

FAFINAL

por Fafinal Fafinal

Fecha de entrega: 27-sep-2022 02:42p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1910637817

Nombre del archivo: nal_Trabajo_Grado_Modalidad_P_Inv_DT_Mgf_a_Emdto_Semi_V1_3.docx (1.41M)

Total de palabras: 12567

Total de caracteres: 71378



Análisis ² de la satisfacción laboral en empleados de empresas comercializadoras de muebles en Bucaramanga

Proyecto de Investigación

Fabio Fernando Valderrama Serrano
1007193958
Andrea Villamizar Laguado
1005290554

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias naturales e ingeniería
Tecnología en producción industrial
Bucaramanga (27-09-2022)



Análisis ² de la satisfacción laboral en empleados de empresas comercializadoras de muebles en Bucaramanga

Proyecto de Investigación

Fabio Fernando Valderrama Serrano
1007193958
Andrea Villamizar Laguado
1005290554

**Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogo en producción industrial**

DIRECTOR

Sebastián García Méndez

Grupo de investigación – SOLYDO

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Facultad de ciencias naturales e ingeniería
Tecnología en producción industrial
Bucaramanga (27- 09- 2022)

Nota de Aceptación

Firma del Evaluador

Firma del Director

DEDICATORIA

Para mis padres Gladys Serrano Ortiz y Esteban Valderrama Uribe, por todo el apoyo y acompañamiento brindando en este primer paso en la educación superior, a mi hermano Anderson David Valderrama Serrano, por ser más que un hermano una gran ayuda durante este primer ciclo propedéutico.

Fabio Fernando Valderrama Serrano

A Dios, a mis padres por el apoyo incondicional y la educación que me han brindado, a mi familia y a todas las personas que en algún momento me ayudaron.

Andrea Villamizar Laguado

AGRADECIMIENTOS

Al docente y director del trabajo Sebastián García Méndez, a los empleados y entidades por su tiempo, disponibilidad y colaboración con la realización de este trabajo de grado. A nuestros compañeros y amigos Diego Ferney Mayorga Velandia, Karen Dayanna Vargas García, Jenny Marcela Vásquez Pulido, y demás docentes de las Unidades tecnológicas de Santander por su acompañamiento y conocimientos suministrados.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	10
INTRODUCCIÓN.....	11
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. JUSTIFICACIÓN	14
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. ESTADO DEL ARTE	15
2. MARCO REFERENCIAL.....	17
2.1. MARCO CONTEXTUAL	17
2.1.1. GENERALIDADES DEL SECTOR	17
2.2. MARCO TEÓRICO	21
2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL.....	21
2.2.2. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	22
2.2.3. SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL	23
2.2.4. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL	23
2.2.5. MOTIVACIÓN LABORAL	25
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	25
2.4. MARCO LEGAL	26
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.2. ENFOQUE	28
3.3. MÉTODO	28
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	29
3.5.1. CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL S20/23	30
4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....	31
5. RESULTADOS	35

5.1. VARIABLES QUE GENERAN SATISFACCIÓN LABORAL.....	35
5.2. HOMOGENEIDAD O HETEROGENEIDAD DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL	62
5.2.1. HOMOGENEIDAD Y HETEROGENEIDAD EN RELACIÓN CON EL GÉNERO.....	63
5.2.2. HOMOGENEIDAD O HETEROGENEIDAD EN RELACIÓN CON EL NIVEL EDUCATIVO.....	64
5.2.3. HOMOGENEIDAD O HETEROGENEIDAD EN RELACIÓN CON EL ESTADO CIVIL.....	65
5.3. ORIENTACIONES COMPETITIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	68
6. CONCLUSIONES	72
7. RECOMENDACIONES.....	73
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
REFERENCIAS.....	74
9. APÉNDICES	76

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tasas de crecimiento.	18
Figura 2. Variación porcentual y contribución de las ventas	19
Figura 3. Disposición de comprar bienes muebles, y electrodomésticos	20
Figura 4. Tamaño de empresas registradas 2022.....	20
Figura 5. Tipos jurídicos de empresas registradas 2022.....	21
Figura 6. Desarrollo del trabajo	31
Figura 7. Edades de empleados encuestados	35
Figura 8. Género de empleados encuestados.....	36
Figura 9. Nivel educativo de empleados encuestados	36
Figura 10. Estado civil de empleados encuestados	37
Figura 11. Años de experiencia laboral de empleados encuestados	37
Figura 12. Satisfacción producida por el trabajo	39
Figura 13. Oportunidad de destacar en el trabajo	40
Figura 14. Oportunidades de realizar las cosas que le gustan.....	41
Figura 15. Salario recibido.....	42
Figura 16. Los objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar	43
Figura 17. Limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo.	44
Figura 18. El entorno físico y el espacio del lugar de trabajo	45
Figura 19. La iluminación del lugar de trabajo.....	46
Figura 20. La ventilación de su lugar de trabajo.....	47
Figura 21. La temperatura de su local de trabajo.....	48
Figura 22. Oportunidades de formación que le ofrece la empresa.....	49
Figura 23. Las oportunidades de promoción que tiene.....	50
Figura 24. Relaciones personales con los superiores.....	51
Figura 25. La supervisión que ejercen sobre usted.....	52
Figura 26. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.....	53
Figura 27. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.....	54
Figura 28. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.....	55
Figura 29. El apoyo que recibe de sus superiores.....	56
Figura 30. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo.....	57
Figura 31. Participación en las decisiones del departamento o sección.....	58
Figura 32. La participación en las decisiones del grupo de trabajo.....	59
Figura 33. El grado de cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes laborales.....	60
Figura 34. La forma en que se da la negociación en las empresas.....	61

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Niveles del cuestionario S20/23	30
Tabla 2. Cargo de empleados encuestados	38
Tabla 3. Homogeneidad o heterogeneidad con relación al género.	63
Tabla 4. Homogeneidad o heterogeneidad con relación al nivel educativo.	64
Tabla 5. Homogeneidad o heterogeneidad con relación al estado civil.	66
Tabla 6. Orientaciones competitivas.....	69

RESUMEN EJECUTIVO

Toda organización exitosa es progresiva, se esfuerza por mejorar y ser productivos, este éxito radica en la capacidad de integrar las capacidades de los empleados y trabajar de manera dinámica y activa. La percepción de un empleado es importante para generar ideas de mejora que contribuyan al buen funcionamiento y excelentes condiciones que favorezcan al ¹⁰ aumento de la satisfacción laboral. La ² presente investigación se centra en el análisis de la satisfacción laboral de empleados de diferentes empresas comercializadores de muebles en Bucaramanga, Santander.

Este estudio tiene como propósito identificar las variables que generan satisfacción por medio del cuestionario S20/23 y reconocer la ⁶ homogeneidad o heterogeneidad en los niveles de satisfacción por medio de la prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes, con el fin de proponer orientaciones competitivas que las empresas pueden aplicar en las áreas de trabajo para el mejoramiento de los procesos de gestión del talento humano, ofreciendo en última instancia calidad laboral y mejora continua dentro de la organización.

En los resultados de la investigación se identificaron aspectos y factores que influyeron en los niveles de satisfacción de los empleados, donde determinadas variables influyeron de manera negativa. No obstante, se obtuvieron diferentes aspectos positivos que respaldaron las buenas condiciones laborales de las empresas, proporcionando información esencial para la planificación y toma de decisiones.

PALABRAS CLAVE. Satisfacción Laboral, Mejora, Talento Humano.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayoría de las empresas se esfuerzan por subsistir en un mundo cambiante donde la gestión y mejora de los procesos organizacionales y optimización del talento humano son de vital importancia para su buen funcionamiento. Según (Bloom y Naylor, 1988) citado en (Atalaya Pisco, 1999) La satisfacción laboral se define como el efecto de diferentes actitudes de un empleado hacia su trabajo y su vida en general; En la cual abarca diferentes factores específicos como la empresa, los superiores, compañeros de trabajo, salario, promoción, condiciones de trabajo, entre otros.

La presente investigación se centra en la satisfacción laboral en empresas comercializadoras de muebles de uso doméstico en Bucaramanga, Santander; con el fin de analizar los factores que definen dicha satisfacción y considerar como podría mejorarse. Esta investigación descriptiva cuenta con un enfoque cuantitativo, se realiza a través del cuestionario S20/23 de (Meliá & Peiró, 1998) con una muestra total a 81 empleados; el cual permite determinar el nivel de satisfacción en diferentes variables que influyen en el trabajo, planteadas en dicho cuestionario.

Es importante el análisis de la satisfacción laboral en una empresa para que cumpla con eficacia sus responsabilidades con los empleados, los accionistas y la sociedad. Los directores deben cultivar una relación que satisfaga las necesidades entre la organización y sus empleados. (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015)

Esta investigación tiene como fin aportar a empresas comercializadoras de muebles información y alternativas que contribuyan a la mejora de la satisfacción, el ambiente organizacional, las relaciones interpersonales y el entorno físico de los empleados

7 e incrementar la productividad para la obtención de buenos resultados, cumpliendo los intereses tanto de los empleados como de la empresa, adquiriendo calidad laboral.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Pocas empresas le dan importancia a la satisfacción laboral, teniendo un enfoque más lucrativo, dejando a un lado factores emocionales, afectando de forma negativa a los trabajadores. (Granda Carazas, 2006). La satisfacción laboral es de suma relevancia, ya que, "si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecho, no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad.". (García, 2010). Es decir, que la satisfacción laboral es directamente proporcional al aumento de la productividad, de igual manera la disminución de la satisfacción laboral con la productividad; esta disminución no solo afecta el rendimiento y eficiencia de las empresas, sino directamente a los empleados, generando inconformidades, riesgos psicosociales, desmotivación, falta de interés, y entre otras consecuencias derivadas de la mala gestión, comunicación, diseño, distribución y entorno físico del trabajo, impactando en la realización de las actividades laborales.

Se tiene como propósito hacer ¹ un análisis de la satisfacción laboral en los empleados de las empresas comercializadoras de muebles, teniendo en cuenta variables como: la satisfacción que tienen los empleados en relación con sus superiores, con las condiciones físicas del trabajo en las áreas de comercialización de muebles, en la participación de toma decisiones de los trabajadores en las empresas, satisfacción con su trabajo y en torno con el reconocimiento a los trabajadores dentro de las organizaciones. (Meliá & Peiró, 1998).

A partir de esto se plantea la siguiente pregunta: ¿Qué factores inciden en la satisfacción laboral de los empleados en las empresas comercializadoras de muebles?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral es elemento de gran importancia en las organizaciones, a través de mediciones se da a conocer las condiciones emocionales y psicosocial de los empleados, lo cual le da un enfoque humanista a la organización. Con esto le permite a la organización identificar oportunidades de mejora con el fin de crear mejores condiciones laborales para de esta forma obtener mejores resultados en sus procesos. Para que una organización esté en crecimiento es importante valorar el capital humano y “conocer el punto de vista de cada trabajador y el grado de satisfacción que experimenta”. (Abrajan Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramírez, 2009)

Este análisis tiene como fin dar a conocer el nivel de ² satisfacción laboral en empleados de empresas de comercialización de muebles en Bucaramanga y dar un aporte a las investigaciones en el talento humano. Es importante determinar los déficits de la satisfacción laboral con el fin de enfrentar los problemas y tomar acciones de mejoramiento como son: el mejorar las condiciones de trabajo, entorno cómodo y agradable, transferir a los empleados a otras áreas de trabajo, es decir; sacarlos de su zona de confort, entre otras. (Atalaya Pisco, 1999). Esta investigación tiene como fin, buscar las falencias que se pueden presentar en las empresas de comercialización de muebles con respecto a la satisfacción laboral, para indagar como es el enfoque hacia el talento humano y su satisfacción.

Cómo futuros tecnólogos en Producción Industrial de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) es importante adquirir conocimientos a través de la investigación con el fin de conocer temas significativos en la parte del Talento Humano, ya que es pieza fundamental para el funcionamiento de toda organización.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. *Objetivo general*

Analizar ² la satisfacción laboral en los empleados de empresas comercializadoras de muebles con el propósito de brindar orientaciones competitivas para el mejoramiento de los procesos de gestión del talento humano.

1.3.2. *Objetivos específicos*

Identificar las variables que generan ² satisfacción laboral en los empleados de las empresas comercializadoras de muebles, por medio de la aplicación del cuestionario S20/23.

Reconocer la homogeneidad o heterogeneidad de los niveles de satisfacción laboral en los empleados del sector de muebles, teniendo presente pruebas estadísticas de diferencia de medianas.

Proponer orientaciones competitivas para el mejoramiento de los procesos de gestión del talento humano, reconociendo acciones, indicadores y responsables.

1.4. ESTADO DEL ARTE

Bravo, Peiró y Rodríguez en 1996 concluyeron ⁴ “que la satisfacción es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo” estas pueden basarse hacia todo el trabajo en general o hacia alguna actividad específica que realiza el trabajador dentro de la organización. (Chiang, Martín , & Núñez , 2010).

La satisfacción laboral es el estudio de las actitudes específicas que están relacionadas con los diferentes aspectos de la organización. (Chiang, Martín , & Núñez , 2010). Estas actitudes pueden ser medibles, evaluadas y comparadas, con el fin de detectar y tomar acciones de mejora de las problemáticas en temas como: salario, salud, falta de promociones, trabajos rutinarios, inseguridad en el trabajo, infraestructura del área trabajo, entre otras. (Granda Carazas, 2006)

¹² La satisfacción laboral ha sido una de las áreas más estudiadas y analizadas en el ámbito de una organización. (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015). Los directivos de una organización deben generar una relación eficiente con sus empleados, creando un ambiente donde el empleado pueda interactuar dentro de la organización; donde existan factores como nuevas habilidades dentro de las áreas de trabajo, oportunidades, responsabilidad, buenos desempeños y participación activa, contribuyendo a los objetivos y metas que tiene la empresa y cumpliendo las expectativas de ambas partes. (Sánchez & García , 2017)

La satisfacción laboral en un empleado es directamente proporcional a las actitudes que toma; positivas o negativas. (Chiang Vega & Ojeda Hidalgo, 2013). Lo que puede, en algún momento, afectar la productividad, las relaciones sociales en el área de trabajo, y la efectividad en las empresas. En la actualidad, Las organizaciones y la comunidad se enfocan por una vida laboral y profesional eficiente, siendo la satisfacción laboral la clave para lograr buenos resultados.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO CONTEXTUAL

2.1.1. Generalidades del sector

El mobiliario comercial es la agrupación de muebles y accesorios que están instalados para la venta al público. Este tiene como objetivo influir en la venta a través de una percepción correcta para el cliente. El tener una planificación adecuada del espacio y la buena iluminación tiene fin de darle la mejor experiencia al cliente, para de esta forma contribuir en el aumento de las ventas. (Bela , 2019)

La comercialización de muebles está conformada en primer lugar por la explotación de madera, la fabricación de muebles y accesorios por posteriormente la realización de su venta. Entre los productos que venden las comercializadoras de muebles están los artículos diversos, colchonería, corcho aglomerado, accesorios para la construcción, muebles en mimbre, muebles para oficina y de uso industrial, muebles para el hogar, tableros contrachapados entre otras. (Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Bogotá , 2005)

Según el DANE en el primer trimestre de 2022 a nivel nacional, el valor agregado del comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas creció en un 7.4%. (Figura 1). En su serie ajustada en relación con el año anterior por efecto estacional y calendario, el comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas creció en un 1.4%. (DANE, 2022)

Figura 1. Tasas de crecimiento.

