



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL ENTRE LA POLIVALENCIA, EL AMBIENTE  
FÍSICO Y EL AMBIENTE PERSONAL, EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
EMPLEADOS DE LA AEROLÍNEA SPIRIT DEL AEROPUERTO JOSÉ MARÍA CÓRDOBA  
DE MEDELLÍN

PRESENTA:

ANDREA XIMENA CHAUX RESTREPO COD. 1711023866

JOSÉ ARMANDO LEAL MONTAÑEZ COD. 1712410059

JUAN DAVID TARAZONA PINZÓN COD. 1621981750

NANCY YOLIMA SANDOVAL RIVERA COD. 1712410201

WILMER ANDRES ALFONSO OTALORA COD. 1712410208

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE DE 2020.

Resumen. ....	1
Capítulo 1. Introducción. ....	2
Descripción del contexto general del tema. ....	2
Planteamiento del problema ....	3
Pregunta de investigación. ....	3
Objetivo general. ....	4
Objetivos específicos. ....	4
Justificación. ....	4
Capítulo 2. Marco de referencia. ....	5
Marco conceptual. ....	5
Polivalencia. ....	5
Ambiente físico. ....	5
Ambiente personal. ....	6
Marco teórico. ....	6
Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland. ....	6
Marco Empírico. ....	8
Capítulo 3. ....	11
Metodología. ....	11
Tipo y diseño de investigación. ....	11
Participantes. ....	11
Instrumentos de recolección de datos. ....	12
Estrategia de análisis de datos. ....	12
Consideraciones éticas. ....	12
Capítulo 4. Resultados. ....	13
Discusión. ....	17
Conclusiones. ....	19
Limitaciones. ....	20
Recomendaciones. ....	20
Referencias bibliográficas ....	21
Anexos. ....	24
Anexo 1. Formato de cuestionario ....	24
Anexo 2. Consentimiento informado. ....	26
Producto Multimedia: ....	28

## Lista de tablas

iii

Tabla 1. Respuestas de los empleados divida en los grupos.....	14
Tabla 2. Resultados de forma cualitativa.....	14
Tabla 3. Correlación de los participantes.....	15

## Lista de figuras

iv

Figura 1. Histograma de ambiente personal.....	16
Figura 2. Histograma de ambiente físico.....	16
Figura 3. Histograma de polivalencia.....	16

El bienestar laboral es la percepción de los empleados frente a las características del entorno, es importante conocer cómo se relacionan estos factores para así mismo entender las necesidades que obedecen a la satisfacción laboral. El objetivo de esta investigación es: conocer la influencia de la polivalencia, el ambiente físico y el ambiente personal, en la satisfacción laboral de los colaboradores de la aerolínea SPIRIT del aeropuerto José María Córdoba de Medellín. A través de la aplicación del método de estudio correlacional, se realizó una encuesta a 30 empleados elegidos como muestreo no aleatorio de conveniencia y se obtuvo como resultado los niveles de satisfacción de los empleados en relación con las variables planteadas, concluyendo que la percepción de los trabajadores es positiva referente a su satisfacción laboral, con un poco de discrepancia acorde a los factores físicos, siendo el factor con mayor área de oportunidad presente. Estas características estudiadas son apreciadas en mayor medida como factores favorables de la jornada laboral y se recomiendan futuras investigaciones de esta índole para todas las bases del país e identificar si es un patrón recurrente.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, polivalencia, ambiente físico, ambiente personal.

### Introducción.

En el presente capítulo se abordan los temas fundamentales para tener en cuenta dentro de esta investigación, dando a entender por qué surgió y que se espera lograr de esta.

#### **Descripción del contexto general del tema.**

Esta investigación toma como estudio, un tema que toda organización independiente de su actividad, tamaño, ámbito geográfico o propiedad del capital: la satisfacción laboral; Según, (Perez & Gardey, 2014) es definida como la conformidad de una persona respecto a su trabajo, la cual incluye aspectos como remuneración, el tipo de trabajo, seguridad, jornada, relaciones humanas, etc. La satisfacción laboral está relacionada con la productividad, cumplimiento y competitividad de la empresa.

