



Análisis de la satisfacción laboral en trabajadores de una organización en Santander

Leidy Tatiana Fajardo Tiatino

Diego Camilo Arévalo Vásquez

Karen Juliet Vargas Guarín

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Santanderes Centro Regional Bucaramanga

Especialización en Gerencia de Talento Humano

Mayo, 2026

Análisis de la satisfacción laboral en trabajadores de una organización en Santander

Leidy Tatiana Fajardo Tiatino

Diego Camilo Arévalo Vásquez

Karen Juliet Vargas Guarín

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia de Talento Humano**

Asesora

Sandra Rocio Salamanca Velandia

Magister en educación

Asesora

Gloria Juliana Villamizar Pereira

Magister (c) en Evaluación, Dirección de Proyectos

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Santanderes Centro Regional Bucaramanga

Especialización en Gerencia de Talento Humano

Mayo, 2026

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar a Dios por brindarnos la fortaleza, la sabiduría y la constancia necesarias para culminar este proceso académico de manera satisfactoria.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestras familias, quienes fueron un apoyo fundamental durante el desarrollo de esta investigación, brindándonos motivación, comprensión y acompañamiento en cada etapa del proceso.

De igual manera, agradecemos a la Corporación Universitaria Minuto de Dios y a nuestros docentes, especialmente a nuestras asesoras metodológicas, por su orientación, conocimientos y acompañamiento constante, los cuales fueron clave para el desarrollo y culminación de este trabajo.

Finalmente, extendemos nuestro agradecimiento a la empresa y a sus trabajadores, quienes participaron de manera voluntaria en esta investigación, permitiendo la recolección de la información necesaria para el logro de los objetivos planteados.

Tabla de Contenido

Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
1. Justificación.....	12
2. Descripción del Problema	13
2.1. Planteamiento del Problema.....	13
2.2. Formulación de Investigación	15
3. Objetivos.....	16
3.1. Objetivo General	16
3.2. Objetivos Específicos.....	16
4. Marco Referencial	16
4.1. Estado del Arte	16
4.2. Marco Teórico	21
4.3. Marco Conceptual	26
4.4. Marco Legal	32
5. Metodología.....	35
5.1. Tipo de Investigación	35
5.2. El Enfoque de la Investigación	36
5.3. Población y Muestra Poblacional.....	36
5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	37
6. Desarrollo de los Objetivos	42
6.1. Objetivo Específico 1. Describir la satisfacción laboral en trabajadores de una organización en Santander	46
6.2. Objetivo Específico 2. Analizar los niveles de satisfacción en cada una de las dimensiones evaluadas por el Cuestionario S20/23.....	47

6.3. Objetivo Específico 3. Diseñar e implementar estrategias de promoción y prevención orientadas al fortalecimiento de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización en Santander, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el cuestionario S20/23.....	54
7. Conclusiones.....	66
8. Recomendaciones.....	67
Referencias bibliográficas	69

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Niveles de satisfacción según el cuestionario</i>	38
Tabla 2 <i>Interpretación de Cuestionario según los rangos de la puntuación</i>	38
Tabla 3 <i>Ejemplo de Presupuesto</i>	39
Tabla 4 <i>Ejemplo de Cronograma de actividades</i>	41
Tabla 5 <i>Características sociodemográficas de la muestra de estudio</i>	43
Tabla 6 <i>Caracterización según edad de la muestra de estudio</i>	45
Tabla 7 <i>Estrategia 1: Delegación de un responsable en el área administrativa.</i>	54
Tabla 8 <i>Estrategia 2: Espacios de satisfacción extrínseca (crecimiento personal)</i>	56
Tabla 9 <i>Estrategia 3: Implementar un plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).</i> 58	
Tabla 10 <i>Estrategia 4. Implementación de un plan de capacitación y desarrollo personal.</i>	59
Tabla 11 <i>Estrategia 5. Optimización del entorno físico.</i>	60
Tabla 12 <i>Estrategia 6. Plan de seguridad y salud en el trabajo.</i>	61
Tabla 13 <i>Estrategia 7. Comunicación organizacional</i>	62
Tabla 14 <i>Estrategia 8. Incentivos laborales.</i>	63
Tabla 15 <i>Estrategia 9. Participación en decisiones.</i>	64
Tabla 16 <i>Estrategia 10. Seguimiento de la satisfacción laboral</i>	65

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Nivel de satisfacción global</i>	46
Figura 2 <i>Dimensión de satisfacción con la supervisión</i>	48
Figura 3 <i>Dimensión Satisfacción con el ambiente físico de trabajo</i>	50
Figura 4 <i>Dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas.</i>	51
Figura 5 <i>Dimensión satisfacción intrínseca en el trabajo</i>	52
Figura 6 <i>Dimensión satisfacción con la participación</i>	53

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Instrumento de aplicación	74

Resumen

La satisfacción laboral es clave en las organizaciones por su impacto directo en el bienestar, la motivación, el desempeño y el compromiso organizacional de los empleados, Así, la investigación tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral en trabajadores de una organización en Santander, utilizando el cuestionario S20/23, que evalúa cinco dimensiones.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo no experimental y un muestreo por conveniencia no probabilístico. Participaron 33 empleados. Los resultados mostraron niveles de satisfacción entre "algo satisfecho" y "muy satisfecho". Los hallazgos indican que, si bien la organización presenta condiciones favorables, es necesario fortalecer las estrategias enfocadas en el bienestar y el clima organizacional para mejorar el compromiso y la satisfacción de los empleados.

Palabras claves: Satisfacción laboral, bienestar laboral, clima organizacional.

Abstract

Job satisfaction is a key factor in organizations due to its direct impact on employees' well-being, motivation, performance, and organizational commitment. Therefore, this study aimed to analyze job satisfaction among employees of an organization in Santander using the S20/23 questionnaire, which evaluates five dimensions.

The study adopted a quantitative approach, with a descriptive non-experimental design and non-probabilistic convenience sampling. A total of 33 employees participated. The results showed satisfaction levels ranging from "somewhat satisfied" to "very satisfied." The findings indicate that, although the organization presents favorable conditions, it is necessary to strengthen strategies focused on well-being and organizational climate to improve employee commitment and satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, employee well-being, organizational climate.

Introducción

En la actualidad, el sector textil deportivo en Colombia representa más de US\$1.500 millones anuales y es una industria dinámica y en constante crecimiento. En el departamento de Santander, este desarrollo se traduce en la creación de empleo, particularmente en tiendas y establecimientos especializados en artículos deportivos. Bucaramanga, en particular, cuenta con un sólido sector de confección, con más de 200 empresas dedicadas a la producción de ropa deportiva, lo que contribuye significativamente a la innovación y la competitividad del mercado local (Serrano Pérez & Vargas Cuitiva, 2022).

Este crecimiento está impulsando la economía regional y alentando a las empresas a fortalecer sus procesos organizacionales y la gestión del talento para satisfacer las demandas de un mercado cada vez más competitivo y orientado al servicio.

En este contexto, la satisfacción laboral es particularmente importante como indicador del bienestar y el compromiso de los empleados dentro de la organización. Factores como las condiciones laborales, la organización de las tareas, las oportunidades de reconocimiento, la seguridad en el empleo y la calidad de las relaciones interpersonales influyen directamente en la percepción que tienen los empleados de su entorno laboral. Asimismo, aspectos como los turnos rotativos y el trabajo por objetivos pueden afectar negativamente la salud física y mental de los empleados, repercutiendo así en su desempeño y calidad de vida (Serrano Pérez & Vargas Cuitiva, 2022).

En consecuencia, en Colombia, los riesgos psicosociales se han convertido en una creciente preocupación para las autoridades, las empresas y los sindicatos debido a su impacto negativo en la calidad de vida, el desempeño, la productividad y la competitividad. Según el Ministerio de Salud y Protección Social, «el 37 % de los trabajadores colombianos reportan altos niveles de

estrés laboral y el 24 % sufren agotamiento emocional» (Universidad Piloto de Colombia , s.f.)

Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones evalúen los niveles de satisfacción laboral de sus empleados, ya que esto influye directamente en el desempeño, la productividad y el bienestar en el trabajo.

En este contexto, esta investigación tiene como objetivo analizar la satisfacción laboral en trabajadores de una organización en Santander, con el fin de generar datos que orienten el desarrollo de estrategias para mejorar el bienestar en el trabajo y el desempeño organizacional.

1. Justificación

Según la Cámara Colombiana de Confección, que representa a más de 70.000 empresas, en este sector, genera aproximadamente 600.000 empleos directos y 900.000 indirectos. Se estima que el sector textil y de la confección aporta alrededor de 1,8 millones de empleos, incluyendo puestos permanentes, temporales, formales e informales, de los cuales el 55% son ocupados por mujeres, lo que demuestra que más de 10 millones de personas en Colombia dependen actualmente de esta actividad (Athertua Monroy & Ceferino Cardona, 2021).

En términos de distribución geográfica, los departamentos con mayor concentración de empresas textiles y de la confección son Cundinamarca (48,61%), Antioquia (28,83%), Valle del Cauca (6,03%) y Atlántico (3,62%) (Superintendencia de Empresas, 2013). Esta última, y en particular su capital, Barranquilla, se ha consolidado como un importante centro de inversión industrial gracias a su ubicación estratégica y a su infraestructura marítima, fluvial, aérea y terrestre, que facilita la actividad comercial (Moreno Charris et al., 2018).

En este contexto, de fuerte participación económica y creación de empleo, el bienestar de los empleados se convierte en un factor clave para la sostenibilidad y competitividad del sector.

En este sentido, la satisfacción laboral es esencial para las organizaciones, ya que su medición ayuda a identificar el bienestar emocional y psicosocial de los empleados, fomentando así un enfoque de gestión más centrado en las personas.

Asimismo, el clima organizacional se reconoce como uno de los factores más importantes en el desarrollo de una empresa en sus diversos aspectos, ya que influye directamente en el comportamiento humano, la percepción del entorno laboral y cómo los empleados perciben sus roles y compañeros. Por lo tanto, analizar la satisfacción laboral también implica comprender la dinámica interna que configura el entorno organizacional.

Según Ríos (2014), la satisfacción laboral es un factor determinante en el éxito o fracaso de una organización, ya que depende del elemento humano que posibilita las actividades profesionales. Desde esta perspectiva, es fundamental valorar el esfuerzo de los empleados y situar la satisfacción laboral en el centro de las preocupaciones corporativas, dados los beneficios que aporta tanto a nivel organizacional como individual.

Finalmente, para asegurar un crecimiento continuo, es esencial que una organización valore su capital humano y comprenda el nivel de satisfacción de sus empleados (Alzate Osorio & Liliana, 2024). Por lo tanto, estudiar la satisfacción laboral no es meramente un ejercicio teórico, sino también una herramienta estratégica para la toma de decisiones, orientada a fortalecer la organización, fomentar la mejora continua y promover el desarrollo integral de las personas.

2. Descripción del Problema

2.1. Planteamiento del Problema

La satisfacción laboral se define como la sensación de bienestar o insatisfacción que experimenta un empleado en relación con su trabajo, un sentimiento basado en sus creencias, valores y percepción de dicho trabajo. Este concepto permite a los gerentes y líderes comprender las reacciones de los empleados ante sus tareas y anticipar la influencia de estas actitudes en su compromiso y desempeño futuros. En este sentido, la satisfacción laboral está vinculada a la actitud que los empleados desarrollan hacia su trabajo y a su percepción de las condiciones en las que trabajan (Pizarro Ruz et al., 2019).

Desde una perspectiva psicológica, Maslow (1991) señala que las necesidades fisiológicas son las más básicas e importantes para las personas. Cuando alguien no tiene cubiertas estas necesidades esenciales para vivir, como la alimentación o el descanso, estas pasan a ser lo más urgente en su vida y guían gran parte de sus acciones y decisiones cotidianas. Por lo tanto, cuando estas necesidades no se satisfacen en el trabajo, el bienestar físico y emocional del individuo se ve afectado, impactando negativamente su energía, motivación y capacidad para realizar las tareas con eficacia (Pacheco Zamora, 2016).

En relación con lo anterior, diversos estudios han demostrado que cuando los empleados se sienten competentes, valorados y a gusto en su trabajo, su lealtad a la empresa aumenta y su productividad mejora. Por el contrario, la insatisfacción laboral puede provocar desmotivación, bajo compromiso organizacional y dificultades para completar las tareas asignadas (Mejia Martinez, 2022)

Sin embargo, en múltiples contextos organizacionales, especialmente en el sector manufacturero, las empresas suelen priorizar los resultados económicos y la productividad, dejando en un segundo plano los aspectos relacionados con el bienestar emocional y la satisfacción

de los empleados. Esta situación puede afectar negativamente el ambiente laboral y la percepción que los empleados tienen de sus puestos de trabajo (Granda Carazas, 2006).

En este contexto, en el sector textil, y más concretamente en el área de producción, la dinámica laboral se caracteriza por altas exigencias, el cumplimiento de objetivos, la presión por conseguir resultados y las relaciones jerárquicas, lo que puede afectar la satisfacción laboral de los empleados.

Finalmente, García (2010) menciona, cuando un empleado está satisfecho con su trabajo, responde positivamente a sus exigencias; por el contrario, en caso de insatisfacción, pueden surgir dificultades para completar las tareas de manera eficiente y con calidad. Por lo tanto, la satisfacción laboral influye no solo en el desempeño organizacional, sino también en el bienestar psicológico de los empleados, pudiendo generar insatisfacción, desmotivación, falta de compromiso y la aparición de riesgos psicosociales relacionados con factores como la gestión organizacional, la comunicación, la asignación de tareas y el entorno laboral (Méndez Urra & Sánchez Bernal, 2010).

2.2. Formulación de Investigación

A partir de lo expuesto en el planteamiento del problema, se identifica la necesidad de analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización en Santander, con el fin de comprender las condiciones que influyen en su bienestar, motivación y desempeño dentro del entorno laboral.

En este sentido, la presente investigación se orienta a dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una organización en Santander, según las dimensiones evaluadas por el cuestionario S20/23?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Identificar la satisfacción laboral en trabajadores de una organización en Santander, utilizando el cuestionario S20/23, que evalúa dimensiones como la gestión, el entorno físico, los beneficios sociales, la satisfacción intrínseca y la participación.

3.2. Objetivos Específicos

- Describir el nivel de satisfacción laboral global de una empresa del sector textil en la ciudad de Bucaramanga.
- Analizar los niveles de satisfacción en cada una de las dimensiones evaluadas por el Cuestionario S20/23.
- Diseñar estrategias de promoción y prevención orientadas al fortalecimiento de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización en Santander, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el cuestionario S20/23.

4. Marco Referencial

4.1.Estado del Arte

Actualmente, la satisfacción laboral desempeña un papel crucial en la industria textil y de confecciones. Numerosos estudios publicados proponen métodos para mejorar la productividad. En este sentido, cabe destacar que la motivación, que influye directamente en el desempeño del trabajador, es una de las variables más importantes de la satisfacción laboral. Por lo tanto, resulta evidente la importancia de la satisfacción laboral como determinante de la productividad

organizacional. En consecuencia, es necesario analizar estas variables desde diferentes perspectivas. Así, los siguientes estudios, realizados a nivel internacional, nacional y local, ofrecen una comprensión integral de la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados.

En un estudio realizado por Noe Bedillo (2024) tiene como principal objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento profesional entre los empleados de un supermercado en Huancayo, Perú, en 2019. Se utilizaron dos instrumentos: el cuestionario Font Roja, compuesto por 26 ítems y 9 dimensiones, para medir la satisfacción laboral; y el Inventario de Agotamiento Profesional de Copenhague, compuesto por 18 ítems y 3 dimensiones, para medir el agotamiento profesional. El estudio incluyó una muestra de 72 empleados, hombres y mujeres, de entre 18 y 52 años, de diferentes departamentos del supermercado. Los resultados determinarán si existe o no una relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento profesional.

Entre otros estudios, Niño Gómez et al. (2024) menciona que la relación entre inteligencia emocional, liderazgo transformacional y satisfacción laboral se ha estudiado en los últimos años, con resultados a veces contradictorios, particularmente en lo que respecta a la relación gerente-empleado. Este estudio tiene como objetivo determinar en qué medida la inteligencia emocional de los líderes empresariales colombianos influye en su estilo de liderazgo transformacional y satisfacción laboral. El estudio se centra en una muestra de 288 líderes empresariales colombianos que completaron la Escala Metacognitiva de Mayer y Salovey (TMMS-24) y el Cuestionario de Liderazgo Multifactorial de Avolio y Bass (MLQ). También se evaluó su satisfacción laboral. Para probar las hipótesis, se realizaron análisis utilizando el modelado de ecuaciones estructurales pro-

síntesis (PLS-SEM). Los resultados demuestran que la inteligencia emocional del líder influye positiva y significativamente en su nivel de liderazgo transformacional, y que este último influye significativamente en su propia satisfacción laboral.

Finalmente, Urrea y Bernal (2010). Se realizó un estudio para analizar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en una empresa minorista. La muestra estuvo compuesta por 53 empleados, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr este objetivo, se utilizó un cuestionario de 54 ítems para recopilar datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de evaluación del desempeño y un cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por Chiang et al. (2008). La fiabilidad de las escalas de satisfacción laboral fue satisfactoria, con la excepción de la escala de "Satisfacción con la relación subordinado-superior". Los datos recopilados por la empresa se utilizaron para el análisis de la evaluación del desempeño. Este análisis muestra que los empleados están familiarizados con la herramienta de evaluación del desempeño y que sus calificaciones oscilan entre 3 y 7 (máximo de 8). La variable "satisfacción laboral" se encontraba en un nivel alto (promedio de 4 sobre 5). Las correlaciones entre las dos variables indican que, para los empleados, cuanto mayor es su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y la forma de reconocimiento, menor es su orientación hacia el éxito.

En otro estudio realizado por Guerrero Álvarez et al. (2014) tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso del personal operativo de una empresa en Cúcuta, en el estado Norte de Santander. El objetivo fue identificar los niveles de satisfacción y compromiso y establecer un vínculo entre estas dos variables. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y descriptivo transversal.

La población de estudio estuvo conformada por personal operativo seleccionado mediante muestreo aleatorio simple. Se aplicaron dos instrumentos de 25 ítems cada uno: uno para satisfacción laboral (gerencia, condiciones de trabajo, trabajo realizado y refuerzo positivo) y otro para compromiso (dedicación, dinamismo e implicación). Los resultados mostraron altos niveles de satisfacción laboral en 79 empleados (56,4%) y muy altos en 29 (20,7%), alcanzando una tasa de autoafirmación del 77,1%. Asimismo, el compromiso fue alto en 85 empleados (60,7%) y muy alto en 41 (29,3%), con una tasa de autoafirmación del 90%. Se encontró una relación significativa y directamente proporcional entre satisfacción laboral y compromiso ($Rho = 0,75$; $p < 0,001$), indicando que mayores niveles de satisfacción se asocian con mayor compromiso. Estos hallazgos resaltan la necesidad de estrategias que integren el bienestar de los empleados con la productividad, priorizando la satisfacción de sus necesidades personales y profesionales para fortalecer el desempeño y el ambiente laboral.

Por otro lado, Charris (2017) esta investigación tiene como objetivo proponer estrategias de satisfacción laboral para las pymes exportadoras del sector textil y de la confección en Barranquilla, Colombia. Para ello, se realizó un estudio cuantitativo transversal no experimental con empleados de 19 pymes exportadoras del sector textil y de la confección en Barranquilla, Colombia. Los datos se analizaron mediante medidas de tendencia central. Los resultados indican un alto nivel de satisfacción laboral en las pymes estudiadas y resaltan la existencia de estrategias de gestión de recursos humanos que promueven dicha satisfacción. Los hallazgos de este estudio sirvieron de base para desarrollar estrategias que mejoren la satisfacción de los empleados.

En un estudio realizado por Rueda (2021), tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados en pequeñas fábricas de ropa en Bucaramanga. El estudio adoptó un enfoque descriptivo, exploratorio y correlacional, utilizando datos recopilados mediante una encuesta a empresas del área metropolitana. Se emplearon técnicas de regresión múltiple y correlación bivariada para el análisis, lo que permitió examinar la relación entre las variables estudiadas.

El documento se estructura en tres capítulos: la pregunta de investigación, el marco teórico y el análisis de los resultados. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral se relacionaba de forma positiva y significativa con la productividad. Factores clave como las condiciones de trabajo, el reconocimiento de los logros, el liderazgo, la creación de valor, el compromiso con la empresa y la participación en la toma de decisiones también se identificaron como influyentes en el desempeño y el bienestar de los empleados.

En otro estudio realizado por Rojas Galvis (2023), se examinó la importancia y la naturaleza fundamental de mantener un ambiente de trabajo positivo tanto para empresas públicas como privadas. Esto resalta la importancia del talento humano en diversos sectores socioeconómicos. En este sentido, la gestión del talento y el fomento de un ambiente de trabajo favorable son aspectos clave para garantizar la satisfacción de los empleados, lo cual impacta directamente en su productividad y en el logro de los objetivos organizacionales.

En el caso del sector textil de Bucaramanga y su área metropolitana, se observó una importante fuente de empleo y desarrollo económico, un clima organizacional favorable y niveles adecuados, aunque no óptimos, de satisfacción laboral. Por lo tanto, es necesario que las empresas continúen fortaleciendo sus estrategias dirigidas a mejorar el ambiente de trabajo, promover la

satisfacción de los empleados y, en consecuencia, mejorar el desempeño, aumentar la productividad y retener el talento.

Por otro lado, Mendoza-Flórez et al. (2020), tiene como objetivo estudiar la relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y compromiso en el sector textil de Piedecuesta. Para ello, se determinaron las dimensiones de cada variable estudiada para la cultura organizacional: características dominantes, liderazgo, estilo de gestión, cohesión organizacional, orientación estratégica y criterios de éxito.

Estas dimensiones se determinaron mediante el cuestionario OCAI. La satisfacción laboral se definió evaluando las condiciones de trabajo, la participación en la toma de decisiones, las relaciones con la gerencia, el trabajo en sí y el reconocimiento, utilizando el cuestionario de satisfacción laboral S20/23. El compromiso se determinó evaluando las dimensiones de dinamismo, dedicación y absorción, utilizando el cuestionario UWES-17. Finalmente, se examinó la relación entre estas dimensiones mediante el coeficiente de correlación de rangos de Spearman. Los resultados indican que se deben fomentar buenas relaciones y que se deben abordar las brechas existentes entre empleados y empleadores para mejorar dichas relaciones.

4.2.Marco Teórico

Herzberg (1976) como se cita en Mendoza-Flórez et al. (2020), desarrolló la teoría de los dos factores. Esta precisa que existen dos tipos de factores que conforman la satisfacción laboral: “los extrínsecos del entorno de trabajo y los intrínsecos que reflejan las experiencias de los individuos con el mismo”.

- Satisfacción por factores intrínsecos o motivacionales: Factores generadores de

satisfacción; no obstante, su ausencia no ocasiona insatisfacción. Se encuentran vinculados elementos de cumplimiento de metas, el reconocimiento interno y la satisfacción con la tarea.

- Satisfacción por factores extrínsecos o higiénicos: Factores vinculados a las políticas de la organización, la supervisión, las condiciones de trabajo y las relaciones con los compañeros de trabajo. En tal sentido, se deben fomentar idóneos niveles, teniendo en cuenta que son causal de insatisfacción.

Según Gómez et al. (2014, como se citó en Rojas Galvis, 2023), Locke definen como "un estado emocional positivo derivado de la valoración del individuo sobre el resultado de su trabajo", mientras que otros, como Bravo et al. cómo se citan en (Gómez et al., 2014), la ven como una actitud desarrollada por la persona hacia su situación laboral. Es esencial destacar que la satisfacción laboral puede ser un sentimiento de bienestar global en relación con todos los aspectos del trabajo, denominado "satisfacción laboral general". Alternativamente, este sentimiento puede estar dirigido a aspectos o dimensiones específicas del trabajo, lo que se conoce como "satisfacción laboral por dimensiones". Esto implica un modelo compensatorio, donde un alto nivel de satisfacción en una dimensión laboral puede compensar deficiencias en otras áreas laborales, lo que significa que algunas dimensiones pueden compensar y condicionar otras (Gómez et al., 2014).

Maslow (1956, como se citó en Rueda, 2021), La satisfacción laboral se basa en una jerarquización en cuanto a necesidades humanas y, consecuentemente, en una jerarquización de la satisfacción de esas necesidades. Sostiene que, si el ser humano suple con los requisitos mínimos para la vida, su comportamiento se dirige hacia motivaciones superiores. Estas necesidades básicas se contextualizan en forma de pirámide, empezando desde la base, que corresponde a las necesidades fisiológicas, ascendiendo a las necesidades de seguridad y protección, necesidades

sociales y de pertenencia, necesidades de estima y, concluyendo la pirámide, se encuentra la autorrealización.

Los riesgos psicosociales pueden explicarse a través de diversas teorías que analizan las causas del estrés laboral y sus efectos en los trabajadores. Primero es importante mencionar que los estudios y definiciones sobre Factores de Riesgos Psicosociales comenzaron a tener mayor importancia a raíz de mejorar la productividad de los trabajadores, una de las investigaciones pioneras sobre el tema son las investigaciones de Elton Mayo (1933) donde tras varios años de estudios determina que no son las condiciones de trabajo, haciendo referencia a las condiciones físicas y ambientales las que influyen de manera directa en la productividad de los trabajadores sino la perspectiva de apoyo del grupo y la relación entre jefe – trabajador(Ochoa Robledo et al., 2019).

Esto incentivaría a los empleadores y a las grandes organizaciones a interesarse por el concepto emergente de "riesgos psicosociales". Uribe (2015) menciona que la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS, 1984) explican la prevalencia de factores psicosociales por las nuevas condiciones laborales derivadas de la industrialización y las desigualdades sociales, además de su importante impacto negativo en la salud de los trabajadores. De ahí surgió el interés por estudiar los efectos que diversos factores de riesgo psicosocial relacionados con el entorno laboral pueden tener sobre la salud física, psicológica y social, así como sobre el desempeño de los trabajadores.

Otro de los modelos más relevantes es el del **Síndrome de Burnout de Maslach**, el cual sostiene que factores como la alta carga laboral, la falta de autonomía y el escaso reconocimiento pueden derivar en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. En el sector textil donde los empleados enfrentan largas jornadas de trabajo, presión por cumplir metas

de ventas, estas condiciones pueden propiciar la aparición del Burnout, afectando no solo su bienestar, sino también su desempeño y compromiso con la empresa (Saborio Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

En línea con esta idea, Demerouti et al menciona el **Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R)** de. explica cómo un desequilibrio entre altas demandas laborales y escasos recursos incrementa el estrés. En este sector, las exigencias como la presión por alcanzar objetivos, la carga de trabajo excesiva y los conflictos con clientes pueden agotar los recursos personales de los trabajadores, afectando su salud mental (Mejia Martinez, 2022, pág. 5). En este sentido, según Siegrist menciona el **Modelo de Esfuerzo-Recompensa** complementa esta visión al señalar que cuando los empleados perciben que su esfuerzo no es recompensado de manera justa ya sea en términos salariales, estabilidad laboral o reconocimiento, el riesgo de desmotivación y agotamiento se incrementa. En un entorno donde los incentivos son insuficientes frente a las exigencias del trabajo, la insatisfacción laboral se convierte en un factor determinante en la rotación de personal y el deterioro del clima organizacional (Mejia Martinez, 2022, pág. 5).

Por otro lado, más allá del desbalance entre esfuerzo y recompensa, otros modelos como el mencionado por French et al. **Ajustes Persona-Entorno** de y el de Estrés Organizacional de Michigan enfatizan el impacto del desajuste entre las capacidades del trabajador y las exigencias del puesto. El clima organizacional y las relaciones interpersonales juegan un papel clave: un ambiente de trabajo poco estructurado o con conflictos entre compañeros y superiores puede aumentar la incertidumbre y el malestar, afectando tanto la salud mental de los trabajadores como su rendimiento y estabilidad en el empleo (Mejia Martinez, 2022, pág. 3).

En este contexto, la ambigüedad y el conflicto de roles descritos en el **Modelo de Estrés Organizacional** se presentan con frecuencia en el sector textil. Los empleados, en muchas

ocasiones, reciben instrucciones contradictorias o no cuentan con directrices claras sobre sus responsabilidades, lo que genera confusión y estrés. Asimismo, la presión por parte de los supervisores para cumplir con objetivos comerciales en un ambiente de trabajo con alta rotación y pocas oportunidades de crecimiento profesional puede aumentar la sensación de inestabilidad y desgaste emocional. Este tipo de condiciones afectan no solo la productividad del trabajador, sino también su motivación y compromiso con la empresa, propiciando un círculo vicioso de insatisfacción y agotamiento (Patlán Pérez, 2019)

Es por esto, que las consecuencias de estos factores se reflejan en múltiples niveles, desde trastornos psicológicos hasta problemas de salud física y afectaciones en el desempeño laboral. **La teoría del sufrimiento en el trabajo de Dejours** indica que la falta de reconocimiento y las malas condiciones laborales pueden generar ansiedad, depresión y una baja autoestima, afectando la calidad de vida del trabajador dentro y fuera del entorno laboral. Además, el estrés prolongado puede derivar en trastornos fisiológicos como insomnio, problemas cardiovasculares y fatiga crónica, afectando la capacidad del empleado para desempeñar sus funciones de manera efectiva. En términos organizacionales, estos riesgos se traducen en baja productividad, aumento de accidentes laborales y un deterioro general en el clima laboral, lo que refuerza la importancia de abordar estos problemas desde una perspectiva integral que incluya mejoras en las condiciones de trabajo, apoyo psicológico y estrategias de reconocimiento y estabilidad para los empleados (Dejours, 2015).

Finalmente, diversas organizaciones a nivel nacional han establecidos lineamientos enfocados en la protección de la salud mental y social en los ambientes de trabajo, la organización. En este contexto, la ambigüedad y el conflicto de roles descritos en el **Modelo de Estrés Organizacional** se presentan con frecuencia en el sector textil. Los empleados, en muchas

ocasiones, reciben instrucciones contradictorias o no cuentan con directrices claras sobre sus responsabilidades, lo que genera confusión y estrés. Asimismo, la presión por parte de los supervisores para cumplir con objetivos comerciales en un ambiente de trabajo con alta rotación y pocas oportunidades de crecimiento profesional puede aumentar la sensación de inestabilidad y desgaste emocional. Este tipo de condiciones afectan no solo la productividad del trabajador, sino también su motivación y compromiso con la empresa, propiciando un círculo vicioso de insatisfacción y agotamiento, (Patlán Pérez, 2019).

internacional del trabajo (OIT) forma parte del sistema de naciones unidas la (ONU), y su función principal es promover un sistema de normas internacionales en el cual mujeres y hombre gocen de igualdad de oportunidades y un trabajo en condiciones de seguridad, equidad y dignidad. En 1950 el comité de la organización internacional del trabajo y la organización mundial de la salud, establecen un modelo que busca identificar y controlar los factores de riesgo psicosocial nocivos en el desarrollo laboral, por lo que la interacción de los individuos y el ambiente de trabajo se determina por las necesidades, condiciones y capacidades humanas.

4.3.Marco Conceptual

Morillo Moronta (2006, como se citó en Mendoza-Flórez et al., 2020), Muchos autores definen la **satisfacción laboral** como la actitud, perspectiva o sentimiento favorable o desfavorable que los trabajadores tienen hacia su trabajo, basándose en su experiencia dentro de la organización. Así, una actitud positiva del empleado genera consecuencias positivas: fomenta la satisfacción con las tareas y habilidades, estimula el rendimiento, la competitividad y la productividad, mejora el ambiente laboral y fortalece la autonomía y el desarrollo profesional del empleado, contribuyendo así al éxito de la organización (Huilocapi-Masacon et al., 2017).

Pichler y Wallace (2009, como se citó en Mendoza-Flórez et al., 2020) identificaron varias dimensiones claves determinantes de la satisfacción laboral.

- Relaciones con los superiores: Esto incluye el estilo de liderazgo, las habilidades técnicas y administrativas de los líderes de equipo y sus habilidades interpersonales.

- Condiciones laborales: Se refiere al entorno físico de trabajo, incluyendo las condiciones ambientales, la limpieza, la ventilación y el espacio disponible para realizar las tareas.

- Participación en las decisiones: Busca desarrollar la iniciativa y la autonomía del empleado. Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la sensación de control en el trabajo. En otras palabras, cuanto mayor sea el control que los empleados sientan sobre su entorno o situación laboral, mayor será su satisfacción. De hecho, participar en las decisiones del equipo fomenta un sentido de pertenencia y una actitud positiva centrada en la motivación, la integración y el consenso grupal.

- Trabajo: Se relaciona con el puesto y las tareas del empleado.

- Prestaciones recibidas: Son los incentivos que recibe el trabajador, como bonos, salario, ascensos y otros, que lo motivan a realizar las actividades asignadas por la empresa, con el fin de generar un ingreso que le permita satisfacer sus necesidades fisiológicas y su estilo de vida.

El **bienestar laboral** es un elemento fundamental dentro de las organizaciones, ya que está relacionado con las condiciones y prácticas que favorecen la salud física y mental de los trabajadores, así como su satisfacción y desempeño. Este concepto va más allá de ofrecer un espacio de trabajo adecuado, pues también incluye aspectos como el equilibrio entre la vida personal y laboral, el acceso a oportunidades de crecimiento, el reconocimiento del trabajo realizado y la construcción de relaciones laborales basadas en el respeto y la colaboración.

Además, contempla factores organizacionales como los beneficios, los procesos de capacitación y las condiciones laborales justas, los cuales contribuyen al desarrollo integral de los empleados (Calderón Rodríguez et al., 2024).

De manera complementaria, el **clima organizacional** permite comprender cómo los trabajadores perciben y experimentan el entorno donde desarrollan sus actividades. Este concepto tiene sus bases en la teoría de campo propuesta por **Kurt Lewin**, la cual sostiene que el comportamiento humano está influenciado por la interacción entre las personas y el ambiente que las rodea. Desde esta perspectiva, las experiencias, actitudes y comportamientos dentro del trabajo están condicionados por la forma en que cada individuo interpreta las condiciones de su entorno laboral (Brunet, 1999, como se citó en Rojas Galvis, 2023).

Para comprender el clima organizacional de manera más amplia, diferentes autores han identificado dimensiones que permiten analizar la experiencia de los trabajadores dentro de la organización. Según **Castro (2014, como se citó en Rojas Galvis, 2023)**, estas dimensiones son la **motivación**, relacionada con el reconocimiento, la realización personal y la adaptación a las condiciones laborales; el **liderazgo**, entendido como la capacidad de orientar e influir positivamente en los equipos de trabajo; la **reciprocidad**, que hace referencia a las relaciones de equidad, compromiso y reconocimiento mutuo; y la **participación**, asociada al involucramiento de los trabajadores en los procesos organizacionales y en la toma de decisiones.

En conjunto, estas dimensiones influyen directamente en la forma en que los trabajadores valoran su experiencia laboral y desarrollan su compromiso con la organización. Cuando existen ambientes que promueven el liderazgo, la participación y el reconocimiento, es más probable que

los empleados experimenten mayores niveles de bienestar y satisfacción. Por el contrario, condiciones organizacionales poco favorables pueden afectar la motivación, el desempeño y la percepción que los trabajadores tienen de su entorno laboral.

El **estrés laboral** es una de las problemáticas más frecuentes en el ámbito organizacional, afectando tanto la salud de los trabajadores como la productividad de las empresas. Se trata de una respuesta del organismo ante situaciones que generan sobrecarga física, mental o emocional dentro del entorno de trabajo. Hans Selye (1926) introdujo el concepto de estrés como la reacción fisiológica del cuerpo ante demandas del entorno. Aplicado al ámbito laboral, el estrés surge cuando la presión para cumplir funciones y expectativas supera los recursos individuales para afrontarlas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han calificado el estrés laboral como “el mal del siglo XXI”, subrayando su impacto negativo en la calidad de vida de los empleados y en la eficiencia organizacional (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Existen distintos **tipos de estrés laboral**, que se manifiestan en función de la intensidad y la duración de la presión experimentada. El estrés agudo es el más común y se relaciona con las presiones diarias del trabajo, como plazos ajustados y tareas exigentes; aunque puede generar tensión, suele ser transitorio y no produce daños severos a la salud. Por otro lado, el estrés agudo-episódico se presenta de forma recurrente en personas que enfrentan situaciones de alta presión con frecuencia, provocando síntomas físicos como dolores de cabeza y tensión muscular, además de efectos emocionales como ansiedad o irritabilidad. Finalmente, el estrés crónico es el más peligroso, ya que se mantiene en el tiempo y puede derivar en agotamiento físico y mental, trastornos de ansiedad y enfermedades cardiovasculares, e incluso incrementar el riesgo de

patologías graves.

Los **factores de riesgos psicosociales** son elementos dentro del entorno laboral que pueden afectar el bienestar del trabajador. Desde la perspectiva de Elton Mayo (1933), la productividad no depende únicamente de las condiciones físicas y ambientales, sino también del apoyo del grupo y la relación entre jefe y trabajador. La OMS y la OIT han identificado estos factores como una de las principales causas del desgaste profesional y la baja productividad en las organizaciones. Factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de seguridad laboral, la desigualdad salarial y los conflictos con los superiores pueden generar estrés y afectar la salud física, psicológica y social de los empleados. A medida que los entornos laborales evolucionan, la evaluación de estos riesgos se ha vuelto esencial para prevenir impactos negativos en la salud de los trabajadores (Montoya Agudelo, 2021). En cuanto a la **clasificación de los riesgos psicosociales**, Estos riesgos pueden clasificarse en varias categorías. El entorno sociocultural y la situación socioeconómica influyen en la vulnerabilidad de los trabajadores a los riesgos psicosociales, mientras que factores como el desempleo y las condiciones laborales desfavorables pueden aumentar el estrés laboral. Entre los principales riesgos psicosociales dentro de las organizaciones se encuentran las exigencias psicológicas, que surgen cuando el trabajo requiere respuestas rápidas y decisiones inmediatas, generando así tensión emocional. La falta de influencia y desarrollo también es significativa, ya que los trabajadores carecen de autonomía y tienen dificultades para conciliar la vida laboral y familiar. Asimismo, la falta de apoyo de compañeros o superiores y una remuneración insuficiente, así como la inseguridad laboral y la falta de reconocimiento, pueden crear un clima de inestabilidad y desmotivación.

Finalmente, la doble carga de trabajo, vinculada a la dificultad de conciliar las responsabilidades profesionales y familiares, puede provocar agotamiento físico y emocional.

Además, los riesgos psicosociales son particularmente frecuentes dadas las exigencias de este entorno dinámico y desafiante. La presión por alcanzar los objetivos, los horarios de trabajo extensos y rotativos, y la inseguridad laboral pueden tener un impacto considerable en la salud física, mental y social de los trabajadores. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1990), los riesgos psicosociales se refieren a situaciones laborales que pueden afectar significativamente la salud de los trabajadores. Factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía en la toma de decisiones y el reconocimiento insuficiente del desempeño aumentan el estrés y pueden provocar problemas como ansiedad, agotamiento y baja satisfacción laboral. (Montoya Agudelo, 2021).

Es importante mencionar que estos **factores afectan el cuidado de la salud mental** Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas afrontar los retos de la vida, desarrollar todo su potencial, aprender y trabajar eficazmente, y contribuir al bienestar de su comunidad. Es un componente fundamental de la salud y el bienestar, que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y construir el mundo en que vivimos. La salud mental es también un derecho humano fundamental y un elemento esencial del desarrollo personal, comunitario y socioeconómico. En conclusión, la salud mental es mucho más que la mera ausencia de trastornos mentales. Es un proceso complejo que cada persona experimenta de manera diferente, con distintos grados de dificultad y sufrimiento, y que puede dar lugar a resultados sociales y clínicos muy diversos (Montoya Agudelo, 2021).

La **Productividad Laboral** se define como la relación óptima entre los recursos utilizados y los productos o servicios generados, lo que permite optimizar los procesos de producción mediante un sistema de insumos y productos (Carro y González, 2012). Constituye, además, una

herramienta esencial para la toma de decisiones en diversos niveles organizacionales, especialmente en entornos empresariales complejos y en constante evolución (Satish, Cleckner y Vasselli, 2013).

Asimismo, la productividad puede considerarse una medida integral del desempeño organizacional, ya que abarca el logro de objetivos (eficacia), el uso adecuado de los recursos (eficiencia) y la capacidad de producir resultados dentro de los plazos establecidos, lo que permite su evaluación en función de diversos factores específicos de la empresa (Saborio Morales & Hidalgo Murillo, 2015)

4.4. Marco Legal

A continuación, en este apartado se presentan las normas, leyes y resoluciones actualmente vigentes de riesgos psicosociales en empresas.

En Colombia, la normativa laboral ha evolucionado con el propósito de garantizar condiciones de trabajo dignas y proteger integralmente a los trabajadores, no solo desde el cumplimiento de funciones laborales, sino también desde su bienestar físico, mental y social.

En este contexto, la **Ley 50 de 1990** introdujo reformas al Código Sustantivo del Trabajo y estableció los elementos esenciales para que exista un contrato laboral. Estos corresponden a la prestación personal del servicio por parte del trabajador, la subordinación o dependencia frente al empleador y la existencia de una remuneración económica como contraprestación por el trabajo realizado. Asimismo, la ley determina que la existencia del contrato no depende del nombre que

reciba, sino del cumplimiento real de estas condiciones, garantizando además el respeto por la dignidad, el honor y los derechos fundamentales del trabajador (Función Pública, 1990).

Como complemento a la protección laboral, la **Ley 100 de 1993** creó el Sistema Integral de Seguridad Social, integrando los regímenes de salud, pensiones y riesgos laborales. Esta normativa busca proteger la calidad de vida de la población y garantizar el acceso a servicios esenciales según las condiciones económicas y laborales de cada persona. Para ello, contempla tanto el régimen contributivo, dirigido a quienes generan ingresos propios, como el subsidiado, orientado a poblaciones en condición de vulnerabilidad (Congreso de la República de Colombia, 1993).

En relación con la seguridad y protección frente a eventos derivados del trabajo, la **Ley 776 de 2002** estableció las disposiciones que regulan las prestaciones asistenciales y económicas para los trabajadores que sufran accidentes laborales o enfermedades profesionales. La norma reconoce el derecho a recibir atención y apoyo económico conforme al sistema de afiliación vigente y define criterios para la evaluación de incapacidades temporales y procesos de recuperación (Congreso de la República de Colombia, 2002). Posteriormente, la **Ley 1562 de 2012** fortaleció el Sistema General de Riesgos Laborales mediante nuevas disposiciones orientadas a la prevención de accidentes, el control de riesgos y el desarrollo de programas de capacitación en seguridad y salud en el trabajo. Además, definió responsabilidades tanto para empleadores como para las entidades administradoras del sistema (Ministerio de Salud y Protección Social, 2012).

Por otra parte, el reconocimiento de las condiciones emocionales y sociales dentro del trabajo tomó mayor relevancia con la **Ley 1010 de 2006**, la cual establece medidas para prevenir,

corregir y sancionar el acoso laboral. Esta ley busca proteger la dignidad, integridad, seguridad y bienestar de los trabajadores frente a conductas persistentes que generen intimidación, desmotivación o afectaciones en el desempeño laboral. Asimismo, identifica diferentes manifestaciones del acoso, entre ellas el maltrato, la persecución, la discriminación, el entorpecimiento y la inequidad (Ministerio de Protección Social, 2006).

En la misma línea, el Estado colombiano fortaleció la atención sobre los factores que afectan la salud mental en el trabajo mediante la **Resolución 2646 de 2008**, que estableció lineamientos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y seguimiento de los factores de riesgo psicosocial. Esta resolución promueve la implementación de estrategias organizacionales como capacitaciones, acciones preventivas, espacios de diálogo y fortalecimiento del clima laboral, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y reducir consecuencias asociadas al estrés, el ausentismo y las enfermedades laborales (Ministerio de Protección Social, 2008).

Este enfoque fue reforzado con la **Ley 1616 de 2013**, que incorporó la promoción de la salud mental y la prevención de trastornos mentales como parte de las acciones obligatorias dentro de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La ley establece que empleadores y entidades responsables deben desarrollar estrategias permanentes para monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial y promover entornos laborales saludables que favorezcan el bienestar emocional de los trabajadores (Congreso de Colombia, 2013).

Finalmente, la regulación más reciente fortaleció los mecanismos de evaluación e intervención del riesgo psicosocial. En este sentido, la **Resolución 2764 de 2022**, que actualiza

disposiciones anteriores como la Resolución 2404 de 2019, consolidó el uso de instrumentos y protocolos para evaluar factores de riesgo intralaboral, extralaboral y estrés laboral. Además, establece lineamientos para la aplicación técnica de estos instrumentos, la vigilancia epidemiológica y el diseño de estrategias orientadas a la prevención e intervención de situaciones como el agotamiento laboral, la depresión y otras afectaciones asociadas al entorno de trabajo (Ministerio del Trabajo, 2022).

5. Metodología

5.1. Tipo de Investigación

Este estudio adoptó un diseño de investigación descriptivo y no experimental, considerado apropiado para analizar los niveles de satisfacción laboral de los empleados de una empresa del sector textil, sin manipular variables. Este diseño no experimental se caracteriza por la no intervención del investigador y la ausencia de cualquier modificación en las condiciones de los participantes. En cambio, el investigador observó los eventos tal como ocurrieron en su entorno natural. De esta manera, las variables se analizaron en su estado inicial, lo que permitió una descripción fiel de la realidad. Hernández et al. (2014) propusieron que, en los estudios no experimentales, las variables se observan tal como se manifiestan, sin manipulación ni control directo por parte del investigador, lo que posibilita el análisis de situaciones existentes en su contexto real.

La naturaleza descriptiva del estudio se deriva de su objetivo: describir la recopilación y el análisis de datos numéricos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

5.2. El Enfoque de la Investigación

Esta investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, basado en la recolección y el análisis de datos numéricos para identificar, evaluar y analizar fenómenos observables. Este enfoque buscó obtener resultados consistentes con los objetivos establecidos y verificar la información a través de procedimientos sistemáticos, lo que permitió identificar relaciones entre variables y establecer perfiles de comportamiento dentro de una población determinada.

Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo se basa en la recolección y análisis de datos numéricos con el fin de comprobar hipótesis y generar resultados objetivos. A través del uso de herramientas estadísticas, este enfoque permite identificar patrones de comportamiento y aportar evidencia para validar teorías.

Este enfoque metodológico se adoptó cuando el objetivo de la investigación fue obtener información precisa, reproducible y empíricamente validada. Así, en este estudio, se utilizó el enfoque cuantitativo para analizar la satisfacción laboral en 33 trabajadores de una organización en Santander de 33, ubicada en la ciudad de Bucaramanga. Esta medición se realizó utilizando instrumentos validados y confiables, lo que garantizó la objetividad de los resultados.

5.3. Población y Muestra Poblacional

La población fue definida como el conjunto de sujetos que compartieron características similares o comunes entre sí; es decir, correspondió a la totalidad de elementos del estudio (Mejía, 2005). Asimismo, la población pudo ser finita, cuando se conoció la cantidad de sujetos que la

integraban, e infinita cuando no se tuvo un número exacto de dichos elementos (Arias Gonzales & Covinos Gallardo, 2021)

Por lo anterior la población de estudio estuvo compuesta por 33 empleados de una empresa textil. Dado el reducido tamaño de esta población y la disponibilidad de sus miembros, se llevó a cabo un estudio exhaustivo en el que participaron todos los empleados en la recopilación de datos

5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Dado que en toda investigación se requirió la recolección de información, se hizo necesario el uso del consentimiento informado, el cual buscó respetar la dignidad y proteger los derechos y el bienestar de los sujetos participantes (Carreño, 2016). Por ello, antes de la aplicación de cualquier instrumento, se dispuso de un documento dirigido a los participantes, en el que se incluyó información sobre el propósito de la investigación y donde cada participante pudo determinar si decidía participar o no en la investigación propuesta.

Se seleccionó la idea del proyecto y, a continuación, se realizó una revisión bibliográfica utilizando fuentes de información como ScienceDirect, EBSCO, Scopus, Psycodoc, Google Scholar y SciELO.

Esto permitió formular la pregunta de investigación, los objetivos, la justificación y el marco teórico.

El estudio se realizó en campo con empleados de una empresa textil en la ciudad de Bucaramanga. La participación fue voluntaria y se obtuvo el consentimiento informado de cada empleado antes de comenzar la recopilación de datos.

El cuestionario S20/23, desarrollado por Meliá y Peiró (1998), es un instrumento psicométrico utilizado para evaluar la satisfacción laboral. Consta de 23 ítems que miden diferentes dimensiones del entorno laboral, como las condiciones físicas de trabajo, la gestión, la participación en la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, la remuneración y las perspectivas de desarrollo profesional.

Las respuestas al cuestionario se recogen mediante una escala tipo Likert, lo que permite medir y analizar los niveles de satisfacción de los trabajadores con diferentes aspectos de su trabajo. El cuestionario también incluye variables sociodemográficas para facilitar la caracterización de la población de estudio.

Tabla 1

Niveles de satisfacción según el cuestionario

Valor cuantitativo	Categoría de respuesta
1	Muy insatisfecho
2	Bastante insatisfecho
3	Algo insatisfecho
4	Indiferente
5	Algo satisfecho
6	Bastante satisfecho
7	Muy satisfecho

Tabla 2

Interpretación de Cuestionario según los rangos de la puntuación

Rango de Puntuación	Nivel de satisfacción	Interpretación
1-2	Baja satisfacción	El trabajador presenta insatisfacción frente a los aspectos evaluados del entorno laboral. Se evidencian condiciones desfavorables que pueden afectar el bienestar y desempeño
3-4	Media satisfacción	Existe una percepción neutral o moderada. Se identifican tanto aspectos positivos como negativos en el entorno laboral
5-7	Alta satisfacción	El trabajador manifiesta una percepción positiva frente a su entorno laboral, evidenciando bienestar y condiciones favorables.

Fase III Tabulación y análisis de los resultados

La tabulación de los datos se realizó mediante herramientas ofimáticas, específicamente Microsoft Excel, lo que permitió organizar la información y generar tablas y gráficos para el análisis descriptivo de los resultados.

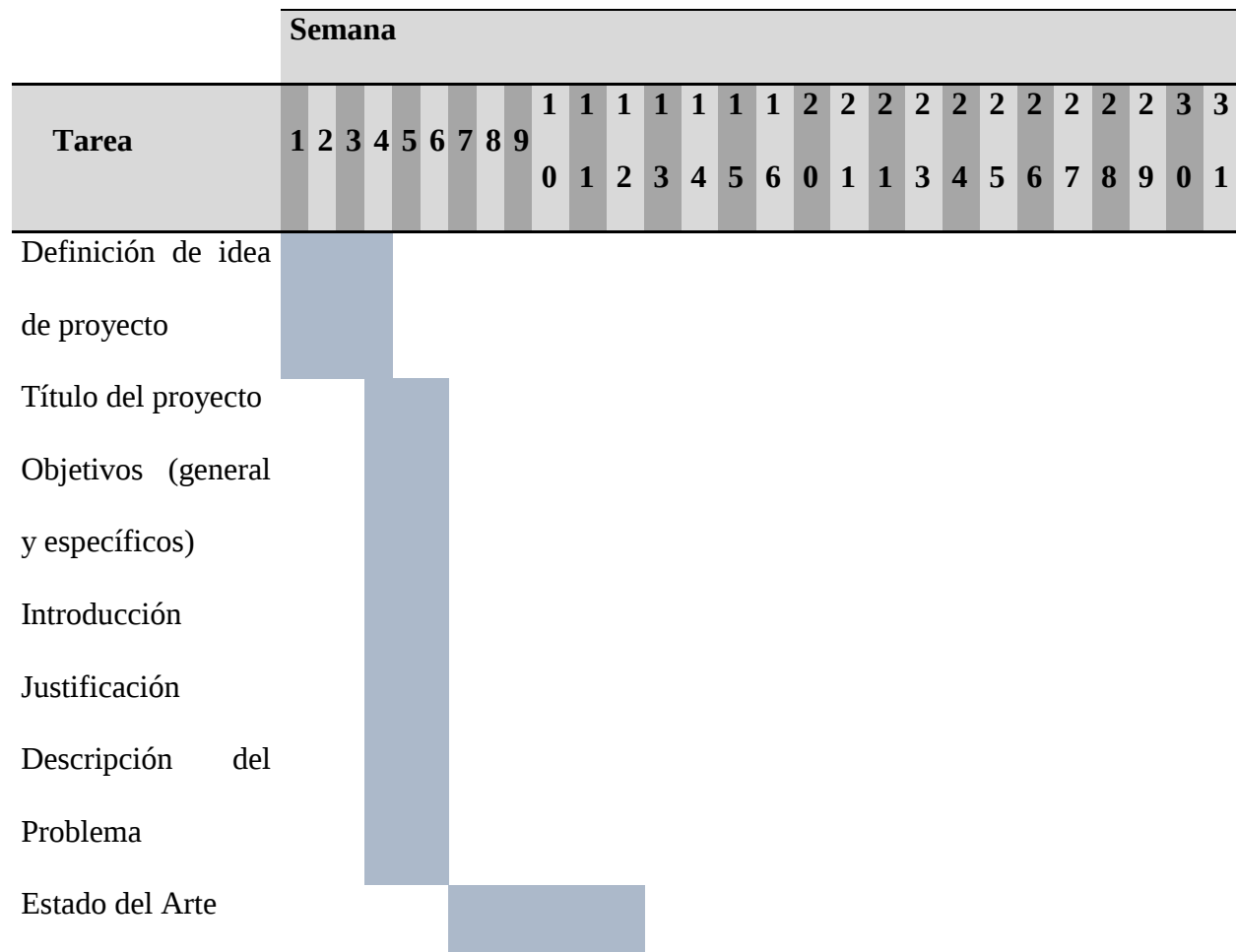
Tabla 3

Ejemplo de Presupuesto

Elemento	Tipo de recurso	Tipo de unidad	Unidades	Precio por unidad	Costo
	Honorarios				\$
Personal	Investigador 1	Mes	5	1.050.000	5.250.000
	Honorarios				\$
Personal	Investigador 2	Mes	5	1.050.000	5.250.000
	Honorarios				\$
Personal	Investigador 2	Mes	5	1.050.000	5.250.000
Papelería	Resma				
de Papel	Resmas de papel	Resma	2	\$ 30.000	\$ 60.000
Tóner	de Impresiones del				
Impresión	proyecto	Pieza	2	\$ 60.000	\$ 120.000
Herramientas	PC para				\$
Tecnológicas	investigación	Pieza	1	\$1.800.000	1.800.000
	Impresora HP				
Impresora	Laser	Pieza	1	\$ 750.000	\$ 750.000
Red inalámbrico					
wifi	Servicio wifi	mensual	5	\$ 80.000	\$ 400.000
				\$	
Luz	Servicio Luz	Mensual	5	80.000	\$ 400.000

\$ 5.950.000 19.280.000

Ejemplo de Cronograma de actividades



A continuación, se presenta de forma estructurada la descripción sociodemográfica de la muestra y los análisis correspondientes de las pruebas realizadas, en relación con el logro de cada objetivo.

La caracterización sociodemográfica de la muestra del estudio, obtenida mediante la aplicación del cuestionario, se presenta en la Tabla 5. La muestra estuvo compuesta por 33 empleados que participaron voluntariamente en el estudio.

De ellos, 13 (39%) eran mujeres y 20 (61%) eran hombres. En cuanto a la edad, el grupo más representado fue el de 20 a 29 años (36,4%), con una edad mínima de 20 años y una máxima de 69. Respecto al nivel educativo, la mayoría de los participantes contaba con un diploma de bachillerato, con 20 personas (60,6%) que poseían esta titulación. En cuanto al puesto de trabajo, el de operador fue el predominante, con 21 empleados (81,7%). Asimismo, la mayoría de los participantes trabajaba 44 horas semanales (72,7%) y tenía contratos de duración determinada, con 25 empleados (75,8%) en esta situación.

Tabla 5

Características sociodemográficas de la muestra de estudio

	F	%	% Acumulada
Sexo			
Masculino	20	61	61
Femenino	13	39	100,0
Categoría			

Gerente	1	3,0	3,0
Diseñador	1	3,0	6,1
Estampador	2	6,1	12,1
Cortadora	1	3,0	15,2
Auxiliar	1	3,0	18,2
Operario	27	81,8	100,0
Nivel Educativo			
Primaria	8	24,2	24,2
Bachillerato	20	60,6	84,8
Técnico	4	12,1	97,0
Profesional	1	3,0	100,0
Contrato Laboral			
Termino Fijo	25	75,8	75,8
Indefinido	7	21,2	97,0
Informal	1	3,0	100,0
Estrato socio económico			
1	2	6,1	6,1
2	20	60,6	66,7
3	11	33,3	100,0
Estado Civil			
Casado o unión libre	20	60,6	60,6
Separados	2	6,1	66,7

Solteros	11	33,3	100,0
Tipo de vivienda			
Arrendada	17	51,5	51,5
Familiar	12	36,4	87,9
Propia	4	12,1	100,0
Medio de transporte			
A pie	2	6,1	6,1
Bicicleta	1	3,0	9,1
Carro	1	3,0	12,1
Moto	9	27,3	39,4
Transporte Publico	20	60,6	100,0
Jornada Laboral			
44 horas	24	72,7	72,7
48 horas	9	27,3	100,0

Tabla 6*Caracterización según edad de la muestra de estudio*

Edad	F	%	% Acumulado
20-29	12	36,4	36,4
30-39	11	33,3	69,7
40-49	2	6,1	75,8

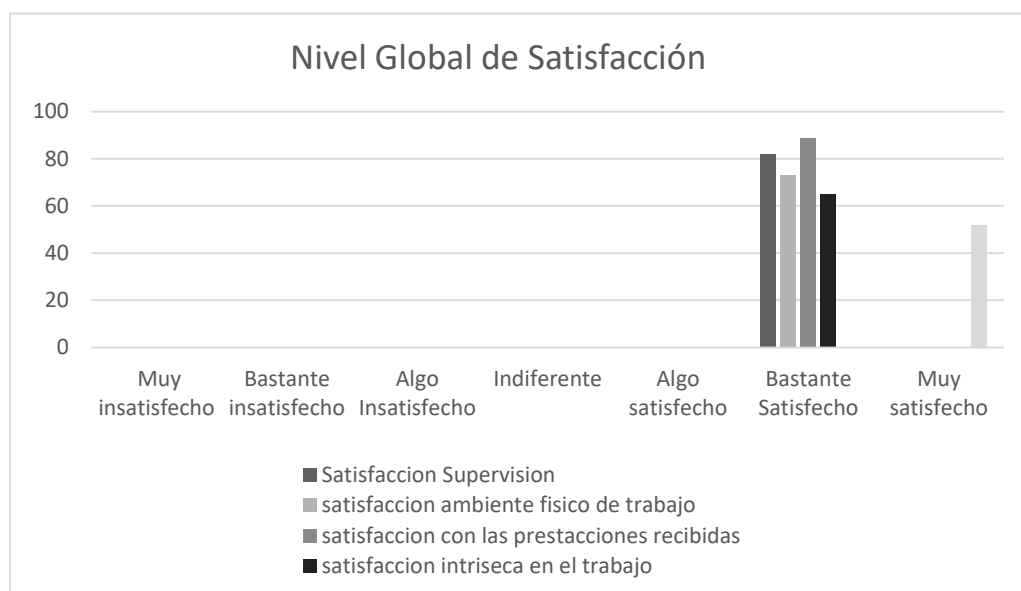
50-59	6	18,2	93,9
60-69	2	6,1	100,0

6.1.Objetivo Específico 1. Describir la satisfacción laboral en trabajadores de una organización en Santander

A continuación, se mostró en la gráfica 1 los resultados obtenidos a partir del cuestionario de satisfacción laboral S20/23, aplicado a 33 trabajadores de la empresa Deportivos Fonseca, lo que permitió identificar el nivel de satisfacción general en que se encontraban los trabajadores.

Figura 1

Nivel de satisfacción global



Se observó que los empleados reportaron un nivel de satisfacción laboral descrito como "bastante satisfactorio", lo que indica que, en general, tenían una opinión moderada de su entorno de trabajo. Este hallazgo demostró que, a pesar de la existencia de condiciones propicias para el bienestar de los empleados, también se identificaron áreas de mejora dentro de la organización.

Este nivel de satisfacción reflejó la ausencia de una marcada insatisfacción entre los empleados, sin que ello implicara, sin embargo, un alto grado de satisfacción. Por lo tanto, ocuparon una posición intermedia, donde las evaluaciones positivas coexistían con ciertas limitaciones en su experiencia profesional. En este sentido, la organización contaba con una base sólida en términos de satisfacción, pero necesitaba fortalecer ciertos factores que podrían aumentar el compromiso, la motivación y las percepciones positivas de los empleados.

Desde una perspectiva teórica Maslow, 1956 plantea la jerarquía de las necesidades como la satisfacción humana que se construye de manera progresiva a partir del cumplimiento de las necesidades básicas, de seguridad, de reconocimiento y finalmente de autorrealización. En este caso, es posible inferir que los trabajadores cuentan con condiciones que satisfacen sus necesidades iniciales, sin embargo, pueden existir limitaciones que les permitan alcanzar su autorrealización (Pacheco Zamora, 2016).

En general, estos resultados sugirieron que el entorno de trabajo era aceptable, lo que ofrece una oportunidad estratégica para implementar acciones dirigidas a mejorar las condiciones laborales y fortalecer las dimensiones que influyen en la satisfacción de los empleados.

6.2. Objetivo Específico 2. Analizar los niveles de satisfacción en cada una de las dimensiones evaluadas por el Cuestionario S20/23.

El cuestionario de satisfacción laboral S20/23 se estructuró en torno a cinco dimensiones que evaluaban diferentes aspectos del entorno laboral, lo que permitió un análisis exhaustivo de las percepciones de los empleados. Estas dimensiones incluían la satisfacción con la supervisión, el entorno físico de trabajo, los beneficios, la satisfacción laboral intrínseca y la participación en la toma de decisiones.

A partir de esta estructura, se presentó un análisis detallado de los resultados obtenidos para cada dimensión con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora dentro de la organización, así como para comprender mejor los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados.

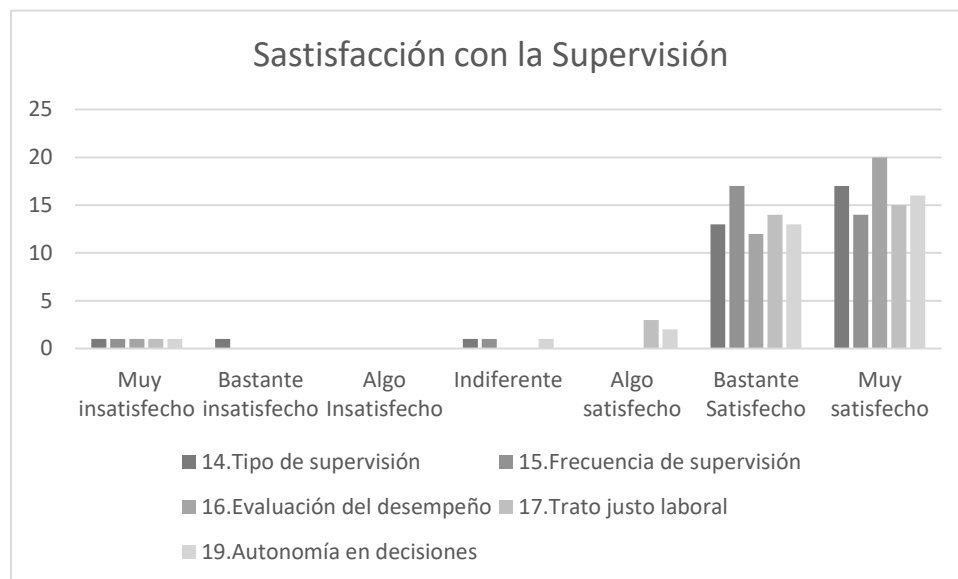
1. Dimensión satisfacción con la supervisión.

La figura muestra que el eje X representa la escala de satisfacción, mientras que el eje Y representa el número de trabajadores que completaron la prueba. Según la puntuación media obtenida en esta dimensión, el 22 % de los trabajadores se declaró "bastante satisfecho" y el 27 % "muy satisfecho", lo que indica una percepción positiva al respecto.

Por lo tanto, se puede inferir que los trabajadores otorgaron gran importancia a aspectos relacionados con la gestión, como las evaluaciones de desempeño por parte de sus superiores, el apoyo recibido, las relaciones interpersonales y la sensación de igualdad y justicia en el trato dentro de la empresa; todos estos elementos contribuyeron significativamente a su satisfacción laboral.

Figura 2

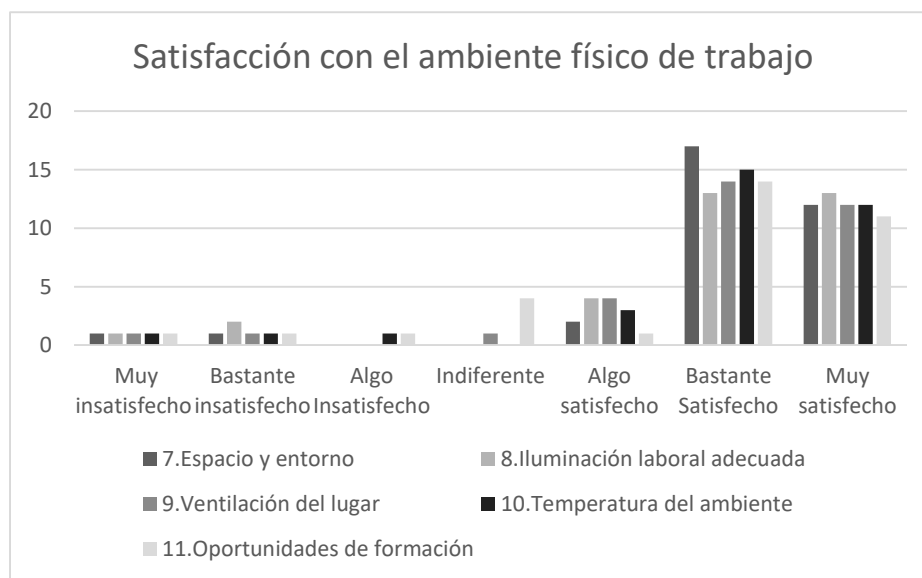
Dimensión de satisfacción con la supervisión



2. Dimensión satisfacción con el ambiente físico de trabajo.

La figura 3 muestra que el 24% de los trabajadores manifestaron estar “bastante satisfechos” y el 19% “muy satisfechos”, lo que refleja una percepción positiva de su entorno laboral. Este resultado indica que los espacios de trabajo cumplían con los criterios de calidad requeridos, ya que se percibían como limpios, seguros y respetuosos. También se destacó la importancia de una ventilación e iluminación óptimas, así como la disponibilidad del equipo necesario para la ejecución eficiente de las tareas.

Por lo tanto, las condiciones físicas del lugar de trabajo no solo fomentaron el desempeño profesional, sino que también tuvieron un impacto significativo en el bienestar general de los trabajadores, fortaleciendo su motivación, compromiso y percepción de la calidad de vida dentro de la organización. En consecuencia, mantener y mejorar estos aspectos es un factor clave para la sostenibilidad de la satisfacción laboral y el desempeño organizacional.

Figura 3*Dimensión Satisfacción con el ambiente físico de trabajo*

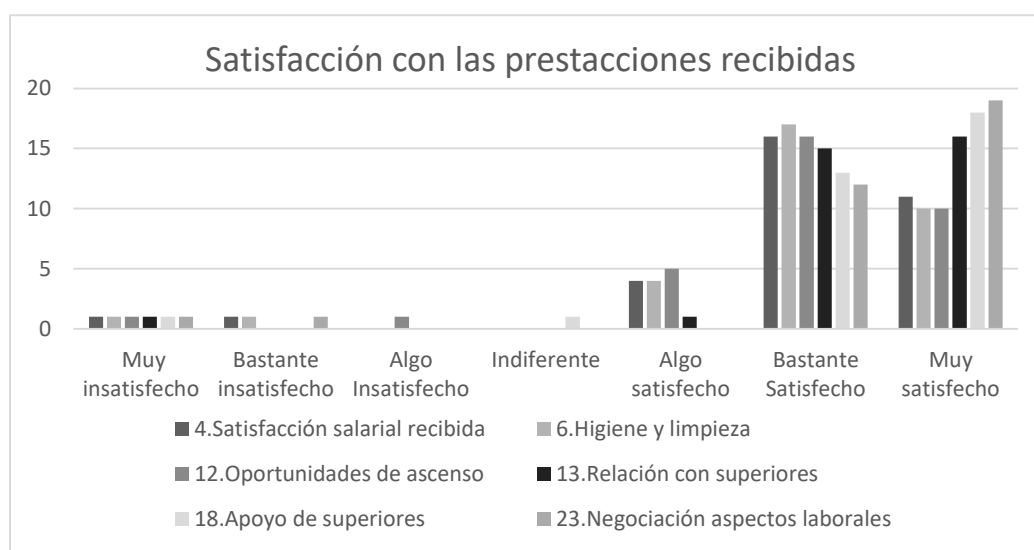
3. Dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas.

La figura 4 muestra que, en el eje x, el 29% de los empleados se declararon "bastante satisfechos" y el 27% "muy satisfechos". Sin embargo, es importante analizar con detenimiento las preguntas que componen esta dimensión, ya que algunas obtuvieron puntuaciones más altas que otras. En este sentido, se evidenció una percepción positiva del salario y las oportunidades de desarrollo profesional dentro de la organización. Asimismo, se observó un alto nivel de satisfacción en el nivel de "muy satisfechos" con respecto a las relaciones con la dirección y la negociación de las condiciones laborales.

Estos resultados sugieren la existencia de un entorno laboral caracterizado por relaciones interpersonales favorables, comunicación efectiva y prácticas organizativas claras en cuanto a beneficios, salarios y bonificaciones. En consecuencia, esta dinámica ha fortalecido la confianza entre empleados y directivos, lo que no solo ha tenido un impacto positivo en la satisfacción laboral, sino que también ha contribuido al compromiso organizacional y la estabilidad del equipo.

Figura 4

Dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas.



4. Dimensión Satisfacción intrínseca en el trabajo

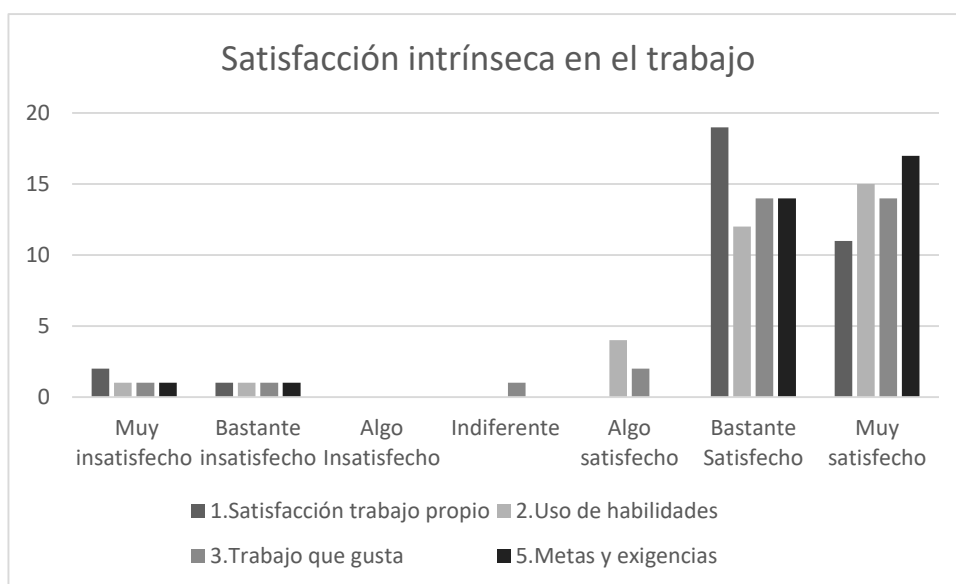
En la figura 5 se analizó la dimensión de satisfacción intrínseca, entendida como aquella relacionada con el contenido del trabajo en sí mismo. Los resultados evidenciaron que el 20% de los trabajadores se ubicó en el nivel de “bastante satisfecho” y el 19% se encontró en “muy satisfecho”, lo que reflejó una valoración positiva de su experiencia laboral. En particular, se destacaron dos aspectos con puntuaciones elevadas: en primer lugar, la satisfacción con el trabajo propio, lo que indicó que los trabajadores disfrutaron y se sintieron identificados con las

actividades que realizaron diariamente; y, en segundo lugar, las metas y exigencias del cargo, las cuales fueron percibidas como adecuadas y acordes a sus capacidades.

En conjunto, estos hallazgos sugirieron que el trabajo no solo cumplió una función operativa, sino que también aportó sentido, motivación y realización personal a los trabajadores. En consecuencia, la presencia de altos niveles de satisfacción intrínseca se convirtió en un factor clave para fortalecer el compromiso, el desempeño y la permanencia del talento humano dentro de la organización.

Figura 5

Dimensión satisfacción intrínseca en el trabajo



5. Dimensión con la satisfacción en la participación

En la Gráfica 6 se presenta la dimensión de satisfacción relacionada con la participación de los trabajadores, considerando aspectos como su involucramiento en el área, el trabajo en grupo y el cumplimiento de las normas laborales. Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción se ubica predominantemente en “muy satisfecho”, lo cual indica una valoración altamente positiva de estos componentes.

Esto sugiere que los trabajadores cuentan con una adecuada capacidad de participación, establecen relaciones interpersonales favorables y evidencian un alto sentido de pertenencia hacia la organización. En consecuencia, este nivel de integración y compromiso no solo fortalece el clima laboral, sino que también contribuye al trabajo colaborativo, al cumplimiento de objetivos organizacionales y a la consolidación de una cultura organizacional sólida.

Figura 6

Dimensión satisfacción con la participación



6.3. Objetivo Específico 3. Diseñar e implementar estrategias de promoción y prevención orientadas al fortalecimiento de la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización en Santander, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el cuestionario S20/23.

A continuación, se presentan las estrategias diseñadas a partir de los resultados obtenidos en la evaluación de la satisfacción laboral. Dado que los niveles identificados se ubican entre moderados y altos, las acciones propuestas tienen un enfoque preventivo y de fortalecimiento, orientadas a mantener y potenciar las condiciones favorables existentes.

Estas estrategias se encuentran alineadas con las dimensiones evaluadas por el instrumento S20/23, tales como la gestión organizacional, el entorno físico, los beneficios sociales, la satisfacción intrínseca y la participación de los trabajadores.

En cada una de las tablas se describe detalladamente la estrategia, incluyendo sus objetivos, actividades, responsables y resultados esperados

Tabla 7

Estrategia 1: Delegación de un responsable en el área administrativa.

Elemento	Descripción
Dimensión asociada	Satisfacción con la supervisión y reconocimiento

Objetivo	Diseñar e implementar acciones sistemáticas de reconocimiento laboral que fortalezcan la motivación, la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores.
Actividades	• Designar un responsable en el área administrativa. • Crear un espacio mensual de reconocimiento laboral. • Implementar actividades de bienestar (pausas activas, celebraciones). • Desarrollar jornadas de integración grupal.
Responsable	Área administrativa / líder designado
Frecuencia	Mensual
Indicadores	• Número de actividades realizadas • Nivel de satisfacción en reconocimiento (encuesta) • Participación de los trabajadores (%)
Medios de verificación	Listas de asistencia, registros fotográficos, encuestas internas

Según la teoría bifactorial de Herzberg (1976, citado en Mendoza-Flórez et al., 2020), la motivación de los empleados está determinada por factores intrínsecos, relacionados con el contenido del trabajo, como el logro y el reconocimiento, y factores extrínsecos, asociados a las condiciones laborales, como el salario y el ambiente de trabajo. Desde esta perspectiva, el reconocimiento del trabajo realizado se considera un motivador clave que influye directamente en el bienestar y el compromiso de los empleados.

Por lo tanto, es importante designar a una persona responsable dentro de la gerencia para organizar, planificar y monitorear continuamente las iniciativas de reconocimiento de los empleados. Confiar este proceso a una persona designada promueve la sistematización de acciones dirigidas a fortalecer la motivación, el bienestar y la satisfacción de los empleados, evitando así que estas iniciativas se lleven a cabo de forma aislada o esporádica. También permite la implementación de estrategias sostenibles que fortalecen el sentido de pertenencia, el compromiso organizacional y contribuyen a la consolidación de un ambiente de trabajo más saludable y positivo.

Tabla 8

Estrategia 2: Espacios de satisfacción extrínseca (crecimiento personal)

Elemento	Descripción
Dimensión asociada	Satisfacción con desarrollo personal y condiciones extrínsecas
Objetivo	Promover espacios de desarrollo personal que fortalezcan el bienestar integral y la satisfacción laboral de los trabajadores.
Actividades	• Diagnóstico de intereses. • Plan de formación semestral. • Talleres de habilidades blandas. • Charlas con facilitadores. • Espacios de reflexión grupal.

Responsable	Área administrativa / apoyo externo (psicólogo o formador)
Frecuencia	Bimestral o mensual
Indicadores	• Número de talleres realizados- • Nivel de satisfacción con las actividades • Asistencia (%)
Medios de verificación	Encuestas, registros, informes de actividades

Desde la perspectiva de la Teoría de la Jerarquía de Necesidades, la satisfacción humana depende no solo de factores sociales o laborales, sino también de la satisfacción de las necesidades personales. Entre estas, destaca la autorrealización, entendida como la necesidad de crecer, desarrollar todo el potencial y alcanzar la autosatisfacción. En palabras de Abraham Maslow, es "el deseo de llegar a ser todo lo que uno es capaz de ser" (1973).

En este sentido, se considera esencial que la organización promueva espacios enfocados en el desarrollo personal de sus empleados, reconociendo que su bienestar no se limita al desempeño de sus funciones laborales, sino que también abarca su crecimiento integral. Por lo tanto, esta estrategia busca fomentar espacios para la capacitación y el fortalecimiento de habilidades personales, que contribuyan no solo a la realización individual, sino también a una mayor motivación, compromiso y satisfacción laboral dentro de la organización (Pacheco Zamora, 2016).

Tabla 9*Estrategia 3: Implementar un plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)*

Elemento	Descripción
Dimensión asociada	Condiciones físicas y bienestar laboral
Objetivo	Fortalecer la implementación del sistema de SST para mejorar las condiciones laborales y prevenir riesgos.
Actividades	• Capacitaciones en SST. • Jornadas de sensibilización. • Identificación de riesgos. • Socialización de protocolos. • Evaluaciones periódicas.
Responsable	Responsable SST / área administrativa
Frecuencia	Trimestral
Indicadores	• Número de capacitaciones realizadas • Reportes de riesgos • Disminución de incidentes
Medios de verificación	Informes, listas de asistencia, reportes SST

De acuerdo con lo establecido en la **Resolución 2646 de 2008**, se plantea la necesidad de llevar a cabo un adecuado control y seguimiento de los diferentes riesgos presentes en las organizaciones que pueden afectar a los trabajadores. En este sentido, se promueve la identificación, evaluación y prevención de dichos riesgos, mediante la implementación de estrategias como medidas de seguridad, capacitaciones, manuales de convivencia y espacios de diálogo.

Estas acciones están orientadas a mejorar las condiciones laborales, la salud mental y física de los colaboradores, así como la cultura organizacional y el clima laboral. Todo ello con el propósito de reducir el ausentismo y disminuir las tasas de morbilidad y mortalidad asociadas a accidentes y enfermedades laborales, contribuyendo a la construcción de un entorno de trabajo más seguro y estable. (Ministerio de protección social , 2008).

Tabla 10

Estrategia 4. Implementación de un plan de capacitación y desarrollo personal.

Elemento	Descripción
Dimensión asociada	Satisfacción intrínseca
Objetivo	Fortalecer competencias laborales.
Actividades	• Capacitaciones • Talleres

Elemento	Descripción
	• evaluación de aprendizaje.
Responsable	Talento humano
Frecuencia	Semestral
Indicadores	Número de capacitaciones mejora en desempeño.

El desarrollo de un plan de capacitación permite fortalecer las competencias laborales y personales de los trabajadores, contribuyendo a su crecimiento profesional. Esta estrategia impacta positivamente en la satisfacción intrínseca al promover el aprendizaje continuo y la mejora del desempeño.

Tabla 11

Estrategia 5. Optimización del entorno físico.

Elemento	Descripción
Dimensión asociada	Ambiente físico
Objetivo	Garantizar condiciones adecuadas de trabajo.

Elemento	Descripción
Actividades	• Mejoras en iluminación • ventilación • Ergonomía
Responsable	Área administrativa
Frecuencia	Semestral
Indicadores	Nivel de satisfacción con el ambiente físico.

La optimización del entorno físico de trabajo busca garantizar condiciones adecuadas que favorezcan el bienestar de los trabajadores. Factores como la iluminación, ventilación y ergonomía influyen directamente en la comodidad y en la percepción del ambiente laboral.

Tabla 12

Estrategia 6. Plan de seguridad y salud en el trabajo.

Elemento	Descripción
Dimensión asociada	Ambiente físico
Objetivo	Prevenir riesgos laborales.
Actividades	• Capacitaciones

Elemento	Descripción
	identificación de riesgos.
Responsable	SST
Frecuencia	Permanente
Indicadores	- Número de incidentes - cumplimiento de normas SST.

La implementación de un plan de Seguridad y Salud en el Trabajo es fundamental para prevenir riesgos laborales y promover condiciones seguras. Esta estrategia contribuye a la protección de los trabajadores y al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al autocuidado.

Tabla 13

Estrategia 7. Comunicación organizacional

Elemento	Descripción
Dimensión asociada	Supervisión
Objetivo	Mejorar la comunicación interna.
Actividades	Reuniones

Elemento	Descripción
	• Buzón de sugerencias
Responsable	Gerencia
Frecuencia	Mensual
Indicadores	• Nivel de claridad en la información • Reducción de conflictos.

Esta estrategia tiene como finalidad mejorar la comunicación organizacional mediante el establecimiento de canales claros y efectivos. Una comunicación adecuada facilita la toma de decisiones, reduce conflictos y fortalece las relaciones laborales.

Tabla 14

Estrategia 8. Incentivos laborales.

Elemento	Descripción
Dimensión asociada	Prestaciones
Objetivo	Incrementar la satisfacción laboral.
Actividades	Implementación de incentivos no salariales.
Responsable	Gerencia

Elemento	Descripción
Frecuencia	Semestral
Indicadores	Nivel de satisfacción con beneficios.

El fortalecimiento de beneficios e incentivos laborales busca incrementar la satisfacción de los trabajadores mediante el reconocimiento de su esfuerzo. Los incentivos, tanto económicos como no económicos, contribuyen al compromiso y a la permanencia del talento humano.

Tabla 15

Estrategia 9. Participación en decisiones.

Elemento	Descripción
Dimensión asociada	Participación
Objetivo	Fomentar la participación de los trabajadores.
Actividades	• Encuestas • Reuniones participativas.
Responsable	Talento humano
Frecuencia	Trimestral

Elemento	Descripción
Indicadores	Nivel de participación en decisiones.

Fomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones permite generar un mayor sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Esta estrategia promueve la inclusión de ideas y mejora la percepción de valoración por parte de los empleados.

Tabla 16

Estrategia 10. Seguimiento de la satisfacción laboral

Elemento	Descripción
Dimensión asociada	Todas las dimensiones
Objetivo	Evaluar la satisfacción laboral de forma continua.
Actividades	Aplicación de encuestas, análisis de resultados.
Responsable	Talento humano
Frecuencia	Anual
Indicadores	Nivel global de satisfacción laboral.

El seguimiento y evaluación periódica de la satisfacción laboral permite identificar cambios en las percepciones de los trabajadores y tomar decisiones oportunas. Esta estrategia asegura la mejora continua y el fortalecimiento de las condiciones laborales.

7. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, se concluye que los trabajadores presentan niveles de satisfacción laboral entre altos y muy altos en la organización objeto de estudio, lo cual evidencia condiciones laborales favorables que contribuyen al bienestar general y al desempeño de los colaboradores.

En la dimensión de **satisfacción con la supervisión**, se identifican percepciones positivas frente al liderazgo y acompañamiento por parte de los superiores, lo cual favorece la confianza y el adecuado desarrollo de las funciones. De igual forma, en la dimensión de **ambiente físico de trabajo**, se evidencian condiciones adecuadas que aportan a la seguridad, comodidad y salud de los trabajadores.

En relación con la **satisfacción con las prestaciones recibidas**, los resultados reflejan niveles favorables, lo que sugiere que los beneficios ofrecidos por la organización cumplen con las expectativas de los colaboradores. Asimismo, la **satisfacción intrínseca en el trabajo** presenta valores positivos, evidenciando motivación, sentido de logro y compromiso con las actividades desempeñadas.

Por su parte, la dimensión de **participación** muestra resultados adecuados, indicando que los trabajadores perciben espacios para expresar sus opiniones y ser tenidos en cuenta en los procesos organizacionales, lo cual fortalece la comunicación interna y el clima laboral.

En este sentido, los resultados del estudio permiten no solo evidenciar un estado favorable de la satisfacción laboral, sino también orientar acciones de **promoción y prevención**, con el fin de mantener las condiciones positivas identificadas y prevenir la aparición de factores de riesgo psicosocial.

Finalmente, esta investigación constituye un insumo relevante para la toma de decisiones organizacionales, al permitir el diseño e implementación de estrategias que fortalezcan el bienestar laboral, la estabilidad organizacional y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Recuerde:

- No incluir en este apartado o en la introducción temas no abordados en el documento dado que ello sería especulación.
- Comparar y leer este apartado con lo consignado en la introducción, dado que son los primeros contactos que tiene cualquier lector con el documento y los que generan la primera impresión, luego deben guardar absoluta coherencia.

8. Recomendaciones

Se recomienda fortalecer la implementación de estrategias de bienestar para los empleados mediante la creación de espacios de reconocimiento, participación y desarrollo personal que incrementen su motivación y sentido de pertenencia.

Es importante continuar con procesos periódicos de diagnóstico y seguimiento para identificar cambios en las percepciones de los empleados y evaluar el impacto de las acciones implementadas, asegurando así la mejora continua.

Se sugiere implementar programas de capacitación centrados en habilidades socioemocionales, manejo del estrés y bienestar personal, considerando el impacto de los factores psicosociales en la salud mental y el desempeño laboral.

Asimismo, se recomienda fortalecer los canales de comunicación interna fomentando espacios de diálogo donde los empleados puedan expresar sus necesidades, inquietudes y sugerencias, y estableciendo un clima de confianza y participación activa.

Finalmente, se propone extender la investigación futura a otras áreas o poblaciones dentro de la organización, así como considerar nuevas variables que permitan un análisis más profundo del bienestar de los empleados, con el fin de diseñar estrategias más integrales adaptadas a sus necesidades reales.

Referencias bibliográficas

- Alcaldía mayor de Bogotá- Secretaria Jurídica Distrital*. (23 de 07 de 2019). Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85641>
- Alzate Osorio, N. A., & Liliana, O. C. (2024). Bienestar Laboral de los trabajadores en las empresas del sector manufacturero en Colombia. *Politécnico Gran Colombiano*, 1-39.
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme.
- Athertua Monroy, J. C., & Ceferino Cardona, R. E. (2021). *LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO EN UNA EMPRESA MEDIANA DEL SECTOR TEXTIL EN BOGOTÁ*. Bogotá: Universidad Exabit.
- Calderón Rodríguez, L. K., Silva Rivera, D. R., Zevallos Echegaray, M. M., Salinas Gainza, F. R., & Bermudez Alejo, D. (2024). Análisis del bienestar laboral y su relación con factores sociodemográficos en trabajadores públicos. *Universidad, ciencia y tecnología- Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, 1-9.
- Charris, A. V. (2017). *ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS PYME EXPORTADORAS DEL SECTOR TEXTIL-CONFECCIÓN DE BARRANQUILLA*. *Universidad de la costa*, 1-93.
- Claro Pacheco, M. I. (2010). Factores Psicosociales Presentes en la Empresa Listos S.A Sede Bucaramanga. *Universidad Autónoma de Bucaramanga*, 1-94.
- Congreso de la Republica de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993.
- Congreso de la república de Colombia. (2002). Ley 776 de 2002.

CONGRESO DE COLOMBIA. (21 de 01 de 2013). GOV.CO. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51292>

Contreras Soto, J. (2018). La transformación del modelo de retail en Perú. *Universidad de Piura*, 1-76.

Dejours, C. (2015). *El sufrimiento en el trabajo*. Topia.

Función Pública . (28 de Diciembre de 1990). *Ley 50 de 1990*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=281>

Guerrero Álvarez, J. L., Jaime Castro, Y., & Mora Rojas, B. D. (2014). Satisfacción laboral y engagement en trabajadores del área operativa de una empresa en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander. 1-10.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.

Hiuhua Barreda, R. S., & Llanos Debernardi, G. (2020). Riesgos Psicosociales en trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail . *Universidad Ricardo Palma* , 1- 118.

L. Dzimbiri, G., & Molefi, A. (2021). The impact of talent management on job satisfaction of registered nurses in Malawian public hospitals. 1-9.

Leon Noriega, V. I., & Lopez Reyes, L. E. (2018). Los Factores Psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del sector ratil: una revision de la literatura cientifica entre los años 2010-2019. *Universidad Privada del Norte*, 1-47.

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad (3a ed.)*. Díaz de Santos.

Mejia Martinez, E. (2022). Modelo de Estres Laboral: Funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 1-12.

Méndez Urrea, G., & Sánchez Bernal, G. (2010). CÓMO INFLUYE LA SATISFACCIÓN LABORAL SOBRE EL DESEMPEÑO: CASO EMPRESA DE RETAIL. 1-17.

Mendoza-Flórez, Y., Villamizar-Correa, P. A., García-Méndez, S., & Gutiérrez, J. C. (28 de Agosto de 2020). *Revista Investigacion UDI*. Obtenido de <https://doi.org/10.33304/revinv.v16n1-2021017>

Ministerio de protección social . (2008). Resolución 2646 de 2008 .

Ministerio de Protección Social . (2023). Ley 1010 del 2006.

Ministerio de Salud y protección social . (2012). Ley 1562 del 2012. 1-22.

Montoya Agudelo, C. (2021). Riesgos Psicosociales Laborales. *Edu*, 1-23.

Moreno Charris, A. V., Chang Muñoz, E., & Romero de Cuba, J. (2018). *Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección*. Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia.

Mores Gonzales, B. E., Carmona Chalarca, C., Palacio Franco, G. L., Bedoya Rios, M. J., Ramirez Salazar, M. E., Escudero, M. A., . . . Salazar Cano, S. (2012). Analisis de factores de riesgo psicosocial en empresas del sector comercio de centro- occidente colombiano. *Universidad de Manizales*, 1-116.

Muñoz Garcia, J., Naranjo Ruiz, L. S., & Mazo Escobar, M. T. (2006). Influencia de riesgos psicosociales en el desenvolvimiento laboral y personal de los colaboradores de confecciones colombia Everfit- Indulana. *Facultad universitaria Maria Cano* , 1-101.

Niño Gómez, E., Idrovo Carlier, s., & Sandoval Reyes, J. (2024). Una relación entre la inteligencia emocional, el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los líderes empresariales en Colombia . 1-28.

- Noe Bedillo, R. C. (2024). GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL 2023. 1-107.
- Ochoa Robledo, M., Osorio Echeverry, D. C., & Valencia Agudelo, L. M. (2019). Factores de riesgos psicosociales intralaboral y estilos de liderazgo . *Universidad de Manizales*, 1-105.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrategia sobre seguridad y salud en el trabajo. *Organización Internacional del Trabajo*.
- Pacheco Zamora, T. (2016). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA FELICIDAD EN EL TRABAJO. *Universidad de la laguna*, 1-26.
- Perez Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 1-29.
- Pizarro Ruz, J., Fredes Collarte, D., Inostroza Peña, C., & Torreblanca Urbina, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1-15.
- Postigo, Z., & Dana, A. (2022). Riesgo psicosocial y compromiso organizacional en trabajadores de una. *Universidad Peruana de ciencias Aplicadas*, 35.
- Resolucion Numero 0425 del 2008. (2008). *Ministerio de Proteccion Social*, 1- 21.
- Rojas Galvis, Y. P. (2023). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de empresas del sector confecciones en Bucaramanga y su área metropolitana*. Obtenido de Universidad Santo tomas:
<https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/9670123d-f0d9-4b23-a912-6f8cbab571e0/content>

- Rueda, J. A. (2021). Relacion de la satisfaccion laboral y la productividad en los empleados de pequeñas empresas del sector de confeccion de prendas de vestir en Bucaramanga. *Unidad Potificia Bolivariana*, págs. 1-89.
- Saborio Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Sindrome de Burnout. *Medicina Legal de costa rica*, 1-6.
- Sanchez Marin, L. A., & Sanchez Marin, S. M. (2016). Asociación entre el comportamiento y los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estres y los factores protectores de los empleados de las tiendas de una empresa colombiana de retail. *Universidad Eafit*, 1- 163.
- Secretaría Juridica Distrital. (07 de 18 de 2022). Obtenido de Resolución 2764 de 2022 Ministerio del Trabajo: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>
- Serrano Pérez, C. A., & Vargas Cuitiva, D. R. (2022). Análisis de Causas, Efectos y Consecuencias del Riesgo Psicosocial en Asesores de Ventas en Colombia entre 2018 y 2021. *Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano*, 48.
- Torres de la Cruz, A. P., & Daza Pereira, E. C. (s.f.). Análisis de Satisfacción Laboral de la Tienda Jumbo Guatapuri. *Universidad Piloto de Colombia*. (s.f.). Obtenido de Universidad Piloto de Colombia: <https://estudiarvirtual.unipiloto.edu.co/blog/que-son-los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo>
- Urra, G. M., & Bernal, G. S. (2010). *Theoria ciencia arte y humanidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29918523003.pdf>

Apéndice

Apéndice A. *Instrumento de aplicación*

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

1. CONSENTIMIENTO INFORMADO *

Estimado(a) participante:

Usted ha sido invitado(a) a participar en una investigación académica que forma parte de un proyecto de grado de la Especialización en Gerencia del Talento Humano. Este estudio tiene como propósito identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores dentro de su entorno organizacional.

Su participación es **completamente voluntaria**. La información que usted proporcione será utilizada únicamente con **finés académicos** y para el desarrollo del proyecto de grado.

Este cuestionario es **anónimo y confidencial**, por lo tanto, no se solicitarán datos que permitan identificarlo personalmente. Los resultados obtenidos serán analizados de forma **global**, garantizando la privacidad y el adecuado manejo de la información suministrada.

La participación en esta investigación **no representa riesgos** para usted. Asimismo, puede **retirarse o decidir no continuar** con el cuestionario en cualquier momento sin que esto genere ningún tipo de consecuencia.

Al continuar con el cuestionario, usted manifiesta que:

Ha leído y comprendido la información anterior.

Acepta participar de manera **libre y voluntaria** en esta investigación.

Autoriza el uso de la información suministrada **exclusivamente con fines académicos**.

Si está de acuerdo en participar, por favor continúe con el cuestionario.

Marca solo un óvalo.

☐ ACEPTO

☐ NO ACEPTO

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

Instrucciones

A continuación encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con diferentes aspectos de su trabajo.

Le solicitamos que indique **el grado de satisfacción o insatisfacción** que le produce cada uno de ellos.

Seleccione **solo una opción** en cada pregunta según su nivel de satisfacción.

Si algún aspecto **no corresponde exactamente a su trabajo**, respóndalo pensando en la situación más parecida dentro de su actividad laboral.

Si el aspecto mencionado **no existe en su trabajo**, indique la satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia.

Escala de respuesta (igual para todas las preguntas)

escala lineal de 1 a 7:

- 1** Muy insatisfecho
- 2** Bastante insatisfecho
- 3** Algo insatisfecho
- 4** Indiferente
- 5** Algo satisfecho
- 6** Bastante satisfecho
- 7** Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

2. Satisfacción con el trabajo.**1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.***Marca solo un óvalo.*

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

3. 2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

4. 3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

5. 4.El salario que usted recibe.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

6. 5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

7. Condiciones del lugar de trabajo

8. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

8. 7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

9. 8. La iluminación de su lugar de trabajo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

10. 9. La ventilación de su lugar de trabajo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

11. 10. La temperatura de su local de trabajo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

12. Desarrollo profesional

11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

13. 12. Las oportunidades de promoción que tiene.*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

14. Supervisión y relaciones

13. Las relaciones personales con sus superiores.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

15. 14. La supervisión que ejercen sobre usted.*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

16. 15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

17. 16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

18. 17. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

19. 18. El apoyo que recibe de sus superiores.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

20. Participación y autonomía

19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

21. 20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

22. 21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

23. **Aspectos organizacionales**

22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

24. 23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Bastante insatisfecho
- ☐ Algo insatisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Algo satisfecho
- ☐ Bastante satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

25. **Datos sociodemográficos**
Ocupación

26. **Categoría laboral:**
Ejemplo: auxiliar, operario, supervisor, etc.

27. **Sexo:**

Marca solo un óvalo.

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

28. Edad

29. Nivel educativo alcanzado*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Ninguno
- ☐ Primaria
- ☐ Bachiller
- ☐ Tecnico/Tecnologo
- ☐ Profesional

30. Situación laboral*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Contrato temporal
- ☐ Contrato a término fijo
- ☐ Contrato a término indefinido
- ☐ Trabajo informal

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

31. Tipo de horario:*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Jornada completa
- ☐ Jornada parcial
- ☐ Turnos fijos
- ☐ Turnos rotativos
- ☐ Horario flexible

32. Número de horas trabajadas a la semana

33. Cargo en la empresa*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Empleado
- ☐ Supervisor
- ☐ Mando medio
- ☐ Directivo

34. Antigüedad en la empresa

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

35. Ingreso mensual aproximado

Marca solo un óvalo.

- ☐ Menos de 1 salario mínimo
- ☐ 1-2 salarios mínimos
- ☐ Más de 2 salarios mínimos

36. Estrato socioeconómico

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ Opción 6

37. Tipo de vivienda

Marca solo un óvalo.

- ☐ Propia
- ☐ Arrendada
- ☐ Familiar

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

38. Acceso a servicios básicos en su vivienda

Marca solo un óvalo.☐ Sí, todos☐ Algunos☐ No todos

39. Medio de transporte principal para ir al trabajo

Marca solo un óvalo.☐ A pie☐ Transporte público☐ Motocicleta☐ Carro☐ Bicicleta

40. Número de personas a cargo económicamente

Marca solo un óvalo.☐ Ninguna☐ 1-2☐ 3 o más

28/4/26, 18:01

Encuesta de satisfacción laboral

41. Estado civil*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Soltero(a)
- ☐ Casado(a) / unión libre
- ☐ Separado(a)
- ☐ Viudo(a)

- 42. Agradecemos sinceramente su tiempo y participación en este cuestionario.**
Sus respuestas contribuyen al desarrollo de una investigación académica y serán tratadas de manera confidencial. Muchas gracias por su colaboración.
-

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios