

Satisfacción laboral en establecimientos gastronómicos de Bucaramanga, Santander¹

Job satisfaction in gastronomic establishments of Bucaramanga, Santander

Laura Cristina Marín-Guarín², Yolibet Cecilia Fontalvo-Ballestas³, Sebastián García-Méndez⁴

Artículo recibido en febrero 12 de 2021; artículo aceptado en junio 17 de 2021

Este artículo puede compartirse bajo la [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](#) y se referencia usando el siguiente formato: Marín-Guarín, L. C., Fontalvo-Ballestas, Y. C. y García-Méndez, S. (2022). Satisfacción laboral en establecimientos gastronómicos de Bucaramanga, Santander. *I+D Revista de Investigaciones*, 17(1), 25-33.

Resumen

La satisfacción laboral es el resultado de la relación entre el trabajo y las actitudes frente al mismo, por ello, es un elemento que afecta positiva o negativamente la productividad de las organizaciones de los diferentes sectores económicos, tal es el caso del sector gastronómico de la ciudad de Bucaramanga, que constituye el objeto de investigación del presente artículo, considerando su relevancia en la cadena de valor del sector turístico. En este sentido, el objetivo es describir las dimensiones de la satisfacción laboral inherentes al cuestionario S20/23, a saber, trabajo, participación en las decisiones, relación con los superiores, condiciones físicas del trabajo y reconocimiento. La metodología aplicada se enmarca en un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, considerando la aplicación del cuestionario referido a 90 trabajadores de 30 establecimientos. Los resultados permiten evidenciar una marcada tendencia hacia la tenencia de buenas condiciones físicas del trabajo, lo cual se podría asociar directamente con la práctica de acciones afines a la seguridad y salud en el trabajo.

Palabras clave: Satisfacción laboral, establecimientos gastronómicos, sector turismo, condiciones del trabajo, Bucaramanga.

Abstract

Job satisfaction is the result of the relationship between work and attitudes towards it; therefore, it is an element that positively or negatively affects the productivity of organizations in different economic sectors, such is the case of the gastronomic sector in the city of Bucaramanga, which is the object of research of this article, considering its relevance in the value chain of the tourism sector. In this sense, the objective is to describe the dimensions of job satisfaction inherent to the S20/23 questionnaire, namely, work, participation in decisions, relationship with superiors, physical working conditions and recognition. The methodology applied is based on a quantitative and descriptive approach, considering the application of the questionnaire to 90 workers in 30 establishments of the economic activity. The

¹ Artículo de investigación, de enfoque cualitativo, resultado de un proyecto de investigación en curso perteneciente al área de Ciencias sociales, Subárea Gestión Competitiva de la Cadena de Suministros, desarrollado en el Grupo de Investigación SINERGIA, financiado por la Universidad de Investigación y Desarrollo (Bucaramanga, Colombia). Dirección: Calle 9 No. 23-55, PBX: 6352525. Fecha de inicio: agosto de 2019.

² Magíster(c) en Administración, Universidad de Investigación y Desarrollo. Vinculada a la Universidad de Investigación y Desarrollo (Bucaramanga, Colombia). Dirección: Calle 9 No. 23-55, PBX: 6352525. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8391-8789> Correo electrónico: lauracristinamaring@hotmail.com

³ Magíster(c) en Administración, Universidad de Investigación y Desarrollo. Vinculada a la Universidad de Investigación y Desarrollo (Bucaramanga, Colombia). Dirección: Calle 9 No. 23-55, PBX: 6352525. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3090-7327> Correo electrónico institucional: yfontalvo1@udi.edu.co

⁴ EdD(c) Ciencias de la Educación, Universidad Santo Tomás. Docente investigador vinculado al Grupo de Investigación SINERGIA de la Universidad de Investigación y Desarrollo (Bucaramanga, Colombia). Dirección: Calle 9 No. 23-55, PBX: 6352525. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6077-0248>. Correo electrónico institucional: sgarcia15@udi.edu.co

results show a marked tendency towards the possession of good physical working conditions, which could be directly associated with the practice of actions related to safety and health at work.

Keywords: Job satisfaction, gastronomic establishments, tourism sector, work conditions, Bucaramanga.

Introducción

Santander, una región ubicada al nororiente de Colombia, tiene el turismo como una de las principales estrategias de competitividad, pues busca aprovechar la riqueza del medio ambiental, la climatología y la topográfica para la evolución del ecoturismo, los deportes extremos, la herencia cultural y la gastronomía regional. Esta situación ha permitido generar un sistema económico donde la ciudadanía se beneficia de la llegada de turistas a la región. Varela & Olarte (2018) en su análisis de competitividad del sector turístico del Área Metropolitana de Bucaramanga, calculó un grado porcentual relativo de competitividad equivalente a un 74.27%, debido al soporte turístico, sustentabilidad sociocultural, ambiental, económica y la gestión turística.

No obstante, un factor importante para incrementar o mantener una demanda en el sector turístico es la imagen que se llevan los clientes de la forma en la que son atendidos, esto se relaciona directamente con el personal de atención al cliente, quienes no sólo venden la imagen de la compañía, sino que también reflejan la cultura de los ciudadanos. En este sentido, los directivos o gerentes deben buscar por mantener a sus clientes satisfechos, porque empleados felices hacen clientes felices (Guerrero Bejarano et al., 2018).

Así mismo, las compañías se encuentran sumergidas en un entorno sumamente competitivo, donde los empleados capacitados y satisfechos se transforman en una ventaja importante, motivo por el que los altos directivos deben plantear estrategias día a día para generar una mejoría en la satisfacción de los colaboradores, ya que no sólo generan beneficios con los clientes, sino que también permiten mejorar los procesos, la productividad y el clima organizacional. Los factores que admiten el progreso de la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización son interminables, entre ellos se encuentran elementos extrínsecos como la satisfacción con la remuneración, las políticas organizacionales, el ambiente laboral, la supervisión, las oportunidades de promoción; factores intrínsecos que abordan aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, la responsabilidad, la promoción, al propio contexto empresarial y laboral, y características individuales del empleado; sin olvidar el contenido macro social en el que se desarrolla la actividad de la organización (Cardona Arbelaez, et al., 2018; Herzberg, 1976).

En este contexto, este artículo busca explicar las dimensiones de la satisfacción laboral de los empleados

del sector turístico de Bucaramanga, particularmente de los establecimientos gastronómicos de Bucaramanga, con el propósito de reconocer los elementos del recurso humano, generar acciones de mejoramiento empresarial y visionar la competitividad sectorial. Para esto, se inicia con la revisión de literatura sobre satisfacción laboral, se avanza con el diseño metodológico de la investigación y finaliza con los resultados y las conclusiones.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un término que no tiene una única definición, pues a lo largo de los años diferentes autores han planteado múltiples significados. Por ejemplo, Guerrero Bejarano et al. (2018), suponen que la satisfacción del trabajador es resultado de la relación con su trabajo y de sus actitudes frente al mismo. Igualmente, Meliá & Peiró (1998) afirman que la satisfacción es el nivel en el que el trabajo y los distintos aspectos del mismo, producen satisfacción o insatisfacción en algún grado, por lo que puede ser medible a través de herramientas como cuestionarios.

Por su parte, Franco Pérez et al. (2010) plantean que la satisfacción laboral es un elemento que afecta positiva o negativamente la productividad en las organizaciones, por ello, disponer de índices confiables y fáciles de interpretar y cuantificar para la satisfacción laboral de los empleados es de gran utilidad. Así mismo, una forma de lograr la satisfacción laboral es la contemplada por Herzberg (1976), quien encuentra que los colaboradores de las empresas se sentirían satisfechos si su labor estuviese enmarcada en el desarrollo material, mental y psicológico.

En este sentido, Locke (1976) siguiendo la investigación de Herzberg (1976) define la satisfacción laboral como un estado emocional bueno o agradable o una actitud que deriva de la valoración del propio trabajo y del logro de metas personales. Sin embargo, una actitud no es una reacción afectiva, una actitud es un juicio evaluativo hecho con respecto a un objeto actitudinal, la cual puede tener como resultado una calificación positiva o negativa (Weiss, 2002). Por otro lado, Nieto (2016) establece que la satisfacción que los colaboradores perciben en el trabajo depende de que el puesto de trabajo cubra sus necesidades y deseos, convirtiendo a la satisfacción laboral en un pilar fundamental para tener una productividad alta en cualquier compañía.

Basándose en estas múltiples definiciones, se han planteado diferentes modelos que explican los factores que producen la satisfacción en el trabajo (ver Tabla 1),

lo cual permite recopilar un conocimiento heterogéneo en torno a las dimensiones que buscan explicar la satisfacción o insatisfacción laboral (ver Tabla 2). Por ello, Prior Ruiz (1988) establece en su investigación que lo que más influye sobre la satisfacción laboral es trabajar en un ambiente estimulante, estar satisfecho con el salario recibido, sentirse orgulloso del trabajo que se ejecuta, el control y la autonomía sobre el trabajo, bajos niveles de estrés laboral, el número de horas dedicadas al trabajo, la percepción de permanencia laboral y la utilidad social del trabajo. Además, Güell (2014) describe que los instrumentos de medición de la

satisfacción son cualitativos, donde se cuestiona a la persona la percepción en cada uno de los indicadores de satisfacción seleccionados por los investigadores o área de gestión humana, posteriormente los datos recolectados se someten a análisis.

Tabla 1
Modelos que explican los factores producen la satisfacción

Autor y año	Teorías
(Locke, 1976)	La teoría del valor
(Herzberg, 1976)	La teoría de los dos factores
(Conte et al., 2005)	Teoría del proceso del oponente

Fuente: Adaptada de Güell (2014)

Tabla 2
Factores que determinan la satisfacción laboral

Autor	Factores
(Meliá & Peiró, 1998)	Supervisión, Ambiente físico, Prestaciones Recibidas, Intrínseca del trabajo y Participación
(Smith et al., 1974)	Naturaleza del trabajo, Supervisión, Honorarios, Avance y Clima organizacional
(Tellenback et al., 1983)	Estructura, Promoción, Estatus laboral y Prestaciones
(Muñoz, 1990)	Ambiente de trabajo, Visión, Misión y Compensaciones.
(Meliá et al., 1990)	Supervisión y participación, Prestaciones básicas, Infraestructura y Carga laboral.
(Loitegui Aldaz, 1990)	Funcionamiento organizacional, circunstancias físico-ambientales, autonomía, remuneración económica, avance, toma de decisiones y trabajo en equipo.
(Sáenz & Barrio, 1993)	Nivel de calidad de trabajo, Reconocimiento, Libertad y Autonomía.
(Robbins, 1987)	Trabajo desafiante, recompensas equitativas, adecuadas condiciones de trabajo, buen equipo de trabajo, ajuste de personalidad.
(Gibson, 1996)	Sueldo, trabajo interesante, oportunidad de ascenso, actitud del jefe, actitud de los compañeros.
(García-Bernal et al., 2005)	Relaciones, Naturaleza, Condiciones, Honorarios.
(Iriarte et al., 2017)	Salario, entorno físico y características del puesto de trabajo
(Herzberg, 1976)	<ul style="list-style-type: none"> • Factores higiénicos: Salario, clima laboral, política organizacional, ambiente físico y seguridad en el trabajo. • Factores motivacionales: Progreso laboral, crecimiento profesional, responsabilidad y reconocimiento.
(Lawler & Suttle, 1973)	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión personal: características del trabajo, tiempo invertido en la labor. • Recompensas: Salarios, retribuciones, promoción, reconocimiento, dirección.
(Martín, 1981)	<ul style="list-style-type: none"> • Factores Ambientales: Nivel profesional, actividad variada liderazgo participativo, salario y promoción profesional, aceptación del grupo. • Factores Personales: Género, nivel educativo, edad.
(Weinert, 1985)	<ul style="list-style-type: none"> • Componente exógeno: Aspectos del trabajo y de la organización. • Componente endógeno: Relaciones interpersonales intralaborales con compañeros y dirección.

Fuente: Adaptada de Güell, (2014).

Igualmente, se han realizado diferentes investigaciones en las que se busca estudiar el impacto o la incidencia de la satisfacción laboral en contextos empresariales. Por ejemplo, (Bonillo Muñoz & Nieto González, 2002) precisó que la satisfacción en el trabajo es un indicador relevante en las fases iniciales del pensamiento administrativo, así mismo, se han encontrado relaciones entre la satisfacción laboral y el *engagement* en empleados operativos de diversos sectores económicos (Mendoza-Flórez et al., 2021; Mendoza-Vega et al., 2020).

Por otro lado, Ramírez-Gañan et al. (2020) establece que el propósito de toda investigación sobre la satisfacción

laboral debe enfocarse en crear políticas de gestión de talento humano que aporten a elementos del clima laboral. Asimismo, afirma que para generaciones modernas no se trata de generar más ingresos, si no de trabajar en las mejores condiciones posibles, por tanto, si una organización desea ser competitiva debe tener un lugar de trabajo saludable, motivador, inspirador y un clima laboral adecuado.

Metodología

Tipo de estudio

La investigación desarrollada tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, teniendo en cuenta lo expuesto por González & Ruiz (2011) en torno a la medición, la objetividad, los datos repetibles y generalizables; por su parte, el corte de la investigación es transversal, debido al análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral en la población objeto de estudio en un determinado momento (Veiga de Cabo et al., 2008).

Participantes

La población objeto de estudio corresponde a establecimientos gastronómicos de Bucaramanga, los cuales de acuerdo a la base de datos del portal web Compite 360 son 3468 unidades empresariales pertenecientes al CIU 1084, a saber, elaboración de comidas y platos preparados.

En relación a la muestra es no probabilística, particularmente a conveniencia, considerando la selección de 30 unidades empresariales (Hernández et al., 2014), las cuales tuviesen puntuaciones superiores en la plataforma Trip Advisor, contemplando la aplicación del cuestionario a 3 empleados de cada establecimiento, de los niveles operativos, siendo estos seleccionados por el Administrador o Gerente de la compañía.

Instrumentos

Los recursos empleados para el desarrollo de la investigación es el instrumento postulado por Meliá & Peiró (1998), quienes construyeron en la Universitat de València, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 utilizado para determinar si el trabajo y sus distintos aspectos generan satisfacción o insatisfacción en algún grado. El cuestionario S20/23 presenta un nivel favorable de fiabilidad y validez, a saber, un alfa de Cronbach de 0,92 (Meliá et al., 1990), considerando cinco factores: condiciones físicas del trabajo, relaciones con los superiores, participación en las decisiones, aspectos intrínsecos del trabajo y reconocimiento.

Dichos factores se miden mediante 23 ítems (ver Tabla 3) los cuales se califican de acuerdo a la escala Likert de 7 niveles: insatisfecho (muy, bastante, algo), indiferente y satisfecho (algo, bastante, muy).

Tabla 3
Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

No.	Descripción
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
4	El salario que usted recibe.
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

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

Fuente: Meliá & Peiró, (1998).

Procedimiento

Inicialmente, para el desarrollo de esta investigación se elaboró una búsqueda de información histórica relacionada directamente con la satisfacción laboral en colaboradores de diferentes sectores económicos y de múltiples regiones geográficas.

Posteriormente, la aplicación del instrumento de recolección de información se llevó a cabo en las instalaciones de cada establecimiento gastronómico y por correo electrónico, teniendo en cuenta las disposiciones por la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19.

Para la tabulación y análisis de los datos recolectados se utilizó Microsoft Excel y el software SPSS Versión 25, basado en las diversas dimensiones objeto de análisis. Finalmente, los resultados encontrados son analizados y comparados con los hallazgos de trabajos similares encontrados en la literatura.

Resultados

En la muestra estudiada se encuentra que el mayor nivel de satisfacción laboral en los establecimientos gastronómicos de Bucaramanga se encuentra en la dimensión de “condiciones físicas del trabajo”, haciendo referencia a la limpieza, la iluminación, la higiene y demás aspectos con los que los colaboradores se sienten a gusto, esto se complementa con lo expuesto por Guerrero Bejarano et al. (2018), quien encontró en su investigación que la satisfacción laboral depende del resultado de la relación del colaborador con su trabajo y sus actitudes frente al mismo, por ello, la dimensión con el más bajo puntaje es la vinculada al “reconocimiento”, que se reconoce como una falencia a nivel estructural y humano de las compañías, dado que esta dimensión es

ampliamente necesario en la praxis operativa de los individuos (ver Figura 1).

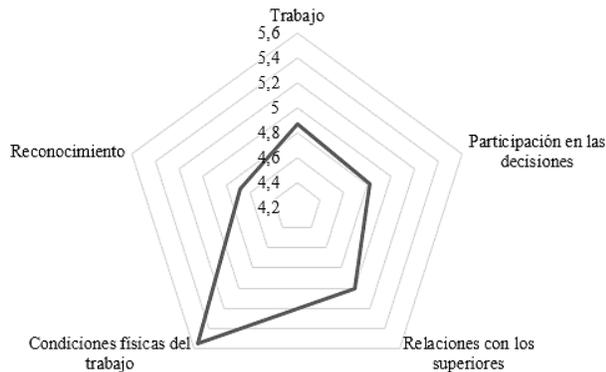


Figura 1. Satisfacción laboral en establecimientos gastronómicos de Bucaramanga. Fuente: Autores

Al analizar la satisfacción laboral por rango de edades se encuentra que los colaboradores en las edades de 16 a 42 años tienen un alto nivel de satisfacción con respecto a las “condiciones físicas del trabajo”, no obstante, se visualizan potenciales acciones de intervención en la dimensión referente al “reconocimiento” por las oportunidades de promoción que tienen los colaboradores descritos previamente, siendo esto complementado a lo expuesto por Jaimes-Dueñas et al. (2021) en relación a la relevancia de la satisfacción con la labor en individuos pertenecientes a la generación X.

Por su parte, en el rango de edad de 55 a 66 años recae la mayor satisfacción laboral sobre la dimensión “participación en las decisiones”, en otros términos, sobre la capacidad para decidir autónomamente sobre aspectos relativos a su trabajo y la toma de decisiones en las áreas funcionales; a diferencia de la satisfacción en el rango de 43 a 54 años, donde esta es la dimensión con más bajas puntuaciones.

Por otro lado, en los colaboradores entre 55 a 66 años lo que genera más insatisfacción laboral es la “relación con los superiores”, específicamente, en los elementos adscritos a la igualdad y la justicia en las organizaciones (ver Figura 2), siendo esto último vinculable a lo expuesto por Nieto (2016) en torno a que la satisfacción es el pilar fundamental para tener una alta productividad y mejora diaria, consecuentemente si no hay altos niveles de satisfacción no podría haber éxito en ninguna empresa.

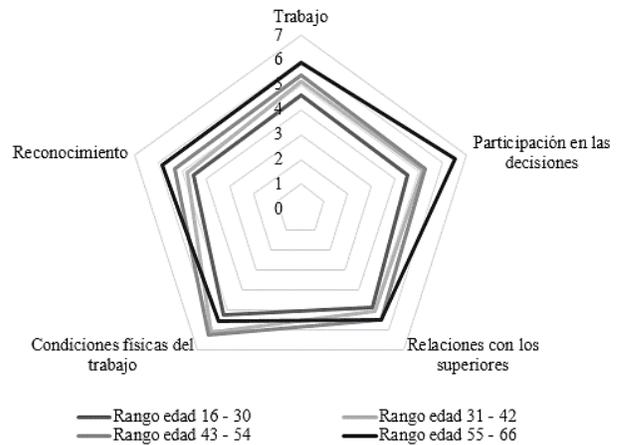


Figura 2. Satisfacción laboral en establecimientos gastronómicos de Bucaramanga – Análisis por rangos de edades. Fuente: Autores.

Por otra parte, hay una coincidencia en la satisfacción laboral percibida por hombres y mujeres, siendo la dimensión con mayor puntaje las “condiciones físicas del trabajo”; esto se explica en parte, por lo expuesto por Loitegui Aldaz (1990), quien describe la satisfacción laboral como un funcionamiento organizativo en donde las condiciones físicas y ambientales toman un fuerte papel. En contraste, la dimensión que genera más insatisfacción para el género femenino es la “participación en las decisiones”, haciendo referencia a su baja participación en la toma de las mismas dentro de su grupo de trabajo, y para el género masculino el “reconocimiento” (ver Figura 3), validando lo mencionado por autores como Sáenz & Barrio (1993) quienes resaltan en su investigación la importancia del nivel de calidad del trabajo, la responsabilidad y el reconocimiento recibido por los colaboradores.

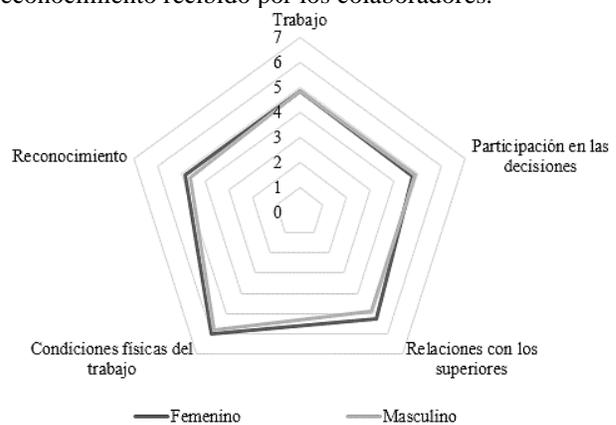


Figura 3. Satisfacción laboral en establecimientos gastronómicos de Bucaramanga – Análisis por género. Fuente: Autores.

En cuanto a las unidades de análisis vinculables al perfil educativo, todos tienen una alta similitud con sus generadores de satisfacción e insatisfacción laboral, pues para ellos la dimensión con mayor nivel de satisfacción es la de “condiciones físicas de trabajo”, ya que independiente del nivel educativo, todos los

colaboradores tienden a sentir satisfacción con aspectos como el entorno físico, el espacio que disponen, la ventilación y la temperatura de su lugar de trabajo, estos aspectos son generadores de felicidad. Por el contrario, la dimensión que menos genera satisfacción es la de “reconocimiento” (ver Figura 4), que se asocia a lo expuesto por Locke (1976) quien afirma que un excelente salario, el reconocimiento, la promoción y la supervisión logran satisfacer a los colaboradores, creando así un efecto rebote con los clientes.

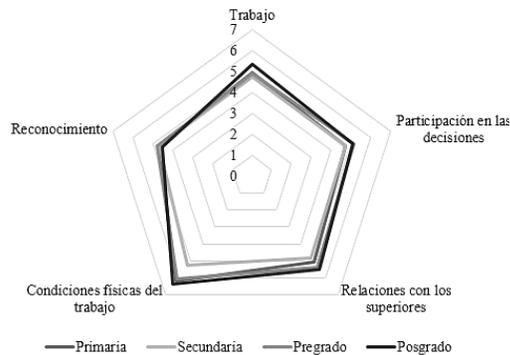


Figura 4. Satisfacción laboral en establecimientos gastronómicos de Bucaramanga – Análisis por nivel de educativo. Fuente: Autores

Conclusiones

La satisfacción laboral tiene gran importancia para todas las organizaciones, ya que tiene influencia directa sobre factores como la productividad y la competitividad, por ello, es relevante ofrecer buenas condiciones en el trabajo buscando que esta satisfacción sea alta en todo el talento humano de las compañías, dicha premisa es validable en la disposición de los establecimientos gastronómicos objeto de estudio, siendo continuamente visible puntuaciones altas en la dimensión referida.

Por otro lado, en términos generales, en los establecimientos gastronómicos objeto de estudio, la dimensión que genera mayor satisfacción laboral es “condiciones físicas del trabajo”, lo que refleja la importancia de tener ambientes de trabajo en los establecimientos gastronómicos con buena iluminación, limpieza, higiene, seguridad laboral infraestructura. No obstante, hay dimensiones que necesitan especial atención, pues presentan puntajes bajos en ciertos grupos poblacionales, estas son reconocimiento y relaciones con los superiores, que tienen baja puntuación en los colaboradores entre 55 a 66 años y en los trabajadores de género masculino; lo que hace necesario que los directivos de los establecimientos gastronómicos implementen medidas y procedimientos organizacionales que fortalezcan el reconocimiento de los trabajadores y mejoren las relaciones intralaborales.

De igual manera, el estudio permite concluir que las unidades empresariales objeto de estudio desarrollan un estilo gerencial consultivo, específicamente con los

individuos de mayor de edad, siendo esto visible por la nota diferencia del grupo poblacional de 55 – 66 años en la dimensión “participación con las decisiones”, por lo tanto, se infiere que la experticia y conocimiento de la operación a nivel operativo son elementos clave en la gestión empresarial de las compañías.