Según estudios realizados en el territorio colombiano, se puede evidenciar que se deben tomar medidas para que el tema se tome en serio, y ayude tanto a las organizaciones como a la salud pública; según un estudio en el año 2018 sobre satisfacción laboral, apoyado en la información brindada del censo del DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas), se puede notar que, uno de cada cuatro trabajadores en Colombia desea cambiar de trabajo, esto relacionado con el nivel de satisfacción, apuntando al género femenino como el menos satisfecho del país. Adicional el 38.1% de los asalariados trabajando en el sector de administración pública, no se sienten a gusto con su trabajo. (Observatorio Laboral LaboUR1, 2018)

Para el 2019 las cosas no mejoraron, “el 25% de los empleados activos en el país reportan insatisfacción laboral y culpan al trabajo como la mayor fuente de estrés, el 38% de las empresas tiene problemas en comprometer a sus trabajadores” (Plurum, 2019).

En base a estos estudios, es pertinente hacer esta investigación con la finalidad de 3 encontrar las variables que permitan acceder a mejores condiciones laborales que logren el avance en materia del bienestar de los empleados.

### **Planteamiento del problema**

La satisfacción laboral de los colaboradores direcciona el cumplimiento del portafolio de servicios, de ahí la necesidad de considerar la importancia del tema y proponer políticas empresariales enfocadas a fusionar aspectos del entorno físico, personal y laboral de los empleados.

Esta necesidad, emerge ante olvido de las compañías cuyo interés se centra exclusivamente en la producción de bienes, siendo cada vez un factor menos relevante manifestándose en efectos adversos como absentismo, presentismo o baja productividad.

En el siguiente trabajo se adelanta la investigación dentro de la aerolínea SPIRIT base Medellín, cuyas operaciones aéreas son desarrolladas en el aeropuerto José María Córdoba, en la cual, se podrá identificar la influencia de factores como la polivalencia, el ambiente físico y el ambiente personal, en relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del área operativa o personal de base.

Palomo, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M., & Jiménez, A. (2015) destacan la importancia de la evaluación de la satisfacción laboral en las organizaciones por que reflejan aspectos relacionados con las emociones y actitudes demostrando la vinculación de la actividad laboral con aspectos cognoscitivos y afectivos del colaborador.

### **Pregunta de investigación.**

Arias, W & Arias, C (2014), establecieron que: “en la satisfacción laboral se suele diferenciar entre los factores intrínsecos y los extrínsecos” (p, 186) es decir; aspectos como

la motivación hacia el cumplimiento de las propias metas y factores que convergen para 4  
que estos se cumplan, por lo tanto; ¿Cómo influye la polivalencia, el ambiente físico y el  
ambiente personal, en la satisfacción laboral de los empleados de la aerolínea SPIRIT del  
aeropuerto José María Córdoba de Medellín?

**Objetivo general.**

Conocer la influencia entre la polivalencia, el ambiente físico y el ambiente  
personal, frente a la satisfacción laboral de los empleados de la aerolínea SPIRIT del  
aeropuerto José María Córdoba de Medellín.

**Objetivos específicos.**

Identificar la calidad del ambiente personal percibido por los empleados.

Explorar si los componentes polivalentes afectan la calidad de vida laboral.

Determinar si los componentes físicos inciden en la calidad de vida laboral.

**Justificación.**

Esta investigación se lleva a cabo con la finalidad de analizar la relación existente  
entre la satisfacción laboral con tres factores de incidencia diaria para los empleados  
elegidos como muestra. Este es un tema de alta relevancia e importancia, ya que el  
ambiente laboral de las aerolíneas es demandante y está es un área de constante expansión,  
indicando mayor necesidad de promover la productividad a través de la satisfacción laboral.  
Este es un estudio beneficioso para identificar los puntos que se deben trabajar, en orden de  
conocer y en cuyo caso mejorar la percepción de los empleados para fomentar la  
productividad gracias a la satisfacción en el trabajo. Los beneficios que se buscan pretenden  
apoyar a la comunidad aérea en el fortalecimiento de las condiciones laborales y el  
bienestar de los empleados, ya que esta es un área de amplia exigencia para los empleados.



**Marco de referencia.****Marco conceptual.**

Esta investigación se apoya en tres variables que evalúan la satisfacción laboral; esta es definida por Arias, W & Arias, C (2014), como la respuesta positiva de tipo emocional del individuo hacia su cargo y resultante de evaluar el perfil del empleado con el perfil requerido en el puesto de trabajo. Entender estas variables es necesario para la comprensión de su importancia. Polivalencia, ambiente físico y ambiente personal, son los factores en los que se apoya este estudio con la finalidad de explorar el ambiente laboral del sector mencionado previamente. A continuación, se presentan las definiciones:

**Polivalencia.**

Quiroz, I (2014). Refiere la polivalencia como la competencia del individuo para cumplir diversas funciones produciendo un bien o prestando un servicio, de acuerdo a la profesión en lo individual, o a la razón social de la organización en lo colectivo, es decir: para las organizaciones es importante que cada colaborador dentro de la misma, debe tener la capacidad de desempeñarse en diferentes tareas o puestos de trabajo en beneficio de una productividad aumentativa, sin embargo, es ahí donde la misma organización debe propender que esa característica laboral se de manera concertada y voluntaria, mas no como una imposición, influyendo de manera positiva como elemento motivacional para desarrollar sus actividades y le sea satisfactorio aportar a la organización, constituyéndose su trabajo como un elemento de superación personal.

**Ambiente físico.**

Entendido el ambiente físico como; el entorno, espacio y condiciones del puesto de trabajo, características en cuanto a instalaciones, aseo, temperatura, organización,

seguridad, vías de acceso y servicios públicos entre otros aspectos que influyen en el bienestar de cada empleado y su percepción de satisfacción por cumplir con sus actividades. (Cueva S, & Ponce E. 2019). Si el colaborador está plenamente a gusto con su entorno, fácilmente desarrollará sus competencias aumentando su autoestima y compromiso para consigo mismo y en beneficio productivo de la organización. 6

### **Ambiente personal.**

Finalmente encontramos el ambiente personal como medida de satisfacción laboral referente a los aspectos del entorno que rodea al colaborador como; la conformación de su hogar, comunidad, formación educativa, estrato social, entre otros aspectos que sirven como insumo motivador a cumplir con sus tareas encomendadas y crear una proyección de vida mejorando sus condiciones socioeconómicas. En este apartado se hace necesaria la valoración desde una mirada real del nivel de vida de cada trabajador y los elementos motivacionales influenciados por las necesidades de logro, afiliación y poder definidas como teoría de las necesidades adquiridas de McClelland citado por Bisetti T. (2015) p 27.

### **Marco teórico.**

#### **Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland.**

El ser humano desde su niñez se prepara para la vida productiva, de ahí la dependencia de suplir las necesidades básicas descritas por Maslow (1964), mediante la teoría de la jerarquía, estableciendo una categorización desde las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización las cuales ejercen criterios motivacionales del individuo. Sin embargo, una vez se inicia la etapa laboral esas necesidades pasan a otra dimensión, el trabajador enfoca su interés en satisfacer otro tipo de

necesidades las cuales McClelland (1962), estableció como teoría de las necesidades adquiridas y corresponden al logro, afiliación y poder.

7

### ***El logro.***

El logro se refiere la motivación que el colaborador siente en el cumplimiento de metas, asumiendo retos que desbordan su capacidad, generando en el individuo el diseño de estrategias arriesgadas de alta exigencia, cuyo fin es cumplir la tarea eficazmente, dejando de lado el interés por beneficios compensatorios económicos o de reconocimiento, pues su meta es realizar bien la tarea y sentirse satisfecho por ello, esto; potencia su perfilamiento como líder dentro de la organización, motivando a los demás para que asuman su trabajo como propio siguiendo el ejemplo en beneficio de la productividad de la organización.

### ***La afiliación.***

La afiliación por su parte es adoptada por aquellos colaboradores que si bien no son tienen esos rasgos, sienten la necesidad de pertenecer a un conglomerado, no escatiman esfuerzos en ayudar a otras personas, y sienten la necesidad de ser reconocidos dentro del grupo por lo que hacen, mantienen un contacto directo con su entorno laboral. Es de reconocer que quienes tienen estas necesidades de afiliación no aspiran posicionarse como líderes o directivos dentro de las organizaciones; Creus, N. (2013) cita a Weber, M (1948) p31, enmarcando la definición de poder como: “El control del hombre sobre las mentes y acciones de otros hombres”, es decir la necesidad del individuo de influir y tomar el control de otras personas o grupos, con el fin de obtener la distinción jerárquicamente superior.

### ***El poder.***

Generalmente el poder está muy asociado al ámbito político, de ahí nace una perspectiva ideológica que quienes tienen el poder son quienes mandan. Quienes mantienen

el deseo de reconocimiento público tienen características marcadas de manejo del discurso<sup>8</sup> para la movilización de masas. La necesidad de poder en las organizaciones puede llevar al fracaso de la productividad, ya que puede generar la toma de decisiones que desestabilizan el orden natural de la misma, desviando el cumplimiento de objetivos a la satisfacción de egos de sus representantes. Es así; como desde la teoría de las necesidades adquiridas, se pretende estudiar la problemática relacionada con la satisfacción laboral de los empleados de la aerolínea SPIRIT del aeropuerto José María Córdoba de Medellín, influenciada por los factores de polivalencia, ambiente físico y ambiente personal ya que esta teoría centra sus conceptos en el ámbito laboral del ser humano, tanto de manera individual como colectiva.

### **Marco Empírico.**

En primer lugar, en un estudio realizado del año 2019 sobre “la relación del bienestar de los trabajadores y su compromiso hacia la organización” dirigida a 230 empleados de una universidad pública de México, mediante la aplicación del instrumento de Compromiso Organizacional para evaluar el (CO) para los factores afectivo y el módulo básico del Bienestar Autor reportado (BIARE), se empleó el análisis de modelos de ecuaciones estructurales. Los resultados de este estudio destacan el factor de compromiso, entendido este como moral en particular y se estableció como un factor para aceptar el cambio organizacional (Yousef, 2016), este sería uno de los criterios a tener en cuenta para los procesos de selección especialmente, en organizaciones donde se requiere tolerancia para enfrentar cualquier cambio organizacional en cuanto a la polivalencia de sus colaboradores, además cabe resaltar el énfasis en la importancia del BS de las personas en el ámbito laboral dado su impresión positiva que impacta la productividad y crecimiento de

la organización. En consecuencia, el impacto del CO y el BS de los trabajadores se necesita, y la empresa debe de fomentar un ambiente que propicie el compromiso moral, puesto que el sentimiento hacia la empresa y la relación con los valores organizacionales constituyen un elemento primordial (Herrera & Torres, 2019).

En segundo lugar, un estudio titulado “Concepciones de la Felicidad y su relación con el Bienestar Subjetivo: un estudio mediante Redes Semánticas Naturales” del año 2018 por la universidad Nacional de Córdoba, Argentina tuvo como objetivo reconocer factores relacionados a una experiencia parcial de mayor felicidad en el individuo, se explica desde el enfoque del paradigma hedonista y eudaimónico. El primer paradigma plantea que el bienestar se asocia a una vida basada en experiencias placenteras; y el otro se refiere a que este no solo se logra principalmente por el reajuste del potencial humano. Basado en la búsqueda de la concepción sobre la felicidad, utilizando la técnica: “Redes Semánticas Naturales (RSN)” y la “Escala de Felicidad Subjetiva”, desarrollada por Lyubomirsky y Lepper (1999). Se tomó una muestra de 340 ciudadanos, seleccionados por un muestreo no probabilístico accidental y arrojó, que los sujetos con una concepción de bienestar, presentaron niveles relevantemente mayores de felicidad en contraste con personas mayormente influenciadas por el paradigma hedónico con respecto a los otros (Medrano, Kanter, & Muñoz-Navarro, 2018).

En tercer lugar, una investigación realizada en el 2015 España, sobre “Estresores Laborales Y Bienestar en el Trabajo en Personal Aeronáutico De Cabina”, cuyo objetivo fue identificar factores de estrés en el trabajo y su relación con la CVL del personal a través de un estudio exploratorio descriptivo en 136 personas, sujetas a la aplicación de un “Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35 de Cabezas” (2000). El principal

resultado de este estudio indicó que los trabajadores perciben un estrés a un nivel muy alto junto a una media satisfacción laboral, siendo la causa de una baja CVL, y recalca la importante relación entre la CVL y los aspectos generadores de estrés extra, estrés organizacional y estrés del ambiente físico (Mas, et al 2015). 10

En cuarto lugar, es de una investigación sobre el “Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar”, cuyo objetivo se orientó a conocer la realidad del sentido de pertenencia y tipos de compromiso, analizando la relación y la capacidad predictiva de estos constructos del bienestar subjetivo y psicológico. Los participantes del estudio fueron 354 trabajadores españoles del Grupo de GSS. El instrumento empleado fue un cuestionario donde se recogían medidas tales como el compromiso, sentido de pertenencia, bienestar y el engagement. Los resultados evidencian que el sentido de pertenencia y los distintos tipos de compromiso dentro de la organización son constructos que difieren y que “el compromiso afectivo es el predictor más importante para los empleados que desempeñan puestos de base y el sentido de pertenencia es el único predictor para los puestos de mando” (León & García, 2014).

El quinto lugar, es un estudio sobre “la relación entre las dimensiones de personalidad según el P-IPG y la calidad de vida laboral (CVL) percibida”, en el año 2018 en la Universidad Católica de Colombia buscó identificar y predecir la CVL a partir de algunas dimensiones de personalidad el cual utilizó un diseño de estudio descriptivo correlacional, cuya muestra se limitó a 145 empleados nominados en cinco empresas ubicadas en Bogotá, para dicho fin se empleó un instrumento sobre personalidad el cual se aplicó la prueba “PPG-IPG”, de Gordon (1993). Su principal resultado fue la evaluación de

la CVL vinculada a la condición del trabajador y una personalidad positiva en cuanto a su autoestima, vitalidad, originalidad, comprensión y cautela (Gómez Rada, 2018). 11

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

##### **Tipo y diseño de investigación.**

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque de tipo cuantitativo. Cadena et al (2017), mencionan que la investigación cuantitativa tiene una fuerte validación gracias a la precisión de la muestra representativa, ya que esta logra determinar la fuerza de los aspectos a estudiar, conservando una postura objetiva sobre las variables. Adicional, se manejó un diseño correlacional, que según Sampieri (2014), tiene la finalidad de conocer el grado de relación entre diferentes conceptos, aportando información de tipo explicativa la cuál sirvió para establecer las conclusiones ante el objetivo del estudio presentado.

##### **Participantes.**

La población representa un conjunto de casos definido, con límites y se puede acceder a él, siendo un referente ante los criterios predeterminados de la investigación (Arias, Villasís y Miranda, 2016). Durante el presente estudio, se tomó como población a los empleados de la aerolínea SPIRIT que cuenta con casi 9.000 empleados en el mundo. La muestra, se toma como subgrupo no aleatorio de conveniencia, correspondiente a 30 empleados del aeropuerto José María Córdova, base Medellín, cuya información sociodemográfica ubica a los empleados entre los estratos 3 y 4 de la ciudad, siendo 15 hombres y 15 mujeres. El 60% tienen estado civil soltero, y han cumplido entre uno y diez años de labor en la empresa bajo un contrato firmado a término indefinido, de medio tiempo, con un salario inferior a los 2 salarios mínimos legal vigente.

## **Instrumentos de recolección de datos.**

12

Para el presente estudio se empleó un cuestionario realizado y aplicado por los investigadores con finalidad académica, conformado por 22 preguntas tipo Likert, las cuales están divididas entre cinco y siete preguntas por tema. Este fue aplicado al personal mediante un cuestionario virtual, desarrollado en las instalaciones de trabajo cuyo diseño pretende responder a los objetivos propuestos en el presente estudio. (Véase Anexo 1. Cuestionario)

## **Estrategia de análisis de datos.**

En el análisis de la información obtenida, se utilizó la hoja de Excel provista por Microsoft, ya que incluye herramientas de análisis de datos estadísticos y permite graficar los resultados, que facilitan la presentación de los hallazgos.

## **Consideraciones éticas.**

La investigación se rige bajo lo dispuesto por MIN SALUD, mediante resolución 08430 de 1993, art 15 y 16 como soporte jurídico para el diseño y elaboración de consentimiento informado, por la cual, se rigen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Así mismo, la ley 1090 de 2006 (Código Deontológico y Bioético) como norma rectora para el ejercicio de la profesión de Psicología, el capítulo VI, art 48 establece el cuidado que se debe tener en la utilización de las pruebas psicológicas. En el capítulo VII, art 49 determina la responsabilidad de los psicólogos investigadores, en los temas de estudio, la metodología, materiales, análisis, conclusiones y resultados y en el art 50, que las investigaciones deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, salvaguardando el bienestar y los derechos de los participantes. (Véase anexo 2. Consentimiento informado)



**Resultados.**

Resultados a partir de la encuesta aplicada a 30 empleados entre agentes y supervisores, de la aerolínea SPIRIT de la base Medellín.

Para realizar de manera cuantitativa el análisis de datos, se tomaron los datos y se agruparon en las siguientes etiquetas: AF (aspectos físicos), AP (aspectos personales), PO (aspectos polivalentes) y AG (aspectos generales). Al agrupar los ítems de la encuesta se encuentra el promedio de la medida de satisfacción de cada grupo y se comparan en dos subgrupos. En primer lugar, los aspectos que la empresa ofrece para el empleado (AF, AP, PO), en segundo lugar, la forma en la que este se siente en la empresa (AG).

Se calculó el valor promedio de los grupos con la siguiente fórmula de EXCEL®  $=PROMEDIO(A2:E2)$ . Se marcan los resultados a partir de los siguientes criterios.

- **Positivo alto:** valor  $\geq 4,5$  (franja verde)
- **Positivo medio:**  $4,5 > \text{valor} \geq 4$  (franja amarilla)
- **Neutro:**  $4 > \text{valor} \geq 3$  (franja gris)
- **Negativo medio:**  $3 > \text{valor} \geq 2$  (franja naranja)
- **Negativo alto:**  $1 > \text{valor} \geq 0$  (franja roja)

A partir de los datos obtenidos, se transformaron del dominio cuantitativo al cualitativo usando la fórmula de EXCEL®  $=SI(Y(X2>4,5;Y2>4,5;Z2>4,5);"POSITIVA ALTA";"POSITIVA MEDIA")$ , de ahí se estableció si existe una relación coherente entre las variables y la visión en general sobre el trabajo, tomando los resultados de la columna 1 y 2 de la tabla 2. Este aspecto es necesario para determinar si existe correlación. Esta información se encuentra contenida a continuación en la tabla 1 y 2 respectivamente.





1. La calidad del ambiente personal percibido por los empleados se identifica en 16 mayor porcentaje como positiva alta. El 93,33 % de los encuestados, muestra relación positiva en el ambiente personal y la satisfacción laboral (grafico 1).
2. Los aspectos polivalentes, se pueden explorar como una forma de trabajo que no afecta la experiencia del empleado y le permite desarrollarse con satisfacción durante las jornadas laborales. Se encuentra que el 96.66 de los encuestados tienen una tendencia positiva de este factor indispensable en la ejecución de sus funciones laborales diarias (grafico 2).
3. Es posible determinar que los empleados cuentan con herramientas que aportan positivamente en mayor medida. El 90% de los encuestados consideran que cuenta con áreas acordes para desempeñar sus funciones de forma óptima, mientras un 10% que considera que son buenas, pero todavía se puede mejorar (grafico 3).

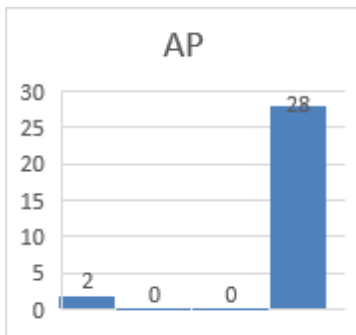


Figura I. Ambiente personal

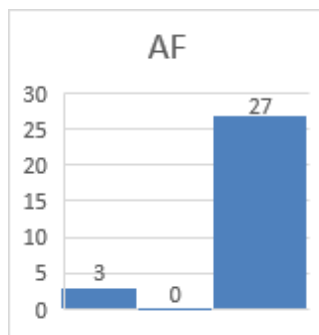


Figura II. Ambiente físico

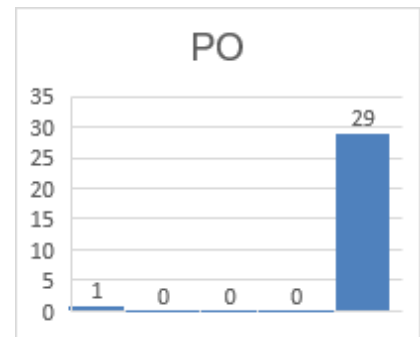


Figura III. Polivalencia.

El proyecto de investigación permite establecer que el sujeto se ve influenciado por las necesidades de el mismo, y corresponde a una serie de criterios motivacionales y en un contexto laboral, las necesidades se trasladan a las diversas dimensiones de la persona con el fin de satisfacerla. De las dimensiones más relevantes y determinantes para la obtención, es el aspecto laboral y lo que se fomente en ella (McClelland 1962).

Referente a aspectos de edad y sexo de los encuestados, es pertinente indicar que no se refieren como variable, sin embargo; si se toman en cuenta criterios como el estrato social (1=30%, 2=70%), antigüedad de vinculación laboral (1-5 años = 80%, 5-10 años = 20%) y remuneración (1SMMLV=20%, 2SMMLV=80%) como indicadores de satisfacción con el cargo y su CV a nivel individual, bajo el condicionante de regirse a las condiciones de un contrato laboral a término indefinido.

En la evaluación de la influencia de factores personales, físicos y de polivalencia como influyentes en la satisfacción laboral, se encontró un nivel positivo alto en los criterios generales, mientras los referidos al aspecto físico son los de menor satisfacción, a pesar de obtener un calificativo de positivo medio, por lo tanto, son pequeños ajustes que se deben implementar en la organización, según las necesidades de los trabajadores. En conclusiones Se puede inferir que hay una relación de la CV referente a los materiales con los que trabajan.

Respecto a la polivalencia y el ambiente personal, la evaluación a través de los ítems seleccionados a consideración de los colaboradores, el nivel encontrado es de nivel positivo medio cercano al 16% y positivo alto el 84% lo que se puede inferir que la satisfacción laboral es buena y se encuentran a gusto con la organización.

SPIRIT, se encuentra en positivo alto, según los criterios seleccionados, sin embargo, el hecho que la encuesta no se diseñara de manera que los participantes mantuvieran su condición de anonimato, puede considerarse como factor determinante en los resultados positivos al no ser críticos con la organización. Se destaca que los aspectos de tipo personal evaluados, no tienen relación directa con la organización ya que hacen parte del entorno individual de cada trabajador.

