

**Análisis de insatisfacción laboral por medio del cuestionario S 20/23 y su incidencia en  
el índice de rotación de personal operativo de una empresa de flores**

Nidia Yazmín González Cristancho

Universitaria Agustiniana

Dirección de posgrados

Programa de Especialización en Gestión del Talento Humano

Bogotá D.C.

2021

**Análisis de insatisfacción laboral por medio del cuestionario S 20/23 y su incidencia en  
el índice de rotación de personal operativo de una empresa de flores**

Nidia Yazmín González Cristancho

Director

Nidia Parra León

Trabajo para optar por el título de Especialista en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Universitaria Agustiniiana

Dirección de posgrados

Programa de Especialización en Gestión del Talento Humano

Bogotá D.C.

2021

### **Nota del autor**

“Las opiniones expresadas en Este trabajo son responsabilidad de la autora.

La Dirección de Posgrados, de la Universitaria Agustiniana– UNIAGUSTINIANA, verifica el cumplimiento de las Condiciones mínimas requeridas científicamente y de manejo ético.”

## **Resumen**

El presente de proyecto, tiene por objetivo general, analizar el índice de rotación de personal operativo de la empresa Flores Silvestres, debido a que se ha evidenciado que, en dicha empresa, la rotación de personal operativo es muy alta si se compara con la del personal administrativo.

No obstante, para lograr dicho objetivo se propuso una serie de pasos ordenados de manera que la obtención de resultados fue de una manera lógica y coherente con los objetivos definidos, es decir, los objetivos específicos iban guiados a la identificación de las diferencias sociodemográficas de los empleados operativos de la empresa, además de la determinación de las variables que generan insatisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa y por último reconocer la percepción de los trabajadores operativos de la empresa Flores silvestres y su compromiso con la misión institucional.

Para lograrlo, se aplicó a un grupo de 80 empleados operativos el cuestionario S 20/23, y una encuesta sociodemográfica, herramientas con las cuales se pudo realizar un diagnóstico apropiado de la satisfacción laboral de los empleados y sirvió de base para determinar la incidencia de la insatisfacción laboral, con el índice de rotación de personal en la empresa.

*Palabras clave:* Cuestionario S 20/23, Felicidad laboral, Índice de rotación de Personal, Insatisfacción laboral, Recursos humanos.

## **Abstract**

The general objective of this project is to analyze the turnover rate of operational personnel of the company Flores Silvestres, because it has been evidenced that, in that company, the turnover of operational personnel is very high if compared to that of the administrative staff.

However, to achieve this objective, a series of steps was proposed in order so that the obtaining of results was in a logical and coherent way with the defined objectives, that is, the specific objectives were guided to the identification of the sociodemographic differences of the operational employees of the company, in addition to the determination of the variables that generate labor dissatisfaction and their influence on the productivity of the company and finally recognize the perception of the operational workers of the wildflowers company and their commitment to the institutional mission.

To achieve this, a group of 80 operational employees was applied the questionnaire S 20/23, and a sociodemographic survey, tools with which an appropriate diagnosis of employee job satisfaction could be made and served as a basis for determining the incidence of job dissatisfaction, with the rate of staff turnover in the company.

*Keywords:* Questionnaire S 20/23, Job happiness, Staff turnover index, Job dissatisfaction, Human resources.

## Tabla de contenidos

Perfil del investigador.....	14
Introducción .....	15
Formulación del problema .....	16
Pregunta problema .....	19
Justificación.....	20
Objetivos .....	22
Objetivo general .....	22
Objetivos específicos .....	22
Marco referencial.....	23
Marco contextual .....	23
Marco teórico .....	24
Recursos humanos. ....	24
Funciones del departamento de recursos humanos.....	24
Ética en los recursos humanos.....	25
Motivación.....	25
Incentivos. ....	26
Satisfacción y felicidad laboral.....	27
Cuestionario S 20/23.....	28
Índice de rotación de personal. ....	28
Estado del arte. ....	29

Internacional.....	29
Nacional.....	31
Regional.....	33
Marco legal.....	33
Metodología.....	37
Tipo de investigación.....	37
Modelo metodológico.....	37
Herramientas de recolección de datos.....	38
Cuestionario S 20/23.....	38
Cuestionario sociodemográfico.....	38
Triangulación.....	38
Variables.....	38
Operacionalización de variables.....	39
Unidad de análisis.....	41
Universo.....	41
Criterios de inclusión.....	41
Criterios de exclusión.....	41
Procedimiento de selección de muestra.....	41
Fuentes de información.....	43
Primarias.....	43
Secundarias.....	43

Área de estudio .....	43
Delimitación espacial.....	43
Delimitación temporal.....	43
Consideraciones éticas y habeas data .....	43
Plan de tabulación y recolección de datos.....	44
Modelo cuestionario S 20/23.....	44
Modelo cuestionario sociodemográfico.....	47
Resultados .....	48
Resultados perfil sociodemográfico .....	48
Resultados cuestionario S 20/23.....	56
Análisis de resultados y discusión.....	80
Análisis de resultados generales .....	80
Análisis de resultados específicos .....	103
Discusión.....	110
Conclusiones .....	112
Recomendaciones .....	117
Referencias.....	118
Anexos .....	126
Anexo A Consentimiento Informado.....	126
Anexo B Aplicación Cuestionario S 20/23 .....	135
Anexo C Fotografías de la empresa.....	145



Anexo D Diseño de carta de confidencialidad .....	150
Anexo E Diseño de consentimiento informado.....	151

## Lista de tablas

Tabla 1 <i>Normograma satisfacción laboral</i> .....	34
Tabla 2 <i>Operacionalización de las variables</i> .....	39
Tabla 3 <i>Procedimiento de selección de universo para cálculo de la muestra</i> .....	42
Tabla 4 <i>Cuestionario de Satisfacción laboral S 20/23</i> .....	44
Tabla 5 <i>Diseño cuestionario sociodemográfico</i> .....	47
Tabla 6 <i>Resultados perfil sociodemográfico</i> .....	48
Tabla 7 <i>Resultado Cuestionario S 20/23 Preguntas 1 a 6</i> .....	56
Tabla 8 <i>Resultado Cuestionario S 20/23 Preguntas 7 a 12</i> .....	62
Tabla 9 <i>Resultado Cuestionario S 20/23 Preguntas 13 a 18</i> .....	68
Tabla 10 <i>Resultado Cuestionario S 20/23 Preguntas 19 a 23</i> .....	74

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> Funciones de la administración de recursos humanos .....	25
<b>Figura 2</b> Pirámide de necesidades de Maslow .....	26
<b>Figura 3</b> Análisis de puestos .....	27
<b>Figura 4</b> S 20/23 pregunta 1 .....	80
<b>Figura 5</b> S 20/23 pregunta 2 .....	81
<b>Figura 6</b> S 20/23 pregunta 3 .....	82
<b>Figura 7</b> S 20/23 pregunta 4 .....	83
<b>Figura 8</b> S 20/23 pregunta 5 .....	84
<b>Figura 9</b> S 20/23 pregunta 6 .....	85
<b>Figura 10</b> S 20/23 pregunta 7 .....	86
<b>Figura 11</b> S 20/23 pregunta 8 .....	87
<b>Figura 12</b> S 20/23 pregunta 9 .....	88
<b>Figura 13</b> S 20/23 pregunta 10 .....	89
<b>Figura 14</b> S 20/23 pregunta 11 .....	90
<b>Figura 15</b> S 20/23 pregunta 12 .....	91
<b>Figura 16</b> S 20/23 pregunta 13 .....	92
<b>Figura 17</b> S 20/23 pregunta 14 .....	93
<b>Figura 18</b> S 20/23 pregunta 15 .....	94
<b>Figura 19</b> S 20/23 pregunta 16 .....	95
<b>Figura 20</b> S 20/23 pregunta 17 .....	96

<b>Figura 21</b> S 20/23 pregunta 18 .....	97
<b>Figura 22</b> S 20/23 pregunta 19 .....	98
<b>Figura 23</b> S 20/23 pregunta 20 .....	99
<b>Figura 24</b> S 20/23 pregunta 21 .....	100
<b>Figura 25</b> S 20/23 pregunta 22 .....	101
<b>Figura 26</b> S 20/23 pregunta 23 .....	102
<b>Figura 27</b> Edades agrupadas .....	103
<b>Figura 28</b> Edad vs satisfacción general .....	104
<b>Figura 29</b> Satisfacción general .....	105
<b>Figura 30</b> Escolaridad vs satisfacción general .....	106
<b>Figura 31</b> Cargo vs satisfacción laboral.....	107
<b>Figura 32</b> Género vs satisfacción general .....	108
<b>Figura 33</b> Consentimientos informados.....	134
<b>Figura 34</b> Cuestionarios solucionados .....	144
<b>Figura 35</b> Uniformes de la empresa.....	145
<b>Figura 36</b> Capacitación COPAST .....	145
<b>Figura 37</b> Muestra de gerberas .....	146
<b>Figura 38</b> Áreas comunes.....	146
<b>Figura 39</b> Información sobre plagas .....	146
<b>Figura 40</b> Campo .....	147
<b>Figura 41</b> Campo 2 .....	147

<b>Figura 42</b> Campo 3 .....	148
<b>Figura 43</b> Otras áreas .....	148
<b>Figura 44</b> Enfermedades de plantas.....	149
<b>Figura 45</b> Acceso de trabajadores .....	149

## **Perfil del investigador**

### **Nidia Yazmín González Cristancho**

Profesional en Gestión de la Seguridad y la Salud Laboral, estudiante de Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano, me caracterizo por ser proactiva con gran capacidad de análisis, interpretación, persuasión y síntesis, honesta, adaptable a los cambios, capacidad de trabajo bajo presión, visión integral, excelentes habilidades para tomar decisiones, líder, creativa, dinámica, responsable, emprendedora muy consciente de mis deberes éticos con la sociedad, motivada para un continuo desarrollo personal y profesional.

## **Introducción**

El acceso a mejores tecnologías a dado pie a que la globalización sea un hecho, y es por ello, que las empresas en su afán de ser competitivas, requieren cada vez más un empoderamiento de su capital humano, por ello la satisfacción laboral debe ser considerada una dimensión central en las empresas, ya que debido a esta es posible que la empresa esté cayendo en gastos adicionales por la alta rotación de personal.

Dado que los productos o servicios que se comercializan deben ser de la más alta calidad, principalmente aquellos que por su tipo pueden ser exportados, es necesario que cumplan con unos estándares exigidos por el país de destino, es así pues que dadas las condiciones es preciso recalcar que, Colombia es el principal exportador de flores a Estados Unidos, país que compra el 78% de la flor exportada por Colombia (Ministerio de Agricultura, 2019).

Ahora bien, siendo un producto tan importante para el país, es preciso determinar la satisfacción laboral y su incidencia en el índice de rotación de personal como un eje fundamental en el ejercicio comercial y productivo.

## Formulación del problema

Las empresas necesitan prestar mayor atención a los retos que se presentan en el manejo del recurso humano, es decir, es preciso garantizar a los trabajadores, no solo un salario por una labor específica, es imperativo que estos se sientan satisfechos y cómodos al desempeñar su función.

Es decir, las personas necesitan satisfacer una serie de necesidades para sentirse bien, para sentirse realizados, estas necesidades son la necesidad fisiológica, de seguridad afiliación, reconocimiento, con estas se alcanza la felicidad por decirlo de alguna manera, puesto al cumplirlas todas se alcanza la autorrealización (Vázquez Muñoz & Valbuena de la Fuente, s/f).

Existen diversas teorías que explican la satisfacción laboral, como las de McGregor (1959) citado por Álvarez Atehortua, Moreno Rodríguez, Ramírez Sogamoso, y Restrepo Sánchez, (2019). El cual expresa que “el comportamiento humano está direccionado a través de la satisfacción de necesidades”. (p.31).

En los últimos años, se ha venido popularizando el término Wellness Corporativo, que evidentemente significa bienestar corporativo, es una forma de promover en las empresas una mejora en todos los aspectos que puedan desencadenar en estrés laboral, enfermedad laboral, insatisfacción general con la empresa y otros como la seguridad industrial, es decir, el wellness es un programa que busca mejorar las condiciones laborales, tanto de seguridad como de productividad y eficiencia (Depetris, Galansino, & Ranauro, 2016).

No obstante, antes que el wellness, se encuentra por ejemplo la teoría motivacional la cual es muy compleja, debido a que pertenece a la psicología de la motivación y se requieren altos grados de seguridad, pero también conocimiento y especulación, según el autor, no se debe alabar ni castigar, se trata de hacer interesante el trabajo (Herzberg, 2003).



Muchas personas en el mundo se sienten abrumados en su trabajo, puede ser por la carga laboral, o por el acoso del jefe o por otros factores, de acuerdo a una encuesta realizada por la Asociación Americana de Psicología (2007). Una cuarta parte de los encuestados indicaba no tener ningún tipo de insatisfacción, mientras que las tres cuartas partes restantes expresaba que el factor principal de su insatisfacción se debía al estrés lo que incidía negativamente a su desempeño laboral, además de tener resultados físicos como el dolor de cabeza, enojo, nerviosismo y desmotivación. (párrafos. 1-3).

A nivel mundial, las empresas tienen una gran responsabilidad cuando se habla de felicidad laboral o satisfacción, puesto que muchos son los factores que pueden incidir en la insatisfacción, como bajos salarios, jornadas demasiado largas, jefes inconscientes, mobbing por parte de compañeros, jefes o subordinados. No obstante, de acuerdo a la encuesta Gallup, un 85% de los encuestados anónimos, indica no estar satisfecho con su trabajo y principalmente con su jefe (Clifton, 2017).

Es decir, solo un 15% de las personas encuestadas por el Gallup, está conforme o está satisfecha con su trabajo, una cifra en extremo preocupante desde la perspectiva humana, dado que con ello se sobreentiende que algo se ha de estar haciendo mal en las organizaciones.

Para la Unión Europea, se encuentra un nivel de satisfacción laboral de 60%, entre los cuales países como Italia, Reino Unido y Hungría presentan una alta satisfacción, contra países como España que se encuentra con un índice de insatisfacción más alto (Sánchez, Fuentes, & Artacho, 2008).

En América, las cifras son importantes también, para estados unidos solo un 30% de los encuestados dijo estar comprometido con su trabajo (Clifton, 2017). No obstante, para México es de un 12% de satisfacción laboral, frente a un 28% que tiene dudas en afirmar y un 60% que expresa estar descontento con su trabajo (Forbes México, 2019).

De acuerdo con el informe llamado *Patrones de satisfacción con el empleo urbano en Colombia* del Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario (2018), las mujeres son la población con mayor porcentaje de insatisfacción laboral con un 14,6% frente a los hombres con un 12,6%, no obstante, de acuerdo a dicho informe, un 24,33% de los trabajadores de la agricultura presentan inconformidad laboral. (Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario, 2018).

Los datos anteriores muestran una cifra relativamente pequeña en comparación con las cifras mundiales, no obstante, la alta rotación de personal genera gastos innecesarios en las empresas, debido a que, con la publicación de la vacante, es necesario que haya personal para el reclutamiento y posterior entrenamiento del personal nuevo, lo que en otras palabras indica que personas que pudieran estar produciendo deben capacitar a los demás, retrasando así en cierta medida la operación de las empresas.

Por ello, para reducir gasto y principalmente mejorar las condiciones de salud y psicológicas de sus empleados las empresas que quieran lograrlo deben generar mejoras en muchos sentidos para alcanzar la satisfacción laboral y con ello mejorar los procesos productivos, es decir, es necesario que implementen mejoras como los planes de beneficios flexibles, programas de control y evaluación de satisfacción laboral, comunicación asertiva, mejorar las políticas, trato justo entre empleados y líderes, que estos tengan una voz escuchada, darle prioridad a la salud, entre otras formas (American Psychological Association, s/f).

No obstante, cabe resaltar lo dicho por Drucker (1993) citado por López Mas (2005), las personas deben conocerse y tener la responsabilidad con ellos mismos, de buscar empleos que potencien sus valores y desarrollen sus habilidades (López Mas, 2005). Es de entender también que las empresas deben ayudar a la resolución de problemas en el ámbito laboral, por ello es preciso contar con una capacitación adecuada, donde no solo se potencialicen los conceptos

sino las habilidades de manera que los trabajadores se sientan más satisfechos, esto a partir de la teoría Social Cognitiva (Jara Chalán, Olivera Orihuela, & Yerrén Huiman, 2018).

Por último, es preciso reconocer la importancia del cuestionario S 20/23, como una herramienta ideal para el análisis de satisfacción laboral, ya que hace una evaluación útil sobre las restricciones motivacionales y temporales a los que están expuestas las personas en las empresas, este método ya está validado y es confiable gracias a los cinco factores, “satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación” (Meliá y Peiró, 1989, p.59).

No obstante, el cuestionario aplicado a una empresa real, permite conocer no solo la satisfacción laboral, sino, las motivaciones que ayudan a la permanencia en la empresa, además de las necesidades principalmente con el tema del salario, las relaciones interpersonales con líderes y compañeros (Rodríguez Cabiativa, 2018).

### **Pregunta problema**

¿Cuál es la incidencia de la insatisfacción laboral en el índice de rotación de personal operativo de una empresa de flores?

## **Justificación**

El interés del presente trabajo, radica en la intención de contribuir a la mejora de la calidad laboral de los empleados de una empresa de flores en el oriente antioqueño, así como al análisis del índice de rotación de personal y su vínculo con la insatisfacción laboral, dicho interés nace de lo observado por el equipo redactor, debido a que en la industria de las flores colombianas es muy alta la deserción de los trabajadores, por consiguiente se pretende realizar dicha investigación a fin de contribuir a la industria a conservar su recurso humano.

Esto debido a que el recurso humano es el capital más valioso de las organizaciones, es preciso hacer el análisis de satisfacción laboral de manera que este apoye a la empresa en la reducción del índice de rotación y con ello alcanzar una disminución en los gastos que se incurren debido a las jornadas de contratación y capacitación necesarias para cada cargo.

Teniendo en cuenta que la satisfacción es importante en cualquier labor, y no solo se refiere a la satisfacción en términos de bienestar, sino también cuando se habla de productividad y calidad. No obstante, se puede asegurar que al alcanzar la satisfacción del cliente interno es posible lograr la satisfacción del cliente externo, debido a que cuando al trabajador se le brindan las mejores opciones laborales y se le tiene en cuenta, este retribuye con una eficacia mayor en su desempeño laboral.

En otras palabras, se debe profundizar más en la estrategia de retención del capital humano, es decir, ¿cómo hacer para que las personas permanezcan en la empresa?, para ello, se deben establecer los círculos de calidad y gestionar la calidad total, es decir, generar programas de calidad de la vida laboral (Trebilcock, s/f, p.24), estos círculos de calidad, generan dos efectos en la empresa, mejora la calidad y la productividad, además de generar mayor satisfacción en los trabajadores y optimizar las relaciones laborales.

Para alcanzar dichos círculos, es preciso humanizar el trabajo, en otras palabras, dar a los empleados los beneficios necesarios para que este pueda satisfacer las diferentes necesidades que este tiene, además de hacerlo más ergonómico de manera que se sienta a gusto y cómodo para realizarlo (Oficina Internacional del Trabajo, 2016, pp.40-41).

Ahora bien, el presente proyecto, no solo brindará información de gran utilidad para la empresa en materia de satisfacción, sino que permitirá a esta, tomar decisiones gracias a los datos que serán recolectados y con ello mejorar las condiciones laborales de sus empleados y, por consiguiente, reducir el índice de rotación y mejorar en la retención del talento humano, alcanzando además una disminución en gastos adicionales.

No obstante, el proyecto no solo servirá a la empresa y ayudará también a los trabajadores en su desempeño laboral, además servirá de apoyo para un mejoramiento en los conocimientos del equipo redactor ya que con este se pretenden utilizar herramientas diversas que ayudan a mejorar el desempeño académico.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar la insatisfacción laboral por medio del cuestionario S 20/23 y su incidencia en el índice de rotación de personal operativo de la empresa Flores Silvestres.

### **Objetivos específicos**

- Identificar las diferencias sociodemográficas de los empleados operativos de la empresa Flores Silvestres.
- Determinar las variables que generan insatisfacción laboral y su influencia en el índice de rotación personal en la empresa Flores Silvestres por medio del cuestionario de satisfacción laboral S 20/23.
- Reconocer la percepción de los trabajadores operativos de la empresa Flores silvestres y su compromiso con la misión institucional.

### **Marco referencial**

El presente marco referencial, tendrá como objeto, el análisis situacional de la empresa estudiada, por otro lado, definirá los conceptos pertinentes a la satisfacción laboral, además, de analizar diferentes artículos de investigación análogos al tema de estudio y por último se hará un recuento de las diferentes normativas que de una u otra manera tienen correlación con la satisfacción laboral y el índice de rotación de personal.

### **Marco contextual**

La empresa flores Silvestres, ubicada en el municipio de El Carmen de Viboral, fue creada en el año 1988, con el único propósito de comercializar flores bajo altos estándares de calidad. Con sus productos quieren compartir sentimientos colombianos con el mundo. Con una producción de hasta 80'000.000 de tallos genera alrededor de 850 empleos netamente en el proceso de cultivo (Silvestres, 2021).

Cuenta con cuatro pilares fundamentales que son la satisfacción del cliente, el bienestar de sus empleados, la sustentabilidad ambiental y social y la eficiencia operativa. La empresa está comprometida con sus colaboradores, clientes, medio ambiente, y la sostenibilidad social, buscando el beneficio general con tecnología, innovación y compromiso (Silvestres, 2021).

La empresa ha desarrollado alianzas estratégicas con tres criaderos internos los cuales son Dummies Orange, Selecta y Royal Van Zanten, de manera que pueden tener a la mano, una gran variedad de flores para llevar al mercado (Silvestres, 2021).

Las granjas de cultivo se encuentran ubicadas estratégicamente en dos municipios del oriente antioqueño llamado La Ceja y el Carmen de Viboral, como el presente proyecto se basa principalmente en la granja de El Carmen de Viboral, se presentan los siguientes datos.

La granja se encuentra ubicada Carrera 31 # 46-200 en la Vereda Cristo Rey, cuenta con un área de 33 Hectáreas, cuenta con alrededor de 650 personas, de estos, el 70% son operativos

de las cuales el 50% cuenta con un contrato directo con la compañía, los productos que allí se cultivan son Crisantemos, Gerberas, Solidago y follaje de estilo americano y europeo (Silvestres, 2021).

### **Marco teórico**

El presente marco teórico, tiene por objetivo, brindar información acerca de los temas más importantes para el tema de estudio, este se extrajo de libros y publicaciones pertinentes y documentos académicos universitarios, los cuales por su carácter académico e importancia histórica tiene fechas de publicación superiores a los 5 años.

#### **Recursos humanos.**

La administración de recursos humanos hace referencia a las políticas y prácticas requeridas para manejar los asuntos inherentes a las relaciones personales de la organización; en decir, reclutamiento, capacitación, evaluación, remuneración y ambientes de trabajo seguro, por medio de planes y códigos de ética y trato justo para los empleados (Dessler y Varela Juárez, 2011, p.2).

#### **Funciones del departamento de recursos humanos.**

El área de recursos humanos se fundamenta en 5 eje, los cuales se muestran en la gráfica siguiente.

Según Wayne Mondy (2010). La dotación de personal es el que asegura que la empresa permanecerá con la cantidad adecuada de personas; el desarrollo de recursos humanos, garantiza la idoneidad desde el plan de capacitación de las personas; la remuneración, constituye el pago justo por una labor desempeñada; la seguridad y salud, habla del hecho de proteger a los empleados, ya sea de accidentes laborales como de enfermedades generadas por el ejercicio profesional y por último las relaciones laborales y con empleados, vela



principalmente por el clima organizacional, desde los sindicatos hasta cada uno de los miembros de la empresa. (pp.5-8).



**Figura 1** Funciones de la administración de recursos humanos

Elaboración propia, basado en Wayne Mondy (2010, p.5).

### **Ética en los recursos humanos.**

“Es innecesario aclarar que la ética de las organizaciones va a estar determinada por los valores éticos de la sociedad en la que se desarrolle” (Universidad Nacional Mar del Plata, 2004, p.34). Ética en este sentido se refiere a dar al empleado un salario adecuado, cumplir con las obligaciones de pago, dar seguridad social, respetar sus derechos laborales, no despedir injustificadamente, entre otra serie de aspectos que se consideran derechos de las personas. (p.34).

### **Motivación.**

Es necesario entender que las personas tienen distintas motivaciones, esto es de acuerdo a lo expresado por Maslow (1954). El cual determina una serie de necesidades, las cuales constituyen entes motivacionales para los trabajadores. (p.21).



**Figura 2** Pirámide de necesidades de Maslow

Elaboración propia, basado en (Maslow, 1954).

De acuerdo a esto, es preciso decir, que las personas se motivan para suplir cada una de sus necesidades, lo que los lleva a trabajar para alcanzarlas, es decir, solo las necesidades insatisfechas generan la motivación para alcanzarlas.

Ahora bien, existen diversos factores que pueden generar motivación o desmotivación laboral, no obstante, “el desempeño deficiente no siempre refleja baja motivación” (Dessler y Varela Juárez, 2011, p.251). Por otra parte, Amador Sotomayor (2016), expresa que existe la motivación y la automotivación, indica que la muchos teóricos expresan que una persona no puede motivar a otra; que es la misma persona la que actúa en pro de su automotivación. (p.34).

Por otro lado, se habla de los factores higiénicos como agentes que evitan la insatisfacción como lo son el salario, beneficios sociales, las relaciones interpersonales, además se habla de otros factores motivacionales como la autonomía, los incentivos, las oportunidades de progreso y el reconocimiento (Herzberg, 2003).

### **Incentivos.**

Los incentivos, para Martínez y Martínez (2009). Son las compensaciones variables que la empresa otorga de manera voluntaria ya sea en especie o en dinero, como premio por un

esfuerzo ligado al cumplimiento de objetivos por parte de un colaborador o grupo de estos. (p.12). Por ello, es preciso que las empresas hagan un análisis de puestos de trabajo de manera que puedan gestionar adecuadamente sus recursos humanos, para hacer un análisis de puestos adecuado, Martínez y Martínez (2009). Indican que se deben tener en cuenta los siguientes aspectos.



**Figura 3** Análisis de puestos

Elaboración propia, basado en Martínez E y Martínez A. (2009, p.16).

### **Satisfacción y felicidad laboral.**

La satisfacción laboral hace referencia a “la actitud general de un individuo hacia su empleo” (Castaño, 2005, p.130). El autor propone además que para alcanzarlo se debe evitar que los trabajadores tengan exigencias mayores o menores a sus capacidades, que se le asignen labores en función de sus capacidades y preferencias, posibilitarles los ascensos laborales y crear un clima laboral idóneo, de manera que el trabajador, tenga confianza en la compañía, que sienta que puede realizarse personalmente, y que tenga en mente que su empresa es un buen lugar para trabajar. (pp.130-131).

### **Cuestionario S 20/23.**

El cuestionario de satisfacción laboral S 20/23, fue diseñado por Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989), este cuestionario, en palabras de sus autores.

Presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación (Meliá y Peiró, 1989, p.59).

### **Índice de rotación de personal.**

La rotación de personal, no debe confundirse con la rotación de puestos.

Rotación de puestos. Esta rotación es la que se da al interior de las compañías, esta consiste en trasladar temporalmente un trabajador a otra unidad de la empresa, de manera que este amplíe su conocimiento global del negocio, generalmente se usa cuando se está capacitando personal nuevo, principalmente en áreas poco especializadas (Martínez E y Martínez A, 2009, p.114).

Rotación de personal. Para López Cabarcos y Grandío Dopico (2005). El personal de una empresa puede cambiar de puesto o simplemente abandonarla. (p.45), no obstante, dicha rotación debe ser medida para saber si se ha ganado o se ha perdido, por ello, el índice de rotación es tan importante, ya que puede incidir considerablemente en los resultados de las empresas, es decir, al tener que iniciar nuevamente con las funciones administrativas de reclutamiento y capacitación, se generan costos, estos evidentemente no solo se expresan por la parte económica sino también por el tiempo que conlleva adaptar un nuevo elemento a la empresa (Amador Sotomayor, 2016, p.217).

Ahora bien, el índice de rotación de personal es el número de veces en promedio que los empleados tienen que ser reemplazados en un periodo de tiempo determinado, generalmente un año (Wayne Mondy, 2010, p.188). En otras palabras, el índice de rotación de personal es un conocimiento que adquieren las empresas por medio de análisis de datos como el número de ingresos por año (Castillo Contreras, 2012, p.15).

### **Estado del arte.**

Para el presente estado del arte, se tuvo en cuenta fuentes científicas confiables, consultadas en bases de datos en línea como Scopus, Dialnet, Scielo, Ebsco; además, las fuentes consultadas no superan los 5 años de antigüedad, de manera que la información aquí contenida es actual y tiene relación con el tema propuesto para la presente investigación.

### **Internacional.**

Para determinar la relación entre la rotación del personal y el ausentismo laboral con la productividad de una empresa, Ccollana Salazar (2015). Utiliza una metodología correlacional cuantitativa, haciendo una revisión bibliográfica de la documentación del área de recursos humanos y un cuestionario aplicado a los operarios de la empresa, encuentra que la relación que hay entre la rotación de personal y el ausentismo laboral frente a los márgenes de productividad es significativa, no obstante se evidenciaron algunas variables que indican que se deben analizar a profundidad dado que en ocasiones estas variables no incidían en la productividad (pp.51-57).

Muchos factores intrínsecos y extrínsecos pueden llegar a determinar la satisfacción de un trabajador, gracias a la utilización del instrumento MSQ, aplicado a 45 trabajadores además de la aplicación de entrevistas, se pudo determinar que, factores intrínsecos como el crecimiento, el progreso, la responsabilidad y factores extrínsecos como las relaciones con los compañeros y líderes, las condiciones laborales y la vida personal son de los principales factores que pueden

llegar a afectar negativamente el índice de rotación de personal de una empresa agrícola bananera (Andrade Yépez & Rojas Torres, 2017, pp.2-14).

La satisfacción laboral es un tema psicológico que se ha estudiado en temas de ciencias organizacionales contemporáneas, esta tiene relación con el rendimiento, el compromiso organizacional, la capacidad de recuperación y otros, existe un problema es que no hay una herramienta que mida el nivel de satisfacción, es decir falta uniformidad en la forma que se mide el tema, los autores, encontraron en bases de datos como Web of Knowledge, Scopus y Scielo 357 artículos y luego de aplicar criterios de exclusión llegaron a 62 diferentes escalas de medición en 42 países diferentes (Rangel Hora, Ribas Júnior, y Aguiar de Souza, 2018, pp.972-984).

Existen muchas formas de perder la satisfacción laboral, por ejemplo el síndrome del trabajador quemado o síndrome de Burnout, el cual puede incidir negativamente no solo en la satisfacción sino en los niveles de producción, y llegando a convertirse en un problema de salud y desmejorar la calidad de vida de los trabajadores, por ello, y utilizando una metodología asociativa comparativa transversal, utilizando herramientas como el cuestionario S 20/23, el inventario Burnout, el cuestionario de vida profesional CVP-35, se llega a la conclusión que si existe una gran incidencia del síndrome en la satisfacción laboral, además que la edad de las personas y el estado civil, se convierten en factores protectores (Salgado Roa y Lería-Dulčić, 2019, pp.6-16).

La salud mental juega un rol determinante en la satisfacción laboral, así lo proponen Gavilanes Gavilanes & Moreta Herrera (2020). Dicho esto, utilizando un método de investigación explicativa de corte transversal, utilizando herramientas como el cuestionario S 20/23, el cuestionario de salud general de Goldberg y el Maslach burnout inventory, encuentran que los niveles de satisfacción es koderada, lo que si encuentran es un alto grado de burnout,

por ello concluyen que la salud mental explica parcialmente la satisfacción laboral y el burnout (pp.7-19).

### **Nacional.**

La insatisfacción laboral es un fenómeno que afecta las organizaciones a nivel mundial, tanto así que uno de cada tres trabajadores se encuentra insatisfecho con su trabajo, por ello, para determinar de la incidencia de las satisfacción laboral de los individuos de las organizaciones, por medio de una revisión bibliográfica se llega a la conclusión que la productividad de las empresas está altamente ligada a la satisfacción de personal, que la satisfacción laboral es una variable dependiente del comportamiento organizacional y las condiciones del trabajo, además que en el país, no se han hecho suficientes estudios, de manera que las percepciones no son claras (Blanco Rueda, 2015, pp.3-17).

Para medir la satisfacción laboral en una entidad financiera, y por medio de la utilización del cuestionario S 20/23 de Meliá y Peiró (1989), se determinó que, la media de las respuestas fue de 5,59 de un puntaje máximo de 7, no obstante, a partir de los resultados obtenidos, concluye que los empleados de la empresa analizada tienen altos niveles de satisfacción, aunque hubo factores de la empresa que presentamos variabilidad en los resultados, lo cual indica que es preciso que la empresa implemente estrategias que permitan contar con empleado más satisfechos (Guerrero Arenas, 2016, pp.6-48).

Para analizar las razones por las cuales las personas frecuentemente rotan de trabajo, además de partiendo del análisis y abordar estrategias que atraigan y retengan a las personas, es preciso hacer un seguimiento por medio de una metodología exploratoria que permitiera extraer la mayor cantidad de información, llegando a la conclusión que muchas empresas enfrentan grandes retos gracias a la explosión tecnológica y la globalización, obligando a los trabajadores a estar más capacitados, no obstante, también está muy ligada a la movilidad de

las personas que buscan cada vez más empleos cerca de su lugar de residencia, otro factor es el de los horarios extenuantes, sobrecarga laboral, ambiente laboral y salario emocional (Meneses Pinto, 2019, pp.2-27).

Los altos índices de rotación de personal en la empresa Flores Ciprés, es la preocupación de un equipo de trabajo que se pregunta ¿cómo disminuir el índice de rotación de personal en la empresa analizada?, y se proponen alcanzarlo por medio de la motivación, esto lo logran por medio de la utilización de capacitaciones en las cuales los trabajadores entienden la plataforma estratégica de la empresa de manera que estos participan activamente y con ello se empoderan más de su puesto de trabajo (Mira Olarte, González Gómez, y Jiménez Moreno, 2019, pp.4-27).

En la industria agrícola, el sector de las flores es nuevo, aparece más o menos hace cuarenta años en municipios de la sabana de Bogotá como Madrid, Chía, Tenjo, Cota entre otros, ahora bien, las mujeres han sido partícipes del crecimiento de este sector económico y por ello Bonilla Castillo y Hernández Sarmiento (2019). Analizan los retos y los aportes que las mujeres han hecho al sector de las flores en la región de Sibaté / Cundinamarca. Estos llegan a la conclusión que, uno de los principales retos de las mujeres es las mujeres sufren el aprovechamiento de las empresas dadas las condiciones de que muchas de estas mujeres son madres cabezas de hogar, sin estudios, que en muchos casos los elementos de protección personal son inadecuados, que se sienten explotadas y que hay muy malas condiciones laborales, insisten en que muchos de los cargos son por empresas temporales lo que les genera incertidumbre laboral, además de la falta de capacitación por parte de las empresas en ningún tema, con esto los autores afirman que existe una alta tasa de insatisfacción laboral por parte de las mujeres en el sector floricultor. (Bonilla Castillo y Hernández Sarmiento, 2019, pp.72-77).



### **Regional.**

Conocer las variables que pueden llegar a influir en el desempeño laboral, ayuda a determinar aquellos elementos que permiten una satisfacción laboral, por esto y utilizando un estudio de corte transversal, se llega a la conclusión que gran parte de los empleados encuestados un 52% se sienten muy satisfechos con su trabajo, el principal motivador es el ambiente de trabajo con un 72% seguido por el salario y el cargo con un 49% (Arboleda Posada y Cardona Jiménez, 2018, pp.2-11).

Uno de los retos más grandes que tiene el área de gestión humana de la empresa Teleperformance Colombia, es la retención y desarrollo de los recursos humanos, históricamente la rotación de personal hace 20 años era de un 2% a un 3%, no obstante, esa cantidad ha ido aumentando en los últimos 10 años, por ello, aplicando un estudio de tipo cualitativo exploratorio, utilizando instrumentos como entrevistas semiestructuradas, se disponen a caracterizar los motivos de rotación del personal operativo de la empresa y con esto concluyen que, desde el reclutamiento no hay información clara y las expectativas de los trabajadores supera la realidad; que existe una desconexión entre el perfil y el personal reclutado, inclusive personal sobrecalificado que poco tiempo después de ser contratado renuncia; por otro lado, está el tema de la inconformidad con el jefe, lo que genera mayor desmotivación laboral; por último está el hecho de que el área de recursos humanos cuenta con tiempos muy reducidos para realizar un reclutamiento óptimo y por ello las vacantes en muchas ocasiones no cuenta con el personal idóneo (Zúñiga Hernández y Marín Ramírez, 2020, pp.6-35).

### **Marco legal**

En este inciso se presentan las normativas nacionales que tienen relación con la satisfacción laboral de los empleados.

Tabla 1 *Normograma satisfacción laboral*

<b>Normograma</b>			
<b>Nombre de la norma</b>	<b>Fecha de emisión o publicación</b>	<b>Objeto o propósito</b>	<b>Aspectos relevantes con respecto a la Satisfacción laboral</b>
Constitución Política de Colombia	4 de julio de 1991	Este documento establece un estado social de derecho, esto quiere decir, aquí se encuentran los derechos, deberes y obligaciones de las personas que pertenecen a Colombia, en su misión de velar por la protección de los derechos civiles como el respeto por la individualidad, el derecho al culto, ideologías políticas.  Garantiza un trato social justo en territorio nacional.	Artículo 1: expresa el estado social de derecho, tiene su fundamento en el trabajo, el respeto, la solidaridad, es muy importante el interés general que el particular.  El Estado tiene la obligación de servir a los ciudadanos, fijar normativas, además de velar por la vida, la seguridad, la convivencia y el orden  En su artículo 10: establece la igualdad de los trabajadores.  En su artículo 56: la obligación de las partes, establece las obligaciones de protección por parte del empleador.
Código Sustantivo del Trabajo  Decreto 2663	5 de agosto de 1950	La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social	En su capítulo dos, artículo 145, define el salario mínimo al que todo trabajador tiene derecho.  En su título cuatro, capítulo uno, artículo 158, expresa la jornada laboral, en los artículos siguientes, establece el trabajo diurno, nocturno, la duración máxima de las jornadas de trabajo, las horas extras y recargos, la dotación y elementos de protección personal

### Normograma

Nombre de la norma	Fecha de emisión o publicación	Objeto o propósito	Aspectos relevantes con respecto a la Satisfacción laboral
Ley 100	23 de diciembre de 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	Garantizar la seguridad en general es una forma de promover la satisfacción en los trabajadores
Ley 789	27 de diciembre de 2002	Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo	En su artículo 1: habla de la protección social y las políticas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y mejorar la calidad de vida de los colombianos. Establece también en su artículo 6 las normativas para los subsidios familiares de las cajas de compensación, además de los subsidios al desempleo.
Ley 1010	23 de enero de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo	El mobbing es un padecimiento que tienen algunos trabajadores sin importar su cargo, una ley que busque castigar y erradicar dicha práctica, busca el bienestar y la satisfacción general de los trabajadores colombianos
Decreto 1443	7 de mayo de 2004	Tiene por objeto establecer medidas ambientales para el manejo de los plaguicidas, y para la prevención y el manejo seguro de los desechos o residuos peligrosos provenientes de los mismos, con el fin de proteger la salud humana y el medio ambiente. Lo anterior sin perjuicio de la obtención de las licencias, permisos y autorizaciones a que haya lugar, de conformidad con la normatividad ambiental	En los trabajos de del sector agrícola, es necesario el uso de agentes químicos para una producción ideal, por ello es necesaria una ley que busque la salud humana frente al manejo y disposición de dichos químicos.

### Normograma

Nombre de la norma	Fecha de emisión o publicación	Objeto o propósito	Aspectos relevantes con respecto a la Satisfacción laboral
		vigente y demás normas concordantes	
Ley 1562	11 de julio de 2012	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional	La salud como se ha mencionado antes, busca el bienestar, la satisfacción de los trabajadores, por ello esta ley completa tiene relación con el tema de estudio
Resolución 652	18 de julio de 2012	EL Ministerio del Trabajo establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral n entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones	El artículo 6, establece las funciones de comité, entre las cuales se encuentra que, se deben recibir y tramitar quejas, se examinan casos de manera confidencial, se escucha a las partes involucradas, se formulan planes de mejora, se adelantan reuniones con el fin de propiciar el diálogo, se hace seguimiento a los compromisos adquiridos, entre otros

Nota: La tabla anterior presenta las normas más relevantes en bienestar y satisfacción laboral.

Elaboración propia, basado en Corte Constitucional (1991), Ministerio del Trabajo República de Colombia (1950), Congreso de la República de Colombia (1993), Congreso de Colombia, 2002), Congreso de Colombia (2006), Ministerio del Trabajo (2014), Ministerio de la Salud (2012), Ministerio del Trabajo (2012).

## **Metodología**

En la presente sección, se presenta la forma en que será realizada la investigación, partiendo del tipo de investigación, a los instrumentos necesarios para llevarla a cabo, se evidenciarán las fórmulas utilizadas para la selección de la muestra poblacional y la identificación de las variables para analizar.

### **Tipo de investigación**

Según el propósito de la presente investigación, se establece que es de tipo descriptiva ya que identifica elementos que pueden llegar a incidir en un evento, midiendo las características de dicho fenómeno (Veiga de Cabo, de la Fuente Díez, & Zimmermann Verdejo, 2018). Además, su finalidad es de tipo colectivo, puesto que parte de un interés particular de indagar sobre un fenómeno concreto en la empresa Flores Silvestres (Jiménez Chaves & Comet Weiler, 2016, p.5).

### **Modelo metodológico**

Esta investigación utilizará una metodología con un enfoque mixto, el cual indica que es “un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” (Barrantes Echavarría, 2012, p.100).

Conviene subrayar que el enfoque cualitativo del presente proyecto de investigación, se fundamenta en que es “para llevar a cabo una descripción completa y detallada de la realidad que la acompaña pues, los conceptos a construir se sustentan en los comportamientos, actitudes y valores de quienes se integran como objeto de estudio” (Bedoya Lima, 2008, p.71).

Simultáneamente, el enfoque cuantitativo de esta investigación se cimenta en que permite “identificar variables cuantificables, por consiguiente, en este método el proceso de conocimiento se soporta en la medición de los conceptos que orientan teóricamente el proceso

de conocimiento, analizando datos provenientes de la aplicación de una herramienta” (Bedoya Lima, 2008, p.70).

### **Herramientas de recolección de datos**

#### **Cuestionario S 20/23.**

Este cuestionario de satisfacción laboral, fue diseñado por Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). Este cuestionario, tiene un alto grado de fiabilidad y validez lo que lo convierte en una herramienta pertinente para medir la satisfacción, se basa en cinco aspectos que son, “satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación”, (Meliá & Peiró, 1989).

#### **Cuestionario sociodemográfico.**

Un cuestionario sociodemográfico, se utiliza es para entender las características generales de un grupo poblacional específico.

#### **Triangulación.**

La triangulación se hará por medio de una combinación de la información obtenida en los instrumentos de recolección de datos, ya sean cuantitativos o cualitativos, es debido hacerlo para lograr caracterizar los factores de satisfacción laboral que inciden en el índice de rotación de personal de la empresa Flores Silvestres.

#### **Variables.**

- Sociodemográfico.
- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con el ambiente físico.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas.
- Satisfacción intrínseca del trabajo.
- Satisfacción con la participación.

### Operacionalización de variables.

Tabla 2 *Operacionalización de las variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Sociodemográfico	Aspectos únicos de la persona	Independiente	Características sociodemográficas de los entrevistados	Género Edad Escolaridad Estatura Peso Raza Tiempo en la empresa Área Cargo Tipo de contrato	Cuestionario sociodemográfico
Satisfacción con la supervisión	Aspectos del liderazgo	Dependiente	Características del liderazgo Escucha Amabilidad Supervisión Habilidades técnicas	Insatisfecho Satisfecho indiferente	Cuestionario S 20/23

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medida</b>	<b>Instrumento</b>
			Habilidades blandas		
Satisfacción con el ambiente físico	Aspectos de las instalaciones de la empresa	Dependiente	Características del espacio, ergonomía laboral	Insatisfecho Satisfecho indiferente	Cuestionario S 20/23
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Aspectos salariales	Dependiente	Características de remuneración Salario Recargos Extras Beneficios	Insatisfecho Satisfecho indiferente	Cuestionario S 20/23
Satisfacción intrínseca del trabajo	Aspectos generalizados	Dependiente	Horarios Carga laboral Turnos Tipo de contrato	Insatisfecho Satisfecho indiferente	Cuestionario S 20/23
Satisfacción con la participación	Aspectos de inclusión de las personas	Dependiente	Oportunidad de crecimiento Participación en decisiones Cumplimiento de la empresa en convenios	Insatisfecho Satisfecho indiferente	Cuestionario S 20/23

Nota: La presente tabla muestra la operacionalización de las variables



**Unidad de análisis****Universo.**

El universo está conformado por los trabajadores del área operativa de la empresa Flores Silvestres.

**Criterios de inclusión.**

- Empleados con contrato directo con la empresa
- Empleados con tiempo superior a 6 meses en la empresa
- Trabajadores que firman consentimiento informado

**Criterios de exclusión.**

- Empleados en misión de empresas temporales
- Empleados con antigüedad inferior a 6 meses
- Trabajadores con incapacidad permanente
- Trabajadores que realicen funciones administrativas

**Procedimiento de selección de muestra.**

Teniendo en cuenta los criterios de exclusión e inclusión, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 3 *Procedimiento de selección de universo para cálculo de la muestra*

<b>Total, empleados</b>	<b>650</b>
Empleados con contrato directo	184
Empleados temporales	276
Empleados con funciones administrativas	190
Empleados incapacitados	17
Empleados con antigüedad inferior a los 6 meses	56
Total, universo	111

Nota: La tabla anterior muestra el procedimiento de selección el universo para un correcto cálculo de la muestra.

Teniendo en cuenta que el universo aplicando los criterios de exclusión da un total de 177 personas del área operativa de la empresa Flores Silvestres, para establecer la muestra con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%, donde.

M= Muestra

z= puntuación

e= Margen de error

P= proporción esperada

N= Tamaño de la población

$$\text{Muestra: } \frac{\frac{z^2 \times P(1-P)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times P(1-P)}{e^2 N} \right)} \quad \text{Muestra: } \frac{\frac{90^2 \times P(1-P)}{5^2}}{1 + \left( \frac{90^2 \times P(1-P)}{5^2 N} \right)} = 80$$

## **Fuentes de información**

### **Primarias.**

Las fuentes de información primaria de la presente investigación los empleados del área de operativa de la empresa Flores Silvestres.

### **Secundarias.**

Como fuentes secundarias de información para la investigación, se tuvo en cuenta, la legislación colombiana e internacional, además de documentos de carácter científico con información confiable y validada, los cuales se presentaron en el marco referencial del presente documento.

## **Área de estudio**

### **Delimitación espacial.**

El presente estudio se realizará en la empresa Flores Silvestres ubicada en la vereda Cristo Rey del municipio El Carmen de Viboral en el oriente del departamento de Antioquia.

### **Delimitación temporal.**

La recolección de datos se pretende realizar en el segundo semestre del año 2021.

## **Consideraciones éticas y habeas data**

De acuerdo a la Resolución 8430, promulgada por el Ministerio de Protección Social (1993). Este trabajo se basa en principios éticos de respeto por la dignidad humana, además, teniendo en cuenta la ley de Habeas Data 1581 Congreso de Colombia (2012). Los datos obtenidos para este estudio no serán utilizados para un fin distinto al de la investigación.

De acuerdo a esto, se utilizará una carta de confidencialidad y un consentimiento informado, de manera que los participantes de la presente investigación tengan garantizados sus derechos al anonimato y la dignidad (Ver Anexos).

## Plan de tabulación y recolección de datos

### Modelo cuestionario S 20/23.

Tabla 4 Cuestionario de Satisfacción laboral S 20/23

1	<b>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</b>	Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
2	<b>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</b>	Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
3	<b>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.</b>	Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
4	<b>El salario que usted recibe.</b>	Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
5	<b>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</b>	Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
6	<b>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</b>	Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
7	<b>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</b>	Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
8		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	

	<b>La iluminación de su lugar de trabajo.</b>	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
9	<b>La ventilación de su lugar de trabajo.</b>	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
10	<b>La temperatura de su local de trabajo.</b>	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
11	<b>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</b>	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
12	<b>Las oportunidades de promoción que tiene.</b>	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
13	<b>Las relaciones personales con sus superiores.</b>	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
14	<b>La supervisión que ejercen sobre usted.</b>	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
15	<b>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</b>	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	
16	<b>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</b>	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
		Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho	

17	<b>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</b>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		Muy	Bastante	Algo		Algo		Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7	
18	<b>El apoyo que recibe de sus superiores.</b>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		Muy	Bastante	Algo		Algo		Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7	
19	<b>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</b>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		Muy	Bastante	Algo		Algo		Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7	
20	<b>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</b>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		Muy	Bastante	Algo		Algo		Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7	
21	<b>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</b>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		Muy	Bastante	Algo		Algo		Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7	
22	<b>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</b>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		Muy	Bastante	Algo		Algo		Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7	
23	<b>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</b>	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		Muy	Bastante	Algo		Algo		Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7	

Nota: La tabla anterior muestra el cuestionario de satisfacción laboral S 20/23. Basado en

Meliá & Peiró (1989).

### Modelo cuestionario sociodemográfico.

Tabla 5 *Diseño cuestionario sociodemográfico*

<b>Cuestionario sociodemográfico</b>	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
Nombre	
Edad	
Sexo	
Estado civil	
Procedencia	
Con quien vive	
Rol en la familia	
Escolaridad	
Tiempo en la empresa	
Cargo	
Salario	
Dependencia	
Tipo de contrato	

Nota: La tabla anterior muestra el cuestionario sociodemográfico diseñado por la investigadora

## Resultados

### Resultados perfil sociodemográfico

Tras la aplicación del cuestionario sociodemográfico se encuentran los siguientes resultados compilados.

Tabla 6 *Resultados perfil sociodemográfico*

OPERARIOS FLORES SILVESTRES														
CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO														
N o.	CÉDU LA	NOMBRE COMPLETO	ED AD	GÉN ERO	CARGO	TIEM PO EN LA EMP RESA (AÑO S	SALAR IO	DEPENDENCI A	TIPO DE CONTR ATO	ESTAD O CIVIL	PROCEDEN CIA	CON QUIEN VIVE	ROL EN LA FAMILIA	ESCOLA RIDAD
1	1085* ****	ABRIL GONZÁLEZ	20	F	OPERARIA CORTE	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Términ o fijo	Unión Libre	Venezuela	Compañero	Aportant e	Bachiller
2	8065* ****	ALBEIRO VELÁSQUEZ	32	M	FUMIGAD OR	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Solter o	Yarumal	Mamá	Provedo r	Primaria
3	1042* ****	ALBERTO BETANCUR	39	M	OPERARIO CAMPO	4	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad o	El Carmen de Viboral	Esposa e hijos	Cabeza de hogar	Primaria
4	1068* ****	ALBERTO MARÍN	41	M	FUMIGAD OR	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad o	El Carmen de Viboral	Esposa e hijos	Cabeza de hogar	Primaria
5	1057* ****	ALBERTO QUINTERO	33	M	MANTENI MIENTO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	Rionegro	Compañera e hija	Cabeza de hogar	Primaria
6	1037* ****	ALEJANDRO RESTREPO	19	M	OPERARIO CAMPO	7 MESE S	SMLV 2021	Producción y Operación	Términ o fijo	Unión Libre	Rionegro	Compañera	Cabeza de hogar	Bachiller



## OPERARIOS FLORES SILVESTRES

## CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

N o.	CÉDU LA	NOMBRE COMPLETO	ED AD	GÉNERO	CARGO	TIEM PO EN LA EMP RESA (AÑOS)	SALAR IO	DEPENDEN CIA	TIPO DE CONTRATO	ESTAD O CIVIL	PROCEDEN CIA	CON QUIEN VIVE	ROL EN LA FAMILIA	ESCOLA RIDAD
7	1029* ****	ANA MARÍA GONZÁLEZ	22	F	OPERARIA CORTE	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Término fijo	Casada	La Ceja	Esposo	Compartido	Bachiller
8	4385* ****	ANDREA DUQUE	45	F	OPERARIA CORTE	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Término fijo	Separada	El Carmen de Viboral	Sola	Cabeza de hogar	Primaria
9	1062* ****	ANDRÉS FELIPE GONZÁLEZ	24	M	OPERARIO CAMPO	4	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	Marinilla	Compañera e hija	Aportante	Primaria
10	1026* ****	ANDRÉS FELIPE MESA	38	M	FUMIGADOR	5	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	Medellín	Compañera e hijos	Aportante	Bachiller
11	1023* ****	ASTRID GONZÁLEZ	34	F	OPERARIA CORTE	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañero	Compartido	Bachiller
12	1056* ****	CARLOS MARIO MORA	46	M	OPERARIO CAMPO	4	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Soltero	Tarazá	Solo	Cabeza de hogar	Sin Estudios
13	1029* ****	CARLOS QUINTERO	33	M	OPERARIO CAMPO	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañera	Compartido	Sin Estudios
14	1056* ****	CATALINA LOAIZA	26	F	OPERARIA CORTE	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Término fijo	Unión Libre	Marinilla	Compañero	Compartido	Primaria
15	1047* ****	CATALINA NARVÁEZ	32	F	OPERARIA CORTE	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Soltera	Medellín	Padres	Aportante	Bachiller
16	1058* ****	CRISTIAN JARAMILLO	33	M	OPERARIO CAMPO	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	Rionegro	Compañero	Compartido	Bachiller
17	4328* ****	CRUZ ELENA ARANGO	49	F	OPERARIA CORTE	8	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Viuda	El Carmen de Viboral	Hijo	Cabeza de hogar	Bachiller
18	1043* ****	DANIEL CASTRO	27	M	OPERARIO CAMPO	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Soltero	El Carmen de Viboral	Padres	Aportante	Primaria

## OPERARIOS FLORES SILVESTRES

## CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

N o.	CÉDU LA	NOMBRE COMPLETO	ED AD	GÉNERO	CARGO	TIEM PO EN LA EMP RESA (AÑOS)	SALAR IO	DEPENDEN CIA	TIPO DE CONTRATO	ESTAD O CIVIL	PROCEDEN CIA	CON QUIEN VIVE	ROL EN LA FAMILIA	ESCOLA RIDAD
19	1026* ****	DANIEL MOLINA	27	M	OPERARIO CAMPO	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Término fijo	Unión Libre	Marinilla	Compañera	Cabeza de hogar	Bachiller
20	1033* ****	DAVID AGUDELO	48	M	OPERARIO CAMPO	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión libre	Medellín	Compañera	Cabeza de hogar	Primaria
21	1051* ****	DAVID CASTRILLÓN	41	M	OPERARIO CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Casado	La Unión	Esposa e hijos	Cabeza de hogar	Primaria
22	1038* ****	EDISON HENAO	35	M	OPERARIO CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañera	Aportante	Bachiller
23	4335* ****	EFIGENIA HERNÁNDEZ	50	F	OPERARIA CORTE	8	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Casada	El Carmen de Viboral	Esposo e hijos	Compartido	Bachiller
24	1033* ****	EFRAÍN ZULUAGA	48	M	OPERARIO CAMPO	5	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Casado	El Carmen de Viboral	Esposa e hijos	Cabeza de hogar	Sin Estudios
25	1023* ****	ELIZABETH ÁLVAREZ	23	F	OPERARIA CORTE	8 MESES	SMLV 2021	Producción y Operación	Término fijo	Soltera	Rionegro	Padres	Aportante	Bachiller
26	1052* ****	EMANUEL NARANJO	25	M	OPERARIO CAMPO	4	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañera e hijo	Cabeza de hogar	Bachiller
27	1034* ****	EMILIO CARDONA	52	M	OPERARIO CAMPO	5	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Casado	El Carmen de Viboral	Esposa	Compartido	Primaria
28	7023* ****	EUGENIO ÁLVAREZ	53	M	OPERARIO CAMPO	9	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Casado	Rionegro	Esposa	Compartido	Primaria
29	1066* ****	FERNANDA ÁLVAREZ	19	F	OPERARIA CORTE	6 MESES	SMLV 2021	Producción y Operación	Término fijo	Soltera	Rionegro	Padres	Aportante	Bachiller

## OPERARIOS FLORES SILVESTRES

## CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

N o.	CÉDU LA	NOMBRE COMPLETO	ED AD	GÉN ERO	CARGO	TIEM PO EN LA EMP RESA (AÑO S)	SALAR IO	DEPENDEN CIA	TIPO DE CONTR ATO	ESTAD O CIVIL	PROCEDEN CIA	CON QUIEN VIVE	ROL EN LA FAMILIA	ESCOLA RIDAD
30	1060* ****	FERNANDO RUA	44	M	OPERARIO CAMPO	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañera e hija	Cabeza de hogar	Primaria
31	4383* ****	FLOR ROCÍO GRAJALES	53	F	OPERARIA CORTE	9	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad a	Santuario	Esposo e hija	Comparti do	Primaria
32	1070* ****	GILDARDO ECHAVARRÍA	35	M	OPERARIO CAMPO	5	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañera e hija	Cabeza de hogar	Primaria
33	1056* ****	GUILLERMO RAMÍREZ	30	M	OPERARIO CAMPO	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Términ o fijo	Solter o	Caldas	Mamá	Proveedo r	Primaria
34	1027* ****	GUSTAVO MARTÍNEZ	32	M	OPERARIO CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Solter o	El Carmen de Viboral	Solo	Cabeza de hogar	Primaria
35	7041* ****	HÉCTOR GÓMEZ	53	M	OPERARIO CAMPO	7	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad o	El Carmen de Viboral	Esposa	Cabeza de hogar	Primaria
36	1039* ****	HÉCTOR QUINTERO	39	M	OPERARIO CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad o	Rionegro	Esposa e hijas	Comparti do	Bachiller
37	1068* ****	HUGO FERNANDO ÁLVAREZ	40	M	MANTENI MIENTO	5	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Separa da	Rionegro	Hijo e hija	Cabeza de hogar	Sin Estudios
38	1018* ****	JESÚS GALEANO	42	M	OPERARIO CAMPO	7	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañera	Aportant e	Primaria
39	1037* ****	JHON JAIRO OCAMPO	22	M	OPERARIO CAMPO	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Solter o	Medellín	Padres	Aportant e	Bachiller
40	1058* ****	JOSÉ GARZÓN	35	M	OPERARIO CAMPO	5	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañera	Aportant e	Bachiller
41	1047* ****	JUAN CAMILO CARDONA	22	M	OPERARIO CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Solter o	El Carmen de Viboral	Padres	Aportant e	Bachiller

## OPERARIOS FLORES SILVESTRES

## CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

N o.	CÉDU LA	NOMBRE COMPLETO	ED AD	GÉN ERO	CARGO	TIEM PO EN LA EMP RESA (AÑO S	SALAR IO	DEPENDEN CIA	TIPO DE CONTR ATO	ESTAD O CIVIL	PROCEDEN CIA	CON QUIEN VIVE	ROL EN LA FAMILIA	ESCOLA RIDAD
4 2	1046* ****	JUAN FELIPE RÍOS	26	M	OPERARIO CAMPO	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Términ o fijo	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañera	Cabeza de hogar	Bachiller
4 3	1063* ****	JUAN VÉLEZ	19	M	OPERARIO CAMPO	7 MESE S	SMLV 2021	Producción y Operación	Términ o fijo	Unión Libre	Amagá	Compañera e hija	Cabeza de hogar	Sin Estudios
4 4	1032* ****	LAURA RAMÍREZ	22	F	OPERARIA CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Solter a	Marinilla	Mamá	Provedo r	Bachiller
4 5	1014* ****	LIBARDO HOYOS	45	M	OPERARIO CAMPO	7	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Separa do	El Carmen de Viboral	Solo	Cabeza de hogar	Sin Estudios
4 6	1024* ****	LINA MARCELA HERNÁNDEZ	33	F	OPERARIA CAMPO	4	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	Medellín	Compañero e hijo	Comparti do	Bachiller
4 7	1060* ****	LORENA GALVIJO	19	F	OPERARIA CAMPO	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Términ o fijo	Solter a	El Carmen de Viboral	Hijo	Cabeza de hogar	Bachiller
4 8	4393* ****	LUZ ESTELLA QUINTANILLA	44	F	OPERARIA CAMPO	4	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañero e hijo	Comparti do	Bachiller
4 9	4394* ****	LUZ MARINA VELÁSQUEZ	39	F	OPERARIA CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañero e hija	Comparti do	Primaria
5 0	4365* ****	MAGNOLIA SALDARRIAGA	48	F	OPERARIA CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Separa da	El Carmen de Viboral	Hijo	Cabeza de hogar	Primaria
5 1	1052* ****	MANUEL MUÑOZ	27	M	OPERARIA CAMPO	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Términ o fijo	Unión Libre	Rionegro	Compañera	Comparti do	Bachiller
5 2	1045* ****	MANUELA PANESO	24	F	OPERARIA CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Solter a	Venezuela	Sola	Cabeza de hogar	Bachiller
5 3	1010* ****	MARCO MARTÍNEZ	47	M	OPERARIO CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad o	El Carmen de Viboral	Esposa e hijos	Aportant e	Bachiller

## OPERARIOS FLORES SILVESTRES

## CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

N o.	CÉDU LA	NOMBRE COMPLETO	ED AD	GÉN ERO	CARGO	TIEM PO EN LA EMP RESA (AÑO S	SALAR IO	DEPENDEN CIA	TIPO DE CONTR ATO	ESTAD O CIVIL	PROCEDEN CIA	CON QUIEN VIVE	ROL EN LA FAMILIA	ESCOLA RIDAD
5 4	4368* ****	MARÍA JESÚS GALLEGO	41	F	OPERARIA CAMPO	6	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad a	El Carmen de Viboral	Esposo e hijos	Aportant e	Bachiller
5 5	1011* ****	MARIA TERESA GÓMEZ	36	F	OPERARIA CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	Rionegro	Compañero e hijos	Comparti do	Bachiller
5 6	1068* ****	MARÍA VELÁSQUEZ	37	F	CAMAS MADRE	5	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad a	Rionegro	Esposo	Comparti do	Primaria
5 7	1052* ****	MARILUZ GONZÁLEZ	25	F	CAMAS MADRE	5	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañero e hija	Comparti do	Bachiller
5 8	4383* ****	MARINA SALAZAR	56	F	CAMAS MADRE	9	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañero e hija	Comparti do	Sin Estudios
5 9	1043* ****	MARTÍN SOTO	29	M	MANTENI MIENTO	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Solter o	El Carmen de Viboral	Solo	Cabeza de hogar	Bachiller
6 0	1070* ****	MAURICIO HERRERA	38	M	OPERARIO CAMPO	4	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad o	Medellín	Esposa	Cabeza de hogar	Sin Estudios
6 1	1024* ****	OCTAVIO PIEDRAHITA	47	M	OPERARIO CAMPO	4	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad o	Marinilla	Esposa	Cabeza de hogar	Primaria
6 2	1014* ****	OLGA GALLO	28	F	CAMAS MADRE	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Casad a	La Ceja	Esposo e hijos	Comparti do	Bachiller
6 3	1029* ****	OLGA PATRICIA DUARTE	37	F	CAMAS MADRE	4	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Separa da	Rionegro	Sola	Cabeza de hogar	Primaria
6 4	1022* ****	OSCAR DAVID MORALES	21	M	OPERARIO CAMPO	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Términ o fijo	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañero	Comparti do	Bachiller
6 5	1060* ****	OSCAR QUINTERO	21	M	FUMIGAD OR	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	La Unión	Compañera e hija	Comparti do	Bachiller

## OPERARIOS FLORES SILVESTRES

## CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

N o.	CÉDU LA	NOMBRE COMPLETO	ED AD	GÉNERO	CARGO	TIEM PO EN LA EMP RESA (AÑOS)	SALAR IO	DEPENDEN CIA	TIPO DE CONTRATO	ESTAD O CIVIL	PROCEDEN CIA	CON QUIEN VIVE	ROL EN LA FAMILIA	ESCOLA RIDAD
66	4330* ****	PATRICIA BAENA	42	F	CAMAS MADRE	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Casada	El Carmen de Viboral	Esposo	Compartido	Primaria
67	1056* ****	PEDRO ZULUAGA	31	M	OPERARIO CAMPO	10 MESES	SMLV 2021	Producción y Operación	Término fijo	Soltero	Santuario	Solo	Cabeza de hogar	Bachiller
68	1034* ****	ROBERTO GALLO	51	M	OPERARIO CAMPO	7	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Viudo	El Carmen de Viboral	Hija	Cabeza de hogar	Primaria
69	1034* ****	ROGELIO CASTRILLÓN	52	M	OPERARIO CAMPO	7	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Casado	El Carmen de Viboral	Esposa	Cabeza de hogar	Primaria
70	1052* ****	SAMUEL REYES	44	M	OPERARIO CAMPO	5	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	San Rafael	Compañera	Aportante	Bachiller
71	1063* ****	SANDRA CASTRILLÓN	21	F	CAMAS MADRE	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	Marinilla	Compañero	Aportante	Bachiller
72	1040* ****	SAUL FLÓREZ	40	M	MANTENIMIENTO	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Término fijo	Separado	Rionegro	Solo	Cabeza de hogar	Primaria
73	1037* ****	SERGIO OSPINA	39	M	OPERARIO CAMPO	3	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	Rionegro	Compañera Hija y mamá	Cabeza de hogar	Sin Estudios
74	1057* ****	SUSANA QUINTERO	34	F	CAMAS MADRE	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Término fijo	Casada	La Ceja	Esposo	Compartido	Primaria
75	1011* ****	VICTORIA ESTRADA	26	F	CAMAS MADRE	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Término fijo	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañero e hijo	Compartido	Bachiller
76	1041* ****	VIVIANA MORALES	34	F	CAMAS MADRE	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Unión Libre	Marinilla	Compañero	Compartido	Bachiller
77	1056* ****	WILLIAM GIRALDO	31	M	OPERARIO CAMPO	5	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefinido	Soltero	El Carmen de Viboral	Mamá	Proveedor	Primaria

## OPERARIOS FLORES SILVESTRES

## CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

N o.	CÉDU LA	NOMBRE COMPLETO	ED AD	GÉN ERO	CARGO	TIEM PO EN LA EMP RESA (AÑO S	SALAR IO	DEPENDENCI A	TIPO DE CONTR ATO	ESTAD O CIVIL	PROCEDEN CIA	CON QUIEN VIVE	ROL EN LA FAMILIA	ESCOLA RIDAD
7 8	1036* ****	WILSON ARIAS	25	M	OPERARIO CAMPO	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	San Carlos	Compañera	Comparti do	Bachiller
7 9	1019* ****	YENIFER GALVIS	20	F	CAMAS MADRE	1	SMLV 2021	Producción y Operación	Términ o fijo	Unión Libre	La Ceja	Compañera	Comparti do	Bachiller
8 0	1050* ****	YONY ECHAVARRÍA	22	M	OPERARIO CAMPO	2	SMLV 2021	Producción y Operación	Indefin ido	Unión Libre	El Carmen de Viboral	Compañero	Comparti do	Bachiller

Nota: La presente tabla muestra los resultados compilados a la encuesta del perfil sociodemográfico aplicada a los empleados del área operativa de la empresa.













	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23																											
	PREGUNTA														PREGUNTA																											
	1				2				3				4				5				6																					
PARTICIPANTE	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7							
78				1							1							1							1							1							1			
79				1							1							1							1							1							1			
80				1							1							1							1							1							1			

Nota: La tabla anterior muestra el compilado de respuestas de las preguntas 1 a 6 de los 80 participantes del cuestionario S 20/23









PARTICIPANTE	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23																				
	PREGUNTA														PREGUNTA																				
	7				8				9				10				11				12														
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
48							1							1								1												1	
49	1									1							1									1								1	
50					1							1								1								1							1
51			1									1							1			1										1			1
52							1						1								1	1										1		1	
53							1						1							1		1						1				1			
54				1								1								1								1							1
55						1							1								1	1						1						1	
56							1						1								1	1						1					1		
57				1									1							1		1						1					1		
58	1												1								1							1					1		
59					1								1							1								1						1	
60					1								1								1	1									1		1		
61					1								1							1		1						1					1		
62			1										1							1		1						1					1		
63	1												1								1							1					1		

PARTICIPANTE	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23																											
	PREGUNTA														PREGUNTA																											
	7				8				9				10				11				12																					
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7							
64				1								1							1							1							1									1
65	1								1							1										1							1									
66							1						1								1							1														1
67							1						1							1								1														1
68		1								1											1																					1
69			1								1										1																					1
70				1								1									1							1														1
71							1						1								1							1														1
72		1									1										1																					1
73					1							1									1							1														1
74							1						1								1							1						1							1	
75					1								1								1							1														1
76	1									1											1																					1
77					1								1								1							1														1
78				1									1								1							1														1
79							1						1								1							1													1	1

	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23																															
	PREGUNTA														PREGUNTA																															
	7							8							9							10							11							12										
PARTICIPANTE	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7				
80				1							1								1								1								1									1		

Nota: La tabla anterior muestra el compilado de respuestas de las preguntas 7 a 12 de los 80 participantes del cuestionario S 20/23

Tabla 9 Resultado Cuestionario S 20/23 Preguntas 13 a 18

PARTICIPANTE	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23																										
	PREGUNTA														PREGUNTA																										
	13				14				15				16				17				18																				
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7						
1			1					1							1													1							1						
2						1							1				1											1													1
3	1									1							1												1												1
4			1							1							1											1													1
5						1							1							1								1					1								1
6							1						1							1								1						1							1
7			1							1							1											1													1
8							1						1							1								1													1
9		1								1							1											1													1
10						1							1							1								1													1
11						1							1							1								1													1
12				1									1							1								1													1
13							1						1							1								1													1
14			1										1							1								1													1
15						1							1							1								1													1





PARTICIPANTE	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23																				
	PREGUNTA														PREGUNTA																				
	13				14				15				16				17				18														
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
48					1								1							1							1								1
49		1									1								1								1								1
50					1								1							1							1								1
51							1						1							1							1								1
52					1								1						1								1								1
53		1											1							1							1								1
54			1										1							1							1								1
55	1												1							1							1								1
56			1										1							1							1								1
57				1									1							1							1								1
58	1												1							1							1								1
59				1									1							1							1								1
60		1											1							1							1								1
61			1										1							1							1								1
62		1											1							1							1								1
63			1										1							1							1								1





	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23																													
	PREGUNTA														PREGUNTA																													
	13				14				15				16				17				18																							
PARTICIPANTE	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7									
80	1							1							1								1								1							1						

Nota: La tabla anterior muestra el compilado de respuestas de las preguntas 13 a 18 de los 80 participantes del cuestionario S 20/23

Tabla 10 Resultado Cuestionario S 20/23 Preguntas 19 a 23

PARTICIPANTE	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23																													
	PREGUNTA							PREGUNTA							PREGUNTA							PREGUNTA																						
	19		20		21			22		23			19		20		21			22		23																						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7									
1		1								1								1									1														1			
2			1								1								1									1																
3	1											1								1									1															
4				1									1								1									1														
5							1							1								1									1													
6													1																			1												
7	1													1								1											1											
8							1							1								1										1												
9		1																															1											
10					1									1																			1											
11							1							1																			1											
12		1																				1											1											
13	1																																1											
14		1																																1										
15					1																													1										

	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23																											
	PREGUNTA														PREGUNTA																											
	19							20							21							22							23													
PARTICIPANTE	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7							
16		1									1								1																							
17					1							1								1																						
18		1								1									1																							
19						1							1							1																						
20							1							1							1																					
21				1							1									1																						
22							1						1								1																					
23				1							1									1																						
24		1										1									1																					
25							1						1									1																				
26			1								1								1																							
27			1									1								1																						
28							1						1							1																					1	
29			1											1							1																					
30		1																				1																				
31		1																					1																			

PARTICIPANTE	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23														
	PREGUNTA														PREGUNTA														
	19				20				21				22				23												
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
32							1							1								1							1
33			1											1								1							1
34			1								1							1											1
35						1						1								1								1	
36						1						1								1								1	
37						1						1								1								1	
38						1						1								1								1	
39					1							1								1								1	
40			1								1									1								1	
41					1						1									1								1	
42			1								1									1								1	
43			1								1									1								1	
44					1							1								1								1	
45			1									1								1								1	
46				1								1								1								1	
47				1								1								1								1	

PARTICIPANTE	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23															
	PREGUNTA														PREGUNTA															
	19				20				21				22				23													
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
48							1							1								1							1	
49			1								1							1								1				1
50					1						1								1								1			
51					1						1								1								1			
52						1						1		1								1							1	
53	1										1								1								1			1
54			1								1								1								1			
55						1					1								1									1		
56					1						1								1								1			1
57	1										1								1								1			1
58		1									1								1								1			1
59			1								1								1								1			1
60			1								1								1								1			1
61			1								1								1								1			1
62			1								1								1								1			1
63	1						1							1								1					1			1

PARTICIPANTE	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23														
	PREGUNTA														PREGUNTA														
	19				20				21				22				23												
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
64							1							1								1							1
65		1								1							1								1				
66						1							1									1							1
67			1									1		1														1	
68	1													1															1
69					1						1									1								1	
70			1								1									1								1	
71					1						1											1							1
72						1						1										1						1	
73						1						1										1						1	
74			1										1																
75							1						1															1	
76		1												1															1
77					1									1														1	
78						1							1															1	
79	1													1														1	

	CUESTIONARIO S 20/23														CUESTIONARIO S 20/23																				
	PREGUNTA														PREGUNTA																				
	19							20							21							22							23						
PARTICIPANTE	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
80	1							1							1							1							1						

Nota: La tabla anterior muestra el compilado de respuestas de las preguntas 19 a 23 de los 80 participantes del cuestionario S 20/23

## Análisis de resultados y discusión

En el presente apartado se muestran las figuras de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario S 20/23 y el Perfil Sociodemográfico, además de la discusión, un análisis profundo acerca de la incidencia de la satisfacción laboral en el índice de rotación de personal de la empresa.

### Análisis de resultados generales

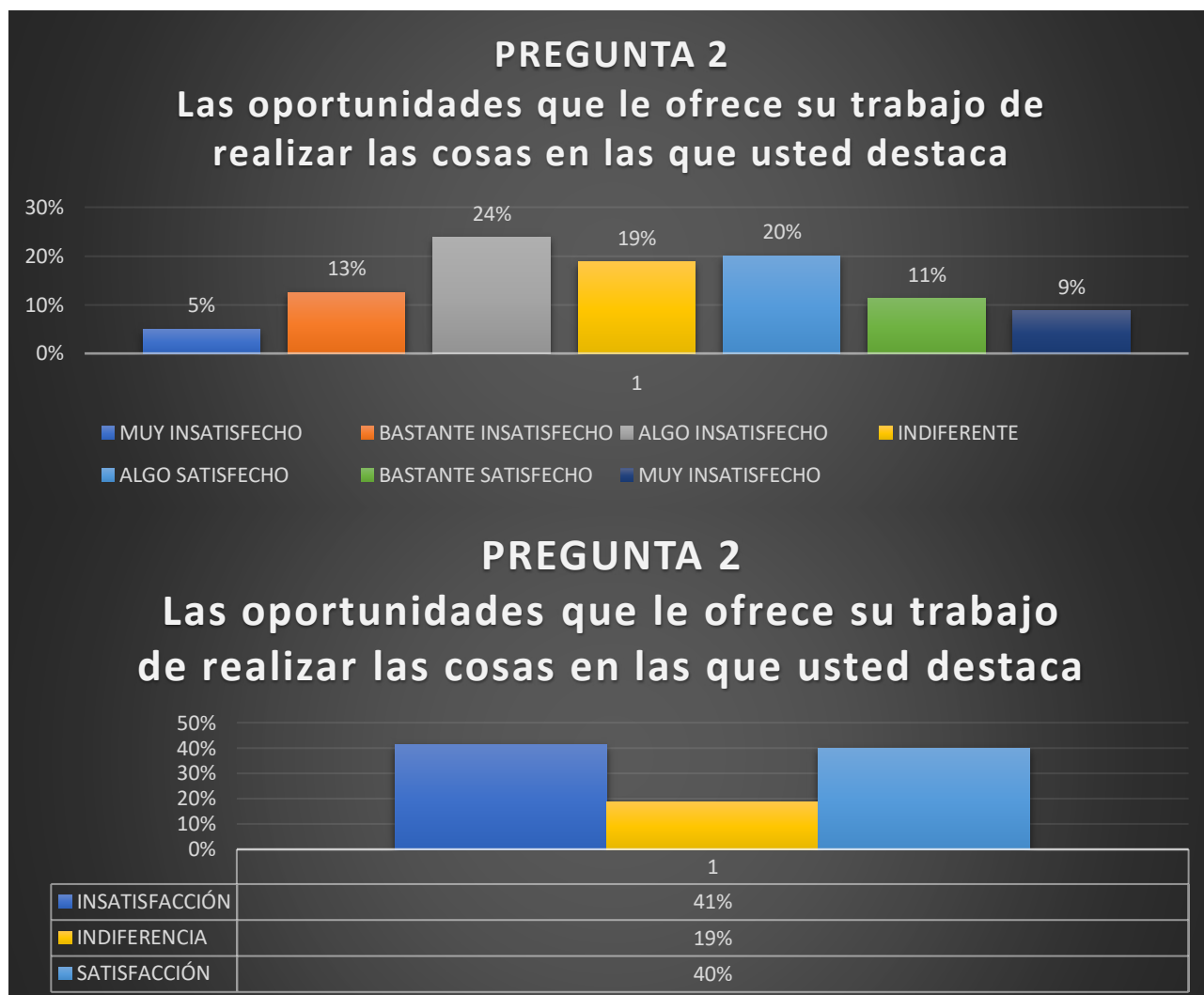


**Figura 4** S 20/23 pregunta 1

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #1

De acuerdo al Figura anterior, se evidencia que hay un alto grado de insatisfacción general en la empresa, con un 50% de insatisfacción frente a un 38% de satisfacción y un 13% de indiferencia, más adelante se analizará más a profundidad este aspecto.

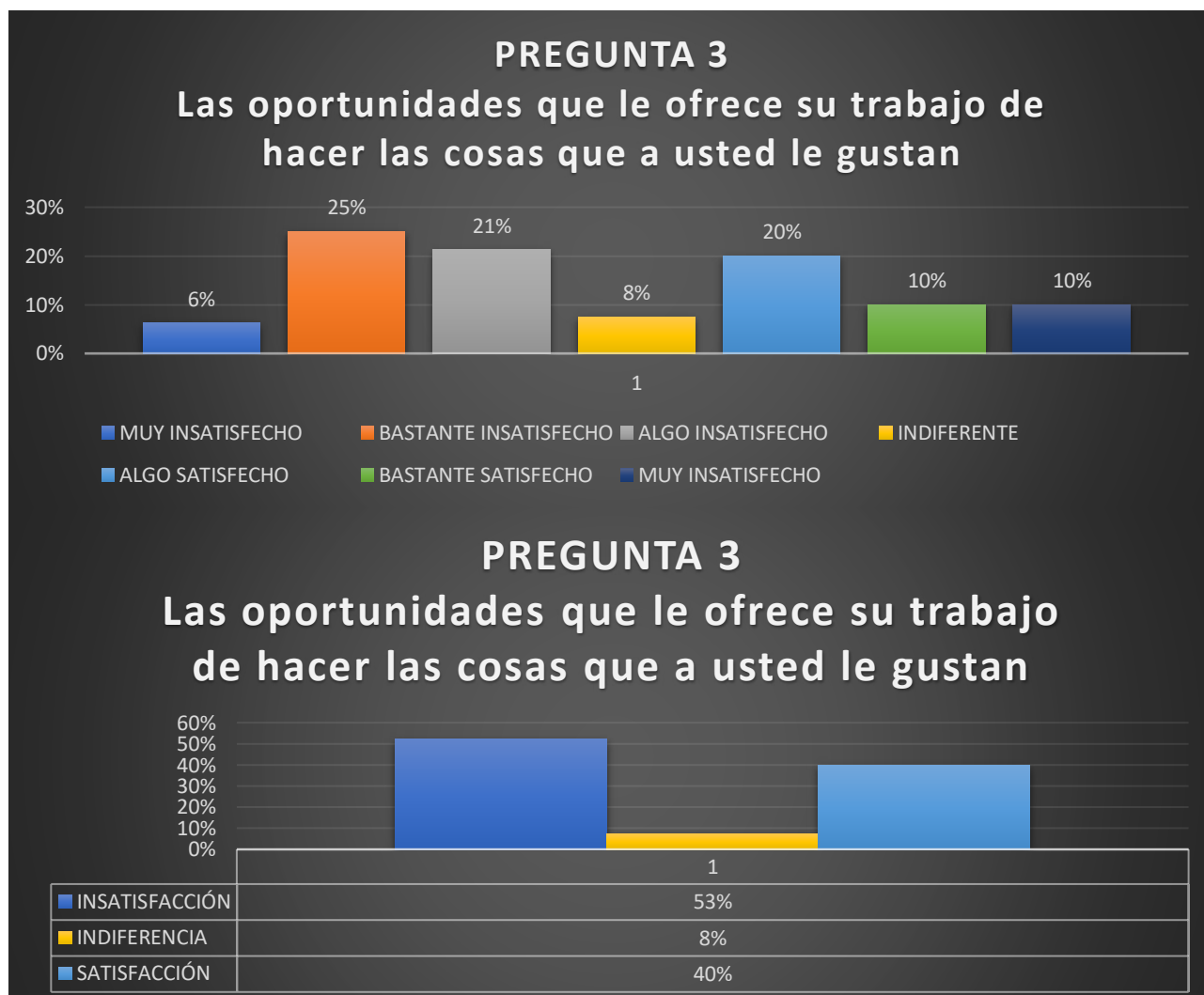




**Figura 5 S 20/23 pregunta 2**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #2

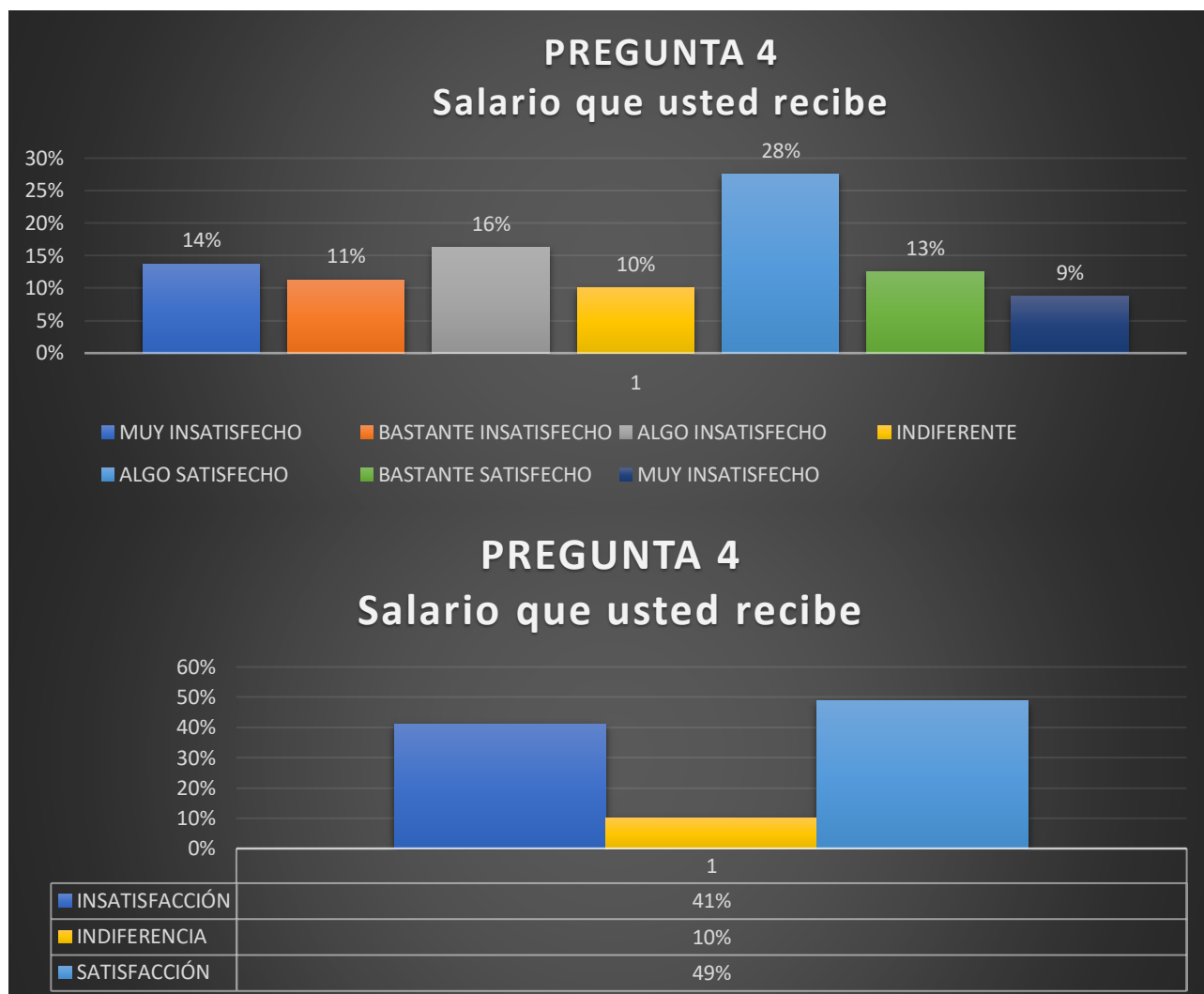
Teniendo en cuenta la información presentada en la gráfica, se puede asegurar que el nivel de insatisfacción e indiferencia frente a las oportunidades que la empresa ofrece es mucho más alto que la satisfacción, es decir, la insatisfacción alcanza un 41% la indiferencia un 19% mientras que la satisfacción es de un 40%, más a profundidad se evidencia que el 24% de los encuestados asegura estar algo insatisfecho y el 20% aseguran estar algo satisfechos, mientras que un 5% aseguran estar muy insatisfechos y un 9% indican estar muy satisfechos.



**Figura 6 S 20/23 pregunta 3**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #3

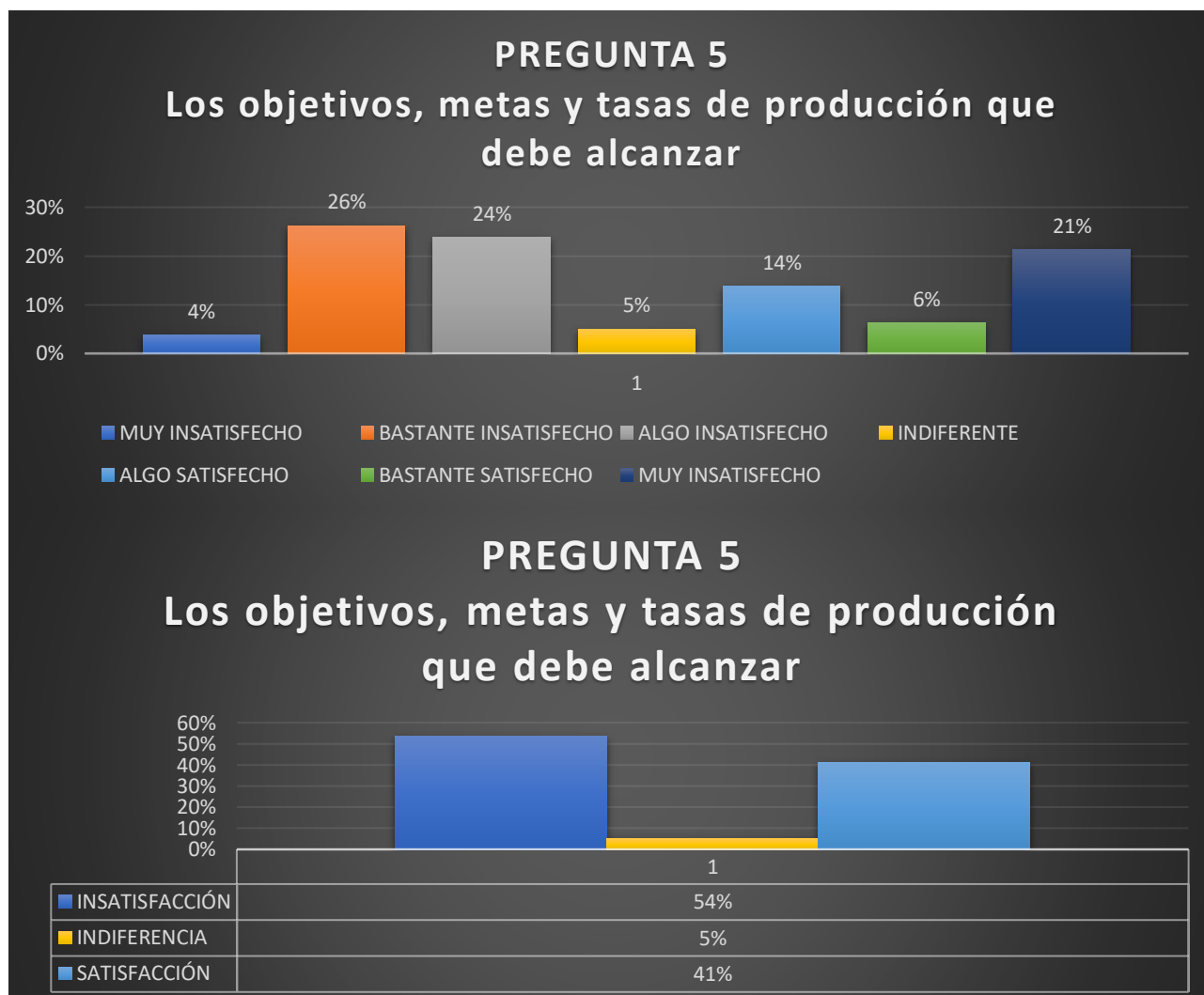
Cuando se le pregunto a las personas que participaron en la investigación si hacían en la empresa que les gustaba hacer, un 25% aseguró que estaban bastante insatisfechos, un 21% indicó que estaban algo insatisfechos, por otra parte, un 20% indica que están algo satisfechos y solo un 10% aseguran estar muy satisfechos. Esto deja en evidencia que el nivel de insatisfacción continúa teniendo un mayor porcentaje de participación.



**Figura 7 S 20/23 pregunta 4**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #4

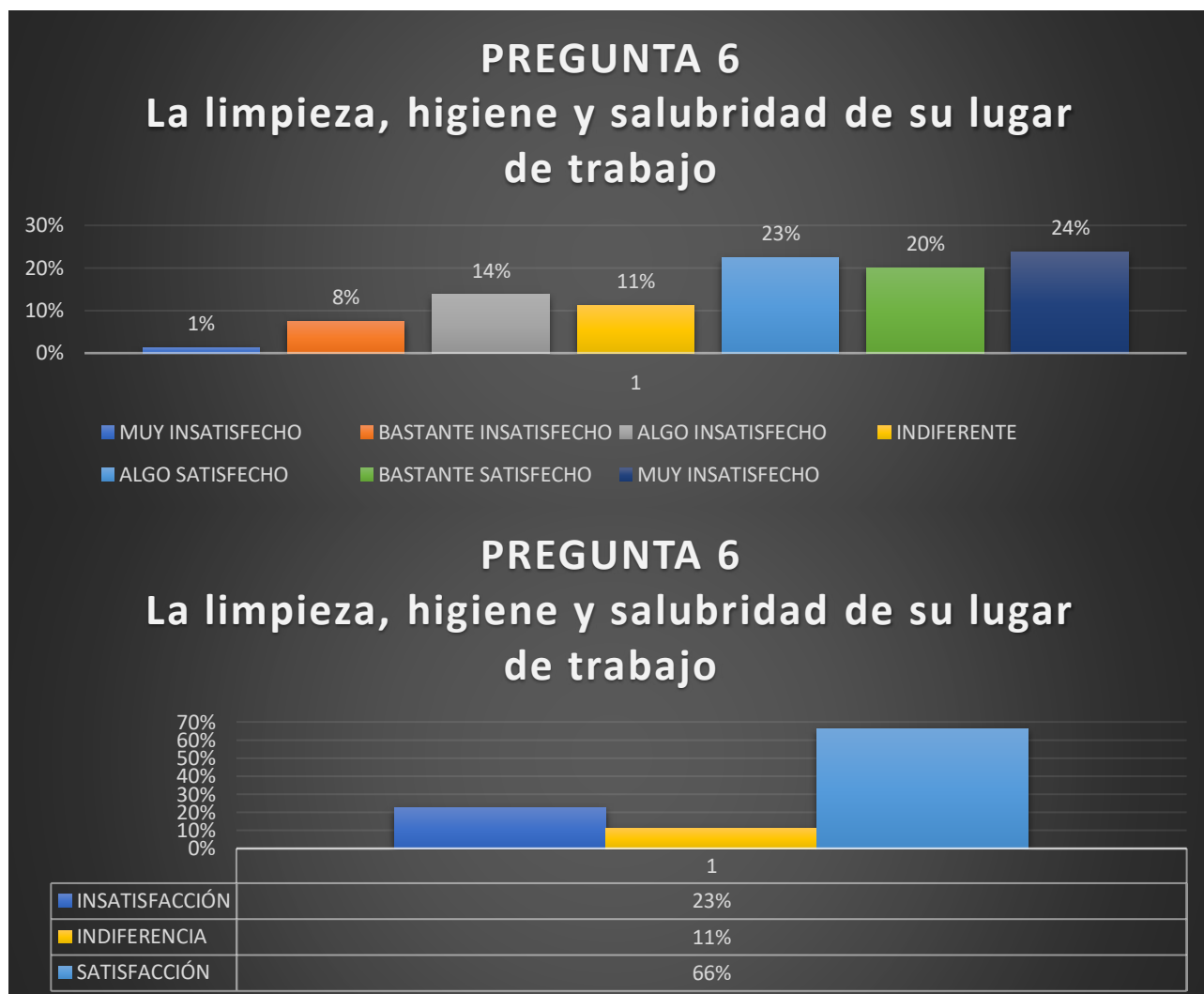
De las 80 personas encuestadas, un 49% aseguran estar conformes con el salario que perciben por su trabajo, estas personas se desglosan en un 28% algo satisfechos, un 13% bastante satisfechos y un 9% muy satisfechos con su salario, por su parte un 10% indican que les es indiferente el salario que reciben por su trabajo y un 41 % no se encuentran muy conformes con dicho dinero, siendo muy insatisfechos un 14 %, un 11% bastante insatisfechos y un 16% expresan estar algo insatisfechos.



**Figura 8 S 20/23 pregunta 5**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #5

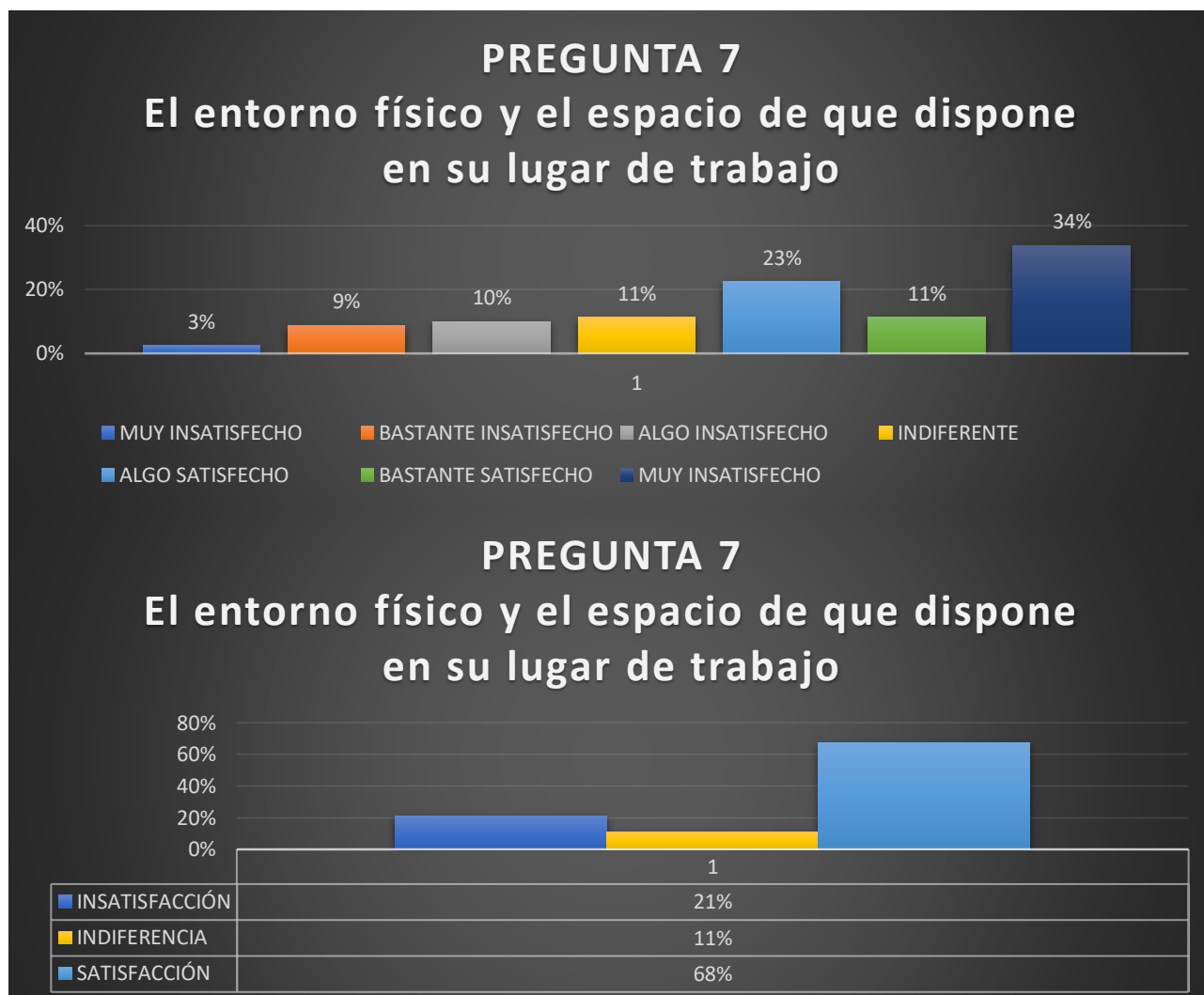
De acuerdo al Figura anterior, se evidencia que hay un alto grado de insatisfacción frente a las metas, objetivos y tasas de producción, un 54% de insatisfacción frente a un 41% de satisfacción y un 5% de indiferencia. Con esto se puede evidenciar que, según los trabajadores de la empresa, esta tiene altos estándares de productividad y sus exigencias son en apariencia muy altas.



**Figura 9** S 20/23 pregunta 6

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #6

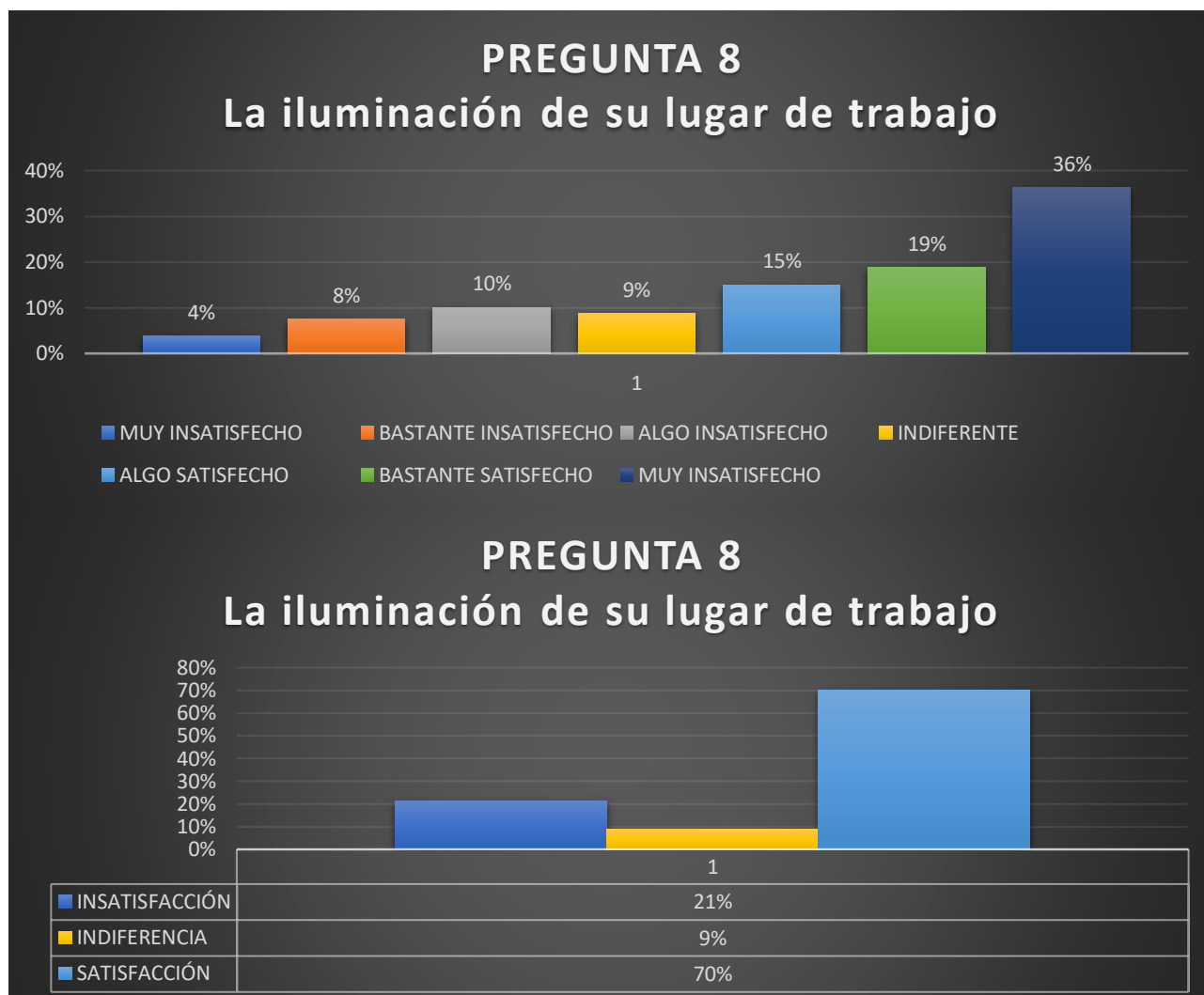
Teniendo en cuenta la información presentada en la gráfica, se puede asegurar que el nivel de la satisfacción frente al aspecto de limpieza e higiene si es muy alto, con un 66% asegurando que la empresa cuenta con un alto grado de salubridad, esto deja entrever que si hay altos estándares en la empresa si se tiene en cuenta que es productora de flores, lo que hace que el trabajo sea generalmente en campo.



**Figura 10 S 20/23 pregunta 7**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #7

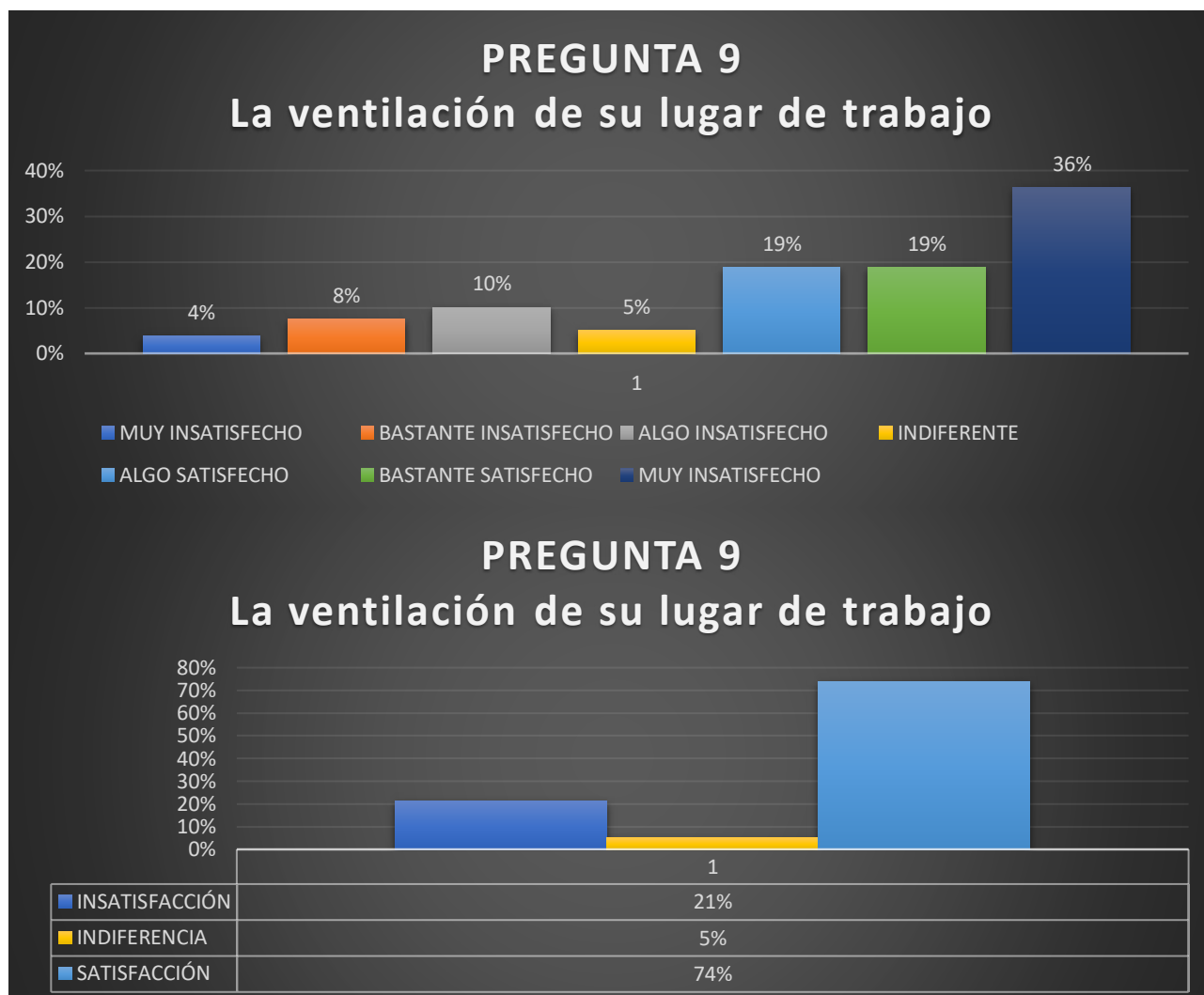
Un 68% de los encuestados están de acuerdo en que el entorno de su empresa les satisface, mientras que un 11% asegura que les es indiferente y tan solo un 21% indican no estar conformes.



**Figura 11 S 20/23 pregunta 8**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #8

En esta pregunta se alcanza un 70% de satisfacción, ya que todos los trabajadores trabajan bajo condiciones externas, es decir, el trabajo de campo exige que estén toda su jornada laboral bajo los viveros, lo que en si puede ser contraproducente si se tiene en cuenta el factor de estrés térmico que se debe sentir bajo lo plásticos en un día soleado.

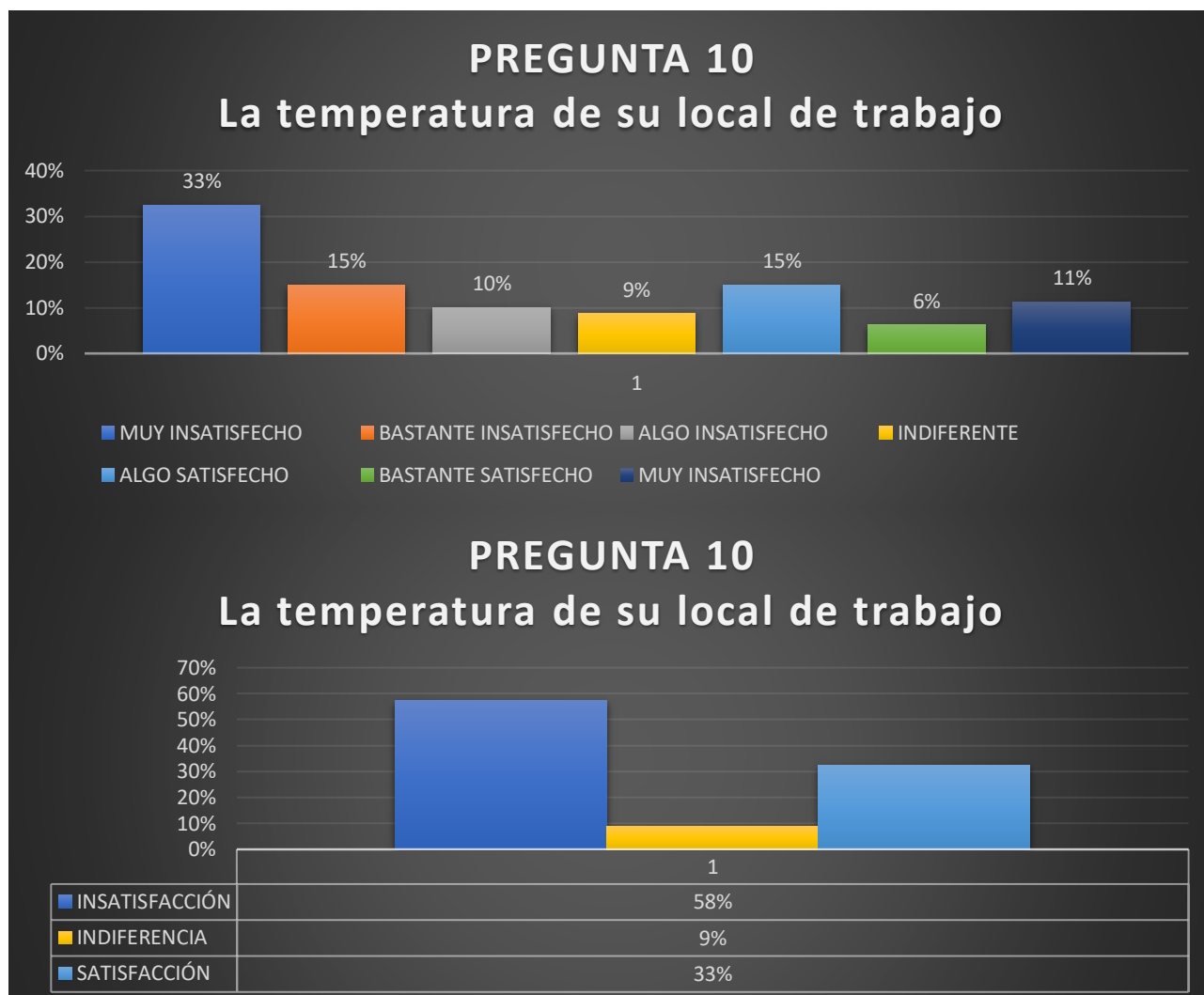


**Figura 12 S 20/23 pregunta 9**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #9

Así como en la pregunta anterior, la ventilación del lugar de trabajo es otro factor que alcanza altos márgenes en satisfacción, ello debido a que se trabaja al aire libre.





**Figura 13 S 20/23 pregunta 10**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #10

Uno de los factores que generan mayor inconformidad en la empresa es el hecho de trabajar bajo los viveros, debido a esto los trabajadores sufren de estrés térmico, algo que genera desgaste emocional y agotamiento además de deshidratación.



**Figura 14 S 20/23 pregunta 11**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #11

De acuerdo al cuestionario es evidente que una gran mayoría considera que la empresa genera algunos espacios de formación y capacitación, de manera que los trabajadores puedan mejorar su desempeño laboral.



**Figura 15 S 20/23 pregunta 12**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #12

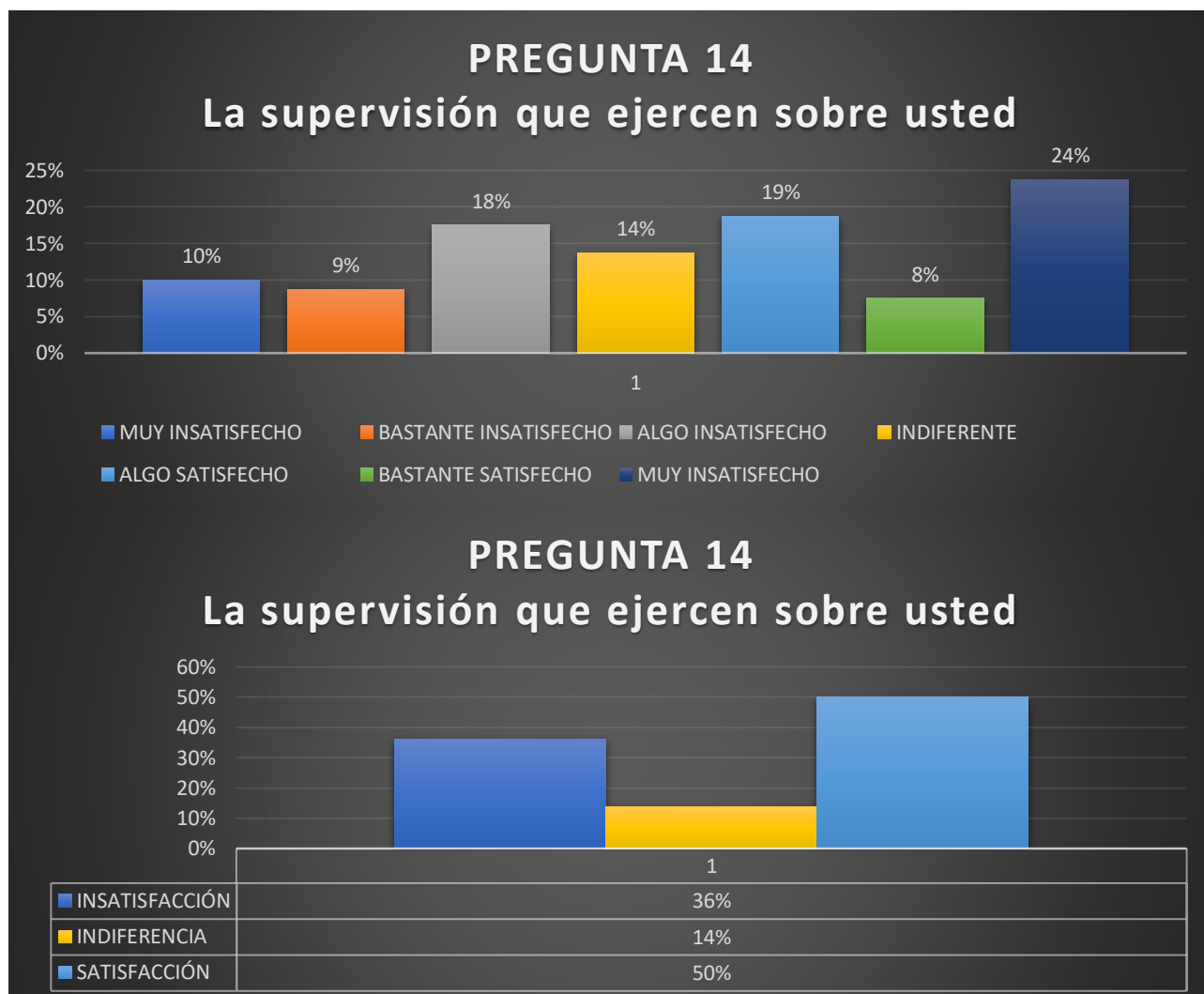
En la pregunta 12 del cuestionario S 20/23, hay mucha disparidad, muchos consideran que no tienen oportunidad de ascender y una cantidad casi igual considera que si la tienen, la diferencia solo es del 5%.



**Figura 16 S 20/23 pregunta 13**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #13

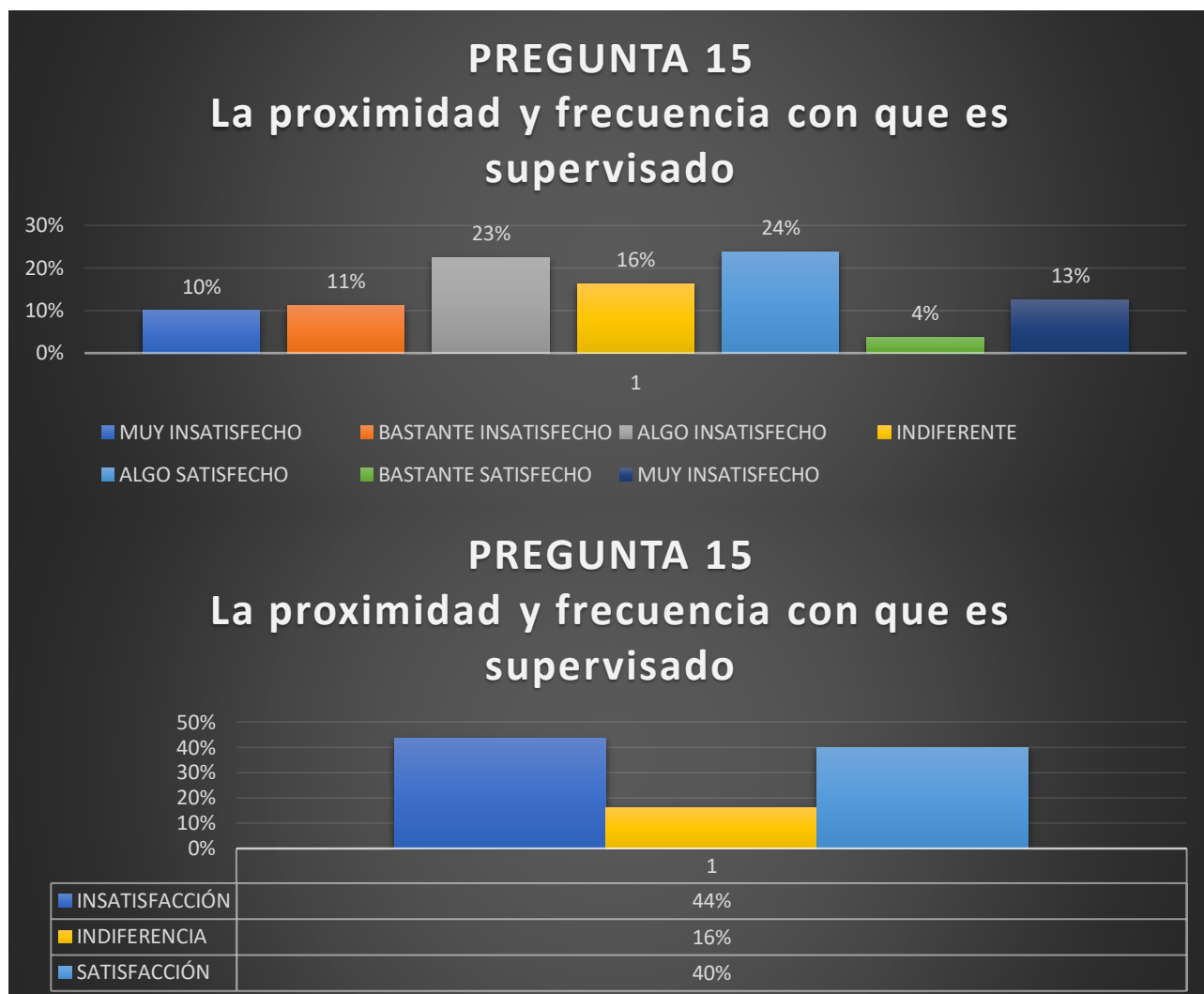
Teniendo en cuenta lo evidenciado en la parte superior del Figura, se hace muy evidente que las respuestas son muy acercadas todas, es decir, entre el inconformismo y el conformismo no hay una brecha muy grande.



**Figura 17 S 20/23 pregunta 14**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #14

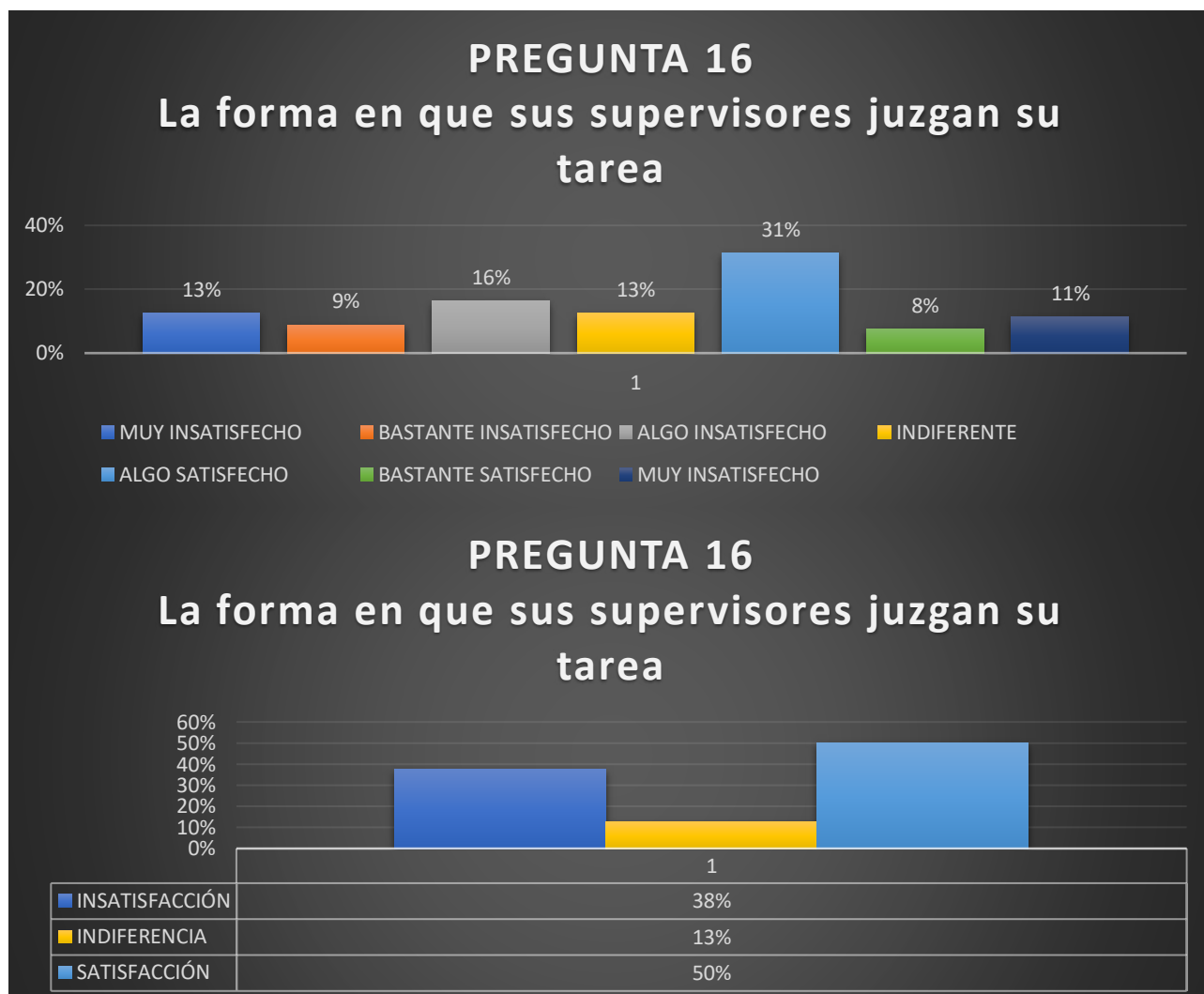
Un 50% de los participantes de la investigación, expresan estar conformes con el tipo de supervisión que les ejercen, no obstante, un 36% establecen que no les agrada mucho la supervisión, de manera abierta algunos indican que les estresa trabajar cuando están siendo observados.



**Figura 18 S 20/23 pregunta 15**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #15

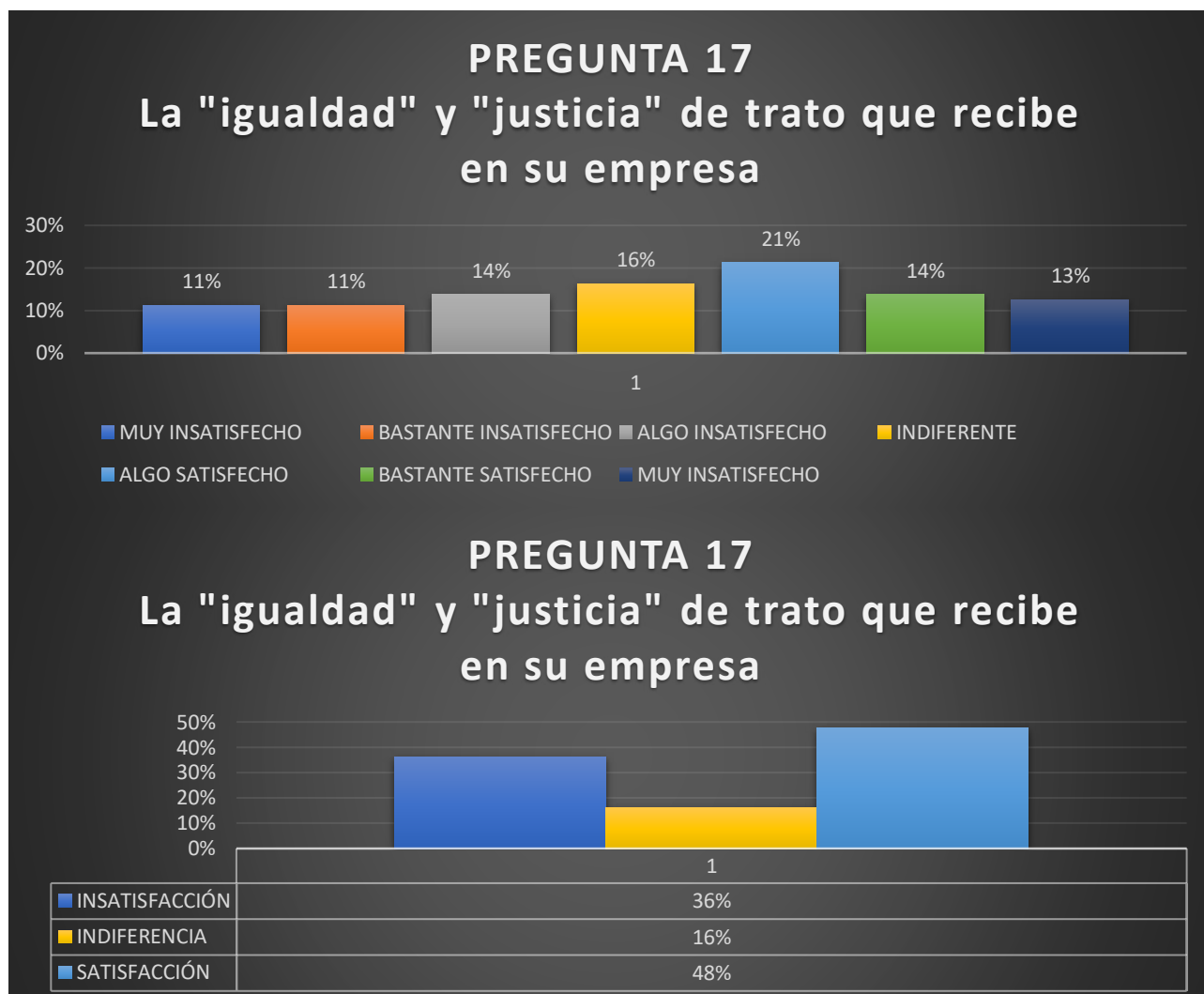
De acuerdo a la gráfica y a la pregunta anterior, muchos expresaron que el tipo de supervisión que ejercen sobre ellos no les incomoda, no obstante, la frecuencia si se convierte en un factor determinante, ya que en apariencia es muy constante y genera algún grado de insatisfacción la constancia de la supervisión.



**Figura 19 S 20/23 pregunta 16**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #16

La gran mayoría considera que sus líderes juzgan bien su tarea, algunos indicaron que como no les gusta que les estén diciendo las cosas, más bien se esmeran, además en la empresa hay bonificaciones por cumplimiento de metas superiores, por ello tratan de mejorar el rendimiento.

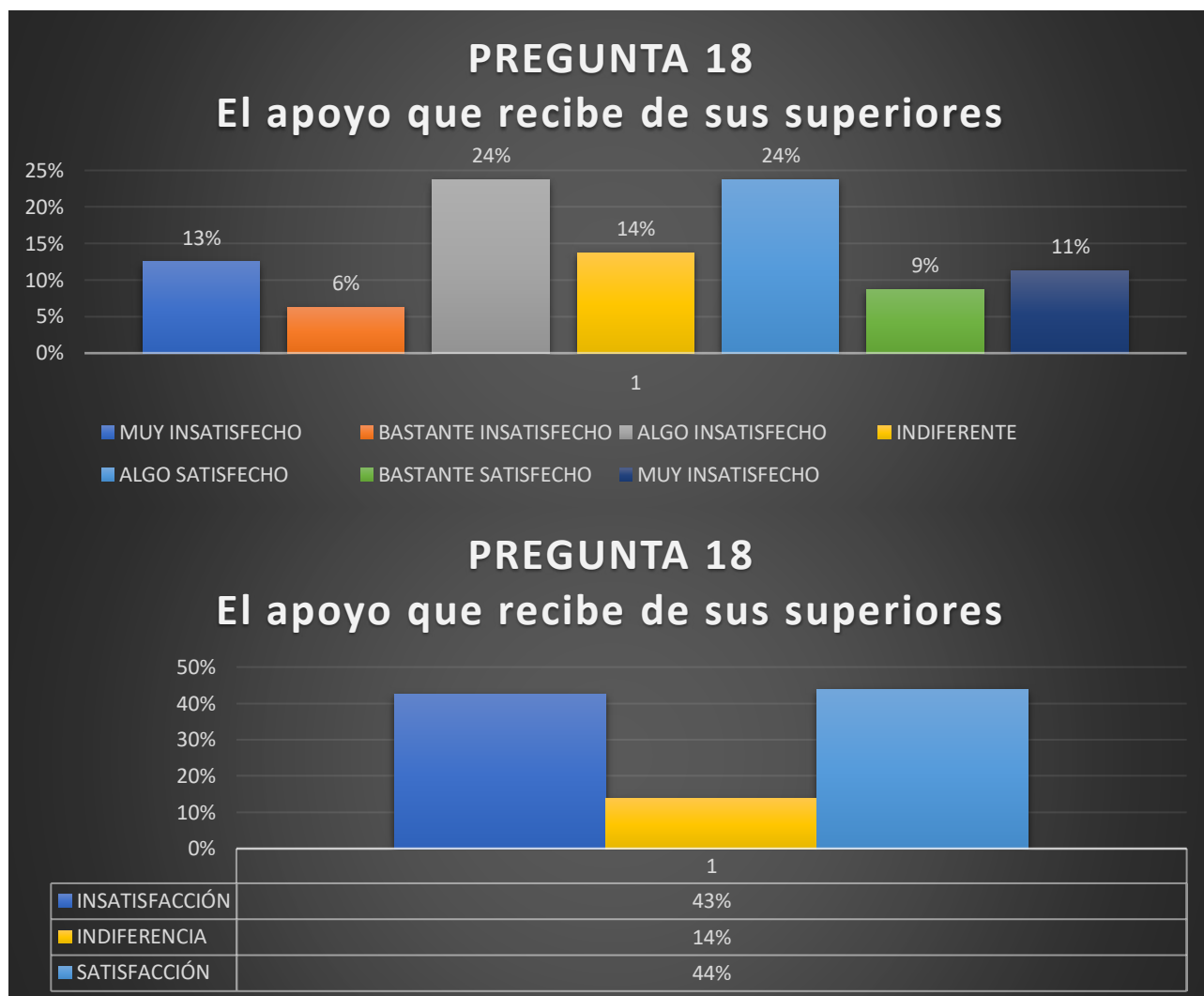


**Figura 20 S 20/23 pregunta 17**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #17

Al igual que en la pregunta anterior, muchos consideran que son tratados equitativamente, solo una pequeña cantidad expresa su inconformismo con la forma en que es tratado.

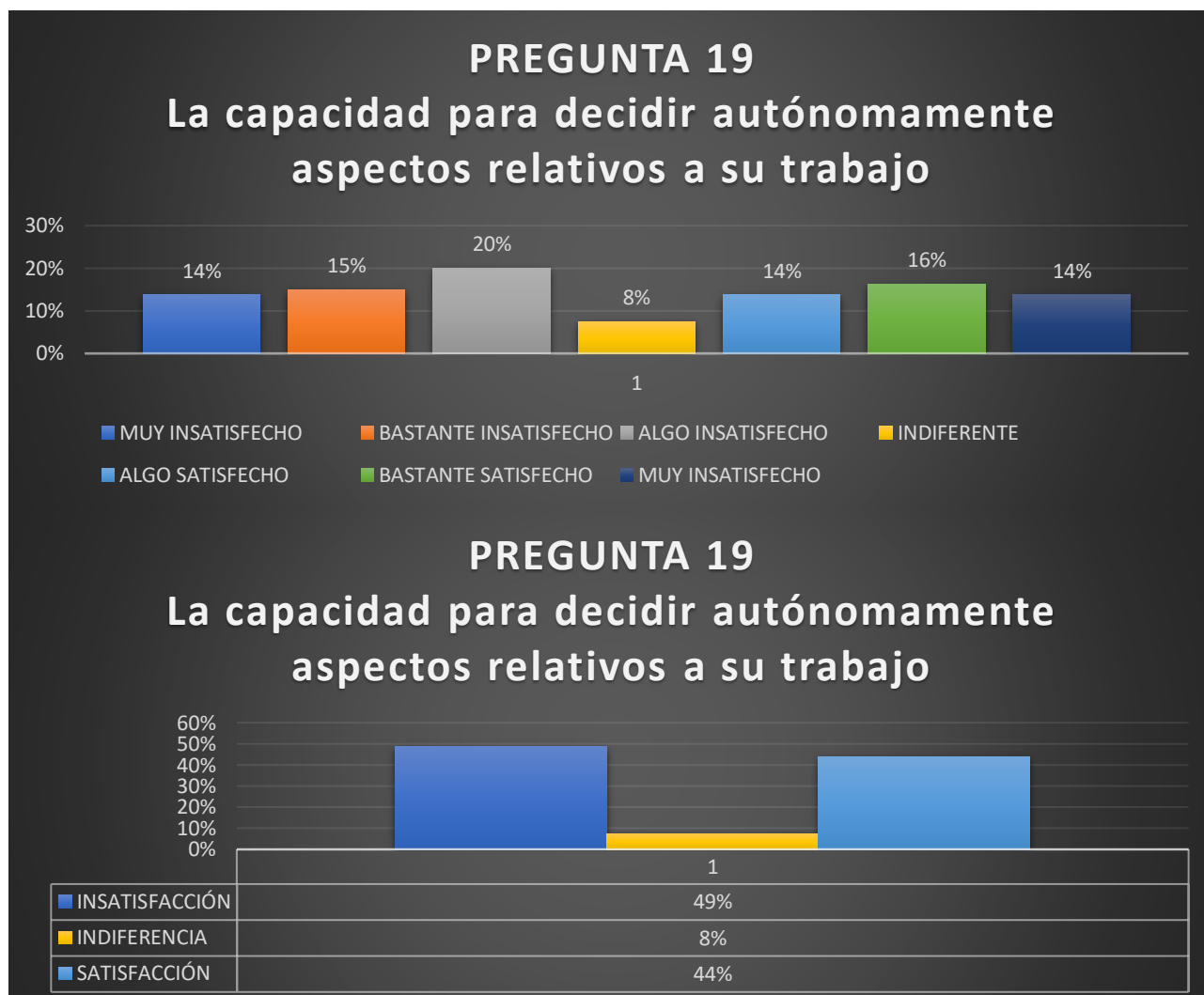




**Figura 21 S 20/23 pregunta 18**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #18

Existe una gran batalla en esta pregunta, ya que un 43% asegura recibir poco apoyo por parte de sus superiores y otro 44% expresan ser apoyados de una u otra manera, además un 14% indican que les es indiferente.



**Figura 22 S 20/23 pregunta 19**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #19

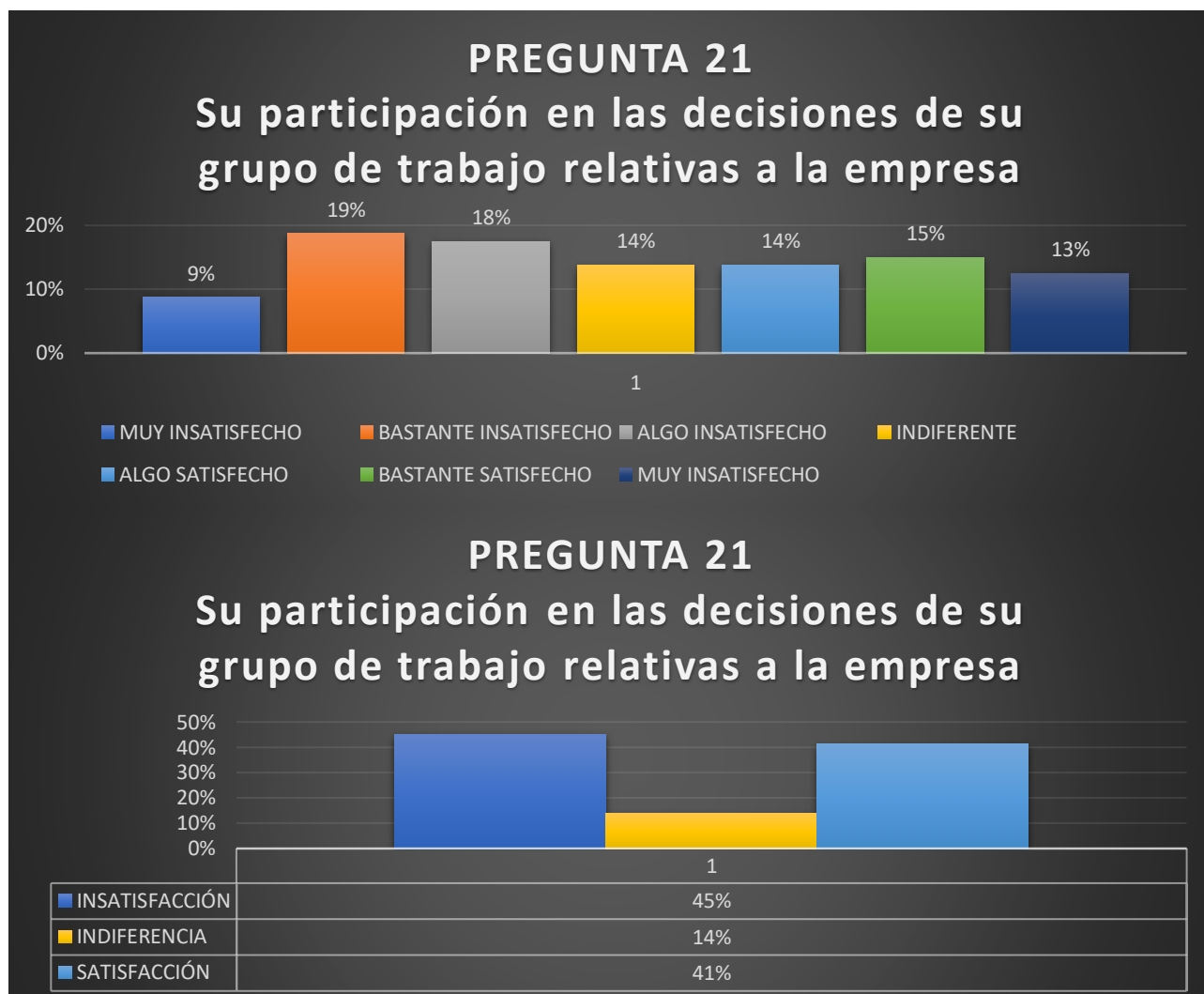
En esta pregunta, la línea de tendencia es muy constante, es decir, las opiniones y las posturas en las respuestas generan dos posiciones fuertes, casi la mitad indican insatisfacción y otro poco indican estar satisfechos.



**Figura 23 S 20/23 pregunta 20**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #20

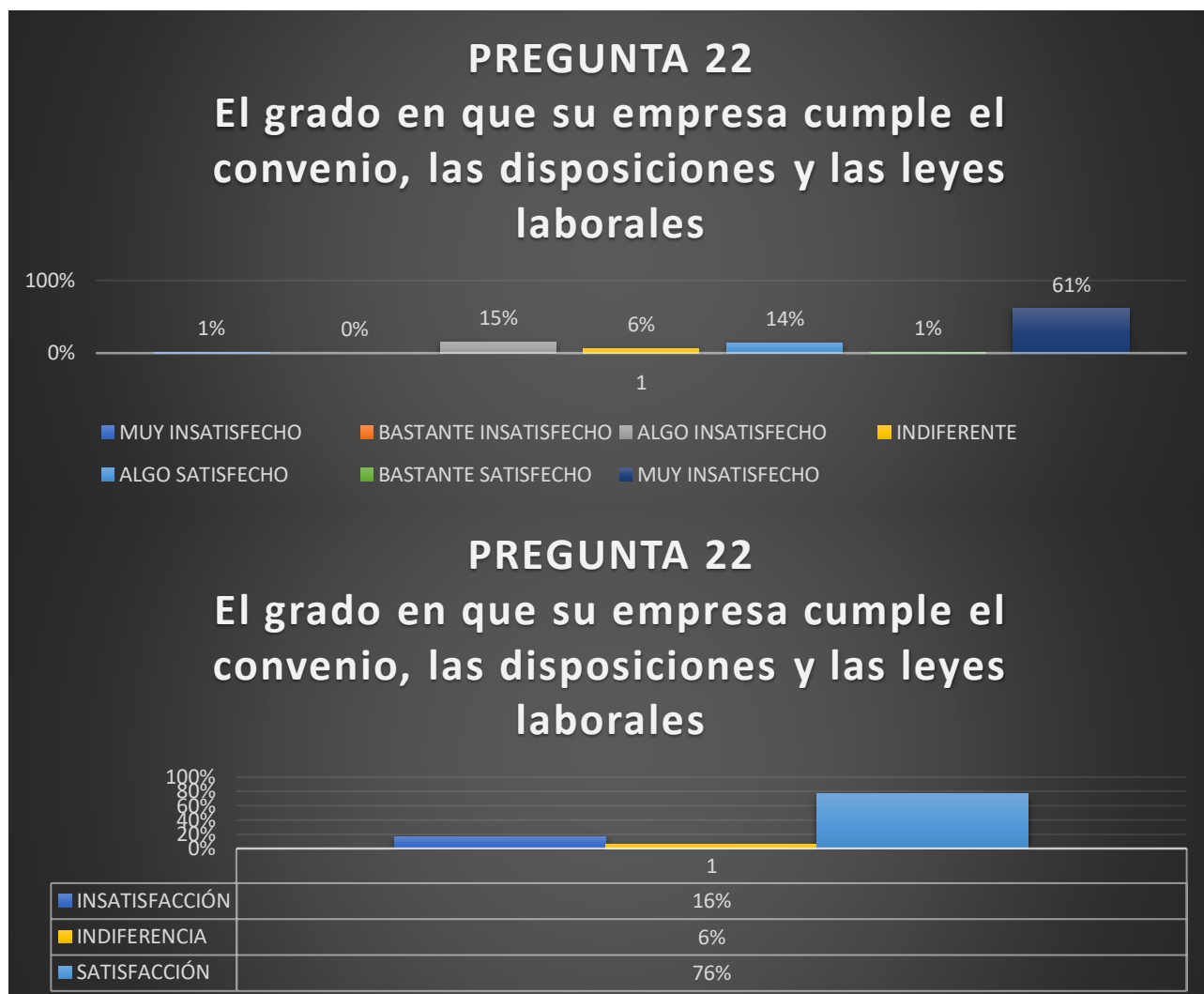
De acuerdo a lo observado en la gráfica se evidencia que un 44% de los encuestados aseguran estar insatisfechos, un 14% les es indiferente o no tienen una posición frente a la pregunta y un 41% aseguran tener un grado de satisfacción o participación en algunas decisiones.



**Figura 24 S 20/23 pregunta 21**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #21

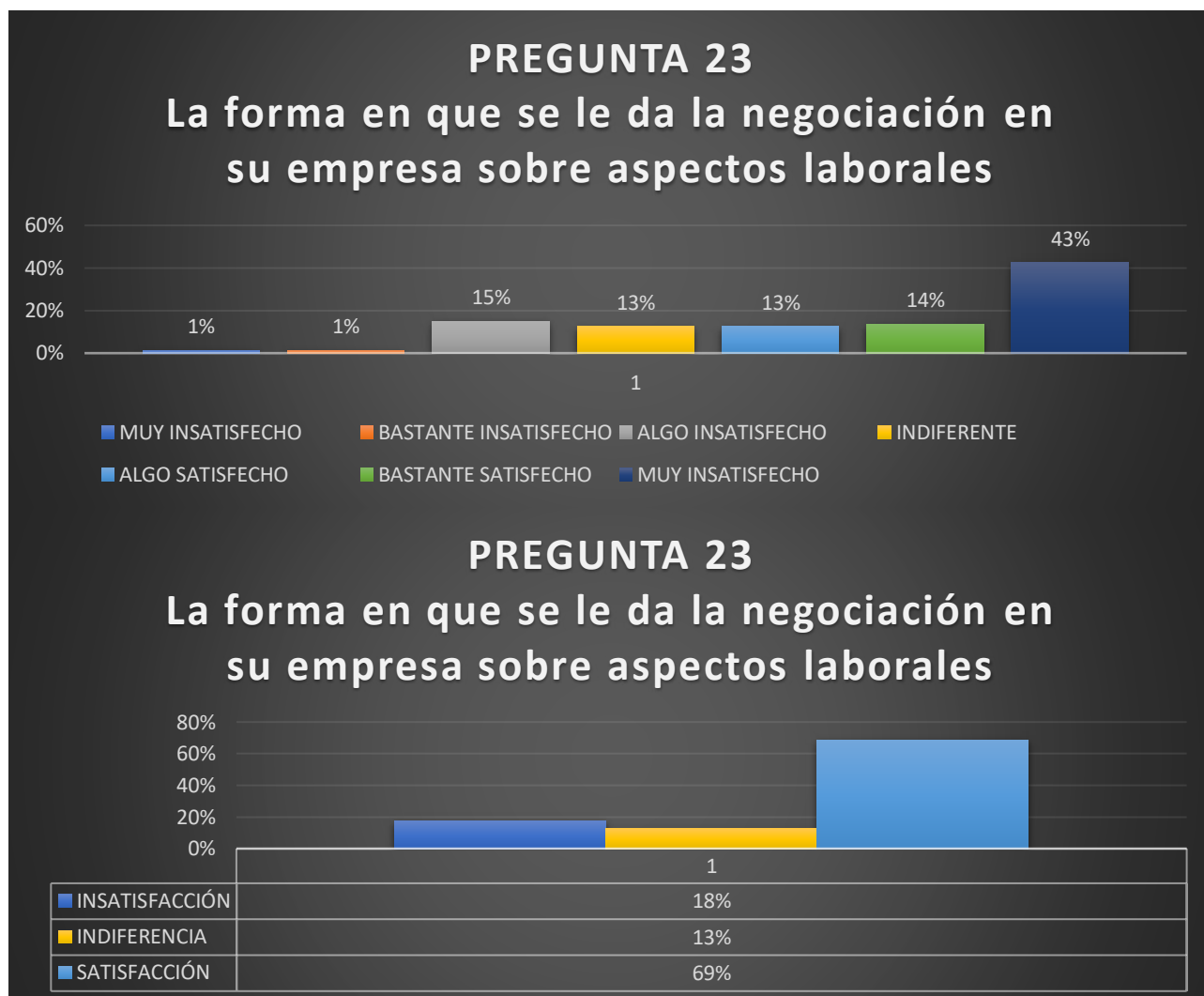
Al igual que en la pregunta anterior, una parte considerable asegura no tener participación mientras que otro porcentaje similar asegura si hacer parte en decisiones.



**Figura 25 S 20/23 pregunta 22**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #22

De acuerdo a la pregunta y a la gráfica, se evidencia que un gran porcentaje asegura que la empresa si cumple con las disposiciones legales en materia laboral.



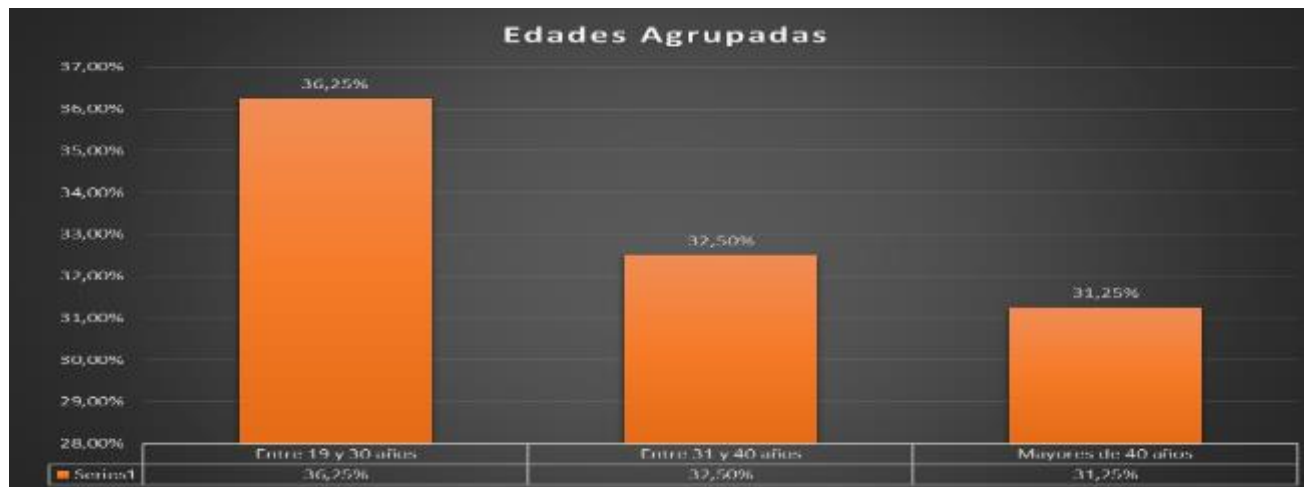
**Figura 26 S 20/23 pregunta 23**

Nota: Las figuras anteriores muestran los porcentajes de las respuestas a la pregunta #23

Gracias a esta gráfica se puede asegurar que la empresa y su personal de RR.HH., comunican y cumplen con la normativa colombiana legales en materia de contratación.

## Análisis de resultados específicos

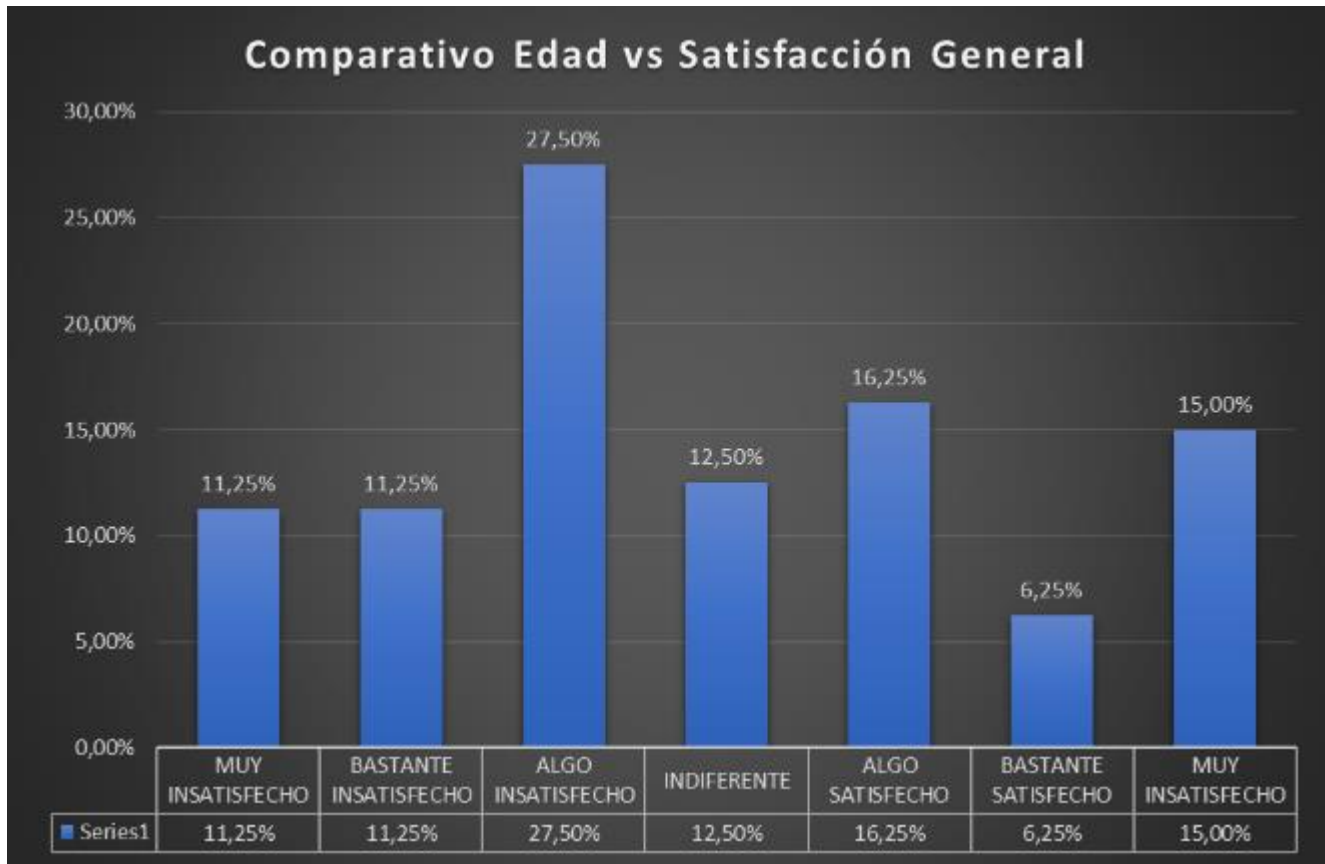
A continuación, se presentan algunos análisis más específicos a fin de determinar si la insatisfacción general con el trabajo está ligada a algún factor sociodemográfico en concreto, se analizará la satisfacción general de acuerdo a la edad de las personas, de acuerdo al género, de acuerdo al cargo y de acuerdo a la escolaridad.



**Figura 27** Edades agrupadas

Nota: La gráfica anterior muestra las edades agrupadas y sus porcentajes de participación en la investigación

En la gráfica anterior se evidencia que, en la investigación, hubo un 36% de participación de personas con edades comprendidas entre los 19 y los 30 años, un 32% mayores de 30 y menores de 40 y un 31% mayores de 40 años, es decir, hubo un margen muy aproximado en las edades de los participantes, lo que puede ayudar a un mejor análisis situacional.



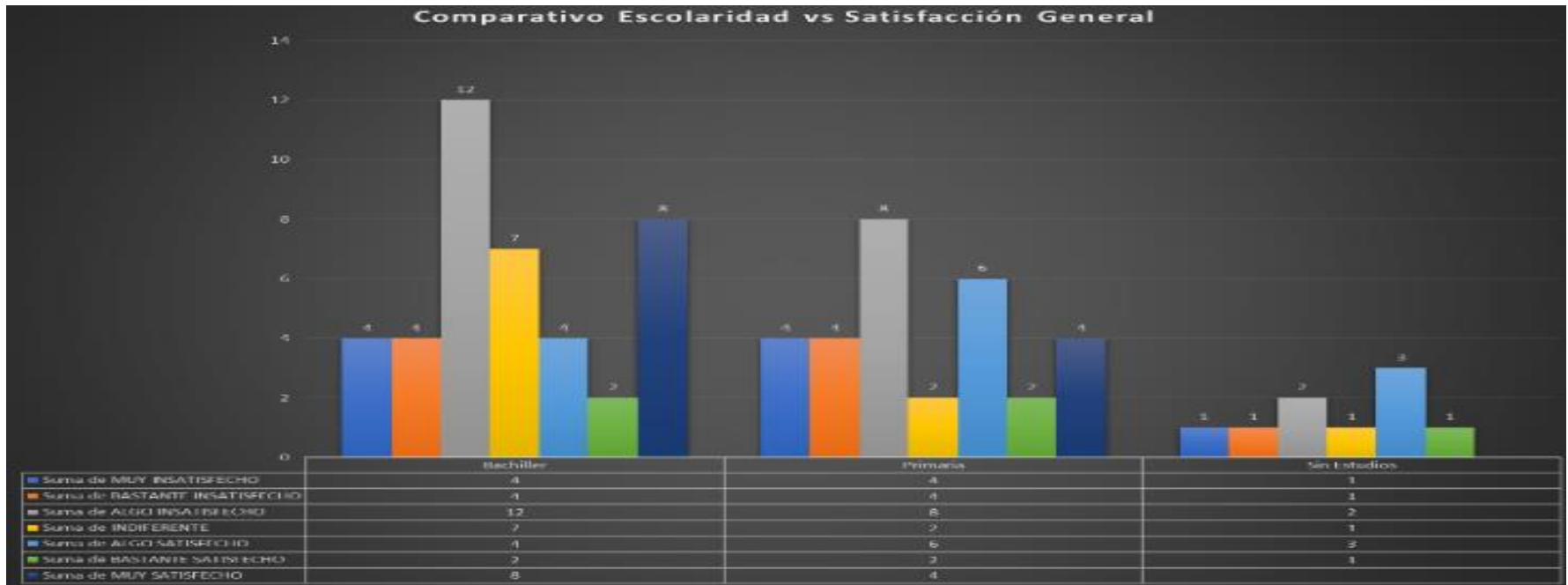
**Figura 28** Edad vs satisfacción general

Nota: La gráfica anterior muestra las edades agrupadas y sus porcentajes de participación en la investigación

De acuerdo a la gráfica anterior se evidencia que entre la satisfacción generalizada con el trabajo es alta, es decir, un 27% de los participantes indican estar algo insatisfechos y sumado al 11,25% que están muy insatisfechos y al otro 11,25% que están bastante insatisfechos, se hace evidente que es un porcentaje muy alto si se tiene en cuenta que son 7 variables.



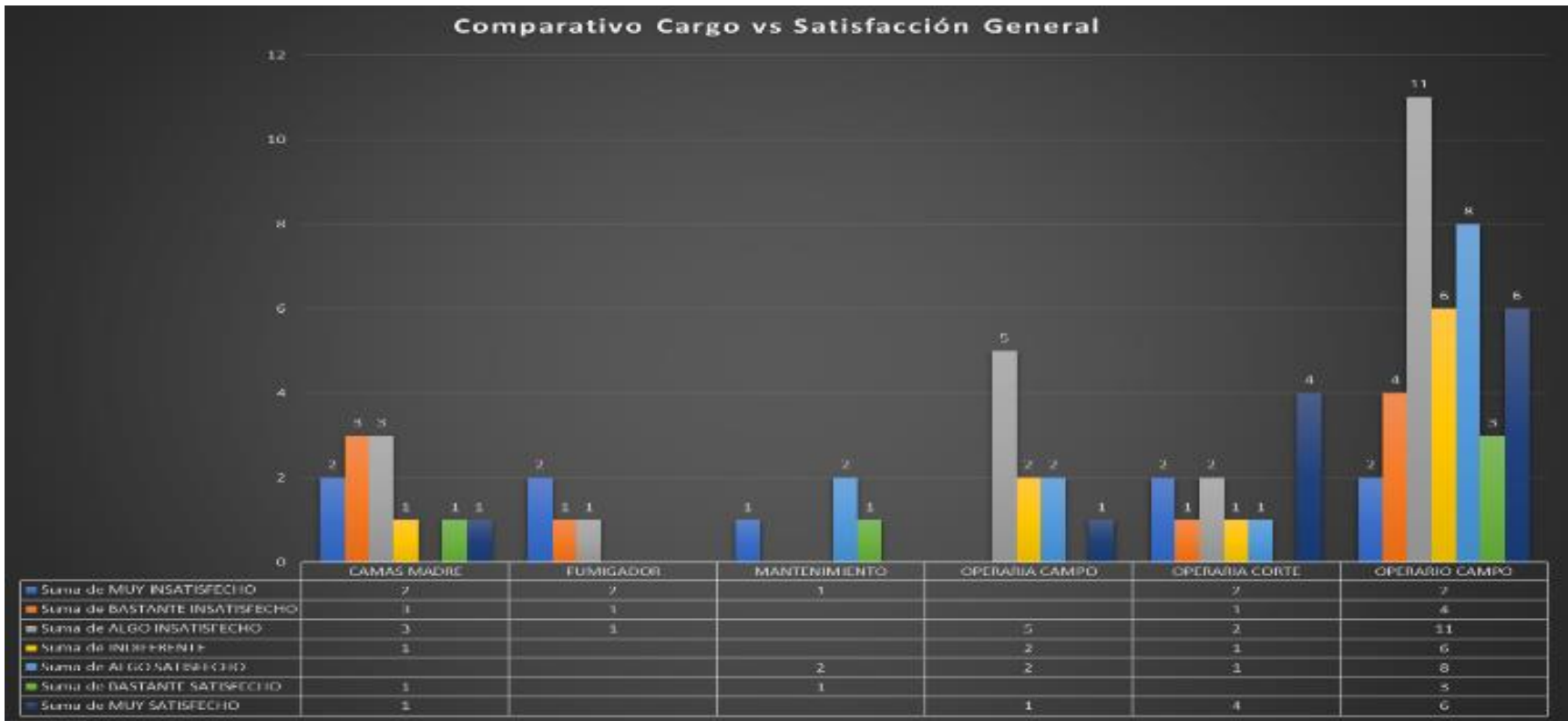




**Figura 30** Escolaridad vs satisfacción general

Nota: La gráfica anterior muestra el nivel de escolaridad comparado con la satisfacción general por el trabajo

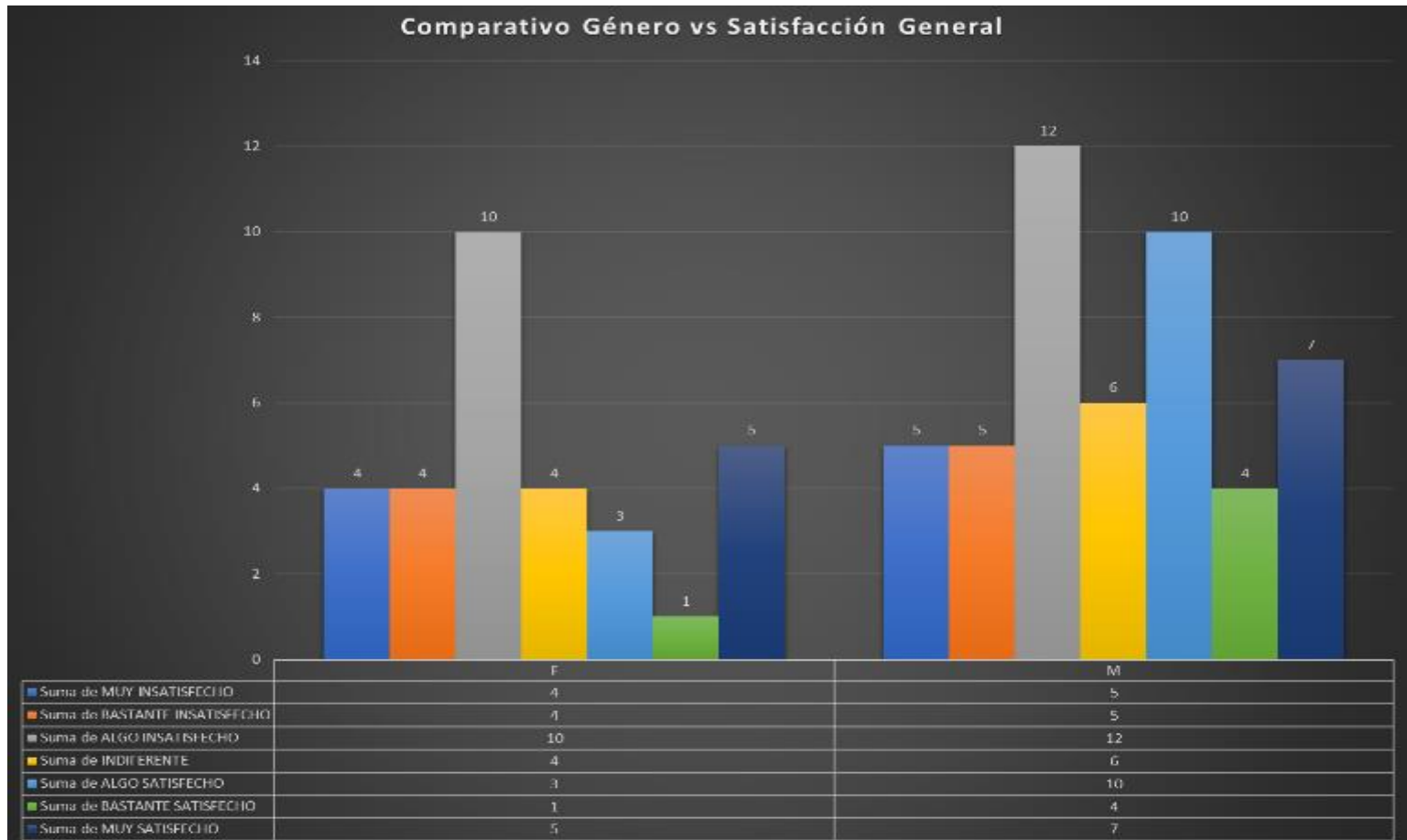
Gracias a la escolaridad de las personas, estas pueden buscar mayores y mejores condiciones laborales, en la empresa se evidenció que trabajan personas con diferentes grados de escolaridad y hacen iguales funciones, se evidencia que son más las personas que cuentan con estudios de bachiller y son muy pocas las personas que aseguran no tener estudios, no obstante esta variable no genera un resultado contundente frente a la insatisfacción, ya que la mayoría tiene estudios por consiguiente en esta variable hay muchas personas aseverando su grado de insatisfacción así como su satisfacción.



**Figura 31** Cargo vs satisfacción laboral

Nota: La gráfica anterior muestra los cargos desempeñados por los encuestados y su nivel de satisfacción frente a su trabajo

En esta gráfica, se presentan los cargos frente a la satisfacción y aquí se demuestra que cada cargo tiene una gran cantidad de personas que no están conformes con su labor, siendo la más frecuente el inciso de “algo insatisfecho”, es decir, de una u otra manera hay algo que no les satisface en su trabajo.



**Figura 32** Género vs satisfacción general

Nota: La gráfica anterior muestra el género de los encuestados y su satisfacción general por su empleo

Para analizar esta gráfica, es preciso aclarar que, de los 80 encuestados, el 39% son mujeres y el 61% hombres, es decir el cuestionario

S 20/23 se aplicó a 31 mujeres y a 49 hombres.

Gracias a lo anterior es preciso aclarar que, de acuerdo a las respuestas que se muestran a continuación se entiende que:

- Muy insatisfecho:
  - Mujeres: 4 es decir un 12,90 % están muy insatisfechas con su trabajo
  - Hombres: 5 es decir 10,20% están muy insatisfechos con su trabajo
- Bastante insatisfecho:
  - Mujeres: 4 es decir un 12,90 % están bastante insatisfechas
  - Hombres: 5 es decir un 10,20 % están bastante insatisfechos
- Algo insatisfecho:
  - Mujeres: 10 es decir un 32,26 % tienen algo de insatisfacción
  - Hombres: 12 es decir un 24,49 % tienen algo de insatisfacción
- Indiferente:
  - Mujeres: 4 es decir un 12,90 %
  - Hombres: 6 es decir un 12,24 %
- Algo satisfecho:
  - Mujeres: 3 es decir un 9,68 % tienen algo de satisfacción
  - Hombres: 10 es decir un 20,41 % tienen algo de satisfacción
- Bastante satisfecho:
  - Mujeres: 1 es decir un 3,23 % se encuentran satisfechas
  - Hombres: 4 es decir un 8,16 % se encuentran satisfechos
- Muy satisfecho:
  - Mujeres: 5 es decir un 16,13 % se encuentran muy satisfechas
  - Hombres: 7 es decir un 14,29 % se encuentran muy satisfechos

## Discusión

Gracias a las encuestas sociodemográficas y el cuestionario S 20/23, se puede establecer que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en la satisfacción laboral, esto de acuerdo a lo expresado por Andrade Yépez y Rojas Torres (2017) además de Rangel Hora, Ribas Júnior, y Aguiar de Souza (2018), cuando expresan que los factores extrínsecos como las relaciones interpersonales con compañeros y líderes además de las condiciones laborales son incidentes en la satisfacción y pueden llegar a afectarla negativamente, generando con esta un mayor índice de rotación de personal.

Muchos de los trabajadores en la investigación, en conversaciones abiertas mientras se solucionaban los formularios, expresaban que a veces tenían mucho trabajo principalmente en los momentos que ellos llaman “picos”, que son momentos del año en que el mercado de las flores aumenta considerablemente por alguna festividad especial en los Estados Unidos (su principal cliente), es decir, muchos de estos trabajadores sufren el síndrome de Burnout, que de acuerdo a Salgado Roa y Lería-Dulčić (2019), este síndrome hace que las personas se sientan muy cansadas y con esto se insatisfagan de su trabajo lo que puede desencadenar en una deserción laboral.

La satisfacción laboral depende de diversas variables, las principales son el dinero y las relaciones interpersonales, de acuerdo a Arboleda Posada y Cardona Jiménez (2018), Zúñiga Hernández y Marín Ramírez (2020), uno de los mayores retos de la gestión estratégica del talento humano es evitar las deserciones, por ello, es pertinente hacer este tipo de estudios en las empresas, a fin de identificar en que aspectos es preciso reforzar de manera que los trabajadores no renuncien y la productividad sea reflejo de la satisfacción y el empoderamiento que los colaboradores sienten por su empresa.

Muchos factores además del género son factores primordiales en un análisis de satisfacción laboral, este estudio al igual que el hecho por Bonilla Castillo y Hernández Sarmiento (2019), se fundamentó también en las diferencias sociodemográficas, lo que permite una aproximación más detallada a las variables más comunes en cuanto a deserción y rotación laboral, no obstante, se está de acuerdo con los autores al evidenciar que las mujeres son un aspecto fundamental en las empresas cultivadoras de flores, ya que las labores que requieren mayor precisión y mayor detalle son hechas en un 10% por mujeres, es decir, corte, maquillado, empaque, son netamente para mujeres, o por que sean tareas fáciles sino por su necesidad de precisión y detalle.

Bonilla Castillo y Hernández Sarmiento (2019), indican también que muchas de estas mujeres son cabezas de hogar, sin estudios y en diversos casos son explotadas laboralmente, en este apartado, no es posible estar de acuerdo, ya que en la empresa Silvestres, las mujeres tienen igual oportunidad y salarios iguales a los de los hombres, es decir, todos los operarios devengan el salario mínimo exigido por la ley y cuentan con todos los elementos de protección personal que el Estado exige, no obstante, si se evidencia que muchas son madres solteras o separadas, algunas no tienen estudios pero la variable de estudios es bastante común en la empresa, ya que brinda oportunidad a las personas a pesar de su falta de educación formal.

## Conclusiones

Uno de los mayores retos a los cuales hubo que enfrentarse en la investigación, fue la aceptación de los participantes para dicho trabajo, ya que muchos consideraron en riesgo sus puestos de trabajo solo al mencionarles que la investigación era sobre la satisfacción laboral y que en cierta medida se iban a dar opiniones acerca de sus líderes, con esto, muchos no dieron información verás, otros simplemente se limitaron a llenar el cuestionario en la misma respuesta siempre, generando con este tipo de actitudes que la investigación no tenga la validez suficiente en cuanto a resultados se refiere.

El temor de muchos de los trabajadores era tal que personas que cumplían con los parámetros para la investigación y que además después de haber sido informados que en esta investigación no se daría a conocer los resultados individuales ni los nombres ni sus documentos, no quisieron participar.

Por otra parte, para realizar un análisis de rotación de personal es preciso hacer una exhaustiva revisión de los documentos históricos de la empresa, esto de acuerdo a lo formulado por Ccollana Salazar (2015), no obstante, este tipo de información es muy privilegiada y la empresa en un inicio permitió el acceso a la información, no obstante no presentó cifras contundentes de la rotación, se limitaron, a presentar documento de capacitaciones, de los formatos que estos tienen, de los perfiles de cargos y las responsabilidades de cada uno, por esto, se constituye una limitación, no tener accesos directo a los márgenes de rotación de personal, ya que con esto la investigación no arroja datos concluyentes sobre la satisfacción y su incidencia en la rotación de personal de la empresa.

La satisfacción laboral es un concepto que puede ser complejo, debido a que es muy subjetivo el sentimiento de las personas, de acuerdo a lo observado en la formulación del problema, gran



cantidad de personas por múltiples razones no están a gusto en su lugar de trabajo. No obstante, es difícil determinar causas comunes, sin embargo, las más utilizadas son las referentes a los salarios, a los jefes y el mobbing. Empero, la satisfacción puede ser medida de diferentes maneras, por lo cual el equipo de trabajo utilizó el método del cuestionario S 20/23, diseñado en el año 1989 por Meliá y Peiró, los cuales han formulado nuevos tipos de cuestionarios para medir dicho tema.

De acuerdo al primer objetivo específico el cual indicaba que se identificarían las diferencias sociodemográficas de los empleados operativos de la empresa Flores Silvestres, es preciso resaltar que, la empresa cuenta con gran cantidad de mano de obra femenina en el área de campo, muchos de los cargos operativos de dicha empresa son realizados por mujeres, entre ellas madres solteras, cabezas de hogar, con una pequeña cantidad de estas que no cuentan con ningún tipo de educación. Por otro lado, los cargos que las mujeres ocupan en la empresa son cargos que requieren destrezas y habilidades que, según estas mismas mujeres, los hombres no realizan ya que son de mucho cuidado y precisión.

Por otro lado, se evidenció que el trabajo de campo para los hombres es más pesado, estos deben manipular cargas, hacer mucho esfuerzo físico y se evidencia un desgaste mayor en los hombres que en las mujeres, no obstante, la empresa cuida bien de estos, pues no solo brinda jornadas de capacitación, sino que permanentemente verifican la hidratación de sus empleados y le ofrece también suplementos alimenticios debido a su alta exposición a factores climáticos como el sol bajo invernadero.

Dicho esto se evidencia que los trabajadores en general, son de edades diversas, todos ellos provenientes de distintas partes del país, inclusive extranjeros, lo que genera una gran diversidad de personal en la empresa, ahora bien, el segundo objetivo específico, indicaba que se determinarían las variables que generan insatisfacción laboral y su influencia en el índice de

rotación personal en la empresa Flores Silvestres por medio del cuestionario de satisfacción laboral S 20/23, el cual se aplicó a 80 empleados de la empresa, todos ellos operativos, los cuales tenían cargos como camas madre, fumigadores, mantenimiento, entre otros.

Una gran mayoría de los trabajadores expresaron de manera abierta su inquietud frente a los cuestionarios ya que, según ellos, podría acarrearles problemas o inclusive dejarlos sin empleo por motivo de las respuestas que ellos iban a dar, por consiguiente, la entrevistadora procedió a generar en estos la confianza y demostrarles que sus respuestas serían completamente incógnitas y que los resultados serían netamente académicos y que esto no incidiría en su empleo.

Ahora bien, gracias al cuestionario S 20/23, se logró determinar que las variables que generan mayor inconformismo en los empleados de la empresa es el de las metas y objetivos que estos deben cumplir, puesto que aseguran que en su mayoría son metas que no se pueden cumplir y por ende no alcanzan el beneficio económico prometido por desempeño; además está también el factor de las relaciones interpersonales, los cuales desde los observados es porque algunos empleados tienen rencillas con compañeros o líderes, ocasionando que pequeños grupos de personas tengan sentimientos encontrados gracias a su amistad con uno u otro.

El último objetivo específico de esta investigación era el de reconocer la percepción de los trabajadores operativos de la empresa Flores silvestres y su compromiso con la misión institucional, aquí se evidencia un gran choque de percepciones y sentimientos, es decir, casi un 50 % de los empleados está poco comprometido con su ejercicio laboral e indican que solo están allí por no haber conseguido algo mejor, por otro lado, un poco más del 50% generalmente las personas que más tiempo llevan en la empresa, expresan que su motivación no es netamente personal, que les gusta su trabajo y lo hacen bien, debido a que la empresa es muy seria en materia

de pagos de salario, seguridad laboral, salud en el trabajo y otros aspectos como la seriedad en la negociación.

Por último, en cumplimiento al objetivo general que indicaba que se analizaría la insatisfacción laboral por medio del cuestionario S 20/23 y su incidencia en el índice de rotación de personal operativo de la empresa Flores Silvestres, cabe resaltar que la empresa tiene gran satisfacción desde diversos aspectos, ya que cumple con lo establecido por la norma colombiana en materia laboral, no obstante, las altas tasas de productividad exigidas a los trabajadores es un factor que afecta considerablemente la satisfacción laboral ya que los trabajadores lo ven como una forma de “quemarlos” es decir, generan en ellos un cansancio extremo.

Por otra parte, está el factor de las relaciones personales, el cual interfiere con el desempeño laboral de las personas debido a que estos conforman grupos de amigos que están en desacuerdo con la gestión ya sea de líderes o compañeros.

También está el factor ergonómico, principalmente el factor del estrés térmico. Los trabajadores deben cumplir con un horario en el cual, las horas más difíciles son las horas en que están bajo el sol de medio día bajo un invernadero que guarda el calor y genera deshidratación en casi todo el personal, por ende, los trabajadores se sienten insatisfechos debido a la dificultad que genera trabajar bajo dicha condición.

Ya para terminar es menester aseverar que el objetivo general del presente proyecto se cumple en la medida en que se observa que muchos trabajadores están allí por el mero hecho de no conseguir algo mejor, esto, evidentemente indica a la investigadora que posiblemente las personas que presentan insatisfacción son propensas a desertar de su puesto de trabajo en un momento indeterminado, ocasionando así, que el índice de rotación sea muy elevado y que la empresa tenga

grandes gastos en materia de contratación y capacitación de empleados nuevos de manera muy constante.

## Recomendaciones

En cumplimiento de los objetivos, es preciso proponer a la empresa, que analice los factores de liderazgo ya que este es un aspecto álgido en la compañía, puesto que genera una división bastante reñida, es decir, casi el 50% de los trabajadores indican estar satisfechos y el otro 50% insatisfechos, sea por la razón que fuere, el tipo de liderazgo y supervisión es una variable problemática en este sentido. Por ello, es preciso que la empresa no solo haga capacitaciones en productividad sino también en capacitaciones en liderazgo a su equipo de líderes.

Al ser una empresa floricultora es evidentemente obligatorio que la gran mayoría de los operarios deban trabajar en zonas húmedas y bajo los viveros, lo que genera estrés térmico algunas veces por frío, pero generalmente por calor, hacer un estudio ergonómico a los diversos cargos de la empresa sería ideal, por medio de metodologías especiales para esto y así conocer si este factor también afecta la satisfacción o está generando ausentismos innecesarios por enfermedad laboral.

Es de recalcar la importancia que tiene la aplicación de la norma en la empresa, ya que la gran mayoría dice estar conforme con las negociaciones y el cumplimiento de la normativa, se recomienda continuar con la correcta aplicación de la norma y evitar caer en lo que comúnmente se le conoce como explotación laboral, ya que muchas empresas floricultoras han recibido este título por culpa de los altos estándares que se exigen.

Gracias a lo evidenciado en el documento, la empresa puede mejorar las condiciones laborales de los empleados además de reducir gastos innecesarios en contratación y capacitación de personal, gracias a la reducción del índice de rotación el cual se espera mejorar con estas recomendaciones.

## Referencias

- Álvarez, C., Moreno, L. M., Ramírez, W. J., & Restrepo, S. J. (2019). Análisis de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área administrativa de la Liga contra el cáncer seccional Bogotá. *Especialización en Gestión Humana de las Organizaciones*. Bogotá D.C., Colombia. Recuperado el 26 de febrero de 2021, de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6374/Trabajo%20de%20Grado%20La%20Liga%20Contra%20el%20C%C3%A1ncer%20Seccional%20Bogot%C3%A1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amador, A. (2016). *Administración de Recursos Humanos. Su Proceso Organizacional*. Nuevo León, Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado el 8 de abril de 2021
- American Psychological Association. (s/f). ¿Abrumado por el estrés laboral? No está solo. Recuperado el 26 de febrero de 2021, de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/laboral>
- American Psychological Association. (s/f). ¿Qué es un lugar de trabajo psicológicamente saludable? Recuperado el 26 de febrero de 2021, de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/saludable#>
- Andrade, L. P., & Rojas, D. C. (2017). Factores intrínsecos y extrínsecos que determinan la satisfacción laboral en trabajadores de campo del sector bananero de la empresa Estebanagri Cia. Ltda. Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al título de Magister en Dirección de Talento Humano. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 18 de abril de 2021
- Arboleda, G. I., & Cardona, J. L. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud

- (IPS) del valle de Aburrá, 2011. Revista Gerencia y Políticas de Salud, vol. 17(núm. 35). Medellín, Antioquia, Colombia. Recuperado el 18 de abril de 2021
- Barrantes, R. (2012). Investigación - Un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo. San José, Costa Rica: EUNED - Editorial Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 23 de abril de 2021
- Bedoya, J. (2008). Métodos y técnicas de investigación. Escuela Superior de Administración Pública. Bogotá D. C., Colombia. Recuperado el 27 de mayo de 2021
- Blanco, N. E. (2015). Factores de incidencia en la satisfacción laboral de los individuos en las organizaciones. Diplomado en alta gerencia - Universidad Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado el 14 de abril de 2021
- Bonilla, V. E., & Hernández, K. J. (2019). Retos y aportes de las mujeres en el sector floricultor de la región de Sibaté Cundinamarca. Revista - Perspectivas, vol. 1(núm. 16), pp. 62 - 79. Bogotá, Colombia. Recuperado el 15 de abril de 2021
- Castaño, R. (2005). La gestión integral de los recursos humanos. Instituto de Dirección y Organización de Empresa - Universidad de Alcalá (núm. 291), pp. 185. Alcalá de Henares, España. Recuperado el 9 de abril de 2021
- Castillo, R. d. (2012). Desarrollo del capital humano en las organizaciones. Red Tercer Milenio. Tlalnepantla, México. Recuperado el 12 de abril de 2021
- Ccollana, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres, vol. 6(núm. 1), pp. 50 - 59. Lima, Perú. Recuperado el 18 de abril de 2021

Clifton, J. (2017). The World's Broken Workplace. Informe Gallup. Recuperado el 26 de febrero de 2021, de [https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx?g\\_source=position1&g\\_medium=related&g\\_campaign=tiles](https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx?g_source=position1&g_medium=related&g_campaign=tiles)

Congreso de Colombia. (2002). Ley 789. Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo. Bogotá, Colombia. Recuperado el 19 de abril de 2021

Congreso de Colombia. (2006). Ley 1010. Santa Fe de Bogotá Distrito Capital, Colombia. Recuperado el 20 de abril de 2021, de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/573203/887553/Ley+1010+de+2006+%28Medidas+para+prevenir%2C%20corregir+y+sancionar+el+acoso+laboral%29.pdf/ea731161-5a27-47d2-bfab-b792b998762e>

Congreso de Colombia. (2012). Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Bogotá, Colombia. Recuperado el 23 de abril de 2021

Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Santa Fe de Bogotá Distrito Capital, Colombia. Recuperado el 19 de abril de 2021, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

Corte Constitucional. (1991). Constitución Política de Colombia. Rama Judicial - República de Colombia. Bogotá D. C., Colombia. Recuperado el 19 de abril de 2021, de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>



Depetris, M. P., Galansino, S., & Ranauro, L. (2016). *Welness Empresarial*. Argentina.

Recuperado el 26 de febrero de 2021, de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/5033/Depetris%20-TIF.pdf?sequence=1>

Dessler, G., & Varela, R. A. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*, Quinta ed. (G. Domínguez Chávez, Ed.) México: Pearson Educación.

Recuperado el 5 de abril de 2021

Forbes México. (2019). Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores.

¿Por qué algunas empresas, sumamente demandantes, podrían mostrar mayor satisfacción laboral, mientras en otras, en apariencia relajadas, se percibe tensión y descontento? México.

Recuperado el 26 de febrero de 2021, de <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>

Gavilanes, J., & Moreta, R. (2020). Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Revista Psicodebate*, vol. 20(núm. 2), pp. 7 - 19. Madrid, España. Recuperado el 18 de abril de 2021

Guerrero, N. (2016). *Medición de la Satisfacción Laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989)*. Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de Psicólogo. Bogotá, Colombia. Recuperado

el 15 de abril de 2021

Herzberg, F. (2003). Una vez más: ¿cómo motiva a sus empleados? *Harvard Business Review -*

*América Latina*. Recuperado el 26 de febrero de 2021, de <http://www.zeuseduca.org/zeuseduca.org/fernando.infestas/Mag%C3%ADster%20en%20Direcci%C3%B3n%20del%20Talento%20Humano/Rodrigo%20Flores%20Guerrero%E2>

- %80%8B/Semana%201/%E2%80%9CUna%20vez%20m%C3%A1s-  
%20%C2%BFC%C3%B3mo%20Motiva%20a%20sus%20Empleados%EF%80%A5%
- Jara, M. J., Olivera, M. V., & Yerrén, E. J. (2018). Teoría de la personalidad según Albert Bandura. Revista de Investigación de estudiantes de Psicología “JANG”, vol. 7(núm. 2), pp. 22 - 35. Perú. Recuperado el 26 de febrero de 2021
- Jiménez, V. E., & Comet, C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades, vol. 3(núm. 2). España. Recuperado el 13 de abril de 2021
- López, M. Á., & Grandío, A. (2005). Capital Humano como fuente de ventajas competitivas. Algunas reflexiones y experiencias. España. Recuperado el 12 de abril de 2021
- López, J. (julio de 2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio, vol. 8(núm. 15). Lima, Perú. Recuperado el 26 de febrero de 2021
- Martínez E, E., & Martínez A, F. (2009). Capacitación por Competencia. Principios y Métodos. Chile. Recuperado el 7 de abril de 2021
- Maslow, A. H. (1954). Motivation and Personality. Motivación y Personalidad. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 7 de abril de 2021
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de Satisfacción S 20/23. Psicologemas, vol. 5, pp. 59 - 74. Valencia, España. Recuperado el 7 de marzo de 2021
- Meneses, K. J. (2019). Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal. Artículo de investigación - Especialización en Alta gerencia. Bogotá, Colombia. Recuperado el 16 de abril de 2021

Ministerio de Agricultura. (2019). Dirección de cadenas agrícolas y forestales. Cadena de flores. Bogotá, Colombia. Recuperado el 20 de febrero de 2021

Ministerio de la Salud. (2012). Ley 1562. Por el cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional, 22 págs. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado el 20 de abril de 2021, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (1993). Resolución 8430 de 1993. Se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Bogotá, Colombia. Recuperado el 24 de abril de 2021

Ministerio del Trabajo. (2012). Resolución 0652. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Santa Fe de Bogotá Distrito Capital, Colombia. Recuperado el 20 de abril de 2021, de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion\\_00000652\\_de\\_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20)

Ministerio del Trabajo. (2014). Decreto 1443 de 2014. Decreto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, pp. 20. Bogotá, Colombia. Recuperado el 20 de abril de 2021

Ministerio del Trabajo República de Colombia. (1950). Decreto 2663 de 1950. Código Sustantivo del Trabajo. Santa fe de Bogotá Distrito Capital, Colombia. Recuperado el 19 de abril de 2021, de <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/leyes-y-decretos-ley/codigo-sustantivo-del-trabajo>

- Mira, A. V., González, S. M., & Jiménez, A. M. (2019). Cómo disminuir los índices de rotación en flores El Ciprés SAS a través de la motivación. Trabajo de grado - pregrado. Bogotá, Colombia. Recuperado el 15 de abril de 2021
- Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario. (2018). Patrones de satisfacción con el empleo urbano en Colombia. Informe 5. Bogotá, Colombia. Recuperado el 21 de febrero de 2021, de [https://docs.wixstatic.com/ugd/c80f3a\\_76fa3a509ae1484b8c340abe58f772d6.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/c80f3a_76fa3a509ae1484b8c340abe58f772d6.pdf)
- Oficina Internacional del Trabajo. (2016). Mejore su Negocio. El Recurso Humano y la Productividad. Suiza. Recuperado el 7 de marzo de 2021
- Rangel, G. P., Ribas, R., & Aguiar, M. (2018). Estado da Arte das Medidas em Satisfação no Trabalho: Uma Revisão Sistemática. Revista - Trends in Psychology, vol. 26(núm. 2), pp. 971 - 986. Rio de Janeiro, Brasil. Recuperado el 17 de abril de 2021
- Rodríguez, K. (2018). Estudio de la Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector Rent a Car en España. Palma de Mayorca, España. Recuperado el 7 de marzo de 2021
- Salgado, J. A., & Lería, F. J. (2019). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. Revista - Universidad y Salud, vol. 22(núm. 1), pp. 6 - 16. Chile. Recuperado el 17 de abril de 2021
- Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). Rankings Internacionales de Satisfacción Laboral. Revista Capital Humano (núm. 219), pp. 60 - 70. España. Recuperado el 26 de febrero de 2021, de [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf)
- Silvestres. (2021). Página institucional. Company. El Carmen de Viboral, Antioquia, Colombia. Recuperado el 3 de abril de 2021, de <https://silvestres.com/company/>

Silvestres. (2021). Página institucional. Farms. El Carmen de Viboral, Antioquia, Colombia.

Recuperado el 4 de abril de 2021, de <https://silvestres.com/farms/>

Trebilcock, A. (s/f). Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos. Gestión y Política -

Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Recuperado el 7 de marzo de 2021

Universidad Nacional Mar del Plata. (2004). Administración de recursos humanos. Serie:

Cuadernos de cátedra - Facultad de ciencias económicas y sociales. Argentina. Recuperado el 5 de abril de 2021

Vázquez, M. d., & Valbuena, F. (s/f). La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow.

Universidad Complutense - Estrategias y Tácticas de Negociación. Madrid, España.

Recuperado el 26 de febrero de 2021

Veiga, J., de la Fuente, E., & Zimmermann Verdejo, M. (2018). Modelos de estudio de

investigación aplicada: Conceptos y criterios para el diseño. Artículo de salud, vol 54(núm. 210), pp. 81 - 88. Madrid, España. Recuperado el 23 de abril de 2021

Wayne, R. (2010). Administración de Recursos Humanos. decimoprimer ed. México: Pearson

Educación. Recuperado el 6 de abril de 2021

Zúñiga, J. C., & Marín, O. E. (2020). Estrategia para disminuir la rotación de personal en

Teleperformance Colombia. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de MBA. Medellín, Antioquia, Colombia. Recuperado el 16 de abril de 2021























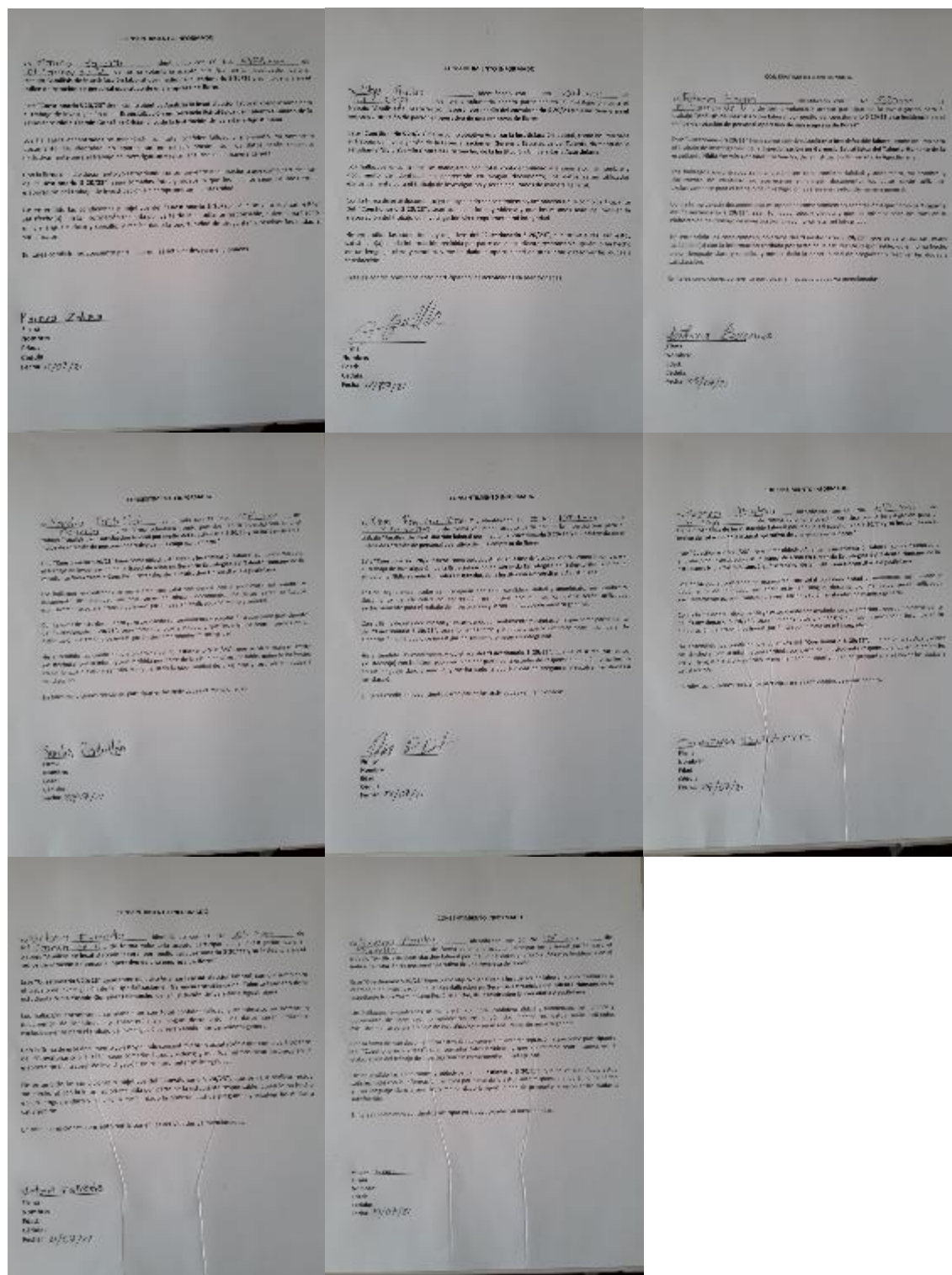
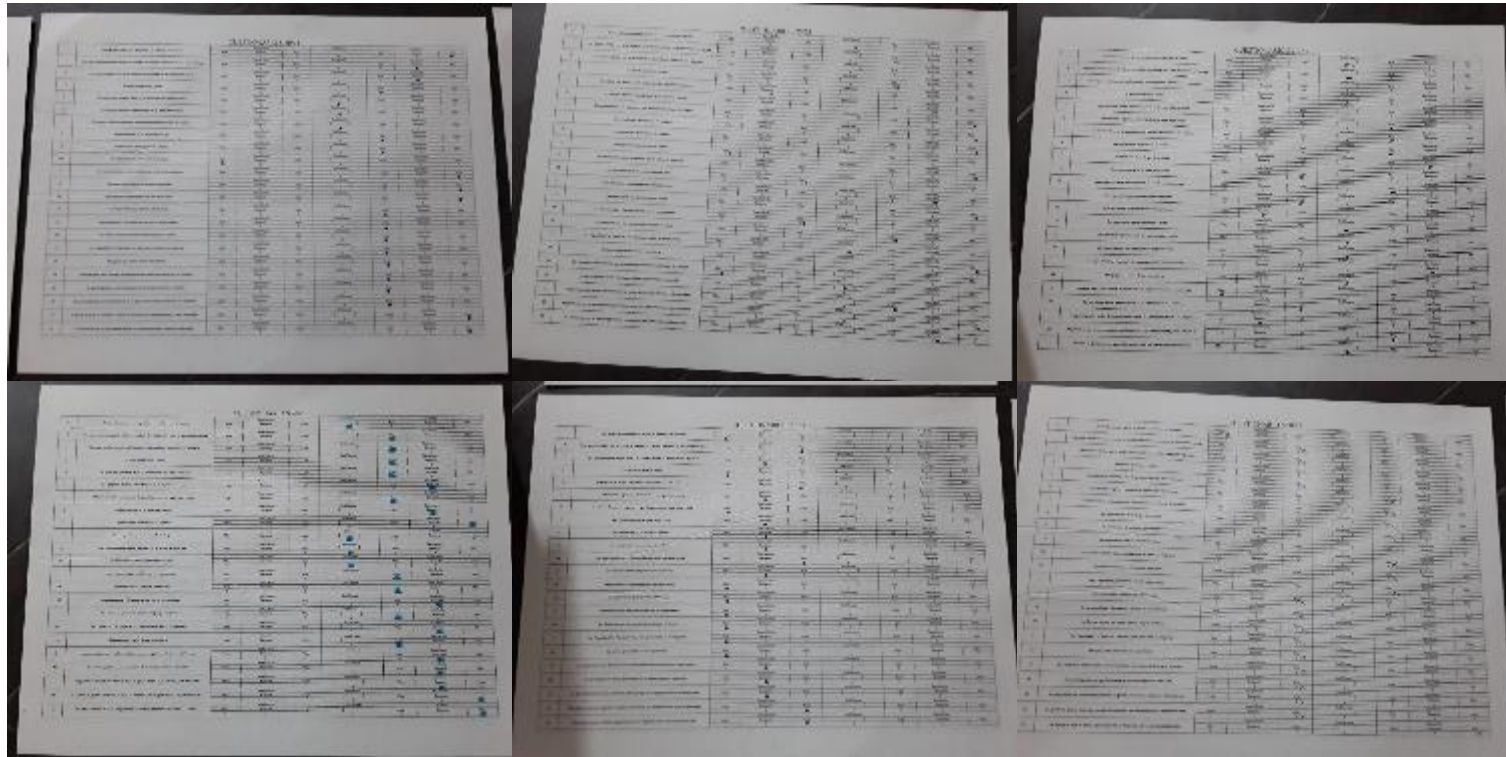


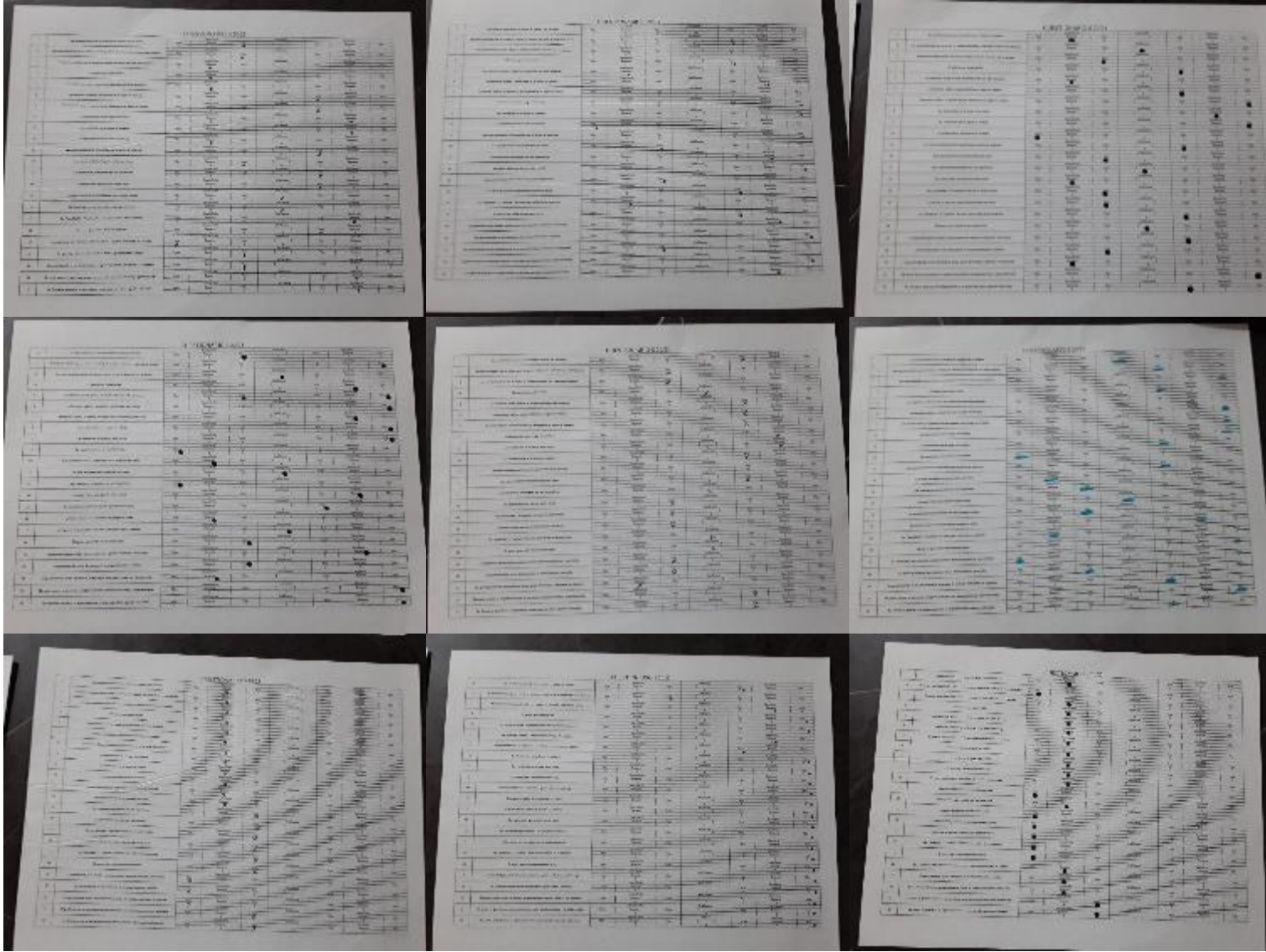
Figura 33 Consentimientos informados

Nota: Las imágenes anteriores muestran los consentimientos informados firmados por los participantes.



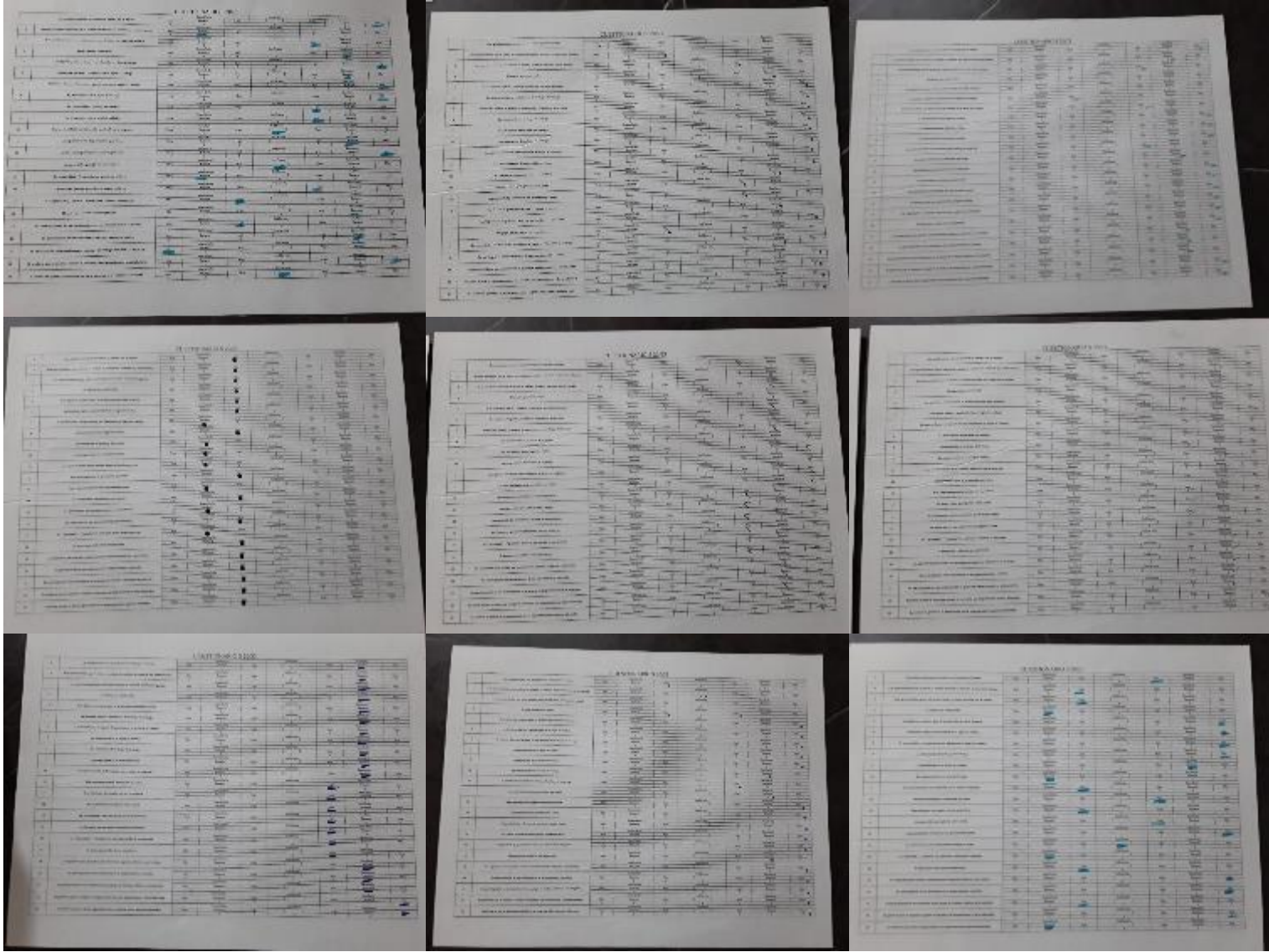
Anexo B Aplicación Cuestionario S 20/23

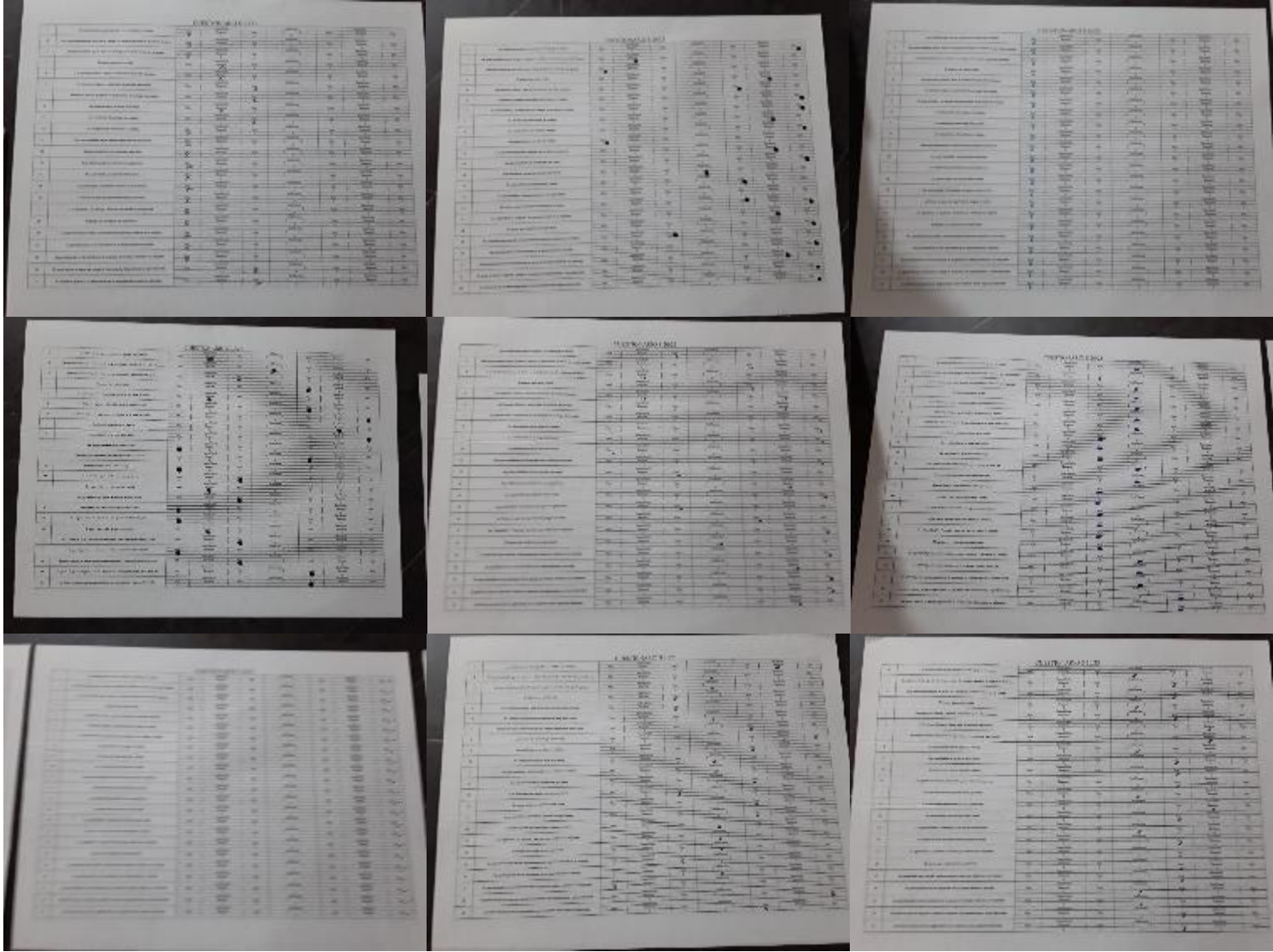




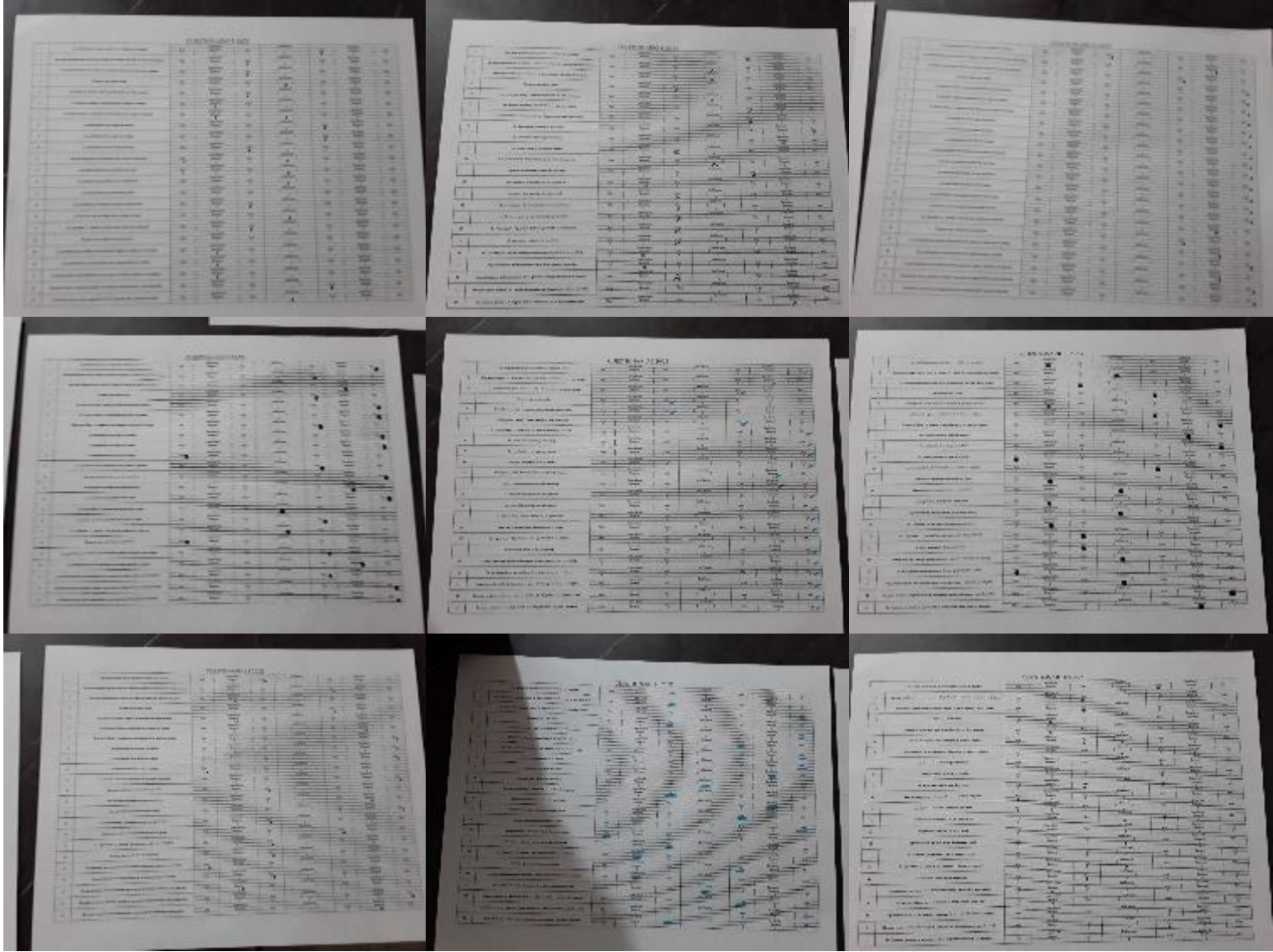


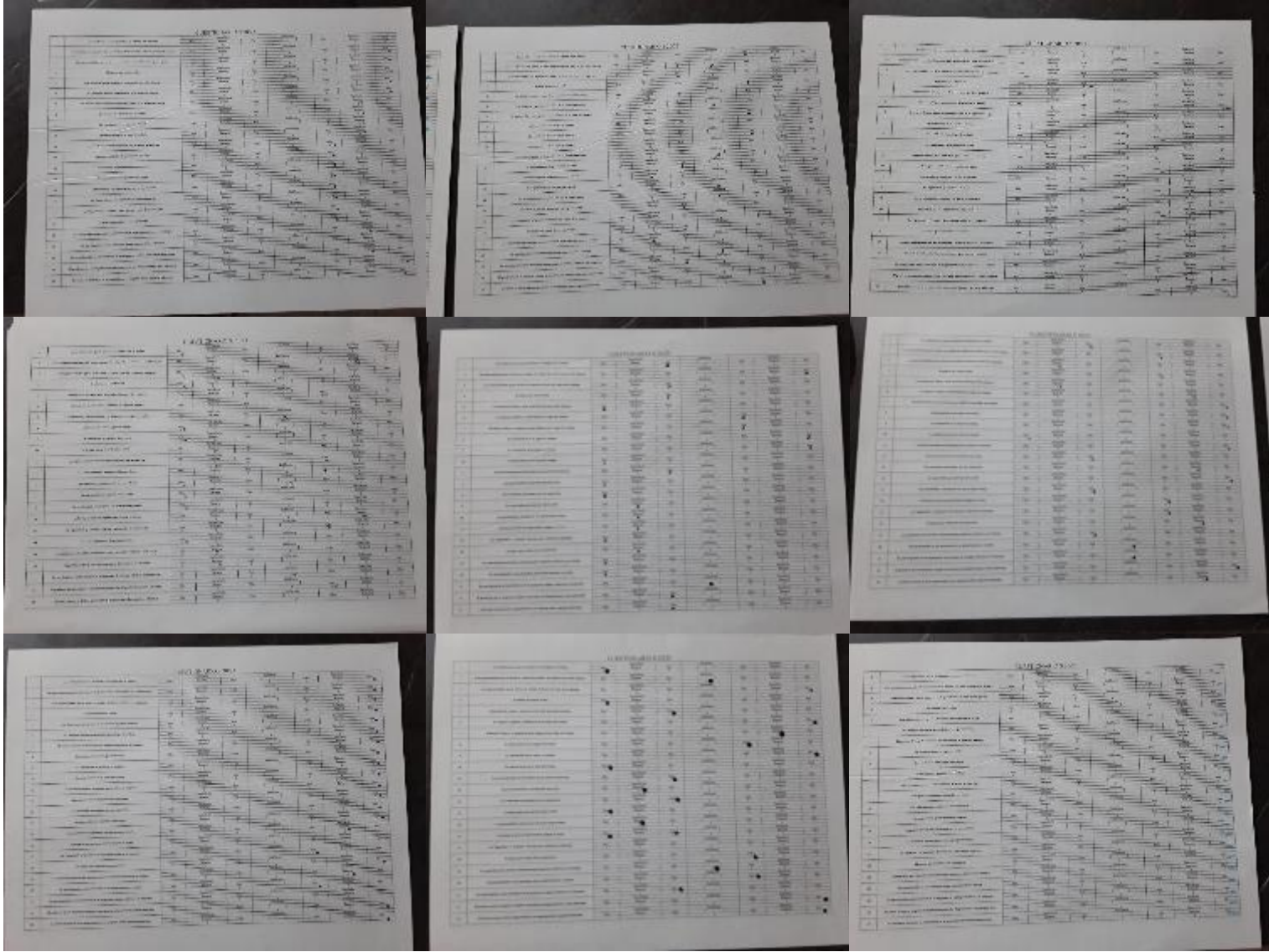


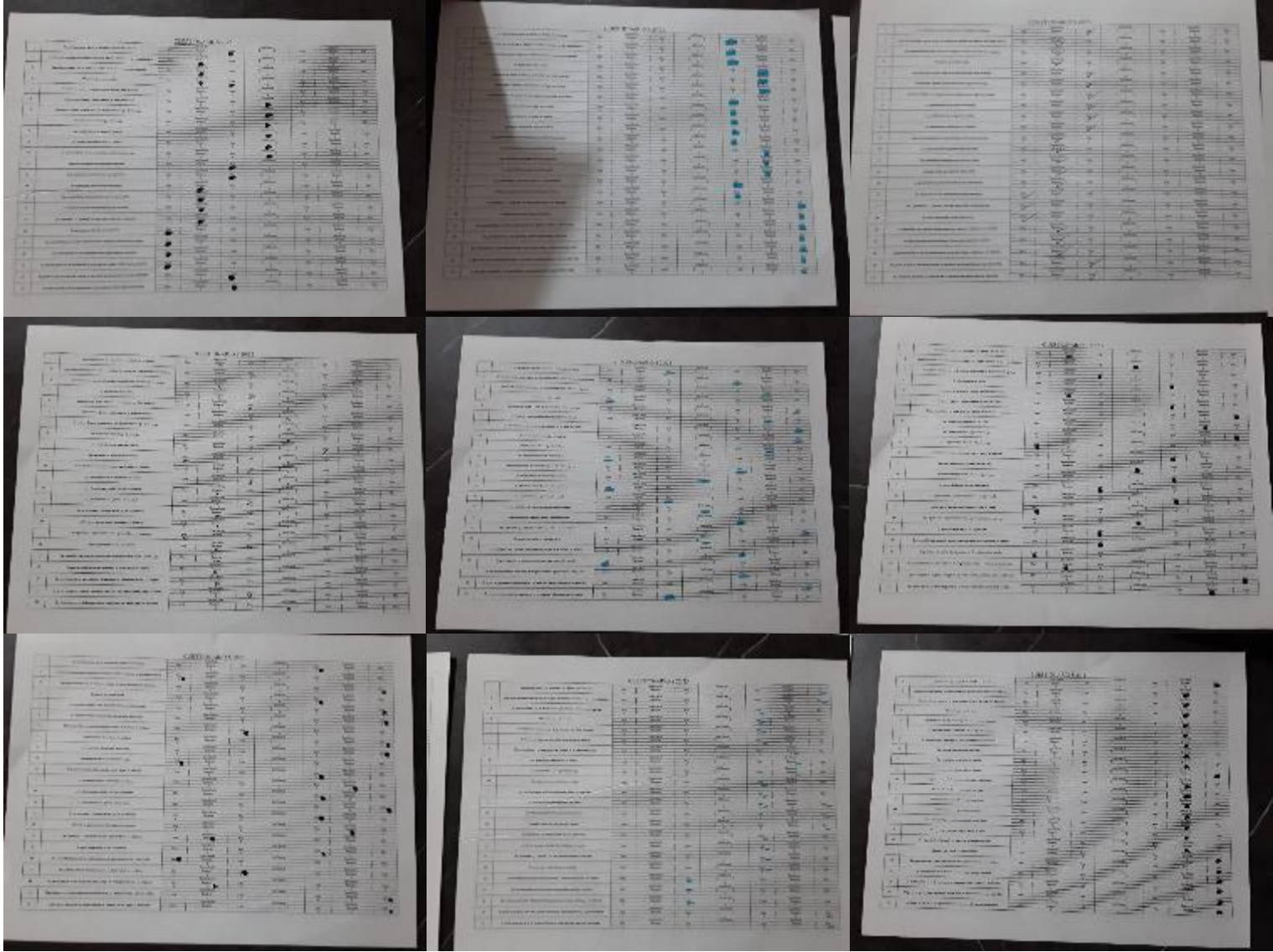




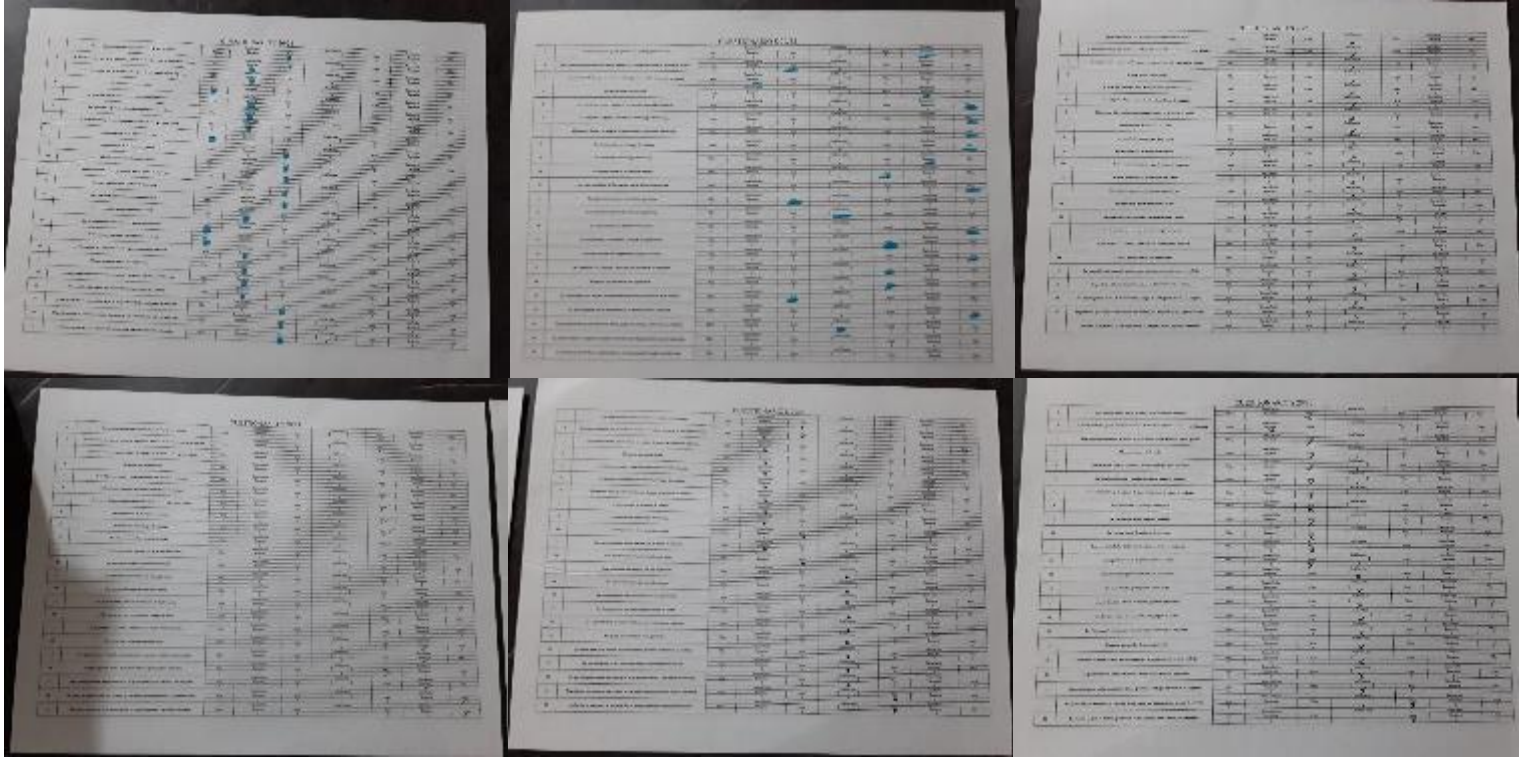














**Figura 34** Cuestionarios solucionados

Nota: Las imágenes anteriores muestran los cuestionarios S 20/23 resueltos por los trabajadores de la empresa



## Anexo C Fotografías de la empresa



**Figura 35** Uniformes de la empresa



**Figura 36** Capacitación COPAST



Figura 37 Muestra de gerberas



Figura 38 Áreas comunes



Figura 39 Información sobre plagas





**Figura 40** Campo



**Figura 41** Campo 2

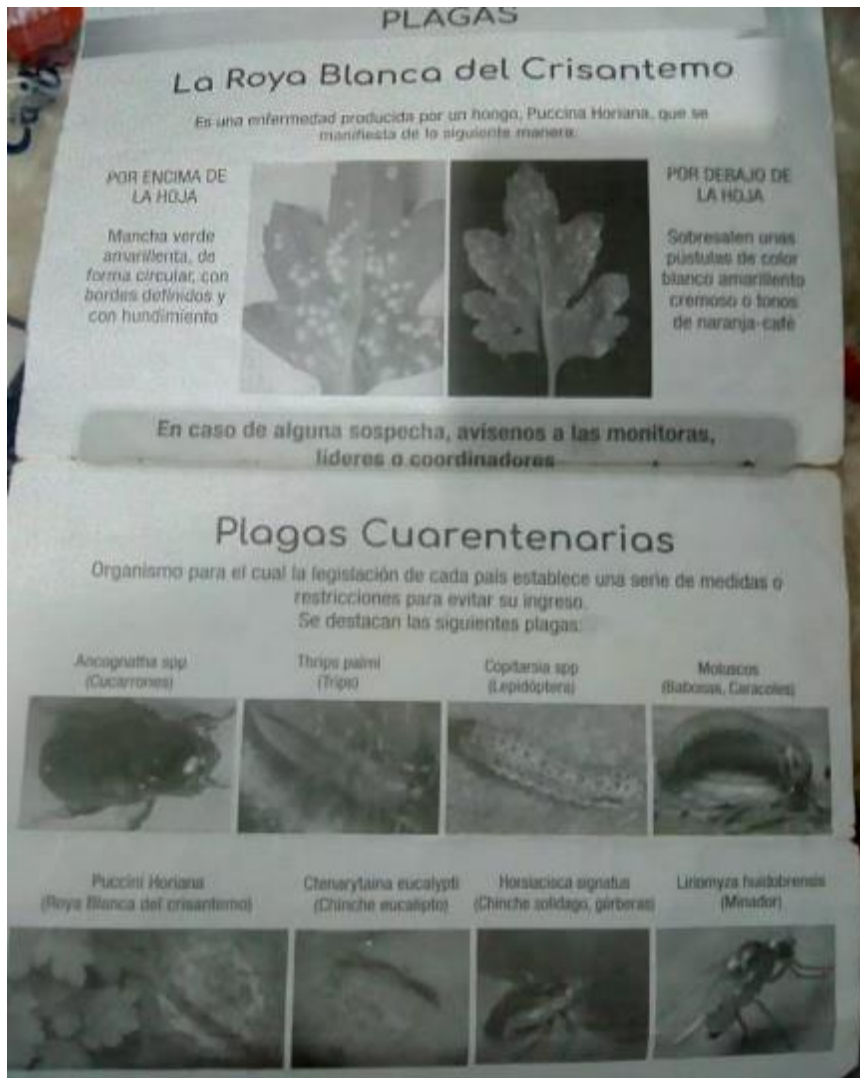


**Figura 42** Campo 3



**Figura 43** Otras áreas





**Figura 44** Enfermedades de plantas



**Figura 45** Acceso de trabajadores

**Anexo D** Diseño de carta de confidencialidad

Los estudiantes de la Institución Universitaria Agustiniana, expresan su compromiso de no comercializar, no difundir, ni utilizar con fines diferentes a los académicos, la información recopilada en la empresa Flores Silvestres y se comprometen a proteger dicha información.

Partiendo de lo fundamentado por la Ley 1581 de 2012 y entendiendo que en caso de incumplirlo traerá consigo consecuencias legales a los estudiantes, se abstendrán de difundir información sin previa autorización de los participantes y la empresa.

Como constancia se firma en El Carmen de Viboral a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2021.

Firma investigadores \_\_\_\_\_

Firma participante \_\_\_\_\_

Firma empresa \_\_\_\_\_

**Anexo E** Diseño de consentimiento informado

Fecha:

Nombre Investigador (es): \_\_\_\_\_

Nombre Participante: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ identificado con C.c.: \_\_\_\_\_ participante de la investigación llamada “**Análisis de insatisfacción laboral por medio del cuestionario S 20/23 y su incidencia en el índice de rotación de personal operativo de una empresa de flores**”, luego de haber leído y entiendo que en el presente documento, debo dar mi consentimiento para el uso y manejo de la información que estoy dando a las preguntas hechas a mi persona por parte del equipo de investigación compuesto por estudiantes de la Institución Universitaria Agustiniiana.

Dicha información será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, la información no será usada para fines comerciales u otros, esto de acuerdo a lo establecido por la Resolución 8430 de 1993.

Por ello firmo en el municipio El Carmen de Viboral a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2021.

Firma Participante \_\_\_\_\_