Finalmente, se reconoce que los resultados obtenidos permiten validar que las condiciones físicas del trabajo tienen una alta representatividad en las unidades empresariales objeto de estudio, constatando las buenas prácticas de seguridad y salud en el trabajo, mediadas por los diferentes entes gubernamentales y las ARL, no obstante, elementos como el trabajo, el reconocimiento y la participación en las decisiones deberán ser objeto de intervención, con el propósito de mejorar la praxis gerencial y no encausarla a requisitos legales, mitigando el peso de los activos intangible en la gestión organizacional.

En complemento a lo anteriormente dicho, sería interesante analizar la satisfacción por profesionales de las diversas disciplinas, pues en la investigación realizada por Bòria-Reverter et al. (2012), se encontró que los directivos o trabajadores con cargos de naturaleza intelectual, mostraban niveles de satisfacción superiores al resto de grupos ocupacionales. Igualmente, para futuras investigaciones que busquen estudiar la satisfacción laboral se recomienda utilizar instrumentos de recolección con cuestionarios complementarios al aplicado, estos cuestionarios deben estar sujetos a teorías verificadas en la literatura y deben tener un alto índice de confiabilidad y validez para obtener resultados más exactos (Núñez González et al., 2007), permitiendo lograr un conocimiento holístico del factor humano a nivel empresarial.

Referencias

- Cardona Arbelaez, D., Lamadrid Villarreal, J., & Brito Carrillo, C. (2018). La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus dimensiones. Un estudio de caso. *Aglala*, 9(1), 154-176. <https://doi.org/10.22519/22157360.1185>
- Bonillo Muñoz, D., & Nieto González, F. J. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo. Revista Iberoamericana de Relaciones Laborales*, 11, 189–200. <https://doi.org/10.33776/trabajo.v11i0.166>
- Bòria-Reverter, S., Crespi-Vallbona, M., & Mascarilla-Miró, O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35, 9–16. [https://doi.org/10.1016/S0210-0266\(12\)70018-3](https://doi.org/10.1016/S0210-0266(12)70018-3)
- Conte, J. M., Dean, M. A., Ringenbach, K. L., Moran, S.

- K., & Landy, F. J. (2005). The relationship between work attitudes and job analysis ratings: Do rating scale type and task discretion matter? *Human Performance*, 18(1), 1–21. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1801_1
- Franco Pérez, E., Montesinos López, O. A., Magaña Echeverría, M. A., & Refugio Tene, H. (2010). Índice de satisfacción laboral. *Mercados y Negocios 21: Revista de Investigación y Análisis*, 11(1), 72–95. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6149990>
- García-Bernal, J., Gallago-Castel, A., Marzo-Navarro, M., & Rivera-Torres, P. (2005). Job satisfaction: empirical evidence of gender differences. *Women in Management Review*, 20(4), 279–288. <https://doi.org/10.1108/09649420510599098>
- Gibson, B. S. (1996). The Masking Account of Attentional Capture: A Reply to Yantis and Jonides. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception & Performance*, 22(6), 1514–1520. <https://doi.org/10.1037/0096-1523.22.6.1514>
- González, J. L., & Ruiz, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿Dicotomía metodológica o ideológica? *Index de Enfermería*, 20(3), 189–193. <https://doi.org/10.4321/s1132-12962011000200011>
- Güell, L. (2014). *Estudio de la satisfacción laboral de los maestros* [Universidad Internacional de Cataluña. Ciencias Humanas, Sociales y Jurídicas]. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_Guell_Malet.pdf?seq
- Guerrero Bejarano, M. A., Parra Suárez, R. J., & Arce Vera, M. F. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140–146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed). McGRAW-HILL. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herzberg, F. (1976). One More Time: How Do You Motivate Employees? In *Job Satisfaction — A Reader* (ed, pp. 17–32). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1007/978-1-349-02701-9_2
- Iriarte, I., Alberdi, A., Urrutia, E., & Justel, D. (2017). Beyond customer satisfaction. Supporting organisational change through Service Design. A case study in the insurance industry. *The Design Journal*, 20(Sup1), S424–S434. <https://doi.org/10.1080/14606925.2017.1352950>
- Jaimes-Dueñas, K. J., Serrano-Pérez, W. F., & García-Méndez, S. (2021). Estudio de Satisfacción Laboral entre las generaciones X y Y en Bucaramanga y su área metropolitana. *I+D Revista de Investigaciones*, 16(2), 35–46. <https://udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/297/387>
- Lawler, E. E., & Suttle, J. L. (1973). Expectancy theory and job behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(3), 482–503. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(73\)90066-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(73)90066-4)
- Locke, E. . (1976). La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo. In *Manual de psicología industrial y organizacional* (ed, pp. 165–166). Rand McNally College.
- Loitegui Aldaz, J. R. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración foral de Navarra* [Universidad Complutense de Madrid]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142004>
- Martín, A. L. (1981). Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander. *Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 13, 65–100. <https://doi.org/10.2307/40182835>
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23* (pp. 1–5). Línea de Investigación de Psicología de la Seguridad. Universidad de València. https://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A., & Tomás, J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Terraconiensis*, 12(1/2), 25–39. https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/Art_S21_26.PDF
- Mendoza-Flórez, Y., Villamizar-Correa, P. A., García-Méndez, S., & Gutiérrez, J. C. (2021). Relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector confecciones de Piedecuesta, Santander. *I+D Revista de Investigaciones*, 16(1), 216–224. <https://doi.org/10.33304/revinv.v16n1-2021017>