Tabla 7. Comercio al por mayor y al por menor¹
Tasas de crecimiento en volumen²
Primer trimestre 2022^{Pr}

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2022 ^{Pr} - I / 2021 ^{Pr} - I	2022 ^{Pr} - I / 2021 ^{Pr} - IV
Comercio al por mayor y al por menor ³	7,4	1,4
Transporte y almacenamiento	19,8	2,5
Alojamiento y servicios de comida	31,0	3,0
Comercio al por mayor y al por menor⁴	15,3	0,7

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Producto Interno Bruto. I Trimestre [En línea]. 2022 [Consultado el 12 de Julio de 2022]. Disponible en:

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_ltrim22_produccion_y_gasto.pdf

Para mayo del año 2022 según el DANE en su Encuesta Mensual de Comercio (EMC). Las ventas del comercio minorista en general aumentaron en un 34,8% frente el mismo mes del año anterior. (Figura 2). En el caso del sector a investigar, Electrodomésticos, muebles para el hogar aumentaron sus ventas en un 12,3%. A su vez su contribución fue del 0.5 puntos porcentuales a la variación total del comercio minorista. (DANE, 2022)

Figura 2. Variación porcentual y contribución de las ventas

Lineas de mercancías	Mayo de 2022/ mayo de 2021		Mayo de 2022 / mayo de 2019	
	Variación %	Contribución PP	Variación %	Contribución PP
Total comercio minorista	34,8	34,8	20,7	20,7
Combustibles para vehículos automotores	53,2	9,1	13,0	2,7
Vehículos automotores y motocicletas principalmente de uso de los hogares**	64,3	5,4	28,8	2,8
Otros vehículos automotores y motocicletas***	62,0	4,7	45,5	3,5
Repuestos, partes, accesorios y lubricantes para vehículos	61,9	3,5	15,1	1,1
Prendas de vestir y textiles	57,1	2,3	26,9	1,2
Equipo de informática y telecomunicaciones para uso personal o doméstico	40,9	1,8	93,2	2,6
Alimentos (viveres en general)	6,6	1,5	6,4	1,3
Artículos de ferretería, vidrios y pinturas	30,9	1,3	20,3	0,8
*Otras mercancías para uso personal o doméstico, no especificadas anteriormente	33,2	1,0	21,4	0,7
Productos de aseo personal, cosméticos y perfumería	21,7	0,9	17,5	0,7
Calzado, artículos de cuero y sucedáneos del cuero	63,2	0,9	21,4	0,4
Electrodomésticos, muebles para el hogar	12,3	0,5	18,0	0,6
Artículos y utensilios de uso doméstico	29,0	0,4	38,2	0,4
Bebidas alcohólicas, cigarros, cigarrillos y productos del tabaco	19,6	0,4	36,6	0,6
Bebidas no alcohólicas	24,2	0,3	19,0	0,2
Equipos y aparatos de sonido y video	14,1	0,2	2,1	0,0
Libros, papelería, periódicos, revistas y útiles escolares	45,1	0,2	7,2	0,0
Productos farmacéuticos y medicinales	6,7	0,2	10,3	0,3
Productos para el aseo del hogar	2,3	0,1	36,3	0,8

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Encuesta Mensual de Comercio (EMC) mayo 2022 [En línea]. 2022 [Consultado el 15 de Julio de 2022]. Disponible en:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/encuesta-mensual-de-comercio-emc>

Según FEDEDESARROLLO en su Encuesta de Opinión al Consumidor, en junio la disposición de comprar bienes muebles, y electrodomésticos se posicionó en -36,8% lo que significó un aumento en 8,3 puntos porcentuales en comparación con el mes de mayo de 2022. (Figura 3). Para el caso en específico de Bucaramanga

en junio aumentó en 28 puntos porcentuales frente a mayo de 2022. (Fedesarrollo, 2022)

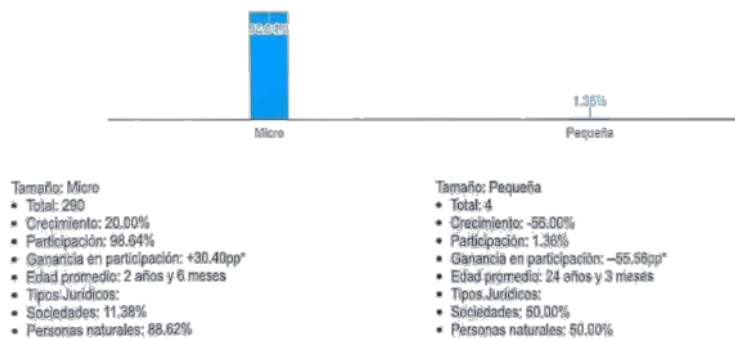
Figura 3. Disposición de comprar bienes muebles, y electrodomésticos

Ciudad. Balance %	2022		
	Junio	Mayo	Junio
Bogotá	-58,3	-48,1	-42,3
Medellín	-56,2	-37,2	-31,9
Cali	-56,0	-45,1	-35,4
Barranquilla	-54,4	-40,1	-12,1
Bucaramanga	-53,6	-46,4	-30,1
Total	-57,2	-45,1	-36,8

Fuente: Fedesarrollo. ENCUESTA DE OPINIÓN AL CONSUMIDOR JUNIO 2022 [En línea]. 2022 [Consultado el 15 de Julio de 2022]. Disponible en: <https://www.fedesarrollo.org.co/es/content/encuesta-de-opinion-del-consumidor-junio-de-2022>

Según la (Cámara de Comercio Bucaramanga, 2022) existen en Bucaramanga para el año 2022, 294 empresas de CIU 4754 (Comercio al por menor de electrodomésticos y gasodomésticos, muebles y equipos de iluminación en establecimientos especializados). En la Figura 4, se observa el tamaño de las 294 empresas registradas.

Figura 4. Tamaño de empresas registradas 2022.



Fuente: Cámara de Comercio Bucaramanga, REPORTE EMPRESARIAL, 2022.

Estas empresas registradas se dividen en dos tipos jurídicos; personas naturales con 259 empresas y sociedades con un total de 35 empresas. (Figura 5).

Figura 5. Tipos jurídicos de empresas registradas 2022



Tamaño: PERSONAS NATURALES

- Total: 259
- Participación: 88.10%
- Edad promedio: 7 años y 6 meses
- Ganancia en participación+25.86pp*
- Grande: 0.00%
- Mediana: 0.00%
- Pequeña: 0.77%
- Micro: 99.23%
- No determinado: 0.00%
- Crecimiento: 16.00%

Tamaño: SOCIEDADES

- Total: 35
- Participación: 11.90%
- Edad promedio: 9 años
- Ganancia en participación+30.07pp*
- Grande: 0.00%
- Mediana: 0.00%
- Pequeña: 5.71%
- Micro: 94.29%
- No determinado: 0.00%
- Crecimiento: 21.00%

Fuente: Cámara de Comercio Bucaramanga, REPORTE EMPRESARIAL, 2022.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción es un conjunto de actitudes favorables o desfavorables en el trabajo. Se describe como disposición psicológica del empleado hacia el trabajo, es decir, la percepción del mismo, que asume un grupo de conductas y sentimientos. (Atalaya Pisco, 1999)

En 1935, Hoppock citado por (García, 2010) realizó un primer estudio sobre la satisfacción laboral, lo que cambió sustancialmente la forma de percibir la relación entre el empleado y su actividad laboral. Donde encontró algunos factores que podrían influenciar en la satisfacción como cansancio, las condiciones de trabajo, monotonía y supervisión. De esta manera, el análisis de la satisfacción se convirtió en un tema de investigación recurrente en las organizaciones debido a sus implicaciones en el funcionamiento y en la calidad de vida del trabajador.

2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral permite que el talento humano de una organización trabaje en las mejores condiciones posibles, donde se tenga en cuenta los intereses tanto del empleado como de la empresa. Teniendo un enfoque laboral satisfactorio, el rendimiento, motivación y calidad laboral mejorará significativamente, conllevando al éxito individual y colectivo de ambas partes.

Para (Abrajan Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramírez, 2009) la satisfacción laboral es un factor muy útil para las organizaciones porque a través de su medición revela la experiencia de los empleados; Esto, a su vez, se traduce en percepciones y sentimientos hacia el entorno o ambiente organizacional. Esta interacción tiene una influencia decisiva en la forma de actuar de los trabajadores.

El estudio de la satisfacción laboral es de gran relevancia, para disminuir las afectaciones en los empleados y en la organización, ya que una insatisfacción laboral tiene un impacto negativo en algunos aspectos del comportamiento laboral, como la salud psíquica del empleado, cambios de actitudes hacia el trabajo, depresión, entre otros. Y sobre la organización, en lo que se refiere al ausentismo,

cambios en el puesto de trabajo solicitado por el empleado, renunciaciones y denegación de estabilidad laboral. (Granda Carazas, 2006)

2.2.3. Satisfacción y productividad Laboral

(Marchant, 2006; Quijano, 2006) citado en (Marvel Cequea, Rodríguez Monroy, & Núñez Bottini, 2011) Señala que la productividad del empleado es un componente esencial para cumplimiento de las metas organizacionales, los indicadores económicos, las condiciones de los recursos humanos, el mecanismo del trabajo, la normativa y cultura organizacional son importantes para la sostenibilidad y mejoramiento.

Un factor de productividad laboral es la satisfacción; para (Atalaya Pisco, 1999), la satisfacción es condición necesaria para la productividad del trabajo humano. La preocupación por cuestiones personales como deudas pendientes, el mal trato de los superiores, o falta de reconocimiento, reduce el desempeño de los trabajadores. Por el contrario, el empleado rinde mejor cuando saben que sus necesidades están bien atendidas. Cuando el trabajador progresa personal y profesionalmente, y este avance depende de su propio esfuerzo, mejora la cantidad y la calidad de su rendimiento laboral.

10

2.2.4. Factores que influyen en la satisfacción laboral

La satisfacción laboral cuenta con diferentes factores que son base para el buen funcionamiento organizacional, donde el uso adecuado o inadecuado afectará el nivel de satisfacción de los trabajadores.

A partir de las investigaciones realizadas por Pritchard y Karasick citado por (Granda Carazas, 2006) donde se centran algunos factores de la satisfacción laboral; las propiedades del trabajo en sí mismo, las relaciones interpersonales y la forma en que la empresa tiene las reglas y estándares es decir la política de la organización; estos y más factores pueden ser detonantes a la hora de hacer la medición de la satisfacción laboral. Además, alude a otros factores que repercuten en la satisfacción como la edad, sexo, puesto, antigüedad y experiencia.

Una de las propuestas teóricas para explicar la satisfacción laboral es la teoría bifactorial desarrollada por Frederick Herzberg (1959). Citado por (García, 2010) donde aborda los factores extrínsecos que hace referencia a las condiciones del trabajo como salario, la seguridad en el trabajo y las políticas de la organización; Este estudio refleja que este factor solo tiene la capacidad de prevenir o revertir la insatisfacción laboral, pero no generar satisfacción. En contra posición a los factores intrínsecos el cual hace mención a la esencia de la actividad laboral e incluye elementos, tales como: contenido del trabajo, responsabilidad y logros; los cuales serán los que tienen la destreza de producir satisfacción laboral.

Esto no significa que en todos los casos se pueda analizar la satisfacción con los dos factores mencionados, ya que puede variar según las perspectivas, personalidad y actitudes de cada trabajador.

(Atalaya Pisco, 1999) menciona que la complacencia o inconformidad laboral depende de muchos factores como la atmosfera donde labora, el buen trato de los superiores, el hecho que llamen al trabajador por su nombre, la sensación de éxito y realización laboral, la posibilidad de poner en practicada los conocimientos adquiridos, que el trabajo les permita absorber nuevas habilidades y afrontar retos.

2.2.5. Motivación Laboral

La motivación es una forma de entrenamiento mental que, independientemente de las condiciones en las que se realice el trabajo, es un factor importante para asegurar que se hagan todos los esfuerzos posibles para alcanzar las metas organizacionales. (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015)

Una de las propuestas teóricas para explicar la motivación laboral es la teoría de las necesidades de (David McClelland 1961) citado por (Vallejo Calle, 2010) donde plantea tres necesidades que afectan las acciones de las personas y son motivadores; La necesidad de logro, refleja el deseo de un individuo de lograr metas y demostrar sus habilidades y competencias, se enfocan en hacer las cosas rápido y bien. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad, hacen énfasis en trabajar y ser parte de un grupo predominando la colaboración. Y la necesidad de poder que refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros, destacar sobre los demás, competir y tener altos niveles de reconocimiento. McClelland descubrió que las personas tienen estas tres necesidades en diferentes grados, influyendo en la motivación y desempeño del trabajador.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Para tener un mejor concepto de la investigación es importante tener una información clara que nos permita comprender aspectos de la satisfacción laboral.

Según Fritzsche y Parrish (2005) citado en (Pujol & Dabos, 2018) La satisfacción laboral es definida cómo el nivel en que los empleados se sienten a gusto con su

trabajo. Por otro lado, para Bracho (1989) citado en (Gamboa, 2010) indican que la satisfacción laboral es el resultado de las experiencias, valores, necesidades y expectativas de cada integrante de una compañía y las condiciones de trabajo que ellos discernen.

Satisfacción laboral es definida como la perspectiva favorable que tienen los trabajadores frente a su trabajo expresado en las expectativas que tienen sobre él, las recompensas que el mismo les pueda ofrecer, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (Morillo, 2006).

La satisfacción laboral es la actitud que asume la persona frente a su trabajo y que se ve reflejado en sus actitudes, sentimientos, estados de ánimo y su comportamiento en lo que compete a su trabajo laboral. (García, 2010)

La satisfacción laboral también puede ser definida como una serie de actitudes que son desarrolladas por la persona hacia su estado de trabajo que tienen como referencia diversas facetas específicas del mismo que da como resultado un estado emocional del trabajador (Sánchez & García , 2017).

2.4. MARCO LEGAL

A continuación, se presenta la normativa legal vigente, el cual rige el trabajo, la satisfacción laboral, ¹³ el bienestar físico, económico, psicológico y social de los empleados.

- La (Constitución política de Colombia , 1991) en su Artículo 25 donde establece el derecho al trabajo con condiciones equitativas y apropiadas para el empleado. Igualmente, en el Artículo 53 donde menciona los principios mínimos fundamentales, para la igualdad, condiciones justas, calidad del trabajo y obligaciones organizacionales.

- Resolución No. 0970 de 2017, donde se aborda el artículo 56° de la constitución política, donde promueve las buenas relaciones laborales, resolución de conflictos y para acordar normativas salariales; Por su parte, en la ley 1496 la cual aprobó el congreso de la república el 29 de diciembre de 2011 mediante la cual salvaguarda la igualdad salarial y retribución laboral. (Ministerio del trabajo, 2017)
- Resolución No. 2404 de 2019, en la ley 1616 de 2013, en su artículo 9° para la prevención de riesgos psicosociales y promoción de la salud mental. (Ministerio de trabajo, 2019)
- Ley No. 1562 de 2012. Adaptación del sistema de riesgos laborales. Donde se aborda el artículo 1, donde se promueve mejorar las condiciones y ambiente laboral por medio de la seguridad y salud en el trabajo. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2012)

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la investigación a presentar es de tipo descriptiva. Para (Morales , 2012) la investigación descriptiva consiste en caracterizar una situación indicando sus rasgos más diferenciadores, tiene como objetivo conocer las situaciones a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas. Esta investigación describe ² la satisfacción laboral en los empleados de comercializadoras de muebles a través del cuestionario S20/23, las características se obtienen por medio del análisis de contenido.

3.2. ENFOQUE

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que en este se ⁵ usa la recolección de datos para probar una hipótesis, con base en una medición numérica y el análisis estadístico con el fin de generar y probar teorías (Parra, 2013), mediante el comportamiento de cómo se encuentran los empleados en lo que compete a la satisfacción laboral.

3.3. MÉTODO

La investigación se centra en el análisis ² de la satisfacción laboral en los empleados de comercializadoras de muebles del sector de Bucaramanga, este análisis se realiza posterior a la realización del cuestionario S20/23 de la satisfacción laboral que permite determinar patrones de comportamiento.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

En estadística la población puede ser definida como el conjunto de elementos que contienen características que se quieren estudiar, mientras la muestra se define como el subconjunto de la población (Ventura, 2017), es decir, una parte de esa población de la cual se obtendrá la información a estudiar. Teniendo esto en cuenta, la población son todos los empleados vinculados a empresas comercializadoras de muebles del sector de Bucaramanga, mientras que la muestra a la que se aplicará el cuestionario será a 81 personas del sector de Bucaramanga que trabajen en empresas comercializadoras de muebles.

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas utilizadas para la recolección de la información, se utilizan fuentes primarias, entre estas se encuentra la información que tiene contacto directo con el objeto de estudio, en este caso es la información que se reúne a través del cuestionario S20/23. A su vez se utilizan fuentes secundarias que es información que no es tomada directamente, es decir fuentes a partir de artículos, documentos o información realizada por otros autores, en este caso se recopila información de documentos, artículos académicos, revistas, blogs, etc.

