

ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS (CLUSTER) PARA EVALUAR SATISFACCIÓN LABORAL DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS INDIVIDUOS: CASO DE ESTUDIO SECTORES ECONÓMICOS DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

CLUSTER ANALYSIS TO EVALUATE JOB SATISFACTION FROM THE POINT
OF VIEW OF INDIVIDUALS: CASE STUDY ECONOMIC SECTORS FROM THE
BUCARAMANGA METROPOLITAN AREA

SEBASTIÁN GARCÍA-MÉNDEZ¹

 [ORCID https://orcid.org/0000-0002-6077-0248](https://orcid.org/0000-0002-6077-0248)

JUAN CAMILO GUTIÉRREZ²

 [ORCID https://orcid.org/0000-0003-0386-1706](https://orcid.org/0000-0003-0386-1706)

¹Magister en Administración. Docente Investigador del Grupo SOLYDO, Unidades tecnológicas de Santander (UTS). Correo electrónico: sgarciam@correo.uts.edu.co

²Magister en Administración. Docente Investigador del Grupo de Investigación Sinergia - Universidad de Investigación y Desarrollo (UDI). Correo electrónico: jgutierrez11@udi.edu.co

RESUMEN

Las empresas de los diversos sectores económicos permanente postulan objetivos, metas e indicadores en las diferentes áreas funcionales, los cuales son alcanzados por medio del desarrollo idóneo de labores a nivel estratégico, táctico y operativo, siendo estas ejecutadas por individuos influenciados por factores internos y externos, tal es el caso de satisfacción laboral. La presente investigación tiene como objetivo analizar la variable en mención en diferentes individuos de 4 grupos sectoriales a saber: alimentos, tradicionales, logísticos y emergentes. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal, por medio de la aplicación del cuestionario S20/23, instrumento de gran relevancia en el objeto de estudio, en tal sentido, la muestra fueron 356 individuos ocupados. Los resultados más representativos indican que los individuos pueden ser aglomerados en 3 clúster, analizados desde dos aspectos: aspectos físicos o tangibles y los aspectos personales o Intangibles. De allí que concluye que no hay una diferencia sustancial en el nivel de los aspectos tangibles para los 3 clúster, pero si para los aspectos intangibles, sugiriendo que el sector logístico se concentre en estrategias para aspectos físicos, el sector emergente aspectos intangibles y los sectores de alimentos y tradicional en una estrategia mixta.

PALABRAS CLAVE

Análisis multivariante
Recursos humanos
Satisfacción laboral.

Para citar este artículo | To cite this article

García-Mendez, S. & Gutiérrez, J. C. (2023). Análisis de conglomerados (Cluster) para evaluar satisfacción laboral desde el punto de vista de los individuos caso de estudio sectores económicos del área Metropolitana de Bucaramanga. *Revista FACCEA*, Vol. 13(1), 09–19pp. <https://doi.org/10.47847/faccea.v13n1a1>



ABSTRACT

The companies of the diverse economic sectors permanently postulate objectives, goals and indicators in the different functional areas, which are reached by means of the suitable development of labors at strategic, tactical and operative level, being these executed by individuals influenced by internal and external factors, such is the case of labor satisfaction. The present research aims to analyze the variable in mention in different individuals of 4 sectorial groups, namely, food, traditional, logistic and emergent. The methodology had a quantitative approach, of descriptive type and of transversal cut, by means of the application of the questionnaire S20/23, instrument of great relevance in the object of study, in such sense, the sample was 356 occupied individuals. The most representative results indicate that the individuals can be agglomerated in 3 clusters, analyzed from two aspects: physical or tangible aspects and the personal or intangible aspects. From there it concludes that there is no substantial difference in the level of tangible aspects for the 3 clusters, but there is for the intangible aspects, suggesting that the logistics sector concentrate on strategies for physical aspects, the emerging sector on intangible aspects and the food and traditional sectors on a mixed strategy.

KEY WORDS

Cluster analysis
Human resources
Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial se observa que las compañías de los diferentes sectores económicos se encuentran conformadas por individuos muy diversos, cuyo objeto fundamental es realizar actividades a nivel estratégico, táctico y operativo en el marco de la razón social, siendo esto desarrollado por acciones influenciadas por variables inherentes al microentorno y macroentorno (García-Méndez et al., 2020), tales como la satisfacción laboral, la cual se precisa como “un estado emocional positivo o agradable, resultado de la valoración que el individuo hace de su trabajo o de sus experiencias con el mismo” (López-Guzmán et al., 2010).

En esta línea, la presente investigación tiene como objetivo analizar los resultados del cuestionario S20/23 en personas ocupadas de algunos sectores económicos de Bucaramanga, Santander, siendo estas encuestadas por medio de entornos remotos, para tal fin se realiza un análisis descriptivo y por conglomerados, con el propósito de generar grupos homogéneos y heterogéneos en el constructo en mención, teniendo presente la importancia de la variable en diversos escenarios, validable por las investigaciones realizadas por Mendoza-Vega et al. (2020), Luengo et al. (2016) y Gómez-Rojas et al. (2011) en empresas logísticas, de salud y entornos escolares, respectivamente. Finalmente, se precisa que la hipótesis objeto de estudio indica que las dimensiones inherentes a la satisfacción laboral difieren por agrupamientos de individuos (cluster).

Fundamentación teórica

En la actualidad, no existe una definición consolidada sobre satisfacción en el trabajo, siendo un constructo complejo de definir que se ha abordado desde varias perspectivas. Por una parte, la

satisfacción laboral se puede definir como una respuesta emocional positiva al puesto de trabajo y sus características particulares tales como salario, supervisión, estabilidad, condiciones laborales, oportunidades de crecimiento, relaciones con compañeros y/o superiores, naturaleza de las tareas realizadas, gestión organizacional, entre otras (Arias Gallegos & Arias Cáceres, 2014).

Otros autores la definen como un estado placentero de bienestar, gusto o felicidad que tienen los individuos frente a sus experiencias laborales, siendo un estado generalizado o global cuando abarca todos los aspectos del trabajo o una satisfacción por facetas cuando se relaciona directamente con ciertas características; en consecuencia, en algunas ocasiones la satisfacción de determinada faceta de trabajo se puede ver compensada, afectada o condicionada por otras, por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con la remuneración puede condicionar la satisfacción relacionada con las oportunidades de ascenso (Locke, 1976).

Igualmente, la satisfacción en el trabajo puede hacer referencia a un conjunto de sentimientos favorables del individuo ante determinados aspectos de su labor, producto de la percepción subjetiva entre el trabajo ejecutado y las experiencias de realizarlo, en donde se busca una coherencia entre lo que el trabajador quiere y siente que recibe por su trabajo (Newstrom, 2007). Por otro lado, Rosillo et al., (2012) destacan que la idea de la satisfacción laboral es muy amplia y dialéctica, por lo que es importante analizarla desde diferentes puntos de vista, considerando múltiples enfoques, características y teorías de motivación; por ello, la satisfacción no se debe confundir con la motivación para trabajar, pues esta última corresponde a una conducta mientras que la satisfacción se concentra en sentimientos, estados o actitudes favorables frente al empleo y a las posibles consecuencias de este.

Por el contrario, otros estudios consideran que la satisfacción laboral está relacionada con procesos tanto emocionales como cognitivos, a través de los cuales los individuos que conforman el talento humano de una empresa valoran su experiencia en el trabajo. En este sentido, la satisfacción en el trabajo de tipo cognitivo es consecuencia de un proceso de valoración objetiva de las características del trabajo y de su comparación con un estándar preestablecido, mientras que la satisfacción afectiva es unidimensional y corresponde a una respuesta emocional del empleado hacia el trabajo como tal.

Por lo tanto, al medir la satisfacción laboral afectiva se le solicita al trabajador que exprese de forma subjetiva su nivel de agrado por el empleo, sin indicarle las dimensiones del mismo (Thompson & Phua, 2012); mientras que en las mediciones de la satisfacción cognitiva el talento humano de la empresa expresa su grado de satisfacción en cada uno de los atributos, los cuales pueden ser relaciones con los superiores (por ejemplo estilo de liderazgo, capacidades técnicas o administrativas, relacionamiento interpersonal), condiciones laborales (como recompensas, salarios y ascensos), participación en decisiones (aspecto clave relacionado con la iniciativa e independencia de los individuos), naturaleza del trabajo (hace referencia al tipo de ocupación, puesto de trabajo o estructura jerárquica) y reconocimiento laboral (elogios o críticas al trabajo, recompensas y reconocimientos) (Bòria-Reverter et al., 2012).

Adicionalmente, la satisfacción en el trabajo es fundamental en el marco de la gestión de procesos de talento humano al interior de las organizaciones (Mendoza-Vega et al., 2020), ya que incide directamente en la actitud del capital humano de las empresas, y, en consecuencia, en su rendimiento y productividad; por lo tanto, la satisfacción es una variable intermediaria entre las condiciones laborales y las consecuencias organizacionales (Zubiri Sáenz, 2013). No obstante, esta variable es cambiante y crece o

decrece con facilidad a medida que los motivos de logro se van cubriendo y surgen nuevas necesidades, pues la satisfacción depende de las similitudes y diferencias entre las expectativas del trabajador, las oportunidades de la empresa y los logros alcanzados por el empleado (Blum, 1976 citado por Loitegui 1990).

También, está demostrado que la satisfacción laboral depende significativamente tanto de factores inherentes en el trabajo como la organización, la alta dirección, la flexibilidad, la apertura al cambio, la toma de decisiones, las metas organizaciones, el tamaño de la empresa o la relación jerárquica; como de factores externos resultantes de las interacciones entre cada individuo y su entorno (Zubiri Sáenz, 2013). A su vez, esta satisfacción incide sobre variables como el ambiente de trabajo, la motivación, el crecimiento personal, el desempeño laboral y la calidad en el trabajo. Por ello, se propone que algunos factores que pueden conducir a un nivel alto de satisfacción laboral son: trabajos desafiantes mentalmente, recompensas equitativas, buenas condiciones de trabajo, excelente clima organizacional y apoyo desde la alta dirección (Sanín & Salanova, 2014).

Por lo anterior, se ha planteado que la satisfacción laboral se encuentra determinada por dos tipos de factores: los inherentes al trabajador y los innatos al trabajo. Por una parte, los factores inherentes al empleado corresponden a características sociodemográficas personales como edad, años de experiencia o nivel ocupacional. Por otro lado, los factores inherentes al puesto de trabajo pueden ser intrínsecos o extrínsecos, los extrínsecos hacen referencia a retribuciones externas que no generan una satisfacción directa inmediata como: adecuadas políticas organizacionales, buenos métodos de supervisión, apropiado entorno físico, condiciones salariales justas, óptimos programas de seguridad y salud en el trabajo, excelente clima organizacional y alta conciliación de la vida profesional. En cuanto a los intrínsecos, reflejan experiencias de los individuos con su entorno laboral, tienen una conexión directa con las recompensas y abordan aspectos como sensación de logro, reconocimiento interno o gusto con las tareas asignadas (Herzberg, 1976).

Cabe resaltar, que la satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión y empresa, no sólo en términos del bienestar para las personas, sino también en aspectos relacionados con la productividad y la calidad. Como consecuencia, cuando el talento humano de una empresa tiene alta satisfacción laboral se crean experiencias de éxito, pero cuando la insatisfacción es predominante se generan ambientes de fracaso que provocan el deterioro de las operaciones y servicios prestados por las compañías, afectando la imagen de la empresa, disminuyendo el desempeño, generando desmotivación, aumentando el ausentismo y afectando negativamente el comportamiento organizacional (Chiang Vega et al., 2018).

METODOLOGÍA

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, teniendo presente lo mencionado por Ricoy Lorenzo (2010) citando a Cook y Reichardt (1986), alta relación con el positivismo, la medición y la objetividad, así mismo, reconociendo la fiabilidad y la presencia de datos repetibles y generalizables. El tipo de estudio y corte es del nivel descriptivo y transversal, respectivamente, puesto que se realiza el análisis de la satisfacción laboral de los individuos en un instante específico (Veiga de Cabo et al., 2008). El instrumento de recolección de información fue el desarrollado por Meliá & Peiró, (1989), a saber, el cuestionario S20/23, el cual fue tabulado y analizado bajo el software SPSS Versión 25 en el marco de las dimensiones del mismo,

siendo esta satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, prestaciones, intrínseca del trabajo y con la participación.

La población objeto de estudio fueron personas ocupadas de los diversos sectores económicos del área metropolitana de Bucaramanga, en tal sentido, se consolidaron 4 grupos, a saber, alimentos (S1), tradicionales (S2), emergentes (S3) y logísticos (S4), aplicando un total de 356 encuestas en cantidades en alto grado homogéneas, la cual es una muestra no probabilística, pues constituye una técnica de muestreo caracterizada por el juicio subjetivo independiente del azar o a conveniencia del investigador, por lo cual, es muy útil en estudios exploratorios (Fernández et al., 2014), lo cual permite evitar sesgos en el análisis e interpretación de los resultados. El análisis de los datos se enmarcó en estadísticos descriptivos y análisis por conglomerados.

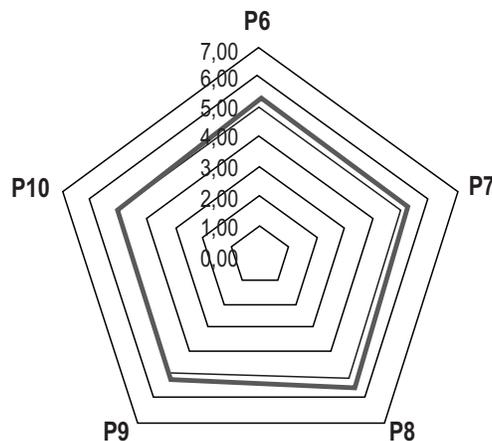
RESULTADOS

Análisis descriptivo

Los análisis descriptivos de la presente investigación se enmarcan en diagramas radiales, los cuales presentan la media de los diferentes reactivos, contemplando las dimensiones propuestas por el autor. En esta línea, la primera dimensión hace referencia a las condiciones físicas del trabajo, siendo evaluada por ítems referentes a la limpieza, la higiene y la salubridad, el entorno físico y el espacio de trabajo, la iluminación, la ventilación y la temperatura, permitiendo observar que los individuos encuestados precisan que las labores del día a día son ejecutados en entornos con buena iluminación, por consiguiente, se infiere que pueden garantizar un excelente desarrollo de las tareas, no obstante, se reconoce que la ventilación es un factor crítico, por lo tanto, se deberán garantizar mejoras en tal elemento, con el fin de generar escenarios cómodos e idóneos de trabajo (Figura 1).

Por su parte, en la dimensión denominada participación en las decisiones, cuyos focos de evaluación son la autonomía y la posibilidad de opinión en entornos específicos y generales de la compañía se puede

Figura 1.
Diagrama radial. Dimensión: Condiciones físicas del trabajo



Fuente: elaboración propia

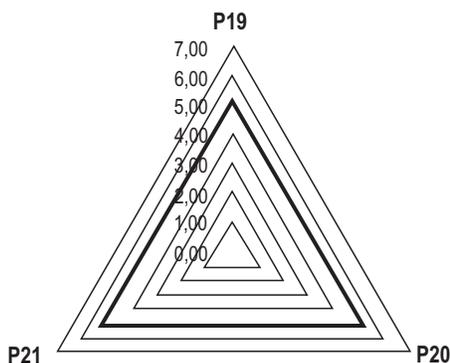
observar que los colaboradores tienden a ser más escuchados en decisiones de gran impacto en las organizaciones, dichos elementos pueden ser visibles en los círculos de calidad o comités con la alta dirección, sin embargo, se denota que el empowerment en las labores operativas no es tan alto, lo cual afecta notoriamente el sentido propositivo de los individuos en las unidades empresariales (Figura 2).

De manera análoga los resultados en la tercera dimensión definida como relación con los superiores, siendo los parámetros de medición características inherentes a relaciones personales, supervisión, proximidad y frecuencia de la supervisión, evaluación de las tareas, criterios de igualdad y justicia, y apoyo de los líderes, se visualiza que la mayoría de los individuos perciben una relación de cohesión con sus líderes, por lo tanto, se infiere que la comunicación de indicadores, metas y objetivos es desarrollada de manera idónea, posibilitando el cumplimiento de los mismos en los planos temporales, no obstante, se perciben falencia en la objetividad de las evaluaciones de desempeño, lo cual constituye un interesante posibilidad de intervención en las compañías de los diferentes sectores económicos (Figura 3).

Por otra parte, los resultados vinculados a la dimensión referente al trabajo, siendo medible por medio de elementos de satisfacción intrínseca, actitudes, gusto y cumplimiento de los objetivos y metas, permite resaltar que los encuestados se encuentran muy a gusto con la labor que desarrollan en las compañías, en otros términos, se encuentran empleados en campos alineados al perfil personal y profesional, sin embargo, se visualiza que los indicadores bajo los cuales son medidos en determinados periodos de tiempo tienden a ser difíciles de alcanzar o no son lo suficientemente claros, por consiguiente, se requiere fomentar el establecimiento de métricas objetivas en las compañías conforme a la realidad del microentorno y macroentorno (Figura 4).

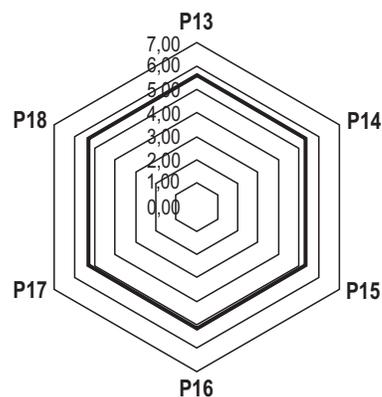
Finalmente, se encuentra la quinta dimensión de la satisfacción laboral, a saber, reconocimiento, la cual es evaluada bajo aspectos vinculables al salario, las posibilidades de formación, las oportunidades de crecimiento, el cumplimiento de las disposiciones y leyes, y la negociación laboral, permitiendo identificar que las compañías cumplen los acuerdos y la normatividad con los colaboradores, lo cual posibilita escenarios de colaboración, motivación y engagement en los seres humanos, sin embargo, el atributo inherente al salario tiene la puntuación más baja, siendo esto un factor generador de rotación (Figura 5).

Figura 2.
Diagrama radial. Dimensión: Participación en las decisiones.



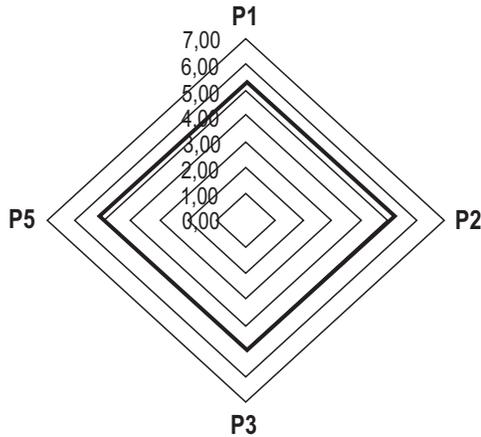
Fuente: elaboración propia

Figura 3.
Diagrama radial. Dimensión: Relación con los superiores



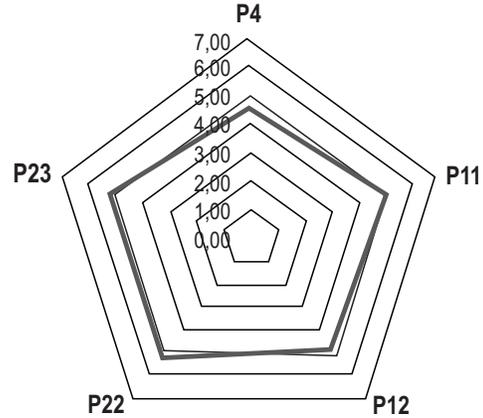
Fuente: elaboración propia

Figura 4.
Diagrama radial. Dimensión: Trabajo



Fuente: elaboración propia

Figura 5.
Diagrama radial. Dimensión: Reconocimiento



Fuente: elaboración propia

Análisis por conglomerados

El Análisis Clúster o Análisis de Conglomerados, es una técnica estadística multivariante que se aplicó en la investigación para agrupar individuos (para este estudio las empresas) tratando de lograr la máxima homogeneidad en cada grupo y la mayor diferencia entre los grupos. Como medida de asociación o método de cluster jerárquico se utilizó la distancia euclídea al cuadrado y como técnica de cluster se utilizó el método de Ward o criterio de agregación de Ward (Eszergár-Kiss & Caesar, 2017). Una vez aplicado el método se agrupan los conglomerados por medio de un dendograma, identificando aquellos que generan menos aumentos en la suma de las distancias dentro de cada conglomerado, obteniendo en total 3 cluster. Con el fin de identificar las diferencias entre los 3 grupos, en la tabla 1 se evidencia el análisis de componentes principales (Jafarzadegan et al., 2019) con el cual se definieron las dos categorías con las cuales se construyó el diagrama de dispersión de la figura 6.

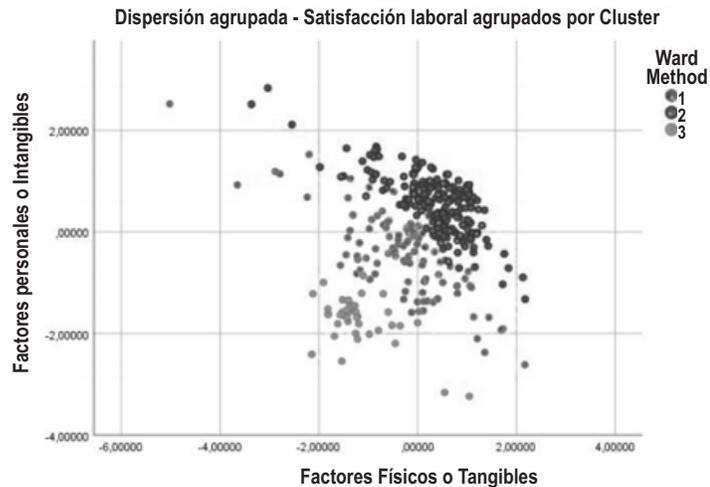
En la primera categoría aparecen aquellas dimensiones que tratan de la satisfacción laboral que se basa en aspectos personales y de crecimiento, por tanto, se denominan para la investigación como factores personales o Intangibles; por otra parte, el segundo factor comprende aquellos aspectos de la satisfacción laboral que se percibe a través de las condiciones físicas del trabajo, por tanto, se denominan como factores físicos o tangibles (Figura 6).

Tabla 1.
Matriz de componente rotado.

		P16	P20	P13	P14	P21	P15	P17	P19	P18	P23	P3	P5
Comp.	1	0,81	0,81	0,80	0,80	0,80	0,79	0,79	0,78	0,77	0,71	0,69	0,69
	2	0,26	0,36	0,36	0,37	0,35	0,37	0,33	0,32	0,35	0,44	0,44	0,47
		P2	P1	P22	P12	P4	P9	P7	P8	P6	P10	P11	
Comp.	1	0,68	0,64	0,62	0,61	0,52	0,26	0,37	0,38	0,39	0,31	0,55	
	2	0,48	0,48	0,51	0,49	0,47	0,81	0,79	0,78	0,77	0,75	0,58	

Fuente: elaboración propia

Figura 6.
Diagrama de dispersión de grupos conglomerados.

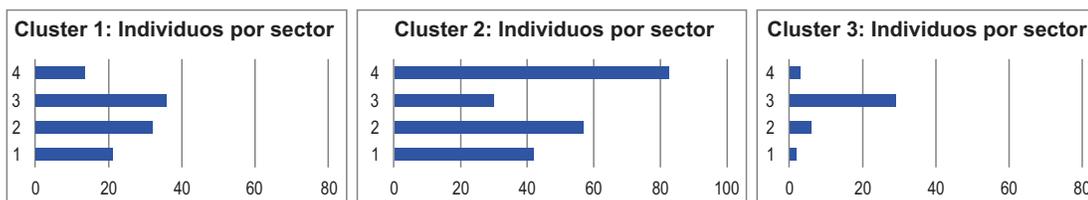


Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la figura 6 se puede notar que, en cuanto a la percepción de aspectos físicos y tangibles, los tres conglomerados no presentan una diferencia marcada, aunque el clúster 2 muestra una mejor percepción se encuentra prácticamente en el mismo nivel del clúster 1. De esto se podría inferir que los individuos en todos los sectores tienen una percepción de satisfacción laboral desde el punto de vista físico y tangible en una escala media-alta y cualquier estrategia planteada para mejorar esta dimensión puede ser aplicada indistintamente en cualquier sector. La diferencia de los clústeres se presenta en el factor personal o intangible. En el clúster 2 se evidencia la mayor tendencia de respuesta, con respecto a los otros dos grupos, contrastado por el clúster 3 que tiene una percepción de respuesta muy baja, con lo cual dada dicha diferencia, por medio de histogramas se procede a identificar a que sectores pertenecen los individuos de cada clúster para poder realizar las respectivas inferencias.

Entendiendo que la división de sectores es: Alimentos (Sector 1), tradicionales (Sector 2), emergentes (Sector 3) y logísticos (Sector 4), de los histogramas se puede notar que el sector 3 tiene una distribución de individuos similar en los tres clúster, y adicionalmente es por mucho el de mayor participación en el clúster 3, por tanto se entiende que aun cuando se trata de un grupo homogéneo, es importante reforzar los factores personales o intangibles de la satisfacción laboral, si se busca una mejora de productividad en el sector (Figura 7).

Figura 7.
Histogramas clúster por sectores



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, el sector 4, se concentra prácticamente en el clúster 2, lo cual evidencia un gran trabajo en cuanto a los aspectos de la satisfacción laboral, el cual, para mejorar, podría tener la iniciativa de presentar las estrategias de mejora en aspectos físicos o tangibles de la satisfacción laboral, los cuales posteriormente podrían ser irradiados hacia el demás clúster. En un punto medio se encuentran los sectores 1 y 2, los cuales aglomeran la mayoría de los individuos en los clústeres 1 y 2, lo cual estratégicamente podría significar que pueden aplicar indistintamente estrategias tangibles o intangibles para mejorar la percepción de la satisfacción laboral en sus empresas.

CONCLUSIONES

La satisfacción laboral es una variable de gran importancia en el plano empresarial, puesto que las compañías de los diversos sectores económicos continuamente establecen objetivos, metas e indicadores, los cuales serán alcanzados por el trabajo continuo y permanente de una serie de individuos, por consiguiente, se infiere que colaboradores con altos niveles de satisfacción trabajarán con un alto grado de alineación con las exigencias y retos organizativos, así mismo, gozarán de mejores sentimientos inherentes al salario emocional.

Del análisis de conglomerados se pudo establecer que la encuesta de satisfacción laboral se podría dividir en dos factores aplicables para los sectores de estudio, aspectos físicos o tangibles, y aspectos personales o intangibles, lo cual puede ser información relevante para aquellas personas encargadas de establecer estrategias enmarcadas en la temática.

Asociando lo evidenciado en el análisis descriptivo con los factores aplicables se resalta el hecho que las principales complicaciones detectadas para los aspectos personales o intangibles son: el empowerment en las labores operativas no es tan alto, no se percibe objetividad de las evaluaciones de desempeño y los indicadores bajo los cuales son medidos tienden a ser difíciles de alcanzar o no son lo suficientemente claros, por tanto, las estrategias que se deben establecer para este aspecto no se deben concentrar tanto en la implementación de nuevas técnicas, metodologías o herramientas, sino en revisar como se puede mejorar la ejecución de las que se están aplicando, pues evaluaciones de desempeño, indicadores y empowerment son estrategias con una novedad relativa, pero que a la luz de los hallazgos no están teniendo un buen resultado, lo que puede significar a su vez una baja sostenibilidad de las estrategias implementadas con anterioridad, que puede representar una alarma para todas aquellas estrategias, no mencionadas en este estudio, pero que ya están siendo desarrolladas en cada empresa. En cuanto a los aspectos físicos o tangibles se concentra la evidencia en una baja percepción sobre el estado de la ventilación de los puestos de trabajo, aunque esto puede ser un hallazgo relativo a cada empresa, puede ser un punto de partida en cuanto al mejoramiento de la adecuación física de las instalaciones.

En este respecto, es importante notar que los aspectos físicos o tangibles no evidenciaron una diferencia sustancial dentro de los tres conglomerados, por tanto, las estrategias que tengan que ver el mejoramiento de espacios y condiciones físicas de trabajo, podrán ser propuestas y ajustadas entre los diferentes sectores económicos. En contraste, los aspectos personales o intangibles, que incluirían las dimensiones de supervisión, prestaciones, intrínseca del trabajo y la participación tendrán un tratamiento diferente por cada uno de los conglomerados. El sector emergente que presenta la mayor participación clúster 3 presentaría estrategias enmarcadas en mejorar los aspectos personales de sus trabajadores. El sector logístico, al tener mayor representatividad en el clúster 2 se concentraría en mejorar los aspectos físicos o

tangibles que son relativamente más bajos que los aspectos personales. Por su parte, los sectores de alimentos y tradicionales, podrían realizar esfuerzos mixtos donde establezcan estrategias para ambos aspectos esperando que estos tengan impacto en la satisfacción laboral.

Los procesos investigativos planteados permiten reconocer futuras líneas de investigación en torno a la satisfacción laboral por sectores económicos, contemplando la relevancia del recurso humano en la gestión estratégica, táctica y operativa de las unidades empresariales, así mismo, vislumbrando el cumplimiento de las metas y objetivos temporales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191.
- Bòria-reverter, S., Crespi-vallbona, M., & Mascarilla-Miró, O. (2012): "Variables determinantes de la satisfacción laboral en España" en Cuadernos de Economía, Vol. 35, Nº 97: pp. 9-16.
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.
- Eszergár-Kiss, D., & Caesar, B. (2017). Definition of user groups applying Ward's method. *Transportation Research Procedia*, 22(2016), 25–34. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2017.03.004>
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- García-Méndez, S., Galvis-Rojas, Y. P., & Ortiz-Olago, J. A. (2020). Relación entre clima organizacional y riesgo psicosocial intralaboral de una empresa de transporte en Bucaramanga. *I+D Revista de Investigaciones*, 61–68. <https://doi.org/10.33304/revinv.v15n1-2020007>
- Gómez-Rojas, P., Hernández-Guerrero, J., & Méndez-Campos, M. D. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una empresa subcontratista del área. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 9–16. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>
- Herzberg, F. (1976) One More Time: How Do You Motivate Employees? *Job Satisfaction. A Reader*, 17-32.
- Jafarzadegan, M., Safi-Esfahani, F., & Beheshti, Z. (2019). Combining hierarchical clustering approaches using the PCA method. *Expert Systems with Applications*, 137, 1– 10. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2019.06.064>
- Locke, E.A. "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo", en Dunnette. *Manual de psicología industrial y organizacional*. Rand Mc Nally college Ed. (Estados Unidos, Chicago, 1976). 607 pág

- Loitegui Aldaz, J.R. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.
- López-Guzmán, T., Sánchez, S., & Nascimento, M. (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos. Un estudio de caso en establecimientos hoteleros. *Teoría y Praxis*, 7, 35–53. www.elaleph.com
- Luengo, C., Lara, R., & López, M. Á. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enfermería Global*, 41, 195–207. <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n41/administracion2.pdf>
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La Medida De La Satisfaccion Laboral En Contextos Organizacionales: El Cuestionario De Satisfaccion S20/23. 1–11.
- Mendoza-Vega, R. F., Murillo-Murillo, E. G., & García-Méndez, S. (2020). Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal S. A. S. I+D *Revista de Investigaciones*, 69–76. <https://doi.org/10.33304/revinv.v15n1-2020008>
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Duodécima edición. Editorial Mc Graw Hill. México
- Ricoy Lorenzo, C. (2010). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação : Revista Do Centro de Educação UFSM*, 0(0). <https://doi.org/10.5902/198464441486>
- Rosillo, Y., Velázquez, R. y Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio. En: *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* N° 163. Valencia: Universidad Internacional de Valencia.
- Sanin Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-107.
- Thompson, E. R. y Phua, F. T. (2012). A brief index of affective job satisfaction. *Group y Organization Management*, 37(3), 275-307.
- Veiga de Cabo, J., & Zimmermann Verdejo, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Medicina y seguridad del trabajo*, 54(210), 81-88.
- Zubiri-Saenz, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales Del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 193–196. <https://doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002>