- Mendoza-Vega, R. F., Murillo-Murillo, E. G., & García-Méndez, S. (2020). Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal S. A. S. *I+D Revista de Investigaciones*, *15*(1), 69–76. <https://doi.org/10.33304/revinv.v15n1-2020008>
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* [Universidad Complutense de Madrid]. https://books.google.com.co/books/about/Satisfacción_e_insatisfacción_en_el_tr.html?id=tEGGQAACAAJ&redir_esc=y
- Nieto, E. (2016). Variables críticas en satisfacción laboral. *ORP Journal. Fundación Internacional ORP*, *6*, 11–18. <http://www.orpjournals.com/index.php/ORPjournal/article/view/46/84>
- Núñez González, E., Estévez Guerra, G. J., Hernández Marrero, P., & Marrero Medina, C. D. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gaceta Sanitaria*, *21*(2), 136–141. <https://doi.org/10.1157/13101040>
- Prior Ruiz, J. C. (1988). Análisis de la satisfacción laboral. *Revista de Estudios Empresariales*, *2*, 113–124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=118673>
- Ramírez-Gañan, A. E., Orozco-Quintero, D., & Garzón-Castrillon, M. A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, *18*(2), 118–138. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>
- Robbins, S. P. (1987). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones* (3 ed). Prentice-Hall Hispanoamericana. <https://glifos.unitec.edu/library/index.php/646>
- Sáenz, O., & Barrio, M. L. (1993). *La satisfacción del profesorado universitario* (1 ed). Universidad de Granada. Serie Monográfica. https://openlibrary.org/works/OL18858424W/La_satisfacción_del_profesorado_universitario
- Smith, P. C., Smith, O. W., & Rollo, J. (1974). Factor structure for blacks and whites of the Job Descriptive Index and its discrimination of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, *59*(1), 99–100. <https://doi.org/10.1037/h0035828>
- Tellenback, S., Brenner, S., & Löfgren, H. (1983). Teacher stress: Exploratory model building. *Journal of Occupational Psychology*, *56*(1), 19–33. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1983.tb00106.x>
- Varela, R., & Olarte, T. (2018). Análisis de la competitividad del sector Turístico del área metropolitana de Bucaramanga (Colombia). *Turismo y Sociedad*, *23*, 199–211. <https://doi.org/10.18601/01207555.n23.10>
- Veiga de Cabo, J., De la Fuente Díez, E., & Zimmermann Verdejo, M. (2008). Modelos de estudio de investigación aplicada: Conceptos y criterios para el diseño. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, *54*(210), 81–88. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v54n210/aula.pdf>
- Weinert, A. B. (1985). *Manual de psicología de la organización: la conducta humana en las organizaciones*. Herder. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=42335>
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, *12*(2), 173–194. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)