

**ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE
UNA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL DE LA CIUDAD DE POPAYÁN**

YULI YANETH CRUZ ANACONA
LISSETT ALEJANDRA GUZMÁN PRADO
VIKI YIZCELA HOYOS SALAZAR



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN, NOVIEMBRE DE 2022

**ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE
UNA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL DE LA CIUDAD DE POPAYÁN**

YULI YANETH CRUZ ANACONA
LISSETT ALEJANDRA GUZMÁN PRADO
VIKI YIZCELA HOYOS SALAZAR

Trabajo de grado para obtener el título de Psicólogas

Asesor (a)

KAROL NATHALIA LARA ESPINOSA

Psicóloga. Magíster en Psicología con énfasis en investigación



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN, NOVIEMBRE DE 2022

Agradecimientos y dedicatorias

Sea este el momento para agradecer a todos aquellos que participaron de nuestro largo proceso de investigación y escritura. Especialmente a nuestras familias, que nos enseñaron a no dejar nunca de gozar los bellos momentos que la vida nos otorga, que tuvieron la paciencia necesaria para aguantarnos cuando el tiempo nos acosaba y la angustia llegaba a nuestras vidas pensando en desfallecer.

Agradecemos a nuestra profesora de tesis, Karol Nathalia Lara Espinosa, por la dedicación y el tiempo entregado a nuestro proyecto, que (¡por fin!) presentamos. Gracias por todos los consejos y la calma permanente. También a la empresa que nos permitió trabajar con su equipo y que nos abrió las puertas a su información y recursos.

Finalmente, queremos agradecer a aquellos que, con una palabra, una frase casual, nos impulsaron a dar un paso y otro más para llegar a donde estamos hoy. A todos los docentes que hicieron parte de la formación en esta bonita profesión, a nuestros compañeros y compañeras que de una u otra forma nos ayudaron a culminar y cumplir esta meta. A la Fundación Universitaria de Popayán quien nos acogió como estudiantes y permitió que día a día aprendiéramos de la psicología como una carrera de la cual nos enamoramos. Gracias a todos ellos fue posible hacer realidad esta investigación.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



NOTA DE ACEPTACIÓN

La mesa de jurados del proyecto de Investigación "Estudio De La Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De Una Empresa Del Sector Industrial De La Ciudad De Popayán" presentado por Viki Yizcela Hoyos Salazar, Lissett Alejandra Guzmán Prado y Yuli Yaneth Cruz Anacona. Una vez revisado el Informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

BUENO:

SOBRESALIENTE: *x*

EXCELENTE:

KAROL NATALIA LARA ESPINOSA
Asesora

MARIA ALEJANDRA CAICEDO BUCHELLI
Jurado

ANGELA PATRICIA GIRON OJEDA
Presidente del Jurado
Popayán, 23 de noviembre del 2022

Línea de investigación

El presente proyecto se vincula a la línea de investigación *Estudios del Desarrollo Humano y Social*, buscando “contribuir desde la psicología a la construcción de conocimiento en el campo del desarrollo humano y social para el abordaje de fenómenos, problemáticas, potencialidades y necesidades psicosociales en diálogo permanente con otras disciplinas en pro de la transformación social” (Fundación Universitaria de Popayán [FUP], 2019), desde esta perspectiva se identifica al individuo como un ser activo que se va construyendo a partir de las diferentes interacciones que tiene con los demás individuos y con su medio.

Este proyecto se suma al campo temático de la línea denominado *Bienestar en el trabajo y en las organizaciones*, el cual se concentra en los fenómenos relacionados con el campo laboral; de este modo, se espera contribuir conceptual y metodológicamente al abordaje del fenómeno de la SL en las organizaciones; específicamente la medición de los niveles presentes en un grupo de colaboradores de una compañía privada del sector industrial del municipio.

Es importante resaltar que, aunque el trabajo tiene un fundamento en la psicología organizacional, no se limita a esta, ya que como señala la línea de investigación, es importante entender los diferentes fenómenos sociales y humanos de manera interdisciplinar, develando la necesidad de un trabajo mancomunado con otros profesionales y áreas afines como la antropología, sociología o trabajo social, entre otros; para entender mejor las problemáticas y dificultades asociadas al objeto de estudio, se buscará investigar objetiva y rigurosamente los factores asociados a la SL reconociendo el contexto donde se presentan.

Resumen

El objetivo de este análisis fue medir el nivel de satisfacción laboral en una empresa del sector industrial, para ello se contó con la participación de 67 colaboradores del área operativa. El enfoque de esta exploración fue cuantitativo de tipo descriptivo transversal no experimental, se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Overall Job Satisfaction en su idioma original, Warr, Cook y Wall en 1979 dando como resultado un alto nivel de satisfacción general, intrínseca y extrínseca en esta población. Concluyendo que la organización brinda beneficios tangibles e intangibles que satisfacen las necesidades a nivel general, permitiendo la estabilidad económica y laboral del colaborador y su familia.

Palabras claves: Satisfacción laboral, intrínseca, extrínseca, organización, colaboradores.

STUDY OF JOB SATISFACTION AMONG EMPLOYEES OF A COMPANY IN THE INDUSTRIAL SECTOR IN THE CITY OF POPAYÁN

Abstract

The objective of this analysis was to measure the level of job satisfaction in a company of the industrial sector, with the participation of 67 collaborators of the operative area. The approach of this exploration was quantitative of a descriptive transversal non-experimental type, the Overall Job Satisfaction Scale was used in its original language, Warr, Cook and Wall in 1979, resulting in a high level of general, intrinsic and extrinsic satisfaction in this population. The conclusion is that the organization provides tangible and intangible benefits that satisfy the needs at a general level, allowing the economic and labor stability of the collaborator and his family.

Key words: Job satisfaction, intrinsic, extrinsic, organization, employees.

Índice

Introducción,	1
Planteamiento del problema,	2
Formulación del problema,	3
Antecedentes,	4
Antecedentes internacionales,	4
Antecedentes nacionales,	5
Antecedentes locales,	7
Contextualización,	9
Justificación,	10
Objetivos,	12
Objetivo General,	12
Objetivos específicos,	12
Referente conceptual,	13
Metodología,	16
Enfoque,	16
Diseño de investigación,	16
Técnicas,	17
Instrumentos,	17
Población,	18
Criterios de inclusión,	19
Criterios de exclusión,	19
Aspectos éticos,	19
Resultados,	20
Capítulo I. Caracterización sociodemográfica de la población,	20
Procedimiento de recolección y análisis de la información,	23
Fase 1: Búsqueda de la literatura,	23
Fase 2: Caracterización de los operarios,	23
Fase 3: Aplicación del instrumento,	23
Fase 4: Sistematización y análisis de los resultados,	23
Fase 5: Socialización de resultados,	24
Capítulo 2: Escala General de Satisfacción,	29
Discusión,	33
¿Existen preferencias de género en el sector industrial?,	34

Satisfacción laboral en otras organizaciones,36
Satisfacción intrínseca y extrínseca,37
Edad, tiempo laborado y nivel de satisfacción de los colaboradores,39
Conclusiones,40
Recomendaciones,42
Referencias bibliográficas,44

Índice de anexos

Anexo 1. Modelo de Consentimiento Informado, 53
Anexo 2. Escala de Satisfacción Laboral de Overall Job de Warr, Cook y Wall, 54

Índice de Tablas

Tabla 1. Escala de satisfacción laboral, 21
Tabla 2. Estadística descriptiva de edad, tiempo laborado y tiempo en el cargo, 24
Tabla 3. Satisfacción general, intrínseca y extrínseca, 30

Índice de Figuras

Figura 1. Estrato socioeconómico, 24
Figura 2. Sexo de la población, 25
Figura 3. Nivel académico, 26
Figura 4. Estado civil, 27
Figura 5. Número de hijos, 27
Figura 6. Número de personas a cargo, 28
Figura 7. Cargo de la población, 29
Figura 8. Satisfacción general en número de participantes, 30
Figura 9. Satisfacción intrínseca, 31
Figura 10. Satisfacción extrínseca, 32

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Introducción

La satisfacción laboral (SL) de los colaboradores tiene una gran repercusión para las organizaciones, dado que influye de manera positiva o negativa en la productividad y la competitividad. Requiere una medición periódica y una búsqueda de estrategias que favorezcan el bienestar del colaborador en la empresa. Para Hannoun (2011) la SL, se define como “La actitud general de la persona hacia su trabajo” (p. 18).

La cual puede verse afectada por factores intrínsecos y extrínsecos del colaborador y del lugar de trabajo. Bedoya et al. (2018) indican que debido a la insatisfacción laboral se puede ver comprometido el estado físico y mental del colaborador, destacando entre ellos la desmotivación, el estrés y la ansiedad. Lo que evidencia una relación entre la vida personal y el entorno donde el ser humano se desempeña como colaborador.

Diferentes estudios han vinculado la baja SL con aspectos como la rotación de personal, la disminución de la producción, la desmejora de la calidad, continuos accidentes, ausentismos, entre otros. Pese a la importancia que tiene este concepto teóricamente, en la práctica no todas las empresas realizan la medición de esta variable para implementar estrategias de mejoramiento.

Considerando lo anterior, la presente investigación se orientó al estudio de la SL en los colaboradores de esta empresa¹ del sector industrial de la ciudad de Popayán, a través de la medición de factores presentes en el área operativa de la compañía. Así, se buscó identificar los puntajes de SL de los colaboradores, analizando la afectación que esto genera a en cualquier nivel de la organización.

¹ Es importante señalar que durante la investigación se mantendrá el anonimato de la empresa para proteger la confidencialidad y evitar generar alguna afectación.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Para llevar a cabo este proyecto se utilizó la Escala de SL, mejor conocida como Overall Job Satisfaction en su idioma original, diseñada por Warr, Cook y Wall en 1979 (Pérez y Fidalgo, 1993). Se conforma de 15 preguntas y por dos subescalas que miden factores intrínsecos y factores extrínsecos. Según la teoría de Herzberg estos factores generan la satisfacción y los dividió así: los intrínsecos los llamó “Factores motivacionales” y a los extrínsecos los llamó “Factores higiénicos”. La aplicación de este instrumento permitió medir la satisfacción general, extrínseca e intrínseca con sus respectivos niveles. Se empleó un enfoque cuantitativo, desarrollado a través de cinco fases principales: revisión bibliográfica, aplicación de instrumentos, análisis y consolidación de los resultados y socialización de resultados.

Finalmente, los resultados del presente análisis investigativo evidenciaron que los niveles de SL general son altos, es decir que de los 67 colaboradores de la organización el 93% equivale a 62 colaboradores con un alto nivel de satisfacción general y el 7% a 5 colaboradores insatisfechos a nivel general. Adicionalmente, el 94% equivale a 63 colaboradores con un nivel alto de satisfacción intrínseca y el 6% son 4 colaboradores con bajo nivel de satisfacción intrínseca. Por consiguiente, el 94% equivale a 63 colaboradores con un nivel alto de satisfacción extrínseca y el 6% a 4 colaboradores con un nivel bajo respecto a este tipo de satisfacción. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede determinar que los porcentajes de satisfacción general, intrínseca y extrínseca corresponden a niveles altos de SL en la población objeto de estudio.

Planteamiento del problema

En la actualidad las organizaciones afrontan grandes retos a nivel tanto mundial, nacional, regional y municipal, para lograr su posicionamiento, estabilidad y competitividad en un mercado que cambia constantemente según la oferta y la demanda. Además de esto, a

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

nivel interno existen otros desafíos, entre los que se encuentra la SL, como un conjunto de procederes que configuran diferentes comportamientos que pueden favorecer o perjudicar el cumplimiento de las metas organizacionales. Diferentes autores consideran la SL como la unión de las actitudes y de las connotaciones positivas y afectivas que presenta el colaborador respecto a la organización a la que pertenece (Hellriegel, 2009; Slocum, 2009 y Aguirre, 2009). En resumen, si no hay un adecuado grado de satisfacción en los colaboradores será más difícil alcanzar los resultados esperados, afectando tanto el bienestar y desarrollo personal de los colaboradores como los objetivos o metas de la organización.

Entre los factores que afectan negativamente a la SL se encuentran los salarios bajos, las malas relaciones con los compañeros de trabajo o jefes, escasas posibilidades de promoción o crecimiento personal y/o profesional dentro de la organización, dificultad para acoplarse al entorno laboral, cambio a la clase de trabajo o labor, influencia de asuntos personales, etc. Es decir, que la satisfacción afecta notoriamente el desempeño laboral, el sentido de pertenencia y el tiempo de permanencia en la organización. Un colaborador insatisfecho puede ralentizar los procesos o dañar la imagen de la empresa ante los demás. La medición e identificación de este fenómeno es un primer paso para mitigar o solucionar los efectos negativos que produce (Hannoun, 2011). Por lo que desde la realización del proyecto de investigación se buscó aportar conceptual y metodológicamente al abordaje de este fenómeno.

Formulación del problema

Considerando lo anterior se plantea la pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los operarios de una empresa del sector industrial de la ciudad de Popayán?

Antecedentes

De Acuerdo con la revisión bibliográfica han sido empleadas bases de datos académicas de acceso libre como google académico, redalyc, dialnet, elsevier, scielo; utilizando las palabras clave: satisfacción, motivación, clima laboral, bienestar, organización y Psicología; para esta revisión se tuvo en cuenta que los artículos fueran desde el año 2016 hasta el presente año, de igual manera que hayan sido publicados en países latinoamericanos como México, Chile, Perú y Colombia, dentro del contexto colombiano se encontraron estudios llevados a cabo en los departamentos de Atlántico y Cauca, estos se agruparon en antecedentes internacionales, nacionales y locales como se presenta a continuación.

Antecedentes internacionales

En 2018, Patrón-Cortés et al. Desarrollaron un estudio cuantitativo con el objetivo de determinar el grado de SL del personal operativo de la empresa con relación al grado del personal directivo. Emplearon un diseño de tipo exploratorio-descriptivo no experimental y transversal, con un método de función de distribución de probabilidad (FDP) normal, la población fue de 45 colaboradores. Los resultados indicaron un nivel de satisfacción moderado en los dos grupos; siendo mayor en los directivos, debido a una percepción de mayor favorabilidad sobre el ambiente de trabajo, el salario y la independencia en sus cargos.

En 2020, Alarcón et al. Realizaron una investigación para establecer el nivel de satisfacción y motivación general de la población del Hospital de Puerto Montt en la ciudad de Chile, para lo cual tomaron una muestra de 35 personas. Para evaluar la motivación aplicaron el Job Diagnostic Survey y para cuantificar la SL utilizaron la Escala de SL-SPC. Se logró identificar que los expertos poseen niveles de estimulación media-alta en todas las dimensiones estudiadas y en los factores de agrado, el estudio arrojó un nivel medio-bajo, en casi todos los factores medidos, encontrando que el factor “condiciones físicas y/o materiales” es un limitante

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

de su desempeño profesional, así como la antigüedad en la organización. Otro hallazgo importante de este estudio fue encontrar una correlación positiva entre la satisfacción y la estimulación positiva laboral, lo cual lleva a los autores a concluir que los cambios asociados a la SL aumentan o disminuyen la motivación del personal.

En 2021, Estrada y Gallegos realizaron una investigación denominada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los docentes de educación básica regular de la Amazonía peruana.” Los investigadores emplearon un diseño de tipo correlacional no experimental, con una muestra de 185 docentes; los instrumentos utilizados fueron la Escala de SL y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Los resultados indicaron que el nivel de SL y compromiso organizacional de los docentes es regular, determinando una correlación directa y significativa entre la SL y el compromiso organizacional. También se pudo evidenciar que aquellos colaboradores que perciben un mayor reconocimiento en su entorno laboral, desarrollan un nivel de compromiso elevado con la institución.

Antecedentes nacionales

En 2018, Charris et al. Llevaron a cabo una pesquisa dentro de una compañía textil ubicada en Barranquilla titulada “Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección” en la que buscaron analizar el impacto del agrado del personal en relación con el rendimiento en la empresa. Desde un enfoque cuantitativo de investigación, realizaron un censo en las 19 sedes de la empresa exportadora, encontrando que la satisfacción de un colaborador depende del estilo de vida que lleve y el nivel socioeconómico al que pertenezca.

De este modo, plantean un análisis interesante al afirmar que los colaboradores que pertenecen a un estrato bajo, encuentran la solución a muchas necesidades en el empleo que tienen, mientras que quienes pertenecen a un estrato medio alto, tienen más deseos de superación y si la empresa no permite el desempeño personal junto con lo laboral se produce

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

con mayor facilidad la insatisfacción laboral. En palabras de los autores antes citados, “Dependen de las necesidades que tienen los trabajadores, su estilo de vida, sus aspiraciones y las características propias de la labor, que resultan ser incentivos, y, por tanto, generadores de satisfacción” (p. 394). En ese sentido, ponen en evidencia que las necesidades y expectativas de los colaboradores son factores que afectan de algún modo la SL.

En 2016, Uribe ejecuta una investigación con el objetivo de medir el impacto de las condiciones del trabajo en la SL. Empleando una metodología de tipo cuantitativo, recurrió a 4292 datos de 17 empresas colombianas, considerando variables como el salario, la equidad, la autonomía, las relaciones sociales, la seguridad y la salud articuladas a las categorías de complacencia y compromiso laboral. Algunos de los hallazgos evidenciaron que cuantas más expectativas y necesidades se tengan en cuenta en el lugar de trabajo mayor será el nivel de gozo y compromiso por parte de los colaboradores.

En 2018, Bedoya et al. realizaron un estudio denominado “Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano” para lo cual recurrieron al cuestionario escrito S20/23 de Meliá y Peiró. Este estudio fue tanto descriptivo como inferencial, con una población muestra de 100 docentes, con más de un año de antigüedad en la entidad educativa. Encontraron dentro de sus conclusiones, que el ambiente o entorno físico de la institución y el salario son dos factores que influyen significativamente en la SL, de los cuales el salario es el que tiene mayor peso para la población. Adicionalmente contemplaron variables sociodemográficas, factores de supervisión y la remuneración.

Antecedentes locales

En 2016, Vásquez y Benítez llevaron a cabo un trabajo de grado universitario titulado “Percepciones del nivel de SL de los empleados de la empresa Industria de alimentos del

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

cocinerito Santander de Quilichao, Cauca periodo 2016”. Para conocer las diferentes percepciones de los colaboradores sobre su grado de complacencia en la organización, para ello emplearon un enfoque cuantitativo, tomando una muestra de 35 colaboradores, a los cuales aplicaron el cuestionario de SL- S20/23 (CSL S20/23) de Meliá y Peiró compuesto por 23 ítems y añadiendo preguntas abiertas para reconocer las impresiones de los colaboradores con relación a la organización.

Los resultados indicaron niveles elevados de satisfacción, debido a la buena comunicación entre jefes y pares, también con los aspectos higiénicos y prestaciones de servicios en la organización. Sin embargo, obtuvieron niveles bajos con relación al crecimiento profesional dentro de la empresa. Finalmente se puede extraer con este estudio que la complacencia del personal se configura a partir de múltiples variables y no solo de una en específico.

En 2018, Huertas et al. realizaron un estudio titulado “Herramientas del trabajo en equipo que aportan a la SL de los administrativos del programa de psicología de la Fundación Universitaria de Popayán”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción presente en los colaboradores del área administrativa, esta pesquisa se desarrolló desde un enfoque cualitativo con un método descriptivo; contó con la participación de 7 colaboradores de cargos administrativos del programa de Psicología, a los cuales se les aplicó entrevistas semiestructuradas para identificar el trabajo en equipo, SL y gestión del recurso humano. De acuerdo al estudio realizado por Huertas et al. (2018) se pudo determinar un alto agrado por el trabajo en equipo, liderazgo y el tipo de comunicación y una insatisfacción laboral frente al salario por parte de la población objeto de análisis.

En 2019, Díaz et al. ejecutaron un trabajo de grado titulado “Diagnóstico de la cultura organizacional y la importancia de la SL en la empresa PreviRed Popayán”, con el objetivo de

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

diagnosticar la satisfacción y cultura organizacional en 6 colaboradores del área administrativa, para ello emplearon un enfoque mixto, recurriendo a entrevistas semiestructuradas, el cuestionario de CULTOR SYS y la Escala General (Overall Job Satisfaction), en relación al estudio realizado por estos autores se pudo identificar que en la medición de las subescalas de factores intrínsecos y extrínsecos, los colaboradores de dicha organización presentan un nivel mayor de satisfacción por los factores extrínsecos y se logró determinar que los colaboradores pese a no contar con una cultura organizacional se encuentran satisfechos dentro de la empresa prestadora de servicios, finalmente se puede concluir que los niveles de complacencia están asociados principalmente al reconocimiento por los logros alcanzados y las responsabilidades otorgadas en el cargo.

Los antecedentes encontrados permiten evidenciar que la mayoría de estudios sobre la SL han empleado una metodología cuantitativa con diseños de tipo exploratorio, descriptivo o correlacional; en las que se aplicaron instrumentos como la Escala General de SL y el cuestionario S20/23, las cuales fueron complementadas en algunos casos con preguntas abiertas para identificar variables como la percepción y expectativas de los colaboradores. Finalmente, es importante señalar que no se encontraron numerosos estudios a nivel local, lo que podría indicar un vacío en este aspecto que aumenta la pertinencia del presente proyecto de investigación.

Contextualización

Esta investigación se ejecutó dentro de la ciudad de Popayán, departamento del Cauca. De acuerdo a la página de la Alcaldía, este municipio fue fundado el 13 de enero de 1537, cuenta con 270.000 habitantes aproximadamente en la zona urbana. En su estética se percibe una ciudad colonial con un centro histórico que conserva casonas antiguas y fachadas pintadas de blanco desde tiempos de la colonización, con numerosos templos católicos, símbolos religiosos y prácticas como las procesiones que se realizan durante Semana Santa, las cuales

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

además de ser consideradas por la UNESCO como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad, representan una parte importante de la tradición e identidad cultural de los habitantes (Alcaldía Municipal de Popayán, 2013).

El municipio de Popayán ha sido catalogado por muchos como una ciudad que presenta cierta resistencia a los cambios, debido a la tradición y limitado interés en la transformación cultural y económica, existen pocas empresas dentro del municipio; la mayoría de las cuales son microempresas o pequeñas empresas y son vulnerables a los cambios repentinos que se presenten en la oferta y la demanda. Durante la coyuntura del Covid-19 esta situación se intensificó provocando el cierre de varios establecimientos y negocios que no lograron adaptarse a la emergencia sanitaria a nivel mundial.

La empresa objeto de estudio se encuentra ubicada en el Parque Industrial de Popayán, pertenece al sector privado industrial. Según la última actualización de información de marzo del 2022 cuenta con 106 colaboradores. Fue creada el 17 de diciembre de 1996 gracias a la Ley Páez, “Es innegable la importancia de esta ley de incentivos tributarios en la transformación del aparato productivo caucano y en la atracción de inversión al departamento” (Alonso et al., s.f., párr. 1). Fue así como inversionistas coreanos y colombianos se unieron para consolidar la organización.

Esta empresa industrial exporta productos hacia algunos países de Latinoamérica como Perú, México y Brasil, adicionalmente ofrece beneficios a sus colaboradores tales como: Transporte privado (ruta), empleo fijo, contrato directo, cumplimiento en los salarios, apoyo educativo, préstamos por convenios de libranza, posibilidades de ascenso, educación con el plan carrera, transporte exclusivo, auxilios económicos (bono escolar, bono a soat, bono de alimentación), parqueadero gratis, bonificación por ejecución de metas y demás.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

La población de operarios está conformada por tres áreas: el área de laboratorio (auxiliares de laboratorio), logística (auxiliares de bodega) y producción (operarios, líderes de línea y/o analistas de producción). Los operarios (producción), tienen como función ensamblar las piezas de los productos (medidores) en un trabajo lineal, y los auxiliares de laboratorio que son de los más antiguos (primero deben pasar por la parte de producción para ascender a laboratorios), tienen como funciones principales, realizar las calibraciones de los productos, de estos dos procesos (ensamblar piezas y calibrar medidores), estos son supervisados por los líderes de línea y/o analistas de producción que a su vez hacen de jefes inmediatos, también deben realizar los conteos de cada turno, mientras que los de logística (auxiliares de bodega) empacan y despachan los productos listos, de estos procesos depende la calidad y satisfacción del cliente externo.

Justificación

El capital humano dentro de una organización es uno de los factores más importantes, dado que los colaboradores aportan innumerables recursos a la organización como es el conocimiento, experiencia, dedicación y demás, por lo anterior la SL juega un papel fundamental para que la organización crezca y perdure dentro del mercado existente.

Zayas et al (2015) plantean que si una empresa no está atenta a la SL de sus empleados se puede desencadenar altos niveles de rotación laboral, bajo rendimiento, poca productividad y afectaciones en las relaciones interpersonales.

Lastimosamente en la actualidad existen organizaciones que consideran que la SL solamente se relaciona con la remuneración económica que el colaborador puede recibir por el estar vinculado a la organización, sin tener en cuenta otros aspectos como el crecimiento profesional y personal, buenas condiciones físicas y ambientales del trabajo, reconocimiento del logro, estabilidad económica, entre otras.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Ahora más que nunca el bienestar laboral dentro de las organizaciones es primordial dado que Colombia y en general todo el mundo, está llevando a cabo un proceso de reactivación económica, luego de la emergencia sanitaria declarada en el año 2020 generada por el Covid-19 en la que los individuos y organizaciones han tenido que acoplarse a un cambio en el estilo de vida y a una distinta forma de trabajar, en donde las demandas y desafíos constantes pueden generar mayores niveles de estrés ocupacional y por ende la salud de los colaboradores se puede ver comprometida. Molina et al. (2021).

Lourido y Rendón (2019) plantean en relación con el Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario (LaboUR) en el análisis que realizan de la Gran Encuesta Integrada de Hogares del DANE (2018) para el año 2017, se pudo determinar que el 27,8% de las personas que trabajan en el sector industrial, se encuentran inconformes con el tipo de contratación. Dentro de ese estudio, también se pudo identificar que el 14,6% de las mujeres se encontraban menos satisfechas con sus contratos en relación a la población masculina (12,6%).

En concordancia con lo anterior y a la evidente necesidad de investigación en esta área del conocimiento, se planteó por medio de la psicología organizacional una investigación, por medio de la cual se identificó el nivel de satisfacción en los colaboradores de una empresa del sector industrial de la ciudad de Popayán. La organización participante fue constituida hace más de dos décadas y no tiene estudios previos de este tema, lo que deja en evidencia el requerimiento de este estudio en los participantes.

Según Zayas et al. (2015) es indispensable que la parte directiva de las compañías reconozcan las necesidades que los colaboradores también llamados clientes internos puedan presentar en el lugar de trabajo, ya que esto permite ejecutar en un corto y mediano plazo aquellas acciones, estrategias o políticas dentro de la organización que contribuyen

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

directamente al mejoramiento de la organización y a mantener el capital humano contratado satisfecho.

Este proyecto es relevante, en la medida en que brinda un marco de referencia a nivel conceptual y metodológico para abordar el fenómeno de la SL y lo que contribuye para la realización de otros proyectos de investigación y de intervención en el futuro. Por otro lado, este proyecto es pertinente para la Psicología, en la medida en que se articula con el desarrollo “del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales” que brinda un marco de acción para el ejercicio de la Ley 1090 del 2006 (p. 1). Más allá de esto, aporta al estudio de variables asociadas a la SL, las cuales permiten a la empresa identificarlas y generar planes de acción para los individuos y la organización.

Objetivos

Objetivo General

Describir los niveles de satisfacción laboral presentes en los colaboradores de una empresa del sector industrial de la ciudad de Popayán.

Objetivos específicos

Identificar las características sociodemográficas de los operarios de la organización del sector industrial de la ciudad de Popayán.

Reconocer los niveles de satisfacción intrínseca de los operarios de la organización del sector industrial de la ciudad de Popayán.

Establecer los niveles de satisfacción extrínseca de los operarios de la organización del sector industrial de la ciudad de Popayán.

Referente conceptual

Este trabajo investigativo tiene en consideración la Ley 1090 del 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología en Colombia. Esta normatividad concibe al psicólogo como un profesional con competencias en investigación y capacidad para desempeñarse en diversos campos, entre los que se incluye la Psicología Organizacional. La Psicología se concibe como una disciplina encaminada a generar bienestar de las personas en pro de una mejor calidad de vida, manteniendo principios éticos.

La Psicología Organizacional se define a grandes rasgos como el estudio del comportamiento de los seres humanos en el mundo laboral (Gómez, 2015). Los profesionales en este campo se preocupan por el bienestar del colaborador, promoviendo ambientes seguros y saludables que permitan la realización tanto de las metas individuales como de las metas de la organización conforme a la visión y misión de esta. Babativa (2017) plantea que desde la psicología organizacional se puede contribuir al cuidado físico y mental de los colaboradores. De acuerdo con el autor citado anteriormente, el objeto de este campo es estudiar “El comportamiento humano y la forma, cómo éste interactúa para posibilitar los objetivos de la organización y los de sus propios intereses” (p. 33).

Para entender el rol que desempeña un Psicólogo en una organización es importante conocerla, Velásquez (2007), la define como “Un sistema socio-técnico abierto, el cual posee, relaciones de entradas (insumos), salidas (productos) y retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o propósito” (p. 132). Estas son planeadas con el fin de solventar las necesidades de los individuos; con el pasar del tiempo deben adaptarse a los cambios, implementar estrategias dentro de su entorno para satisfacer nuevas necesidades y mantener un talento humano calificado para desempeñar eficientemente las labores que se requieran.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Uno de los aspectos a tener en cuenta para que los individuos y grupos alcancen sus objetivos es la SL, la cual puede entenderse como el grado en que un individuo se siente a gusto con su trabajo. García (2010) considera el nivel de satisfacción como un estado emocional del colaborador y por ende su comportamiento en el ámbito laboral se verá reflejado dependiendo de este. Lo cierto es que de la complacencia influye la permanencia o no del colaborador en una empresa y en sí el buen desarrollo de las funciones.

En esta misma línea, Robbins (2009) propone que las actitudes positivas del colaborador hacia su lugar de trabajo están influidas por el grado de agrado y si hay actitudes negativas se genera la insatisfacción. De este modo, la identificación de la complacencia involucra el reconocimiento de las percepciones y actitudes de los colaboradores frente a su trabajo. Así mismo Feris y Castro (2012) plantean que la actitud que tiene el colaborador hacia su trabajo está relacionada con los valores y creencias que el empleado tenga hacia su propio trabajo.

Respecto a los factores que producen satisfacción e insatisfacción, Muñoz y Nieto (2002) señalan los “Intrínsecos, motivadores o satisfactorios”, y los “Extrínsecos, de higiene, insatisfactorias, o de apoyo” (p. 193). Estos factores han sido ampliamente estudiados por distintos investigadores que coinciden en que un colaborador insatisfecho refleja su malestar en el desempeño laboral.

García (2010) sintetiza que los factores asociados a la SL también se relacionan con las particularidades de cada colaborador en las cuales se encuentran la edad, el sexo, la autoestima, la valoración que se autoasigne, el entorno y la percepción sobre este; el autor señala que estas son únicas en cada individuo; también en las labores que realiza dentro de la compañía y asimismo de la gratificación que se obtiene por su esfuerzo. Además de estos, se incluyen otros factores como indica Alvares y Miles (2006) número de colaboradores que desempeñan las mismas funciones dentro de la organización, la posición que estos tienen a nivel operativo y

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

jerárquico, remuneraciones económicas, tipo de contrato y número de horas laboradas. Así mismo Chiavenato (2011) plantea que desde la oficina de Recursos Humanos se deben adecuar los lugares de trabajo conforme al crecimiento laboral de los colaboradores ya que esto permite contribuir a mejorar la calidad de vida y por ende el grado de SL del empleado.

Bastardo (2014) propone que el trabajo es un recurso imprescindible en la vida de los individuos, dado que no solo permite generar dinero por el esfuerzo y dedicación, sino que también permite alcanzar un equilibrio a nivel psicológico y mental de la persona al sentirse útil ante la sociedad. Es importante resaltar que la SL de un colaborador influye en su desempeño dentro del trabajo (Alvares y Miles, 2006). Existe evidencia empírica que demuestra una correlación entre la SL y variables como “La productividad, el grado de absentismo y el abandono del trabajador” (Alvares y Miles, 2006, p. 3).

De acuerdo con Guerra et al. (2017) aspectos como el trabajo en equipo, el reconocimiento de la experiencia y conocimientos que aporta el colaborador desde su área contribuyen al mantenimiento de la SL; sin embargo, es importante realizar un diagnóstico o medición previa a la implementación de este tipo de estrategias para mejorar la efectividad.

Son muchos los autores e investigadores que dan su aporte al tema en discusión, así como son diversas situaciones que contribuyen en la SL, como lo explica la teoría de Herzberg o de motivación, donde dice que está es la que como su nombre lo dice “motiva” a laborar en una organización y su ausencia produce insatisfacción. Las investigaciones de este autor lo llevaron a concluir que la motivación extrínseca es pasajera; es decir no duradera mientras la más importante para él, es la motivación intrínseca que es la que contribuye al colaborador para satisfacer sus necesidades a través de la compañía donde labora y está a su vez obtiene la productividad y eficiencia que puede ofrecer un empleado motivado. (Herzberg, 1954. pp. 71-91).

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Metodología

Enfoque

La presente investigación se realizó a partir de un enfoque cuantitativo, dado que por medio del instrumento se recolectaron diferentes datos estadísticos y así mismo se realizó el respectivo análisis e interpretación de las cifras obtenidas, con el fin de determinar el nivel de SL de los colaboradores de una organización del sector industrial.

De acuerdo con Hernández - Samprieri et al. (2014) “En una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse” (p. 6).

Diseño de investigación

Se empleó un diseño no experimental el cual según Hernández - Samprieri et al. (2014) “Investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152). Dicho en otras palabras, en esta investigación no se alteró ni manipulo el contexto de los participantes.

Así mismo se desarrolló este proyecto con un diseño transversal, como lo indica Hernández - Samprieri et al. (2014) “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154). Es por ello que se realizó la aplicación del instrumento a la población en un solo encuentro presencial, esta información fue recolectada y analizada en base a dicho encuentro.

Finalmente, este trabajo de investigación se asumió de tipo descriptivo, como menciona Hernández - Samprieri et al. (2014) “Se busca especificar las propiedades, las características y

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Técnicas

Para la obtención de datos se empleó un cuestionario sociodemográfico, para recolectar la mayor cantidad de información de los participantes, como es: edad, sexo, nivel socioeconómico, nivel educativo, estado civil, si tienen hijos, cantidad de hijos o personas a cargo, puesto de trabajo o labor que desempeña dentro de la organización, el tiempo que lleva dentro de la organización y el tiempo que lleva dentro del cargo en la organización, el cual de acuerdo con Muñoz (2003) consiste “En un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación y que puede ser aplicado en formas variada” (p. 3).

Instrumentos

Se utilizó la Escala de SL (Overall Job Satisfaction) creada por Warr, Cook y Wall en 1979, creada para que fuera fácil de diligenciar por trabajadores en general. De acuerdo con un estudio realizado a un grupo de trabajadores de la industria manufacturera del Reino Unido, se crea este instrumento de 15 preguntas tipo Likert distribuidas en dos subescalas: La subescala de factores intrínsecos y subescala de factores extrínsecos (Pérez y Fidalgo, 1993).

Boluarte en el 2014, validó este instrumento estudiando sus propiedades psicométricas, comparándolas con otros que miden la satisfacción; este estudio se desarrolló en una institución de rehabilitación con 88 participantes. El análisis factorial que ella realizó dio como resultados que este instrumento ESL es confiable para una sola dimensión es decir y como lo dice Boluarte (2014) “La valoración de la escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall puede hacerse a 3 niveles: general, satisfacción intrínseca y extrínseca. Sin embargo, los resultados demuestran una mayor consistencia con la medida de la satisfacción general” (p. 3). Lo cual es

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

suficiente para esta investigación ya que se tiene como objetivo general, medir el nivel de satisfacción de la empresa industrial solo en el área operativa. Otro de los estudios publicado en el año 2017 por la revista “Interacciones” Avances de la psicología, de las propiedades psicométricas lo realizaron Arias et al. donde afirman que este instrumento tiene una confiabilidad de ($\alpha = .945$), luego de un análisis de consistencia interna; así mismo, con correlaciones ítems-test superiores a .589. Concluyendo entonces que es un instrumento unidimensional que tiene un alto nivel de confiabilidad y validez.

Población

Este proyecto de investigación se desarrolló con 106 colaboradores que pertenecen a la organización, tomando una muestra por conveniencia que según Sampieri citado por Otzen y Manterola “Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos” (p. 230). Es decir que permite facilitar, de acuerdo a la accesibilidad y cercanía, el acercamiento a la población, dando ventajas de eficiencia y bajo costo. En este caso, se seleccionaron 67 individuos que cumplieron con las siguientes condiciones:

Criterios de inclusión

Pertenecer a la parte operativa (auxiliares de laboratorio, líder de línea, auxiliares de bodega y operarios).

Tener un contrato vigente y directo con la empresa.

Contar con más de 3 meses laborando en la organización.

Participar de manera voluntaria.

Criterios de exclusión

Población perteneciente a otra área (administrativos, gerencia, etc.)

Ser contratistas o temporales y laborar por horas.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Que la persona se encuentre en incapacidad o se encuentre ausente el día de la aplicación del instrumento.

Aspectos éticos

De acuerdo con la Ley 1090 de 2006, se presentan los siguientes artículos que regulan la investigación con participantes humanos. Para el desarrollo de este proyecto se tuvo en cuenta el bienestar de los participantes, procurando no afectar las actividades laborales que realizaban durante la aplicación del instrumento (Artículo 2. Ley 1090 de 2006); de la misma manera se respetó la dignidad de los participantes, su derecho a conocer los parámetros que regulan la investigación y la posibilidad de no participar o abandonar la misma si así lo deseaban. Todo esto quedó registrado en el consentimiento informado (Artículo 29. Ley 1090 de 2006). Se reservó el nombre de la empresa y de los participantes, así como de la información recolectada durante el curso de la investigación (Artículo 23. Ley 1090 de 2006). Finalmente, no se discriminó a los participantes por razón de sexo, etnia, ideología política o creencias religiosas (Artículo 16. Ley 1090 de 2006), salvo los criterios de inclusión y exclusión contemplados en este proyecto.

El Ministerio de Salud en la resolución 8430 de 1993 establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. De acuerdo con el artículo 11 de la presente resolución, este proyecto de investigación no implicó un riesgo (Investigación sin riesgo) para quienes participaron de manera voluntaria, con la aplicación de la Escala de SL (Overall Job Satisfaction) no se realizaron transformaciones intencionales a nivel biológico, fisiológico o psicológico de la población.

Resultados

Para el desarrollo de este estudio de la SL en 67 colaboradores, objeto de análisis del sector industrial de la ciudad de Popayán, se utilizó la Escala de SL (Overall Job Satisfaction) diseñada por Warr, Cook y Wall en el año 1979; la cual permitió obtener información relevante

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

para la investigación a nivel sociodemográfico y para determinar los niveles de satisfacción a nivel general, extrínseca e intrínseca. De acuerdo con la información suministrada por los colaboradores de la organización, se procedió a organizar en un formato de Excel los datos obtenidos mediante el cuestionario, teniendo en cuenta que de acuerdo a cada respuesta dada por el colaborador, se calificó con un dato numérico, es así como por medio del software JASP versión 0.16.3 la información se cargó al programa a través de un Excel u hoja de cálculo y este (JASP) acogió los datos y dio unos resultados sea en tablas de datos estadísticos o en figuras, siendo así el análisis más simple y completo.

Capítulo I. Caracterización sociodemográfica de la población

Dentro de este capítulo se dio cumplimiento al primer objetivo, que hace alusión a la identificación de las características sociodemográficas de los operarios de la organización del sector industrial de la ciudad de Popayán, para ello se aplicó un cuestionario sociodemográfico con el fin de recolectar el mayor número de información de los colaboradores como (edad, sexo, nivel socioeconómico, nivel educativo, estado civil, si tienen hijos, cantidad de hijos o personas a cargo, cargo que desempeña actualmente, el tiempo que lleva dentro de la organización y el tiempo que lleva dentro del cargo) dichos resultados fueron procesados e interpretados mediante el software JASP. A continuación, se detallan los resultados encontrados:

Tabla 1.

Escala de satisfacción laboral

Ítem	Factores Intrínsecos	Ítem	Factores Extrínsecos
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	1	Condiciones físicas de trabajo.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	3	Tus compañeros de trabajo.
6	Responsabilidad que se te ha asignado.	5	Tu superior inmediato
8	La posibilidad de usar tus capacidades.	7	Tu salario
10	Tus Posibilidades de ascender.	9	Relación entre la dirección con trabajadores de tu empresa
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces.	11	La forma que tu empresa está administrada
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.	13	El horario de trabajo
		15	La estabilidad en el empleo

Nota. Datos tomados de NTP 394 SL (1999).

La subescala encargada de medir los factores intrínsecos plantea aspectos como la agnición por el trabajo, compromiso, el fomento, aspectos relativos al contenido de la labor, etc. La subescala de factores extrínsecos mide la complacencia del trabajador con los puntos de vista de la organización del trabajo como el horario, el salario, las condiciones físicas del trabajo, etc. dando como resultados que entre mayor sea el puntaje entre 15 a 105, mayor es la SL del empleado en la empresa objeto de este estudio. Además de dar una medición de corrección de entre 7 a 49 es una satisfacción con factores intrínsecos y si el puntaje es de 8 a 59 los factores son extrínsecos.

Esta escala puede ser administrada por una persona y aplicada colectivamente, las alternativas de respuesta están muy bien especificadas, por lo que no habrá mayor dificultad a la hora de dar una respuesta. Es importante resaltar que se le garantizo al colaborador el

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

anonimato, esto debido a que se pueden generar perturbaciones en las respuestas. La orientación a la hora de dar las indicaciones debe ser clara, en un tono neutral y entendible por los participantes, la persona marcó la opción que mejor representaba su parecer, cada ítem de acuerdo a su percepción, la escala se posicionó con siete opciones de respuesta: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho.

Permitiendo obtener 3 puntuaciones, las cuales corresponden a: satisfacción general, extrínseca e intrínseca. No permite establecer un análisis objetivo ya que las respuestas son dadas de acuerdo con las propias vivencias de los colaboradores en sus entornos laborales. La finalidad de la aplicación fue detectar posibles aspectos problemáticos dentro de la organización y de ser posible, realizar planes de mejora de SL dentro de las áreas.

Procedimiento de recolección y análisis de la información

Fase 1: Búsqueda de la literatura

Una vez definida la idea de investigación y la medición del propósito (SL) se realizó una revisión sistemática de literatura para establecer la relevancia del tema, reconociendo antecedentes teóricos y metodológicos para la conceptualización y abordaje.

Fase 2: Caracterización de los operarios

Una vez aprobado el anteproyecto de grado se procedió a realizar la caracterización de la población, a través de un cuestionario.

Fase 3: Aplicación del instrumento

Se aplicó la “Escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall a la población de 67 operarios. La aplicación se realizó de manera presencial en las instalaciones de la empresa.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Fase 4: Sistematización y análisis de los resultados

Se construyó una base de datos en Excel para sistematizar la respuesta de los participantes, posteriormente se utilizó el software JASP creado por la Universidad de Amsterdam, para llevar a cabo el análisis estadístico e intuitivo con computación en tiempo real, permitiendo la visualización de resultados, este sistema de análisis se utiliza para obtener resultados concretos y que como describen Pedroza y Dicoovsky (2007), “Son instrumentos de trabajo para los analistas... para apoyar los procesos de innovación y desarrollo” (p. 14). Por medio de esta herramienta se pudo recoger, interpretar, categorizar, describir y resumir los datos; también permitió ilustrar gráficamente los resultados y así mismo visualmente observar las distribuciones o como tal los resultados. Tiene muchas ventajas ya que observadas las figuras se pudieron detallar los resultados anormales o datos extremos para un mejor análisis estadístico ya que los divide en porcentaje.

Fase 5: Socialización de resultados

Se desarrolló la respectiva retroalimentación de los hallazgos encontrados durante la investigación a la empresa del sector industrial.

Tabla 2.

Estadística descriptiva de edad, tiempo laborado y tiempo en el cargo

	Edad	Tiempo laborado (AÑOS)	Tiempo en el cargo (AÑOS)
Media	35.9 70	8.534	6.337
Desviación Típica	8.15 9	7.374	6.156
Mínimo	21.0 00	0.500	0.500

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

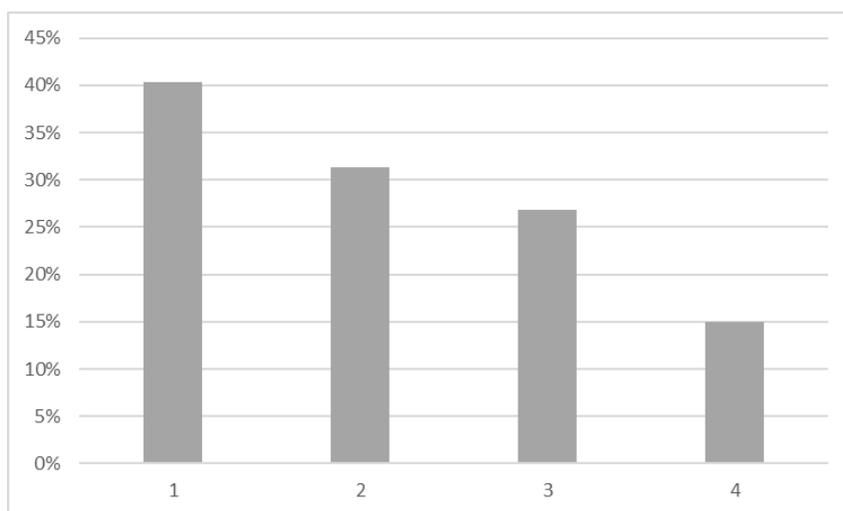
	Edad	Tiempo laborando (AÑOS)	Tiempo en el cargo (AÑOS)
Máximo	58.0 00	24.000	23.000

Nota. Datos tomados de los resultados de Jasp en la opción estadísticos descriptivos; describiendo la edad, el tiempo laborado y el tiempo en el cargo de los participantes (2022).

El total de la muestra de este estudio fue de 67 colaboradores, como se evidencia en la tabla 2 tienen una media aproximadamente de 35,9 años, este estudio sociodemográfico encontró que el promedio del tiempo laborado es de 8,5 años, con un máximo de 24 años, lo que significa que se tiene una buena estabilidad laboral y el tiempo en el cargo desarrollando las mismas funciones es de una media de 6,33 años. Finalmente se pudo concluir que dentro de esta organización del sector industrial hay altos niveles de longevidad en sus colaboradores dentro de la institución.

Figura 1.

Estrato socioeconómico.



Nota. La figura muestra el estrato socioeconómico de la población- muestra. Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

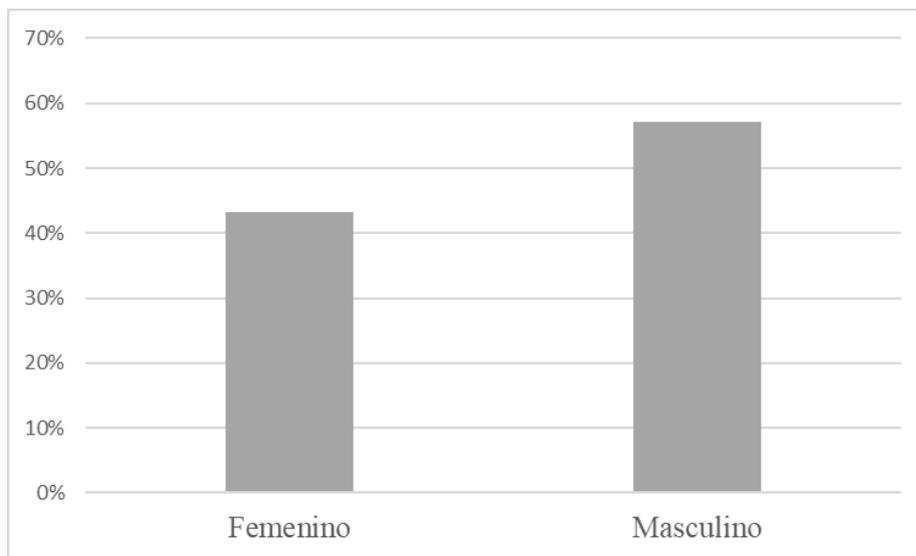
Para la utilidad del presente instrumento se contó con la colaboración de 67 colaboradores, que como se muestra en la **figura 1**, el 40% de la población pertenece al estrato

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

1, el 31% al estrato 2, el 27% corresponde al estrato 3 y el 15% faltante al estrato 4, lo que quiere decir que aproximadamente el 70% de la población se encuentran en los estratos socioeconómicos 1 y 2.

Figura 2.

Sexo de la población.



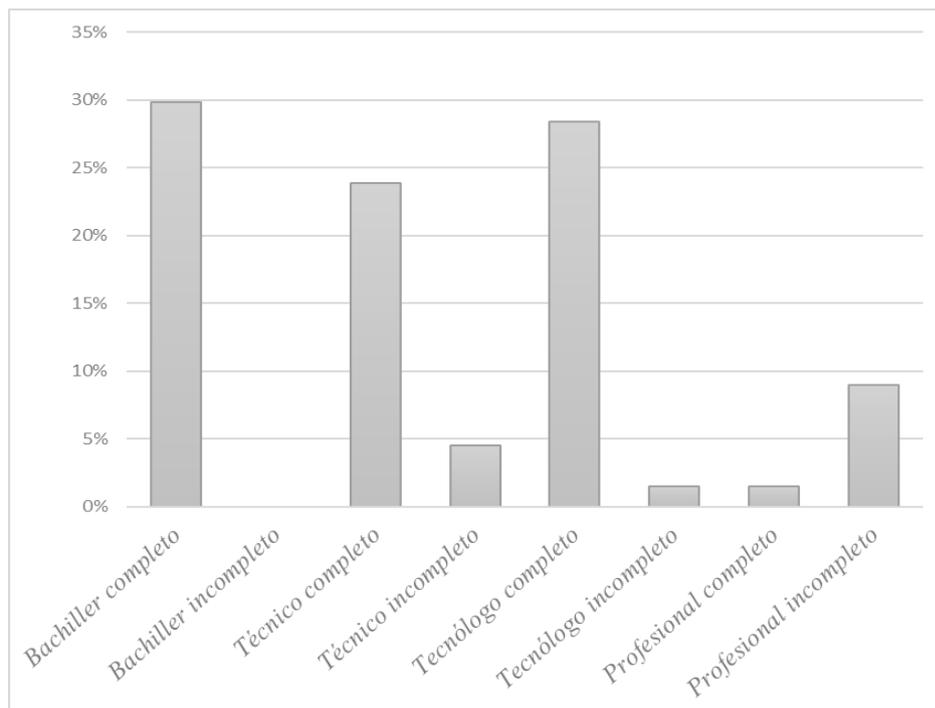
Nota. La figura muestra los porcentajes del sexo de la población. Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

De la población participante como se muestra en la **figura 2**, se logró identificar que el 42% corresponde a la población femenina y el 58% restantes son hombres, lo cual indica que la mayoría de la población que pertenece a esta compañía se identifican con el sexo masculino.

Figura 3.

Nivel académico.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

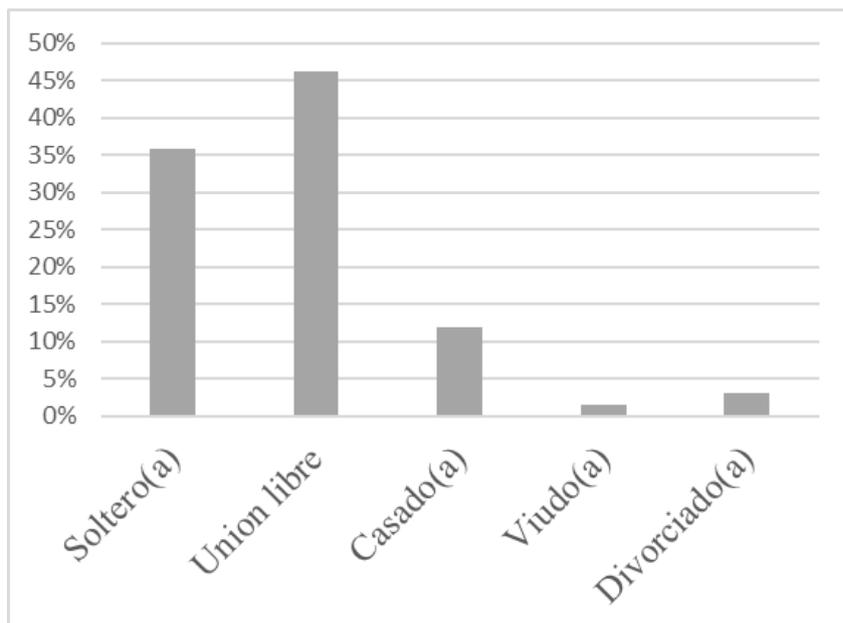


Nota. La figura muestra el nivel académico de la población. Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

La siguiente descripción hace referencia al análisis de la **figura 3**, que hace alusión al nivel académico de los 67 colaboradores de una empresa del sector industrial de la ciudad, donde se puede apreciar que el 30% de los participantes tienen un nivel de educación de bachiller completo, el 0% bachiller incompleto, el 24% técnico completo, el 4% hace referencia a técnico incompleto, el 28% tecnólogo completo, el 3% equivale a tecnólogo incompleto, el 2% profesional completo y el 9% restante corresponde a un nivel académico de profesional incompleto. Para esta figura se puede concluir que aproximadamente el 70% de los colaboradores cuentan con algún tipo de formación posterior al bachillerato.

Figura 4.

Estado civil.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

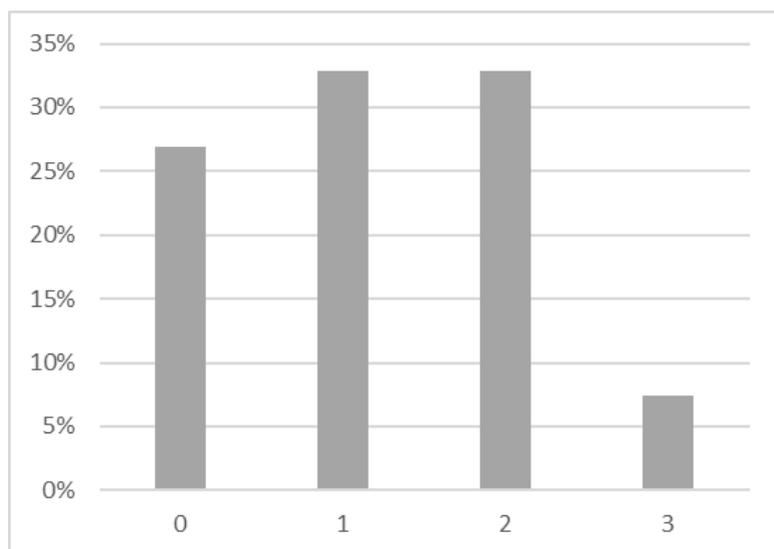
Nota. La figura muestra el estado civil de la población. Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

En la **figura 4** se evidencia el estado civil de los trabajadores, donde el 35% de la población se identifican como personas solteras, el 46% de los colaboradores en unión libre, el 12% de la población es casado(a), el 2% son personas viudas y el 3% restante divorciadas. En relación a la **figura 4**, se puede concluir que aproximadamente el 58% de los colaboradores cuentan con una relación marital de hecho.

Figura 5.

Número de hijos.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

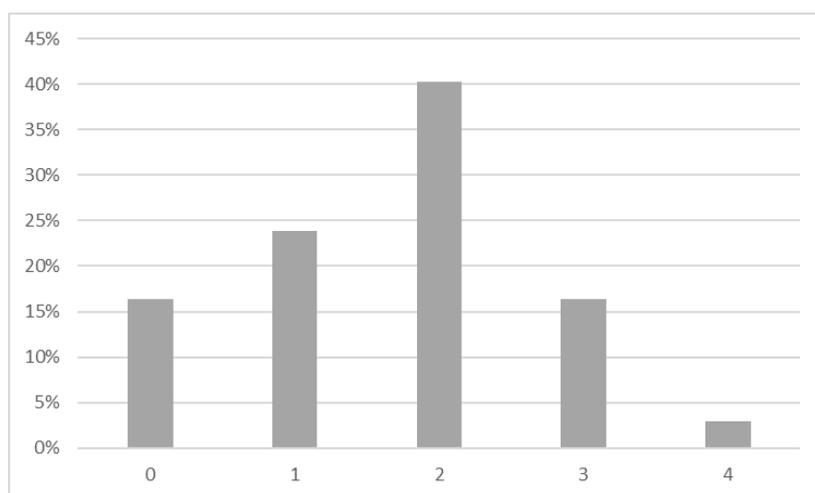


Nota. La figura muestra el número de hijos de la población. Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

La **figura 5** hace alusión al número de hijos que tiene esta población y como se puede apreciar el 27% de los colaboradores no tienen hijos, el 66% de trabajadores tienen entre 1 y 2 hijos y el 7% restante tienen 3 hijos. Es decir que con la figura anterior se puede concluir que el 73% de los colaboradores tienen al menos un hijo.

Figura 6.

Número de personas a cargo.



Nota. La figura muestra el número de personas a cargo de la población. Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

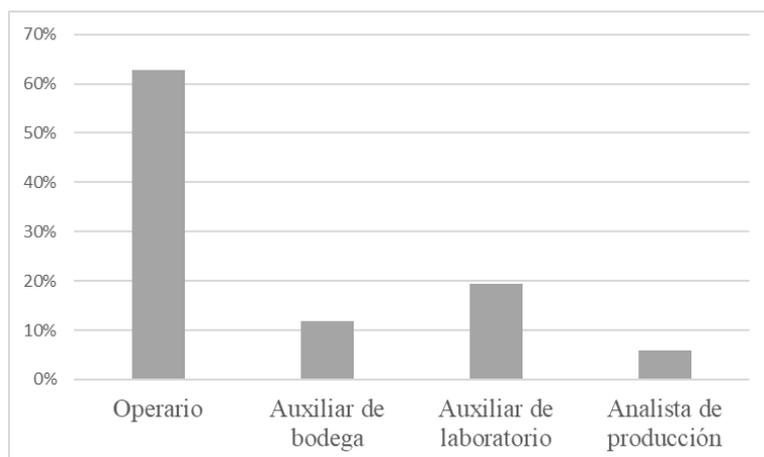
La presente descripción hace alusión a la **figura 6**, la cual indica que de la población participante el 16% no cuentan con personas a cargo, el 24% tienen 1 persona, el 40% de los

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

participantes dicen tener a su cargo 2 personas, el 17%, 3 personas a su cargo y el 3% faltante tiene a su cargo 4 personas, en relación a la **figura 6** podemos concluir que aproximadamente el 84% de los colaboradores al menos tiene 1 persona bajo su cargo.

Figura 7.

Cargo de la población.



Nota. La figura muestra el cargo que desempeña en la actualidad la población. Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

En esta **figura 7** se detalla el cargo de la población, en donde se logró establecer que el 62% pertenece al cargo de operario, el 11% es auxiliar de bodega, el 20% son colaboradores que se desempeñan en el cargo de auxiliar de laboratorio y el 8% son analistas de producción, con lo que se puede identificar que la mayor cantidad de colaboradores pertenecen al cargo de operarios, siendo esta el área más grande de la compañía dirigidos por los analistas de producción.

Capítulo 2: Escala General de Satisfacción

Dentro de este capítulo se explican los objetivos de medición general, intrínseca y extrínseca, dando así el análisis de resultados.

Tabla 3.

Satisfacción general, intrínseca y extrínseca

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

	S. General	S. Intrínseca	S. Extrínseca
Valido	67	67	67
Media	78.642	35.881	42.761
Desviación Típica	14.608	7.031	8.154
Mínimo	39.000	15.000	21.000
Máximo	104.000	49.000	55.000

Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

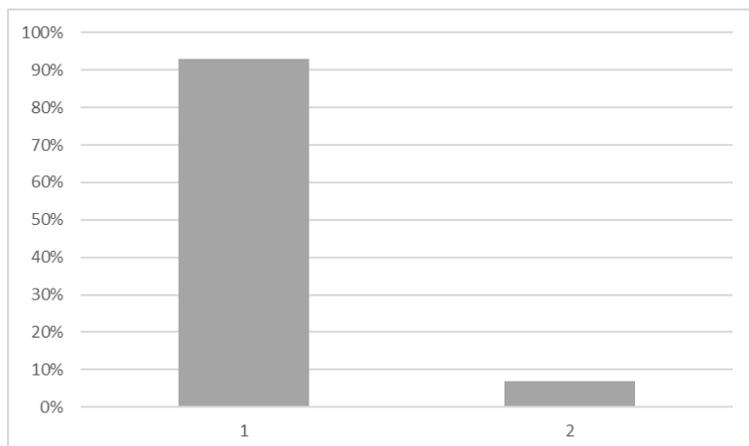
La **tabla 3** evidencia los resultados en cuanto a la satisfacción general, intrínseca y extrínseca de 67 colaboradores de la empresa de estudio, cumpliendo entonces con los objetivos específicos número dos y tres respectivamente; se entiende con estos resultados que en la escala general hay una puntuación aproximada en la media de 79 y una desviación típica de 15, con un mínimo puntaje de 39 y máximo de 104 respecto a los 105 puntos totales, dado que son 15 ítems que los colaboradores debían responder y 7 es el puntaje máximo dentro la escala Likert.

Para lograr identificar los niveles de satisfacción a nivel intrínseco y extrínseco se realizan las siguientes **figuras 8 y 9**; para que el lector pueda reconocer con mayor claridad los resultados obtenidos.

Figura 8.

Satisfacción general en número de participantes

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN



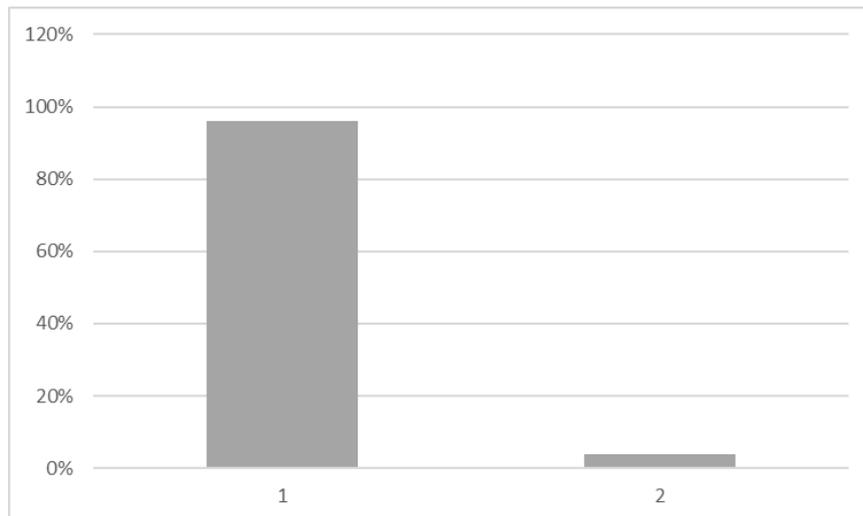
Nota. La figura muestra el nivel de satisfacción a nivel general de los colaboradores. Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

La **Figura 8** corresponde a la satisfacción general de 67 colaboradores, para la obtención del análisis se codificaron las puntuaciones de cada participante de la siguiente manera: 1 corresponde a aquellos colaboradores que obtuvieron una calificación total de los 15 ítems mayor del 50% y 2 para aquellos colaboradores que puntuaron por debajo de 50%. Adicionalmente, se obtuvo la frecuencia absoluta de los participantes que puntuaron 1 y 2, de lo cual se logra identificar que 62 individuos están por encima del 50% y los 5 colaboradores restantes se encuentran por debajo. Finalmente se determinó el porcentaje, dentro de los hallazgos se establece que 93% equivale a 62 colaboradores con un nivel alto de satisfacción general y el 7% a 5 colaboradores insatisfechos a nivel general en la organización.

Figura 9.

Satisfacción intrínseca

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN



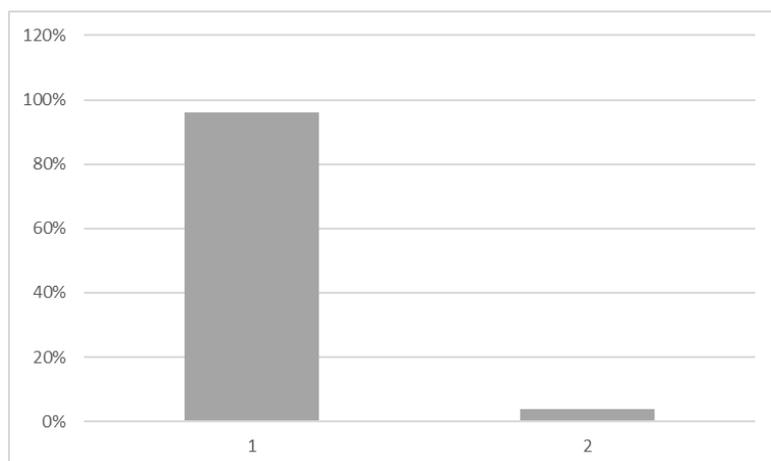
Nota. La figura muestra el nivel de satisfacción intrínseca de los colaboradores. Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

La siguiente descripción hace referencia a la **figura 9**, la cual corresponde a la satisfacción intrínseca que se evaluó por medio de los ítems (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) de la Escala General a 67 colaboradores de la organización, para determinar el análisis de la figura las puntuaciones de cada participante se han codificado, de tal manera que 1 corresponde a aquellos colaboradores que obtuvieron una puntuación total en los 7 ítems mayor del 50% y 2 para aquellos que puntuaron por debajo de 50%. Por consiguiente, se calcula la frecuencia absoluta, donde se evidenció que 63 individuos están por encima del 50% y los últimos 4 colaboradores por debajo. Finalmente se puede concluir que el 94% equivale a 63 colaboradores con un nivel alto de satisfacción intrínseca y el 6% son 4 colaboradores con bajo nivel de intrínseca.

Figura 10.

Satisfacción extrínseca

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN



Nota. La figura muestra el nivel de satisfacción extrínseca de los colaboradores. Fuente: Elaboración propia (2022). Datos obtenidos del programa Jasp versión 0.16.3.

La **figura 10** corresponde a la satisfacción extrínseca que se determinó por medio de los ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15) de la Escala General a 67 colaboradores pertenecientes a la empresa del sector industrial. Para ello fue codificada la puntuación de cada participante, en donde 1 corresponde a aquellos colaboradores que obtuvieron una puntuación total de los 8 ítems mayor del 50% y 2 para quienes puntuaron por debajo de 50%. La frecuencia absoluta se obtiene de todos los participantes que puntuaron 1 y 2, en donde se identifica que 63 individuos están por encima del 50% y 4 colaboradores por debajo del 50%. Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que el 94% equivale a 63 colaboradores con un puntaje alto de satisfacción extrínseca y el 6% a 4 colaboradores con un nivel bajo respecto a este tipo de complacencia o agrado.

Discusión

En relación a los resultados y hallazgos que se han obtenido, de acuerdo con la aplicación de los instrumentos a una organización del sector industrial, se continúa con la discusión teniendo en cuenta algunas investigaciones realizadas por diferentes autores a nivel nacional e internacional haciendo hincapié en los hallazgos con relación a el fenómeno de estudio de esta investigación.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

¿Existen preferencias de género en el sector industrial?

En esta investigación se encontró que hay una cantidad importante de mujeres vinculadas a la compañía, equivalentes a un 42% siendo un porcentaje significativo en una industria tan competitiva donde se realiza operación de máquinas y equipos, esto se debe a que las mujeres con el transcurrir del tiempo han ganado fuerza y cabida en temas laborales y sobre todo en lo relacionado con lo industrial, luchando fuerte para suprimir la discrepancia de oportunidades y el favoritismo entre los géneros; además a que como se explicará más adelante, hay puestos de trabajo donde necesariamente el género femenino es el indicado para tal.

A través de la historia la mujer se ha visto como el sexo débil, frágil, a quien hay que cuidar y proteger, pero es por la opresión en que ha vivido, por cultura según Suárez (2006) las mujeres son catalogadas para ejercer las labores del hogar, además en su estudio de “cultura patriarcal” realiza la descripción general de cómo se vio la mujer y se sigue viendo como la que debe obediencia, sin determinación más bien sumisa. Lipovetsky (1999) explica “El trabajo femenino ha adquirido una legitimidad social sin duda irreversible, es asimismo innegable que su condición sigue sin ser similar a la de los hombres” (p. 220). Esto se observa en los horarios de trabajo, en las profesiones que son más valoradas en los masculinos y como dice Lipovetsky (1999), “En caso de que el trabajo de la esposa entre en competencia con el del marido, impera la opinión de que se debe dar prioridad a éste” (p. 8); es decir, que siempre prima el desarrollo profesional de un hombre que el de su esposa.

Chaparro (2009) menciona que “En América Latina, las mujeres no son vistas como sujetos receptores de formación y entrenamiento en áreas tales como mecánica, electricidad, hidráulica, operación de máquinas y equipos etc.” (p. 18). En este sentido un gran avance para la mujer el verse inmersa en la industria Colombiana, aunque no se hable mucho de ellas aunque Meza (2017) en su análisis describe que en la actualidad a la mujer se le reconoce

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

múltiples capacidades laborales teniendo las mismas capacidades que el género masculino pero según este autor es más “susceptible a las condiciones del ambiente” (p. 4); según la descripción de cargos de esta empresa, existen algunos puestos de trabajo donde preferiblemente el personal debe de ser femenino, debido a que necesita de mayor cuidado y delicadeza en el ensamble de la pieza, tal como es en el “diaphragm welding assemble”, “counter assy assemble” o “counter assy”, puestos en los cuales se usan piezas muy pequeñas, pegadas cuidadosamente y en detalle, cómo se puede apreciar dentro del documento de análisis y descripción de funciones del personal dentro del punto 2.5 se encuentra un punto (especificaciones del cargo) donde se detalla que para estos puestos de trabajo se exige que sea de género femenino, lo cual da a entender que en específico se debe contratar una mujer para que realice estas actividades en esos puestos de trabajo (M.N. comunicación personal.2022).

A diferencia de otros puestos de trabajo donde se necesita fuerza física (lo que no quiere decir que solo los hombres tienen fuerza), pero eligen hombres para estos puestos tales como “shell cover assy”, “unpack, eters and initial inspection”, donde se empacan los medidores para dejarlos listos para despacho; lo cual indica que se seleccionan candidatos o personas para puestos o lugares de trabajo dependiendo del género. En concordancia con lo anterior se encontró en el estudio realizado por Figueroa (2010), que las empresas del sector industrial cuentan con un mayor número de población masculina dado que para realizar gran parte de las actividades se requiere mayor fuerza física y habilidad para conducir vehículos de carga pesada. Adicionalmente, la investigación de Montero et al. (2015), de acuerdo a los resultados, se entiende que el género de los colaboradores pertenecientes a una compañía no transforma su nivel de bienestar.

El alto nivel de satisfacción en esta empresa demostrada por los resultados obtenidos, da a entender que no es relevante el género, dado que todos tienen el mismo trato y los

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

beneficios económicos y no económicos son en general, aunque la mayoría en el área de producción son hombres, hay un número importante de ellos; lo que se demuestra en los resultados es que la satisfacción no se diferencia entre hombres y mujeres, fue general, en común con la investigación que realizó Davila et al. (2021) en una empresa industrial peruana donde se estudiaron dos variables: clima laboral y satisfacción, encontrando con los resultados que no hay diferencia entre géneros y que además la complacencia se relaciona de cómo el colaborador se sienta dentro de la empresa y todo de lo que de esto se compone, pues es claro que al sentirse bien dentro de un entorno laboral, con las relaciones laborales, las funciones y demás; esto permite que el clima y por si el entorno agrade, dando SL a nivel general. En esta investigación no se estudió la discrepancia de satisfacción entre géneros ya que para esto se debía realizar una correlación estadística entre las variables (satisfacción y género) porque no es el objetivo del estudio.

Satisfacción laboral en otras organizaciones

Conforme a los hallazgos obtenidos en la medición del grado de satisfacción general **figura 8** de este estudio se encontró que el 93% equivale a 62 colaboradores con un nivel general alto y el 7% a 5 colaboradores insatisfechos a nivel general en la organización, se puede decir que a nivel general en esta empresa se encuentran satisfechos y satisfechas con su trabajo ya sea por el (salario, horario, funciones de cargo, actividades, beneficios, oportunidades de crecimiento personal y laboral, estabilidad, reconocimiento, etc.), tal y como se encuentra en otro estudio realizado por Patrón et al. (2018) en México, se encontró también un alto nivel de satisfacción general en una empresa maquiladora con 460 colaboradores, igualmente, Montero et al. (2015) en el estudio analizado se concluye que la SL dentro de la empresa manufacturera, se ubica en un nivel alto, dando como resultado que el promedio obtenido de la SL en los participantes fue cercano al 80% sobre un máximo del 100%, concluyendo que este resultado

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

se dio debido a las condiciones laborales, los beneficios como el crecimiento laboral, por su plan de ascenso que da un punto a favor a la empresa.

Sin embargo, dentro del estudio realizado por Alarcón et al. (2020) sobre la satisfacción y motivación laboral en profesionales del sector salud de un hospital en Chile, los resultados señalan que el grado de SL a diferencia del presente estudio indican que, de 35 profesionales, el 23% cuenta con un nivel de satisfacción general alto, pues es el factor físico del lugar es el que presenta el menor nivel de alta satisfacción (9%) pese a tener nuevas instalaciones y herramientas tecnológicas pero no son adecuadas para el trabajo diario, el ambiente laboral también cuenta y según los resultados las condiciones físicas no son agradables.

Satisfacción intrínseca y extrínseca

Esta satisfacción se puede ver motivada o recompensada por factores tanto intrínsecos como extrínsecos, como ya se ha venido hablando en el transcurso de este documento, la escala que se utilizó para evaluar la satisfacción en el área operativa, tiene unos ítems que miden estas variables de las cuales se obtuvieron altos niveles de satisfacción; intrínseca (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) extrínseca (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15) de la Escala de SL (Overall Job Satisfaction) diseñada por Warr, Cook y Wall en el año 1979. Con los hallazgos de esta investigación se pudo determinar que el 94% equivale a 63 colaboradores con un alto nivel de satisfacción intrínseca y el 6% a 4 colaboradores con un nivel bajo **Figura 9** y en la **Figura 10** se evidentemente que el 94% equivale a 63 colaboradores que puntúan un rango alto de satisfacción extrínseca y el 6% restante a 4 colaboradores con un bajo nivel.

Recordando entonces que lo intrínseco son todos aquellos reconocimientos no tangibles al trabajo realizado, el sentirse bien en un puesto de trabajo ya sea por la función bien realizada, las personas que laboran alrededor o las menciones a la buena labor y las extrínsecas son todo lo tangible, el salario, las bonificaciones, los recursos, los beneficios, etc., que en esta

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

investigación y Betancourt y González (1999) encuentran que los aspectos causantes de crecimiento en el trabajo son: el cumplimiento de logros, la gratitud, el trabajo interno, la responsabilidad; así mismo, mejora la actitud que perdura durante algún tiempo. Así mismo en el estudio realizado por Sánchez- Trujillo y García-Vargas (2017) se evidencia que los colaboradores están laborando con buenas condiciones laborales, relaciones interpersonales y un clima organizacional que generan motivación y que a su vez refleja complacencia.

De acuerdo a los resultados encontrados en la satisfacción intrínseca, Parra et al. (2019) describen cómo los colaboradores pueden lograr por medio del enriquecimiento en el trabajo, incrementando las destrezas a nivel psicológico y se sientan realizados o realizadas profesionalmente, generando así elevar su productividad y favorecer a la organización, contrastando el presente estudio con la teoría, se puede evidenciar que el personal que actualmente labora en esta industria, manifiesta por medio de los resultados que los beneficios otorgados les permiten sentir satisfacción y en consecuencia agradecimiento hacia la misma.

La teoría habla sobre los factores higiénicos, los cuales están determinados por aquellos factores extrínsecos, estos se encuentran de forma implícita dentro del ambiente o entorno de trabajo y están influidos por las necesidades biológicas. En el estudio realizado por Alarcón et al. (2020) se evidencia que la infraestructura es un limitante del desempeño y desarrollo laboral y profesional de los colaboradores. De acuerdo con lo anterior se puede evidenciar que los niveles de satisfacción extrínseca en el funcionario de cada área corresponden a un alto porcentaje, es decir que los colaboradores muestran una conformidad con el ambiente en el que desarrollan sus funciones, así como también la satisfacción en aquellos aspectos relacionados con beneficios en cuanto a tipo de contrato, préstamos por convenios de libranza, posibilidades de ascenso, auxilios educativos, salario, etc.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la Escala de SL (Overall Job Satisfaction) en las **figuras 9 y 10** respectivamente se evidencia que de los 67 colaboradores el 94% equivalente a 63 personas se encuentran satisfechas tanto a nivel intrínseco como extrínseco y del 6% restante, es decir 4 colaboradores evidencian bajo nivel del fenómeno de estudio en los dos factores mencionados.

Edad, tiempo laborado y nivel de satisfacción de los colaboradores

Por medio de los resultados evidenciados en la presente investigación (**tabla 2**) de los 67 colaboradores de la organización del sector industrial, existe una media aproximada de 35,9 años, lo que señala que dentro de las organizaciones existe un porcentaje significativo de colaboradores en etapa de adultez, de acuerdo a lo anterior en el estudio realizado en Peña et al. (2013) se pudo concluir que la edad de los colaboradores se relaciona con las políticas de las organizaciones, es decir que un trabajador con mayor edad acepta las políticas, normas ya establecidas en cada organización, no obstante en las empresas también es necesario contar con colaboradores de diferentes rangos de edad, lo que permite mayor vitalidad, celeridad, aporte de nuevas ideas en las organizaciones (Gómez y García, 2013).

Alarcón et al. (2020) en su estudio sobre la SL en profesionales del sector salud en un hospital en Chile, señala que el fenómeno objeto de estudio es mayor (media-alta) en matones (as) con menor años de antigüedad, esto dependiendo del servicio en el cual desempeñan sus funciones, en contraste con la presente investigación, donde los resultados arrojan que el promedio del tiempo laborado es de 8,5 años, con un máximo de 24 años, lo que significa que se tiene una buena estabilidad laboral y el tiempo en el cargo desarrollando las mismas funciones. Evidenciando que dentro de esta organización del sector industrial hay altos niveles de longevidad en sus colaboradores dentro de la institución.

Conclusiones

Culminado este proyecto de investigación el cual tuvo como objetivo describir el nivel de SL en una empresa del sector industrial de Popayán, se logró determinar las siguientes conclusiones:

Una vez aplicada la escala general de SL en la que se contó con la participación de 67 colaboradores de la organización, los cuales se desempeñan en tres áreas: el área de laboratorio (auxiliares de laboratorio), el área de logística (auxiliares de bodega) y el área de producción (operarios, líderes de línea y/o analistas de producción), se logró identificar que a nivel general los colaboradores de esta empresa industrial se encuentran satisfechos, evidenciando esto en los resultados obtenidos.

Teniendo en cuenta las características sociodemográficas de los operarios de esta organización, se pudo establecer que aproximadamente el 70 % de los colaboradores poseen un nivel socioeconómico de 1 y 2, adicionalmente alrededor del 65 % tiene al menos un hijo y el 70% de la población tiene al menos 1 persona a su cargo. En relación a lo anterior se puede concluir que los colaboradores necesitan el empleo y esta empresa les ofrece una estabilidad laboral y beneficios ya descritos anteriormente a lo largo de este trabajo, que al final terminan siendo motivaciones extrínsecas que dan valor tangible al colaborador.

También se logra establecer con los resultados obtenidos que a nivel intrínseco, la población medida de la organización se encuentra satisfecha; es decir, la compañía ofrece beneficios no tangibles los cuales motivan al colaborador, ya sea por medio de la forma de comunicación, el entorno, el trabajo en equipo, los incentivos como el empleado del mes o celebración de cumpleaños (día libre con torta incluida) entre otras, son factores motivacionales que han obtenido resultados favorables para que el empleado mantenga su impulso a diario de permanecer en su puesto de trabajo, esto a su vez disminuye la deserción laboral, así que la

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

empresa trabaja desde lo intrínseco para que se evidencie el estímulo a la producción diaria y evita la rotación de personal que genera costos en tiempo, procesos y dinero para la compañía. Los resultados arrojan un claro nivel alto de satisfacción intrínseca, los colaboradores se sienten valorados por su trabajo o la realización de sus labores diarias. Un trabajador insatisfecho genera una baja productividad, pero con estos resultados se evidencia que la empresa debe tener en sus procesos altos estándares de productividad.

A través de la aplicación de la escala de medición se aportó datos cuantitativos con los cuales se logró evidenciar que la compañía cuenta con un plan de beneficios y que sus administradores trabajan para fortalecerlo, buscando siempre mantener la satisfacción general y bienestar de sus colaboradores.

Continuando con la satisfacción extrínseca en los operarios de la organización, de acuerdo con los hallazgos alcanzados en esta investigación, también se encuentra en un alto nivel, los colaboradores se encuentran satisfechos con su salario, los reconocimientos económicos por su labor, sus horarios, los beneficios, entre otros que la compañía les otorga, se evidencia que son causales de complacencia y a su vez de estabilidad laboral.

La conclusión en general es que la compañía objeto de estudio ha implementado su plan de beneficios de una manera lógica y pensando en sus colaboradores, lo que otras empresas de pronto ven como un gasto innecesario, sin embargo esta organización lo ve como un apoyo a sus procesos que les generan beneficios tanto al empleador como al empleado, dado que al mantener un colaborador satisfecho les garantiza que éste realizará sus tareas o funciones de la mejor manera, un empleado motivado aporta resultados de calidad.

Es claro que no se puede satisfacer al 100 %, pues algunos colaboradores no estarán de acuerdo con algunos beneficios o quizá no los sepan aprovechar, es imposible mantener a “todo el mundo contento” pero el trabajo de la organización en cuanto al área de gestión humana y

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

sus administradores ha dado buenos frutos, satisfacen necesidades, apoyan a los jóvenes, dan empleo a mujeres y hombres cabeza de familia, entre otros beneficios, mantienen su personal capacitado y calificado de manera periódica en temas de bioseguridad, primeros auxilios, manejo y funcionamiento de las máquinas que se cuentan dentro de la organización.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los principales hallazgos de la presente investigación de la SL en el sector industrial, se recomienda a futuros investigadores seguir fortaleciendo los estudios en el área industrial, ya que a nivel local y nacional se encuentran pocas investigaciones de este tema lo que no permite comparar y dar fuerza a los resultados obtenidos en condiciones similares al contexto colombiano. Adicionalmente sería importante indagar a nivel del género con un estudio correlacional donde se evidencia cómo se sienten las mujeres y los hombres laborando en las industrias, revisar su nivel de complacencia, así mismo evidenciar la igualdad de género en estas. Y se recomienda una investigación cualitativa que dé a conocer a fondo las expectativas y percepciones que tienen los empleados en cuanto a SL.

Para la organización, se sugiere continuar fortaleciendo estos factores dentro de la empresa, pues de acuerdo a lo evidenciado en los resultados, se logró determinar niveles altos de satisfacción, sin embargo, es primordial continuar garantizando que los colaboradores se encuentren satisfechos, para lograr niveles esperados en la productividad, calidad, eficacia y posicionamiento dentro del mercado existente. Así mismo realizar periódicamente encuestas de satisfacción para determinar el grado de la misma.

Y finalmente se sugiere en el plano organizacional dentro del área de gestión y talento humano, como también a otras empresas diseñar estrategias que garanticen el bienestar físico y mental, implementando beneficios para el colaborador y su núcleo familiar, del mismo modo realizar seguimiento a los procesos que se han adelantado en la empresa, con el fin de

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

identificar las diferentes percepciones que tienen los empleados y empleadores de la organización, todo ello con el fin de buscar mejoras continuas para lograr la retención de los talentos y el máximo aprovechamiento de las habilidades laborales del empleado.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(4), 8-12.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414045021>
- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L. y Monteverde, A. (2020). Satisfacción Laboral y Motivación en Profesionales Obstetras en un Hospital en Chile. *Medwave*, 20(4), 1-6.
<https://www.medwave.cl/medios/medwave/Mayo2020/PDF/medwave-2020-04-7900.pdf>
- Alcaldía de Popayán. (2013). *Historia*. <http://popayan.gov.co/ciudadanos/popayan/historia>
- Alonso, J., Ochoa, H., Mora, J. y Jaramillo, M. (s.f.). 10 AÑOS DE LA LEY PÁEZ Impacto Económico Resumen Ejecutivo, párr. https://www.icesi.edu.co/centros-academicos/images/Centros/leypaez/pdf/resumen_ejecutivo.pdf
- Alvares, G. y Miles, D. (2006). El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. *Revista Galega de Economía*, 15(2), 1-20.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39115209>
- Arias, W., Rivera, R. & Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 3(2), 79-85. doi: 10.24016/2017.v3n2.74
- Babativa, D. (2017). *Psicología Organizacional* (1 ed.). Fundación Universitaria del Área Andina. Fondo editorial Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326426111.pdf>
- Bastardo, J. (2014). *Satisfacción laboral*. *Revista Strategos*.
<https://biblat.unam.mx/es/revista/strategos/articulo/satisfaccion-laboral-del-personal-administrativo-de-la-universidad-nacional-experimental-de-guayana-venezuela>

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

- Bedoya, E., Carrillo, M., Severiche, C. y Espinosa, E. (2018). Factores Asociados a la Satisfacción Laboral en Docentes de una Institución de Educación Superior del Caribe Colombiano. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/3312>
- Betancourt, I. y González, D. (1999). *Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio al cliente según la teoría dual de Herzberg* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Andrés Bello]. Archivo digital. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3837.pdf>
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 80-84. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200005&lng=es&tlng=es.
- Chaparro Avila, E., & Lardé, J. (2009). El papel de la mujer en la industria minera de Centroamérica y el Caribe. CEPAL. <http://hdl.handle.net/11362/6345>
- Charris, A., Muñoz, E. y Romero de Cuba, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de gerencia*, 23(82), 392-406. <https://www.redalyc.org/journal/290/29056115009/29056115009.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (9.^a ed.). McGRAW-HILL/Interamericana editores. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- DANE. (2018). *Mercado Laboral por Regiones*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/por-regiones>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. del C., Ruiz Nizama, J. L., y Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista*

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Venezolana De Gerencia, 26(Número Especial 5), 663-677.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

Díaz, S., Joven, L. y López, M. (2019). *Diagnóstico de la Cultura Organizacional y la Importancia de la Satisfacción Laboral en la Empresa Previred Popayán* [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria de Popayán]. Archivo digital.

<http://unividafulp.edu.co/repositorio/files/original/7a87d2dab586c397c78d5dae72ba6d2f.pdf>

Estrada, E. y Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educ. Form.*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>

Feris, T. y Castro, M. (2012). La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización. *Universidad de la Sabana*, 1- 40. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/2072>

Fernández, S. y Pértegas, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad aten primaria*, 9(2), 76-78.

https://www.academia.edu/36708574/Investigaci%C3%B3n_Investigaci%C3%B3n_cuantitativa_y_cualitativa_Investigaci%C3%B3n_cuantitativa_y_cualitativa

Figuroa, S. (2010). *Dimensiones del Clima Organizacional que Inciden en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa L&D Logística de la distribución S.A. Regional Cali* [Tesis de pregrado, Universidad del Valle]. Archivo digital.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/15751>

Fundación Universitaria de Popayán (2019), *Línea de investigación Programa de Psicología*. Documento Institucional. FUP.

García, D. (2010). Satisfacción Laboral una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Gómez, D. y García, J. (2013). *Análisis de la Satisfacción Laboral en los Empleados de Refrirozo S.A.S a Través de la Aplicación del Cuestionario S20/23, en Cartagena de Indias Durante el 1er Semestre de 2016* [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena]. Archivo digital. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5471/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20EN%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20REFRIROZO%20S.A.S.%20A%20TRAV%C3%89S%20DE%20LA%20APLICACI%C3%93N%20DEL%20CUESTIONARIO%20S2023~1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, M. (2015). Sobre la Psicología Organizacional y del Trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=00544858b38a0f21JmltdHM9MTY2MTgyNjU2NSZpZ3VpZD00ZjQ0NjkzYS05NDhkLTQzNmQtYTczOC1mMjc0MzI2YTU1MjYmaW5zaWQ9NTE1NQ&ptn=3&hsh=3&fclid=909fb58f-280b-11ed-bf36-6f4b0a229fe0&u=a1aHR0cHM6Ly9kaWFsbmV0LnVuaXJpb2phLmVzL2Rlc2NhcmdhL2FydGljdWxvLzU0NTQxNjEucGRm&ntb=1>

Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica*, 6(1), 27-33. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719>

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Trabajo de Investigación. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional segunda edición*. Cengage Learning. https://www.academia.edu/25073541/Comportamiento_organizacional_12ed_Hellriegel

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

- Hernández, S., Roberto, F., Collado, C. y Baptista, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativos y cualitativos, sus similitudes y diferencias*. McGraw Hill Education. <https://institutorambell.blogspot.com/2021/10/definiciones-de-los-enfoques.html>
- Hernández - Samprieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.^a ed.) McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Herzberg, F. (1954). La teoría de la motivación-higiene. UNTREF VIRTUAL http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Huertas, L., López, N. y Ríos, L. (2018). *Herramientas del trabajo en equipo que aportan a la satisfacción laboral de los administrativos del programa de psicología de la fundación universitaria de Popayán* [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria de Popayán]. Archivo digital. <https://unividafup.edu.co/repositorio/files/original/fc7a291a22e87225c11faed79f12804c.pdf>
- Lafaurie, F. (2018). *El 22% de los colombianos, insatisfechos con su empleo*. Editorial El Nuevo Siglo. <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/04-2018-el-22-de-los-colombianos-insatisfechos-con-su-empleo>.
- Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de la República. Diario oficial No 46.383. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Lipovetsky, G., & Naranjo, L. (1999). La tercera mujer (p. 9). Barcelona: Anagrama.
- Lourido, D. y Rendón, M. (2019). *Estudio de satisfacción laboral en un modelo de contratación por cuentas en participación en Ladrillera Guayacanes* [Tesis de posgrado, Universidad Católica

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

de Pereira]. Archivo digital.

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5509/1/DDMEGHO17.pdf>

Meza, E. (2017). Análisis en la Percepción del Género Entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Sector Industrial - México. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 8(2), 148–158.
<https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/208/142>

Molina, J., Silva, M. y Gallego, J. (2021). *Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia bajo Modalidad de Trabajo Remoto en Tiempos de Pandemia por Covid-19*. [Tesis de posgrado, Universidad ECCI] Archivo digital.
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1029/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S. y Cáceres, S. (2015). Nivel de Satisfacción Laboral de Trabajadores Profesionales Administrativos de una Empresa Manufacturera Ubicada en la Región Oriental de Venezuela. *Saber*, 27(4), 586-594.
<http://ve.scielo.org/pdf/saber/v27n4/art09.pdf>

Muñoz, D y Nieto, F. (2002) La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista Iberoamericana de Relaciones Laborales*, 189-200.
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>

Muñoz, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Centro Universitario Santa Ana*, 1-28. https://documentop.com/el-cuestionariopdf-centro-universitario-santa-ana_5a187dcc1723dde2794d30be.html

Navia. M. Entrevista personal (2020), *Documento de Análisis y Descripción de Cargos*. Documento Institucional.

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037

Parra, C., Gómez, S., Bayona, J. y Salamanca, T. (2019). Vigencia Conceptual de los Factores de la Motivación: Una Perspectiva desde la Teoría Bifactorial Propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XIV (27), 25- 41.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132008>

Patrón-Cortés, R. M., Santos Valencia, R. A. y Llanes Chiquini, C. M. D. J. (2018). Satisfacción laboral para el cambio en el nuevo escenario mundial: Estudio de empresa maquiladora ubicada en el sureste de México. Coeditores.

Pedroza, H. y Dicovskyi, L. (2007). *Sistema de análisis estadísticos con SPSS*.
<https://repositorio.iica.int/handle/11324/4106>

Peña, M., Olloqui, A. y Aguilar, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal - mecánica. *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS*, 6(3), 115- 128.
<https://www.theibfr.com/download/riaf/2013-riaf/riaf-v6n3-2013/RIAF-V6N3-2013-9.pdf>

Pérez, J. y Fidalgo, M. (1993). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.
<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>

Resolución 8430 de 1993. (1993, 4 de octubre). Ministerio de Salud.
<https://minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE->

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

1993.pdf#:~:text=RESOLUCION%20NUMERO%208430%20DE%201993%20%28Octubre%204%29%20Por,2164%20DE%201992%20y%20la%20Ley%2010de%201990

Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica. *PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA*, S.A. 1-28.

https://www.academia.edu/37243521/COMPORTAMIENTO_ORGANIZACIONAL_TEOR%C3%8DA_Y_PRACTICA

Sánchez- Trujillo, M. y García-Vargas, Ma. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et technica*, 22(2), 161-166.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Suárez, J. C. (2006). La mujer construida: comunicación e identidad femenina. MAD-Eduforma.
<https://books.google.com.do/books?id=HLFEqZpTa20C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Uribe, D. (2016). El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral. *Revista Interamericana de psicología ocupacional*, 34(1), 57-65.
<http://revista.cinccel.com.co/index.php/RPO/article/view/169>

Vásquez, M. y Benítez, K. (2016). *Percepciones del Nivel de Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa "Industria de alimentos del cocinerito" Santander de Quilichao, Cauca Periodo 2016* [Tesis de pregrado, Universidad del Valle sede- Norte del Cauca]. Archivo digital.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/13297/0540550.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Velásquez, A. (2007). La Organización, el Sistema y su Dinámica: Una Versión Desde NIKLAS LUHMANN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 61, 129-156.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20611495014>

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión* 23(2), 35-51. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Anexos

Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN
INVESTIGACIONES

Título de la Investigación: Estudio de la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del sector industrial de la ciudad de Popayán

Grupo No: 323
Ciudad y Fecha: Popayán, XXXX de 2022

Yo, _____ una vez informado/a sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a

estudiantes y asesor/a de la Fundación Universitaria de Popayán, para la realización de las siguientes procedimientos:

1. Aplicación del cuestionario S/20 desarrollado por Warr, Cook y Wall en 1979.
2. Como aspecto ético usted podrá conocer los resultados de la investigación sin que se vea afectada su identidad

Adicionalmente se me informó que:

Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento. No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos de evaluación de personas con condiciones similares a las mías.

Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Fundación Universitaria de Popayán y en archivos de los investigadores.

Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Esto también se aplica a mi cónyuge, a otros miembros de mi familia y a mis médicos. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma: _____
Documento de identidad: _____ No. _____ de _____

ESTUDIO DE LA SL EN UNA ORGANIZACIÓN

Escala de medición S/20

Escala de medición de S/20 Warr, Cook y Wall

Por favor marque con una X:

Edad: _____

Sexo: Femenino __ Masculino __

Estrato (nivel socioeconómico): 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ 5 __

Nivel educativo: Bachiller completo __ Bachiller incompleto __ Técnico completo __ Técnico incompleto __
Tecnólogo completo __ Tecnólogo incompleto __ Profesional completo __ Profesional incompleto __

Estado civil: Soltero __ Unión libre __ Casado __ Viudo __ Divorciado __

Actualmente usted tiene hijos: si __ no __

Número de hijos: _____

¿Actualmente usted tiene personas a su cargo?: si __ no __

¿Número de personas que usted tiene a su cargo?: _____

Cargo que desempeña dentro de la empresa: _____

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa? : _____

¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?: _____

A continuación, encontrará diferentes preguntas relacionadas con su trabajo, marque con una X la respuesta que mejor se ajuste a lo que usted piensa. Tenga en cuenta que no hay respuestas buenas o malas, lo más importante es que conteste con sinceridad. Podrán responder desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo (trabajo en equipo)							
4. Reconocimiento que							
el trabajo bien hecho.							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de usar tus capacidades							
9. Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							