En el cuestionario de la satisfacción laboral S20/23 la escala de calificación está dada por una escala de Likert donde los colaboradores (muestra) debían elegir una única respuesta en cada preguntada dada en el cuestionario. Estas respuestas se dividían en tres categorías, satisfecho, indiferente e insatisfecho, la cual cada pregunta tenía varias alternativas de puntuación para examinar según el grado de satisfacción e insatisfacción que les produce los diferentes aspectos de su trabajo.

3.5.1. Cuestionario de la satisfacción laboral S20/23

Frecuentemente en nuestro entorno laboral existen aspectos que producen satisfacción o insatisfacción laboral en torno a las funciones, entorno físico, ambiente, salario, oportunidades, etc. En la Tabla 1, se presenta los niveles de insatisfacción o satisfacción que le produce el trabajo al empleado.

Tabla 1. Niveles del cuestionario S20/23

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

Fuente: (Meliá & Peiró, 1998)

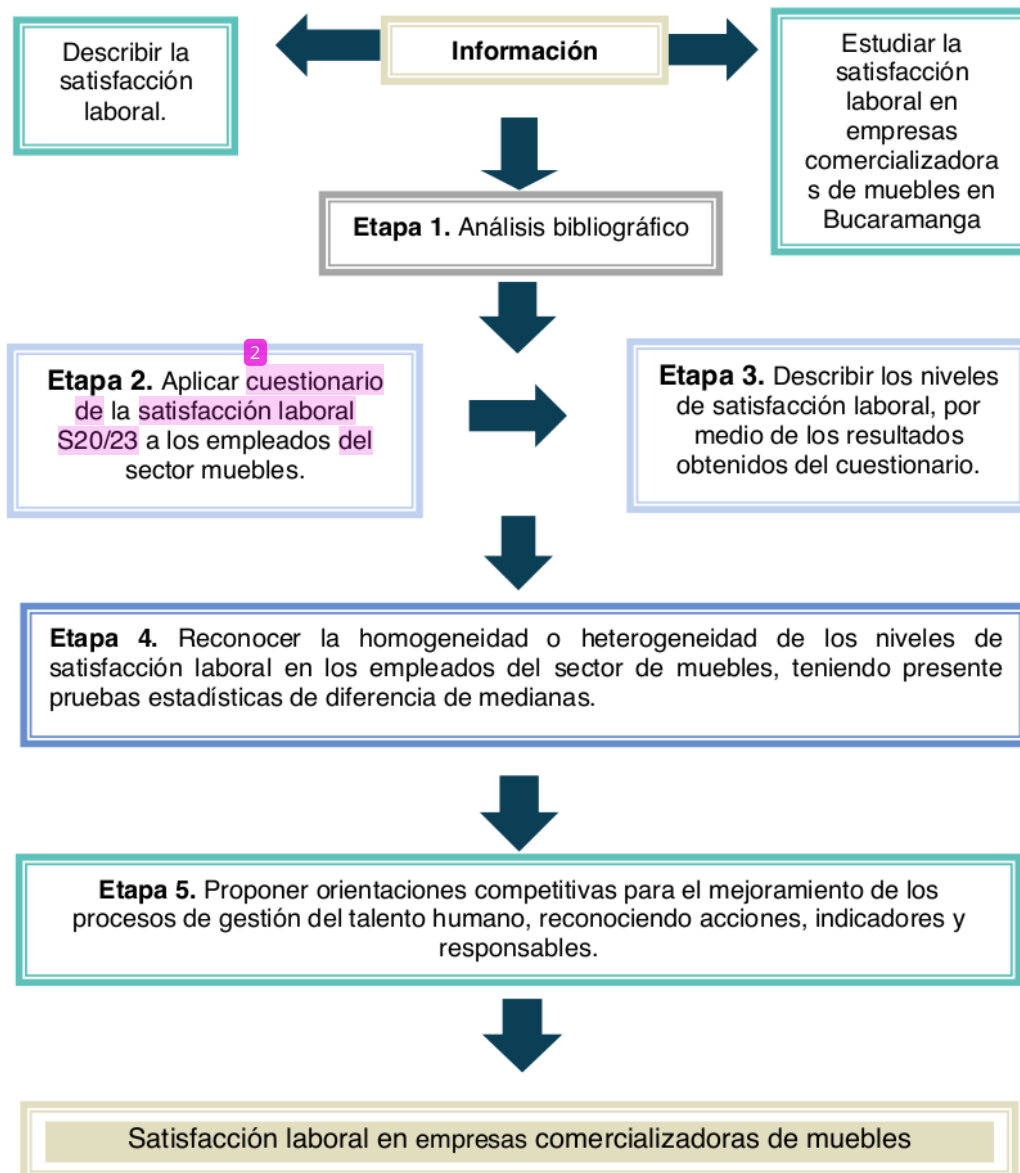
En algunos aspectos propuestos en las preguntas no corresponden exactamente con las características de su empresa. En ese caso tómelo en referencia con aquellas características que más tenga similitud a la pregunta y califique el nivel de satisfacción o insatisfacción que le genera. (Meliá & Peiró, 1998)

Puede también presentarse que la característica que se plantea puede estar ausente en su lugar trabajo, aunque tal vez podría estar presente en un puesto de trabajo. En este caso califique el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. (Meliá & Peiró, 1998)

Para la última posible situación puede que la característica que se pregunte no está presente, ni puede estar presente en su lugar de trabajo. Estas son características que no tienen relación con su lugar de trabajo, ni pueden presentarse en caso concreto. Para este caso escoja la alternativa, "4 Indiferente". (Meliá & Peiró, 1998)

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Figura 6. Desarrollo del trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Mediante el esquema anterior, (Figura 6). Se plantea las fases para lograr el objetivo principal del proyecto. En primer lugar, se busca compilar información sobre la satisfacción laboral. Se procede a realizar el marco teórico, marco legal, marco conceptual y el marco contextual, con el fin de tener un mejor entendimiento sobre qué es la satisfacción laboral y sobre las generalidades del sector (comercializadoras de muebles).

Este proyecto se desarrolló en 5 fases, que se dividen en la siguiente manera.

1. Recolección de información sobre la satisfacción laboral.

Las consultas realizadas contribuyeron como guía, información, y referencia, con el fin de no cometer errores con el estudio que se va a desarrollar, lo cual permite tener una información que plantea los resultados que se esperan sobre la satisfacción laboral.

Fuente primaria: Recolección del grado de satisfacción laboral mediante el cuestionario aplicado.

Fuentes secundarias:

- Análisis bibliográficos de trabajos sobre la satisfacción laboral.
- Base de datos estadísticos.
- Consulta de artículos académicos.
- Consulta de artículos sobre el tema en revistas especializadas.

2. Aplicación del cuestionario de la satisfacción laboral S20/23.

El cuestionario se aplicó mediante la visita a los diferentes locales comercializadores de muebles ubicados en el área de Bucaramanga, con el fin de medir el grado de satisfacción laboral que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

- URL de cuestionario de la satisfacción laboral S20/23

La información recibida por medio del cuestionario aplicado, será tratada de manera confidencial y se usarán únicamente para fines académicos, los trabajadores y las empresas del sector muebles fueron escogidas al azar en los momentos de realizar el cuestionario, A su vez con imparcialidad independientemente de su género, raza, pensamiento religioso, político etc. El siguiente este estudio y sus resultados no discrimina a ningún empleado que se le aplicó el cuestionario, por su edad, estudios realizados, cargo dentro de la empresa, etc. Cada uno de ellos estuvo de acuerdo con los términos dados en el cuestionario.

Etapas 3. Describir los niveles de satisfacción laboral, por medio de los resultados obtenidos del cuestionario.

Mediante un análisis y datos estadísticos se recopila la información resultante de la aplicación del cuestionario en la cual se evidencia la ocupación y categoría laboral de los empleados, tiempo de experiencia laboral de la empresa, nivel de estudio de los empleados, edades de los empleados y el nivel de satisfacción que le produce: la realización del trabajo, oportunidad de realizar las cosas en la que destaca, ³oportunidades que ofrece el trabajo de hacer lo que le gusta, el salario que recibe, objetivos, metas y tasas de producción/ventas a alcanzar, satisfacción frente al nivel de higiene y salud en el trabajo, satisfacción frente al entorno y espacio de trabajo, iluminación en el lugar de trabajo, ventilación en el lugar de trabajo, temperatura del espacio, oportunidades de formación que da la empresa, oportunidad de promoción laboral, relación personal con los superiores, nivel de satisfacción laboral con respecto a la supervisión, proximidad y frecuencia de supervisión, forma en que es juzgado por los supervisores, satisfacción frente a la igualdad y justicia en la empresa, apoyo recibido por los superiores, capacidad de decisión autónoma sobre su trabajo, participación en las decisiones de trabajo, ³participación en las decisiones de grupo de trabajo, cumplimiento de la empresa frente a las leyes laborales y forma de negociación con la empresa laboralmente.

Etapas 4. Reconocer la homogeneidad o heterogeneidad de los niveles de satisfacción laboral en los empleados del sector de muebles, teniendo presente pruebas estadísticas de diferencia de medianas.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y representados en un diagrama circular o de pastel, de los niveles de satisfacción laboral en cada pregunta, se hará un análisis estableciendo cuáles datos son heterogéneos y cuáles son homogéneos.

Etapas 5. Proponer orientaciones competitivas para el mejoramiento de los procesos de gestión del talento humano, reconociendo acciones, indicadores y responsables. El recurso humano es un suministro de toda organización, es importante que ese recurso humano tenga altos índices de satisfacción laboral. La satisfacción laboral está ligada directamente con experiencia del empleado en la organización, la cual transforma la percepción del empleado y culmina en un componente emocional (Contreras, Montoya, & Abrajan, 2009). Para esta etapa de la investigación se buscan factores determinantes por medio de estrategias que logren mejoras en cuanto a los factores que están relacionados hacia la satisfacción laboral, con el fin de potenciar: la formación de los trabajadores, crear acciones de capacitación laboral, entre otras estrategias que busquen mejoras en el talento humano del sector de comercialización de muebles del sector de Bucaramanga.

5. RESULTADOS

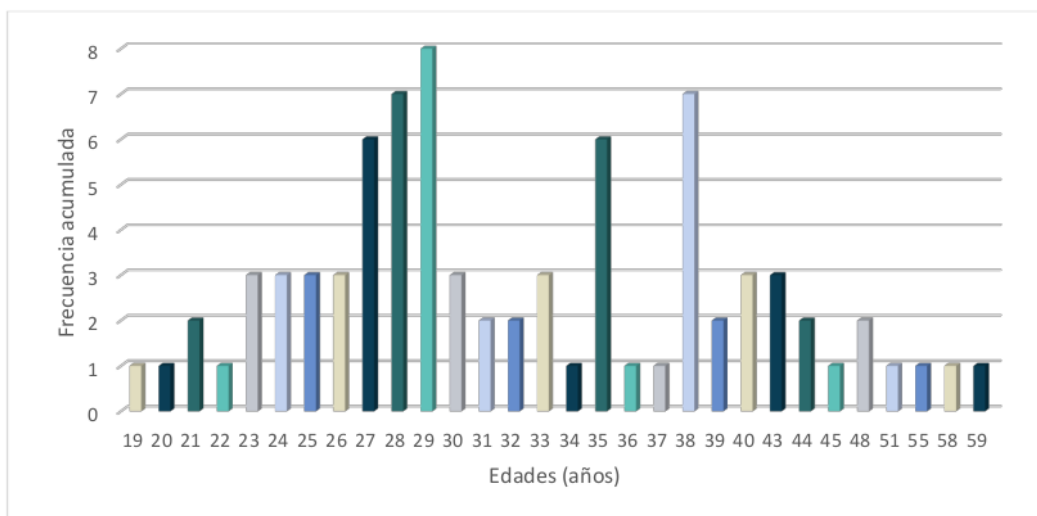
5.1. VARIABLES QUE GENERAN SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presenta las variables que generan ² satisfacción laboral en los empleados de empresas comercializadoras de muebles, por medio de las dimensiones del cuestionario S20/23.

Como primera instancia, se realizó una recopilación de datos sobre las características sociodemográficas de los empleados encuestados, donde se tomaron datos generales como edad, género, nivel educativo, estado civil, años de experiencia laboral, y por último el cargo que ocupa en dichas empresas.

Como resultado a las edades registradas por los empleados de empresas comercializadoras de muebles, se observa en la Figura 7, que el rango está entre los 19 a 59 años.

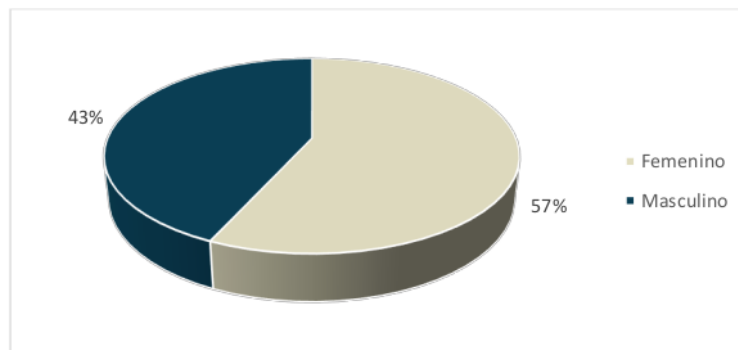
Figura 7. Edades de empleados encuestados



Fuente: Elaboración Propia.

En la Figura 8, se puede observar que el 57% de las personas encuestadas son del género femenino y el 43% del género masculino.

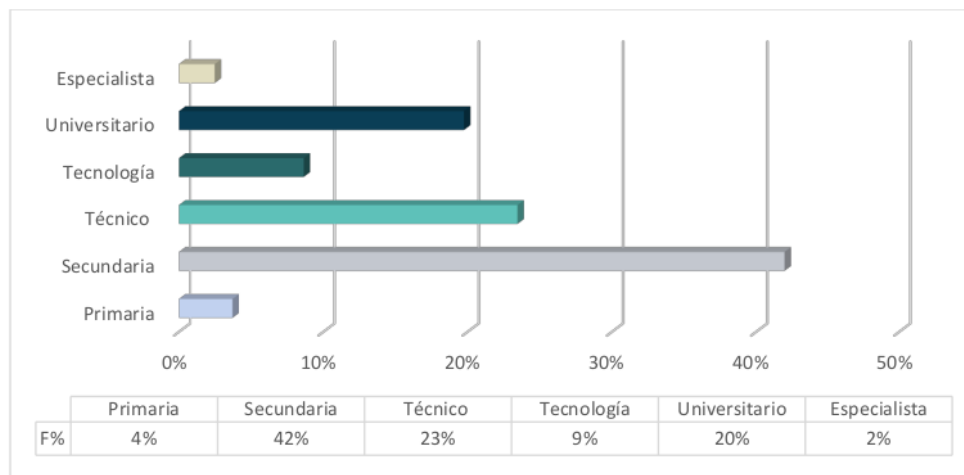
Figura 8. Género de empleados encuestados



Fuente: Elaboración Propia

Según el nivel de estudio de los trabajadores (Figura 9). Se obtuvo un 42% con nivel secundaria, seguido del nivel técnico con un 23%, otro 20% con nivel universitario, un 9% con nivel tecnológico, y un 4% y 2% para primaria y nivel especializado respectivamente.

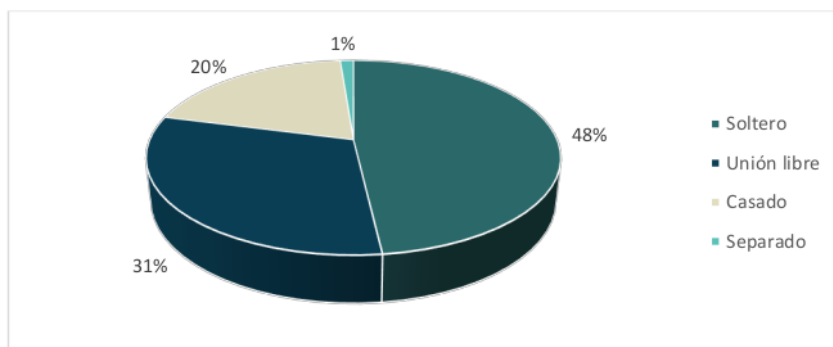
Figura 9. Nivel educativo de empleados encuestados



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 10, se puede observar que el 48% de los empleados encuestados son solteros, seguido de un 31% en unión libre, un 20% casados y un 1% separado

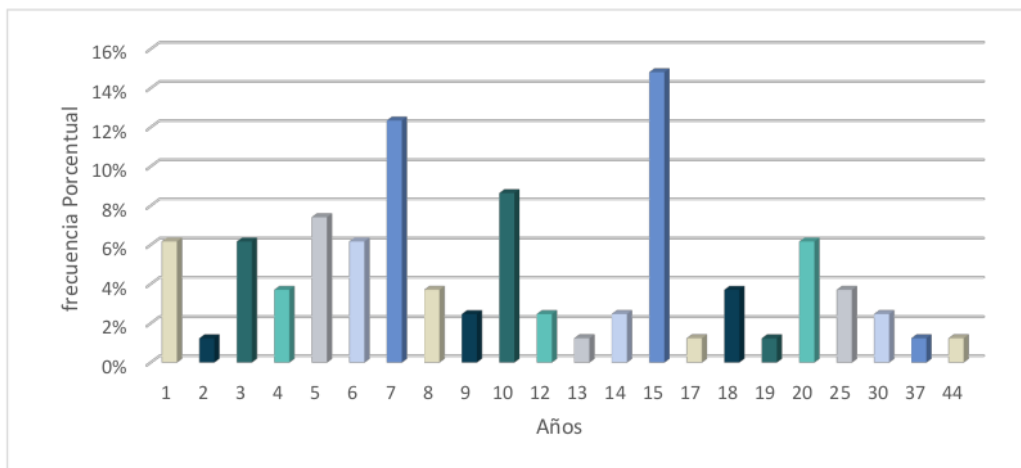
Figura 10. Estado civil de empleados encuestados



Fuente: Elaboración propia

Con relación a los años de experiencia, el rango está entre 1 a 44 años, teniendo mayor aglomeración en 7 años con un 12%, 10 años con un 9%, y 15 años con el 15%. (Figura 11).

Figura 11. Años de experiencia laboral de empleados encuestados



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los cargos con los que cuentan los empleados en las empresas comercializadoras de muebles (Tabla 2). Son variados, donde realizan diferentes actividades para llevar a cabo la actividad económica de la organización.

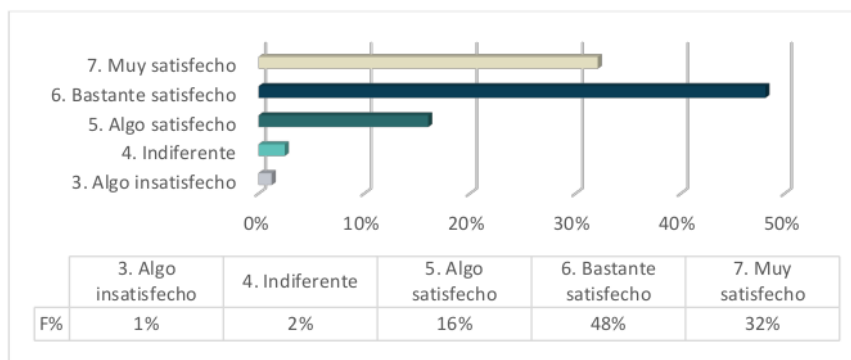
Tabla 2. Cargo de empleados encuestados

Cargo	# de empleados
Administrador/a	9
Aseo y limpieza	1
Asesor/a comercial	20
Asistente administrativo	1
Auxiliar de bodega	2
Auxiliar de ventas	1
Bodeguero	3
Celador	2
Comerciante	2
contadora	2
Distribuidor	2
Jefe de bodega	1
Jefe encargado	2
Publicidad	1
Segundo logístico	1
Supervisor de ventas	1
Recepción	7
Vendedor/a al publico	23
TOTAL	81

Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción laboral está relacionada con el comportamiento, la productividad, la eficiencia y el desempeño de los empleados. Esta satisfacción puede variar según el empleado; Si tiene una buena relación y afición por su trabajo reflejará una sensación de satisfacción, le permitirá tener una posición ideal en el trabajo, contribuyendo a la libertad para lograr sus propias metas y generar éxito personal. Del mismo modo, la insatisfacción leve o total de los empleados puede afectar no solo a la organización sino también al bienestar psicológico de los empleados, ya que su insatisfacción puede expresarse de diversas formas, como quejas, mal desempeño, elusión de responsabilidad o negligencia. Esto puede tener un gran impacto negativo en el negocio. Dicho lo anterior, y haciendo énfasis en la satisfacción que tienen los trabajadores en las empresas comercializadoras de muebles, se encontró como resultado, con respecto a la pregunta Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. (Figura 12). Se observa que el 48% de los empleados encuestados están bastante satisfechos con su trabajo, seguido de un 32% que se encuentran muy satisfechos, un 16% algo satisfecho, un 2% indiferente y un 1% algo insatisfecho. Ante esto se puede analizar que en la actualidad muchas empresas comercializadoras de muebles se están enfocando en mejorar la satisfacción laboral para reflejar un buen resultado y un gran ambiente de trabajo.

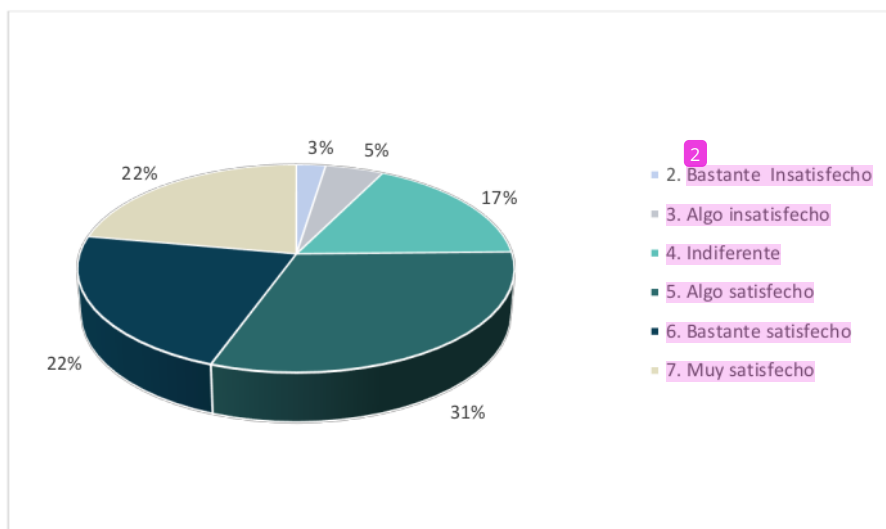
Figura 12. Satisfacción producida por el trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Al desarrollar el trabajo, se puede sentir un descontento de no destacar en las tareas diarias. Cuando el personal sobresale, puede tener resultados gratificantes con altos rendimientos y habilidades que pueden conducir al crecimiento personal e intelectual tanto para la empresa como para el empleado. Centrando lo anterior, a raíz de la pregunta: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. Los resultados arrojaron que el 31% de los empleados encuestados están algo satisfechos, un 22% bastante insatisfecho, otro 22% muy satisfechos, 17 % indiferente, un 5% algo insatisfecho y un 3% Bastante insatisfecho. (Figura 13). De esta forma, se puede afirmar que las empresas comercializadoras de muebles asignan sus tareas dependiendo de las destrezas y conocimientos de sus trabajadores, mejorando la satisfacción laboral.

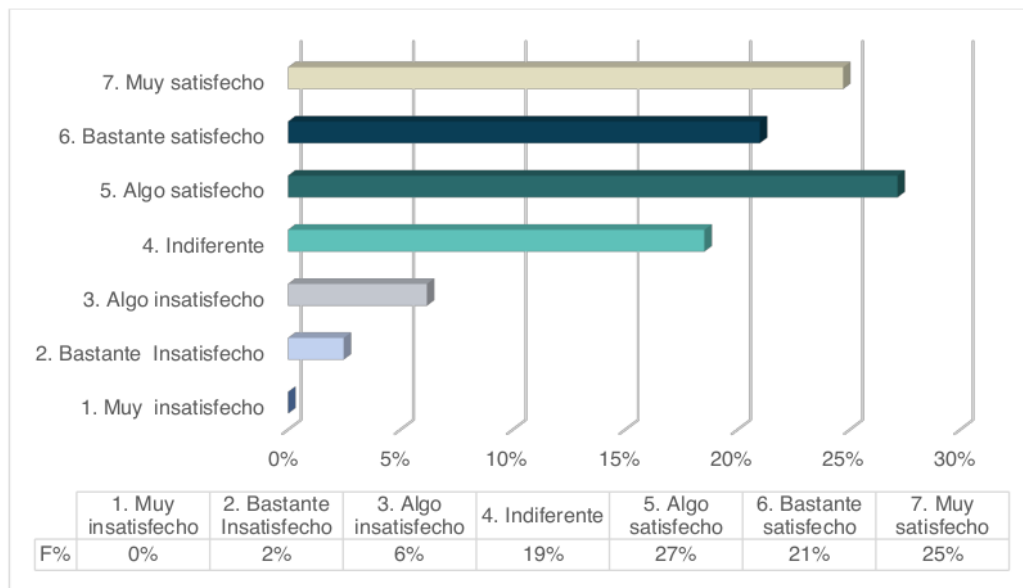
Figura 13. Oportunidad de destacar en el trabajo



Fuente: Elaboración propia.

En relación con la pregunta, las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. En Figura 14, se puede observar que los empleados encuestados el 27% se encuentran algo satisfechos, seguido de un 25% de los encuestados muy satisfechos de las oportunidades que le brinda la empresa, un 21% bastante satisfechos, 19% de las personas son apáticas, 6% algo insatisfecho, 2% bastante insatisfecho. Dicho lo anterior, se puede señalar que los trabajos asignados por las empresas son según el gusto del empleado, llevando a cabo que le agrade y aporte mayor estabilidad emocional, además de una disminución de riesgo de padecer ansiedad o depresión a causa del trabajo, mejorando la calidad de vida.

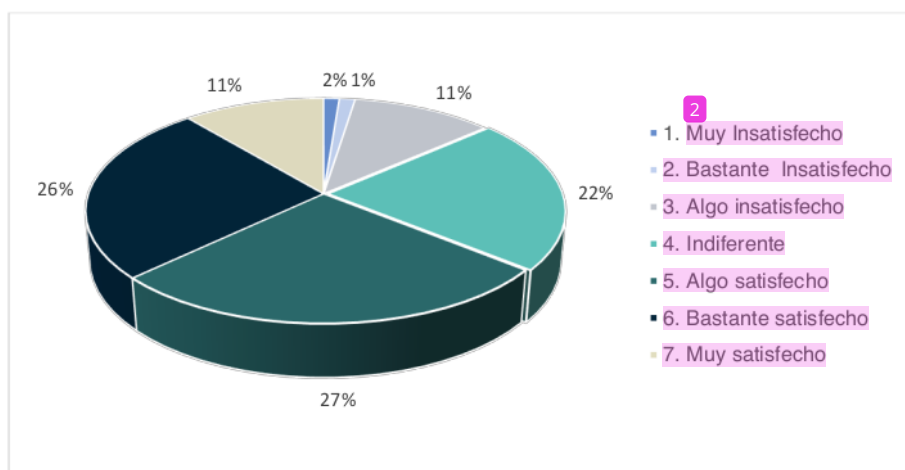
Figura 14. Oportunidades de realizar las cosas que le gustan



Fuente: Elaboración propia.

Cuando el salario es justo, basado en los requisitos del trabajo, habilidades individuales y el alcance del sueldo de la empresa, es probable que el resultado sea de satisfacción (Vallejo Calle, 2010). Por el contrario, un salario bajo puede que los empleados sientan una inconformidad y disminuir su motivación hacia el empleo. Se puede señalar como respuesta a la pregunta el salario de usted recibe (Figura 15). Que el 27% está algo satisfecho con el salario que recibe, un 26% bastante satisfecho, 22% indiferente donde el sueldo es conforme, un 11% muy satisfecho y algo insatisfecho, 2% y 1% muy y algo insatisfecho respectivamente.

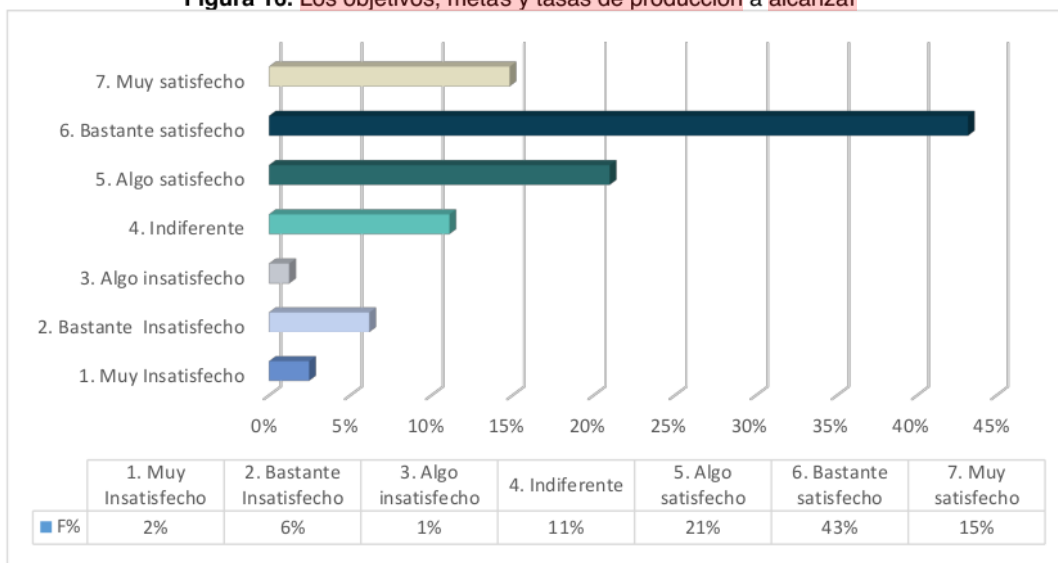
Figura 15. Salario recibido



Fuente: Elaboración propia.

1 Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar pueden en algunas empresas ser muy alto e incrementar el esfuerzo de los trabajadores para lograrlo, la presión de cumplir con las expectativas de los altos mandos puede generar un sentimiento de frustración y preocupación disminuyendo la satisfacción. Con respecto al apartado 1 los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar; En la Figura 16, como datos relevantes, se puede contemplar que el 43% bastante satisfecho donde la tasas e indicadores son adecuados y equitativos, seguido de un 21% algo satisfecho, 15% muy satisfecho, 11% indiferente.

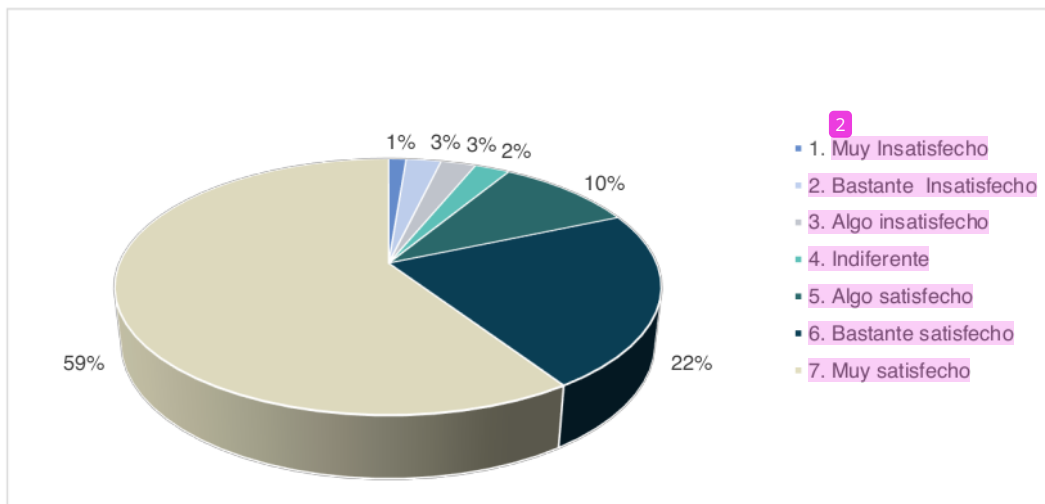
1
Figura 16. Los objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar



Fuente: Elaboración propia.

En relación con el interrogante, la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo (Figura 17). Arrojo como resultado que el 59% se encuentra muy satisfecho, 22% bastante satisfecho, 10% algo satisfecho, 3% algo insatisfecho y bastante insatisfecho, 2% indiferente y 1% muy insatisfecho. En consonancia a lo anterior, la limpieza, higiene y salubridad en las empresas comercializadoras de muebles puede ser en su mayoría buena, mejorando el bienestar de los empleados e incentiva a un excelente ambiente laboral. De la misma manera, la ausencia desmotiva, contribuyendo a superficies contaminadas, perjudiciales para la salud del empleado.

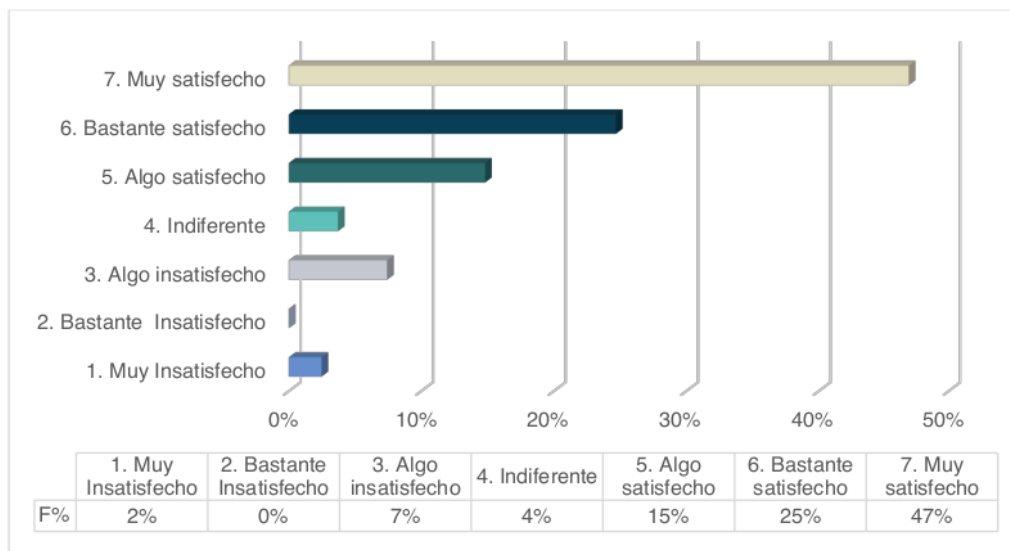
Figura 17. Limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Cuando los empleados no cuentan con un espacio de trabajo saludable, su participación se ve afectada, lo que en última instancia afecta el rendimiento laboral y la productividad. En la Figura 18, se visualiza que el 47% de los empleados se identifican como muy satisfecho, siendo el entorno físico que disponen esencial para el fortalecimiento de la satisfacción laboral, seguido de un 25% bastante satisfecho, 15% algo satisfecho. De igual manera, un espacio reducido o mal distribuido atrasa las labores diarias y pueden dar lugar a posturas incómodas y riesgos ergonómicos, clasificando el 7% algo insatisfecho, 4% indiferente y 2% muy insatisfecho.

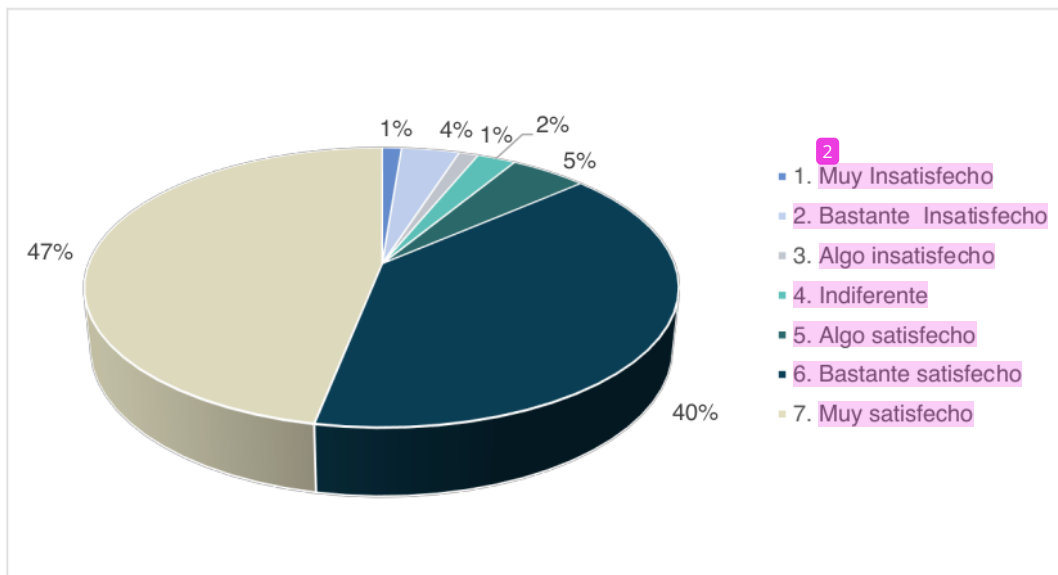
Figura 18. El entorno físico y el espacio del lugar de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

La iluminación adecuada es un elemento esencial en el entorno físico del trabajo; fomenta la atención del empleado facilitando las tareas diarias y ayudando a una óptima visión. En tal sentido, como respuesta a la pregunta, la iluminación de su lugar de trabajo, (Figura 19). Destaca que los empleados se encuentran muy satisfechos con un 47%, seguido de bastante satisfechos con un 40%. Con los hallazgos anteriores, las empresas comercializadoras de muebles cuentan con una iluminación adecuada. Se debe tener en cuenta que la insatisfacción se puede provocar por una iluminación insuficiente o muy intensa, produciendo fatiga ocular, dolor de cabeza y demás posibles síntomas.

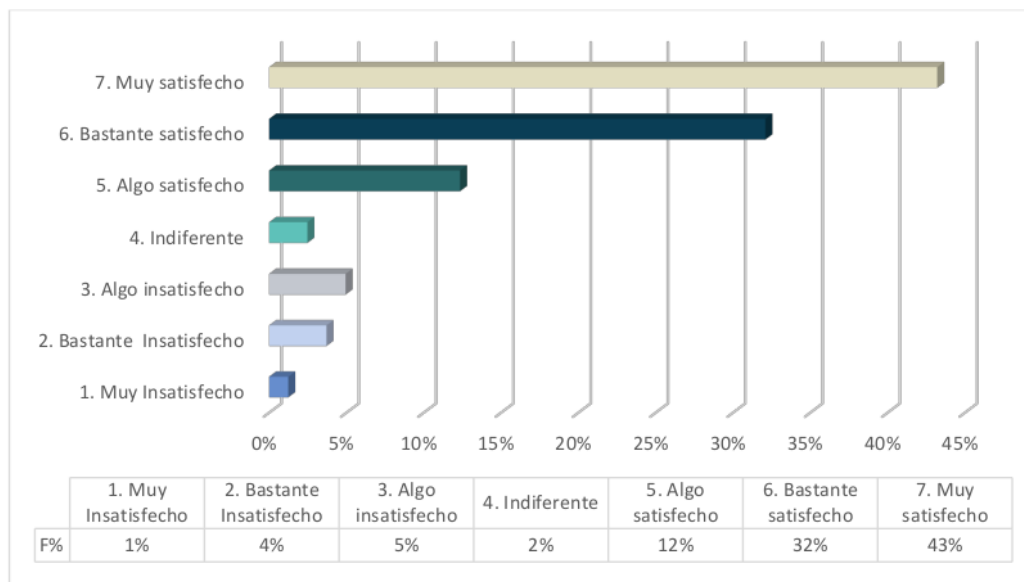
Figura 19. La iluminación del lugar de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

La ventilación del lugar de trabajo es fundamental para la salud y el desempeño de los empleados. Con relación a la pregunta, la ventilación de su lugar de trabajo (Figura 20). El 43% de los empleados se identifican como muy satisfechos con la ventilación del lugar de trabajo, seguido de un 32% bastante satisfechos y un 12% algo satisfecho donde la ventilación de las empresas puede ser buena, mejorando la calidad del aire. El personal restante se identifica con 2% indiferente, 5% algo insatisfecho, 4% bastante insatisfecho, 1% muy insatisfecho donde la ventilación natural o artificial puede ser reducida influyendo a una respiración dificultosa y un alto agrupamiento de contaminantes en el aire.

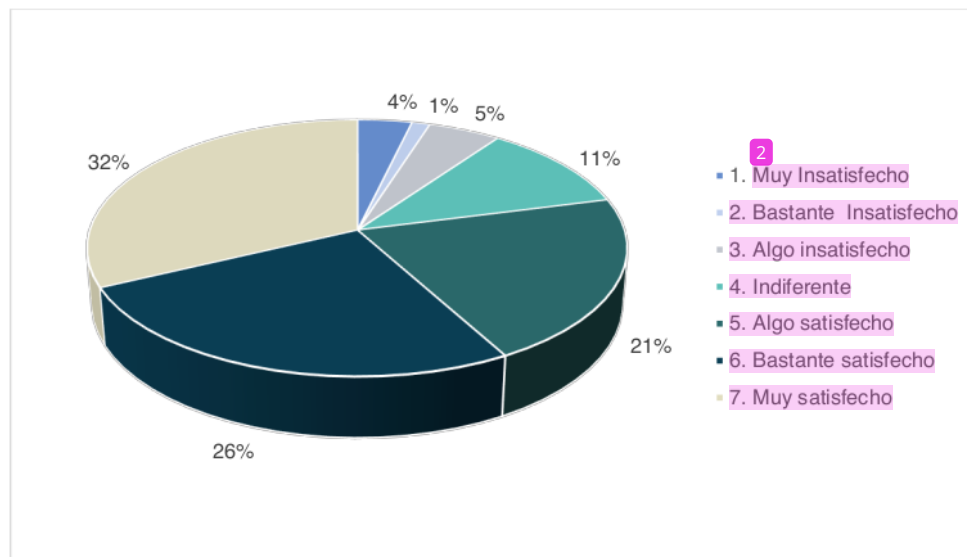
Figura 20. La ventilación de su lugar de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

En el apartado la temperatura de su local de trabajo (Figura 21). Se observa que el 32% de los empleados están muy satisfechos, seguido de un 26% bastante satisfecho y un 21% algo satisfecho donde la temperatura puede ser aceptable y sin excesos en el ambiente térmico. El 11% del personal restante se encuentra apático, el 5% algo insatisfecho, un 1% bastante insatisfecho y 4% muy insatisfecho donde la temperatura puede ser inestable, conllevando un rendimiento bajo y extenuación.

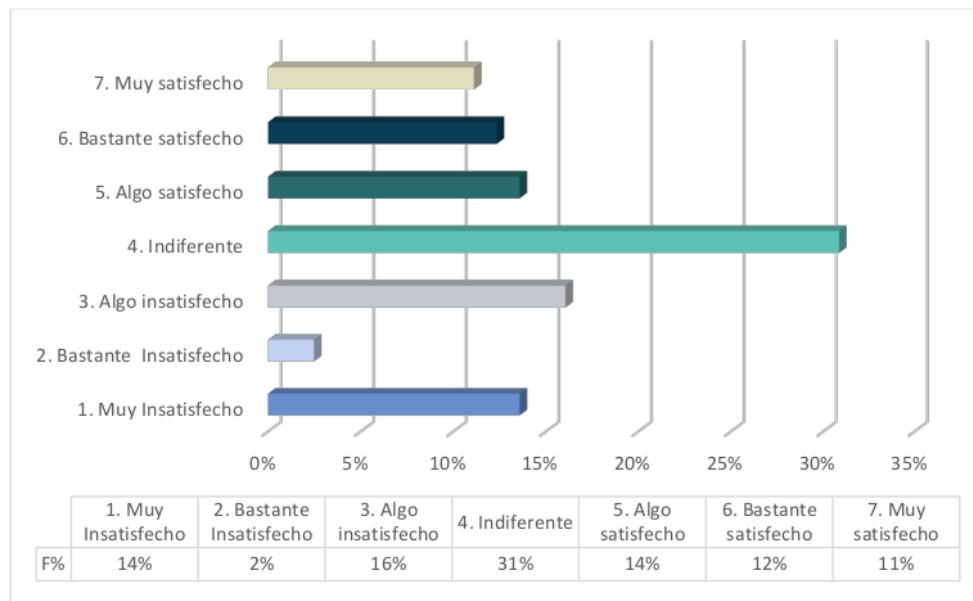
Figura 21. La temperatura de su local de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa (Figura 22). El 11% de los empleados se sitúan como muy satisfecho, el 12% bastante satisfecho y el 14% algo satisfecho en la cual las empresas comercializadas de muebles ayudan en la formación del personal aumentando las ventajas competitivas y adquirir conocimientos y destrezas para el crecimiento personal e intelectual. Sin embargo, el 31% de los empleados tienen un nivel de satisfacción indiferente, es decir, es irrelevante si la empresa les ofrece alguna formación. El 16% del personal están algo insatisfecho, 2% bastante insatisfecho y muy insatisfecho con un 14%. En la cual, puede plasmar una pérdida de productividad, desmotivación y bajo desempeño.

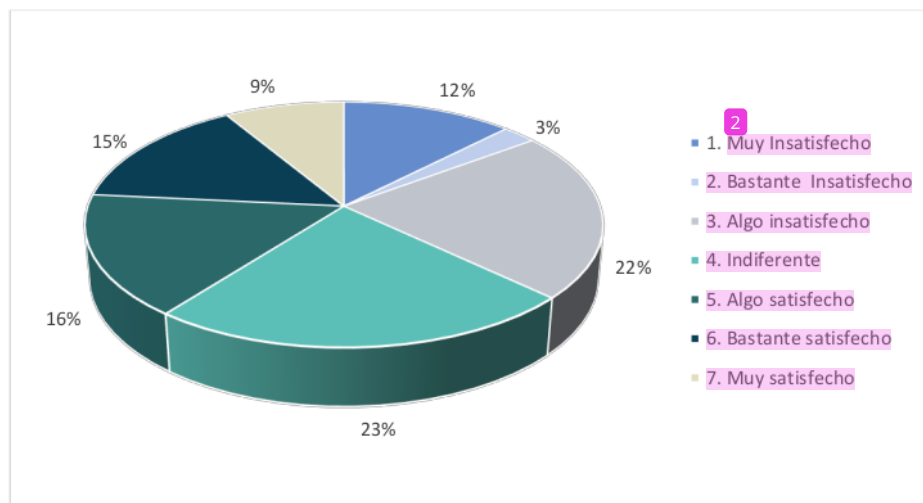
Figura 22. Oportunidades de formación que le ofrece la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

La promoción interna o ascenso laboral en una empresa es fundamental para incentivar al personal y ayudarlo a crecer dentro de la organización y que se sientan comprometidos con el trabajo. Dicho esto, en relación con la pregunta Las oportunidades de promoción que tiene (Figura 23). El 9% se identifican como muy satisfecho, un 15% bastante satisfecho y el 16% algo satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa para ascender laboralmente. No obstante, el 23% del personal le es indiferente, el 22% esta algo insatisfecho, 3% algo insatisfecho y 12% muy insatisfecho; donde las escasas o nulas posibilidades de promoción causan insatisfacción (Vallejo Calle, 2010)

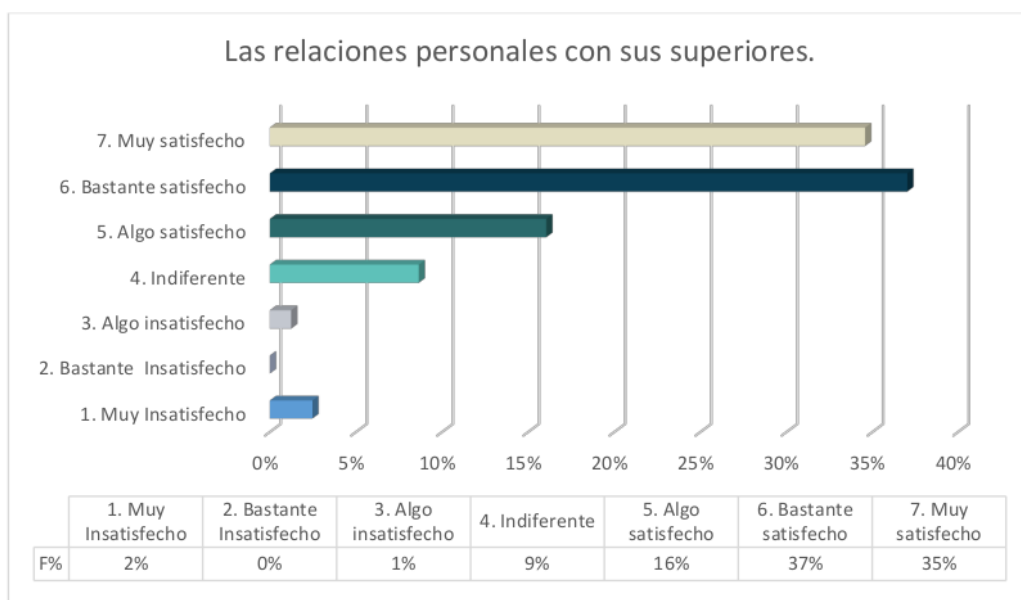
Figura 23. Las oportunidades de promoción que tiene.



