

Niveles de satisfacción laboral del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales  
ISERVI E.S.P.

Autor: Juan Sebastián Jaramillo Mantilla

Jurados: Yeraldy Escobar  
Cristina Burbano

Universidad CESMAG  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Programa de Psicología  
Pasto, Nariño  
2023

Niveles de satisfacción laboral del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de  
Ipiales ISERVI E.S.P.

Autor: Juan Sebastián Jaramillo Mantilla

Asesora: Mg. Jhoana Suárez

Universidad CESMAG  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Programa de Psicología  
Pasto, Nariño  
2023

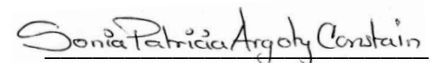
NOTA DE ACEPTACIÓN

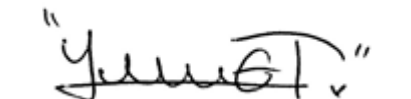
---


---

---

---

  
Firma Presidente del Jurado

  
Firma del Jurado

  
Firma del Jurado

San Juan de Pasto, marzo 2023.

## **NOTA DE EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD INTELECTUAL**

El pensamiento que se expresa en esta obra es de exclusiva responsabilidad de sus autores y no compromete la ideología de la Universidad CESMAG.

## Contenido

Resumen .....	9
Introducción.....	10
Planteamiento del Problema .....	12
Descripción del problema.....	12
Formulación del problema.....	13
Justificación.....	14
Objetivos .....	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos .....	17
Marco de referencia .....	18
Marco de antecedentes .....	18
Marco contextual .....	24
Marco teórico-conceptual.....	26
Marco legal.....	29
Metodología.....	29
Población y muestra .....	30
Criterios de inclusión y exclusión.....	31
Criterios de inclusión .....	31
Criterios de exclusión .....	32
Matriz de operacionalización de variables .....	32
Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	33
Plan de análisis de datos.....	34
Elementos éticos y bioéticos .....	35
Análisis de resultados.....	36

Análisis de datos .....	37
Resultados según dimensiones del cuestionario .....	37
Supervisión .....	38
Ambiente .....	38
Prestaciones .....	39
Satisfacción intrínseca.....	40
Participación.....	40
Edad de los colaboradores.....	41
Género de los colaboradores .....	42
Nivel de estudios.....	42
Análisis de la Satisfacción Laboral a nivel global.....	43
Nivel de Satisfacción según sexo .....	43
Nivel de Satisfacción según edad .....	44
Nivel de Satisfacción según nivel educativo .....	45
Discusión.....	48
Conclusiones.....	54
Recomendaciones .....	56
Referencias .....	57
Apéndices .....	62

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables .....	32
Tabla 2 Nivel de satisfacción con la supervisión de los participantes .....	38
Tabla 3. Nivel de Satisfacción de los participantes con el ambiente .....	39
Tabla 4. Nivel de Satisfacción de los colaboradores con las prestaciones.....	39
Tabla 5. Nivel de Satisfacción intrínseca de los colaboradores .....	40
Tabla 6. Nivel de Satisfacción de los colaboradores con su participación .....	41
Tabla 7. Edad de los colaboradores .....	41
Tabla 8. Género de los colaboradores.....	42
Tabla 9. Nivel de Formación de los colaboradores .....	42
Tabla 10. Promedio del nivel de Satisfacción Laboral Global.....	43
Tabla 11. Media entre el nivel de satisfacción y el sexo.....	44
Tabla 12. Análisis de probabilidad de Satisfacción y Edad. ....	44
Tabla 13. Media entre el nivel de satisfacción y el nivel educativo .....	45
Tabla 14. Media entre el nivel de satisfacción y el nivel educativo .....	45
Tabla 15. Plan de acción .....	46

## Índice de apéndices

	<b>Pág.</b>
Apéndice 1. Solicitud ISERVI.....	62
Apéndice 2. Aceptación ISERVI.....	63
Apéndice 3. Consentimiento informado .....	64
Apéndice 4. Cuestionario S20/23 .....	67
Apéndice 5. Plan de acción ISERVI.....	70



### **Resumen**

La Satisfacción Laboral es considerada un aspecto fundamental en cada organización, ya que en ella se encuentran inmersos otros factores, los cuales influyen significativamente en la productividad, motivación, entre otros. La presente investigación tiene como objetivo general analizar los niveles de satisfacción laboral, del Instituto de Servicios Varios de Ipiales E.S.P., la cual es una institución pública de la ciudad de Ipiales, encargada de los oficios de aseo y recolección municipal. Para lograr este objetivo, se aplicó dos herramientas fundamentales a 90 colaboradores de dicha empresa, quienes pertenecen al personal operativo con funciones específicamente de recolección y barrido; una de estas herramientas es una encuesta sociodemográfica, la cual permitió realizar una breve caracterización de la población y también se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Pieró, 1989), con el cual se evaluaron los niveles de satisfacción. La metodología utilizada fue de carácter cuantitativo, con un enfoque empírico analítico de tipo descriptivo. Los resultados obtenidos permitieron identificar que, en la población la Satisfacción Laboral se encuentra en niveles óptimos, sin embargo, se planteó un plan de acción encaminado a intervenir sobre las dimensiones que presentaron valores significativos, el cual se emite a la organización para la verificación de su viabilidad; otro de los resultados relevantes se enmarca en que no se encontraron relaciones estrechas entre los niveles de Satisfacción Laboral y las variables sociodemográficas estudiadas.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, psicología organizacional, cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

## **Introducción**

En el presente trabajo de investigación, se buscó realizar un análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores operativos de una institución pública de la ciudad de Ipiales (Nariño), la cual se encarga de la recolección de residuos en esta ciudad. La investigación tiene como objetivos específicos identificar los principales factores que inciden en los niveles de satisfacción laboral del personal operativo de la empresa mencionada, además de diseñar recomendaciones sobre los resultados arrojados por el instrumento a aplicar, que en este caso es el cuestionario S20/23 diseñado por Meliá y Pieró (1998), el cual evalúa cinco dimensiones inmersas en la satisfacción laboral. La problemática se identificó a partir de un proceso de investigación riguroso y teniendo en cuenta las necesidades de la población a evaluar, ya que, la persona encargada del área de Talento Humano de la institución, manifiesta la necesidad de empezar a brindar la importancia que tiene este aspecto, que no ha sido tenido en cuenta por el personal directivo; esta información es importante, ya que, se puede ver reflejado en teorías como la de Weinert (1985), quien refiere que puede existir una posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo; así como la relación que se manifiesta en el concepto de satisfacción laboral, y su influencia en el bienestar tanto del colaborador como de la organización.

Es de gran relevancia nombrar que la verificación del proceso de investigación se llevó a cabo mediante un análisis del nivel de satisfacción laboral de la población mencionada, a través de la aplicación del instrumento denominado: Cuestionario S20/23, el cual tuvo como objetivo evaluar factores extrínsecos e intrínsecos del trabajo y su relación con la satisfacción laboral. Por lo tanto, es una investigación de tipo cuantitativo, teniendo en cuenta que este tipo de investigación brinda la posibilidad de realizar un análisis más objetivo, lo que permitió determinar los niveles de Satisfacción Laboral, para posteriormente diseñar algunas actividades como recomendación sobre los hallazgos encontrados, las cuales se realizarán de manera interna en la institución buscando vislumbrar lo que se requiere mejorar, con el fin de contribuir sustantivamente a las condiciones laborales de los colaboradores. Igualmente, la investigación permite al personal directivo y encargado de Talento Humano de la institución, tomar decisiones que mejoren los niveles de satisfacción laboral que presentan sus colaboradores en caso de que así lo requiera, o en el mejor de los casos, realizar actividades que mantengan la satisfacción laboral.

La investigación se realizó bajo la línea de “Psicología del trabajo en las organizaciones”, lo cual se determina teniendo en cuenta que lo que se buscaba era analizar el nivel de satisfacción laboral del personal operativo de una institución pública (Universidad Cesmag, 2018), como lo es ISERVI E.S.P.

## **Planteamiento del Problema**

### **Descripción del problema**

La satisfacción laboral, es definida por Edwin Locke (1976), como “un estado emocional y placentero resultante de la valoración personal del individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (p. 1297). Lo que explica la importancia que tiene en el colaborador sobre todos los aspectos de su vida, ya que, las dificultades en el ámbito laboral pueden influir en la parte económica, emocional y, por ende, en su bienestar físico. Se determina la importancia de este factor, ya que, a raíz de un proceso de entrevista con + la profesional encargada de Talento Humano del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P., quien desde su cargo logra evidenciar la necesidad que presenta la población de que se revisen los niveles de satisfacción laboral, puesto que, se han encontrado dificultades en el ambiente laboral en el personal, como discusiones entre colaboradores, y comportamientos inadecuados desde y hacia el personal directivo, además de una inconformidad en aspectos intralaborales y extralaborales, teniendo en cuenta lo anterior, se precisa urgente identificar los factores que están fallando con el fin de prevenir las consecuencias que se podrían desencadenar.

Estos niveles de satisfacción del colaborador dependen de diferentes variables, entre las que se consideran aspectos directamente de la organización tales como:

Las condiciones físicas del trabajo, el ambiente laboral incluyendo las relaciones interpersonales, el trato de los directivos hacia los trabajadores, así como también factores personales, como las condiciones sociodemográficas tales como la edad, estado de salud, estabilidad emocional, tiempo libre, relaciones familiares e interpersonales. (Chiang, Núñez y Huerta, 2010, p. 142).

Es así como, los colaboradores de las organizaciones de cualquier tipo pueden tener bajos niveles en su satisfacción laboral y pasar por desapercibido la presencia de este aspecto o estimar que las consecuencias que conlleva, se deben solamente al cansancio. La evidencia recolectada a través del marco de antecedentes, muestra que las personas que presentan insatisfacción laboral, evidencian afectaciones personales, algunas de ellas: la falta de

productividad, alta rotación de personal y desencadenar afectaciones en el colaborador como ansiedad, depresión, estrés, apatía, entre otras (Moreno y Báez, 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, es relevante plantear la forma en la que se presentan las falencias en la satisfacción laboral, ocasionando insatisfacción laboral, que, para Cortes (2021) es una actitud o respuesta negativa por parte de los colaboradores hacia su empresa o puesto de trabajo y esta debe formar parte de las prioridades del área de recursos humanos ya que su presencia puede impactar de manera significativa en afectaciones como la falta de productividad, alta rotación de personal y desencadenar afectaciones en el colaborador como ansiedad, depresión, , estrés, apatía, entre otras (Moreno y Báez, 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar a Enciso y Perilla (2004) quienes refieren que:

Colombia, es un país en desarrollo, se encuentra todavía en un nivel muy básico de modernización socio empresarial. A pesar de que en la actualidad puede encontrarse en nuestro país un buen número de empresas con esquemas organizativos favorables en términos equivalentes, tanto a la productividad económica como social, aún la mayoría opera bajo la inecuación de máxima producción a mínimos costos en todos los factores, incluyendo el humano (p. 6).

El efecto de que exista una mínima inversión en el factor humano por parte de algunas organizaciones, conlleva a que se pase por alto la existencia de falencias en los niveles de satisfacción laboral lo que aumenta la probabilidad de que se ocasione un bajo desempeño laboral, lo cual afectaría significativamente a la organización y a su vez al bienestar físico y mental de los colaboradores (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009).

### **Formulación del problema**

¿Cómo se encuentran los niveles de satisfacción laboral del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P.?

### **Justificación**

El interés por realizar este estudio se enmarcó en ofrecer una herramienta de información, que permita a la organización verificar cómo se encuentran sus niveles de satisfacción laboral. Por lo anterior, la presente investigación realizada en el municipio de Ipiales, servirá como documento de revisión para posteriores investigaciones, dado que los temas satisfacción laboral, hoy en día se tornan de vital importancia en todo tipo de organizaciones, destacando que esta temática proporciona,

Un aviso del estado actual de la organización, mostrando posiblemente déficit en cuanto al tipo de liderazgo, la falta de empoderamiento en los empleados, la imparcialidad en la vinculación de toma de decisiones de sus funcionarios, la monotonía laboral, factores que son evidencia de la insatisfacción del personal, lo cual puede llegar a convertirse en un factor de riesgo, no solo afectando al trabajador de forma psicosocial y física, sino también disminuyendo la productividad de la empresa (Daza y Porto, 2007, pp. 20-21).

Al respecto, se considera que una de las estrategias de mitigación de este factor se basa en ofrecer información que describa los niveles de la satisfacción laboral, permitiendo que el nivel gerencia de la empresa, así como el departamento de Talento Humano, y, por ende, el personal en general, tomen acciones eficaces y oportunas, permitiendo encontrar una solución e intervención efectiva.

Por lo tanto, es conveniente realizar la presente investigación, ya que, da cuenta de la influencia que tiene el conocer cómo se encuentran los niveles de satisfacción laboral en colaboradores, pues se busca tener una recolección de información clara y veraz sobre la temática mencionada. Por consiguiente, a través de la aplicación del Test de Satisfacción Laboral, se pretende identificar el estado en el que se encuentran los niveles de satisfacción laboral, lo que permitirá establecer las recomendaciones pertinentes hacia la organización.

Así mismo, el grado de novedad reside en que las investigaciones cuantitativas sobre este tema son escasas a nivel departamental. Por tal motivo, el aporte no solo se evidencia en la organización objeto de estudio sino como referente investigativo para otras organizaciones, al ser detallado el paso a paso de cómo se puede desarrollar de una forma más asertiva y cuantitativa el proceso de evaluación desde la situación actual de la organización, por

consiguiente, es importante tener en cuenta este dato para la construcción del presente estudio y de esta manera, permitir que futuras investigaciones puedan retomar datos relevantes e identificar componentes que brinden un apoyo.

Se sustenta que la viabilidad de esta investigación se llevará a cabo bajo la supervisión y el acompañamiento de docentes especialistas en el tema. Además de contar con el respectivo aval del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P. (Apéndice 1), quienes facilitan la población para realizar el respectivo análisis del tema en mención.

Igualmente, se evidencia la importancia de aplicar el cuestionario S20/23, ya que, brinda la posibilidad de medir cuantitativamente el nivel de satisfacción laboral, evaluando cinco dimensiones, las cuales serán explicadas más adelante. Adicionalmente, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos, se utilizará una encuesta sociodemográfica la cual será plasmada en una base de datos, que permita identificar las condiciones personales de cada trabajador como el lugar de nacimiento, estado civil, nivel de escolaridad, edad, género. De igual manera, como soporte teórico para la recolección de información y antecedentes sobre el tema se tendrán en cuenta bases de datos que brinden información verídica y confiable como lo son: SCIELO, REDALYC, DIALNET, Google académico y repositorios institucionales.

De la misma manera, se considera de suma importancia analizar los niveles de satisfacción laboral utilizando un instrumento que ya se ha aplicado en el país, arrojando resultados positivos, ya que, al realizar la revisión documental, que se expondrá más adelante, se logra evidenciar que mediante este tipo de actividades se logra tener una mayor certeza de las situaciones que realmente están sucediendo dentro de la organización.

Esta investigación brindará un aporte significativo a la sociedad, específicamente al contexto donde se llevará a cabo, ya que, como se ha podido evidenciar y como manifestó la funcionaria de Talento Humano de la institución, los operarios de barrido y recolección del Instituto de servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P., se muestran como una prioridad para el proceso de análisis de los niveles de satisfacción laboral dentro de la organización, además del beneficio que traerá consigo las recomendaciones que se pretenden plantear como último objetivo. Adicionalmente, significa un valioso aporte para el campo de acción de la Psicología Organizacional, ya que, desde este enfoque se pueden llevar a cabo diversas acciones que contribuyan a la mitigación o prevención de este tipo de factores, desde el proceso de evaluación, hasta el planteamiento de actividades de intervención, es por eso que, con la presente

investigación se busca plasmar recomendaciones teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento, las cuales se dejarán como evidencia del proyecto en la Institución, para que sean llevadas a cabo por el personal de Talento Humano a corto, mediano y largo plazo dependiendo del caso.



## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar los niveles de satisfacción laboral, del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales E.S.P.

### **Objetivos específicos**

Identificar las dimensiones que inciden en los niveles de satisfacción laboral de la empresa.

Realizar la relación en las puntuaciones de satisfacción de acuerdo a variables sociodemográficas de la población objeto de estudio, tales como el nivel de escolaridad, edad y género.

Diseñar un plan de acción dirigido a la organización, sobre los resultados arrojados por el instrumento aplicado.

## Marco de referencia

### Marco de antecedentes

Se destaca la importancia de consultar investigaciones referentes al tema, es por eso que se realiza una revisión bibliográfica a nivel internacional, nacional y regional. Se encontraron autores como Machuca (2020) quien hizo una investigación denominada *satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales Lima, Perú*. Esta investigación está guiada por el objetivo de,

Comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios. La población estuvo conformada por 223 colaboradores (173 operarios y 50 administrativos). Para dicha finalidad utilizan una exploración de tipo cuantitativo, descriptivo de diseño comparativo y de corte transversal empleando una escala de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos de esta investigación, determinaron que trabajadores administrativos operarios, en promedio, se encuentran dentro del nivel “satisfecho”, seguido por el nivel “muy satisfecho”. Y concluyen que, al realizar la comparación entre administrativos y operarios, en cuanto a la dimensión de reconocimiento personal y/o social y significación de la tarea, se hallaron diferencias significativas entre ambos grupos (p. 54).

Sin embargo, en las condiciones de trabajo y beneficios económicos no se presentan diferencias significativas entre los dos grupos de la población de este estudio. Esta investigación indica “que no existen diferencias significativas en la satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios; asimismo, a nivel descriptivo se aprecia que la satisfacción laboral entre trabajadores administrativos tiene un puntaje más alto (103.52) en comparación con los operarios (100.82)” (Machuca, 2020, p. 60). El estudio es de relevancia para la presente investigación teniendo en cuenta tiene en cuenta los niveles de satisfacción laboral del equipo operativo de la organización, al igual que en la presente investigación. Además de ser un documento reciente, realizado en el año 2020, dando cuenta de la importancia que tiene en la actualidad estudiar esta temática.

Igualmente, en el trabajo de Córdova y Medalit (2021) designado con el título de *cultura organizacional y satisfacción laboral en una empresa metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Perú*, tuvo como objetivo principal identificar en qué medida

se relaciona la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una Empresa Metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Lima, 2021. Esta investigación tuvo un análisis de tipo descriptivo y analítico y tiene componentes como lo son las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, mediante una recopilación de antecedentes internacionales y nacionales; y las bases teóricas que tienen relación con las variables en estudio. Los resultados arrojados por el estudio determinaron diferentes conceptos significativos como la importancia de la satisfacción laboral, los cuales guían la presente investigación, además de ser una fuerte recopilación de fuentes de información, brindando un aporte científico y de literatura para las organizaciones que deseen tomar el aspecto de satisfacción laboral entre sus trabajadores.

Novoa, Barrera y Rojas (2019) realizaron un trabajo de investigación titulado: *relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción*. Los autores consideraron que el objetivo principal de esta investigación, fue establecer el vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana del sector de la construcción. El tipo de investigación y metodología que se aplicó fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño correlacional, de tal manera que se hizo un análisis entre la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta mediante un cuestionario, el instrumento se aplicó a 250 trabajadores. El resultado principal determinó una relación directa y significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Como conclusión, se obtuvo que, la empresa debe gestionar el clima organizacional, para lograr implementar un ambiente de trabajo grato y cómodo, de tal manera que la satisfacción laboral, se logrará incrementar de nivel siendo mejor cuando la empresa toma conciencia para implementar planes de acción. Este estudio se suma al marco de antecedentes, dada la valiosa información que aporta, en la que se menciona la importancia de que la empresa gestione actividades de bienestar al trabajador, tal y como se plantea en uno de los objetivos de la presente investigación, con el que se pretende realizar recomendaciones a la organización las cuales logren intervenir sobre los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores.

De la misma manera, se toma en cuenta la investigación denominada *an Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction*, en la que sus autores Ali y Anwar (2021), buscan analizar el nivel de satisfacción y motivación laboral de los empleados de un banco, así como analiza el efecto que tiene la cultura sobre la satisfacción de los empleados. El

marco teórico de esta tesis incluye conceptos tales como satisfacción laboral, motivación y diferencias de recompensas. La investigación se desarrolla mediante técnica cuantitativa aplicada, la muestra se seleccionó mediante un procedimiento de muestreo aleatorio y se llevó a cabo en diferentes bancos. Se distribuyeron un total de 140 cuestionarios, sin embargo, 128 participantes los completaron correctamente. Para dicha investigación, los resultados muestran que tanto la compensación como motivación tiene una influencia positiva significativa en la satisfacción laboral al nivel del 5%. De la misma manera, el incentivo como motivación tiene una influencia positiva significativa en la satisfacción laboral al nivel del 5%, en la satisfacción laboral, la motivación por los reconocimientos tiene una influencia positiva significativa en la satisfacción laboral al nivel del 5%. La importancia que tiene dicho estudio reside en determinar los factores que están involucrados en la satisfacción laboral con el fin de intervenir sobre los mismos.

En cuanto a la revisión bibliográfica de investigaciones a nivel nacional, Jiménez y Ruiz (2018) en su trabajo de grado cualitativo, denominado *satisfacción laboral en trabajadores independientes de Medellín*, realizó su base teórica utilizando 60 artículos en bases de datos como Science Direct, Springer y Ebsco, libros, tesis de pregrado y tesis de postgrado. Mediante esta revisión, se determinó que la satisfacción laboral en los trabajadores independientes responde a diferentes variables, y plantea como objetivo general describir la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores independientes de la ciudad de Medellín, Colombia. Para lograr dicha finalidad diseña una entrevista semiestructurada a personas que tienen la modalidad de trabajo independiente. En base a los resultados de las entrevistas se recoge la información suficiente para hacer el respectivo análisis de las variables de satisfacción laboral, relacionado con la percepción de estos trabajadores independientes.

Los resultados de las entrevistas, permiten evidenciar en esta investigación que la percepción de la satisfacción laboral en base a los tres factores que se buscaron indagar: Físicos, psicológicos y motivacionales; están estrechamente relacionados con el tiempo. Para estos trabajadores la independencia horaria es una ventaja con relación al trabajo como dependientes, ya que, les permite manejar el tiempo destinado al trabajo de manera autónoma y no deben cumplir un horario específico, a diferencia de personal administrativos u operativos que cumplen un horario fijo sin posibilidad de ser modificados como lo presentado

en esta investigación en proceso. Dicha investigación aporta al presente estudio, conceptos como la influencia que tiene la autonomía en los niveles de satisfacción laboral.

Boada (2016) realizó una investigación llamada *diagnóstico del nivel de satisfacción de los colaboradores del Ministerio de Minas y Energía, con el fin de proponer mejoras al programa de Bienestar Social,*

Muestra los resultados de la aplicación del instrumento encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción y de los 4 grupos focales, en los funcionarios de planta del Ministerio de Minas y Energía seleccionados, ya que según manifestaciones realizadas por dichos funcionarios del Ministerio de Minas y Energía, muchos de estos no se sienten satisfechos o incluidos en los programas de bienestar que se vienen adoptando por parte del Ministerio, en muchas ocasiones no se tienen en cuenta las prioridades o necesidades de los colaboradores, pues no se mide el nivel de satisfacción con dichos programas o no se proponen actividades nuevas, ocasionando en muchos colaboradores desmotivación, falta de pertenencia con la entidad, bajo rendimiento en el desarrollo de sus funciones, entre otras (p. 4).

El enfoque utilizado para este estudio fue de tipo mixto, con el que se quiso conocer una perspectiva más amplia de los funcionarios de planta del Ministerio en cuanto a la satisfacción. Para la recolección de información se utilizó la encuesta NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción y la realización de 4 grupos focales. Luego de la aplicación del instrumento a los 88 funcionarios de planta seleccionados y de realizar los 4 grupos focales, se obtuvo resultados e información que permitió proponer mejoras al Programa de Bienestar Social adoptado por el Ministerio de Minas y Energía para el año 2015, con el fin de que sean incluidas al Programa de Bienestar que se adopte por dicho Ministerio para el año 2017. Esta investigación es de vital importancia ya que facilita la validación en Colombia del tipo de investigación que se va a realizar en el presente trabajo de grado y proporciona las ventajas que conlleva aplicar una escala numérica para medir los niveles de satisfacción laboral, dado que es una escala de fácil aplicación, teniendo en cuenta la población objeto de estudio.

De la misma manera, autores como García (2019) en su trabajo de maestría de recursos humanos denominado *calidad de vida laboral y satisfacción laboral en personas que trabajan en*

*empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia*, en apoyo con el recurso de técnicas estadísticas y la muestra de población a estudiar. En el estudio se utilizaron dos instrumentos; el primero, con 69 declaraciones, para medir la calidad de vida laboral de las personas y el segundo, con 26 declaraciones, para medir la satisfacción laboral, con valores de confiabilidad de .979 y .957, respectivamente. La población que se escogió para este estudio fue de total de 101 empleados, que representan un 33% del número total. Para las diferentes hipótesis formuladas, se utilizó la prueba estadística de Pearson (Como se citó en García, 2019, pp. 3-4). Respecto a los resultados al transcurrir la prueba estadística, se obtuvo:

un valor  $r$  de .888 y un nivel de significación  $p$  de .000. Para dicho nivel de significación ( $p < .05$ ), se determinó un rechazo a la hipótesis de independencia entre las variables y aceptar la hipótesis de relación entre ellas. Se encontró una correlación positiva en grado alto (García, 2019, p. 4). Razón por la cual, la relación fue positiva y en grado alto entre las dos variables. Por lo anterior, se evidenció que si mejora la satisfacción laboral que tiene el empleado, esto incide en el nivel calidad de vida laboral. Se concluye que si se implementaran estrategias que pudieran mejorar la satisfacción laboral de las personas, la calidad de vida laboral lograría un incremento significativo en cuanto la productividad y ambiente laboral que vive a diario en empresas de todo tipo en el país de Colombia.

Este documento facilita un aporte a la presente investigación, con la información que la mejora de la satisfacción laboral que tiene un empleado, incide en el nivel calidad de vida laboral y se determina que se implementan estrategias que pueden mejorar la satisfacción laboral de los operarios, la satisfacción de vida y productividad también aumenta.

De la misma manera, Bedoya, Carrillo, Severiche y Espinosa (2018) en su investigación de tipo cuantitativo *factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano*, llevada a cabo en la ciudad de Barranquilla, en la que se realizó una caracterización sociodemográfica y laboral “a docentes de un centro universitario, identificándose mediante una prueba de independencia chi-cuadro, los factores influyentes en la satisfacción laboral. Se utilizó una encuesta versión S20/23 de Meliá y Peiró” (p. 1). Encontrándose que las mayores insatisfacciones están relacionadas con los espacios físicos de la institución y el salario, también existe relación significativa entre el nivel académico y los factores supervisión y participación en la organización. Para la presente

investigación, se considera importante, ya que, brinda bases teóricas de la relación que puede existir entre los factores personales del colaborador y sus niveles de satisfacción laboral.

Ahora bien, se destacan investigaciones realizadas a nivel regional, como la denominada *condiciones de Satisfacción Laboral en Agentes Educativas que Laboran en las Diferentes Modalidades de Atención a la Primera Infancia en los Municipios de Guaitarilla e Ipiales*, por Uribe y Velasco (2019)

Se enmarcó en el macro proyecto internacional Calidad de Vida Laboral en organizaciones de servicios humanos, donde se analizó dentro del contexto de las agentes educativas de ICBF regional Guaitarilla e Ipiales en aras de describir el nivel de satisfacción laboral. La información se obtuvo mediante la aplicación del instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010), a 23 agentes educativas pertenecientes a dos modalidades de atención a la primera infancia, describiendo en un primer momento las condiciones que inciden en el nivel de satisfacción laboral, además de identificar como las condiciones del trabajo, las relaciones laborales y la autonomía y autorrealización influyen las percepciones de satisfacción laboral (p. 6).

Este estudio pretende dar cuenta de la influencia que ha tenido las políticas públicas en las condiciones laborales de las agentes educativas, causando altos niveles de insatisfacción laboral, lo cual se hace evidente en las percepciones que se presentan sobre las situaciones propias del trabajo. Los resultados obtenidos por los autores reflejan pensamientos y sentimientos expresados por la población objeto de estudio,

Las participantes afirman que para hacer bien su trabajo, y cumplir con las jornadas laborales, se sienten abrumadas porque las solicitudes y cambios se realizan sobre la marcha de las labores, sin planeación, haciendo que el trabajo se acumule, y en ocasiones se presente una sobre carga laboral, por esto se ven obligados a llevar trabajo para sus casas (Uribe y Velasco, 2019, p. 99).

Esta investigación es importante para el presente estudio, teniendo en cuenta que se buscan identificar todos los aspectos que influyen sobre la satisfacción laboral, desde todos sus ámbitos.

De la misma manera, en la ciudad de Pasto, Nariño, Moreno y Zúñiga (2015), en su estudio *relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto*, el cual tuvo como objetivo Establecer la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro (FHSP), por medio de un estudio correlacional transversal. La muestra objeto de estudio estuvo conformada por 176 trabajadores, 110 correspondieron al género femenino y 66 al género masculino, sus edades oscilaron entre los 20 y 79 años, todos vinculados con un contrato directo con la institución además de laborar como mínimo 36 horas semanales (tiempo completo). La medición de las variables se hizo a través de los instrumentos, cuestionario para medir estrés creado por Villalobos (2010, citado por Ministerio de la Protección Social, 2010), con una confiabilidad de .889 y el cuestionario de satisfacción laboral creado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) con una confiabilidad de 0,925. Los datos obtenidos se procesaron con el paquete estadístico SPSS versión 20, mediante la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman. Se encontró una correlación negativa moderada entre las variables con un valor de confianza de 0,01. De igual manera las dimensiones de la satisfacción laboral se correlacionaron significativamente con el estrés. Los niveles de estrés reportados en la población fueron altos y muy altos, mientras que los niveles de satisfacción se ubicaron en nivel medio. Los hallazgos de la investigación permitieron profundizar en el conocimiento del comportamiento de las variables y su relación en el contexto local (p. 7). Esta investigación representa la importancia de intervenir a tiempo sobre los niveles de satisfacción laboral, los cuales están relacionados y pueden desencadenar dificultades y disfunciones como el estrés laboral.

### **Marco contextual**

La presente investigación fue llevada a cabo en la ciudad de Ipiales, un municipio colombiano ubicado en el departamento de Nariño. Situado en la frontera con Ecuador, en el nudo de los Pastos, en el altiplano andino, el cual cuenta con una población de 123, 481 personas aproximadamente; específicamente en el Instituto de Servicios Varios de Ipiales (ISERVI) E.S.P., ubicada en la carrera 1 No. 3E-140 Avenida Panamericana; de acuerdo a su misión,



Es una empresa pública descentralizada, que presta un servicio integral de aseo y otros complementarios, para satisfacción de los usuarios del municipio de Ipiales y la región suroccidental de Nariño; con calidad, continuidad y cobertura, aplicados a la normatividad vigente, con capital humano ético, competente y comprometido; contribuyendo a la calidad de vida de la población para la sostenibilidad y sustentabilidad del medio ambiente (Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.E., 2021, p. 5).



Fuente: Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI.

Esta institución es la entidad pública del municipio, encargada de los oficios de recolección y limpieza de la ciudad. La empresa cuenta con un total de 152 colaboradores, de los cuales 35 hacen parte del personal administrativo y 117 pertenecen al personal operativo denominado operario de barrido y recolección, quienes conforman la población objeto de la investigación, es importante resaltar que cada uno de ellos cuentan con un contrato a término fijo de 6 meses, con todas las prestaciones sociales, manejando horarios establecidos en la institución, los cuales no exceden las ocho horas diarias y las 48 horas semanales (Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.E., 2021).

Se considera importante la población objeto de estudio, ya que, por su cargo, se encuentran expuestas a un sinnúmero de riesgos, que pueden repercutir en la satisfacción que tiene cada uno

de ellos por su trabajo. Teniendo en cuenta las principales funciones que se están contempladas en el contrato de los colaboradores operativos, se encuentran:

- Barrido, limpieza, y recolección en las calles, carreras, avenidas, plaza de mercado, mingas que se programen por parte del instituto.
- Evacuar canecas y canastillas donde se depositen residuos sólidos en vías, postes u otros.
- Apoyo en labores de mantenimiento, con la poda de árboles, corte de césped y aseo de parques, avenidas y zonas públicas.

Por consiguiente, para llevar a cabo la investigación se ha determinado una población específica de 82 colaboradores, teniendo en cuenta es la muestra determinada para el estudio, quienes deben cumplir con los criterios de inclusión. Se determina la muestra teniendo cuenta realizarla de manera aleatoria, siempre y cuando pertenezcan a los rangos de edad de 20 a 71 años, rango de edad de todo el personal operativo de la institución (Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.E., 2021).

### **Marco teórico-conceptual**

Para la ejecución del proyecto fue fundamental abordar a diversos autores como Judge, Weiss, Kammeyer-Mueller y Hulin (2017) establecieron la importancia de estudiar la satisfacción laboral desde dos enfoques: relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño; el segundo, se desprende de la relevancia moral del fenómeno al constituir un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental.

Para Fritzsche y Parrish (2005), la satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo, existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos (Brief y Weiss, 2002). En efecto, y mientras que algunos autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo (como se citó en Pujol y Dabos, 2018, p. 5).

El estudio de la satisfacción laboral comenzó en la década de 1930 con el estudio pionero de Robert Hoppock, quien examinó los antecedentes de la satisfacción laboral y decidió crear una conexión con el rendimiento, este autor relacionó la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión como factores determinantes del tema mencionado. De la misma manera, Herzberg (1959) sugirió que la satisfacción del hombre con su empleo se consigue cuando un trabajador logra enriquecer su puesto al experimentar mayores niveles de responsabilidad y crecimiento psicológico (Gabini, 2018, pp. 61-62).

Es por eso que, se considera que la satisfacción laboral, de manera paulatina, se ha convertido en uno de los temas de mayor interés para la psicología organizacional.

“Actualmente, los estudios en relación con la satisfacción laboral intentan quitar las implicancias para las organizaciones y sus miembros, así como identificar el rol predictor que desempeñan tanto variables personales, psicológicas, como organizacionales” (Salessi, como se citó en Gabini, 2018, p. 62).

De igual manera, es relevante tener en cuenta la definición de insatisfacción laboral, que hace referencia a el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, las cuales también pueden estar relacionadas con factores personales como la edad, el nivel de escolaridad, el estrato socioeconómico, el estado de salud, entre otros (Caballero, 2002).

La presente investigación fue guiada por el fundamento teórico de Frederick Herzberg (1957), quien, de la misma manera, guía la teoría de la Satisfacción Laboral en dos aspectos: los factores intrínsecos, o motivadores, dependen de la realización, el reconocimiento, las relaciones y la responsabilidad, propias del trabajador. Entretanto, los Factores Extrínsecos, o externos, están determinados por la administración, las políticas laborales, el salario, la supervisión y las condiciones de trabajo. (Como se citó en Manso, 2002. p. 81).

De acuerdo a lo anterior, Andrade (2017) menciona que:

Los factores intrínsecos o motivadores son todos los factores que dan efecto duradero de satisfacción laboral y aumentan la productividad como el progreso, reconocimiento,

responsabilidad, logro, crecimiento y las tareas en sí que debe desarrollar un individuo en el trabajo. Todos estos factores hacen referencia al puesto de trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, generan satisfacción; pero cuando son precarios, provocan insatisfacción (p. 7).

Los factores extrínsecos o de higiene, hacen referencia a las condiciones en las que los trabajadores desempeñan su trabajo, tanto condiciones físicas como ambientales, el sueldo, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, la relación con los supervisores, relación con los compañeros, vida personal/ status y seguridad. Cuando estos factores son óptimos evitan la insatisfacción de los trabajadores (Andrade, 2017, p. 7).

Es importante también, mencionar que el instrumento a aplicar cuenta con el análisis de cinco dimensiones determinantes acerca del constructo satisfacción laboral, las cuales son:

Factor 1, Satisfacción con la supervisión: forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

Factor 2, Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: agrupa cinco ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.

Factor 3, Satisfacción con prestaciones recibidas: grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

Factor 4, Satisfacción Intrínseca del trabajo: satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.

Factor 5, Satisfacción con la participación: incluye tres ítems que se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea. (Meliá y Pieró, 1989).

**Marco legal**

Para documentar el marco legal de la presente investigación, se tiene en cuenta el Decreto 1083 del Sector de Función Pública, en su artículo 2.2.10.7, establece que las instituciones deben realizar programas de bienestar y calidad de vida laboral, en este caso, el monitoreo de los niveles de satisfacción laboral, mediante medidas como la evaluación de este importante aspecto (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Por otra parte, la Decisión 584 de la Comunidad Andina (2004), que sustituye la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, reunida en Ecuador estableció en su Artículo 1, que, al hablar de condiciones y medio ambiente de trabajo, están incluidas la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales. Es preciso resaltar la importancia de esta norma, de una manera general, mencionando que las organizaciones deben aportar medidas y/o estrategias que preserven en sus colaboradores las condiciones laborales para que exista un bienestar tanto físico como mental.

Por ende, también se considera relevante identificar la obligación que tienen los empleadores con sus colaboradores, lo que se encuentra estipulado en el Decreto 1072 de 2015 con todo lo referente a Seguridad y Salud en el Trabajo. (Congreso de la República, 2012)

De acuerdo a lo anterior, es importante mencionar la resolución 2646 del año 2008, en la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo; esta resolución define las responsabilidades de una organización, puesto que, sugiere que las herramientas de riesgo psicosocial se utilicen constantemente con el fin de prevenir, y dado el caso, evaluar la existencia y el manejo de patologías asociadas. Se determina la importancia de la resolución, teniendo en cuenta que toda empresa debe abordar al trabajador en cada uno de sus ámbitos con el fin de prevenir la aparición de riesgos laborales, que en este caso se pueden desencadenar por los bajos niveles de satisfacción laboral (Ministerio de la Protección Social, 2008).

**Metodología**

El enfoque escogido para la presente investigación fue el enfoque cuantitativo, ya que, este proceso se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación.

Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población. Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente (Hernández et al., 2018, p. 299).

De acuerdo a esta definición, se puede deducir que el aplicar un instrumento estandarizado, permitió tener unos resultados claros que permitieron analizar el tema de investigación, que en este caso es la satisfacción laboral.

De la misma manera, se aplicó el método empírico analítico, Gutiérrez (2014) afirma “este método busca la explicación, la determinación de causas y efectos cuantitativamente comprobables y repetibles en contextos diversos con variables de control, además de tener interés técnico: ambiciona predecir y controlar los hechos que estudia para modificarlos” (p. 10). Se escoge este tipo de método, ya que este enfoque se basa en la objetividad por encima de otros elementos y permite verificar o no el conocimiento generado en la investigación.

La investigación se asocia al tipo de estudio descriptivo, este “pretende identificar y describir fenómenos de salud y/o enfermedad, mediante la observación y medición de los mismos, intentando dar respuesta a las preguntas básicas de la epidemiología” (García, 2004, p. 1). Fue utilizado debido a que, se busca realizar el análisis de los niveles de satisfacción laboral, teniendo en cuenta la medición de este factor mediante el instrumento escogido.

Por consiguiente, se tiene en cuenta a la presente investigación mediante un diseño transversal, ya que, permitió recolectar y analizar las variables en un periodo de tiempo específico, con el fin de describir las mismas y verificar su relación entre sí.

### **Población y muestra**

“La población o población objetivo como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2006, párr. 1). Teniendo en cuenta lo anterior, para la investigación se optó por una población de colaboradores operativos, con un rango de edad entre 23 y 71 años, que realizan labores de recolección y barrido en la ciudad de Ipiales. El Instituto de Servicios Varios de Ipiales

ISERVI E.S.P., cuenta con 117 colaboradores operativos, de los cuales 82 pertenecen a la muestra seleccionada de manera probabilística de tipo aleatorio que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado, es importante aclarar que el total de la población cumple con los criterios de inclusión establecidos en la presente investigación y por eso se determina que cualquier colaborador tiene la posibilidad de ser elegido.

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

n = tamaño de la población

N = total de población

Z2 = nivel de confianza: 1,645

p = probabilidad de éxito: 50%

q = probabilidad de fracaso: 50%

d = error de muestra: 5%

Entonces:

$$n = \frac{117 \times 1,645^2 \times 50\% \times 50\%}{5\%^2 \times (117 - 1) + 1,645^2 \times 50\% \times 50\%} = 81,89$$

n= 82

Teniendo en cuenta el cálculo anterior, se determinó como muestra mínima 82 trabajadores, aclarando que se realiza la invitación a la población total, por lo que se concluye aplicando el instrumento a 90 colaboradores, ya que, se identificó que este número sería una muestra significativa y fue este número de trabajadores quienes asistieron a la actividad.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### ***Criterios de inclusión***

La población partícipe de la presente investigación se compone por hombres y mujeres mayores de edad, que laboren en el Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P., que hagan parte del personal operativo con contrato inferior a seis meses y superior a tres meses, que realicen labores de limpieza y recolección, además de estar en un rango de edad de 25 a 65 años

(rango de edad de todos los trabajadores operativos), con participación voluntaria expuesta en la firma del consentimiento informado (Apéndice 3).

### ***Criterios de exclusión***

Hacer parte del personal administrativo del Instituto, realizar labores de limpieza dentro de las oficinas o instalaciones de la institución, personal con horario de oficina, personal que no asista a la aplicación del instrumento.

### **Matriz de operacionalización de variables**

Tabla 1 *Matriz de operacionalización de variables*

<b>Nombre de la Variable</b>	<b>Descripción teórica de la variable</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Nivel de medición</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Categorías o variables</b>
Aspectos sociodemográficos descriptivos	Son el conjunto de características biológicas, sociales, económicas y culturales que están presentes en la población a evaluar.	Cualitativa	Encuesta descriptiva	Nominal	Nivel de escolaridad, edad, género.
Satisfacción laboral	Una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo. (Weis, 2002)	Cuantitativa	Cuestionario S20/23.	Ordinal	Factor 1: Satisfacción con la supervisión, Factor 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo Factor 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas



---

Factor 4:  
Satisfacción  
intrínseca del  
trabajo.  
F  
actor 5: Satisfacción  
con la participación.

---

En la Tabla 1. Se describe las variables a utilizar en la investigación, además de las categorías que componen dichos elementos, los cuales serán analizados en la fase de resultados.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

Se utilizará el Cuestionario S20/23 (Apéndice 5). Este instrumento es una versión corta del cuestionario S4/82, el cual es considerado un instrumento eficaz para la evaluación de la satisfacción laboral por el área de recursos humanos de una empresa (Melia y Pieró, 1998).

Como lo menciona Guerrero (2016), el instrumento S20/23 consta de 23 ítems contenidos en 5 factores distribuidos así: Factor 1: Satisfacción con la supervisión, Factor 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, factor 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas, factor 4: Satisfacción intrínseca del trabajo y el factor 5: Satisfacción con la participación. (p. 19)

Por otro lado, el instrumento tiene un alfa de Cronbach de 0.92 y los factores oscilan entre 0.76 y 0.89, a su vez presenta validez de contenido y validez aparente. El primer factor “Satisfacción con la supervisión” da cuenta del 28.05% de la varianza explicada y contiene los ítems del 13-18, estos hacen referencia al apoyo recibido por parte de los supervisores, las relaciones interpersonales, entre otros. El segundo factor “Satisfacción con el ambiente físico”, da cuenta del 21.16% de la varianza explicada y agrupa 5 ítems, que corresponden al ambiente físico, limpieza, higiene y salubridad del puesto de trabajo, entre otros. El tercer factor “Satisfacción con las prestaciones” da cuenta del 18.16% de la varianza explicada que contiene a los ítems relacionados con el cumplimiento de convenios por parte de la organización, el salario recibido, las negociaciones y oportunidades de promoción entre otros. El cuarto factor “Satisfacción intrínseca del trabajo” da cuenta del 17.16% de la

varianza explicada y contiene los ítems asociados a la satisfacción que produce el trabajo por sí mismo, las oportunidades que tienen los empleados de poner en práctica sus habilidades y metas que debe alcanzar. El quinto factor “Satisfacción con la participación da cuenta del 15.45% de la varianza explicada y contiene los ítems asociados como su nombre lo dice a la percepción que tienen los empleados sobre su participación en la toma de decisiones en su área y con su equipo de trabajo (Guerrero, 2016, p.19-21).

Para la calificación del cuestionario ofrece una ponderación cuantitativa de 1 a 7, (1=Muy Insatisfecho, 7=Muy Satisfecho) en la medida de lo posible, el cuestionario trata de proporcionar enunciados que obliguen al cuestionado a inclinarse hacia algún lado en particular. Se ofrece la opción INDIFERENTE, como punto neutro, aunque la tendencia a este enunciado dará como resultado insatisfacción solapada (Meliá y Pieró, 1989).

### **Plan de análisis de datos**

Con el fin de dar cumplimiento al proceso metodológico, se llevaron a cabo diferentes actividades a medida que se fueron cumpliendo las fases del trabajo de investigación con el fin de dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados; inicialmente, en la fase proyecto, se realiza el proceso teórico, resaltando la importancia y la razón de tomar la satisfacción laboral como objeto de estudio en la población determinada, en la fase de avance se buscó conseguir los dos primeros objetivos específicos, para así, llevar a cabo el tercer objetivo en el transcurso de la tercera fase.

Se considera de suma importancia, evitar cualquier tipo de sesgo en la presente investigación, esto se realizará mediante un plan de análisis de datos, antes de aplicar el instrumento y se usarán preguntas de opción múltiple con el fin de cuantificar los resultados tanto en la encuesta sociodemográfica descriptiva como en el Test de Satisfacción Laboral.

Por consiguiente, se espera que los resultados obtenidos cumplan con las expectativas esperadas, ya que serán de gran importancia para analizar la variable de satisfacción laboral y poder contribuir con el bienestar de la población objeto de la investigación.

El proceso se llevó a cabo mediante las siguientes etapas:

Etapas 1: búsqueda de información teórico y conceptual, que fundamentó el proyecto.

Etapas 2: elección de instrumento a aplicar (cuestionario S20/23)

Etapa 3: aplicación de encuesta sociodemográfica descriptiva y cuestionario S20/23.

Etapa 4: procesamiento de la información mediante base de datos mediante el paquete estadístico SPSS.

Etapa 5: análisis de frecuencias, teniendo en cuenta cada uno de los factores del instrumento mediante media estadística y la metodología ANOVA, para finalmente realizar la interpretación de resultados de cada uno de los mismos.

Etapa 6: elaboración de un plan de acción para la organización de acuerdo a los resultados arrojados.

### **Elementos éticos y bioéticos**

Según el Código Deontológico para Psicólogos (2009), en el Art 49 refiere que,

Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correctautilización (p. 43).

De la misma manera, se tiene en cuenta la ley 1090 de 2006, la cual reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología y se dicta el Código deontológico y Bioético, con el fin de encaminar el proyecto de acuerdo a las bases psicológicas (Congreso de la República de Colombia, 2006).

La presente investigación se basa en los principios éticos mencionados anteriormente, no brindará información no verídica en cuanto a datos ni divulgación de respuesta, ya que se garantiza el anonimato teniendo en cuenta que la Escala General de Satisfacción Laboral no solicita ninguna clase de información personal, ya que, se pretende, que futuras investigaciones lo tomen como referente, teniendo en cuenta las fuentes bibliográficas del departamento de Nariño.

Desde la parte teórica del documento, se garantiza llevar a cabalidad todo factor que garantice las actividades de derechos de autor, tal y como lo plantea la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

### **Análisis de resultados**

Una vez elaborada la fase teórica y conceptual que soporta la presente investigación y con el fin de dar continuidad a la misma, se llevó a cabo el proceso de aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 además de la encuesta de datos sociodemográficos descriptivos sobre la población objeto de estudio, en una reunión a la cual fue invitada la población total del personal operativo, a esta reunión únicamente asistieron 90 trabajadores operativos de la institución, en dicho espacio se explicó el fin de la investigación, se dio lectura al consentimiento informado (apéndice 5), al cual accedieron los 90 colaboradores que asistieron a la actividad y se procedió a explicar el debido diligenciamiento del instrumento y encuesta sociodemográfica descriptiva, para este proceso, la mayoría de trabajadores lo realizaron de manera autónoma y sin dificultad, así como, los colaboradores que manifestaron no entender el contenido del cuestionario a causa de dificultades en la lectura, tuvieron soporte

por parte del investigador realizando la aplicación del instrumento mediante una entrevista, este fue un pequeño número de la muestra, la cual fue contestada de manera consciente por cada trabajador. De acuerdo a lo anterior, se identifica que, la población final a la que se aplicó los instrumentos, cumple con los criterios de inclusión; estos instrumentos se aplican de acuerdo al protocolo que fue aprobado en la fase proyecto, siguiendo cada una de las directrices y cumpliendo con los requisitos necesarios para lograr unos resultados confiables.

### **Análisis de datos**

Con el fin de realizar un análisis de la información recolectada mediante los instrumentos aplicados, se utilizó el paquete SPSS (Statistical Package for the Social Science), el cual de acuerdo a Vila (2006), “es un paquete de programas para llevar a cabo el análisis estadístico de los datos. Constituye una aplicación estadística muy potente, de la que se han ido desarrollando diversas versiones desde sus inicios, en los años setenta” (p. 10). Dado a lo anterior, se decidió tomar este aplicativo teniendo en cuenta las múltiples herramientas que proporciona después de realizar el vaciado de la información, y las posibilidades que genera en cuanto al análisis de los resultados obtenidos.

Ahora bien, con el fin de dar cumplimiento al primer objetivo específico, el cual busca identificar las dimensiones que inciden en los niveles de satisfacción laboral de la empresa, se procede a realizar el análisis de los ítems que evalúan la Satisfacción Laboral de acuerdo a las 23 preguntas del instrumento, realizando un consolidado de cada una de las cinco dimensiones con las preguntas que componen las mismas, a fin de brindar una información clara, completa y buscando que no se repita. Teniendo en cuenta lo anterior, se pudo determinar los siguientes hallazgos:

Como se explicó en la metodología, el instrumento aplicado divide la Satisfacción Laboral en cinco dimensiones, las cuales serán explicadas a continuación:

### **Resultados según dimensiones del cuestionario**

Teniendo en cuenta que cada una de las preguntas hace parte de los diferentes factores que componen la Satisfacción Laboral de acuerdo a Meliá y Pieró (1989), se realiza un análisis de los mismos con el fin de identificar los niveles que se destacan en cada dimensión y el tipo de intervención que representan los valores más significativos.

### ***Supervisión***

La dimensión denominada “supervisión”, se compone de preguntas relacionadas con el nivel de Satisfacción frente a las relaciones con sus superiores, la supervisión ejercida sobre el trabajador, así como la proximidad y frecuencia con la que es supervisado, la forma en que sus superiores juzgan su tarea, la igualdad que le dan al colaborador y el apoyo recibido por parte de sus superiores. Los resultados obtenidos en esta dimensión, se pueden apreciar en la tabla 2, la cual permite identificar que la mayoría de la población se encuentra “algo satisfecha”, con 38 trabajadores que representan el 42,2% del total de la población. Adicionalmente se identifican los puntajes que se encuentran en menor proporción, los cuales son “algo insatisfecho” así como “bastante insatisfecho”, los cuales representan un porcentaje de 1,1, respectivamente.

Tabla 2 Nivel de satisfacción con la supervisión de los participantes

Supervisión	N	%
Bastante insatisfecho	1	1,1%
Algo insatisfecho	1	1,1%
Indiferente	3	3,3%
Algo satisfecho	38	42,2%
Bastante satisfecho	32	35,6%
Muy satisfecho	15	16,7%
Total	90	100%

Fuente: La presente investigación, año 2022

### ***Ambiente***

La dimensión denominada “Ambiente”, evalúa preguntas relacionadas con los niveles de Satisfacción sobre el entorno físico del lugar de trabajo, así como de la temperatura, ventilación, e iluminación del mismo. Con relación a estos aspectos, se recopila el consolidado de la información en la tabla 3, de la cual se puede identificar que, el porcentaje más bajo de la población se encuentra “muy insatisfecho” con el 1,1. Así mismo, el valor más alto se establece el nivel “algo satisfecho” con la cifra del 30% del total de los trabajadores.

Tabla 3. Nivel de Satisfacción de los participantes con el ambiente

Ambiente	N	%
Muy insatisfecho	1	1,1%
Bastante insatisfecho	4	4,4%
Algo insatisfecho	4	4,4%
Indiferente	9	10,0%
Algo satisfecho	27	30,1%
Bastante satisfecho	26	28,9%
Muy insatisfecho	19	21,1%
Total	90	100%

Fuente: La presente investigación, año 2022

### ***Prestaciones***

La dimensión relacionada con las prestaciones recibidas a cambio del trabajo realizado mide el nivel de Satisfacción de los colaboradores en cuanto a las oportunidades de formación y promoción que le ofrece la empresa, la remuneración recibida, las formas de negociación y la medida en la que la empresa cumple las normas y leyes. Estos resultados se logran apreciar en la tabla 4, la cual permite identificar que, 28 colaboradores se encuentran “algo satisfechos” con esta dimensión, representados con un 31,1%, y un colaborador “bastante insatisfecho”, quien representa el 1,1%.

Con relación a estos últimos datos, se evidencia una señal de alerta en esta dimensión, ya que, si bien la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos, los porcentajes en los niveles de indiferencia e insatisfacción son altos; por lo anterior, se determina la importancia de generar medidas que ayuden a mejorar esta categoría mediante el diseño del plan de acción planteado en el tercer objetivo de la presente investigación.

Tabla 4. Nivel de Satisfacción de los colaboradores con las prestaciones

Prestaciones	N	%
Bastante insatisfecho	1	1,1%
Algo insatisfecho	7	7,8%

Indiferente	17	18,9%
Algo satisfecho	28	31,1%
Bastante satisfecho	25	27,8%
Muy satisfecho	12	13,3%
Total	90	100%

Fuente: La presente investigación, año 2022.

### ***Satisfacción intrínseca***

De la misma manera, esta variable mide los niveles de Satisfacción con relación a preguntas como la satisfacción propia del trabajo, las oportunidades de desempeño en cosas de su agrado, y en las que se destaca, el agrado con los objetivos y metas a alcanzar. Lo anterior se relaciona en la tabla 5, la cual permite identificar que la mayoría de la población se encuentra “bastante satisfecha”, con 45 trabajadores que representan el 50% del total de la población, y de la misma manera, se identifica que, el 3,3% se encuentran “algo insatisfechos”, representando a 3 colaboradores pertenecientes a la población objeto de estudio.

Tabla 5. Nivel de Satisfacción intrínseca de los colaboradores

Satisfacción Intrínseca	N	%
Algo insatisfecha	3	3,3%
Algo satisfecha	26	28,9%
Bastante satisfecha	45	50,0%
Muy satisfecha	16	17,8%
Total	90	100%

Fuente: La presente investigación, año 2022

### ***Participación***

La dimensión “Participación”, por su parte, evalúa la Satisfacción con relación a la participación en la toma de decisiones en la empresa, en el departamento que labora, y la autonomía para decidir en aspectos relativos a su trabajo. Dicha información se consolida en la tabla 6, la cual permite identificar que la mayoría de la población se encuentra “bastante



satisfecha”, con 31 trabajadores que representan el 34,4% del total de la población; y se identifican también los puntajes que se encuentran en menor proporción, los cuales son “indiferente” con un 6,7% y “algo insatisfecho”, representando el 8,9% de los 90 colaboradores.

Tabla 6. Nivel de Satisfacción de los colaboradores con su participación

Participación	N	%
Algo insatisfecho	8	8,9%
Indiferente	6	6,7%
Algo satisfecho	30	33,3%
Bastante satisfecho	31	34,4%
Muy satisfecho	15	16,7%
Total	90	

Fuente: La presente investigación, año 2022

De la misma manera, para dar cumplimiento al segundo objetivo específico, el cual busca realizar la relación en las puntuaciones de satisfacción de acuerdo a variables sociodemográficas de la población objeto de estudio, tales como el nivel de escolaridad, edad y género, se realiza la interpretación y análisis de cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta sociodemográfica, como se muestra a continuación:

Inicialmente se realiza una breve explicación en cuanto a los hallazgos encontrados de acuerdo a las variables anteriormente mencionadas, así:

#### ***Edad de los colaboradores***

Se expone la tabla 7, en la que se identifica que el rango de edad que predomina en los colaboradores está entre los 37 y 45 años de edad con un porcentaje del 42,2%, y se determina que el 2,2%, representa los 2 trabajadores que se encuentran en el rango de edad de 18 y 25 años.

Tabla 7. Edad de los colaboradores

Rango de edad	N	%
Entre 18 y 25 años	2	2,2%
Entre 26 y 36 años	15	16,7%
Entre 37 y 45 años	38	42,2%
Entre 46 y 55 años	32	35,6%

Entre 56 y 71 años	3	3,3%
Total	90	100%

Fuente: La presente investigación, año 2022

### ***Género de los colaboradores***

De acuerdo a la siguiente tabla (Tabla 8), la cual explica los hallazgos en cuanto al género de los trabajadores, se encontró que, en su mayor parte fueron hombres con 55,6% y las mujeres representaron el 44,4% de la población total.

Tabla 8. Género de los colaboradores

Género	N	%
Hombre	50	55,6%
Mujer	40	44,4%
Total	90	100%

Fuente: La presente investigación, año 2022

### ***Nivel de estudios***

En a este ítem, se logró identificar que la mayoría de los colaboradores alcanzaron la formación como bachilleres representando el 46,7%; y se encuentra el 1,1% que representa a un colaborador que no tiene ningún nivel de formación académica. Los resultados específicos pueden verse en la tabla 9.

Tabla 9. Nivel de Formación de los colaboradores

Nivel de formación	N	%
Ninguno	1	0,09%
Solo sabe leer y escribir	9	10,0%
Primarios	33	36,7%
Primer grado	5	5,6%
Bachiller	42	46,7%
Total	90	100%

Fuente: La presente investigación, año 2022

### **Análisis de la Satisfacción Laboral a nivel global**

De acuerdo a las puntuaciones obtenidas en cada uno de los 5 factores que se evalúan en el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, se logra identificar los datos generales en cada uno de los niveles de satisfacción, identificando que, de manera global la categoría predominante es “bastante satisfecho”, con el 46,7% que representa a 42 colaboradores; por otro lado, entre los valores más bajos se encuentra el nivel “algo insatisfecho” con una sola persona, identificada como el 1,1% de los 90 colaboradores. De lo anterior se puede inferir, que la mayoría de los trabajadores se identificaron como satisfechos en cuanto a su trabajo, y en una menor proporción, se ubican los trabajadores “algo insatisfechos” (Tabla 10).

Tabla 10. Promedio del nivel de Satisfacción Laboral Global

Satisfacción Laboral Global	N	%
Algo insatisfecho	1	0,9%
Indiferente	6	6,7%
Algo satisfecho	23	25,6%
Bastante satisfecho	42	46,7%
Muy satisfecho	18	20,0%
Total	90	100%

Fuente: La presente investigación, año 2022

Ahora bien, para complementar el segundo objetivo, e identificar si las variables sociodemográficas tienen relación directa con la Satisfacción Laboral, se realiza el análisis de diferencia de medias entre las variables sociodemográficas anteriormente mencionadas, y las puntuaciones obtenidas en cuanto al nivel de satisfacción arrojado por el instrumento S20/23 en cada uno de los colaboradores, obteniendo los siguientes resultados:

#### ***Nivel de Satisfacción según sexo***

De acuerdo al instrumento aplicado, la Satisfacción se puntúa de 1 a 7, donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 “muy satisfecho”, con relación a lo anterior, en la tabla 11 se puede evidenciar la diferencia de medias entre los niveles de satisfacción laboral y la variable sexo, identificando así, que la media de satisfacción del grupo de hombres es de 5,4280, y por su parte, en el grupo

de mujeres es de 5,5150; por lo anterior, se evidencia que los valores son similares, permitiendo determinar que, el nivel de Satisfacción Laboral no depende del sexo en los trabajadores de ISERVI E.S.P.

Tabla 11. Media entre el nivel de satisfacción y el sexo

Sexo	Media	N	Desv. estándar	Mínimo	Máximo
Hombre	5,4280	50	,85238	3,80	7,00
Mujer	5,5150	40	,92917	3,00	7,00
Total	5,4667	90	,88330	3,00	7,00

Fuente: La presente investigación, año 2022

### *Nivel de Satisfacción según edad*

Para evidenciar la diferencia de medias respecto a la variable de satisfacción y la edad de los colaboradores, inicialmente se aplica el análisis de normalidad de las variables, como se muestra en la tabla 12. Este proceso se realizó a través del método “Shapiro Wilk”, el cual permite identificar que, los valores de significancia de las variables son mayores a 0,05, indicando una distribución normal en las mismas.

Tabla 12. Análisis de normalidad de la variable edad.

Edad	Estadístico	gl	Sig.
Entre 18 y 25 años			
Entre 26 y 36 años	,925	15	,231
Entre 37 y 45 años	,946	38	,066
Entre 46 y 55 años	,951	32	,158
Entre 56 y 71 años	,996	3	,878

Fuente: La presente investigación, año 2022

De acuerdo al resultado anterior, se identifica que la edad se agrupa en diferentes rangos por lo que se utiliza la metodología de análisis de medias denominada “T Student”, la cual permite identificar la significancia de las categorías ubicadas en la variable edad con relación a la Satisfacción Laboral. Con esta herramienta, se logra identificar que la significancia, es

decir, la probabilidad entre la relación de las variables es mayor a 0,05, por lo que no se identifica una relación entre las variables mencionadas.

Tabla 13. Diferencia de medias entre el nivel de satisfacción y la edad

Fuente: La presente investigación, año 2022

	t	gl	Significación		95% de intervalo de confianza de la diferencia			
			P de un factor	P de dos factores	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	,179	15	,430	,860	,08667	,48464	-,94632	1,11965
No se asumen varianzas iguales	,165	1,229	,446	,892	,08667	,52652	-4,27331	4,44665

### *Nivel de Satisfacción según nivel educativo*

En lo que respecta al nivel educativo, en el que el 42 de los colaboradores alcanzaron la formación como bachilleres, 33 estudios primarios, 9 colaboradores únicamente saben leer y escribir, entre otros datos arrojados; se busca determinar si los niveles de Satisfacción Laboral, tienen relación directa con la formación educativa, por lo que se emplea el análisis de medias “Chi Cuadrado”, el cual permite identificar que, el valor de significancia entre dichas variables es de ,948, siendo mayor a 0,05, con dicha información se determina que estas variables no tienen una relación estrecha.

Tabla 14. Media entre el nivel de satisfacción y el nivel educativo

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,694 <sup>a</sup>	72	,948
Razón de verosimilitud	54,018	72	,944
Asociación lineal por lineal	,237	1	,627
N de casos válidos	90		

Fuente: La presente investigación, año 2022

Para dar continuidad a la investigación, se identifica la necesidad de llevar a cabo el tercer objetivo, el cual se enfoca en diseñar un plan de acción sobre los resultados arrojados por el instrumento aplicado. Con base en la información anteriormente descrita, se evidenció a pesar de que los niveles de Satisfacción en su mayoría son favorables, existe la importancia de realizar actividades que contribuyan a mantener o mejorar estos niveles, específicamente en las dimensiones “prestaciones” y “participación”, teniendo en cuenta que, en estos factores, el instrumento arrojó resultados más bajos que en las demás. Es por esto que a continuación se presenta el Plan de Acción dirigido al Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P., el cual será entregado y socializado con los resultados de la investigación a los directivos de la institución, tan pronto se finalice la misma. Este plan de acción será analizado por los directivos para la aprobación de su viabilidad, e implementado por el área de Talento Humano con apoyo del personal que se requiera en cada caso. A continuación, se presenta un consolidado de las actividades planteadas para las dimensiones señaladas, la ficha completa del plan de acción se puede evidenciar en el apéndice 7.

Tabla 15. Plan de acción

<b>Dimensión A Intervenir</b>	
Participación	La opinión de todos importa
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidenciando la necesidad de hacer parte activa al personal operativo, en la toma de decisiones encaminadas a mejorar las condiciones laborales en la organización, se plantea la posibilidad de elegir a líderes y voceros de cada una de las áreas, quienes intervengan en cada uno de los aspectos relevantes de la empresa, permitiendo así, que la parte operativa sea tenida en cuenta.</li> <li>- Se resalta la importancia de tener en cuenta la opinión de todos los colaboradores sin distinción de rango jerárquico o cargo, es por eso que, se propone implementar “Un café con el gerente”, una actividad programada de manera trimestral, en la usando como herramienta la actividad anterior, en la que los líderes del personal operativo se reúnen con el gerente de la organización, con el fin de dar a conocer las inquietudes, inconformidades y sugerencias transmitidas por sus compañeros, para que este identifique cada necesidad presentada dentro de la empresa y lograr darle una solución de manera oportuna.</li> </ul>	

<b>Dimensión A Intervenir</b>	<b>Actividad</b>
Prestaciones	Apoyo para formación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La alternativa que se plantea con el fin de mejorar los niveles de satisfacción laboral en lo que respecta a las prestaciones brindadas, se encuentra enfocada en la creación de convenios y alianzas con diferentes instituciones educativas, los cuales brinden la posibilidad de que el personal operativo realice su proceso formativo, además de realizar procesos de flexibilización horaria, promoviendo un efecto motivador y transformador de las realidades de cada una de las personas que conforman la organización.</li> </ul>	
<b>Dimensión A Intervenir</b>	<b>Actividad</b>
Prestaciones	Ascenso gradual
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para contribuir con promoción de los colaboradores dentro de la organización, además de promover la actividad planteada en la dimensión “apoyo a la formación”, se busca incentivar a los trabajadores que cumplan con sus procesos formativos, mediante la creación de un programa el cual permita que los colaboradores que vayan desarrollando y culminando estos procesos, tengan la posibilidad de ascender dentro de la organización, verificando los cargos y el cumplimiento de los perfiles requeridos. Adicionalmente, esta estrategia se implementaría de acuerdo a la experiencia y méritos en las funciones de cada uno de los cargos. Estos incentivos representarán, además, una herramienta para el incremento de la satisfacción personal de cada colaborador generada por la auto superación.</li> </ul>	
<b>Dimensión A Intervenir</b>	<b>Actividad</b>
Prestaciones	Verificación periódica
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para realizar la respectiva verificación del cumplimiento a las pautas establecidas en los contratos, además de las prestaciones establecidas en la norma, se plantea elegir a un representante de los colaboradores, y un representante por parte de los directivos de ISERVI, quienes de manera imparcial realizarán inspecciones y revisarán las condiciones laborales periódicamente, y rendirán informe a fin de corroborar que las condiciones laborales estipuladas se cumplan a cabalidad.</li> </ul>	

Para llevar a cabo cada una de las estrategias anteriormente mencionadas, se evidencia la necesidad de involucrar los esfuerzos y objetivos del área de Talento Humano, buscando incidir e intervenir positivamente en las dimensiones de la satisfacción laboral, que presentan dificultades.

### **Discusión**

La Satisfacción Laboral como ha sido mencionada en el transcurso de la investigación, representa un determinante fundamental para todas y cada una de las empresas, en búsqueda de la promoción de espacios y ambientes saludables y del bienestar dentro de cada organización.

Es importante mencionar que, la aplicación de los instrumentos, tanto del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, como la encuesta de condiciones sociodemográficas, han permitido identificar los puntos clave para determinar los resultados más relevantes, los cuales serán discutidos a continuación.

El proceso de análisis de resultados fue llevado a cabo utilizando como herramienta el paquete estadístico SPSS, con el cual se realizó la sistematización de cada una de las preguntas, permitiendo determinar los datos más significativos con relación a las condiciones personales de cada colaborador, así como el nivel de Satisfacción Laboral que cada persona manifestó tener de acuerdo a cada una de las preguntas, las cuales hacen parte de las



dimensiones que evalúa el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, estas son: supervisión, ambiente, prestaciones, satisfacción intrínseca y participación.

De acuerdo a lo anterior, los resultados obtenidos en el trabajo de grado, permitieron apreciar que la aplicación del instrumento arrojó datos significativos en cada una de las dimensiones que se evaluaron, inicialmente en el Cuestionario S20/23; si bien se logra identificar que la mayoría de ítems obtuvieron resultados favorables, se encontraron también dimensiones en las que se hace necesaria una intervención por parte del personal directivo y de Talento Humano, con el fin de prevenir que los niveles de Satisfacción disminuyan, esto, mediante la implementación de estrategias que contribuyan a cumplir tal fin.

Ahora bien, entre dichos resultados se evidencian puntajes elevados de acuerdo a la dimensión denominada “supervisión”, en la cual, la mayoría de la población se encuentra “algo satisfecha”, estos datos indican que existen buenas condiciones en lo referente a las relaciones con el personal directivo, la supervisión ejercida sobre cada colaborador, así como la proximidad y frecuencia con la que es supervisado, la forma en que sus superiores juzgan su tarea, el trato de igualdad y el apoyo recibido por parte de sus superiores. A partir de lo anterior, se vislumbra una temática de gran relevancia para la presente investigación, y es, la manera en la que la organización está ejerciendo la supervisión sobre sus colaboradores, por lo que se hace necesario tomar la teoría de Bittel y Newstrom (1999), quienes mencionan que este componente en las organizaciones se debe mediar por las funciones básicas para que las empresas funcionen de manera óptima, estas funciones hacen referencia al saber coordinar, enlazar, proveer, facilitar, tener experticia, solucionar, construir equipos y liderar; con relación a esta última función se ha enfocado la mayoría de las estrategias establecidas en el plan de acción, las cuales se encaminaron a involucrar al personal operativo en las actividades de revisión de las condiciones laborales y el cumplimiento del convenio, además de poder ejercer una figura de liderazgo y vocería en la parte directiva.

De la misma manera sucede en la dimensión “ambiente”, en la cual predomina la respuesta “algo satisfecha”, indicando que, existen niveles óptimos de satisfacción laboral de acuerdo al entorno físico del lugar de trabajo, así como de la temperatura, ventilación, e iluminación del mismo. Sin embargo, otro dato importante en esta dimensión hace referencia a 7 colaboradores que se muestran “algo insatisfechos” con los aspectos anteriormente mencionados. Lo anterior permite inferir que, de acuerdo a lo que refiere Robert Hoppock, pionero de la investigación de la

Satisfacción Laboral en el año 1930, quien descubrió la conexión del rendimiento con las condiciones de trabajo como factores determinantes del tema mencionado; para dicho autor, este tipo de condiciones hacen parte fundamental de los niveles de Satisfacción Laboral, y tienen gran inferencia sobre la misma; con relación a esto, se puede mencionar que en el personal operativo de ISERVI E.S.P., los altos niveles de Satisfacción Laboral se muestran de acuerdo a las condiciones ambientales y físicas propias de la labor que realizan, y por el contrario, los colaboradores que no se encuentran satisfechos con esta dimensión, permiten cuestionar la razón por la que estos resultados fueron manifestados por la población que se ubica en este nivel.

De la misma manera, se evidencian puntajes significativos en la dimensión “Satisfacción Intrínseca”, exactamente en el ítem de respuesta “bastante satisfecho”, en la cual se evalúa la satisfacción propia del trabajo, las oportunidades de desempeño en cosas de su agrado, y en las que se destaca, además del agrado con los objetivos y metas a alcanzar. Lo anterior se relaciona con lo mencionado por Frederick Herzberg (1957), quien afirma que, los factores intrínsecos, o motivadores, dependen de la realización, el reconocimiento, las relaciones y la responsabilidad, propias del trabajador, esto permite identificar que, los colaboradores presentan agrado y motivación por las labores que diariamente realizan en cada una de sus funciones.

Finalmente, es importante mencionar uno de los resultados más relevantes, el cual permitió identificar que, la dimensión “Prestaciones” presenta un gran número de colaboradores “indiferentes” ante este aspecto, lo que manifiesta que existen dificultades en la satisfacción con las oportunidades de formación que ofrece la organización, así como el cumplimiento de normas y leyes; otro aspecto fundamental que se tiene en cuenta en esta dimensión son las formas de negociación y la medida en que la empresa permite la participación de los colaboradores en la toma de decisiones. De acuerdo a Andrade (2017), estos factores motivadores inmersos en la satisfacción laboral, aumentan tanto la productividad como el progreso, reconocimiento, responsabilidad, logro, y crecimiento en la empresa, generando que, si estos aspectos son óptimos, generan satisfacción, pero, cuando son precarios, provocan insatisfacción, la cual ha sido definida en apartes anteriores de la investigación. Entonces, se puede deducir que en ISERVI E.S.P., se podrían presentar inconvenientes y dificultades para la ejecución de las actividades y por ende, en el rendimiento organizacional.

Con relación a estos datos, los cuales representan una herramienta clave para realizar una relación con diferentes investigaciones realizadas en el ámbito; es el caso de Bedoya, Carrillo, Severiche y Espinosa (2018), quienes en su investigación de tipo cuantitativo aplicaron el mismo instrumento utilizado en el presente estudio (Cuestionario S20/23), encontrando que las mayores insatisfacciones están relacionadas con los espacios físicos de la institución y el salario, este último aspecto convirtiéndose también en un aspecto fundamental para realizar la similitud en las dos investigaciones; lo anterior permite identificar que el ámbito prestacional de toda empresa representa un papel fundamental en los niveles de Satisfacción de las diferentes organizaciones.

En ese orden de ideas, se considera importante retomar la definición de insatisfacción laboral, la cual según Caballero (2002), hace referencia a el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, quien además resalta que esta insatisfacción puede estar relacionada con factores personales como la edad, el nivel de escolaridad, el estrato socioeconómico, el estado de salud, entre otros.

Para dar continuidad a la discusión de los resultados y poder realizar una contextualización más clara, se describe otro aspecto que fue analizado son las características sociodemográficas del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales, la aplicación de la encuesta sociodemográfica de tipo descriptivo, en la cual se indagó por aspectos como el género, nivel educativo y edad; de acuerdo a esto, se logró identificar que, la mayoría de los colaboradores que hicieron parte de la investigación se encuentran en el rango de edad entre los 37 y 45 años, representando edades productivas en el personal que labora en el Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P., además de sobresalir el género masculino en esta población, así como el nivel formativo más representativo que se identifica es el bachiller; teniendo en cuenta estos aspectos los cuales fueron analizados, permitiendo realizar una conceptualización de las diferentes condiciones personales de los participantes del estudio, además de identificar la relación de los mismos en los niveles de Satisfacción Laboral de cada una de las dimensiones que son evaluadas por el instrumento aplicado.

Por consiguiente, de acuerdo a lo expuesto anteriormente y en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos planteados, se realizó una relación entre estos resultados a través de la metodología de análisis de medias. Esto permitió inferir que la Satisfacción Laboral no tiene una relación significativa con el sexo de los colaboradores, ya que, al elaborar la comparación de las medias estadísticas, se identifica que la media del grupo de hombres es de 5,4, y en el grupo de

mujeres es de 5,5, encontrando que no existe gran diferencia entre estos valores, lo que permitió identificar que el nivel de Satisfacción Laboral y dicha variable, no tienen mayor implicancia. De la misma manera ocurre con el nivel educativo, como se mencionó anteriormente, se emplea la metodología de análisis de medias “Chi Cuadrado”, este procedimiento permitió analizar el valor de significancia entre cada variable, identificando que, de acuerdo a este sistema el valor de significancia es de 0,948, al ser un valor mayor a 0,05, arroja la afirmación que estas variables no presentan una relación estrecha. Igualmente, al elaborar la relación a través de la metodología antes mencionada, en el caso de los niveles de Satisfacción Laboral y la variable edad, se logró determinar que, el valor de significancia de las categorías ubicadas en estas dimensiones fue mayor al estadístico 0,05, por lo que, al igual que en las otras variables, no se identifica una relación entre las mismas. En ese orden de ideas, se contrasta la información con lo que arrojó la investigación de Bedoya, Carrillo, Severiche y Espinosa (2018), en la cual, al aplicarse el mismo instrumento que el que se utilizó en el presente trabajo, se realizó esta relación en un grupo de docentes, y se encontró asociación entre el nivel académico y los factores supervisión y la participación; entre el cargo y los factores de ambiente físico y prestaciones; y la edad con la dimensión participación. Se puede determinar que los resultados arrojados en la presente investigación y los anteriormente mencionados, pueden ser generados por la diferencia de la población objeto de estudio, teniendo en cuenta que, al ser, por un lado, personal operativo y, por otro lado, personal docente, se consideran muestras totalmente diferentes por las condiciones que caracterizan cada una de ellas; para sustentar esta teoría, se hace evidente la necesidad de aplicar el mismo procedimiento en el personal administrativo de ISERVI E.S.P.

Con relación a cada uno de los resultados arrojados a través del proceso utilizado, el cual brindó un soporte para obtener deducciones de cada una de las dimensiones y variables estudiadas, en la que además de permitir identificar valores numéricos para la interpretación de resultados, también representa una base clave para la implementación de un plan de acción, el cual se utiliza como un instrumento para contribuir con los procesos de promoción y prevención dentro de la organización, buscando velar por un ambiente laboral óptimo y estable principalmente en el personal operativo del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P.; esta determinación se toma a partir de la investigación denominada *an Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction*, en la cual, sus autores Ali y Anwar

(2021), sustentan que tanto la compensación como la motivación tiene una influencia positiva significativa en la satisfacción laboral; es por esto que, este plan de acción busca involucrar a los colaboradores operativos de ISERVI E.S.P., dentro de la organización, y brindarles un respaldo por parte de la empresa. De la misma manera, retomando a Boada (2016), en su investigación *diagnóstico del nivel de satisfacción de los colaboradores del Ministerio de Minas y Energía, con el fin de proponer mejoras al programa de Bienestar Social*, el cual obtuvo resultados e información que permitió proponer mejoras al Programa de Bienestar Social. La relación de la presente investigación con estos estudios, ha permitido que se logre consolidar una base sólida para afirmar que las estrategias planteadas en el plan de acción, tendrán un impacto positivo en los niveles de Satisfacción Laboral del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P.

De esta manera, tal y como afirma García (2019) en su trabajo denominado *calidad de vida laboral y satisfacción laboral en personas que trabajan en empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia*, después de realizar la respectiva aplicación de diferentes instrumentos, así como la interpretación de los resultados arrojados por los mismos, logrando certificar que si mejora la satisfacción laboral que tiene el empleado, esto incidirá en el estado de su calidad de vida laboral, lo que permitió identificar que la implementación de estrategias que permitan mejorar la satisfacción laboral de las personas, la calidad de vida laboral logra un incremento significativo en cuanto a la productividad y ambiente laboral de cada una de las organizaciones, generando confiabilidad en las estrategias que se emiten en el plan de acción. Entonces, se puede afirmar que estas estrategias proporcionan múltiples beneficios tanto para los colaboradores como para organización, enmarcándose en el objetivo principal de la psicología organizacional.

Por otro lado, citando a los autores Moreno y Zúñiga (2015), quienes en búsqueda de realizar una medición del estrés laboral de una organización, lograron identificar que las dimensiones de la satisfacción laboral se correlacionaron significativamente con el estrés, permita soportar el enfoque del presente estudio, encaminado a identificar cada uno de los aspectos relacionados con la Satisfacción Laboral, con el fin de intervenirlos de manera oportuna, logrando prevenir otros desencadenantes como lo son el estrés laboral.

Si bien se logró dar cumplimiento a los objetivos que se plantearon al inicio de la investigación, también permitió generar nuevos interrogantes de acuerdo a los niveles de Satisfacción Laboral de toda la organización, teniendo en cuenta que esta ocasión, únicamente se

tomó como población objeto de estudio al personal operativo de la organización y se identificó los resultados de acuerdo a las respuestas que cada uno de los participantes manifestaron, sin embargo, también se hace evidente y necesario realizar esta misma medición en el personal administrativo que conforma la empresa, teniendo en cuenta que, esto permitiría tener una conceptualización de los niveles de Satisfacción de todo el Instituto de Servicios Varios de Ipiiales ISERVI E.S.P., adicionalmente, esto permitiría al área directiva implementar estrategias para mejorar el clima laboral en toda su organización e involucrar a cada uno de sus colaboradores en los procesos de mejoramiento continuo. Este interrogante surge a partir de la investigación *satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales Lima, Perú*, en la cual, su autor Machuca (2020), evidencia la necesidad de al realizar la comparación de la satisfacción laboral entre administrativos y operarios, en cuanto a la dimensión de reconocimiento personal y/o social y significación de la tarea, y de acuerdo a esto, identificó que si existen diferencias significativas entre los dos grupos.

### **Conclusiones**

De acuerdo a lo desarrollado en cada uno de los apartes de la presente investigación, una vez realizada la aplicación de instrumentos y posterior a ello, el análisis e interpretación de resultados, se identifican resultados relevantes los cuales permitieron dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados inicialmente. Los mismos permiten concluir que, a nivel general, los niveles de Satisfacción Laboral del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiiales ISERVI E.S.P., se encuentran en un nivel “bastante satisfecho” en su mayoría, sin embargo, se encontraron niveles de Satisfacción más bajos en la dimensión de “Prestaciones”, la cual involucra aspectos como lo son las oportunidades de formación y promoción que le ofrece la empresa, la remuneración recibida, las formas de negociación y la medida en la que la empresa cumple las normas y leyes; estos resultados son relevantes teniendo en cuenta que un número significativo de colaboradores refirieron estar “indiferentes” de acuerdo a esta dimensión; este resultado proporcionó un determinante para guiar el tercer objetivo, en el cual se pretendió diseñar un plan de acción, y de acuerdo a dichos resultados, este plan se encaminó a la intervención sobre la dimensión mencionada, además de involucrar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones de cada una de las áreas.

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada en el transcurso de la investigación, se logra identificar que los niveles de Satisfacción Laboral involucran diferentes aspectos los cuales se encuentran inmersos en ella y son fundamentales para toda organización, tales como la productividad y la motivación.

De la misma manera, de acuerdo al proceso realizado para desarrollar el segundo objetivo, el cual buscaba realizar la relación en las puntuaciones de satisfacción de acuerdo a variables sociodemográficas de la población objeto de estudio, tales como el nivel de escolaridad, edad y género; para lo anterior, se destaca como herramienta fundamental la metodología de análisis de medias, la cual permitió determinar que en el personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P., no existe una relación estrecha entre los niveles de Satisfacción Laboral y estas variables sociodemográficas.

Como se mencionó, al tercer objetivo específico se le dio cumplimiento a través de la propuesta de un plan de acción enfocado a mantener o mejorar los niveles de Satisfacción Laboral, mediante diferentes estrategias las cuales serán socializadas a la empresa, con el fin de que la misma organización determine la viabilidad de la implementación de cada una de ellas, principalmente involucrando a la Alta Dirección y al área de Talento Humano.

Finalmente se concluye que, cada uno de los objetivos específicos han permitido dar respuesta al objetivo general, y se ha logrado realizar el análisis de los niveles de Satisfacción Laboral del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P., dando cumplimiento al alcance pretendido en la presente investigación.

### **Recomendaciones**

Conforme a las conclusiones realizadas en el aparte anterior, se emiten las siguientes recomendaciones:

- La organización debería tomar como base la presente investigación para continuar realizando valoraciones periódicas de los niveles de satisfacción laboral, e involucrar en estas evaluaciones a todas las áreas, tanto personal operativo, administrativo y nivel gerencial de la organización, lo anterior a raíz de la discusión realizada teniendo en cuenta que, relacionando los resultados arrojados con la teoría investigada,
- Adicionalmente se considera indispensable la implementación del plan de acción planteado, y posteriormente realizar una reevaluación y verificar la efectividad del mismo.
- Se hace relevante la implementación de diversas estrategias desde el área de Talento Humano, las cuales contribuyan a la mejora de los niveles de satisfacción, principalmente con el personal operativo, el cual representó la población objeto de estudio. Estas estrategias deben estar forjadas bajo las diferentes perspectivas de la población, mediadas por los procesos de equidad y promoviendo también la participación de cada uno de ellos.
- Se considera importante que, el área directiva haga partícipe al personal operativo de la toma de decisiones que conciernen a esta población, valorando siempre las necesidades y requerimientos y tomando en cuenta las mismas, lo que permita generar empatía y sentido de pertenencia con cada una de las áreas.



- Si bien el Cuestionario S20/23, representó una herramienta fundamental para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se considera importante realizar una adaptación del instrumento para Latinoamérica, teniendo en cuenta que existen algunos términos difíciles de entender para la población.
- Desde el programa de Psicología de la Universidad CESMAG, es necesario que se siga investigando sobre esta temática, buscando alternativas para la validación de instrumentos en la región que permitan observar y analizar con mayor fiabilidad los diferentes aspectos que se identifican y evalúan desde la Psicología Organizacional.

### Referencias

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Ali, B., & Anwar, G. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21-30. doi:10.22161/ijebm.5.2.3
- Andrade, L. (2017). *Factores intrínsecos y extrínsecos que determinan la satisfacción laboral en trabajadores de campo del sector bananero de la empresa Estebanagri Cia. Ltda.* Obtenido de (Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo) Guayaquil, Ecuador: [http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1200/1/Andrade\\_Yepez\\_Lourdes\\_Pris\\_cila\\_2007055232.pdf](http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1200/1/Andrade_Yepez_Lourdes_Pris_cila_2007055232.pdf)
- Arias, A. (2006). *Población y Muestra*. Obtenido de Proyectos educativos CR: <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>
- Bedoya, E., Carrillo, M., Severiche, C., & Espinosa, E. (2018). Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Revista espacios*, 39(2), 1-14. Obtenido de [https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3312/Factores%20asociados%20a%](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3312/Factores%20asociados%20a%20)

- 20la%20satisfacci% c3% b3n% 20laboral% 20en% 20docentes% 20de% 20una% 20instituci% c3% b3n% 20de% 20educaci% c3% b3n% 20superior% 20del% 20Caribe% 20Colombiano.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benavides, A., Durán, H., López, D., Tovar, J., & Sánchez, J. (2020). *Satisfacción laboral con los incentivos concedidos para generar calidad de vida y bienestar*. Obtenido de (Tesis de pregrado, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano) Bogotá, Colombia: <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2065>
- Bittel, L., & Newstrom, J. (1999). *Lo que todo supervisor debe saber*. Mexico: Trilla.
- Boada, M. (2016). *Diagnóstico del nivel de satisfacción de los colaboradores del Ministerio de Minas y Energía, con el fin de proponer mejoras al programa de bienestar social*. Obtenido de (Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia) Bogotá, Colombia: <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/795>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1), 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Chiang, M., Núñez, A., & Huerta, P. (2010). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Icade. Revista De La Facultad De Derecho*(72), 49-74. Obtenido de <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/407>
- Código Deontológico de Psicólogos. (2009). *Deontología y bioética en el ejercicio de la psicología en Colombia*. Obtenido de [https://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia\\_libro.pdf](https://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia_libro.pdf)
- Comunidad Andina. (2004). *Decisión 584 de 2004. Sustitución de la decisión 547. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de [https://www.redjurista.com/Documents/decision\\_584\\_de\\_2004.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/decision_584_de_2004.aspx#/)
- Congreso de la República. (2012). Decreto 1572. Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones*. Obtenido de Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

- Cordova, S., & Medalit, C. (2021). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en una empresa metalúrgica ubicada en San Juan de Lurigancho-Perú*. Obtenido de (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Las Américas) Lima, Perú:  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1242>
- Cortes, N. (2021). *Todo sobre la satisfacción laboral*. Obtenido de Geovictoria:  
<https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfaccion-laboral/>
- Daza, D., & Porto, S. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones*. Obtenido de (Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Bolívar) Cartagena, Colombia: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>
- Enciso, E., & Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 5-22. Obtenido de <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/476/473>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica*. Buenos Aires: UAI Editorial. Obtenido de <https://www.teseopress.com/rendimientolaboral>
- García, J. (2004). Estudios descriptivos. *Nure investigación*(7), 1-3. Obtenido de <http://webpersonal.uma.es/de/jmpaez/websci/BLOQUEIII/DocbIII/Estudios%20descriptivos.pdf>
- García, Y. (2019). *Calidad de vida laboral y satisfacción laboral en personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia*. Obtenido de (Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos) México:  
<https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1125>
- Guerrero, N. (2016). *Medición de la Satisfacción Laboral en una Institución de sector financiero por medio del cuestionario S20/23 . Bogotá , Colombia .*
- Gutiérrez, M. (2014). *Los enfoques filosóficos de generación del conocimiento y las apuestas metodológicas que exigen*. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana:  
<https://www.javeriana.edu.co/blogs/mlgutierrez/files/Enfoques-y-estrategias-de-investigacion4.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación* . McGrawHill.

Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.E. (2021). *Misión y visión Institucional*.

Ipiales: ISERVI.

Jiménez, E., & Ruiz, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores independientes de Medellín*.

Obtenido de (Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia) Medellín, Colombia:

<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/15935>

José Meliá y José Pieró. (1998). Factores del Cuestionario S4/82. *Psicología de la seguridad*, 1.

Judge, T., Weiss, H., Kammeyer, J., & Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job

affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3),

356-374. doi:10.1037/apl0000181

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and*

*Organizational Psychology*, 1, 1297-1343. Obtenido de

[https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1639511](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1639511)

Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una*

*empresa privada de servicios generales Lima, Perú*. Obtenido de (Tesis de pregrado,

Universidad Ricardo Palma) Lima, Perú:

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3516/PSIC-](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3516/PSIC-Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3516/PSIC-Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Manso, J. (2002). El legado de Frederick Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 81-89.

Manso, J. (2002). El legado de Frederick Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 81-89.

Meliá y Pieró. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales:

cuestionario de satisfacción S20/23. Valencia, España: Psicologemas.

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen*

*disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación,*

*prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo*

*psicosocial en el trabajo*. Obtenido de

[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_2646\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm)

Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias,*

*medidas y buenas prácticas*. Obtenido de Ministerio de Trabajo e Inmigración de España:

[https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+](https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas)

[mas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas](https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas)

- Moreno, E., & Zúñiga, Y. (2015). *relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto*. Obtenido de (Tesis de pregrado, Universidad de Nariño) Sired Udenar: <http://sired.udenar.edu.co/826/>
- Novoa, J., Barrera, G., & Rojas, d. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1), 1-24. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/f34ed6e5eed8c40ef6e983994aa307fa/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043236>
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (2019). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*. Obtenido de Bogotá D.C.: Presidencia de la República de Colombia.: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>
- Price, J., & Muller, C. (1986). *Absenteeism and turnover among hospital employees*. Greenwich: Jai Press.
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- República, C. d. (s.f.). Decreto 1572 . 2012. Colombia.
- Universidad Cesmag. (2018). *Informe de agenda del grupo de investigación*. Obtenido de Grupo de Investigación Perspectivas Psicológicas.
- Uribe, E., & Velasco, I. (2019). *Condiciones de satisfacción laboral en agentes educativos que laboran en las diferentes modalidades de atención a la primera infancia en los Municipios de Guaitarilla e Ipiales en el Departamento de Nariño*. Obtenido de (Tesis de maestría, Universidad de Manizales) Manizales, Colombia: <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3876>

- Vilá, R. (2006). *¿Cómo hacer un análisis cuantitativo de datos de tipo descriptivo?* Barcelona, España: Fichas para investigadores. Obtenido de Disposit Digital: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/43757/1/540754.pdf>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-Being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148. doi:10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización*. Barcelona: Herder.

## Apéndices

### Apéndice 1. *Solicitud ISERVI*

ISERVI  
COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS  
Número: 2-22-074-0  
Fecha: 24/02/2022  
Recibido: 24/02/2022  
J. J. J.

Ipiales, 28 de febrero de 2022

Doctor:  
Luis Carlos Ortega Sánchez  
Gerente  
Instituto de Servicios Varios de Ipiales (ISERVI)

Distinguido doctor:

Me place extenderle un cordial saludo, mi nombre es **JUAN SEBASTIÁN JARAMILLO MANTILLA**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1085946219 de la ciudad de Ipiales, Nariño, estudiante de Psicología de la Universidad CESMAG, de la ciudad de Pasto. Respetuosamente me presento y me dirijo a usted con el fin de solicitar se analice la posibilidad de concederme el debido permiso de usted para realizar mi trabajo de grado en la prestigiosa institución que usted lidera.


Dado que, el Instituto de Servicios Varios ISERVI, es una empresa muy importante para la ciudad de Ipiales, además de contar con personal administrativo y operativo que trabaja día a día por mantener la ciudad en las mejores condiciones, y teniendo en cuenta que mi trabajo de grado busca medir los niveles de Satisfacción Laboral en el personal operativo, mediante la aplicación de un instrumento denominado "Test de Satisfacción Laboral", para posteriormente plantear unas estrategias que intervengan sobre los resultados encontrados. Para la realización del proyecto necesitaría de su valiosa colaboración para asistir a la institución 3 o 4 veces, con el fin de obtener los datos de los trabajadores, tener un acercamiento con ellos y posteriormente aplicar el test.

Igualmente, considero oportuno para la institución, la implementación de este proyecto de investigación, ya que, está encaminado a contribuir con el bienestar de sus colaboradores.

Quedo atento en caso de que requiera información adicional, y agradezco de antemano su tiempo y atención.

Atentamente,

  
Juan Sebastián Jaramillo Mantilla  
C.C. 1085946219  
Cel. 3162840219

	GESTIÓN DOCUMENTAL		
	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		
	CÓDIGO: G00-F-001	VERSIÓN: 1	FECHA: 30-SEPTIEMBRE-2019

123-13.02.069

Ipiales, 3 de marzo del 2022

Señor:

**JUAN SEBASTIAN JARAMILLO MANTILLA,**

Cel. 3162840219.

[Sebas\\_2318@hotmail.com](mailto:Sebas_2318@hotmail.com)

Ipiales (N)

  
 4103/2022  
 2-28pm  
 J.S.M.

**ASUNTO: ACEPTACION PRACTICA TRABAJO DE GRADO.**



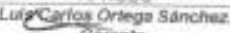
Cordial saludo

Es grato dirigirme a usted, con el fin de informarle nuestra aceptación para que desarrolle su TRABAJO DE GRADO en el Instituto de Servicios Varios de Ipiales – ISERVI E.S.P., de acuerdo con los recursos y el asesoramiento requerido para el cumplimiento de las actividades que le sean asignadas en pro de lograr los mejores resultados del instrumento denominado: "test de satisfacción laboral".

Esperando que nuestro aporte en su formación profesional sea de gran utilidad y agradeciendo la atención prestada.

Atentamente,

  
**LUIS CARLOS ORTEGA SANCHEZ**  
 Gerente.  
 Instituto de Servicios Varios de Ipiales – ISERVI E.S.P.

ELABORO	REVISO	APROBO
 Diana Carolina Guerrero, Aprendiz SENA	 María Fernanda Ordoñez Córdoba, Prof. Univ. Talento Humano y CID (E)	 Luis Carlos Ortega Sánchez, Gerente





## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PERSONAL OPERATIVO ISERVI E.S.P.**

**INVESTIGACIÓN TITULADA:** Niveles de satisfacción laboral del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P.

Las personas, abajo firmantes, registradas con número de cédula, con número de celular y rol que desempeña, manifiestan que han sido invitados (as) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se le ha dado la siguiente información:

**Propósito:** Dar a conocer a la población objeto de estudio, la importancia y características de la investigación, la cual favorece el desarrollo social del participante. Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar en la investigación, si después de leer este documento presenta alguna duda, pida aclaración al investigador, quien brindará todas las explicaciones que se requieran para que tome la decisión de su participación, una vez Usted este de acuerdo con el procedimiento de:

Aplicación de 1 instrumento, realizado mediante entrevista, el cual se aplicará a la población objeto de estudio, por una única vez y con duración de 15 minutos aproximadamente por cada persona participante, incluyendo datos personales mediante las preguntas de la encuesta sociodemográfica.

**Objetivo y descripción de la investigación:** La satisfacción laboral, definida como “un estado emocional y placentero resultante de la valoración personal del individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo”. Lo que explica la importancia que tiene en el colaborador sobre todos los aspectos de su vida, ya que, las dificultades en el ámbito laboral pueden influir en la parte económica, emocional y, por ende, en su bienestar físico. La investigación tiene como objetivo analizar los niveles de satisfacción laboral, del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales E.S.P, teniendo en cuenta sus condiciones sociodemográficas.

**Responsable de la investigación:** El estudio es una investigación estudiantil, es desarrollado por el estudiante Juan Sebastian Jaramillo Mantilla, perteneciente al programa de Psicología de la Universidad Cesmag.



## Apéndice 4. Cuestionario S20/23

## Cuestionario S20/23

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

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

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje"; y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>

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

**DATOS DESCRIPTIVOS**

- A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. \_\_\_\_\_
- B.- Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) \_\_\_\_\_
- 83.- Sexo:  1. Varón  2. Mujer
- 84.- Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_
- 85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:
- 1) Ninguno
  - 2) Sabe leer y escribir
  - 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
  - 4) Formación Profesional Primer Grado
  - 5) Formación Profesional Segundo Grado
  - 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
  - 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
  - 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios
- 86.- Situación laboral:
- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
  - 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
  - 3) Contrato de seis meses o menos.
  - 4) Contrato hasta un año.
  - 5) Contrato hasta dos años
  - 6) Contrato hasta tres años
  - 7) Contrato hasta cinco años.
  - 8) Fijos.
87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:
- 1) Jornada partida fija.
  - 2) Jornada intensiva fija.
  - 3) Horario flexible y/o irregular.
  - 4) Jornada parcial
  - 5) Turnos fijos.
  - 6) Turnos rotativos
88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. \_\_\_\_\_
- 89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:
- 1) Empleado o trabajador
  - 2) Supervisor o capataz
  - 3) Mando intermedio
  - 4) Directivo
  - 5) Alta dirección o dirección general
- 90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_ (91).



Apéndice 5. Plan de acción ISERVI

DIMENSIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDAD	DIRIGIDA A	RECURSOS	RESPONSABLES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA DE EJECUCIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN
Participación	Involucrar como parte activa al personal operativo, en la toma de decisiones encaminadas a mejorar las condiciones laborales en la organización	Se plantea la posibilidad de elegir a líderes y voceros de cada una de las áreas, quienes intervengan en cada uno de los aspectos relevantes de la empresa permitiendo así, que la parte operativa sea tenida en cuenta.	Personal operativo ISERVI E.S.P.	Humanos	Gerencia, Talento Humano	(No. De reuniones ejecutadas/ No. De reuniones programadas) *100	1 semestre año 2023	Pendiente
		“Un café con el gerente”, una actividad programada de manera mensual, en la usando como herramienta la actividad anterior, en la que los líderes del personal operativo se reúnen con el gerente de la organización, con el fin de dar a conocer las inquietudes, inconformidades y sugerencias transmitidas por sus compañeros, para que este identifique cada necesidad presentada dentro de la empresa y lograr darle una solución de manera oportuna.	Personal operativo ISERVI E.S.P.	Humanos, tecnológicos, financieros	Gerencia, Talento Humano	(No. De reuniones ejecutadas/ No. De reuniones programadas) *100	1 semestre año 2023	Pendiente
Prestaciones	Mejorar los niveles de satisfacción laboral en lo que respecta a las prestaciones brindadas por la organización	La creación de convenios y alianzas con diferentes instituciones educativas, los cuales brinden la posibilidad de que el personal operativo realice su proceso formativo, además de realizar procesos de flexibilización horaria, promoviendo un efecto motivador y transformador de las realidades de cada una de las personas que conforman la organización.	Personal operativo ISERVI E.S.P.	Humanos, tecnológicos, financieros	Gerencia, Talento Humano	(No. De trabajadores inscritos a programas de formación/ No. De trabajadores operativos) *100	2 semestre año 2023	Pendiente

<p>Contribuir con promoción de los colaboradores dentro de la organización, además de promover la actividad planteada en la dimensión "apoyo a la formación", se busca incentivar a los trabajadores que cumplan con sus procesos formativos</p>	<p>La creación de un programa el cual permita que los colaboradores que vayan desarrollando y culminando estos procesos, tengan la posibilidad de ascender dentro de la organización, verificando los cargos y el cumplimiento de los perfiles requeridos. Adicionalmente, esta estrategia se implementaría de acuerdo a la experiencia y méritos en las funciones de cada uno de los cargos. Estos incentivos representarán, además, una herramienta para el incremento de la satisfacción personal de cada colaborador generada por la auto superación.</p>	<p>Personal operativo ISERVI E.S.P.</p>	<p>Humanos, tecnológicos, financieros</p>	<p>Gerencia, Talento Humano</p>	<p>(No. De trabajadores ascendidos/ No. De trabajadores operativos) *100</p>	<p>Año 2024</p>	<p>Pendiente</p>
<p>Realizar la respectiva verificación del cumplimiento a las pautas establecidas en los contratos y de las prestaciones establecidas en la norma</p>	<p>Elección de un representante de los colaboradores, y un representante por parte de los directivos de ISERVI, quienes de manera imparcial revisarán las condiciones laborales periódicamente y rendirán informe a fin de corroborar que las condiciones laborales estipuladas se cumplan a cabalidad.</p>	<p>Personal operativo ISERVI E.S.P.</p>	<p>Humanos, tecnológicos</p>	<p>Gerencia, Talento Humano</p>	<p>(No. De revisiones ejecutadas/ No. De revisiones programadas) *100</p>	<p>2 semestre año 2023</p>	<p>Pendiente</p>

 <p>UNIVERSIDAD <b>CESMAG</b> NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	<b>CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-032
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 22 de Marzo de 2023

Biblioteca  
**REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.**  
Universidad CESMAG  
Pasto

Saludo de paz y bien.


Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado Niveles de satisfacción laboral del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P, presentado por el (los) autor(es) Juan Sebastián Jaramillo Mantilla del Programa Académico Psicología al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



-----  
**Mg. Johana Suarez Gómez**  
1085259240 Pasto  
Psicología  
3108333872  
sicologajohana@gmail.com




 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA Mineducación</small>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

<b>INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)</b>	
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Juan Sebastián Jaramillo Mantilla	<b>Documento de identidad:</b> 1085946219
<b>Correo electrónico:</b> sebas_2318@hotmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3178749458
<b>Título del trabajo de grado:</b> Niveles de Satisfacción Laboral del personal operativo del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P.	
<b>Facultad y Programa Académico:</b> Ciencias Humanas y Sociales Psicología	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el termino en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve(mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje(mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.



 <p>UNIVERSIDAD <b>CESMAG</b> NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	<p><b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b></p>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

**NOTA:** En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 24 días del mes de marzo del año 2023

	Firma del autor
Nombre del autor: Juan Sebastián Jaramillo Mantilla	Nombre del autor:
 Nombre del asesor: Johana Suarez	