicio público a cargo del estado,.

Así mismo se llevó a cabo la caracterización del sector de salud en la zona del centro de Cúcuta la cual se pudo e vivenciar que hay una sola empresa de salud de la cual se tomó para la realización de esta investigación, que vela por los intereses de los servidores públicos a facilitar sus trámites de medicamentos, cirugía, etc. Y también se evidencia que la empresa DS trabaja más de 555 personas que hace parte de esta organización y la cual se encuentra con Misión, Visión, Objetivos estratégicos, cumpliendo con las políticas de calidad de salud y seguridad en el trabajo generando bienestar y calidad empresarial.

## 3.4 Marco/Bases Legales

Publicado por	Jerarquía de la norma	Numero/fecha	Titulo	Articulo
Congreso	Ley	1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo	General
Ministerio de protección social	Resolución	2646 de 2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional	Aplica en su totalidad
Ministerio de protección social	Resolución	652 de 2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.	Aplica en su totalidad

**Satisfacción Laboral**

Congreso de Colombia	Ley	1616 de 2012	Salud mental y otras disposiciones (estrés laboral por afectaciones a la salud mental)	Artículo 2
Ministerio de trabajo	Resolución	1356 de 2012	Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012. (comité de convivencia laboral)	Artículos 1, 2, 3, 4
Congreso de Colombia	Ley	1562 de 2012	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.	Aplica en su totalidad
Ministerio del interior de la republica	Decreto	1477 de 2014	Nueva tabla de enfermedades laborales	Aplica en su totalidad
Ministerio del trabajo	Decreto	1443 de 2014	Implementación del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo	Aplica en su totalidad
Ministerio de trabajo	Decreto	1072 de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo	Aplica en su totalidad

---

## **4. Metodología**

A lo largo de esta investigación se pretende mostrar un paradigma, enfoque, diseño, de la investigación, así como población y muestra desde la empresa IDS (Instituto Departamental de salud Norte de Santander), con la cual se realizó la investigación, presentando técnicas, instrumentos, para la recolección de datos de Satisfacción Laboral, también esta metodología tiene como finalidad trabajar los procesos de investigación por medio de enfoque cuantitativo desde la parte numérica y estadísticas de la variable Satisfacción laboral en el área operativa de la empresa IDS de la ciudad de Cúcuta, reconociendo el paradigma positivista con enfoque cuantitativo, realizando proceso de operacionalización. (Fernandez, Hernandez, & Baptista, 2014) .

### **4.1 Diseño de investigación**

El diseño que adopta la investigación para el desarrollo de esta investigación es cuantitativo de tipo no experimental debido a que este estudio no tiene control sobre las variables independientes. Lo que hace es observar los fenómenos tales como se dan en su contexto natural, partiendo de esto después se centra en analizarlos, por lo tanto, este diseño no se construye una situación específica si no que se observan las que existen. Variables independientes ya que han ocurrido y no pueden ser manipuladas influir sobre ellas para modificarlas (Fernandez, Hernandez, & Baptista, 2014)

### **4.2 Población y muestra**

Según (Flores, 2015) define la población como “conjunto de unidades que compone el colectivo de la cual se va a estudiar en esta investigación. En este caso, los empleados del área operativa de una empresa de salud IDS, donde serán partícipes de este proyecto investigativo. Del cual se tomará

una muestra de muestra por conveniencia, la cual permite acceder a los trabajadores del área operativa de dicha entidad de salud.

La muestra según. (Flores, 2015) Hace parte de los elementos de subconjuntos de una población que se selecciona para el estudio de esa característica o condición que permite conocer el comportamiento de una población infinita a partir de subconjunto obteniendo mayor precisión en los resultados favoreciendo la investigación. Para realizar esta investigación se hizo de forma no probabilístico, ya que solo seleccionará de (89) Trabajadores solo (41) personas de la empresa que trabajen en el área operativa de la empresa IDS, la cual hará participe de esta investigación.

### **4.3 Instrumento**

Formato que se utilizó para obtener y almacenar información. En este estudio se utilizó la escala SLSPC de Palma, que es una sucesión de medidas que permiten organizar datos en orden jerárquico, donde los evaluados indican su acuerdo o desacuerdo sobre serie de enunciados de la variable de estudio, creada por la psicóloga Palma Carrillo (1999), baremado en Chiclayo por Idrogo (2008), en la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo. Se puede aplicar de forma individual o colectiva a personas de 17 años en adelante. Tiene una duración de 15 minutos que consta de 27 ítems con opción de respuesta muy satisfecho (MS), satisfecho (S), promedio (P), insatisfecho (I), muy insatisfecho (MI), organizado en cuatro factores:

- Significación en la tarea (consta de los ítems, 4, 7,13, 18, 21, 22, 26)
- Condiciones de trabajo (consta de los ítems 1, 8, 12, 15, 17,20, 23)
- Reconocimiento personal y/o social (consta de los ítems 3, 6, 10, 11, 14, 19, 25, 27)

## Satisfacción Laboral

- Beneficios económicos (consta de los ítems 2, 5, 9, 16, 24) Cada pregunta posee un valor de 1 a 5. Se otorga 5 puntos, cuando la respuesta es muy satisfecho, 4 puntos, cuando la respuesta es satisfecho, 3 puntos, cuando la respuesta es promedio, 2 puntos, cuando la respuesta es indeciso y 1 punto cuando la respuesta es muy insatisfecho, en las preguntas, 1, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27. Además se puntúa de la misma forma a la inversa en los ítems restantes (2, 5, 6, 10, 12, 13, 17, 19, 20, 24). Posteriormente cada ítem arrojó un puntaje, indicando el nivel de satisfacción en relación a cada factor en el que se ubica cada trabajador. Para ello se tomó en cuenta las categorías diagnósticas que están basadas en las puntuaciones directas, se toma como criterio a mayor puntuación en los factores o en el puntaje total, se evidencia mayor grado de satisfacción y a menor puntuación corresponde la interpretación contraria. (Sanchez, 2016)

## 5. Análisis de Resultados

Mediante las investigaciones realizadas se procede a realizar el test de satisfacción laboral de SLP-SPC de palma, que evalúa los cuatro factores significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, y beneficios económicos, de acuerdo a los objetivos podemos concluir los siguientes resultados que son:

Tabla 1.

Significación *en la tarea*

Género	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Masculino	1	1	1	1	3	7
Femenino	5	8	9	5	7	34
Total	6	9	10	6	10	41

Respecto a la significación de la tarea que realizan dentro de la empresa de 41 colaboradores que realizaron el test, 6 empleados consideran que es muy bajo de los cuales 1 es de género masculino y 5 de género femenino; 9 empleados afirman que es bajo de los cuales 1 es de género masculino y 8 de género femenino; 10 puntuaron que es moderado de los cuales 1 es de género masculino y 9 de género femenino; 6 empleados consideraron que es alto de los cuales 1 es de género masculino y 5 de género femenino y finalmente 10 consideran que es muy alto de los cuales 3 son de género masculino y 7 de género femenino.

Tabla 2. *Condiciones de trabajo*

Genero	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
--------	----------	------	----------	------	----------	-------

**Satisfacción Laboral**

Masculino	0	0	3	1	3	7
Femenino	1	4	1	11	17	34
Total	1	4	4	12	20	41

En cuanto a las condiciones de trabajo dentro de la empresa de 41 colaboradores que realizaron el test, 1 empleado de género femenino considera que es muy bajo; 4 empleados de género femenino afirman que es bajo; 4 puntuaron que es moderado de los cuales 3 son de género masculino y 1 de género femenino: 12 empleados consideraron que es alto de los cuales 1 es de género masculino y 11 de género femenino y finalmente 17 consideran que es muy alto de los cuales 3 son de género masculino y 14 de género femenino.

Tabla 3. *Reconocimiento personal y/o social*

Genero	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Masculino	2	0	2	1	2	7
Femenino	5	3	5	7	14	34
Total	7	3	7	8	16	41

Respecto al reconocimiento social y/o social dentro de la empresa, de 41 colaboradores que realizaron el test, 7 consideran que es muy bajo de los cuales 2 son de género masculino y 5 de género femenino; 3 empleados de género femenino afirman que es bajo; 7 puntuaron que es moderado de los cuales 2 son de género masculino y 5 de género femenino: 8 colaboradores consideraron que es alto de los cuales 1 es de género masculino y 7 de género femenino y finalmente 16 consideran que es muy alto de los cuales 2 son de género masculino y 14 de género femenino.

**Satisfacción Laboral**Tabla 4. *Beneficios economicos*

Genero	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Masculino	0	0	3	4	7
Femenino	3	1	6	24	34
Total	3	1	9	28	41

Respecto a los beneficios económicos dentro de la empresa de 41 colaboradores que realizaron el test, 3 de género femenino consideran que es bajo; 1 empleado de género femenino afirma que es moderado; 9 puntuaron que es alto de los cuales 3 es de género masculino y 6 de género femenino; y finalmente 28 empleados consideraron que es muy alto de los cuales 4 es de género masculino y 24 de género femenino.

Tabla 5. *Satisfaccion Laboral*

Genero	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Masculino	1	0	1	2	3	7
Femenino	0	2	4	6	22	34
Total	1	2	5	8	25	41

En cuanto a la satisfacción laboral dentro de la organización de 41 colaboradores que realizaron el test, siendo 7 de género masculino y 34 de género femenino; 1 empleado de género masculino considera que es muy baja; 2 empleados de género femenino afirman que es bajo; 5 puntuaron que es moderado de los cuales 1 es de género masculino y 4 de género femenino; 8 empleados consideraron que es alto de los cuales 2 son de género masculino y 6 de género femenino y

**Satisfacción Laboral**

finalmente 25 consideran que es muy alto de los cuales 3 son de género masculino y 22 de género femenino.

Tabla 6. *Significacion en la tarea*

Edad	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
26 a 50 años	2	2	5	2	8	19
51 a 65 años	4	5	4	4	2	19
Más de 65 años	0	2	1	0	0	3
Total	6	9	10	6	10	41

Respecto a la significación de la tarea que realizan dentro de la empresa de 41 colaboradores que realizaron el test, 6 empleados consideran que es muy bajo de los cuales 1 es de género masculino y 5 de género femenino; 9 empleados afirman que es bajo de los cuales 1 es de género masculino y 8 de género femenino; 10 puntuaron que es moderado de los cuales 1 es de género masculino y 9 de género femenino; 6 empleados consideraron que es alto de los cuales 1 es de género masculino y 5 de género femenino y finalmente 10 consideran que es muy alto de los cuales 3 son de género masculino y 7 de género femenino.

Tabla 7. *Condiciones de trabajo*

Edad	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
26 a 50 años	0	2		1	7	9
51 a 65 años	1	0		3	5	9
Más de 65 años	0	2		0	0	2
Total	1	4		4	12	20

En cuanto a las condiciones de trabajo dentro de la empresa de 41 colaboradores que realizaron el test, 1 colaborador de entre 51 y 65 años considera que es muy bajo; 4 empleados afirman que

### Satisfacción Laboral

es bajo, de los cuales 2 están entre los 26 y 50 años y 2 tienen más de 65 años; 4 puntuaron que es moderado de los cuales 1 se encuentra entre los 26 y 50 años y 3 entre los 51 y 65 años; 12 colaboradores consideraron que es alto de los cuales 7 están entre los 26 y 50 años, y 5 entre los 51 y 65; finalmente 20 consideran que es muy alto de los cuales 9 están entre los 26 y 50 años, 10 entre los 51 y 65 años y 1 entre más de 65 años.

Tabla 8. *Reconocimientos personales y/o social*

Edad	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	total
26 a 50 años	4	1		3	3	8
51 a 65 años		3	1	4	5	6
Más de 65 años		0	1	0	0	2
Total	7	3		7	8	16

En cuanto al reconocimiento personal y/o social dentro de la empresa de 41 colaboradores que realizaron el test, 7 colaboradores consideran que es muy bajo de los cuales, 4 se encuentran entre 26 y 50 años, y 3 entre 51 y 65 años; 3 empleados afirman que es bajo, de los cuales 1 está entre los 26 y 50 años, 1 entre los 51 y 65 años y 1 tiene más de 65 años; 7 puntuaron que es moderado de los cuales 3 se encuentra entre los 26 y 50 años y 4 entre los 51 y 65 años; 8 colaboradores consideraron que es alto de los cuales 3 están entre los 26 y 50 años, y 5 entre los 51 y 65; finalmente 16 consideran que es muy alto de los cuales 8 están entre los 26 y 50 años, 6 entre los 51 y 65 años y 3 más de 65 años.

Tabla 9. *Beneficios económicos*

**Satisfacción Laboral**

Edad	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
26 a 50 años	2	1	4	12	19
51 a 65 años	1	0	5	13	19
Más de 65 años	0	0	0	3	3
Total	3	1	9	28	41

En cuanto a los beneficios económicos dentro de la empresa, de 41 colaboradores que realizaron el test, 3 colaboradores consideran que es bajo, de los cuales 2 se encuentran entre 26 y 50 años, y 1 entre 51 y 65 años; 1 colaborador de entre 26 y 50 años afirma que es moderado; 9 puntuaron que es alto de los cuales 4 se encuentra entre los 26 y 50 años y 5 entre los 51 y 65 años; 28 colaboradores consideraron que es muy alto de los cuales 12 están entre los 26 y 50 años, 13 entre los 51 y 65 y 3 de más de 65 años.

Tabla 10. *Satisfacción laboral*

Edad	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
26 a 50 años	1	1	1	4	12	19
51 a 65 años	0	1	3	4	11	19
Más de 65 años	0	0	1	0	2	3
Total	1	2	5	8	25	41

La satisfacción laboral de acuerdo al rango de edad de los colaboradores dentro de la empresa, 1 colaborador de entre los 26 y 50 años de edad tiene una satisfacción laboral muy baja; 2 colaborador tienen una satisfacción laboral baja, de los cuales 1 está entre los 26 y 50 años y 1 entre los 51 y 65 años; 5 colaborador tienen una satisfacción laboral moderada, de los cuales 1 está entre los 26 y 50 años, 3 entre los 51 y 65 años y 1 más de 65 años; 8 colaborador tienen una

## Satisfacción Laboral

satisfacción laboral alta, de los cuales 4 está entre los 26 y 50 años y 4 entre los 51 y 65 años y finalmente 25 colaborador tienen una satisfacción laboral muy alta, de los cuales 12 está entre los 26 y 50 años, 11 entre los 51 y 65 años y 2 más de 65 años.