Fuente: Elaboración propia.

En el apartado ¹ **las relaciones personales con sus superiores** (Figura 24). Se evidencia que el 35% está muy satisfecho, continuando con un 37% bastante satisfecho y el 16% algo satisfecho; en la cual seguramente se basa en la educación, valores básicos y relaciones que conllevan a un excelente clima laboral. El 9% de los empleados les es indiferente, un 1% algo insatisfecho y 2% muy insatisfecho. Se debe tener en cuenta, que al trabajar con un grupo de personas es estimulante entenderse, comunicarse, respetarse y trabajar en armonía y cooperación. El ambiente adecuado es indispensable para el alto desempeño individual y colectivo de un grupo humano de trabajo. (Atalaya Pisco, 1999).

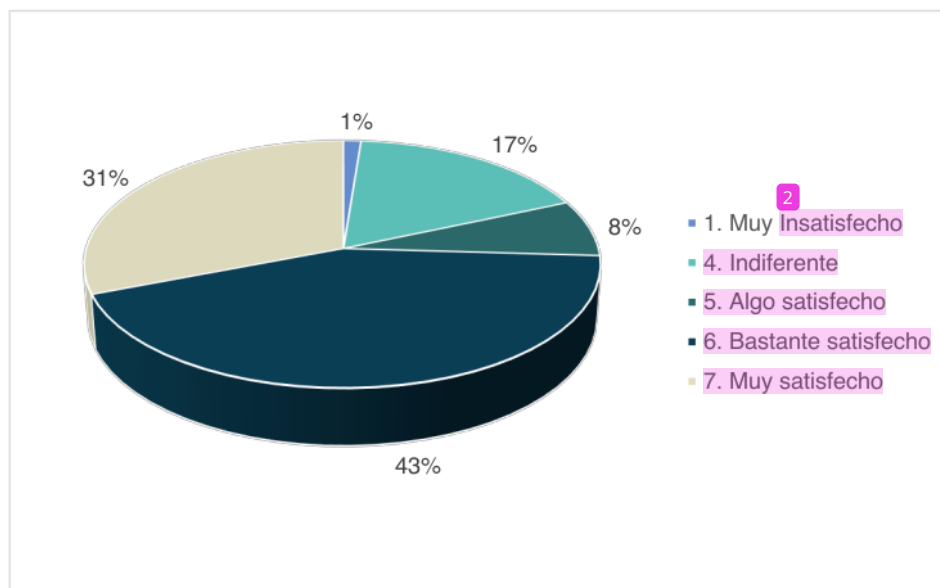
Figura 24. Relaciones personales con los superiores.



Fuente: Elaboración propia.

Referente a la supervisión que ejercen sobre el empleado (Figura 25). El 31% del personal se encuentran muy satisfechos, el 43% bastante satisfecho y un 8% algo satisfecho. En la cual la supervisión y el acompañamiento al empleado es bueno dirigiendo de manera correcta el trabajo, contribuyendo a una máxima eficiencia y satisfacción recíproca. Posteriormente el 17% le es indiferente, y un 1% insatisfecho, donde no es tan aceptable la supervisión.

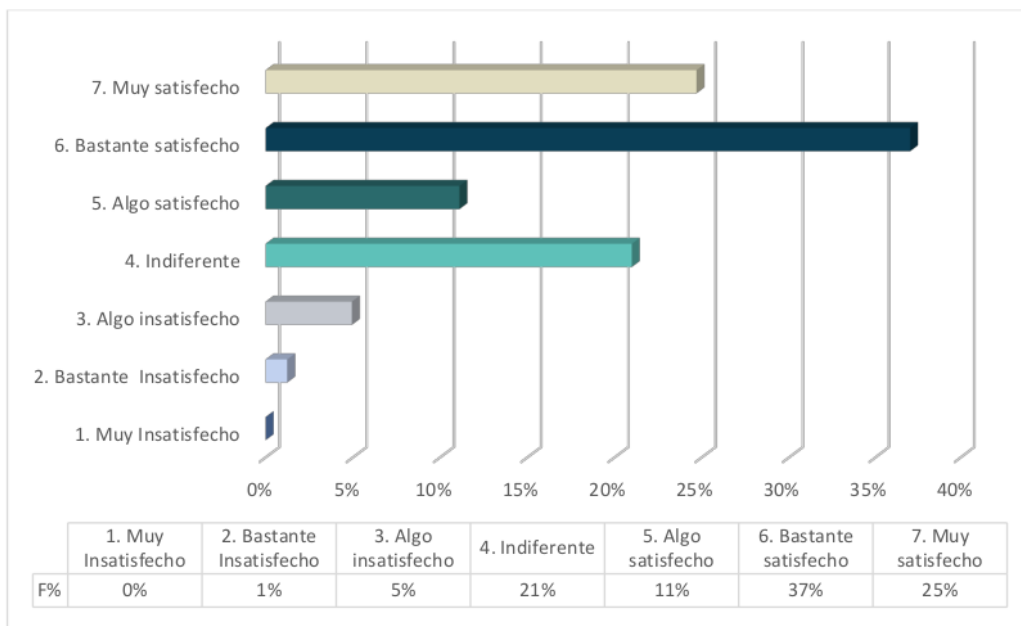
Figura 25. La supervisión que ejercen sobre usted.



Fuente: Elaboración propia.

1 La proximidad y frecuencia con que es supervisado debe ser adecuado; el acompañamiento excesivo puede agobiar al personal y bajar el rendimiento. De igual manera, el personal puede optar por una mayor libertad y una baja supervisión; sin embargo, si la libertad aumenta, la productividad disminuye. (Chiang Vega & Ojeda Hidalgo, 2013). Dicho esto, en relación con la pregunta, 1 la proximidad y frecuencia con que es supervisado (Figura 26) El 25% de los empleados están muy satisfechos, el 37% bastante satisfecho y 11% algo satisfecho. Donde están de acuerdo con periodicidad de la supervisión. El personal restante se identifica como indiferente con un 21%, un 5% algo insatisfecho y 1% bastante insatisfecho.

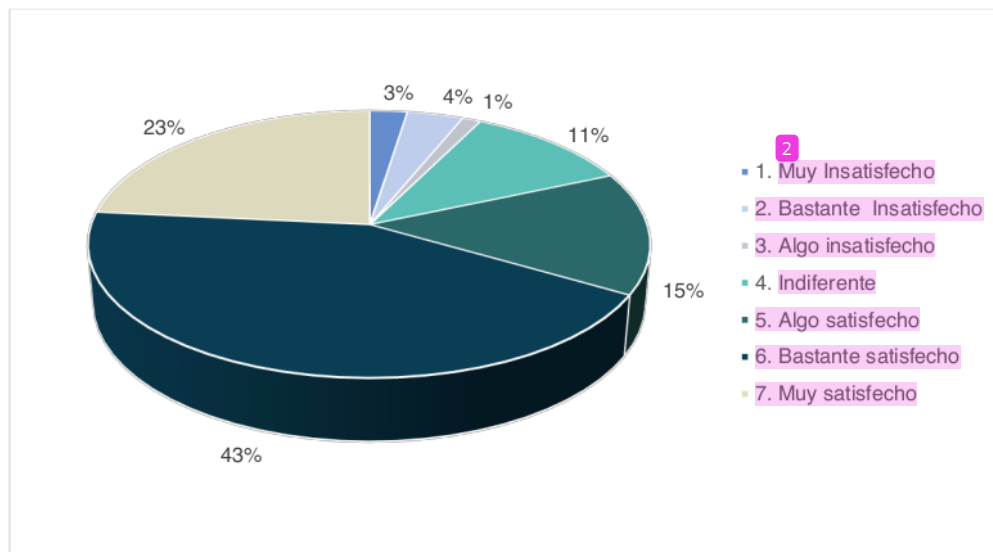
1
Figura 26. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.



Fuente: Elaboración propia.

La evaluación de las tareas laborales por medio de un supervisor se basa en el rendimiento y resultados obtenidos. Está evaluación ayuda al mejoramiento del trabajo, tomando acciones y orientando de manera adecuada para optimizar las actividades del empleado. Con respecto a la pregunta, **la forma en que sus superiores juzgan su tarea** (Figura 27). Los empleados se sienten muy satisfechos con un 23%, el 43% bastante satisfecho y el 15% algo satisfecho. El 11% le es indiferente. Sin embargo, el 1% está algo insatisfecho, el 4% bastante insatisfecho y un 3% muy insatisfecho; donde la forma en que analizan y juzgan las tareas puede ser mala, como comentarios negativos, descalificación profesional y subestimación en las cualidades y capacidades del personal.

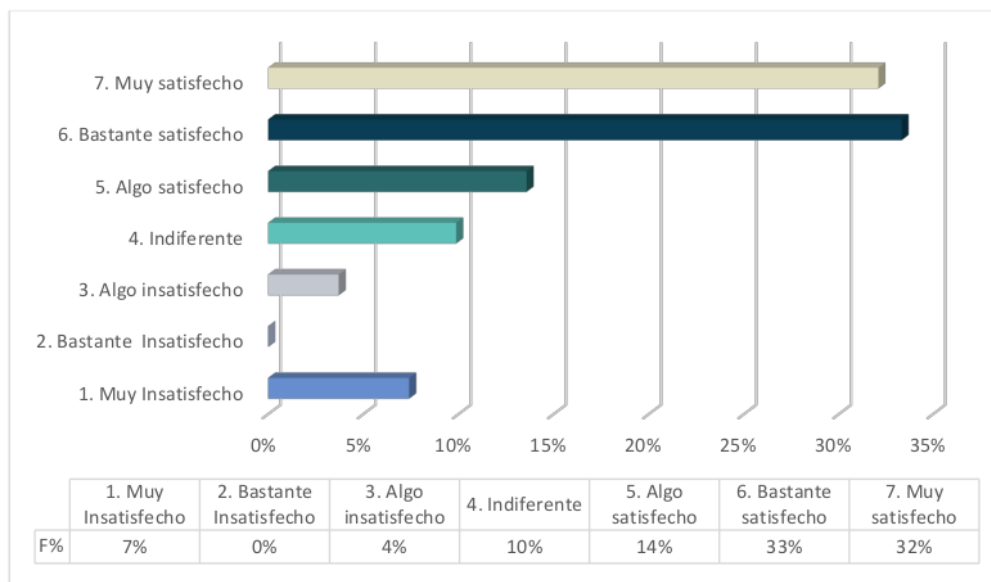
Figura 27. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea



Fuente: Elaboración propia.

En relación ¹ a la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa (Figura 28). El 32% de los empleados se identifican como muy satisfecho, el 33% como bastante satisfecho y 14% algo satisfecho; En la cual se potencia la igualdad y los trabajadores tienen las mismas posibilidades de crecer laboralmente, un trato justo, sin discriminación; por edad, sexo, etnia, entre otros. Con las mismas condiciones laborales. El 10% le es indiferente. No obstante, el 4% está algo insatisfecho y un 7% muy insatisfecho; que puede deducirse a una baja autoestima, limita la productividad y provoca problemas laborales que afectan las empresas.

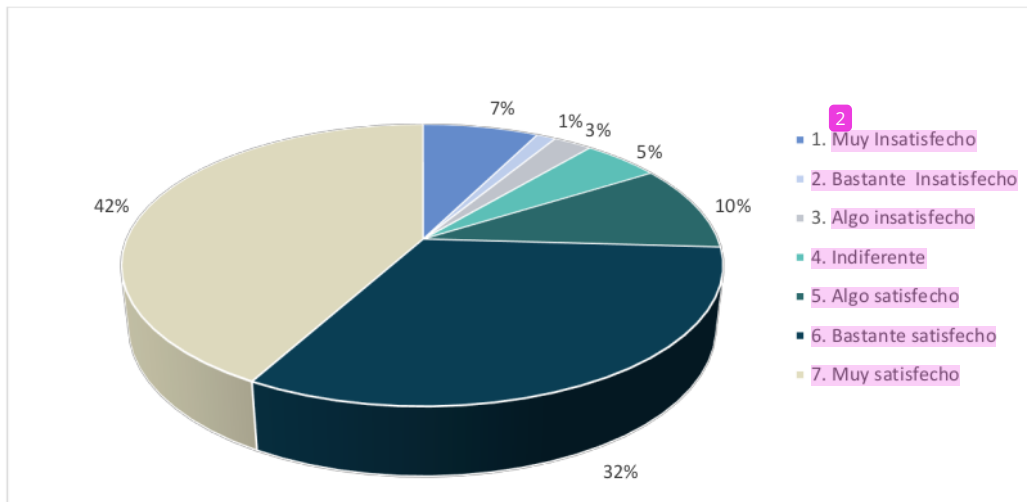
¹ **Figura 28.** La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.



Fuente: Elaboración propia.

Ante el nivel de satisfacción del personal sobre el apoyo que recibe de sus superiores (Figura 29). El 42% se identifican como muy satisfechos, el 32% bastante satisfecho y 10% algo satisfecho. Según lo anterior, los supervisores tienen en cuenta el esfuerzo y contribuciones de sus empleados, reconocen el trabajo que realizan, la importancia de ser parte de la empresa. El 5% del personal se identifica con un nivel de satisfacción indiferente, el 3% algo insatisfecho, el 1% bastante insatisfecho y el 7% muy insatisfecho. Esto puede conllevar a una disminución del desempeño, falta de motivación y desapego con la empresa.

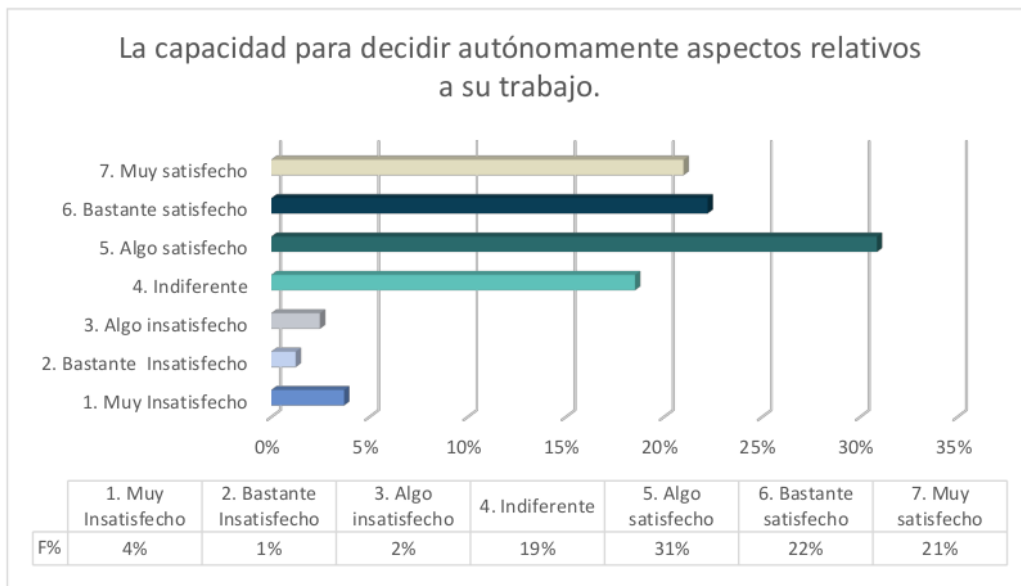
Figura 29. El apoyo que recibe de sus superiores.



Fuente: Elaboración propia.

La autonomía del empleado es determinante para la disminución del estrés y la dependencia de un alto mando; ayuda a influir en el ambiente laboral, la capacidad de realizar cambios en sus tareas, métodos de trabajo y algunas decisiones de la compañía. (Faya Salas, Venturo Orbegoso, Herrera Salazar, & M. Hernández, 2018). En cuanto a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo en las empresas comercializadoras de muebles (Figura 30). El 21% están muy satisfechos, el 22% bastante satisfecho y el 31% algo satisfecho. Un bajo porcentaje se encuentra indiferente con el 4%, el 2% algo insatisfecho, 1% Bastante insatisfecho y 1% muy insatisfecho.

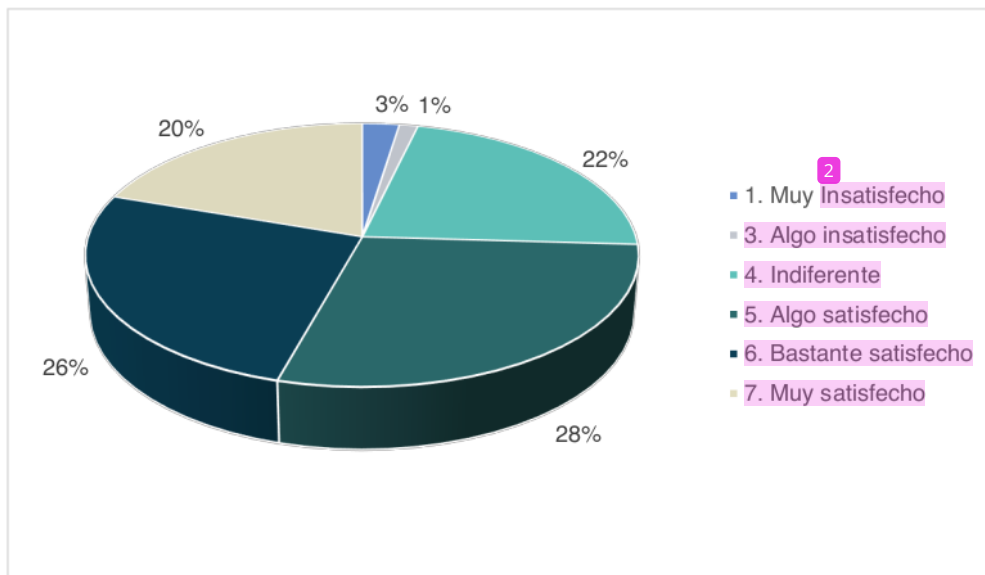
Figura 30. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a la participación en las decisiones del departamento o sección (Figura 31). El 20% de los empleados se encuentran muy satisfechos, el 26% bastante satisfecho y 28% algo satisfecho. Donde los empleados pueden participar de manera activa en la toma de decisiones y realizar sugerencias en el cual demuestran sus destrezas y conocimientos para mejorar el trabajo. El 22% del personal restante le es indiferente, el 1% algo insatisfecho y 3% muy insatisfecho. Está insatisfacción puede ser por la falta de oportunidades de participación que le ofrece la empresa, donde la conexión con el trabajo es nula conllevando a la desmotivación laboral.

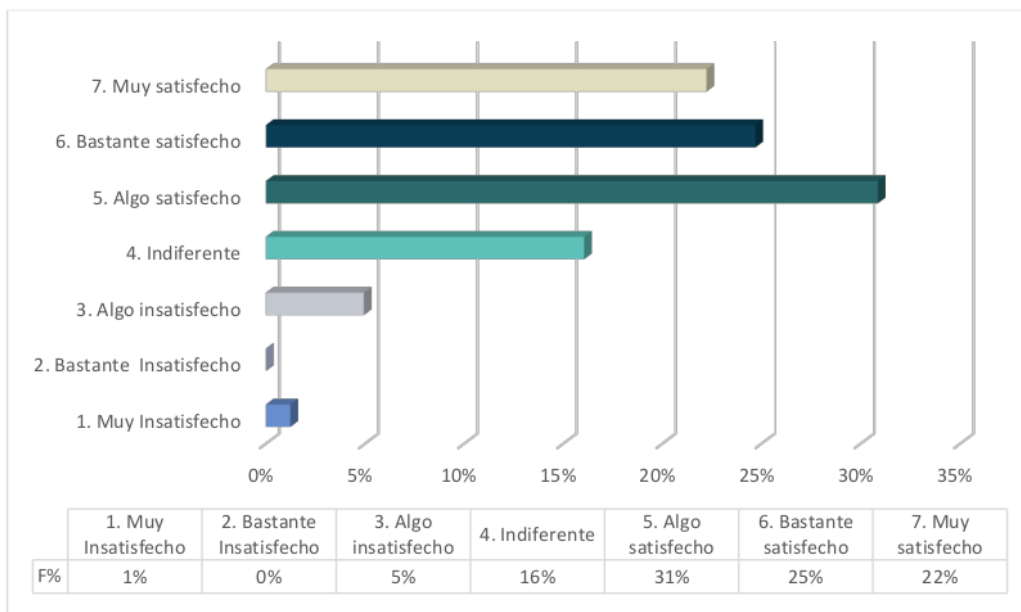
Figura 31. Participación en las decisiones del departamento o sección.



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la pregunta, **la participación en las decisiones** de su **grupo de trabajo** relativas a la empresa (Figura 32). El 22% de los empleados se sienten muy satisfechos, el 25% bastante satisfecho y el 31% algo satisfecho. Lo que mejora las relaciones interpersonales de los empleados, fomenta la motivación y compromiso para obtener buenos resultados. El 16% le es indiferente, el 5% está algo insatisfecho y el 1% muy insatisfecho. Donde la participación es baja o mínima, que puede conllevar a conflictos entre los grupos de trabajo y a un mal clima laboral que afecta el rendimiento y resultados en la empresa.

Figura 32. La participación en las decisiones del grupo de trabajo.



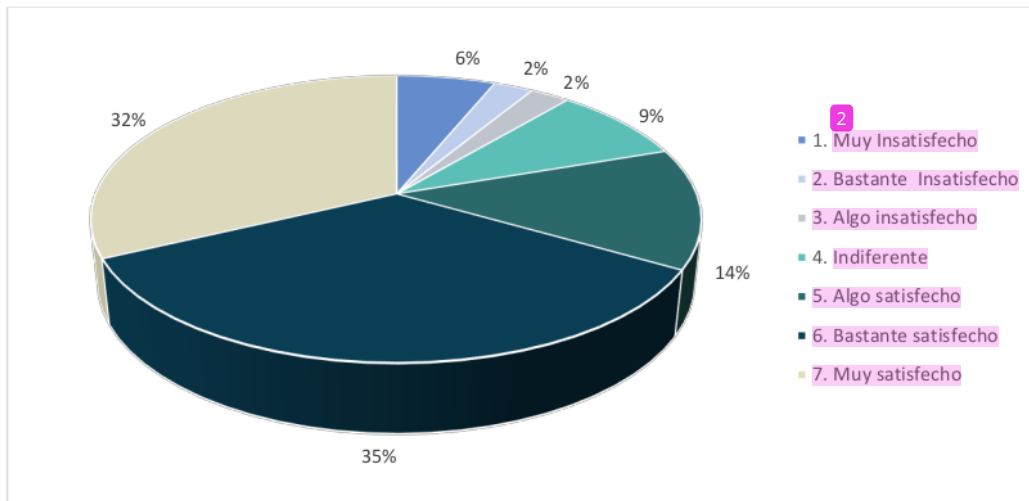
Fuente: Elaboración propia.

1

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

(Figura 33). El 32% muy satisfecho, 35% bastante satisfecho, 14% algo insatisfecho. Por consiguiente, la mayoría de las empresas respetan las normativas y leyes que propone el estado, el código sustantivo del trabajo, el ministerio de salud y protección social y demás organizaciones que promueven las legislaciones laborales. El 9% restante del personal le es indiferente, 2% algo insatisfecho, 2% bastante insatisfecho, y 6% muy insatisfecho. Se debe tener en cuenta, que el incumplimiento de las leyes e irresponsabilidad por parte de la compañía puede implicar sanciones, pérdidas financieras y repercutir de manera negativa la cultura organizacional.

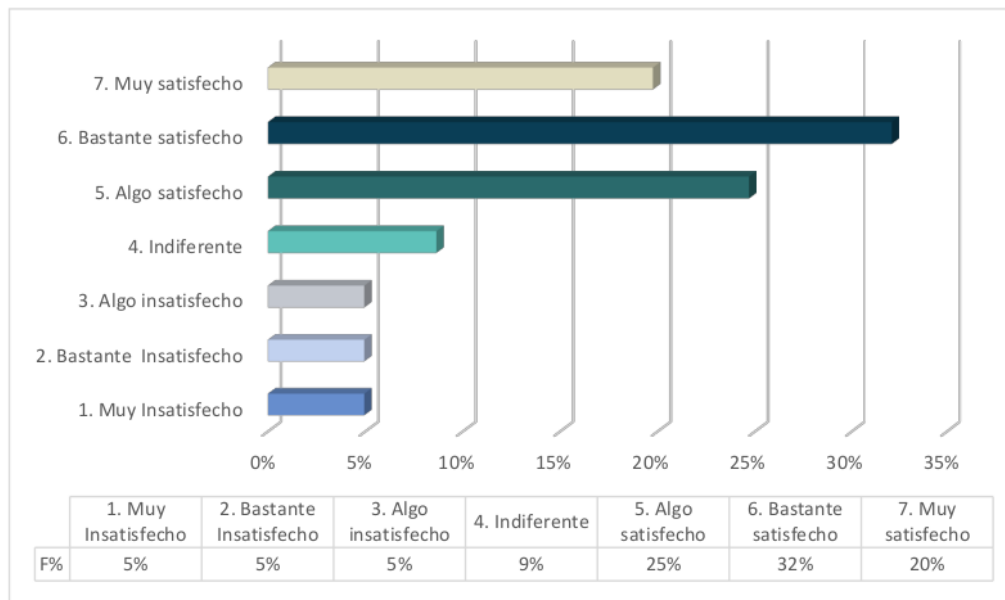
Figura 33. El grado de cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes laborales.



Fuente: Elaboración propia.

Como última variable de satisfacción laboral está ¹ la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales. (Figura 34). El 20% está muy satisfecho, el 32% bastante satisfecho y el 25% algo satisfecho. Donde al momento de la contratación y después de ella, espentan los criterios y condiciones fijadas para una buena negociación, acuerdos en salarios, vacaciones y demás aspectos laborales importantes. El 9% le es indiferente o apático, el 5% algo insatisfecho, 5% bastante insatisfecho y 5% muy insatisfecho. El incumplimiento en las negociaciones con los empleados puede conllevar a un descontento, desconfianza hacia la organización, y malas relaciones laborales.

Figura 34. La forma en que se da la negociación en las empresas.



Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción laboral radica en variables y aspectos tanto de la empresa como en la manera que el trabajador percibe su satisfacción y los elementos relacionados con ella. Al analizar las variables que generan ² **satisfacción laboral en los empleados de** empresas comercializadoras **de** muebles, algunas **de** las respuestas al cuestionario hacen énfasis en como el entorno físico, las relaciones interpersonales, autonomía y demás variables son importantes para el buen funcionamiento, eficiencia y eficacia en estas empresas.

La ausencia o exceso de las variables radica en el resultado de la satisfacción, la disposición y conducta que se tome frente al trabajo se refleja en el rendimiento, motivación, interés y sentido de permanencia hacia la empresa. Las empresas deben tener en cuenta los déficits que se identifican con puntajes negativos en las variables anteriormente analizadas, aunque son bajas las insatisfacciones, se debe mejorar para aumentar la productividad, generar excelentes resultados y altos niveles de satisfacción; teniendo una ganancia directamente proporcional con el empleado.

5.2. HOMOGENEIDAD O HETEROGENEIDAD DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL

El presente apartado expone los resultados del segundo objetivo específico, contemplando las características estadísticas de las variables y el objeto enmarcado a identificar similitudes y diferencias por medio de la ⁶ **prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes.**

5.2.1. Homogeneidad y heterogeneidad en relación con el Género

El género es una variable determinante en los niveles de satisfacción en los empleados, y esta satisfacción puede variar dependiendo de la manera en que la perciben. En la tabla 3, se puede evidenciar que hay una diferencia significativa en la satisfacción en hombres y mujeres, toman de manera diferente las oportunidades que le ofrece el trabajo de realizar las cosas en que destacan, las oportunidades que le ofrece el trabajo de hacer las cosas que les gustan, la forma en que los supervisores juzgan sus tareas y el grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. Concluyendo a una heterogeneidad mayor en los niveles de satisfacción.

Tabla 3. Homogeneidad o heterogeneidad con relación al género.

Reactivo	P-Valor	Decisión
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	0,865	Retener
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	0,016	Rechazar
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	0,035	Rechazar
El salario que usted recibe.	0,093	Retener
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	0,432	Retener
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	0,783	Retener
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	0,98	Retener
La iluminación de su lugar de trabajo.	0,052	Retener
La ventilación de su lugar de trabajo.	0,139	Retener
La temperatura de su local de trabajo.	0,414	Retener
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	0,156	Retener
Las oportunidades de promoción que tiene.	0,235	Retener
Las relaciones personales con sus superiores.	0,703	Retener
La supervisión que ejercen sobre usted.	0,343	Retener

1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	0,28	Retener
	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	0,014	Rechazar
	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	0,37	Retener
	El apoyo que recibe de sus superiores.	0,932	Retener
	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	0,167	Retener
3	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	0,18	Retener
3	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	0,734	Retener
1	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	0,18	Rechazar
1	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	0,061	Retener

Fuente: Elaboración propia.

5.2.2. Homogeneidad o heterogeneidad en relación con el Nivel educativo

El nivel educativo de los empleados ya registrado en la Figura 9, donde prevalecen los niveles; primaria, secundaria, técnico, tecnólogo, universitario y especialista, juegan un papel importante en el empleo y la remuneración por dicho trabajo. En la tabla 4 se evidencia que entre los niveles educativos y los niveles de satisfacción hay una diferencia significativa en la forma en que sus superiores juzgan su tarea, siendo la única heterogeneidad evidenciada en este análisis.

Tabla 4. Homogeneidad o heterogeneidad con relación al nivel educativo.

Reactivo	P-Valor	Decisión
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	0,15	Retener
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	0,304	Retener
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	0,528	Retener
El salario que usted recibe.	0,192	Retener

1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	0,199	Retener
1	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	0,277	Retener
1	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	0,177	Retener
	La iluminación de su lugar de trabajo.	0,266	Retener
	La ventilación de su lugar de trabajo.	0,279	Retener
	La temperatura de su local de trabajo.	0,214	Retener
	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	0,296	Retener
	Las oportunidades de promoción que tiene.	0,165	Retener
1	Las relaciones personales con sus superiores.	0,598	Retener
1	La supervisión que ejercen sobre usted.	0,319	Retener
	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	0,078	Retener
	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	0,011	Rechazar
	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	0,197	Retener
	El apoyo que recibe de sus superiores.	0,412	Retener
	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	0,149	Retener
3	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	0,102	Retener
3	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	0,179	Retener
1	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	0,318	Retener
1	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	0,465	Retener

Fuente: Elaboración propia.

5.2.3. Homogeneidad o heterogeneidad en relación con el Estado civil

Con respecto al estado civil evidenciado en la figura 10, donde predominan soltero, unión libre, casado y separado, los cuales pueden influir en la estabilidad y autorrealización del empleado. En la tabla 5, refleja que no hay diferencia significativa en los niveles de satisfacción, todos los reactivos o variables de la satisfacción no muestran una composición diferente, es decir, existe homogeneidad en el nivel de satisfacción con relación al estado civil.

Tabla 5. Homogeneidad o heterogeneidad con relación al estado civil.

Reactivo	P-Valor	Decisión
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	0,309	Retener
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	0,114	Retener
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	0,171	Retener
El salario que usted recibe.	0,665	Retener
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	0,228	Retener
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	0,275	Retener
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	0,245	Retener
La iluminación de su lugar de trabajo.	0,493	Retener
La ventilación de su lugar de trabajo.	0,147	Retener
La temperatura de su local de trabajo.	0,096	Retener
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	0,497	Retener
Las oportunidades de promoción que tiene.	0,417	Retener
Las relaciones personales con sus superiores.	0,592	Retener
La supervisión que ejercen sobre usted.	0,938	Retener
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	0,882	Retener
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	0,834	Retener
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	0,477	Retener
El apoyo que recibe de sus superiores.	0,923	Retener
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	0,852	Retener
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	0,375	Retener
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	0,157	Retener
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	0,301	Retener
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	0,784	Retener

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, para los empleados encuestados, en los niveles de satisfacción laboral hay mayor homogeneidad en las variables analizadas, lo que significa que El género, el nivel educativo y estado civil no influyen de manera total en la satisfacción general del empleado sino en algunas variables del área de trabajo.

No obstante, el factor que refleja mayor heterogeneidad es el género, donde la perspectiva de hombres y mujeres es diferente.

La satisfacción laboral puede variar dependiendo de la visión de cada empleado y pueden percibir de manera negativa la heterogeneidad en las características sociodemográficas; al apreciar diferencias en las variables se pueden tomar como injusticia, discriminación, exceso de exigencia, trato injusto y desigualdad por parte del empleador y de la empresa, lo que conlleva a bajos grados de efectividad, eficiencia, actitudes negativas, malas experiencias en su ámbito laboral, desagrado y reducción del interés por el trabajo u organización.

5.3. ORIENTACIONES COMPETITIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

En el ámbito comercial, el recurso humano es el factor más importante con el que cuenta una organización en la que sus actitudes, expectativas, relaciones interpersonales, condiciones, y demás factores, juegan un papel muy importante, que pueden llegar a afectar directamente una organización. La satisfacción laboral es de gran relevancia dentro de la organización, lo cual tiene una incidencia directamente en la productividad de los empleados, siendo esto un factor muy importante en el éxito de las organizaciones.

Con estas orientaciones competitivas lo que se busca es incentivar por medio de compensaciones a los empleados, promover la formación y el desarrollo, crear vínculos de igualdad y de apoyo entre jefe y empleado. Todo esto con un fin de crear un mejor ambiente laboral, más íntegro, y con mejores condiciones laborales.

Se busca orientar hacia la motivación por medio de los incentivos, como forma justa de la experiencia, si un empleado obtiene un mejor cargo, este se sentirá más satisfecho dentro de la organización. Los empleados deben ser recompensados por sus logros y metas, por esto se busca crear incentivos por medio del reconocimiento de su desempeño laboral. Es importante que para que exista un mejoramiento en los procesos del talento humano, debe ser partícipe todos los involucrados de la organización.

Tabla 6. Orientaciones competitivas.

Elementos	Orientaciones competitivas	Acciones	Indicadores	Responsables
Salario que usted recibe	Comisión por ventas realizadas.	Implementar comisión por ventas que realice el empleado, con el fin de que tengan un ingreso adicional a su salario base y motive al empleado a realizar más ventas.	Masa Salarial, Ventas generadas en función de la comisión	Jefe y empleados.
Las oportunidades de formación que la empresa le ofrece	Formación y desarrollo	Crear licencias pagadas de educación con el fin de promover la formación de todos los niveles educativos de los empleados. Crear políticas de programas de capacitación permanente, por medio de la creación de sistemas de enseñanza general, técnica, y de formación profesional e incluir programas para personas con discapacidad.	Tasa de alfabetización, Eficacia de Empleados con Formación y número de capacitaciones.	Jefe, supervisores y trabajadores
Las oportunidades de promoción que tiene	Sistemas para la gestión efectiva del talento	Diseñar mecanismos para un sistema que garantice el despliegue del talento del personal, con el fin que el personal cumpla su potencial y aporte al crecimiento organizacional. Todo esto por medio de la identificación del potencial a largo plazo, a la disposición por aprender y el fortalecimiento de sus habilidades.	Tasa de promoción interna, productividad laboral.	Jefe, supervisores y trabajadores

<p>1 La igualdad y justicia de trato que recibe de la empresa</p>	<p>Estrategia de bienestar laboral</p>	<p>Es importante fortalecer una relación íntegra, justa, igualitaria, libre y de bien común entre empleado y empleador, de esta forma se genera un ambiente laboral sano, agradable, que tiene como resultado la satisfacción por parte de los involucrados que no solo genera motivación, sino a su vez una mejor condición laboral.</p>	<p>Índice de democracia en el laboral.</p>	<p>Jefe, supervisores y trabajadores</p>
<p>1 La igualdad y justicia de trato que recibe de la empresa</p>	<p>Política Justa</p>	<p>Las políticas de una organización deben llevarse a cabo con igualdad sin importar el cargo laboral. Estas políticas deben implementar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criterios de igual con una base firme. • Deben ir acorde a la filosofía y los valores de la organización. • Deben ser de conocimiento de todos y cada uno de los miembros de la organización con el fin de evitar confusiones, malentendidos, desinformación o desacato a los principios dados. <p>Debe tener un vínculo únicamente para fines laborales, en otros términos, para que los empleados cumplan sus funciones dentro de la organización.</p>	<p>Índice de democracia en el trabajo.</p>	<p>Jefe, supervisores, trabajadores y RRRH.</p>

<p>El apoyo que recibe de sus superiores</p>	<p>Trabajo íntegro</p>	<p>Se busca crear acciones de trabajo en equipo donde exista la comunicación organizacional, en donde sea participe toda la jerarquía organizacional y funcione de manera colectiva y articulada, en la que todo el personal gire en torno a un propósito común, que es cumplir las metas y objetivos planteados por la organización.</p>	<p>Gestión de convivencia, Gestión de comunicación interna</p>	<p>Jefe, supervisores, trabajadores, RRHH.</p>
<p>El apoyo que recibe de sus superiores</p>	<p>Desarrollo del clima laboral</p>	<p>Es de gran importancia la relación de los empleados con sus superiores para su desarrollo personal. Está una estrategia clave que impulsa a la organización hacia la mejora continua. El desarrollo del clima laboral trae beneficios como la motivación laboral, aumento de ventas, facilitar el trabajo en equipo y promueve el bienestar.</p> <p>El desarrollo del clima laboral se puede mejorar con las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas justas para los empleados. • Implementación de actividades en equipo. • Promover descansos de 5 minutos a los empleados por medio de pausas activas. • Procurar un espacio limpio, higiénico y de salubridad en el lugar de trabajo. • Monitorear las necesidades de los empleados. • Reconocer los logros de los empleados. • Ofrecer un ambiente de trabajo seguro. 	<p>Bienestar laboral, nivel de negociación de relaciones laborales colectivas</p>	<p>Jefe, supervisores, trabajadores, RRHH.</p>

Fuente: Elaboración propia.

6. CONCLUSIONES

Por medio del análisis realizado, se concluye que la muestra tomada de los empleados de empresas comercializadoras de muebles, se tornaron positivos con altos niveles de satisfacción en algunos aspectos laborales, donde el trabajo por sí mismo generó complacencia. Se observó que las condiciones del trabajo son favorables y beneficiosas para la salud psicosocial y el crecimiento profesional a largo plazo del empleado, aumenta la conformidad y regocijo, lo que conlleva a la productividad, esfuerzo, lealtad y sentido de pertenencia hacia la empresa respaldando el éxito de la organización.

No obstante, se presentó bajos niveles de satisfacción en algunas variables donde los empleados se sintieron descontentos, percibieron bajas posibilidades de permanencia y prosperidad profesional, condiciones físicas y sociales desfavorables, tensión física y emocional, apatía y desinterés por el trabajo, lo que genera resultados negativos hacia la empresa. Esta insatisfacción pudo ser producida por actitudes generales del empleado hacia el trabajo, negligencia por parte de la empresa, falta de estrategias para el mejoramiento e integración del personal, pocas o nulas ofertas de desarrollo laboral, afectando la calidad laboral y desencadenando problemas para la organización.

Como solución a los niveles de insatisfacción se planteó alternativas y orientaciones que las empresas pueden optar para generar ideas y mejora en los procesos del talento humano. Un esfuerzo exhaustivo por parte de las compañías potencia las condiciones laborales, respalda el fortalecimiento y motivación del trabajador, lo que ayuda a proporcionar mayor seguridad laboral y niveles de productividad. De igual manera, perfecciona la cultura organizacional, garantiza la calidad laboral y prioriza el bienestar de todos los empleados, siendo la satisfacción laboral pilar para el buen funcionamiento organizacional.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda a empresas comercializadoras de muebles que realicen evaluaciones y monitoreo de la satisfacción laboral según las necesidades, condiciones y frecuencia en que se presenten cambios internos y externos dentro de la organización; lo que permitirá analizar aspectos de la empresa, el desempeño, la experiencia y apreciación del trabajador. Mejorando significativamente, el bienestar, eficiencia, la productividad y fidelización al interactuar y dar importancia a los empleados.

Se debe tomar en consideración que la satisfacción laboral puede variar dependiendo de la percepción, las relaciones personales y sociales, las expectativas y estado de ánimo del empleado, lo que puede afectar el resultado de los niveles de satisfacción, rendimiento y cambio de actitud ante el trabajo. No obstante, no influye de manera total en la complacencia del talento humano, del entorno, las condiciones y los factores que rodean al empleado en su lugar de trabajo.

Se aconseja a los empleadores plantear alternativas que generen motivación y sentido de pertenencia del talento humano, incentivar con formación y capacitación al empleado para el crecimiento profesional, con remuneraciones justas y estableciendo políticas que garanticen el óptimo funcionamiento organizacional; lo que logrará aumentar la satisfacción laboral y que sea proporcional a los resultados que la empresa puede llegar a obtener a futuro. Es importante adaptarse al cambio constante de la sociedad y enfrentar adversidades que están sujetas por la gran diversidad y competitividad de negocios.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias

- Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. A. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*.
- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 105-118.
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología EOI*.
- Bela, C. (14 de Agosto de 2019). *Aluma3 Instore Services*. Recuperado el 2020 de Junio de 18
- Cámara de Comercio Bucaramanga. (2022). *Reporte Empresarial*.
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, <https://www.redalyc.org/pdf/395/39525785003.pdf>.
- Chiang, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Constitución política de Colombia. (1991). *CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991*. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Contreras, J., Montoya, S., & Abrajan, M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 108. Recuperado el 10 de Agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- DANE. (2022). *Encuesta mensual de comercio (EMC) Mayo 2022*. Recuperado el 16 de julio de 2022, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/encuesta-mensual-de-comercio-emc>
- DANE. (16 de Mayo de 2022). *Producto Interno Bruto (PIB). 1 trimestre 2022 preliminar*. Bogotá. Recuperado el 14 de Julio de 2022, de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_ltrim22_produccion_y_gasto.pdf
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & M. Hernández, R. (2018). AUTONOMÍA DEL TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PERUANA. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, vol. 8, núm. 3. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107003/467657107003.pdf>
- Fedesarrollo. (2022). *ENCUESTA DE OPINIÓN DEL CONSUMIDOR - JUNIO DE 2022*. Recuperado el 15 de Julio de 2022, de https://www.fedesarrollo.org.co/sites/default/files/encuestas_documentos/2022-07-11_beoc_junio_2022_0.pdf
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *PsicologiaCientifica.com*.

- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Granda Carazas, S. E. (2006). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Revistas de investigación UNMSM*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405/4641>
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). *Cuestionario de la Satisfacción Laboral S20/23*. Recuperado el 18 de Julio de 2022, de Web de Psicología de la Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales: https://www.uv.es/melajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Ministerio de Salud y Protección Social. (11 de Julio de 2012). *Ley 1562 de 2012*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Ministerio de trabajo. (7 de Julio de 2019). *Resolución 2404 de 2019*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%252C+guia+y+protocolos.pdf>
- Ministerio del trabajo. (17 de Marzo de 2017). *Resolución No 0970 de 2017*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/0970.pdf>
- Morales , F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Recuperado el 20 de Julio de 2022
- Morillo, i. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo. *SAPIENS vol.7 no.1*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004
- Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Bogotá . (2005). *El sector Muebles y Decorado en Colombia*. Bogotá. Obtenido de http://www.exportapymes.com/documentos/productos/le1883_colombia_mueble_d ecoracion.pdf
- Parra, J. (29 de Junio de 2013). *La investigación o enfoque cualitativo [Artículo del blog]*. Recuperado el 29 de Julio de 2022, de <https://yamilesmith.blogspot.com/2012/06/la-investigacion-o-enfoque-cualitativo.html?m=0>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales vol. 34*, 3-18.
- Sánchez, M., & García , M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica, vol. 22*, 161-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA.
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*. Recuperado el 29 de Julio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014#:~:text=Sin%20embargo%2C%20una%20muestra%20es,ca racter%C3%ADsticas%20que%20se%20pretenden%20estudiar.
- Zayas Agüero, P., Báez Santana, R., Zayas Feria, J., & Hernández Lobaina, M. (2015). CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN COMERCIALIZADORA MAYORISTA. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

9. APÉNDICES

APENDICE A. Cuestionario S20/23 de satisfacción laboral.

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

Fuente: Meliá, J., & Peiró, J. (1998). *Cuestionario de la Satisfacción Laboral S20/23*. Recuperado el 18 de Julio de 2022, de Web de Psicología de la Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales: https://www.uv.es/melajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF

FAFINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

- 1** Teresa Celeste Naranjo Pinela, Johana Verónica Espinel Guadalupe. "Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral", Podium, 2019 **3%**
Publicación
- 2** Luis Antonio Álvarez Silva, Lourdes Adriana López Rodríguez, Nelly Elizabeth Silva Avilés. "Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil", Podium, 2019 **2%**
Publicación
- 3** E.M. Del Ángel-Salazar, C.A. Fernández-Acosta, M.C. Santes-Bastián, H. Fernández-Sánchez, D. Zepeta-Hernández. "Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud", Enfermería Universitaria, 2020 **1%**
Publicación
- 4** Mirza Marvel Cequea, Carlos Rodríguez Monroy, Miguel Angel Núñez Bottini. "The productivity from a human perspective: **<1%**

Dimensions and factors", Intangible Capital, 2011

Publicación

5

Nohemy Miriam Canahua Apaza. "Implementación de la metodología TPM-Lean Manufacturing para mejorar la eficiencia general de los equipos (OEE) en la producción de repuestos en una empresa metalmecánica", Industrial Data, 2021

Publicación

<1 %

6

Pablo A Olavegogeoascoechea. "Relationship between Periodontal Disease (Periodontitis) and Acute Vascular Events a Case-Control Study Enperiva Study", Journal of Dental Health, Oral Disorders & Therapy, 2017

Publicación

<1 %

7

Jorge Omar Quintero Rodríguez, Emma Lorena Sifuentes Ocegueda. "La satisfacción laboral en condiciones de trabajo flexible en una empresa de telefonía móvil", Revista de Investigación en Tecnologías de la Información, 2021

Publicación

<1 %

8

"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 36 (2020) (VOLUME I)", Brill, 2022

Publicación

<1 %

9

Ricardo Prada. "chapter 25 Intra-Entrepreneurship as a Business-Renewal Strategy", IGI Global, 2021

Publicación

<1 %

10

María Carmen Sánchez-Sellero, Pedro Sánchez-Sellero. "Factores determinantes de la satisfacción laboral en España en la crisis de 2008", Intangible Capital, 2016

Publicación

<1 %

11

Jorge Alberto Gamez, Carolina Aguirre. "chapter 4 Management Practices and Their Impact on Performance", IGI Global, 2019

Publicación

<1 %

12

Liliane Rioux, Anne Pignault. "Workplace attachment, workspace appropriation, and job satisfaction", Psyecology, 2014

Publicación

<1 %

13

Víctor Corral-Verdugo. " Introduction to the special issue on / Introducción al número especial Psicología Ambiental y Positiva ", Psyecology, 2015

Publicación

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo