

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



Modalidad de trabajo de grado:

Práctica empresarial.

Satisfacción Laboral de los Colaboradores Reubicados por Accidente de Trabajo y/o Enfermedad
en la Empresa Aguas Kpital S.A E.S.P Cúcuta.

Asesor de Práctica Empresarial:

Ana Karina Carrascal Ruedas

Psicólogo en Formación:

Carlos Andrés Lozano Cardona

San José de Cúcuta, Colombia

2017

Contenido	
Introducción	7
Planteamiento del Problema	8
Descripción del Problema	9
<i>Formulación del problema</i>	10
Justificación	11
Objetivo General	13
Objetivo Específicos	13
Marco Teórico.....	19
Capítulo I	19
Psicología Organizacional	19
Rol del Psicólogo Organizacional.....	20
Capitulo II.....	21
Satisfacción Laboral.....	21
Teorías de la Satisfacción Laboral	23
Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow.....	23
<i>Teoría de la motivación de Herzberg.</i>	25
<i>Modelo de Porter y Lawler</i>	26
Capítulo III.....	27
Reubicación Laboral	27
Clasificación de Accidentes o Enfermedades de Trabajo.....	28
Enfermedades laborales.	28
<i>Accidente de trabajo.</i>	29
<i>Reubicación laboral temporal o definitiva</i>	29
Marco Legal	30
Marco Contextual.....	32
Contextualización de la Institución.....	32
Delimitación y Limitaciones.....	34
Metodología	35
Recursos Disponibles.....	37
Resultados	38
Discusión de resultados.....	60
Conclusiones	64
Recomendaciones	66
Referencias Bibliográficas	72

Lista de Tablas

Tabla 1 Recursos Disponibles.....	37
Tabla 2. Análisis de Resultados	38
Tabla 3 Respuestas de Satisfacción Laboral en Valor Numérico.....	39
Tabla 4. Respuestas de Satisfacción Laboral en Porcentajes.....	40
Tabla 5 Satisfacción Intrínseca.....	42
Tabla 6 Satisfacción con Oportunidades.....	43
Tabla 7. Satisfacción con la Supervisión.....	44
Tabla 8. Satisfacción con el Espacio Físico.....	45
Tabla 9. Satisfacción con la Participación.....	46
Tabla 10. Satisfacción Laboral General.....	47
Tabla 11. Ocupación.....	48
Tabla 12. Categoría Laboral.....	49
Tabla 13. Sexo.....	50
Tabla 14. Edad.....	51
Tabla 15. Estudios Realizados	52
Tabla 16. Contratos.....	53
Tabla 17. Horarios.....	54
Tabla 18. Horas que Dedicar al Trabajo	55
Tabla 19. Categoría Jerárquica.....	56
Tabla 20. Antigüedad.....	57
Tabla 21. Cronograma.....	70

Lista de Figuras

Figuras 1 Pirámide de Maslow.....	20
Figura 2 Factores de Herzberg.....	22
Figura 3 Factores de Herzberg.....	23
Figura 4 Organigrama	29
Graficas 5 Satisfacción Intrínseca.....	42
Graficas 6 Satisfacción con Oportunidades.....	43
Graficas 7 Satisfacción con la Supervisión.....	44
Graficas 8. Satisfacción con el Espacio Físico	45
Graficas 9 Satisfacción con la Participación.....	46
Graficas 10. Satisfacción Laboral General.....	47
Graficas 11 Ocupación.....	49
Graficas 12 Categoría Laboral.....	50
Graficas 13 Sexo.....	51
Graficas 14 Edad.....	52
Graficas 15. Estudios Realizados	53
Graficas 16. Horarios.....	54
Graficas 17 Horas que Dedicar al Trabajo.....	55
Graficas 18 Categoría Jerárquica.....	56
Graficas 19. Antigüedad.....	57

Agradecimientos

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo de investigación, en especial a la empresa Aguas Kpital Cúcuta A.S E.S.P. por permitirme realizar dos procesos paralelos uno práctico otro investigativo.

De igual manera a la Ps Ana Karina Carrascal directora de esta investigación, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continua de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de este semestre especial reconocimiento merece el interés mostrado por mi trabajo y las sugerencias recibidas de la profesora, con la que me encuentro en deuda por el ánimo infundido y la confianza en mí depositada.

Agradezco a Dios por haberme permitido vivir hasta este día, por haberme guiado por largo de mi vida, por ser mi apoyo, mi luz en mi camino. Por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y de experiencias y sobre todo de felicidad.

También me gustaría agradecer la ayuda recibida de la profesora Directora de trabajo de grado Isabel Rozo. Quisiera hacer extensiva mi gratitud por su colaboración Ana Pacheco enfermera de la institución (AKC) en el suministro de los datos necesarios para la realización de la parte empírica de esta investigación.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi de mis padres por acompañarme en este proceso siempre estuvieron hay para darme fortaleza y ánimo fueron mi base de continuar es este proceso académico.

A todos ellos, muchas gracias.

Resumen

El presente documento es un trabajo de investigación cualitativa método descriptivo con el objetivo de describir el nivel satisfacción laboral de personas por accidentes de Trabajo y/o Enfermedad en la Empresa Aguas Kpital S.A E. S. P Cúcuta. La recolección de los datos se realizó a través de un instrumento estandarizado de satisfacción laboral S20/23 a un grupo de cincuenta (50) personas reubicadas laboralmente, en resumen hasta ahora con relación a las 5 dimensiones de satisfacción laboral de la empresa Aguas Kpital, se pudo identificar un alto porcentaje global de satisfacción representado con un (75%), de complacencia por los colaboradores. Como conclusión se encontró que los participantes encuentran satisfacción con factores de su trabajo, razón por la que cada categoría de análisis descrita consta de un aspecto indicador de satisfacción.

Palabras clave: Satisfacción laboral, reubicación laboral, trabajador con discapacidad, accidente de trabajo, enfermedad profesional.

Abstract

This document is a qualitative research work descriptive method with the objective of describing the level of job satisfaction of people due to work accidents and / or illness in the Aguas Kpital Company S.A E. S. C Cucuta. The data collection was done through a standardized instrument of job satisfaction S20 / 23 to a group of fifty (50) people relocated to work, in summary so far in relation to the 5 dimensions of job satisfaction of the company Aguas Kpital, it was possible to identify a high overall percentage of satisfaction represented with one (75%), of complacency by the collaborators. As a conclusion, it was found that participants find satisfaction with factors of their work, which is why each category of analysis described has an aspect indicating satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, work relocation, worker with disability, work accident, occupational disease

Introducción

La satisfacción laboral entendida como las actitudes de un trabajador hacia su trabajo en función de la percepción que tiene del mismo, puede considerarse un indicador importante del rendimiento y compromiso que un empleado puede tener con su trabajo. Así un trabajador satisfecho cumple satisfactoriamente con sus labores porque éstas y las condiciones en que las desarrolla le generan agrado.

Es así como el desarrollo del presente trabajo investigativo, realizado con los colaboradores de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P. que han sido reubicados por accidentes de trabajo o enfermedad profesional, esta direccionado a interpretar las dimensiones de satisfacción laboral de estos trabajadores, describiéndola a partir de sus percepciones e identificando elementos generadores de satisfacción que permitan alimentar los procesos y programas, que se dirigen desde seguridad y salud en el trabajo como bienestar organizacional.

Así mismo y en consecución con el objetivo general, el trabajo se enmarcó en una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo con una muestra voluntaria en la cual se llevó a cabo la aplicación de un instrumento estandarizado de evaluación denominado (Satisfacción Laboral S20/23) los cuales arrojaron los resultados estadísticos que posteriormente fueron plasmados con análisis cualitativo diseñado para tal fin.

Por último cabe decir que el marco teórico del trabajo se dividió en III capítulos de la siguiente manera: capítulo I Psicología Organizacional, capítulo II Satisfacción Laboral, capítulo III Reubicación Laboral. Igualmente al final se encuentra la discusión de los resultados, algunas conclusiones y sugerencias generadas a partir de los mismos, por ende se espera que los datos del estudio sean de utilidad para el desarrollo de ideas de investigación para profundizar en el tema y generar acciones más impactantes con la población y que aporten a la línea del programa Reubicación Laboral.

Problema de Investigación

Planteamiento del Problema

Siendo Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., una organización que actúa como operadora de los servicios de acueducto y alcantarillado de la capital Norte Santandereana en donde la mayoría de sus colaboradores realizan trabajo de campo, se hace necesario desde la dependencia de seguridad y salud en el trabajo, realizar diagnósticos en cuanto a riesgos psicosociales intra-laborales y extra-laborales presentes en los funcionarios de la organización. Para ello se han desarrollado desde responsabilidad social empresarial con antelación estrategias internas como la aplicación de la batería de riesgos psicosociales que ha permitido proponer un plan de intervención que permita mejorar la calidad de vida de cada uno de sus funcionarios así como aportar del bienestar organizacional de esta institución. No obstante, existe una necesidad diciente en cuanto al trabajo que sé que ha desarrollado con una población específica dentro de la organización, la cual está caracterizada dentro del proceso de reubicación laboral por accidentes de trabajo. En esta población se han identificado conductas manifiestas de inconformidad que encierran en apariencia otros aspectos problemáticos de importante revisión, sin embargo, no hay actualmente un diagnóstico preciso de satisfacción laboral en éstos colaboradores, lo anterior expuesto se sustenta en inferencias hechas por otros compañeros de trabajo.

Descripción del Problema

Para empezar Wright y Bonett, (2007); citado por González, Sánchez y López (2011), plantean que la satisfacción encierra las experiencias que dentro de la organización tiene los trabajadores, respecto a la ocupación que desempeñan, esto se refleja en su estado emocional placentero o positivo, pero no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, la inquietud de realizar esta investigación nace de la necesidad de describir y realizar un diagnóstico que inicia frente al grado de satisfacción laboral de los colaboradores que han sido reubicados de sus puestos de trabajo luego de presentar un accidente o enfermedad laboral en la empresa Agua Kpital Cúcuta S.A E.S.P, así mismo han tenido que cumplir con funciones ajenas a las desempeñadas anteriormente dentro de la organización, se hace importante la revisión específicamente de dicho factores satisfacción que es determinante dentro de procesos del clima laboral.

En concordancia con lo anterior, es de vital importancia dentro de la organización conocer el grado de satisfacción de ésta población, toda vez que se quiere velar por mantener un adecuado clima dentro de la empresa y propiciar el bienestar personal de sus colaboradores, por otra parte importante mencionar de qué manera influye los factores de satisfacción en la vida laboral y personal. En éste sentido Robbins (2002), afirma que la satisfacción es una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo, pero la insatisfacción es otro componente real dentro de una empresa, pero el caso recae en población más vulnerable por su incapacidad laborar , quizás se puede estar provocando una exclusión social y creando en las personas una idea de insatisfacción, por ende trae otras consecuencias que probablemente se manifiestan en conductas agresivas, problemas interpersonales tanto en la vida laboral y familiar promoviendo en los colaboradores posibles ideas como: desigualdad y falta de oportunidades.

Del mismo modo, con la aplicación y desarrollo de esta propuesta dirigida desde la práctica empresarial dentro de la empresa Aguas Kpital S.A E.S.P Cúcuta, específicamente lo que se busca es investigar cual es el nivel de satisfacción laboral, además examinar en cuales dimensiones, tal vez se pueda presentar dificultades para posteriormente poder generar estrategias de promoción o prevención, estando esto último sujeto a los resultados obtenidos

dentro del proceso diagnóstico, que de forma concomitante contribuya al mejoramiento del clima organizacional y personal de los empleados.

Formulación del problema

Por lo expuesto anteriormente, resulta de gran interés realizar esta investigación, donde se pretende responder al interrogante. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores reubicados En un nuevo puesto de trabajo después de sufrir un accidente laboral o por enfermedad dentro de la empresa Agua Kpital A.S E.S.P Cúcuta?

Justificación

Las estadísticas en Colombia sobre accidentes de trabajo en el 2015 reconocieron un total de 752.425 incapacidades permanentes parciales, 723.836 por accidentes de trabajo y 9.583 por enfermedad profesional, lo que da cuenta del gran número de personas que puede estar reubicadas laboralmente (Ministerio de trabajo Colombia, 2015). Al mismo tiempo la satisfacción y calidad de trabajo del año 2013 demuestran que los trabajadores se sienten satisfechos con el trabajo, por el contrario la mayoría de los empleos son de baja calidad de acuerdo a lo señalado por el índice calidad de empleo, las estadística dan una idea más clara, de acuerdo con el Ministerio de Trabajo el 87 % de los trabajadores están satisfechos con el empleo que tienen, a pesar que el 74.61% de los empleos son de baja calidad, la otra contraparte es la insatisfacción, esta se da por los beneficios o prestaciones que generan las organizaciones en cuanto a oportunidades convenios contractos etc., en cuanto a éstos dos últimos aspectos hay una inconformidad en el trabajador y es del 90.46 % que recaen dentro de la insatisfacción laboral (Ospina, 2008).

Por otra parte, las estadísticas frente a la situación laboral del país y específicamente para aquellos que hacen parte del grupo caracterizado dentro de la reubicación por accidentes laborales, es importante conocer dentro de la empresa Aguas Kpital A.S E.S.P Cúcuta, cuál es el nivel de satisfacción de los empleados dentro de la empresa en éste momento, permitiendo dar un paso a esclarecer la situación actual y percepción de éste grupo de colaboradores dentro de la empresa, contribuyendo así a futuras estrategias de promoción y/o prevención encaminadas a mejorar aspectos intra y extra laborales.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente investigación centra su interés en la exploración de aquellos factores psicosociales que inciden en la satisfacción en el ámbito organizacional, siendo de interés para la sociedad mediante el aporte de una mirada crítica y libre que ayuda a comprender lo que ocurre en el entorno empresarial de Aguas Kpital Cúcuta.S.A E.S.P ofreciendo al mismo tiempo estrategias orientadas a la generación de una mayor conciencia de los factores de riesgo internos, externos e individuales los encuentra expuestos los colaboradores y que podrían estar afectando la vida laboral y personal de los que ya han tenido que pasar por una situación desagradable al enfrentarse a un accidente laboral, de igual manera la organización Agua Kpital Cúcuta S.A E.S.P. estará beneficiada

con los aportes y resultados que se le proporcionarán, siendo un tema de interés porque confronta la teoría con la práctica en el medio socio empresarial.

Sin lugar a dudas, los hallazgos que se generen a partir de esta investigación serán insumo para describir el nivel de satisfacción laboral y conocer la percepción de los colaboradores acerca de su nuevo puesto de trabajo, las conclusiones nos permitirá informar acerca del estado situacional de la problemática institucional, este trabajo también va ayudar a psicólogos organizacionales con datos estadísticos. De igual modo a partir de este proceso inicial de diagnóstico y descripción ILU, todo ello con el fin de contribuir al proceso de mejorar, desde el área de salud ocupacional y bienestar social de la empresa y favorecer la dinámica organizacional y calidad de vida del trabajador.

El desarrollo de los métodos, procedimientos e instrumentos empleados en la investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad servirá como base de consulta para otras investigaciones en desarrollo de la práctica empresarial.

Objetivo General

Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P que han sido reubicados de sus puestos de trabajo luego de presentar un accidente o enfermedad laboral, mediante la aplicación de un instrumento estandarizado, para generar un diagnóstico situacional actual.

Objetivo Específicos

Identificar las condiciones de satisfacción con la participación y ambiente físico del lugar del trabajo percibidas por los colaboradores reubicados, proporcionando información detallada de este factor.

Determinar el nivel de satisfacción con la supervisión de los superiores, ampliando el conocimiento en ésta dimensión

Evaluar la satisfacción intrínseca y oportunidades en el empleo recibida por los colaboradores, contribuyendo al diagnóstico de la situación real de los trabajadores de la empresa AKC.

Plantear un programa de fortalecimiento a partir de los datos encontrados en el diagnóstico, que contribuya a mejorar la dinámica organizacional y calidad de vida del trabajador de la empresa Aguas Kpital Cúcuta. S.A E.S.P

Estado del Arte

En este apartado se encuentran expuestas de manera resumida las investigaciones adoptadas como antecedentes relevante para el actual trabajo de investigación mediante el proceso de revisión dividido en cuatro categorías: local, regional, nacional, internacional.

En primer lugar encontramos Velandia, Jiménez y Jiménez (2014), desarrollaron la investigación denominada nivel de satisfacción laboral Dumian medical S.A seccional Cúcuta, la presente investigación realizada a nivel local tenía como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud. De esta manera los autores a través de una investigación de enfoque retrospectivo, descriptivo, con un corte transversal de tipo cuantitativo a través de un instrumento llamado inventario de Burnout de Maslach (MBI) aplicado a una muestra de 350 profesionales del personal administrativo y asistencial, A partir del análisis estadístico se identificó relaciones existentes entre las variables de estudio, las que se hallaron asociaciones entre los componentes del síndrome de burnout con algunos factores de la personalidad: el agotamiento emocional se correlaciona con la despersonalización y relación personal, es posible concluir indica, que la escala del “agotamiento emocional” es buena, mientras que la escala de “despersonalización” y la de “realización personal” son débiles. es posible concluir que las relaciones laborales dentro del equipo multidisciplinar se encuentra en un punto medio puesto su dirección y funcionamiento es descentralizado, en algunas unidades es inestable la relación a sus pares y directivos.

El siguiente autor Aguilar (2010), realizó una investigación titulada satisfacción laboral en profesionales de enfermería, de esta forma la investigación opta como objetivo principal describir el grado de satisfacción laboral de las Enfermeras de Clínicas y Hospitales de Bucaramanga y su área Metropolitana, para ello se identificaron características sociodemográficas, y características laborales del personal de enfermería. De esta manera la metodología que utilizaron fue un estudio descriptivo multicéntrico cuya muestra la conformaron 218 enfermeras que laboran en el sector público y privado de las Clínicas y Hospitales. Para obtener los resultados de este estudio se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de Meliá y Peiro (1998). Los resultados obtenidos en esta investigación también demuestran que los factores de ambiente y supervisión están dentro de una media del 5.2 y una desviación estándar de 1.3 lo que equivale a decir que las enfermeras

están satisfechas; por otro lado el factor que genera mayor inconformidad es el de las prestaciones sociales con una media de 4.7 y una desviación estándar de 1.6. En profundidad lo que se pudo concluir es que los resultados del estudio en su mayoría de ítem demuestran que las personas están satisfechas, sin embargo a pesar de esto llama la atención que un porcentaje tan alto desee trabajar fuera del país.

Continuando con la revisión de antecedentes se encontró a Rojas, Méndez y Montero (2013), quienes hicieron un estudio de Satisfacción laboral y relaciones de género en la Universidad Santander Colombia, la investigación buscó indagar, la situación de género en la universidad e indica la existencia de inequidad en la situación de hombres y mujeres y explora las condiciones diferenciales en satisfacción laboral, relaciones de género y posible acoso laboral entre profesores y administrativos. Para este trabajo se contó con la metodología de tipo correlacional con una muestra estadística de 152 participantes, 48.6% profesores y 51.4% administrativos, con la aplicación de un instrumento estructurado satisfacción laboral. En este orden de ideas los resultados del trabajo arrojaron una alta insatisfacción laboral, especialmente entre las mujeres, las diferencias por sexo sobre la selección de personal, el acceso a cargos de poder, el mayor valor otorgado al trabajo masculino. Para las mujeres es más difícil, por género, el acceso a cargos de poder en la universidad y como éstos dependen más de variables como relaciones afectivas, influencia política, apariencia física. También existe discriminación por sexo en cuanto al mayor valor que se otorga a la participación de los hombres en la academia y en la escritura científica, es decir que de esto depende la alta insatisfacción en género femenino.

También se encuentra el trabajo de Gaviria (2011), su propuesta de investigación satisfacción laboral de la población reubicada en un empleo posterior a accidente de trabajo o a enfermedad profesional en Colombia, El presente trabajo tuvo como objetivo interpretar la satisfacción laboral de personas reubicadas en un trabajo a causa de una enfermedad profesional o un accidente de trabajo. La metodología que utilizaron fue un enfoque cualitativo de orden fenomenológico, en este trabajo se utilizó entrevistas semiestructuradas para recolección de los datos se realizó a través de un grupo de trece (13) personas reubicadas laboralmente por un período igual o mayor a dos (2) meses. Inicialmente se establecieron cinco categorías de análisis (categorías iniciales) sobre las que se desarrolló el estudio y en el transcurso del mismo se identificaron siete categorías emergentes a partir de la percepción de los trabajadores frente a la satisfacción laboral, las cuales se encuentran directamente relacionadas con la condición de discapacidad adquirida y su reubicación en el trabajo. Como

conclusión se encontró que los participantes encuentran satisfacción con algunos elementos de su trabajo y con otros sienten insatisfacción, razón por la que cada categoría de análisis descrita consta de un aspecto indicador de satisfacción y otro indicador de insatisfacción.

Por otra parte, Sanín y Salanova (2014), dirigieron la investigación titulada la satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios, la investigación se desarrolló bajo participación de 731 empleados y sus correspondientes jefes de cinco empresas colombianas Medellín, Bogotá y Cali de los sectores industriales y de servicios, de diferentes edades entre 21 y 25 años, 30 años y más de 61 años, áreas ocupacionales como; operario, profesional, empleado de oficina, técnicos y tecnólogos, directivos, se utilizó un instrumento llamado Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL). Así mismo los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: Flexibilidad y manejo del fracaso mostraron correlaciones significativas entre ellas, sin embargo, solo apertura al cambio correlacionó con una de las dimensiones de desempeño (extrarrol), es decir La relación de la flexibilidad y la apertura al cambio con la satisfacción laboral sugiere que la capacidad de adaptarse y de abrirse a nuevas experiencias puede llevar a las personas a juzgar más positivamente sus realidades del trabajo y con esto a sentirse más satisfechos, la dimensión de fracaso en la literatura sugiere que una visión positiva del fracaso podía mejorar la satisfacción, en la investigación los resultados no apoyan esta premisa. Esto se puede explicar en la medida que no se vea el fracaso positivamente.

Así mismo, la siguiente investigación de Carrascal y Patiño (2014), llamada satisfacción laboral, se llevó a cabo en los departamentos de la región caribe Colombiana, donde su objetivo es evaluar los determinantes económicos y sociales que influyen en la satisfacción laboral del trabajador. Es decir que la metodología utilizada en este estudio fue de tipo descriptivo y correlacional se profundiza a partir de los datos generados de la “Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) que realiza el DANE”, con el fin de que los autores de políticas públicas y las empresas tomen cartas en el asunto y así mejorar las condiciones laborales a su vez aportar a los índices de desempeño económico. Los resultados arrojados por la investigación reflejaron que en mayor parte, los ocupados en la región son hombres, con edades entre los 20 y 39 años y en su mayoría de formación bachiller. Utilizando un modelo probit binomial, se encontró que la satisfacción laboral se encuentra asociada positivamente a factores como el ingreso, la existencia de contrato, el hecho de que el empleo sea estable y la compatibilidad trabajo familia, mientras que el nivel de estudio reduce la probabilidad de estar satisfecho.

Por otro lado como antecedente internacional encontramos que Martín (2008), realizó una investigación denominada estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración, en la ciudad de Madrid, en este estudio se pretendió analizar si existen diferencias en la percepción de la satisfacción laboral, igualmente la metodología fue de estudio descriptivo- transversal, así mismo los sujetos que participaron en esta investigación eran los trabajadores de administrativos y de servicios, el número de participantes fue una muestra de 80 sujetos pertenecientes de la universidad pública, se ha utilizado el cuestionario de Satisfacción en el trabajo (Warr, Cokk y Wall, 1979). De esta manera los resultados que se lograron evidenciar en el estudio fueron los siguientes: se muestran un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, los trabajadores de más edad y los con un mayor nivel de antigüedad y con un contrato de interino. Se concluye que son los factores externos, más concretamente, las relaciones sociales con los mandos superiores los que producen menor satisfacción en esta muestra, independientemente de las distintas variables medidas, de esta manera se hace necesario acciones concretas para mejorar la comunicación vertical.

A continuación se encuentra el trabajo de Hidalgo y Vega (2011), investigación titulada Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres, en la ciudad de México. El presente estudio busca analizar y conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad, En relación a la población objeto de estudio fueron 264 trabajadores de las ferias libres. Para lograr los objetivos aplicaron un instrumento satisfacción laboral desarrollado por Chiang (2008), de 54 ítems que, en su primera parte, recoge información general del encuestado; en la segunda, reúne información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; en la última se estudia la satisfacción laboral. Se concluyó que se encuentra un alto grado de satisfacción laboral en relación a la productividad de los trabajadores de la feria libres, pero también se obtuvo un bajo grado de satisfacción en relación a las oportunidades, de igual manera se ve implícito que los trabajadores manifiestan que no oportunidades de ascender profesionalmente es sus puestos de trabajo.

Por último, encontramos el aporte de los autores Gallardo, Carmona y Novales (2011), en el cual buscó indagar el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, en la ciudad de Chile, Igualmente el instrumento que se utilizó fue una escala de evaluación de la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo y se aplicó a 209 trabajadores de un hospital. Posteriormente, se aplicó la escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT) donde los resultados de evaluación explicada un alto

grado de satisfacción en relación a relaciones interpersonales y jefatura debe ser mayor (51,03%), pero los datos y resultados demuestran que se obtuvo que la satisfacción con las relaciones interpersonales con la jefatura explica un 47,01% la SLG, en cambio, las relaciones interpersonales con los pares explica un 37,77%. Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tengan un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con los jefes. Finalmente, se discute como aumentar el nivel de satisfacción laboral.

Marco Teórico

El marco teórico que fundamenta esta investigación proporcionará al lector una idea más clara acerca del tema, se encontraran los conceptos básicos necesarios para el entendimiento del desarrollo de éste trabajo, siendo éste un proceso en el que se hace necesaria la revisión de la literatura para argumentar el proceso investigativo.

Para la aplicación y desarrollo de este proyecto en la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S P se han establecido una serie de ejes temáticos relacionados con la temática central: satisfacción laboral.

Capítulo I

Psicología Organizacional

Generalidades de la Psicología Organizacional

La psicología industrial/organizacional inicia por convocación de la American Psychological Association (APA) demostrando la importancia de la psicología en las organizaciones, pero es Elton (1920), citado por Forero y Toro (2004), quien “inicia con grupo de investigadores dirigidos por él, en la planta de Hawthorne de la Western Electric Company donde se desarrolló una investigación la cual demostró la importancia de los factores subjetivos para determinar la eficacia de los mismos en la industria” así se fueron creando otros tipos de investigaciones que daban validez a lo dicho anteriormente, uno de los sucesos fue en el año 1995 cuando el psicólogo Schutz dirigió sus estudios hacia la identificación de la persona que provoca que los grupos sean mucho más productivos, en otras palabras llamado liderazgo o líder.

De esta misma manera, En la (APA) se genera también el primer código de ética cuyos principios básicos son los siguientes en psicólogo organizacional: competencia, integridad, responsabilidad profesional y científica, respeto por la dignidad y los derechos de la gente, preocupación por el bienestar de los demás y responsabilidad social, atinentes por completo al ejercicio de la psicología organizacional en particular.

En este orden de ideas, según Forero y Toro (2004), Colombia es un país en subdesarrollo, se encuentra todavía en un nivel muy básico de modernización socio-

empresarial. Donde se puede evidenciar un gran número de micro-empresas o empresas con esquemas organizativos, tanto a la productividad económica como social, aún la mayoría opera bajo la inecuación de máxima producción a mínimos costos en todos los factores, incluyendo el humano.

Rol del Psicólogo Organizacional

Según Cárdenas (1992), citado por Forero y Toro (2004), el psicólogo dentro de una organización lo que debe de hacer es generar estrategias para el desarrollo y beneficio de la empresa, contribuyendo a potencializar las habilidades que tiene cada colaborador en el trabajo que se va a desempeñar, ahora bien no solo eso cuando un trabajador no cumple con un buen clima organizacional, de esta misma manera debe manejar las actitudes y aptitudes para fortalecer dinámicas organizacionales, sean tenidos en cuenta y llevados a cabo al interior de las organizaciones.

De esta misma manera, Álvarez (1995), citado por Forero y Toro (2004), afirma que el profesional tiene que observar el clima organizacional entendiendo la situación generando diagnóstico, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones que está encargado de conocer y fomentar la satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo, este está íntimamente ligado a la motivación que tengan los empleados por realizar sus labores asignadas de manera responsable, con esfuerzo, rendimiento y productividad demostrando así interés por su trabajo.

En este orden de ideas, la psicología organizacional es la llamada a tratar las problemáticas que se puedan presentar en el ámbito laboral. Según Robinns (1999); citado por Gracia (2015), en el sector laboral se tiene la posibilidad de hallar adversidades que tiene la posibilidad de perjudicar el desarrollo laboral, ocasionando enormes problemáticas también se tienen la posibilidad de hallar anomalías de la salud tanto físicas como mentales entre las cuales se señalan las siguientes: estrés laboral, baja razón, malas relaciones entre personas, trastorno del quemado, entre otros; muchas de estas problemáticas son las causantes de que los trabajadores bajen su desempeño laboral y es en ese lugar donde entra el profesional de psicología organizacional con el propósito de hacer mejor la calidad labora o mejorar el clima organizacional, aquí el profesional interviene generando los espacios de trabajo sanos y buenas relaciones interpersonales, para que de esta forma se dé un excelente clima laboral en la compañía. Se Puede decir de manera más detallada el psicólogo

organizacional es el encargado de la resolución de problemas en la tensión que es provocada por conflictos laborales.

Capítulo II

Satisfacción Laboral

Para iniciar, existen muchas definiciones de satisfacción laboral, pero unos de los principales pioneros fue Taylor (1911), con un estudio sobre trabajadores de la Bethlehem Steel Company, donde asumió que la satisfacción del trabajo estaba relacionada con las ganancias con los incentivos y apreciación de oportunidades. Según Cianny, Smith y Store en (1992); citado por Gaviria (2011), la satisfacción laboral se define como una “reacción afectiva hacia el trabajo, que resulta de la comparación de los resultados actuales” es decir que la satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través desempeño laboral.

La satisfacción laboral a su vez es evaluada a partir de 5 dimensiones claramente definidas por Meliá (1989); citado por Soto y Amarillo (2010), las cuales son: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

Siguiendo con este mismo autor, se encuentra la satisfacción con la supervisión, aquí se hace referencia que el trabajador esta monitoreado en el desarrollo de su trabajo, donde evalúan sus objetivas metas y juzgan las mimas.

De acuerdo con el autor, también esta satisfacción con el ambiente físico de trabajo, igualmente esta dimensión hace alusión factores visuales y de salubridad, temperatura, ventilación iluminación, se enfoca en lo referente al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo.

De igual modo, este autor hace referencia a la satisfacción con las prestaciones recibida, es decir que las políticas de la empresa cumple con prestaciones, objetivos y metas, convenios establecidos, para hacer más específicos el trabajador se siente satisfecho con el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

Ahora veamos la satisfacción intrínseca del trabajo, Meliá (1989), afirma que se evalúa las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, para simplificar aquí el empleado realiza sus

labores por su misma motivación generando el grado de satisfacción, a partir además de las oportunidades que éste tiene de desempeñarse dentro de su rol formativo.

Para finalizar, se encuentra satisfacción con la participación siguiendo con este mismo autor, menciona que satisfacción con la participación son decisiones del grupo, es decir que el trabajador participa de las metas, objetivos y se incluye para cumplir esos propósitos.

En contraste con lo anterior, es importante mencionar las dimensiones de la satisfacción laboral expuestas por Locke (1979); citado por Segura (2009), este autor hace alusión al tema de investigación propuesto, según el teórico se encuentran otras dimensiones donde el trabajador se ve inmerso a su satisfacción, dicho lo anterior el autor define que las dimensiones se deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, es importante mencionar esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características individuales de cada trabajador en distintos aspectos laborales. Cabe mencionar que dichas características las clasificó de la siguiente manera:

Para empezar, se encuentra la satisfacción con el trabajo, en donde se integra la atracción intrínseca al trabajo donde el empleado refiere su motivación del interior más que de cualquier recompensa externa, dando posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje.

En segundo lugar, menciona la satisfacción con el salario, haciendo mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, esto depende también motivación o su productividad laboral.

Luego está la satisfacción con el reconocimiento, proponiendo que los trabajadores están influenciados por las aprobaciones, elogios, al excelente trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo.

Así mismo, se encuentra la satisfacción con los beneficios, según Locke (1979), aquí el trabajador tiene aportes de la organización en beneficios de su desarrollo integral, es decir recibe prestaciones tales como; pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas, aporte social o cultural, todo lo que pueda ofrecer su entidades

Por lo que se refiere a satisfacción con las condiciones de trabajo, siguiendo con el mismo autor, hace referencia que al empleador deben suministrar condiciones óptimas al trabajador para desempeñar su función con aspectos y condiciones laborales importantes y

necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.

Además está la satisfacción con los colegas de trabajo, según el autor, dice que los colaboradores de las organizaciones deben crear buenas relaciones intrapersonales, con los compañeros de trabajo, también se fomentan el apoyo y buenas amistades entre los mismos, contribuyendo a la satisfacción laboral.

Por último, Locke (1979); citado por Segura (2009), explica la dimensión de satisfacción con la supervisión, destacando las políticas de la empresa y cómo éstas determinan en el trabajo y el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

Teorías de la Satisfacción Laboral

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. En los artículos y investigación revisados intentan explicar qué factores orientan la conducta humana, tratando de identificar qué fuerzas o deseos mueven al individuo a actuar y las necesidades que intentan satisfacer. Por ello se las conoce también como teorías de las necesidades y motivación se mencionan las siguientes: Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, Teoría de la motivación de Herzberg, Modelo de Porter y Lawler y Modelo de necesidades de Alderfer.

Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow.

Al entender la teoría sobre las necesidades encontramos conceptos tales como: motivación, meta-motivación, motivo o deseo, jerarquía de las necesidades y autorrealización. Estos son elementos constitutivos de su teoría, según Maslow (1943); citado por Hevia, Vilar y Salvá (2006), postula que para lograr la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades, Pero él a partir de su teoría de la motivación habla de algunos factores que ayudan a la autorrealización, de esta manera realizó una estructura jerárquica donde se puede observar lo que el ser humano necesita para cumplir sus factores motivacionales. Dividiendo dichas necesidades en cinco: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización, es claro

mencionar que las necesidades se satisfacen en un orden jerárquico, debido que en tanto la primera necesidad llamada básica se ha satisfecho impulsa la motiva la conducta a lograr otra necesidad, sin embargo, al ser logradas alguna jerarquía automáticamente se pierde el interés o motivación por esta necesidad, es decir de esta forma cumple cada una de las necesidades de la pirámide.

Siguiendo con la categorización realizada por Maslow (1943); citado por Hevia y Cols (2006), se expone a continuación cada una de las necesidades que componen la jerarquía propuesta por el autor, inicialmente se encuentran las necesidades fisiológicas aquí son de orden biológico, dentro de este grupo encontramos de beber agua, de respirar, de dormir, de comer, de sexo, de refugio, estas necesidades son primarias igualmente se hallan cumplido en su totalidad hay si entrarían las secundarias.

En cuanto a las necesidades de seguridad son de suma importancia y necesarias para vivir, es decir que están más orientadas a la seguridad personal, al orden, la estabilidad y la protección. Si hablamos en ámbito empresarial podríamos referirnos a la seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, de salud, entre otros aspectos (Maslow, 1943; citado por Hevia y Cols 2006).

Por otro lado, el mismo autor anterior señala que se encuentran las necesidades de afiliación que están más dirigidas a la construcción de amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan superar los sentimientos de soledad es decir que busca una estabilidad emocional, de igual manera es cuando el ser humano tiene intenciones de casarse, de tener una familia, en este orden de ideas aquí el ser humano también busca suplir la necesidad de pertenecer a una comunidad o un grupo de trabajo.

Así mismo se plantean las necesidades de reconocimiento, Maslow (1943); citado por Hevia y Cols (2006), siguen afirmando “aparecen las necesidades de reconocimiento como la autoestima, el reconocimiento hacia la propia persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer dichas necesidades”, de esta manera la persona se siente seguridad de sí misma siente que tiene un rol importante dentro de la sociedad por eso cuando la necesidad es satisfecho se puede observar un problema de inferioridad.

Por último, encontramos las necesidades de autorrealización y desarrollo en orden jerárquico es el nivel más alto va enfocado al desarrollo espiritual, moral donde el ser humano busca su proyecto personal o misión de vida.

Teoría de la motivación de Herzberg.

Es importante mencionar que el contraste de las otras teorías, Según Herzberg (1959), citado por Pinto (2002), la teoría de la motivación busca explicar el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo aquí el autor interpreta factores de la necesidades humanas que presente insatisfactorias como satisfactorio.

Tomando cuenta lo antes planteado, están primeros los factores de higiene o insatisfactorios: son aquellos que evitan la falta de satisfacción pero no motivan, aquí van relacionados a las condiciones físicas y ambientales en el trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de relaciones entre la dirección de los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, entre otros.

Por otra parte, se encuentran los factores motivadores o satisfechos que se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Es decir estos factores producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad.

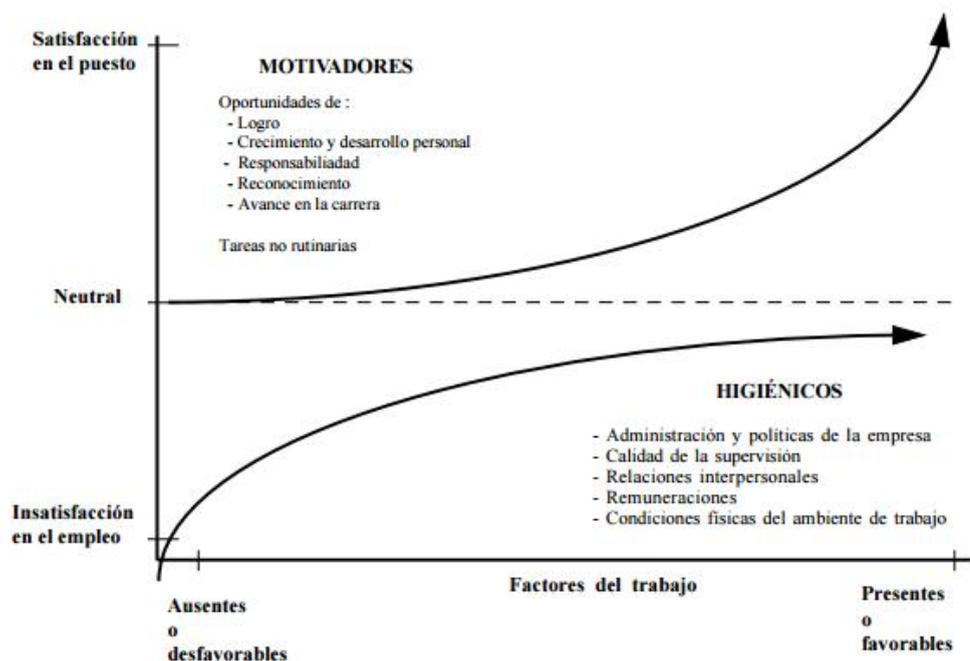


Figura 2. Factores Motivacionales Herzberg. Tomado de Pinto (2002), nos da una idea más clara la diferencia los factores motivacionales y de higiene.

Modelo de Porter y Lawler

Por otro lado, encontramos el modelo de Porter y Lawler (1968); citado por Anaya (2005), define que la cantidad del esfuerzo hacia un tarea debe tener siempre una recompensa, hay se va evidenciar la satisfacción, es decir que la intensidad o energía empeñadas siempre debe traer un factor motivacional, sin embargo “la satisfacción de un empleado depende de las recompensas intrínsecas o extrínsecas, de esta misma manera se considera justa se observa la sensación de logro auto realización del individuo. Se considera que las personas con un alto nivel de motivación se desempeñan mejor en el trabajo, Por ende los trabajadores al esforzarse para alcanzar o cumplir las metas propuestas recibe recompensas como incentivo por su buen desempeño.

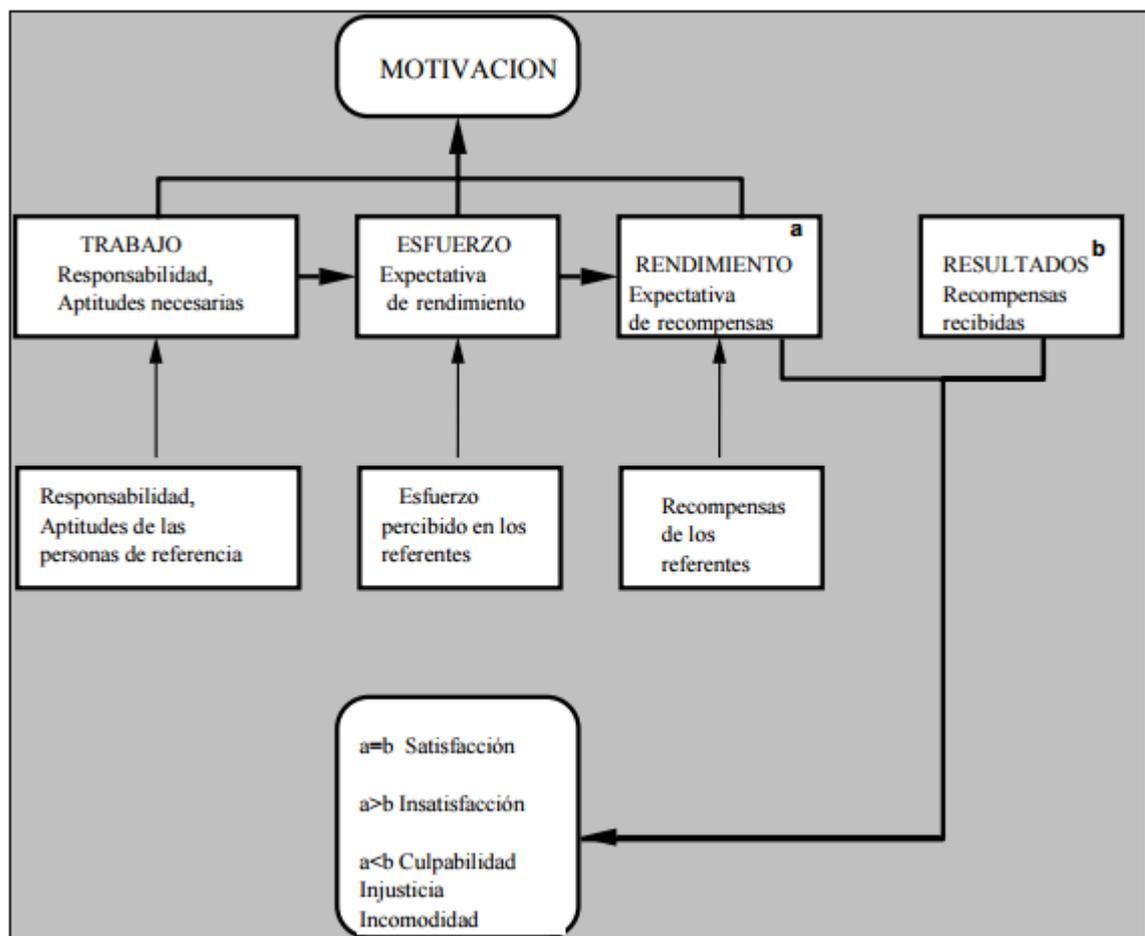


Figura 3. Modelo de Porter y Lawler. Tomado de Anaya (2005), se presenta en forma de modelo, donde el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo

atractiva que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa.

Tomando cuenta lo antes planteado, este modelo tiene dos perspectivas hacia la motivación una primer parte es la relación entre el desempeño y recompensas, segunda la equidad concepto permite definir una idea más clara de cómo sujetos perciben beneficios y percepción acerca de la igualdad de prestaciones Porter y Lawler (1968). Afirme que:

La primera parte nos refiere quienes realicen los mejores trabajos, son quienes reciben los mejores salarios y obtienen las mayores y mejores recompensas. Pero no hay excepción, esto no siempre sucede: por eso existen tantas personas desmotivadas en el trabajo; pero este modelo pretende convencer que a veces estos no son los factores de satisfacción, al contrario busca la igualdad, para no llegar a cometer errores que lleven a una insatisfacción y que ésta se refleje en la motivación para trabajar y ser productivos.

La segunda parte vital del modelo es la que se asocia con la equidad se puede decir el sentimiento de justicia. Claramente se puede decir que las personas estén convencidas que las recompensas que reciben son justas. Es preciso también que las personas tengan la confianza de que una persona que realiza un desempeño muy pobre comparado al que ellos consideran realizar, no gana las mismas recompensas que ellos.

Por consiguiente la igualdad tiene dos dimensiones: antes que nada el sujeto espera ganar recompensas según la capacidad y el esfuerzo desplegado, y en segundo lugar la persona quiere que se le recompense en relación a otros que ejercen las mismas funcionalidades con igual eficiencia.

Capítulo III

Reubicación Laboral

De acuerdo con el ministerio de la protección social, en resolución 1016 (1989), se define como “Cambiar al trabajador de puesto de trabajo o de asignación de funciones ya sea

temporal o definitivamente, dependiendo de la severidad de la lesión”. De esta manera la organización tendrá la obligación de prestarle a trabajador una nueva oportunidad laboral.

Clasificación de Accidentes o Enfermedades de Trabajo

No obstante el trabajador durante la realización de su labor está expuesto a cualquier riesgo o incidente laboral, enfermedad esto puede ser el producto de una consecuencia de la exposición a condiciones ambientales y laborales.

Enfermedades laborales.

Según ministerio de la protección social (2015), desde el área de seguridad salud en el trabajo se determina que el incidente de trabajo es todo hecho repentino que sobrevenga por causa o con oportunidad del trabajo, y que genere en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación servible o psiquiátrica se caracteriza enfermedad de trabajo. De este modo En Colombia, datos de Fasecolda muestran que en (2015), se registraron 10.246 enfermedades laborales calificadas en lesiones músculo esqueléticas representan casi el 90% de padecimientos; se destacan la tendinitis en hombros, codos y manos, síndrome de túnel del carpo y dolores de espalda.

En este orden de ideas, según ministerio de salud y protección social (S.F), la enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. Es decir Enfermedad que se produce por la de una actividad laboral o por la exposición a agentes químicos o físicos en el puesto de trabajo, es decir producto o causas de que se manifiesten en el organismo se debe causas interna o externa.

Por último, según Sánchez (2014), en Colombia las leyes protegen a sus colaboradores y estas respaldados y dirigidos por normas de seguridad social contempladas de as desde la Constitución política, Leyes laborales, Código Sustantivo del Trabajo, Tratados Internacionales, Convenios, Decisiones a través de las Cortes, los cuales representan el sistema Jurídico, donde el empleador o trabajador tiene beneficios que se refleja en la salud, con derechos como la asistencia médica, quirúrgica, terapéutica y farmacéutica; servicio de hospitalización, odontología, medicamentos y acompañamiento sicosocial; aparte de lo que

recomiende el rehabilitador profesional, de esta misma manera la ley contempla prevención de posibles enfermedades, cuidando integridad del colaborador en pro de la organización.

Accidente de trabajo.

Romero y zapata (2009), el otro aspecto trata de los accidentes de trabajo todo este también es producto de un de un suceso de trabajador durante su jornada laboral o bien en el trayecto al trabajo o desde el trabajo a su casa. Es decir que es un .suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez.

Gutiérrez y Gutiérrez (2015), Teniendo en cuenta, el accidente de trabajo aquel que se produce durante el ejercicio de una tarea ordenada o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, de igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

Reubicación laboral temporal o definitiva

Complementado la parte inicial de este capítulo, según ministerio de salud y protección social (S.F), se dice que la reubicación laboral se da cuando terminar el período de incapacidad temporal, los empleadores están obligados, si el trabajador recupera su capacidad de trabajo, a ubicarlo en el cargo que desempeñaba, o a reubicarlo en cualquier otro para el cual esté capacitado, de la misma categoría. Cuando el trabajador no cuenta con incapacidad médica y aún está en tratamiento o precisa tiempo para su recuperación funcional, debe ser reubicado de manera temporal en un puesto de menor complejidad o exigencia, mientras se restablece la capacidad individual y las condiciones de trabajo no representen riesgo para el trabajador.

Marco Legal

En este apartado se encuentran las leyes que cobijan en cierta medida la investigación que se está realizando, teniendo en cuenta que se va a tener contacto con seres humanos, se tienen las leyes que resguardan el trabajo con ellos, también encontrarán la ley del código deontológico y bioético del psicólogo, mediante esta se respalda al profesional explicando como este debe de intervenir y cuáles son sus limitaciones.

Código Deontológico del Psicólogo.

Según la Ley 1090 menciona en el artículo 1; la investigación con participantes humanos, aquí el psicólogo contribuye en el desarrollo de la psicología y bienestar, así mismo tomada la decisión, para desarrollar la investigación el profesional considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y recursos, de esta manera él debe abordar la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

Igual mente, el artículo 55 refiere que, los psicólogos/as que desempeñan funciones en la formación, capacitación, entrenamiento, supervisión de pregrado o postgrado de futuros profesionales lo que ya son de esta rama, en instituciones públicas, privadas, deberán guiarse por las siguientes norma:

Cuando en la formación de grado se requiera que los alumnos administren, empleen o evalúen técnicas y procedimientos psicológicos se arbitrarán los medios para asegurar que los sujetos implicados hayan brindado su consentimiento en forma directa o de manera implícita se la informara de que la institución en la que se los atiende tiene convenios para la capacitación y formación de alumnos de pregrado.

Legislación de Reubicación Laboral en Colombia

A continuación en el artículo 16 menciona la reintegración del trabajador al empleo cuando se termina su periodo de incapacidad temporal, los empleadores están obligados a reinstalar a los trabajadores en los cargos que desempeñaban, si recuperan su capacidad de laboral, se puede decir que la existencia de una incapacidad parcial no será obstáculo para la reinstalación, si los dictámenes médicos determinan que el trabajador puede continuar desempeñando el trabajo, de esta misma manera se debe proporcionar a los trabajadores incapacitados parcialmente un trabajo compatible con sus aptitudes, para lo cual deberán efectuar los movimientos de personal que sean necesarios.

Decreto 2177 de 1989 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

De esta misma manera es pertinente mencionar ley 82 de 1988, del ministerio de trabajo y seguridad social, nos mencionan la reintegración laboral o profesional de las personas incapacitadas o invalidas, a continuación encontrara el capítulo IV de rehabilitación por reubicación profesional, en los siguientes los artículos encontrar todo lo relacionado reincorporación y protección social.

A continuación, en el artículo 16 las empresas en Colombia públicas o privadas están obligadas a reintegrar al trabajador que haya sufrido algún accidente de trabajo o aquellos que tengan alguna incapacidad física o invalidez, es decir que podrán volver a su mismo puesto de trabajo y si la invalidez no permite su desarrollo laboral serán reubicados en nuevo empleo, según los términos del Código Sustantivo del Trabajo. La existencia de una incapacidad permanente no será obstáculo para la reincorporación, “si los dictámenes médicos determinan que el trabajador puede continuar desempeñándolo”.

Por otra parte se encuentra el artículo 17 en comparación con el otro, aquí los trabajadores de los sectores públicos y privado, la norma exigen al empleador brindar seguridad de salud ocupacional, prevención medicina, en caso de no existir afiliación a dichas instituciones, se encontrara en un estado de invalidez, la empresa también se ve obligada a brindar salud física, sensorial o mental, para que sus colaboradores puedan desempeñar

nuevamente las funciones propias del empleo cuando la incapacidad no origine el reconocimiento de pensión de invalidez, se les deberá asignar funciones acordes con el tipo de limitación o trasladarlos a cargos que tengan la misma remuneración, siempre y cuando la incapacidad no impide el cumplimiento de las nuevas funciones ni impliquen riesgo para su integridad”.

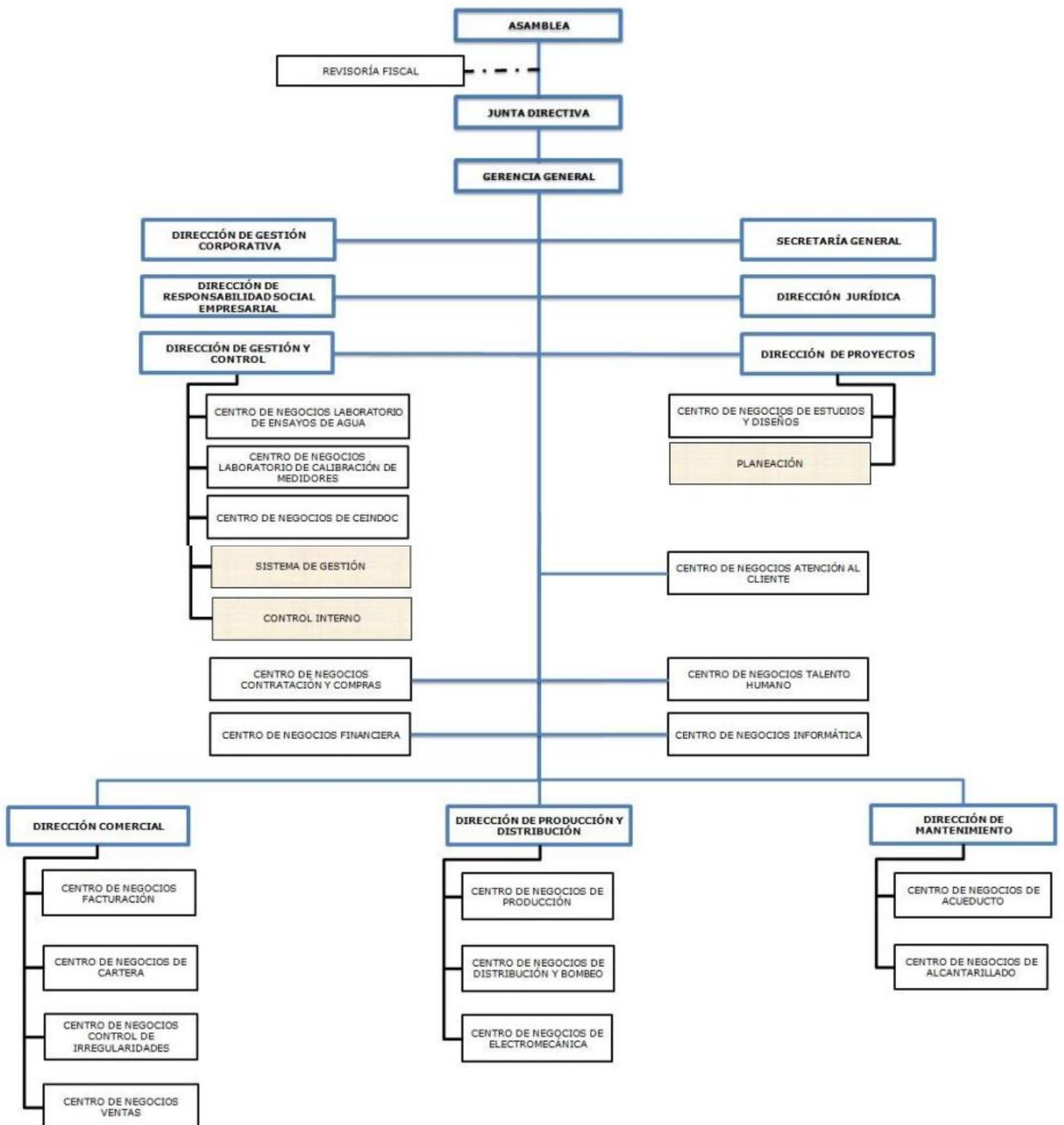
Marco Contextual

Contextualización de la Institución

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., es una empresa que fue constituida mediante escritura pública No. 1.252, otorgada el 21 de abril de 2006, en la Notaria 3ª del Círculo de Cúcuta, con matrícula mercantil No. 00150449 de la Cámara de Comercio de Cúcuta y con NIT No. 900080956-2, empresa que, en adelante, actuará como operadora de los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad, para atender la operación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento y gestión comercial de la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la ciudad de San José de Cúcuta., de igual manera ofreciendo a sus colaboradores beneficios de integración social, y promoviendo cultura de Kpital ser. Como equipo podemos dar a los demás lo mejor de nosotros, por eso buscamos permanentemente la oportunidad de crecer en forma integral como personas y como empresa, para así lograr una mayor rentabilidad social y económica, como objetivo social.

Así mismo la empresa Aguas Kpital se proyecta para el año 2021 ser una organización modelo en Colombia, en la que el logro de los objetivos organizacionales sea la consecuencia lógica de un recurso humano que trabaja de forma apasionada, disciplinada y estratégica, fortaleciendo alianzas con los grupos de interés, también prestara con calidad y eficiencia servicios de acueducto, alcantarillado y actividades afines, en observancia de buena responsabilidad contractual, social, ambiental y de los compromisos adquiridos con los usuarios, clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y estamentos del estado trabajando para hacer de todos ellos, grandes aliados, propendiendo por su desarrollo, permanencia y compromiso, en un esfuerzo continuo por mejorar y fortalecer la organización

Organigrama Aguas Kpital.



Grafica 1. Organigrama de AKC, tomado de página Aguas Kpital (2016), se explica de forma detalla como la organización tiene sus centros de negocios.

Delimitación y Limitaciones

Dentro del proceso de investigación se presenta algunos aspectos que delimitan y limitan la misma, consideraciones expuestas a continuación.

En primer lugar esta propuesta de investigación solo contemplará aspectos descriptivos del componente a estudiar pues aspectos como el tiempo de inicio del proceso de práctica empresarial, y demoras en el contacto inicial con la población reduce en gran medida generar una propuesta de mayor amplitud investigativa y propositiva.

La elaboración de esta investigación se llevara a cabo en un periodo promedio 11 de septiembre 2017 – 25 de noviembre 2107, como se puede observar el tiempo es corto para ejecución del mismo.

En vista de que el instrumentó de evaluación estandarizado satisfacción laboral en la forma aplicativa está, hay factor limitante en cuanto análisis de los datos no se encuentra el baremo.

Metodología

La presente investigación será desarrollada en el marco del área de psicología organizacional durante el transcurso del segundo semestre del presente año, en la empresa Aguas Kpital A.S E.S.P Cúcuta. Así mismo, para el desarrollo de esta investigación de satisfacción laboral en colaboradores reubicados por accidentes de trabajo, el método a utilizar de tipo descriptivo. Según Arias (2006), “se entiende como investigación descriptiva el estudio de fenómenos individuales o grupales, con el fin de llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes que se presentan en su contexto y permite la descripción exacta del problema y se hace un estudio mediante el análisis de variables”. Esta investigación incluye la recolección y el análisis de datos cuantitativos, así como la integración y discusión conjunta de los mismos, para elaborar conclusiones a partir de toda la información recolectada y alcanzar un mayor entendimiento del fenómeno a estudiar. En cuanto al predominio cuantitativo se debe a que los datos serán recolectados en su mayoría con base numérica y posteriormente serán analizados de manera estadística para así resolver la pregunta problema.

Población

Colaboradores de la empresa Aguas Kpital S.A E.S.P Cúcuta,

Muestra

Según Rodríguez (2004), los participantes se eligieron utilizando una estrategia de muestreo voluntario, donde el informante suministra información sin ser seleccionado, es decir que el encuestado participa de este proceso investigativo por su propio interés, esto depende de los colaboradores que cumplen los criterios específicos del cuadro de casos médicos de accidentes y enfermedades laborales de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P, el total de la muestra fueron 50 personas que asistieron libremente a la aplicación de la encuesta.

Instrumento

El instrumento utilizado para la recogida de los datos será el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1998), que se presenta de 3 formas; forma completa denominada S4/82 presenta 84 ítems y provee una detallada evaluación de los aspectos que inciden en la satisfacción laboral, la forma S20/23 es una forma intermedia, con solo 23 ítems, provee un diagnóstico todavía específico para arrojar puntuaciones factoriales, Por último, la forma breve S10/12 tan solo contiene 12 ítem ofreciendo un diagnóstico global pero bien fundamentado, este cuestionario en diversas formas están concebidos de un modo versátil, lo que los hace útiles en empresas de toda índole de los sectores tanto industrial como de servicios (Meliá y Peiró, 1998).

Teniendo en cuenta lo anterior, el instrumento estandarizado a utilizar es la forma S20/23 que incluye una medida global de satisfacción y descripción de cinco factores; satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción, satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación del trabajo y con las prestaciones recibidas la inquietud de realizar esta investigación con este instrumento nace de la necesidad de describir el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agua Kpital S.A E.S.P Cúcuta, el procedimiento de evaluación de la encuesta es de escala likert con 6 opciones de respuestas y 24 ítems (Véase anexo I) se realizan algunas modificaciones en cuanto a la presentación de las instrucciones adaptándolas al lenguaje del contexto, de igual manera este cuestionarios han sido objeto de reiterados análisis en diferentes contextos organizacionales que sustentan su fiabilidad y validez., también incluye: datos socio-demográficos personales y profesionales: sexo, edad, ámbito laboral, estudios postgrado, situación laboral, jornada laboral y experiencia en el lugar de trabajo actual.

Procedimiento

Se dará inicio con la fase de recolección mediante la aplicación del instrumento cuantitativo llamado S20/23 satisfacción laboral, que se aplicó a los colaboradores reubicados por accidente de trabajo o enfermedad laboral dentro de la empresa Aguas Kpital S.A E.S.P Cúcuta Norte de Santander, durante la jornada laboral para su diligenciamiento. Esta prueba es auto-aplicable, por lo cual, el investigador estará atendiendo a las dudas que los participantes presenten al momento de responder a los ítems planteados en el test.

Análisis de los Datos

El análisis de los datos se ejecutó utilizando la plantilla de Excel suministrada por el cuestionario. Se realizara un estudio estadístico descriptivo y analítico en relación a las dimensiones de la satisfacción laboral, se establecerá tablas de frecuencias y descripción de todas las variables de la encuesta, y a su vez los cinco factores que evalúa el cuestionario.

Recursos Disponibles

Materiales	Institucionales	Financieros
Fotocopias	Sala de conferencia	Transporte
Lápiz	Meza	Internet
Impresiones	Silla	Vivienda del estudiante
Papel bond		Alimentación
Marcadores		
Computador		

Tabla 1. Recursos disponibles. La siguiente tabla muestra los recursos que se utilizaran para el desarrollo de la investigación de la práctica empresarial en la organización Aguas Kpital S.A E.S.P Cúcuta.

Resultados

A partir de la información recopilada a través de del instrumento estandarizado satisfacción laboral s20/23, a continuación se permite hacer exponer los datos la descripción de los estadísticos obtenidos, y así mismo hacer una interpretación de los mismos desde el paradigma cualitativo.

Resultados del Cuestionario Satisfacción Laboral S20/23

Análisis de Resultados					
	n	Impacto		Prioridad	
Muy Satisfecho	1	23	4%	23	BAJA
Batante Satisfecho	2	23	7%	46	BAJA
Algo Satisfecho	3	23	11%	69	BAJA
Indiferente	4	23	14%	92	MEDIA
Algo Satisfecho	5	23	18%	115	ALTA
Bastante Satisfecho	6	23	21%	138	ALTA
Muy Satisfecho	7	23	25%	161	ALTA

Tabla 2. Se presentan los datos para evaluar la escala del cuestionario satisfacción laboral S20/23

En la tabla anterior, se expone los porcentajes de las opciones de respuestas que evalúa el cuestionario, es decir que la escala baja da un valor numérico de 23 igual al (4%) que es insatisfacción, así mismo la media de un 92 que equivale al (14%) que significa indiferente, seguidamente se encuentra la alta de 161 con un total (25%) que sería la máxima o satisfacción.

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Total
	Muy	Batante	Algo		Algo	Bastante	Muy	
1 1 Las satisfacciones que le produce su trabajo por el mismo	4	1	1	4	10	19	11	50
2 2 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	4	3	4	1	19	12	7	50

3	3 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	2	2	6	3	12	16	9	50
4	4 El salario que usted recibe	4	10	6	3	20	4	3	50
5	5 Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	0	1	7	3	16	17	6	50
6	6 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	1	0	6	7	11	12	13	50
7	7 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	1	3	5	3	15	17	6	50
8	8 La iluminación de su lugar de trabajo	0	2	3	6	8	15	16	50
9	9 La ventilación de su lugar de trabajo	2	1	2	5	12	12	16	50
10	10 La temperatura de su lugar de trabajo	2	1	5	4	12	13	13	50
11	11 Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	3	0	3	5	11	15	13	50
12	12 Las oportunidades que tiene para superarse profesionalmente	4	2	10	2	11	6	15	50
13	13 Las relaciones personales con sus superiores	1	3	0	1	14	18	13	50
14	14 La supervisión que ejercen sobre usted	2	1	3	1	17	15	11	50
15	15 La proximidad y frecuencia con que es supervisado	2	0	3	6	9	23	7	50
16	16 La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	1	0	5	6	16	14	8	50
17	17 La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	1	0	7	4	17	13	8	50
18	18 El apoyo que recibe de sus superiores	3	3	5	4	15	14	6	50
19	19 La capacidad para decidir autónomamente aspectos relacionados a su trabajo	5	5	4	3	12	11	10	50
20	20 Su participación en las decisiones que se generan en el área de trabajo	4	4	5	6	8	14	9	50
21	21 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	0	2	2	4	7	12	23	50
22	22 El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes	0	3	4	8	10	12	13	50

laborales

	23 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	0	1	3	4	14	19	9	50
	Promedio	2	2	4	4	13	14	11	50

Tablas 3. Se presentan las respuestas dadas por los participantes en cada uno de los ítems en valor numérico

Distribución de las de las respuestas dadas por los participantes en la encuesta que evalúa la satisfacción laboral, como se puede observar que en las preguntas están los valores numéricos, se puede resaltar que en los ítems (1, 4, 15,23), fueron los que más se contestaron, es decir que (23) participantes tuvieron un grado de satisfacción en esta opción de respuesta.

	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
1 1 Las satisfacciones que le produce su trabajo por el mismo	12%	8%	80%	100%
2 2 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	22%	2%	76%	100%
3 3 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	20%	6%	74%	100%
4 4 El salario que usted recibe	40%	6%	54%	100%
5 5 Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	16%	6%	78%	100%
6 6 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	14%	14%	72%	100%
7 7 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	18%	6%	76%	100%
8 8 La iluminación de su lugar de trabajo	10%	12%	78%	100%
9 9 La ventilación de su lugar de trabajo	10%	10%	80%	100%

10	10 La temperatura de su lugar de trabajo	16%	8%	76%	100%
11	11 Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	12%	10%	78%	100%
12	12 Las oportunidades que tiene para superarse profesionalmente	32%	4%	64%	100%
13	13 Las relaciones personales con sus superiores	8%	2%	90%	100%
14	14 La supervisión que ejercen sobre usted	12%	2%	86%	100%
15	15 La proximidad y frecuencia con que es supervisado	10%	12%	78%	100%
16	16 La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	12%	12%	76%	100%
17	17 La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	16%	8%	76%	100%
18	18 El apoyo que recibe de sus superiores	22%	8%	70%	100%
19	19 La capacidad para decidir autónomamente aspectos relacionados a su trabajo	28%	6%	66%	100%
20	20 Su participación en las decisiones que se generan en el área de trabajo	26%	12%	62%	100%
21	21 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	8%	8%	84%	100%
22	22 El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	14%	16%	70%	100%
23	23 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	8%	8%	84%	100%
	PROMEDIO	17%	8%	75%	100%

Tabla 4. Se presenta los porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en todos los ítems que evalúa el cuestionario de satisfacción laboral.

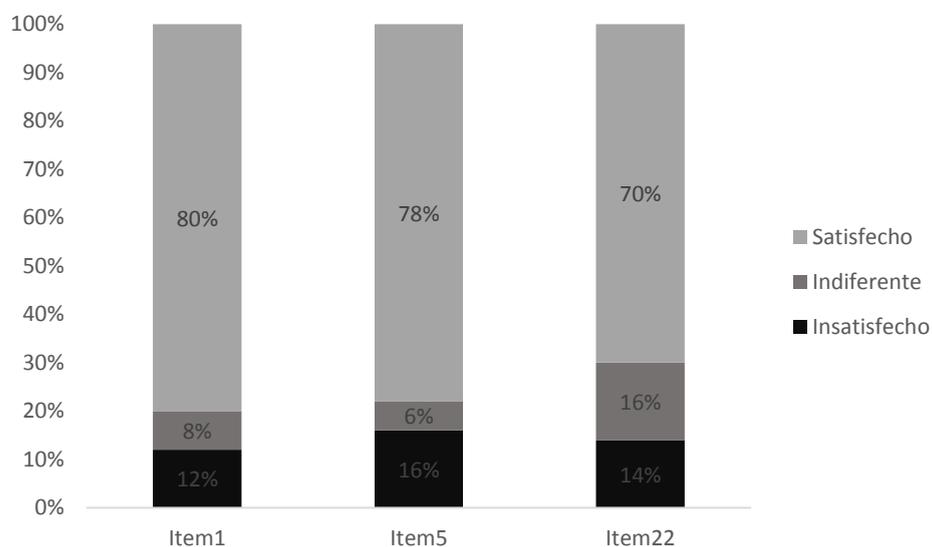
En la tabla anterior, demuestra que la mayoría de los ítems, la satisfacción está por encima del (75%), igualmente sus empleados tienden a estar satisfechos y unos pocos muestran su

inconformismo en la pregunta del salario y las oportunidades que tiene para superarse profesionalmente que evidencia un (40 %), Así mismo se debe destacar que la empresa goza de un buen ambiente laboral y gozan de un buen cargo.

Factor 1: Satisfacción Intrínseca del Trabajo

	Intrínseca			Total
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
1 Las satisfacciones que le produce su trabajo por el mismo	12%	8%	80%	100%
5 Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	16%	6%	78%	100%
22 El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	14%	16%	70%	100%
PROMEDIO	14%	10%	76%	100%

Tabla 5. Se presenta los resultados en porcentajes de los ítems de la dimensión de la satisfacción intrínseca.



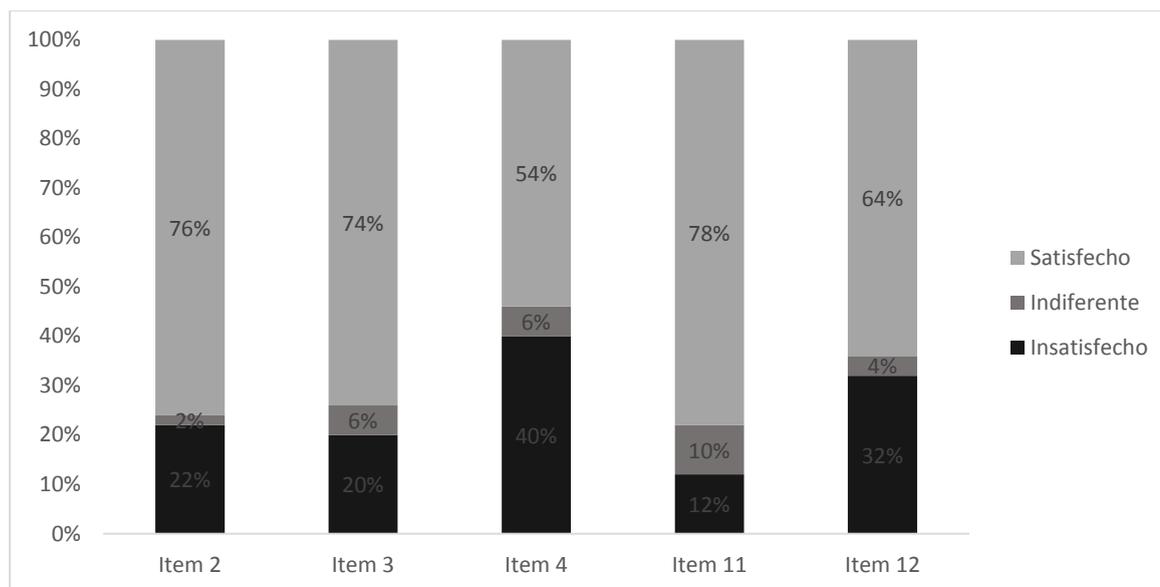
Gráfica 5. Distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes a los ítems que evalúan satisfacción intrínseca.

De la gráfica anterior, logramos evidenciar que para el ítem que mide la satisfacción que le produce su trabajo, la mayoría de los colaboradores, muestran un grado de satisfacción del (80%), se encontró en el ítem relacionado a los objetivos y metas que debe alcanzar fue de gran relevancia los datos fueron (78%), es decir que fue positivo, la dimensión intrínseca el resultado fue agradable.

Factor 2: Satisfacción con Oportunidades

	Oportunidades			Total
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
2 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	22%	2%	76%	100%
3 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	20%	6%	74%	100%
4 El salario que usted recibe	40%	6%	54%	100%
11 Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	12%	10%	78%	100%
12 Las oportunidades que tiene para superarse profesionalmente	32%	4%	64%	100%
PROMEDIO	25%	6%	69%	100%

Tabla 6. Se presenta los resultados en porcentajes de los ítems de la dimensión de la satisfacción con oportunidades.



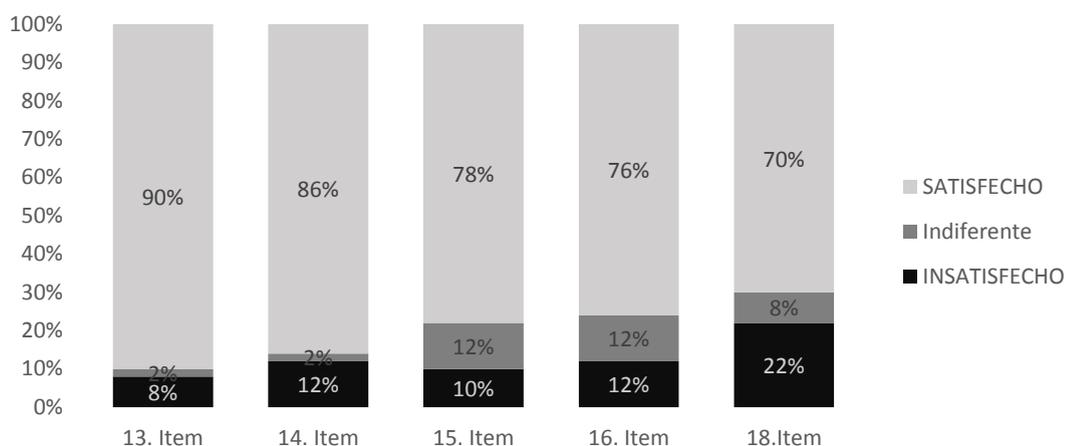
Gráfica 6. Distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes a los ítems que evalúa la satisfacción con las oportunidades.

Según la gráfica anterior, inferimos que la mayoría de los colaboradores muestran satisfacción del (74%), con el ítem relacionado a las oportunidades que le ofrece la empresa de hacer las cosas que le gusta, así mismo en la forma de superarse profesionalmente se evidencio un (78%), sin embargo los hallazgos demuestran que en el ítems número 4 se obtuvo un (40%) de insatisfacción por el salario que reciben.

Factor 3: Satisfacción con la Supervisión

	Supervisión			Total
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
13 Las relaciones personales con sus superiores	8%	2%	90%	100%
14 La supervisión que ejercen sobre usted	12%	2%	86%	100%
15 La proximidad y frecuencia con que es supervisado	10%	12%	78%	100%
16 La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	12%	12%	76%	100%
18 El apoyo que recibe de sus superiores	22%	8%	70%	100%
Promedio	13%	7%	80%	100%

Tabla 7. Se presenta los resultados en porcentajes de los ítems de la dimensión de la satisfacción con supervisión



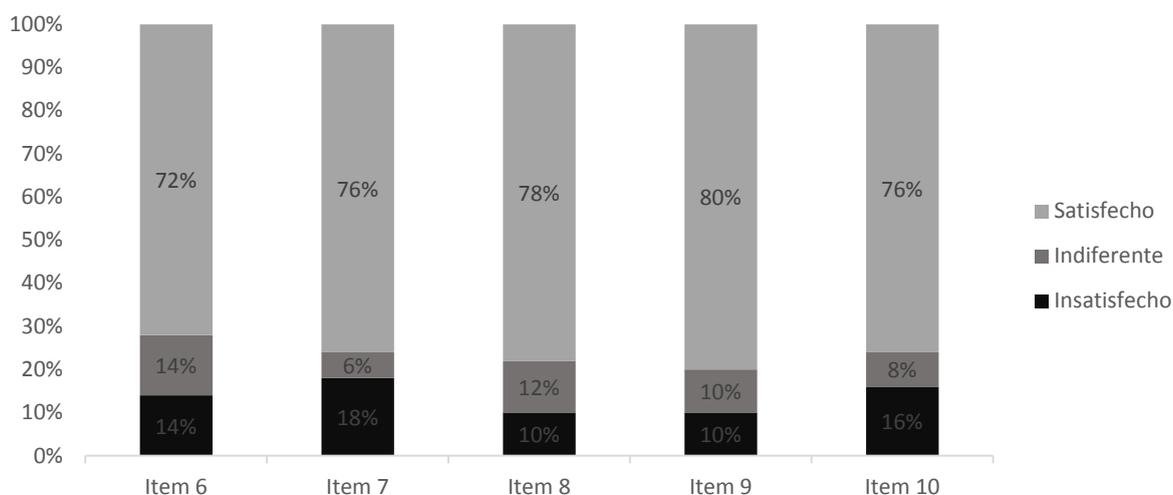
Grafica 7. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes a los ítems que evalúan satisfacción con supervisión.

En el estudio se identificó que en la empresa goza de un buen ambiente laboral, esto se confirma con los siguientes ítems; las buenas relaciones interpersonales tanto con los compañeros de trabajo y sus superiores fue del (90%) de satisfacción, la proximidad y frecuencia con que es supervisado un (78%), igualmente la forma en que sus supervisores juzgan su tarea fue de un (76%). En término general el promedio de satisfacción es (80%).

Factor 4: satisfacción con el Espacio Físico

	Espacio Físico			Total
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
6 6 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	14%	14%	72%	100%
7 7 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	18%	6%	76%	100%
8 8 La iluminación de su lugar de trabajo	10%	12%	78%	100%
9 9 La ventilación de su lugar de trabajo	10%	10%	80%	100%
10 10 La temperatura de su lugar de trabajo	16%	8%	76%	100%
Promedio	14%	10%	76%	100%

Tabla 8. Se presenta los resultados en porcentajes de los ítems de la dimensión de la satisfacción con Espacio Físico



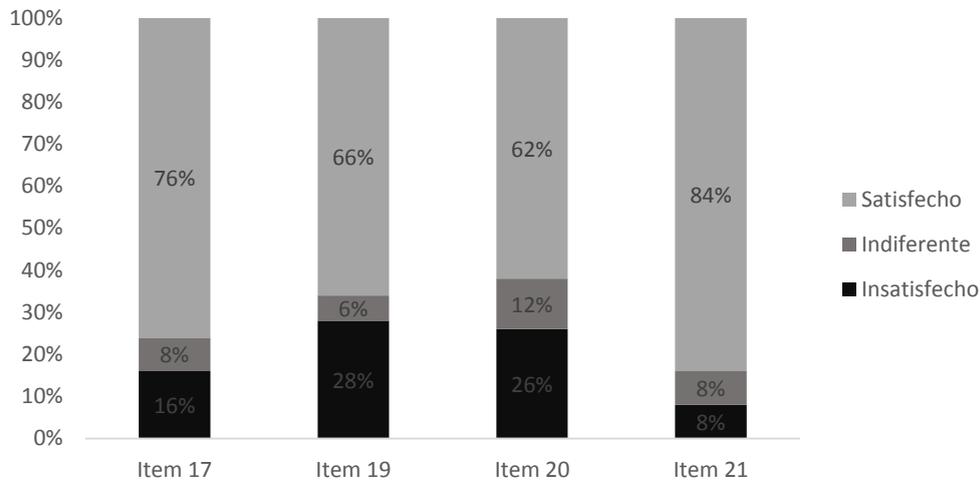
Grafica 8. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes a los ítems que evalúan satisfacción con Espacio Físico

En el anterior diagrama de barras, se representa el nivel de satisfacción a los ítems relacionados con el espacio físico, se observa en las evidencias que el (72%), de los colaboradores están conformes con la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo, otro ítems de relevancia es la ventilación con un (80%), se puede inferir que el promedio de esta dimensión fue el (76%), de satisfacción.

Factor 4: satisfacción con Participación

	Participación			Total
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
17 La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	16%	8%	76%	100%
19 La capacidad para decidir autónomamente aspectos relacionados a su trabajo	28%	6%	66%	100%
20 Su participación en las decisiones que se generan en el área de trabajo	26%	12%	62%	100%
21 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	8%	8%	84%	100%
Promedio	20%	8%	72%	100%

Tabla 9. Se presenta los resultados en porcentajes de los ítems de la dimensión de la satisfacción con Participación.



Grafica 9. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes a los ítems que evalúan satisfacción con Participación.

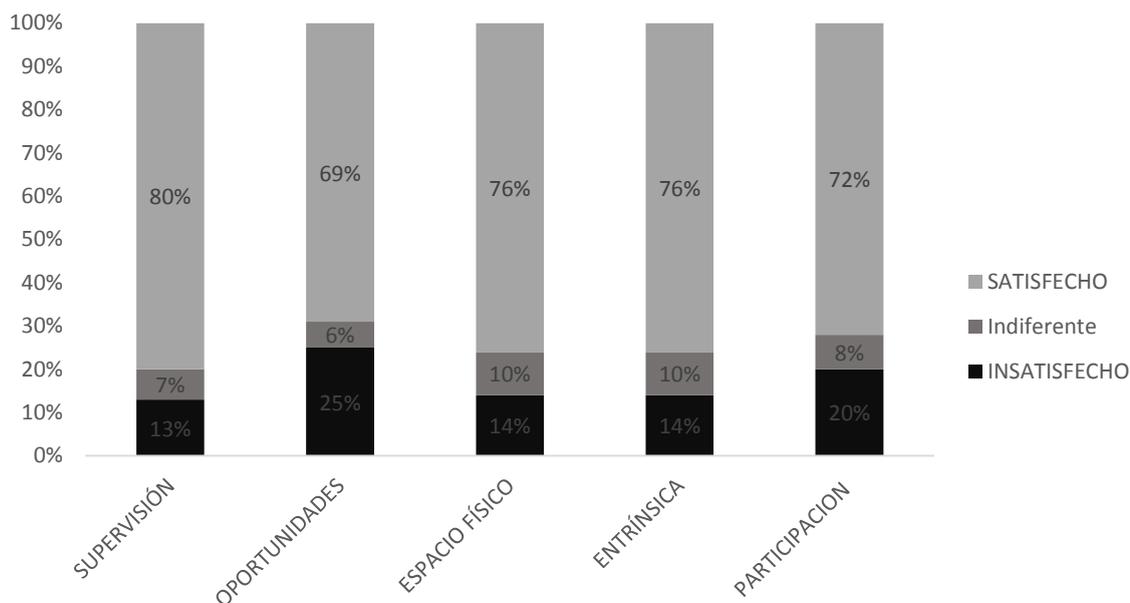
El gráfico anterior demuestra que la mayoría de los ítems del factor con la participación están en un (72%) de satisfacción, es importante mencionar que los colaboradores en la pregunta de "igualdad" y "justicia" que reciben de la empresa el valor es de un (76%), igualmente hay un número significativo del (84%) donde se muestran positivos con el ítem participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Satisfacción Laboral General

	Satisfacción Laboral En Promedio			
	Supervisión	Oportunidades	Espacio Físico	Intrínseca
Insatisfecho	15%	25%	18%	10%
Indiferente	10%	6%	9%	7%
Satisfecho	75%	69%	73%	83%
Total	100%	100%	100%	100%

Tabla 10. Se presenta los resultados generales del cuestionario de satisfacción laboral

Dimisiones de satisfacción laboral



Grafica 10. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en la encuesta de satisfacción laboral en sus 5 dimensiones.

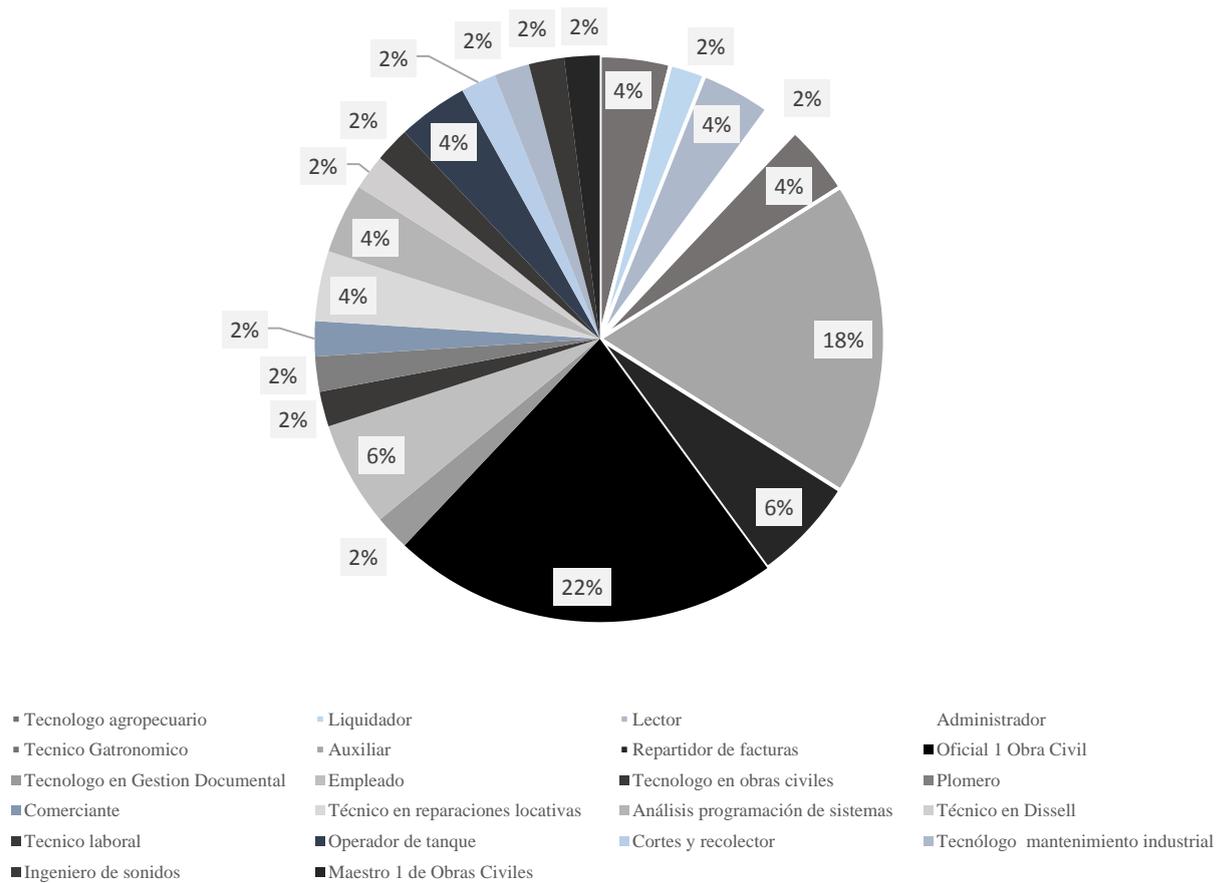
Se analizaron 5 dimensiones para evaluar la satisfacción laboral en la empresa (AKC), se logra observar que el factor de supervención muestra el mayor grado de satisfacción con un (80%), en cuanto a la dimensión de oportunidades se evidencio un valor del (69%), también se observó un grado significativo de insatisfacción del (25%). Además la dimensión que está relacionada con el espacio físico mostro un resultado del (76%) de agrado, así mismo los datos nos presentan que el factor intrínseco obtuvo un valor del (76%), por consiguiente la última dimensión relacionada a la participación nos revela un total (72%), esto quiere decir que el personal encuestado se siente satisfecho

Datos Descriptivos

A. ¿Cuál es su ocupación? (Escriba y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad).

Ocupación	n	%
Tecnólogo agropecuario	2	4%
Liquidador	1	2%
Lector	2	4%
Administrador	1	2%
Técnico Gastronómico	2	4%

Auxiliar	9	18%
Repartidor de facturas	3	6%
Oficial 1 Obra Civil	11	22%
Tecnólogo en Gestión Documental	1	2%
Empleado	3	6%
Tecnólogo en obras civiles	1	2%
Plomero	1	2%
Comerciante	1	2%
Técnico en reparaciones locativas	2	4%
Análisis programación de sistemas	2	4%
Técnico en Diésel	1	2%
Técnico laboral	1	2%
Operador de tanque	2	4%
Cortes y recolector	1	2%
Tecnólogo mantenimiento industrial	1	2%
Ingeniero de sonidos	1	2%
Maestro 1 de Obras Civiles	1	2%
Totales	50	100%

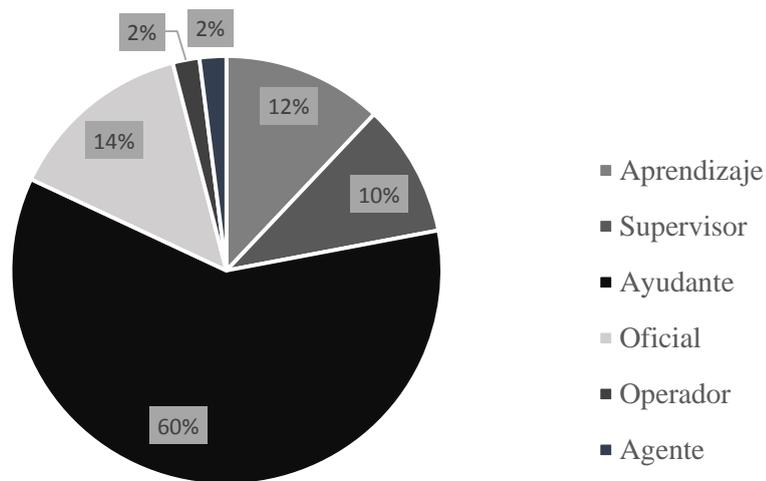


Grafica 11. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según el tipo de ocupación encuesta de satisfacción laboral.

¿Cuál es su categoría laboral? (aprendiz, supervisor, ayudante, etc)

Categoría Laboral		
	n	%
Aprendizaje	6	12%
Supervisor	5	10%
Ayudante	30	60%
Oficial	7	14%
Operador	1	2%
Agente	1	2%
Total	50	100%

Tabla 12..Se presenta los porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según la categoría laboral del cuestionario de satisfacción laboral.



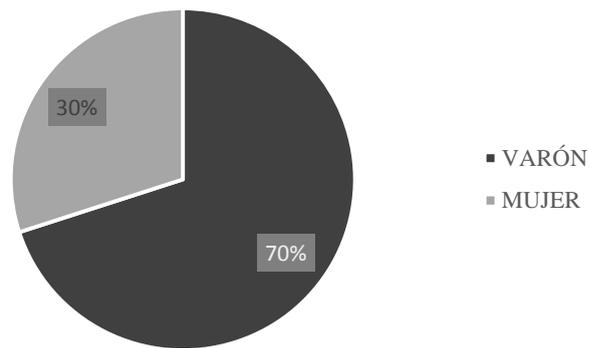
Grafica 12. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según la categoría laboral de la encuesta de satisfacción laboral.

La grafica evidencio el 60% de personal de reubicación laboral de la empresa Aguas Kpital Cúcuta A.S E.S.P, son en su mayoría auxiliares o ayudantes. Así mismo el 40% restante son superiores, agentes, operadores, oficiales y aprendices.

Sexo

Sexo	n	%
Varón	35	70%
Mujer	15	30%
Total	50	100%

Tabla 13. Se presenta los porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según el género del cuestionario de satisfacción laboral.



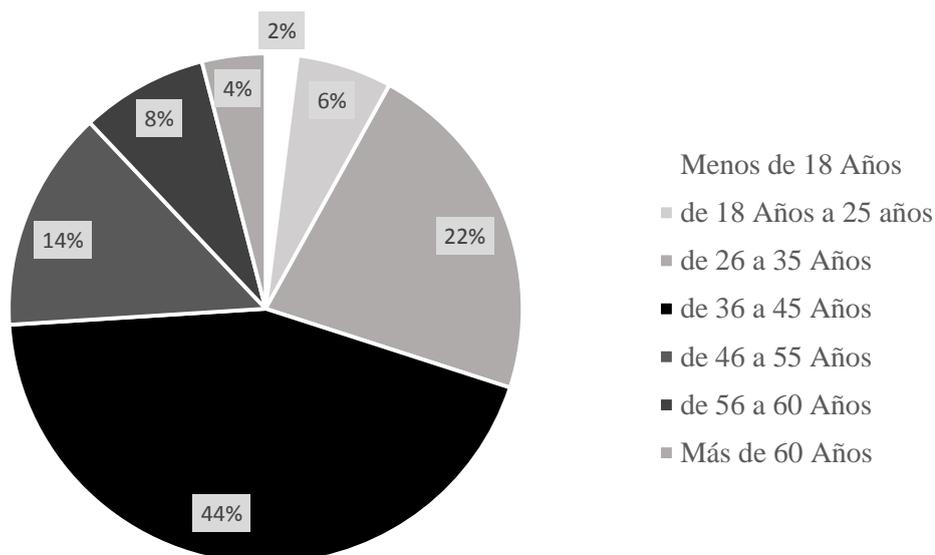
Grafica 13. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según el género de la encuesta de satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos muestran en su gran mayoría personal masculino (70%), y el (30%) femenino que ocuparían cargos de ayudantes o auxiliares,

Edad

Edad	n	%
Menos de 18 Años	1	2%
de 18 Años a 25 años	3	6%
de 26 a 35 Años	11	22%
de 36 a 45 Años	22	44%
de 46 a 55 Años	7	14%
de 56 a 60 Años	4	8%
Más de 60 Años	2	4%
Total	50	100%

Tabla 14. Se presenta los porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según la edad del cuestionario de satisfacción laboral.



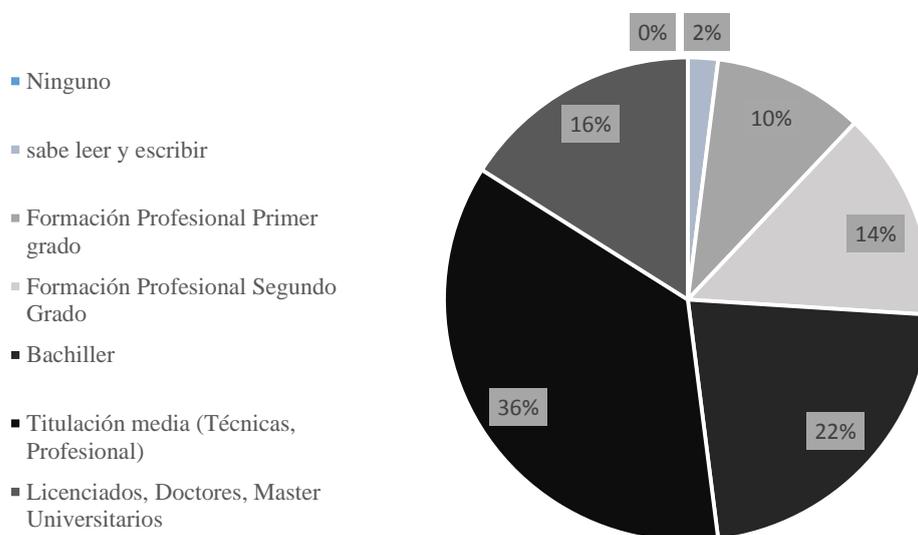
Grafica 14. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según la edad de la encuesta de satisfacción laboral.

Dichos resultados demuestran que la gran mayoría de los encuestados que laboran en la empresa (AKC) sobrepasen de los 40 años (44%), y aquellos que ocupan con una edad un poco avanzada son aquellos que desempeñan cargos de agentes o inspectores.

Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar.

Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar		
	n	%
Ninguno	0	0%
sabe leer y escribir	1	2%
Formación Profesional Primer grado	5	10%
Formación Profesional Segundo Grado	7	14%
Bachiller	11	22%
Titulación media (Técnicas, Profesional)	18	36%
Licenciados, Doctores, Master Universitarios	8	16%
Total	50	100%

Tabla 15. Se presenta los porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según los estudios realizados del cuestionario de satisfacción laboral.



Grafica 15. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según los estudios realizados de la encuesta de satisfacción laboral.

No se puede culpar el nivel educativo General del país, o quizás que muchas personas carecen de recursos y oportunidades para superarse profesionalmente, en ese caso, la mayoría tienen títulos medias o técnicas, es por eso que muchos de ellos desempeñan cargos de tecnólogos o técnicos. Al menos el 72% han superado la primaria, y el 50% han pasado el bachillerato.

Situación Laboral

Contrato		
	n	%
Trabajo sin nómina o contrato legalizado	0	0%
Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución	0	0%
Contrato de seis meses o menos	0	0%
Contrato hasta un año	0	0%
Contrato hasta dos años	0	0%
Contrato hasta tres años	0	0%

Contratos hasta cinco años	0	0%
Fijos	50	100%
Total	50	100%

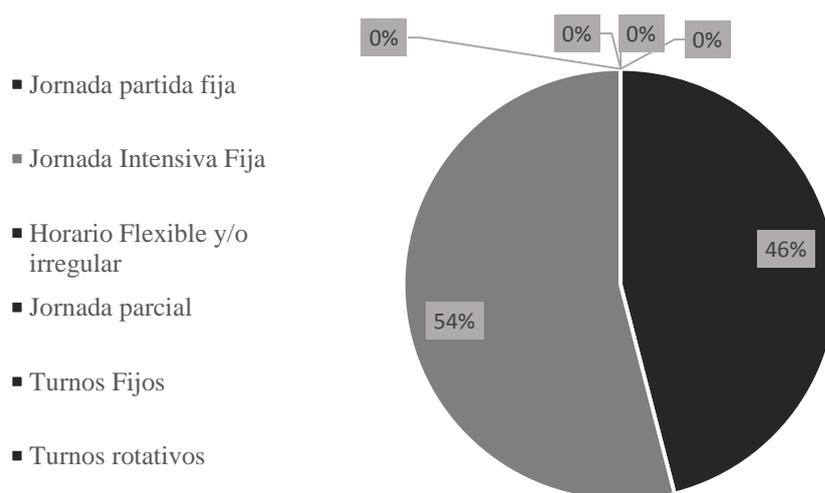
Tabla 16. Se presenta los porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según el tipo de contrato que tiene en la empresa.

Todos desempeñan sus respectivos cargos (100%), cuyos contratos son Fijos.

¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

¿Qué tipos de horarios tiene usted en su trabajo?		
	n	%
Jornada partida fija	23	46%
Jornada Intensiva Fija	27	54%
Horario Flexible y/o irregular	0	0%
Jornada parcial	0	0%
Turnos Fijos	0	0%
Turnos rotativos	0	0%
Total	50	100%

Tabla 17. Se presenta los porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según el horario laboral del cuestionario de satisfacción laboral.



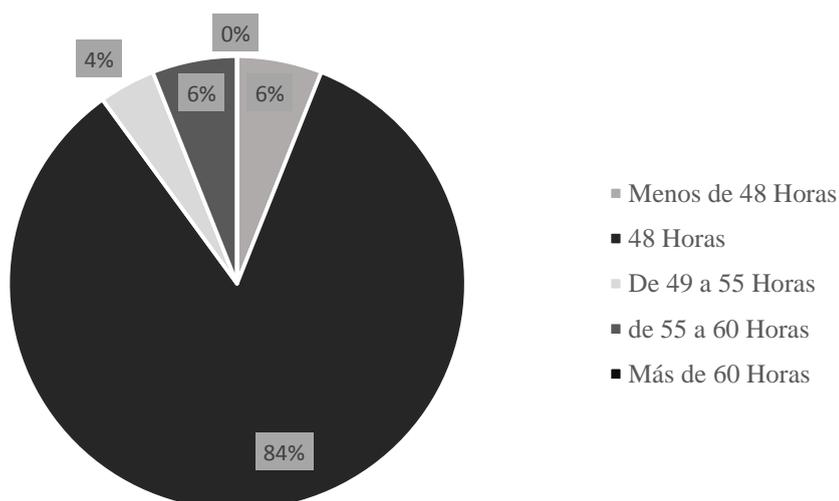
Grafica 16. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según el horario laboral de la encuesta de satisfacción laboral.

Se puede observar que la mayoría de los colaboradores (54%) tienen jornada intensiva fija, en el cual se cumple un horario de ocho horas seguidas, por consiguiente, un (46%) de trabajadores tienen una jornada partida fija que se establece por un horario de ocho horas divididas en dos partes, teniendo en cuenta que todos cuentan con contratos fijos.

¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?		
	n	%
Menos de 48 Horas	3	6%
48 Horas	42	84%
De 49 a 55 Horas	2	4%
de 55 a 60 Horas	3	6%
Más de 60 Horas	0	0%
Total	50	100%

Tabla 18. Se presenta los porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según las horas le dedica cada semana a su trabajo del cuestionario de satisfacción laboral



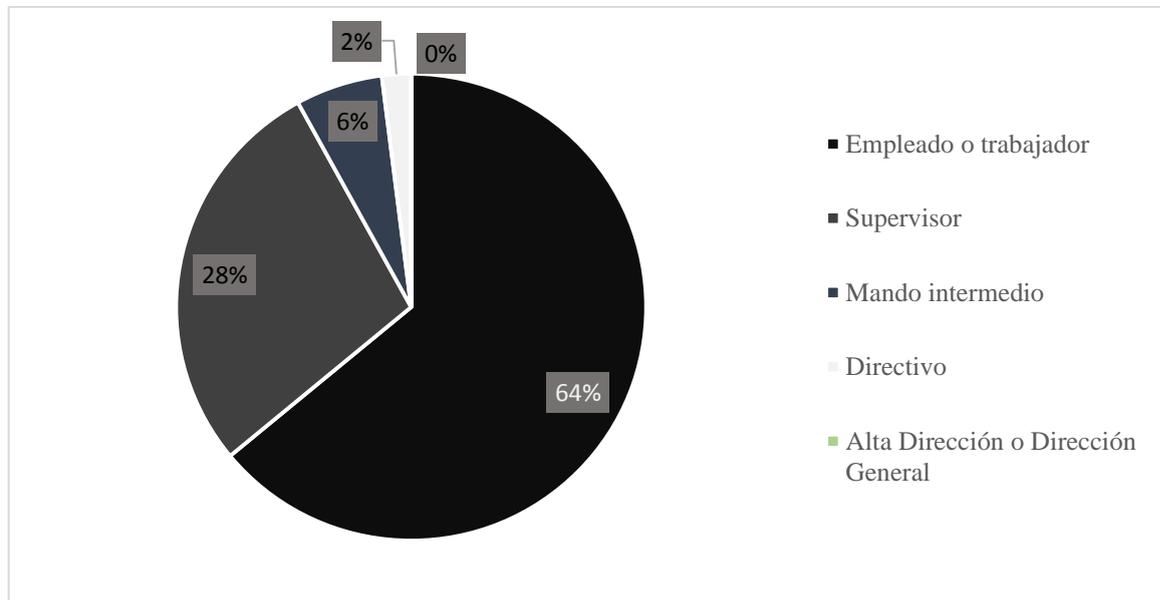
Gráfica 17. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según las horas le dedica cada semana de la encuesta de satisfacción laboral.

A luz de los datos encontrados, casi todos que desempeñan en la empresa Aguas Kpital A.S E.S.P, laboran 48 horas (84%), otros con cargos un poco más pesado laboran más de 48 horas, y los aprendices son de menos de 48 horas. Apenas el 6% laboran menos de 48 horas.

Categorías Jerárquicas

Categorías Jerárquicas		
	n	%
Empleado o trabajador	32	64%
Supervisor	14	28%
Mando intermedio	3	6%
Directivo	1	2%
Alta Dirección o Dirección General	0	0%
Total	50	100%

Tabla 19. Se presenta los porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según las Categorías Jerárquicas del cuestionario de satisfacción laboral



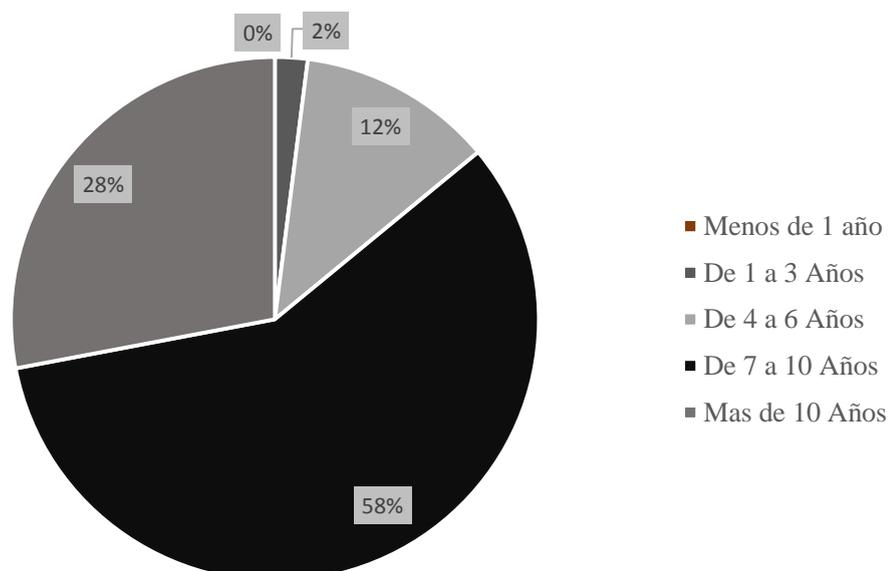
Grafica 18. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según las categorías jerárquicas de la encuesta de satisfacción laboral.

Observándose en general que el porcentaje, la mayoría que trabajan en Aguas Kpital A.S E.S.P, desempeñan cargos de empleado o trabajadores (ayudantes o auxiliares) con un 64%, y otros como supervisores con un 28%

Antigüedad en la Empresa

¿Cuál es su antigüedad en la empresa?		
	n	%
Menos de 1 año	0	0%
De 1 a 3 Años	1	2%
De 4 a 6 Años	6	12%
De 7 a 10 Años	29	58%
Mas de 10 Años	14	28%
Total	50	100%

Tabla 20.. Se presenta los porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según la antigüedad en la empresa del cuestionario de satisfacción laboral



Grafica 19. Ilustra la distribución en porcentajes de las respuestas dadas por los participantes en los datos sociodemográficos según la antigüedad en la empresa de la encuesta de satisfacción laboral.

Los datos encontrados revelan, que una empresa como Aguas Kpital A.S E.S.P, abierto para cualquier público, siendo una empresa pública, se adjudican a aquellos el empleo que cumplen su periodo de prueba reciben contratos fijos indefinidos, y cumpliendo con la normativas de la empresa (AKC) tiene empleo estables; igual mente, con un 58% han laborado desde hace 7 años y unos lo han hecho hasta 10 años.

Discusión de resultados

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de evaluación, cuestionario de satisfacción laboral s20/23, se puede evidenciar de manera general que existe una relación significativa entre las 4 dimensiones de satisfacción laboral, confirmando en una primera instancia por el autor Meliá (1989); citado por Soto y Amarillo (2010), quienes en sus estudios establecen la existencia de una asociación directa entre la satisfacción laboral y los factores que evalúa la misma. Contrastando los resultados y hallazgos de la investigación con la teoría, se evidencia que existen pocos estudios de investigación acerca de la satisfacción con vinculación a la reubicación laboral, al mismo tiempo, para entender la información suministrada, se partirá analizando cada uno de los factores que se encontraron en los resultados, dando paso a describir el tipo de satisfacción laboral.

Inicialmente se analizará el constructo denominado satisfacción con la supervisión del cual se concluye que el promedio de satisfacción fue alto (con un 75%). En la mayoría de los ítems que evaluaban este factor las respuestas fueron tendientes a la satisfacción demostrando así que hay autonomía para realizar los deberes dentro de la empresa, no se evidencia a través de los resultados características como presión laboral por parte de los supervisores para cumplir las responsabilidades, lo cual repercute de forma positiva en el cumplimiento de las funciones. Según Locke (1979); citado por Segura (2009), explica la dimensión de satisfacción con la supervisión, hace referencia que el trabajador está monitoreado en el desarrollo de su trabajo, donde evalúan sus objetivas metas y juzgan las mismas, contrastando con el autor la satisfacción no se ve inmerso directamente con las características de este factor.

A la luz de la información recolectada, en relación a la segunda dimensión de “satisfacción con las oportunidades”, según Maslow (1943); citado por Hevia y Cols (2006), la motivación de crecimiento personal es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, donde la autorrealización es desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en lo que somos. Como menciona el autor anterior se asemeja los datos encontrados según los ítems, “las oportunidades que tiene para superarse profesionalmente y realizar las cosas en que usted se pueda destacar” revelan un alto grado de satisfacción (con un 69%), así mismo se evidencia la posibilidad de autorrealización. Dicho lo anterior se puede afirmar que hay un importante porcentaje representado por un (31%), que no está del todo satisfecho con los

indicadores evaluados desde éste factor lo que supone un reto institucional en la necesidad de generar para los colaboradores mejores oportunidades que permitan no sólo potenciar sino también fortalecer el bienestar de los mismos para elevar el grado de satisfacción.

A continuación se abordará dos dimensiones, una relacionada a la satisfacción con el ambiente físico y la otra con los procesos de participación dentro de la organización (AKC), en esta correlación significativa frente a las dimensiones se encontró en la pregunta de igualdad y justicia y satisfacción de su lugar de trabajo un (76%) como resultado de agrado del mismo. Los datos que arrojaron respectivamente estas dos categorías pueden ser contrastados con lo propuesto por Calderón (2003); citado por Llerena (2014), quien sostiene que “la satisfacción por el cargo o el trabajo realizado se debe en una parte a las condiciones del ambiente en donde se encuentre ubicado el trabajador” Mencionado lo anterior los lugares que disponen los individuos para sus labores cumplen los estándares de salubridad y seguridad, generándoles un espacio óptimo y agradable para así aumentar su eficiencia en las actividades diarias, a su vez se evidencia que todos tienen las mismas condiciones de trabajo cuidando su integridad física y mental.

Por otro lado, respecto a la satisfacción con la participación según el autor Meliá (1989); citado por Soto y Amarillo (2010), dice que los colaboradores de las organizaciones deben participar de las acciones relacionadas a la empresa, también se fomentan el apoyo y buenas amistades entre los mismos, contribuyendo a la satisfacción laboral, contrastando con el autor los datos demuestran que es importante vincularse a los procesos que se generan en la institución para que se aumente la satisfacción, en este factor se evidencia un número significativo del (84%) donde se muestran positivos con el ítem participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa, a partir de esto se puede confirmar que los colaboradores están integrados a decidir aspectos relacionados a su labor.

Por otra parte y en concordancia con los objetivos específicos planteados dentro de la investigación otro de las dimensiones importantes a abordar y que evalúa el cuestionario aplicado es la satisfacción intrínseca; en primer lugar es adecuado exponer el planteamiento realizado por Baquero y Luque (1999), quienes señalan que “ la motivación intrínseca se refiere a aquellas acciones del sujeto que este realiza por su propio interés y curiosidad en donde no hay recompensas externas al mismo de ningún tipo”. Al corroborar los resultados de los ítems con relación a la satisfacción que le produce su trabajo, igualmente los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. Al evidenciar el (75%) de manera positiva es

razonable que dicho grupo se encuentre motivado a buscar metas específicas sin ningún incentivo, no obstante se observa el deseo de autorrealización y crecimiento a nivel personal y/o profesional de los trabajadores. En cuanto a las intenciones de reubicación, podemos afirmar, que si el índice de satisfacción es mayor, menor será la probabilidad de renunciar a esta organización, se debe agregar que el personal se siente útil en sus labores y así la empresa se está viendo beneficiada porque no habrá una rotación de personal, generando en los mismos mayor seguridad y confianza en sus objetivos.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, es importante resaltar uno de los ítems "satisfacción con el salario" el cual no es una dimensión que se abordó pero se observó una inconformidad de un (40%), esto se hace evidente cuando algunos de los participantes expresan su desacuerdo a dicho factor, en este orden de ideas Locke (1979); citado por Segura (2009), afirma que la satisfacción con las remuneraciones dependen de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, esto depende también su motivación o la productividad laboral. Cabe agregar que los autores Pujol y Osorio (2003), afirman que los trabajadores se sienten insatisfechos, porque la economía afecta el núcleo familiar he individual ya que sus ingresos no suplen las necesidades básicas del hogar, a pesar de esto no bajan los niveles de producción laboral, se puede afirmar que en la investigación los encuestados se sienten agradecidos por la organización que les brinda oportunidades laborales, así mismo se evidencia la importancia que para los participantes constituye la necesidad de tener un empleo. La mayoría de los trabajadores caen en el error de siempre estar a la búsqueda de un salario mayor, sin tomar en cuenta lo que realmente los hace sentir cómodos, sin exponerse a una ocupación que afecte significativamente su salud, aun cuando se tiene la concepción que el salario es un gran indicador del éxito laboral.

En resumen hasta ahora con relación a las 5 dimensiones de satisfacción laboral de la empresa Aguas Kpital, se pudo identificar un alto porcentaje global de satisfacción representado con un (75%), de complacencia por los colaboradores reubicados, de acuerdo con el siguiente autor Georgina (2011), las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto de trabajo, igualmente las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Se puede confrontar con el autor anterior que los factores evaluados en la encuesta son constructos importantes para la organización el cual se les debe prestar atención, es vital, para la supervivencia de una organización, así como para su permanencia y florecimiento, contar con personas alineadas y contentas en sus roles laborales. Cada persona tiene necesidades y motivaciones particulares para trabajar y la única

forma de poder satisfacerlas es saber cuáles son. Igualmente, la empresa debe estar interesada en el bienestar de sus empleados, pues de lo contrario no tiene sentido hablar satisfacción laboral si no se genera la misma. Sin embargo, es difícil que no les importe satisfacer a aquellos sujetos talentosos, pues el descontento tiene numerosas implicaciones.

El proceso de reubicación laboral de un trabajador, es complicado para la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P, por la dificultad de contar con un cargo que se adapte al perfil del trabajador y a las limitaciones en la actividad generadas por la deficiencia presentada, donde la ARL que realiza la evaluación del caso y solicita a la empresa cambiar la actividad laboral del trabajador, sin embargo en la fase de consecución de participantes pudo observarse que la empresa no siempre responden a este requerimiento. Así mismo fue posible encontrar que varios trabajadores se encontraban reubicados temporal o definitivamente, se puede afirmar por el ítem de “igualdad y justicia” que evidencio un (76%) de agrado, donde posiblemente si se cambian a otros lugares de trabajo que generan riesgo al colaborador puede influir en la satisfacción en un futuro.

En un futuro próximo la empresa puede recaer en un riesgo muy bajo, por la incertidumbre que tienen sobre los factores externos, sobre las políticas públicas que se implementarían, la oferta y demanda muestra una inestabilidad económica a los colaboradores reubicados, es decir empleos con bajos salarios, debido a esto también se puede estar viendo afectada la empresa (AKC), así mismos al no tener títulos técnicos profesionales o cursos, no pueden optar por puesto de calidad para ellos, igualmente esto genera que se afecte la salud física como mental de los colaboradores, creando en un futuro una insatisfacción por factores que afectan indirectamente a los que laboran en la empresa Aguas Kpital A.S E.S.P.

Finalmente, para el campo y área organizacional es de gran significancia conocer la interpretación de la satisfacción laboral de la población reubicada a causa de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, pues permite aportar a los procesos que se llevan a cabo con éstos trabajadores, favoreciendo su bienestar y consecuentemente la productividad empresarial. El conocimiento de los elementos que generan satisfacción o insatisfacción en la población estudiada puede contribuir y guiar los planes de intervención.

Conclusiones

La actual investigación cuyo objetivo se dirigía a describir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores reubicados por accidentes o enfermedades laborales de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P, permitió de esta manera concluir lo siguiente:

Con el instrumento establecido y utilizado para la obtención de la información, “cuestionario de satisfacción laboral s20/23 Meliá y Peiró”, ayudo a conocer el nivel de satisfacción en los trabajadores que han sido reubicados en una actividad laboral por una enfermedad profesional o accidente de trabajo, así mismo se pudo considerar cierto o falso las inferencias hechas “comentarios” por otros compañeros de trabajo sobre su inconformidad laboral, dada la interpretación de los datos permiten analizar que la población estudiada encuentra satisfacción en todos los factores de su actividad laboral, lo que se puede confirmar con lo teórico.

De acuerdo a los aspectos relacionados, la aceptación de los compañeros y el apoyo de los superiores para un trabajador que ha sido reubicado a causa de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, es un elemento importante puesto que favorece la adaptación al nuevo cargo y promueve la integración a una nueva área de negocios de la empresa (AKC), en términos de supervisión es importante mencionar que la correlación es alta, además el reconocimiento de los superiores en la forma en cómo realizan sus tareas llevará a éstos a ser más productivos, aspectos que influyen en el desempeño del trabajador en este factor .

Es importante mencionar que la satisfacción con las oportunidades de desarrollo tuvo una subescala de valores altos, esto se debe a que el tipo de trabajo ofrecido cuenta con menos exigencias físicas que el anterior, brindando nuevos aprendizajes dado que algunas ocupaciones requieren de nuevas habilidades para el desempeño de la labor.

Otra dimensión que resulta relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que incide significativamente en el progreso de su enfermedad, dicho factor muestra un alto nivel de satisfacción debido a que los sitios son óptimos y agradables, generando mayor deseo de asistir a laborar.

En términos de las dimensiones de la satisfacción referente al factor intrínseco, se observó que los objetivos y metas las realizan por su propio interés, pues es la medida que un

trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en este lugar.

En conclusión, se espera que esta investigación sirva de guía para seguir mejorando los procesos de satisfacción laboral en el personal reubicado, teniendo en cuenta que el trabajador es el eslabón principal para que una empresa sea exitosa.

Recomendaciones

Recomendaciones Teniendo en cuenta, que el presente trabajo se desarrolló en el contexto organizacional en la empresas Aguas Kpital Cúcuta, se recomienda a continuación lo siguiente:

Realizar seguimiento riguroso a los trabajadores reubicados para verificar si las medidas tomadas tienen un impacto positivo en la salud mental y el bienestar psicológico. Frente a esto, es importante tener en cuenta la satisfacción del empleado influye en el rendimiento y productividad del mismo, no sólo la salud física requiere atención y prevención.

Mejorar el seguimiento a las acciones propuestas para asegurar que se realizan apropiadamente y poder evaluar el resultado final que tuvo el proceso de reubicación y el grado de satisfacción que le produce el mismo, así tomar las medidas necesarias con cada trabajador de la empresa (AKC). Para esto es importante ampliar las actividades de creación de consciencia en los empleadores en general para que adopten el proceso con responsabilidad y compromiso en caso que deban abordarlo.

Propuesta de Intervención

Dar reconocimientos

Cuando un empleado se siente valorado en la empresa su actitud mejora y esto tiene una repercusión directa en la productividad del mismo. Reconocer los logros que realizan y valorar el trabajo que han realizado tiene resultados positivos y aumento del nivel de desempeño.

Crear relaciones sociales

Establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo permite acudir a la oficina con mayor motivación y ganas de trabajar. Un mal ambiente influye de manera negativa a los empleados en particular y a la empresa en general. Igualmente la eliminación de la monotonía y la rutina crea relaciones favorables, incluso empleando un poco de humor, siempre y cuando sin dejar de lado los objetivos de la empresa. Esto hará que incremente la satisfacción de los trabajadores.



AGUAS·KPITAL·CÚCUTA
Orgullosamente Cucuteños S.A.·ESP



Satisfacción laboral para una empresa competitiva

Los programas son herramientas esenciales para el mejoramiento del funcionamiento de las organizaciones, por eso es esencial generar una propuesta de un programa de satisfacción laboral para los colaboradores reubicados por accidentes de trabajo o enfermedad laboral en la empresa Agua Kpital Cúcuta S.A.E.S.P, también son instrumentos funcionales para el fortalecimiento de la misma.

El programa de satisfacción laboral es una herramienta que ayuda al regenerar problemáticas, también puede ser aplicado y utilizado dentro de las instituciones, así mismo se encarga única y exclusivamente a



intensificar las dimensiones de satisfacción laboral de los colaboradores para el mejoramiento del clima organizacional

A continuación, se presenta cada uno de los ejes temáticos para el aumento de la satisfacción laboral dirigida principalmente a los colaboradores reubicados por accidentes de trabajo o enfermedad laboral.

Objetivo General

Fortalecer la satisfacción laboral de los colaboradores reubicados por accidentes de trabajo o enfermedad laboral en la empresa Agua Kpital Cúcuta S.A E.S.P para el mejoramiento del clima organizacional, así como de los buenos resultados de la misma.

Objetivos Específicos

- ✚ Evaluar las necesidades que son requeridas actualmente de satisfacción desde el punto de vista de los colaboradores de la empresa (AKC).
- ✚ Facilitar a los diferentes centro de negocios de la empresa Agua Kpital Cúcuta lineamientos para la aplicación de programa de satisfacción laboral.
- ✚ Optimar las condiciones laborales que tienen los colaboradores



Antecedentes del Programa

La investigación que se realizó en el en la empresa Agua Kpital Cúcuta A.S E.S.P se logró identificar una serie de necesidades de factores relacionados con satisfacción laboral que tienen los colaboradores; a partir de este estudio se determinaron áreas necesarias de fortalecimiento dentro de la gestión bienestar

organizacional. Las causas iniciales por las que se realizó dicho estudio fueron varias, dentro del mismo se realizó una investigación a profundidad de las dimensiones de la satisfacción que van relacionados con desempeño del trabajador, siendo Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., una organización que actúa como operadora de los servicios de acueducto y alcantarillado de la capital Norte Santandereana, en donde la mayoría de sus colaboradores realizan trabajo de campo, se hace necesario desde el área organizacional, generar una propuesta de un programa de los factores de satisfacción laboral para mitigar los riesgos psicosociales



Lineamientos Generales del Programa

Para la ejecución del programa se deben enunciar ciertos elementos claves para el éxito del mismo. A continuación se enlistan consideraciones generales que deben tomarse en cuenta a la hora de poner en acción el programa:

Crear un lugar de trabajo óptimo

El ambiente en el que se desarrolla la actividad es muy importante. Crear un hábito que

genere optimismo y compañerismo ayudará a que los trabajadores se encuentren más cómodos. El espacio físico juega un papel importante al prestar todas las condiciones de seguridad y salubridad aumentando el estado de ánimo, igualmente los espacios compartidos generan confluencia de relaciones.

Fomentar equilibrio trabajo-vida

La satisfacción de las personas también está relacionada con el estado de ánimo, el estrés o la falta de tiempo para gestionar temas ajenos a la empresa son motivo de insatisfacción de los empleados. La conciliación laboral es un punto muy importante a tener en cuenta con ofrecer a los trabajadores herramientas dirigidas a la resolución de problemáticas laborales familiares e individuales esto les permite tener una postura mucho más favorable respecto a la empresa.



Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicia de práctica		■														
Presentación al jefe inmediato	■															
Observación y reconocimiento de necesidades		■														
Elaboración propuesta investigativa		■	■													
Entrega de la propuesta investigativa			■													
Ejecución de la investigación				■	■											
Aplicación de prueba o encuesta						■	■	■								
Calificación de la prueba									■							
Análisis de los datos										■						
Elaboración y aplicación estrategias de intervención											■					
Entrega proyecto de investigación												■				
Sustentación de la investigación													■			

Tabla

Tabla 21. Cronograma de actividades para el desarrollo de la investigación y práctica empresarial.

Referencias Bibliográficas

- Aguas Kpital. (2006). Página Institucional. Recuperado de: <http://www.akc.com.co/akc/>
- Aguilar, S. (2010). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Cuidarte Revista de Investigación Programa de Enfermería UDES*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v1n1/v1n1a08.pdf>
- Angarita, J. (2011). “teoría de las necesidades de maslow”. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow.pdf>
- Anaya, P. (2005). “Aplicación del Modelo de las Características del Puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería”. Recuperado de: <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/16756769.pdf>
- Arias, F. (2006) El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme Recuperado de: <http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Rojas, M., Méndez, R., y Montero, L. (2013). Satisfacción laboral y relaciones de género en la universidad. *Revista virtual universidad católica del norte*, (40) ,204-215. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194229200015.pdf>
- Carrascal, K. y Patiño, A. (2014) “satisfacción laboral en los departamentos de la región caribe colombiana”. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2464/1/SATISFACCION%20LABORAL%20EN%20LOS%20DPTOS%20DE%20LA%20REGION%20CARIBE.pdf>
- Forero, E. y Toro, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Revista redalyc.org*, 11, 5-22. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/798/79801102.pdf>
- García, J. (2011). “Estudios descriptivos”. Recuperado de: <http://webpersonal.uma.es/~jmpaez/websci/bloqueiii/docbiii/estudios%20descriptivos.pdf>

- Gutiérrez, M. Gutiérrez, L. (2015). *Definición accidente de trabajo en Colombia. Lagunas normativas y/o antinomias*. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2335/TESIS%20GRADO%20DERECHO%20ACCIDENTE%20DE%20TRABAJO%20211015.pdf?sequence=1>
- Gallardo, R., Carmona, M. y Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, Chile. *Revista cielo*, 16(2). Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272010000200009&script=sci_arttext&tlng=en
- Guadalupe., M. Castro, L. Contreras, M. y Ramírez, S. (2009), Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Revista redalyc.org*, 14(1), 105-118. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Gaviria, M. (2011). *Satisfacción Laboral de Población Reubicada en un Empleo Posterior a Accidente de Trabajo o a Enfermedad Profesional*. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/6423/1/5539401.2011.pdf>
- Gracia, E. (2015). *resolución de conflictos laborales* Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6397/1/TRABAJO%20FINAL%20DE%20GRADO%20Eduardo%20Caicedo%20Garcia.pdf>
- González, F., Sánchez, S. y López, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad- El caso del sector hostelero de la Provincia de Córdoba España. *Estud. perspect. tur.* 20 (5). Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000500005
- Hevia, A. Vilar., M. y Salvá., F.(2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 5(15). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/305/30517306006.pdf>
- Martin, P. (2008). *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración, Madrid* Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000100002&script=sci_arttext&tlng=en

Ministerio del Trabajo (2015) “*Indicadores del sistema general de riesgos laborales*”.

Recuperado de:

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/infoestadistica/2015/INFORME%20INDICADORES%20SGRL%202011%20-%202015.pdf>

Ministerio de salud y protección social (S.F), *Aseguramiento en riesgos laborales*, recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/Aseguramiento%20en%20riesgos%20laborales.pdf>

Mishra, K. (2013). “*Job Satisfaction*” Recuperado de: <http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol14-issue5/F01454554.pdf?id=6905>

Meliá, J. Peiró, M. (1998), “*Cuestionarios de satisfacción laboral*”. Recuperado de: https://www.uv.es/~meliajl/research/cuest_satisf/presentacioninstrucciones.pdf

Meliá, J. y Peiró, M. (1998), “*Cuestionario de satisfacción laboral s20/23*” Recuperado de: https://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF

Ospina, D. (2008), “*Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia; un análisis conjunto para el segundo trimestre del año*”. Recuperado de:

[2012http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/5675/1/0461889-p.pdf](http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/5675/1/0461889-p.pdf)

Pinto, M. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista universidad EAFIT*, (128), 79-86. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Pujol,R. Osorio, M. (2003). Remuneration y Satisfaction Laboral. *Revista Capital Humano* n° 173, pag 74. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/1/6/3/5/pd0000011635.pdf>

Rehman, k, y Akhter, W. (2016).”*Factors affecting employee job satisfaction: Acomparative study of conventional and Islamicinsurance*” Recuperadode:<http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2016.1273082>

Rodríguez, R. (1995), “*Teoría básica del muestreo*”. Recuperado de: http://www.rubenjoserodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2011/07/Teoria_Basica_del_Muestreo.pdf

Romero, E. (2009), *Concepto de accidente de trabajo*. Recuperado: http://saludocupacional.univalle.edu.co/aspectos_AT.pdf

- Sanín, J. y Salanova, M. (2014). “*Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Universitas Psychologica*” Recuperado de:
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/2117/6781>
- Segura, C. (2009), *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán.* Recuperado:
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Soto, M. Amarillo, D (2009). *Relación entre la percepción de inseguridad laboral y satisfacción laboral en una organización colombiana.* Recuperado de:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9271/tesis371.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velandia, A., Jiménez, G. y Jiménez, C. (2014). *Nivel de satisfacción laboral Dumian medical S.A seccional Cúcuta.* Recuperado de:
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1013/Andres%20Felipe%20Alvarez%20Velandia.pdf?sequence=1>
- Vega, M. y Hidalgo, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Revista cielo*, 58(2). Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003
- Vargas, J. y Velasco, M. (2005). *Psicología organizacional consideraciones generales.* Recuperados de: https://www.researchgate.net/profile/Juan_Vargas-Bustos/publication/272681438_PSICOLOGIA_ORGANIZACIONAL_CONSIDERACIONES_GENERALES/links/54eb97fa0cf2082851be31d1/PSICOLOGIA-ORGANIZACIONAL-CONSIDERACIONES-GENERALES.pdf

ANEXO N#1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23**J.L. Meliá y J.M. Peiró**

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

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0

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

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

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

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

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy

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

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad.

Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. _____

B.- Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.)_____

83.- Sexo: 1. Varón 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada intensiva fija.
- 3) Horario flexible y/o irregular.
- 4) Jornada parcial
- 5) Turnos fijos.
- 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- .o 1) Empleado o trabajador
- .o 2) Supervisor o capataz
- .o 3) Mando intermedio
- .o 4) Directivo
- .o 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses

Evidencia Cuestionario Diligenciado S20/23

William Alexander Fuentes Galvis

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Molina y J.M. Peiro (1998)

A continuación, se aplicará el cuestionario de satisfacción laboral, que hace referencia a aquellas características de su trabajo y los distintos aspectos del mismo. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. A su vez los datos que nos proporcione se tratarán de modo agregado, por lo que le garantizamos su confidencialidad y anonimato. Le pedimos, por tanto, que responda con la mayor sinceridad posible.

	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Muy Bajas	1.0	3.0	5.0
Bajas	2.0	4.0	6.0
Altas	4.0	5.0	7.0

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

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia o el no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni puede estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entienda escoga la alternativa "4 Indiferente".

En todos los demás casos posibles escoga siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y marque o rellene el círculo.

1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
4. El salario que usted recibe.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0

Jaine Idarajaga

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Molina y J.M. Peiro (1998)

A continuación, se aplicará el cuestionario de satisfacción laboral, que hace referencia a aquellas características de su trabajo y los distintos aspectos del mismo. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. A su vez los datos que nos proporcione se tratarán de modo agregado, por lo que le garantizamos su confidencialidad y anonimato. Le pedimos, por tanto, que responda con la mayor sinceridad posible.

	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Muy Bajas	1.0	3.0	5.0
Bajas	2.0	4.0	6.0
Altas	4.0	5.0	7.0

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

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia o el no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni puede estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entienda escoga la alternativa "4 Indiferente".

En todos los demás casos posibles escoga siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y marque o rellene el círculo.

1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
4. El salario que usted recibe.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0

DATOS DESCRIPTIVOS

A. ¿Cuál es su ocupación? (Escriba y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Asesoría legal)
Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo. En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. Asesoría legal

B. ¿Cuál es su categoría laboral? (aprendiz, supervisor, Ayudante, etc.)
Asesoría legal

Sexo: 1. Varón 2. Mujer

Edad. (Escriba su edad en años). 42

Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sólo leer y escribir.
- 3) Formación Profesional Primer Grado (Primario)
- 4) Formación Profesional Segundo Grado (Secundaria)
- 5) Bachiller
- 6) Titulación Media (Técnicos, Profesional).
- 7) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución.
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijo.

¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada ininterrumpida fija.
- 3) Jornada flexible y/o irregular.
- 4) Turnos parciales
- 5) Turnos fijos.
- 6) Turnos rotativos

¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo? 42.5 - 45.0 - 47.5

Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo
- 5) Alta dirección o dirección general

¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años (A) Meses (M)

Muchas gracias por su colaboración

7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
8. La iluminación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
9. La ventilación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
10. La temperatura de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
12. Las oportunidades que tiene para superarse profesionalmente.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
13. Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
14. La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
16. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
18. El apoyo que recibe de sus superiores.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relacionados a su trabajo.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
20. Su participación en las decisiones que se generan en el área de trabajo.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho Muy Bajas 1.0	Indiferente Bajas 2.0	Satisfecho Altas 7.0

Muchas gracias por su colaboración.

A. ¿Cuál es su ocupación o especialidad. Escriba sólo de que sea B. ¿Cuál es su categoría laboral? Sexo: 1. Varón 2. Mujer Edad. (Escriba su edad en años) Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar: 1) Ninguno 2) Sólo leer y escribir. 3) Formación Profesional Primer Grado (Primario) 4) Formación Profesional Segundo Grado (Secundaria) 5) Bachiller 6) Titulación Media (Técnicos, Profesional). 7) Licenciados, Doctores, Masters universitarios Situación laboral: 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado. 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución. 3) Contrato de seis meses o menos. 4) Contrato hasta un año. 5) Contrato hasta dos años 6) Contrato hasta tres años 7) Contrato hasta cinco años. 8) Fijo. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo? 1) Jornada partida fija. 2) Jornada ininterrumpida fija. 3) Jornada flexible y/o irregular. 4) Turnos parciales 5) Turnos fijos. 6) Turnos rotativos ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo? 42.5 - 45.0 - 47.5 Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa: 1) Empleado o trabajador 2) Supervisor 3) Mando intermedio 4) Directivo 5) Alta dirección o dirección general ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años (A) Meses (M)

Evidencia fotográfica de la encuesta Satisfacción Laboral S20/23