Tabla 11. *Significación de las tareas*

Tiempo de servicios	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Menos de 1 año	1	0	1	0	1	3
1 a 5 años	1	2	1	1	4	9
6 a 10 años	1	3	3	3	3	13
11 a 20 años	1	2	2	0	2	7
Más de 20 años	2	2	3	2	0	9
Total	6	9	10	6	10	41

Respecto a la significación de la tarea que realizan dentro de la empresa, de acuerdo al tiempo de servicio, de 41 colaboradores que realizaron el test, 6 colaboradores consideran que es muy bajo, de los cuales 1 tiene menos de 1 año de servicio, 1 entre 1 a 5 años, 1 entre 6 y 10 años, 1 entre 11 a 20 años, y 2 más de 20 años de servicio; 9 colaboradores puntuaron que es bajo, de los cuales 2 tienen entre 1 a 5 años de laborar en la organización, 3 entre 6 y 10 años, 2 entre 11 a 20 años, y 3 más de 20 años de servicio; 10 colaboradores consideran que es moderado, de los cuales 1 tiene menos de 1 año de servicio, 1 entre 1 a 5 años, 3 entre 6 y 10 años, 2 entre 11 a 20 años, y 3 más de 20 años de servicio; 6 colaboradores consideran que es alto, de los cuales 1 tiene entre 1 y 5 años de servicio, 3 entre 6 y 10 años, y 2 más de 20 años de servicio; y finalmente 10 colaboradores consideran que es muy alto, de los cuales 1 tiene menos de 1 año de servicio, 4 entre 1 a 5 años, 3 entre 6 y 10 años, y 2 entre 11 a 20 años.

**Satisfacción Laboral**Tabla 12. *Condiciones de trabajo*

Tiempo de servicio	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Menos de 1 año	0	1	1	0	1	3
1 a 5 años	0	1	0	3	5	9
6 a 10 años	0	1	2	6	4	13
11 a 20 años	0	0	0	2	5	7
Más de 20 años	1	1	1	1	5	9
Total	1	4	4	12	20	41

Respecto a las condiciones de trabajo dentro de la empresa, de acuerdo al tiempo de servicio, de 41 colaboradores que realizaron el test, 1 colaborador de más de 20 años de servicio considera que es muy bajo; 4 colaboradores puntuaron que es bajo, de los cuales 1 tiene menos de un año, 1 entre 1 a 5 años de laborar en la organización, 1 entre 6 y 10 años, y 1 más de 20 años de servicio; 4 colaboradores consideran que es moderado, de los cuales 1 tiene menos de 1 año de servicio, 2 entre 6 y 10 años, y 1 más de 20 años de servicio; 12 colaboradores consideran que es alto, de los cuales 3 tienen entre 1 y 5 años de servicio, 6 entre 6 y 10 años, 2 entre 10 y 20 años y 1 más de 20 años de servicio; y finalmente 20 colaboradores consideran que es muy alto, de los cuales 1 tiene menos de 1 año de servicio, 5 entre 1 a 5 años, 4 entre 6 y 10 años, 5 entre 11 a 20 años y 5 más de 20 años de servicio.

Tabla 13. *Reconocimiento personal y/o social*

Tiempo de servicio	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Menos de 1 año	1	0	0	1	1	3
1 a 5 años	2	1	2	1	3	9
6 a 10 años	2	0	2	3	6	13
11 a 20 años	1	2	0	2	2	7

**Satisfacción Laboral**

Más de 20 años	1	0	3	1	4	9
Total	7	3	7	8	16	41

En cuanto al reconocimiento personal y/o social dentro de la empresa, de acuerdo al tiempo de servicio, de 41 colaboradores que realizaron el test, 7 colaboradores consideran que es muy bajo, de los cuales 1 tiene menos de 1 año de servicio, 2 entre 1 a 5 años, 2 entre 6 y 10 años, 1 entre 11 a 20 años, y 1 más de 20 años de servicio; 3 colaboradores puntuaron que es bajo, de los cuales 1 se encuentra entre 1 a 5 años de laborar en la organización, y 2 más de 20 años de servicio; 7 colaboradores consideran que es moderado, de los cuales, 2 tienen entre 1 a 5 años de servicio, 2 entre 6 a 10 años y 3 más de 20 años de servicio; 8 colaboradores consideran que es alto, de los cuales 1 tiene menos de 1 año de servicio, 1 entre 1 y 5 años, 3 entre 6 y 10 años, 2 entre 10 y 20 años y 1 más de 20 años de servicio; y finalmente 16 colaboradores consideran que es muy alto, de los cuales 1 tiene menos de 1 año de servicio, 3 entre 1 a 5 años, 6 entre 6 y 10 años, 2 entre 11 a 20 años y 4 más de 20 años de servicio.

Tabla 14. *Beneficios económicos*

Tiempo de servicio	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	total
Menos de 1 año	0	0	0	3	3
1 a 5 años	1	1	0	7	9
6 a 10 años	2	0	6	5	13
11 a 20 años	0	0	1	6	7
Más de 20 años	0	0	2	7	9
Total	3	1	9	28	41

## Satisfacción Laboral

En cuanto a los beneficios económicos dentro de la empresa, de acuerdo al tiempo de servicio, de 41 colaboradores que realizaron el test, 3 colaboradores puntuaron que es bajo, de los cuales 1 se encuentra entre 1 a 5 años de laborar en la organización, y 2 entre 6 a 10 años de servicio; 1 colaborador de entre 1 a 5 años de servicio considera que es moderado; 9 colaboradores consideran que es alto, de los cuales 6 tienen entre 6 y 10 años de servicio, 1 entre 10 y 20 años y 2 más de 20 años de servicio; y finalmente 28 colaboradores consideran que es muy alto, de los cuales 3 tiene menos de 1 año de servicio, 7 entre 1 a 5 años, 5 entre 6 y 10 años, 6 entre 11 a 20 años y 7 más de 20 años de servicio.

Tabla 15. *Satisfacción laboral*

Tiempo de servicio	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Menos de 1 año	0	0	0	0	3	3
1 a 5 años	0	1	0	1	7	9
6 a 10 años	0	1	2	5	5	13
11 a 20 años	1	0	2	0	4	7
Más de 20 años	0	0	1	2	6	9
Total	1	2	5	8	25	41

La satisfacción laboral dentro de la organización de acuerdo al tiempo de servicio, de 41 colaboradores que realizaron el test, 1 colaborador de entre 11 a 20 años tiene una satisfacción laboral muy baja; 2 colaboradores tienen una satisfacción laboral baja, de los cuales 1 tiene entre 1 a 5 años de servicio y 1 entre 6 a 10 años; 5 colaboradores tienen una satisfacción laboral moderada, de los cuales 2 tiene entre 6 a 10 años de servicio, 2 entre 11 a 20 años y 1 más de 20 años; 8 colaboradores tienen una satisfacción laboral alta, de los cuales 1 tiene entre 1 a 5 años de servicio, 5 entre 6 a 10 años y 2 más de 20 años de servicio; y finalmente 25 colaboradores tienen

## Satisfacción Laboral

una satisfacción laboral muy alta de los cuales 3 tiene menos de 1 año de servicio, 7 entre 1 a 5 años, 5 entre 6 y 10 años, 4 entre 11 a 20 años y 6 más de 20 años de servicios

Tabla 16. *Significación en la tarea*

Cargo	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Auxiliar	5	1	3	1	3	13
Técnico y/o Tecnológico	0	2	1	2	4	9
Profesional Universitario	0	2	2	1	2	7
Profesional Especializado	1	3	1	2	1	8
Otro	0	1	3	0	0	4
Total	6	9	10	6	10	41

la significación de la tarea dentro de la empresa, de acuerdo al cargo, de 41 colaboradores que realizaron el test, 6 colaboradores consideran que es muy bajo, de los cuales 5 son auxiliares, y 1 es profesional especializado; 9 consideran que es bajo de los cuales 1 es auxiliar, 2 Técnico y/o Tecnológico, 2 Profesional Universitario, 3 Profesional Especializado y 1 otro; 10 colaboradores consideran que es moderado, de los cuales 3 son auxiliares, 1 Técnico y/o Tecnológico, 2 Profesional Universitario, 1 Profesional Especializado y 3 otro; 6 colaboradores consideran que es alto, de los cuales 1 es auxiliares, 2 Técnico y/o Tecnológico, 1 Profesional Universitario, 2 Profesional Especializado y finalmente, 10 colaboradores consideran que es muy alto, de los cuales 3 son auxiliares, 4 Técnico y/o Tecnológico, 2 Profesional Universitario, y 1 Profesional Especializado.

Tablas 17. *Condiciones de trabajo*

**Satisfacción Laboral**

Cargo	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Auxiliar	1	2	0	4	6	13
Técnico y/o Tecnológico	0	0	2	3	4	9
Profesional Universitario	0	0	2	1	4	7
Profesional Especializado	0	2	0	2	4	8
Otro	0	0	0	2	2	4
Total	1	4	4	12	20	41

las condiciones de trabajo dentro de la empresa, de acuerdo al cargo, de 41 colaboradores que realizaron el test, 1 colaborador el cual es auxiliar considera que es muy bajo; 4 consideran que es bajo de los cuales 2 son auxiliar, y 2 profesionales especializados; 4 colaboradores consideran que es moderado, de los cuales 2 son técnico y/o tecnológico, y 2 Profesional Universitario; 12 colaboradores consideran que es alto, de los cuales 4 son auxiliares, 3 técnico y/o tecnológico, 1 Profesional Universitario, 2 Profesional Especializado y 2 otro; finalmente, 20 colaboradores consideran que es muy alto, de los cuales 6 son auxiliares, 4 Técnico y/o Tecnológico, 4 Profesional Universitario, y 2 Profesional Especializado.

Tabla 18. *Reconocimientos personales y/o social*

Cargo	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Auxiliar	4	2	1	2	4	13
Técnico y/o Tecnológico	1	0	4	2	2	9
Profesional Universitario	2	1	2	1	1	7
Profesional Especializado	0	0	0	2	6	8
Otro	0	0	0	1	3	4
Total	7	3	7	8	16	41

## Satisfacción Laboral

Respecto al reconocimiento personal y/o social y según el cargo de los 41 colaboradores que realizaron el test, 7 empleados afirman que es muy bajo de los cuales son 4 auxiliares, 1 técnico y/o tecnólogo y 2 profesionales universitarios; 3 empleados afirman que es bajo de los cuales son 2 auxiliares y 1 profesional universitario, 7 empleados que es moderado de los cuales son 1 auxiliar, 4 técnicos y/o tecnólogos y 2 profesionales universitarios; 8 empleados afirman que es alto de los cuales son 2 auxiliares, 2 técnicos y/o tecnólogos, 1 profesional universitario, 2 profesionales especializados y 1 de otro cargo; y finalmente 16 empleados puntuaron en un reconocimiento muy alto de cuales son 4 auxiliares, 2 técnicos y/o tecnólogos, 1 profesional universitario, 6 profesionales especializados y 3 de otro cargo.

Tabla 19. *Beneficios económicos*

Cargo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Auxiliar	2	0	1	10	13
Técnico y/o Tecnológico	0	0	2	7	9
Profesional Universitario	0	1	2	4	7
Profesional Especializado	1	0	2	5	8
Otro	0	0	2	2	4
Total	3	1	9	28	41

Respecto a los beneficios económicos que reciben por parte de la empresa y según el cargo, de los 41 colaboradores que realizaron el test, ningún empleado señaló que son muy bajos; 3 empleados afirman que son bajos de los cuales son 2 auxiliares y 1 profesional especializado; 1 empleado considera que son moderados que es un profesional universitario; 9 afirman que son altos de los cuales son 1 auxiliar, 2 técnicos y/o tecnólogos, 2 profesionales universitarios, 2 profesionales especializados y 2 de otro cargo; y finalmente 28 empleados consideran que los

**Satisfacción Laboral**

beneficios económicos son muy altos de los cuales son 10 auxiliares, 7 técnicos y/o tecnólogos, 4 profesionales universitarios, 5 profesionales especializados y 2 de otro cargo.

Tabla 20. *Satisfacción laboral*

Cargo	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Auxiliar	1	2	2	3	5	13
Técnico y/o Tecnológico	0	0	1	1	7	9
Profesional Universitario	0	0	1	2	4	7
Profesional Especializado	0	0	1	0	7	8
Otro	0	0	0	2	2	4
Total	1	2	5	8	25	41

Respecto a la satisfacción laboral y según el cargo de los 41 colaboradores que realizaron el test, 1 empleado considera que es muy baja el cual es 1 auxiliar; 2 empleados afirman que es baja de los cuales son 2 auxiliares; 5 empleados puntuaron que es moderada de los cuales son 2 auxiliares, 1 técnico y/o tecnólogo, 1 profesional universitario y 1 profesional especializado; 8 empleados afirman que es alta de los cuales son 3 auxiliares, 1 técnico y/o tecnólogo, 2 profesionales universitarios y 2 de otro cargo; y finalmente 25 empleados afirman que existe una satisfacción laboral muy alta en la empresa de los cuales son 5 auxiliares, 7 técnicos y/o tecnólogos, 4 profesionales universitarios, 7 profesionales especializados y 2 de otro cargo.

Tabla 21. *Significación en tarea*

Formación académica	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Secundaria	3	0	0	0	0	3
Técnica y/o Tecnológica	1	4	5	3	2	15
Pregrado	1	0	3	0	5	9

**Satisfacción Laboral**

Postgrado	1	5	2	3	3	14
Total	6	9	10	6	10	41

Respecto a la significación en la tarea que realizan en la empresa y según la formación académica, de los 41 colaboradores que realizaron el test, 6 empleados afirman que es muy baja de los cuales son 3 que realizaron la secundaria, 1 con técnica y/o tecnología, 1 con pregrado y 1 con postgrado; 9 empleados consideran que es baja de los cuales son 4 con técnica y/o tecnología y 5 con postgrado; 10 empleados puntuaron en que es moderada de los cuales 5 con técnica y/o tecnología, 3 con pregrado y 2 con postgrado; 6 empleados consideran que es alta de los cuales son 3 con técnica y/o tecnología y 3 con postgrado; y finalmente 10 consideran que existe una significación en la tarea muy alta de los cuales son 2 con técnica y/o tecnología, 5 con pregrado y 3 con postgrado.

Tabla 22. *Condiciones de trabajo*

Formación académicas	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Secundaria	0	0	0	0	3	3
Técnica y/o Tecnológica	1	2	0	7	5	15
Pregrado	0	0	1	3	5	9
Postgrado	0	2	3	2	7	14
Total	1	4	4	12	20	41

Respecto a las condiciones de trabajo en que se encuentran los empleados y según la formación académica, de los 41 colaboradores que realizaron el test, 1 empleado afirma que son muy bajas el cual realizo 1 técnica y/o tecnología; 4 empleados señalaron bajas de los cuales son 2 con técnica

## Satisfacción Laboral

y/o tecnología y 2 con postgrado; 4 empleados afirman que son moderadas de los cuales son 1 con pregrado y 3 con postgrado; 12 empleados afirman que son altas de los cuales son 7 con técnica y/o tecnología, 3 con pregrado y 2 con postgrado; y finalmente 20 empleados consideran que las condiciones de trabajo son muy altas de los cuales son 3 que realizaron la secundaria, 5 con técnica y/o tecnología, 5 con pregrado y 7 con postgrado.

Tabla 23. *Reconocimientos personales y/o social*

Formación académica	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Secundaria	1	0	0	0	2	3
Técnica y/o Tecnológica	1	0	4	5	5	15
Pregrado	4	3	0	0	2	9
Postgrado	1	0	3	3	7	14
Total	7	3	7	8	16	41

Respecto al reconocimiento personal y/o social y según la formación académica, de los 41 colaboradores que realizaron el test, 7 empleados afirman que es muy bajo de los cuales 1 realizó la secundaria, 1 con técnica y/o tecnología, 4 con pregrado y 1 con postgrado; 3 empleados consideran que es bajo de los cuales son 3 con pregrado; 7 empleados afirman que es moderado de los cuales son 4 con técnica y/o tecnología y 3 con postgrado; 8 empleados consideran que es alto de los cuales son 5 con técnica y/o tecnología y 3 con postgrado; y finalmente 16 empleados señalaron que el reconocimiento personal y/o social es muy alto de los cuales son 2 que realizaron la secundaria, 5 con técnica y/o tecnología, 2 con pregrado y 7 con postgrado.

**Satisfacción Laboral**Tabla 24. *Beneficios económicos*

Formación académicas	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Secundaria	0	0	0	3	3
Técnica y/o Tecnológica	1	0	4	10	15
Pregrado	1	1	0	7	9
Postgrado	1	0	5	8	14
Total	3	1	9	28	41

Respecto a los beneficios económicos que reciben por parte de la empresa y según la formación académica, de los 41 colaboradores que realizaron el test, ningún empleado señaló que son muy bajos; 3 empleados afirman que son bajos de los cuales son 1 con técnica y/o tecnología, 1 con pregrado y 1 con postgrado; 1 empleado considera que son moderados el cual tiene pregrado; 9 empleados afirman que es alto de los cuales son 4 con técnica y/o tecnología y 5 con postgrado; y finalmente 28 empleados consideran que los beneficios económicos son muy altos de los cuales son 3 que realizaron la secundaria, 10 con técnica y/o tecnología, 7 con pregrado y 8 con postgrado.

Tabla 25. *Satisfacción laboral*

Formación académicas	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Secundaria	0	0	0	1	2	3
Técnica y/o Tecnológica	0	1	1	3	10	15
Pregrado	1	1	2	2	3	9
Postgrado	0	0	2	2	10	14
Total	1	2	5	8	25	41

Respecto a la satisfacción laboral y según la formación académica, de los 41 colaboradores que realizaron el test, 1 empleado afirma que es muy baja el cual tiene pregrado; 2 empleados

## Satisfacción Laboral

consideran que es baja de los cuales son 1 con técnica y/o tecnología y 1 con pregrado; 5 empleados afirman que es moderada de los cuales son 1 con técnica y/o tecnología, 2 con pregrado y 2 con postgrado; 8 empleados consideran que es alta de los cuales son 1 que realizo la secundaria, 3 con técnica y/o tecnología, 2 con pregrado y 2 con postgrado; y finalmente 25 empleados consideran que la satisfacción laboral es muy alta de los cuales son 2 que realizaron la secundaria, 10 con técnica y/o tecnología, 3 con pregrado y 10 con postgrado.

Tabla 26. *Significación en la tarea*

Tipo de contrato	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Contrato a término fijo	2	0	2	2	4	10
Contrato a término indefinido	3	9	6	4	5	27
Contrato de obra o labor	0	0	1	0	1	2
Contrato temporal, ocasional o accidental	1	0	1	0	0	2
Total	6	9	10	6	10	41

Respecto a la significación en la tarea que realizan en la empresa y según el tipo de contratación, de los 41 colaboradores que realización el test, 6 empleados afirman que es muy baja de los cuales son 2 de contrato a término fijo, 3 de contrato a término indefinido y 1 de contrato temporal, ocasional o accidental; 9 empleados consideran que es baja de los cuales son 9 de contrato a término indefinido; 10 empleados señalaron que es moderada de los cuales son 2 de contrato a término fijo, 6 de contrato a término indefinido, 1 de contrato de obra o labor y 1 de contrato temporal, ocasional o accidental; 6 empleados afirman que es alta de los cuales son 2 de contrato a término fijo y 4 de

**Satisfacción Laboral**

contrato a término indefinido; y finalmente 10 empleados señalaron que muy alta de los cuales son 4 de contrato a término fijo, 5 de contrato a término indefinido y 1 de contrato de obra o labor.

Tabla 27. *Condiciones de trabajo*

Tipo de contratación	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Contrato a término fijo	0	2	0	2	6	10
Contrato a término indefinido	1	2	3	10	11	27
Contrato de obra o labor	0	0	1	0	1	2
Contrato temporal, ocasional o accidental	0	0	0	0	2	2
Total	1	4	4	12	20	41

Respecto a las condiciones de trabajo en que se encuentran los empleados y según el tipo de contratación, de los 41 colaboradores que realizaron el test, 1 empleado afirma que son muy bajas el cual es de contrato a término indefinido; 4 empleados consideran que son bajas de los cuales son 2 de contrato a término fijo y 2 de contrato a término indefinido; 4 empleados afirman que son moderadas de los cuales son 3 de contrato a término indefinido y 1 de contrato de obra o labor; 12 empleados consideran que son altas de los cuales son 2 de contrato a término fijo y 10 de contrato a término indefinido; y finalmente 20 empleados señalaron que son muy altas las condiciones de trabajo de cuales son 6 de contrato a término fijo, 11 de contrato a término indefinido, 1 de contrato de obra o labor y 2 de contrato temporal, ocasional o accidental.

Tabla 28. *Reconocimientos personales y/o social*

Tipo de contratación	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Contrato a término fijo	2	1	1	2	4	10
Contrato a término indefinido	4	2	6	6	9	27
Contrato de obra o labor	0	0	0	0	2	2

**Satisfacción Laboral**

Contrato temporal, ocasional o accidental	1	0	0	0	1	2
Total	7	3	7	8	16	41

Respecto al reconocimiento personal y/o social y según el tipo de contratación, de los 41 empleados que realizaron el test, 7 empleados afirman que es muy bajo de los cuales son 2 de contrato a término fijo, 4 de contrato a término indefinido y 1 de contrato temporal, ocasional o accidental; 3 empleados consideran que es bajo de los cuales son 1 de contrato a término fijo y 2 de contrato a término indefinido; 7 empleados señalaron que es moderado de los cuales son 1 de contrato a término fijo y 6 de contrato a término indefinido; 8 empleados afirman que es alto de los cuales son 2 de contrato a término fijo y 6 de contrato a término indefinido; y finalmente 16 empleados consideran que es muy alto el reconocimiento personal y/o social de los cuales son 4 de contrato a término fijo, 9 de contrato a término indefinido, 2 de contrato de obra o labor y 1 de contrato temporal, ocasional o accidental.

Tabla 29. *Beneficios económicos*

Tipos de contratación	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Contrato a término fijo	0	1	2	7	10
Contrato a término indefinido	3	0	6	18	27
Contrato de obra o labor	0	0	1	1	2
Contrato temporal, ocasional o accidental	0	0	0	2	2
Total	3	1	9	28	41

Respecto a los beneficios económicos que reciben por parte de la empresa y según el tipo de contratación, de los 41 colaboradores que realizaron el test, ningún empleado considera que son muy bajos los beneficios económicos; 3 empleados afirman que son bajos de los cuales son 3 de

## Satisfacción Laboral

contrato a término indefinido; 1 empleado considera que son moderados el cual es de contrato a término fijo; 9 empleados afirman que son altos de los cuales son 2 de contrato a término fijo, 6 de contrato a término indefinido y 1 de contrato de obra o labor; y finalmente 28 empleados consideran que son muy altos los beneficios económicos que reciben de los cuales son 7 de contrato a término fijo, 18 de contrato a término indefinido, 1 de contrato de obra o labor y 2 de contrato temporal, ocasional o accidental.

Tabla 30. *Satisfacción laboral*

Tipo de contratación	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Contrato a término fijo	1	0	0	2	7	10
Contrato a término indefinido	0	2	5	6	14	27
Contrato de obra o labor	0	0	0	0	2	2
Contrato temporal, ocasional o accidental	0	0	0	0	2	2
Total	1	2	5	8	25	41

Respecto a la satisfacción laboral y según el tipo de contrato, de los 41 colaboradores que realizaron el test, 1 empleado considera que es muy baja el cual es de contrato a término fijo; 2 empleados afirman que es baja de los cuales son 2 de contrato a término indefinido; 5 empleados consideran que es moderada de los cuales son 5 de contrato a término indefinido; 8 empleados afirman que es alta de los cuales son 2 de contrato a término fijo y 6 de contrato a término indefinido; y finalmente 25 empleados señalaron que es muy alta la satisfacción laboral de los cuales son 7 de contrato a término fijo, 14 de contrato a término indefinido, 2 de contrato de obra o labor y 2 de contrato temporal, ocasional o accidental.

Tabla 31. *Significación en la tarea*

**Satisfacción Laboral**

Sector económico	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Sector Económico 6.						
Servicios Sociales y de Salud	6	9	10	6	10	41
Total	6	9	10	6	10	41

Respecto a la significación en la tarea que realizan en la empresa y según el sector económico, de los 41 colaboradores que realizaron el test, 6 empleados consideran que es muy baja; 9 empleados que es baja; 10 empleados que es moderada; 6 empleados que es alta y 10 empleados que es muy alta de los cuales todos pertenecen al sector económico 6. Servicios sociales y de salud.

Tabla 32. *Condiciones de trabajo*

Sector económicos	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Sector Económico 6. Servicios						
Sociales y de Salud	1	4	4	12	20	41
Total	1	4	4	12	20	41

Respecto a las condiciones de trabajo en que se encuentra los empleados y según el sector económico, de los 41 colaboradores que realizaron el test, 1 empleado afirma que son muy bajas; 4 empleados que son bajas; 4 empleados que son moderadas; 12 empleados que son altas y 20 empleados que son muy altas de los cuales todos pertenecen al sector económico 6. Servicios sociales y de salud.

Tabla 33. *Reconocimiento personal y/o social*

Sector económico	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
------------------	----------	------	----------	------	----------	-------

**Satisfacción Laboral**

Sector Económico 6. Servicios						
Sociales y de Salud	7	3	7	8	16	41
Total	7	3	7	8	16	41

Respecto al reconocimiento personal y/o social y según el sector económico, de los 41 colaboradores que realizaron el test, 7 empleados señalaron que es muy bajo; 3 empleados que es bajo; 7 empleados que es moderado; 8 empleados que es alto y 16 empleados que es muy alto de los cuales todos pertenecen al sector económico 6. Servicios sociales y de salud.

Tabla 34. *Beneficios económicos*

Sector económico	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Sector Económico 6. Servicios					
Sociales y de Salud	3	1	9	28	41
Total	3	1	9	28	41

Respecto a los beneficios económicos que reciben por parte de la empresa y según el sector económico, de los 41 colaboradores que realizaron el test, ningún empleado señaló que son muy bajos; 3 empleados afirman que son bajos; 1 empleados que son moderados; 9 empleados que son altos y 28 empleados que son muy altos de los cuales todos pertenecen al sector económico 6. Servicios sociales y de salud.

Tabla 35. *Satisfacción laboral*

Sector económico	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Total
Sector Económico 6.						
Servicios Sociales y de Salud	1	2	5	8	25	41
Total	1	2	5	8	25	41

Respecto a la satisfacción laboral y según el sector económico, de los 41 colaboradores que realizaron el test, 1 empleado afirma que es muy baja; 2 empleados que es baja; 5 empleados que es moderada; 8 empleados que es alta y 25 empleados que es muy alta de los cuales todos pertenecen al sector económico 6. Servicios sociales y de salud.

### **5.1 Resultados totales**

Teniendo en cuenta los anteriores resultados se tomaron los factores que medirían la prueba y luego se generalizaron, en las siguientes tablas.

Tabla 1. *Genero*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	7	17
Femenino	34	83
Total	41	100

En el análisis de las anteriores tablas se puede concluir que del 100% de la población el 41 de los participantes fueron 17,07% Masculino y el 82,93% son femenino, se concluye que las personas mayor participantes en este proyecto son más mujeres que hombres.

Tabla 2. *Edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
26 a 50 años	19	46
51 a 65 años	19	46
Más de 65 años	3	7
Total	41	100

Con la aplicación de la prueba de satisfacción también se puede decir que el mayor número de participantes fue de 26 a 56 con un 46,34% y el 51 a 65 46,34% la mayoría de la población evaluada tiene ese rango de edad.

Tabla 3. *Tiempo de servicio*

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
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
Total	41	100

En esta tabla se puede concluir que el tiempo de servicio de los colaboradores, la mayor población del 100% de los colaboradores su tiempo de servicio es de 6- 10 años equivalente a 31,7% es decir que esos empleados son fieles a la organización.

Tabla 4. *Cargo*

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Auxiliar	13	32
Técnico y/o Tecnológico	9	22
Profesional Universitario	7	17
Profesional Especializado	8	20
Otro	4	10
Total	41	100

También de los resultados de la investigación podemos decir que el 100% de la población equivalente al 41 que equivale al 31,7% de los participantes son Auxiliar, de las organizaciones que ayudan a la población y manejar de la calidad de vida de la población de Cúcuta

Tabla 5. *Formación académica*

Formación académica	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	3	7
Técnica y/o Tecnológica	15	37
Pregrado	9	22
Postgrado	14	34
Total	41	100

También las para la realización de los resultados podemos concluir que el 35,59% de la población equivalente a 15 participantes su nivel académico es técnica o tecnólogo.

Tabla 6. *Tipo de contratación*

Tipo de contratación	Frecuencia	Porcentaje
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

## Satisfacción Laboral

En esta grafica se puede muestra que el tipo de contrato de las poblaciones son contrato a término indefinido con una validez de 65,85% no tiene una seguridad de su trabajo el resultado. Esto también puede influir a que nos todas las personas que elaboran son satisfechas ya que se está trabajando por un contrato indefinido, dentro de la organización.

Tabla 7. *Sector económico*

Sector económico	Frecuencia	Porcentaje
Sector Económico 6. Servicios Sociales y de Salud	41	100

En esta tabla se puede evidencias que en la parte de sector económico el 100% de la población se encuentran satisfechos con la realización y las elaboraciones de las actividades dentro de la organización, no hay ninguna inconformidad con la parte del sector.

Tabla 8. *Significación en las tareas*

Significación en la tarea	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	15
Bajo	9	22
Moderado	10	24
Alto	6	15
Muy alto	10	24
Total	41	100

## Satisfacción Laboral

En la parte de significación de las tareas se puede evidencia que la población del 100% de los entrevistados se encuentran en un 24% de la población con las realizaciones de sus actividades se encuentra muy satisfechos, el 24% se encuentran un poco insatisfecho.

Tabla 9. *Condiciones de trabajo*

Condiciones de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2
Bajo	4	10
Moderado	4	10
Alto	12	29
Muy alto	20	49
Total	41	100

En cuanto a las condiciones de trabajo podemos concluir que el 49% de la población cuenta, con una condición de trabajo adecuada, y el 29% de la población la cuenta un poco moderada en cuanto a la condición de trabajo el 10% está entre una y mala condiciones de trabajo y el 2% no cuenta con una buena condición de trabajo.

Tabla 10. *Reconocimientos personales y/o sociales*

Reconocimiento personal y/o social	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	17
Bajo	3	7
Moderado	7	17
Alto	8	20
Muy alto	16	39
Total	41	100

En cuanto al reconocimiento de la empresa a los empleados podemos decir que el 39,02% que equivale a 16 personas se encuentran muy satisfechos con las recompensas que la organización le da a cada uno de los colaboradores. Que fueron encuestados

**Satisfacción Laboral**Tabla 11. *Beneficios económicos*

Beneficios económicos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	7
Moderado	1	2
Alto	9	22
Muy alto	28	68
Total	41	100

En cuanto al beneficio económico los empleados de la organización se encuentran muy satisfecho con esto ya que del 100% de la población el 68,29% que equivale a 68 personas de los evaluadores se encuentran en un nivel satisfactorio.

Tabla 12. *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

Teniendo en cuenta todas las áreas que evaluaba el test de satisfacción laboral podemos llegar a una conclusión que la empresa evaluada de la ciudad de Cúcuta se encuentra en un nivel satisfechos ya que la empresa les brinda las prestaciones, beneficios, tareas, y son gratificantes para cada una de las personas, mayores entrevistadas, se puede evidenciar que están totalmente satisfechos, fue un total del 60.98% de los evaluados los que se encuentran satisfechos con todo lo que la empresa les aporta para su bienestar y calidad de vida.

## **6. Discusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos y 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 empresa IDS (Instituto Departamental de Salud Norte de Santander) en la escala SL-SPC de Palma Carrillo. Una de las grandes aspiraciones en la vida de las personas es alcanzar la satisfacción laboral, todo el mundo sueña con trabajar en algo que le guste, motive y apasione. El trabajo forma parte directa de nuestras vidas, ya que es una actividad a la que le dedicamos la mayor parte de nuestro tiempo y queramos o no, la satisfacción o insatisfacción laboral cobra un valor importante que afecta a todas las demás áreas de nuestra vida (Francesc Oliveras, 2018).

Para que una persona se sienta satisfecha en el ámbito laboral, existen diversos factores que pueden influir como los datos sociodemográficos y los datos socio laborales, en este sentido se logra deducir que el primer objetivo fue logrado ya que se pudo conocer las características socio-laborales como el género, la edad, tiempo servido, cargo, formación académica, tipo de contratación y sector económico de la población del área operativa en la empresa mediante la aplicación de la escala SL-SPC de Palma a los 41 colaboradores.

En cuanto al segundo y tercer logro u objetivo de la presente investigación se logra identificar y determinar el nivel de satisfacción laboral teniendo en cuenta las características socio-laborales de los colaboradores del área operativa mediante la escala SL-SPC de Palma la cual está organizada por cuatro factores que son la significación en la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, los cuales arrojan que existe un nivel de satisfacción alta en la empresa; La satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la motivación y a la productividad. Es decir que

## **Satisfacción Laboral**

cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad (Francesc Oliveras, 2018)

Teniendo en cuenta con todos los resultados podemos inferir que hay más mujeres que hombres satisfechos con su trabajo laboral en cuanto a la organización que esta laboran.

## 7. Bibliografía

- Aguero, Z., Baez, S., Zaya, F., & Hernandez, L. (2015). CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN. *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>
- Alvarez, v., Diaz, J., & Tailandia, j. (22 de Noviembre de 2015). *Repositorio*. Obtenido de NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DUMIAN MEDICAL S.A SECCIONAL CUCUTA,: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1013/Andres%20Felipe%20Alvarez%20Velandia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Biedma, F., & Medina, G. (2014). impacto de la conciliacion laboral y familiar en el desempeño organizacional. *Redaly.org*(10). Recuperado el 5 de mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org:9081/html/549/54932488007/>
- Blanco, r. (2015). Factores de incidencia en la satisfaccion laboral de los individuos en las organizaciones. *Scielo*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6493/ensayo%20nubiaebianco.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Callalie, E. (2017). *REpositorio*. Obtenido de Felicidad y satisfaccion laboral en el trabajadores de una empresa industrial: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3188>
- Carballo, A., Priego, H., & Avalos, M. (2015). *Clima Organizacion y Satisfaccion Laboral en el Personal Operativo Federal del Programa Caravanas de la Salud Mexico*. Tabasco: Hitos de Ciencias Economico Administrativas.
- Ceferenino, C. (31 de mayo de 2016). *Repositorio* . Obtenido de Nuevo modelo de liderazgo que beneficiara a gestion humnana con efasisi en clima laboral : <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:g-lwQqv0DqwJ:https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/962/Nuevo%20modelo%2520de%2520liderazgo%2520que%2520beneficiar%25C3%25A1%2520a%2520gesti%25C3%25B3n%2520humana.pdf%3Fsequ>
- Chiang, v., & Martin, N. (5 de diciembre de 2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *scielo*, 17(54). Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)
- Espinoza, y., & Rodrriguz, M. (2017). *En linea*. Obtenido de Satisfaccion laboral y sus realciones con la escalas remunerativas de los trabajadores de la dirreccion de red de salud lima : <http://181.224.246.201/handle/UCV/9133>

## Satisfacción Laboral

- Fernandez, Hernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación 6A Ed.* Mexicano. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Flores, A. (2015). *Poblacion y muestra*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Francesc Oliveras, E. (31 de 05 de 2018). *Blog Sobre Retencion y Desarrollo del Capital Humano*. Obtenido de La satisfacción laboral hace que las empresas sean más productivas: <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>
- Gallino, B. (2017). *Researchgate*. Obtenido de Satisfaccion laboral de los empleados que laboran en el hospital la corlota: [https://www.researchgate.net/profile/Karla\\_Basurto\\_Gutierrez/publication/323811951\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_DE\\_LOS\\_EMPLEADOS\\_QUE\\_LABORAN\\_EN\\_EL\\_HOSPITAL\\_LA\\_CARLOTA/links/5aac0d7baca2721710f8a000/S](https://www.researchgate.net/profile/Karla_Basurto_Gutierrez/publication/323811951_SATISFACCION_LABORAL_DE_LOS_EMPLEADOS_QUE_LABORAN_EN_EL_HOSPITAL_LA_CARLOTA/links/5aac0d7baca2721710f8a000/S)
- Garcia, F., Cova, F., Bustos, F., & Reyes, E. (2017). Burnout y Bienestar psicologico de funcionarios de unidades de cuidados intensivos. *Duazary*, 23-38.
- Garcia, R., & Ferrero, A. (25 de junio de 2016). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA DISPOSICIÓN AL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN. *Redaly.org*, 19(1), 79-90. Recuperado el 6 de mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/798/79845405005.pdf>
- Garcia, R., & Forero, A. (junio de 2015). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional. *Dialnet*, 17(31), 120-140. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6113728>
- Giovanni, G. (2014). Necesidades básicas del ser humano y su satisfacción a través de la cultura. *economía*. Obtenido de <http://www.economicas.unsa.edu.ar/adminperso/Necesidades%20Humanas%202014.pdf>
- Gomez, V. (6 de mayo de 2016). sobre psicología organizacional. *Dianet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5454161.pdf>
- Guataqui. (1 de Mayo de 2018). Nivel satisfaccion laboral en colombia. *EL TIEMPO*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>
- Guerra, C. (3 de Mayo de 2015). *Recursosbiblio*. Obtenido de Recursosbiblio: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- Gutierrez, E., & Mosquera. (2016). *Repositorio*. Obtenido de Efectos de los programas de capacitacion efectivas en la productividad laboral: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/>
- Ibarra, G. (5 de Febrero de 2017). La satisfaccion Laboral e un centro educativo superior . *Espirales*, 1(10). Obtenido de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/118>

## Satisfacción Laboral

- Jaimes, M., Marquez, G., & Pernia, O. (2015). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A de Cúcuta. *Dialnet*, 5(9), 64-68. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5286658>
- Jaramillo, N., & Gonzales, J. (2015). Nivel de satisfaccion laboral de los empleados de la alcaldia municipal de la Celia Risaralada. *Scielo*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/6583142286132J37.pdf>
- Leon, J. (2016). Comportamiento Organizacional: caso de estudio de una dirección de sistemas.
- León, S. d. (2014). "INCENTIVOS LABORALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL"(ESTUDIO REALIZADO CON EL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL. *Biblio*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Satey-Elcira.pdf>
- Lozano, j., Chacon, Sanduvete, S., & Perez, J. (2014). principales componentes del clima labooral en el servicio de urgencias de una organizacion sanitaria. *Realy*, 10(2), 101-114. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3440/344033718001.pdf>
- Magali, S., & Omar, G. (2 de febrero de 2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *alternativas en psicología* . Obtenido de repositorio: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53885>
- Maldonado, C., & Perucca, E. (2015). LA MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN ORGANIZACIONES CON. *Uchil*, 15-23.
- Manza, C. (2015). *Repositorio*. Obtenido de Relacion entre Satisfaccion laboral y sentido de vida en trabajadores de la empresa listos S.A.S: <http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/592/MirandaCarolina.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Scielo*.
- Mazariego, L. (2015). *Recursosbiblio*. Obtenido de Motivacion y Desempeño Laboral: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Mendez, A., & Rodriguez, M. (2016). Estudio sobre necesidades humanas y calidad de vida en una empresa petrolera. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 1-17. Obtenido de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/34>
- Nataliabiasi. (24 de septiembre de 2018). *Starmeupos*. Obtenido de <https://www.starmeup.com/blog/es/consejos-utiles/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Nieto, H. (5 de NOVIEMBRE de 2017). ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE INSTITUTO TECNICO SUPERIOR CENTRAL. *SCEILO*. Recuperado el 6 de MAYO de 2018, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Satisfacción Laboral

- Poveda, G., Suraty, M., & Mackay, R. (2017). Concepcion e importancia del salario emocional en las organizaciones privadas con fines de lucro. *V congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones*.
- Quiroz, F. (2018). Clima laboral y Motivacion impacto que tiene el clima laboral en la Motivacion que impera en los colaboradores de la planta IPS. *Revista coleccion academica de ciencias sociales*, 2-5. Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/8700/7997>
- Rios, R. (4 de mayo de 2017). *Repositorio*. Obtenido de Nivel de motivacion y su realcion con la satisfaccion laboral en los trabajadores del municipio Provincial:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios\\_rr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1)
- Rodriguz, a., gomez, F., & valle, D. d. (julio de 2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Scielo*, 16(47). Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412017000300369](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300369)
- Sanchez, R. (2016). Manual de escala de satifaccion laboral SL-SPC para trabajadores de lima metropolitana, peru. *Scielo*. Obtenido de [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf)
- SAP. (12 de Noviembre de 2015). Solo el 26% de los trabajadores colombianos está satisfecho con su trabajo. *Solo el 26% de los trabajadores colombianos está satisfecho con su trabajo*. Obtenido de <https://news.sap.com/latinamerica/2014/11/solo-el-26-de-los-trabajadores-colombianos-esta-satisfecho-con-su-trabajo/>