Por otra parte, el índice de satisfacción de las necesidades adquiridas de logro, afiliación y poder McClelland (1962), se pueden ver altamente favorecidas según los resultados del estudio. Toda vez que el personal se encuentra a gusto con la labor que desempeña dentro de la organización, puede cumplir su proyecto de vida y superación personal y los resultados muestran satisfacción intrínseca e extrínseca en la mayoría de los empleados lo cual repercute en un buen ambiente laboral. Aunque es destacable el 14% que presenta de incoherencia en la correlación directa de la influencia entre la polivalencia, ambiente físico y ambiente personal con la satisfacción laboral y calidad de vida, dejando la puerta abierta para la evaluación con otras variables sujetas a la relación jefes - subalternos y rotación en otras sedes de la empresa, posibilidades de ascenso y el prestigio que muestre la empresa a nivel externo.

En cuanto al aporte y comparación con otros estudios e investigaciones, se encuentra cierta similitud en los resultados, dados por la influencia que el bienestar aporta en la productividad de la organización, pues si el colaborador se encuentra a gusto en la empresa eleva su compromiso, identidad y sentido de pertenencia en cumplimiento de sus actividades.

Sobre el aspecto del ambiente personal, se establece un porcentaje general total sobre una adecuada satisfacción laboral del empleado para con la empresa, el cual se siente motivado tanto intrínsecamente como extrínsecamente, es decir, se siente feliz y a gusto laborando en tales condiciones, lo que le permite percibir un adecuado y óptimo ambiente laboral.

Referente al ambiente y/o componente físico, la empresa debe propender por realizar las mejoras necesarias a los puestos de trabajo de cada colaborador, atendiendo de manera individual las exigencias y funciones de cada cargo de forma específica, teniendo en cuenta la alta influencia positiva de este factor y su relación con la polivalencia.

El componente de polivalencia según la valoración dada por cada uno de los colaboradores demuestra que, este no es factor que afecte el rendimiento y productividad significativamente, aunque sea el que presente mayor discrepancia, existe una mayoría que toma este aspecto como de forma natural, y mediante la realización de distintas tareas en otras zonas productivas puede incrementar, explorar y definir otras habilidades que forman parte de su progreso personal, profesional y laboral dentro de la empresa.

Explorando el ambiente laboral, conformado por los aspectos evaluados en los empleados de la aerolínea SPIRIT, son el reflejo de la importancia que, ante las necesidades del personal, de esto depende la forma en que se percibe positiva o negativamente las políticas implementadas por la empresa, el cual nos deja como evidencia en gran escala el grado en que la persona se identifica y participa activamente en su trabajo ya que considera que su desempeño es importante.

## **Limitaciones.**

20

Para la elaboración y aplicación del estudio se presentaron limitaciones como:

La aplicación de instrumento de forma virtual y el tiempo reducido para su realización, ya que la organización en materia de estudio (Spirit), proporciono 3 equipos para realizar la prueba y se realizó después de finalizado el turno laboral lo que ocasiona que las personas tengan premura y no respondan de forma consciente.

Debido a la actual situación sanitaria, no se llevó a cabo una socialización del proyecto de forma presencial para aclarar dudas y argumentar el objetivo de este, lo cual pudo llevar a una interpretación errónea de la muestra del alcance de la investigación.

El proyecto se aplica en un periodo específico lo que implica que no se lleve un monitoreo constante para ver si las variables cambian dentro de un rango de tiempo.

## **Recomendaciones.**

Para un análisis más completo es conveniente emplear no exclusivamente preguntas cerradas, sino también implementar preguntas abiertas que permitan la libre expresión y/o sugerencias que pueda aportar el colaborador.

Para futuras investigaciones es conveniente la aplicación del instrumento a otras aerolíneas pertenecientes al mismo aeropuerto estudiado esto con el fin de evaluar similitudes y diferencias y un promedio de satisfacción laboral a nivel de aeropuerto.

Para conocer a fondo esta situación, se recomienda aplicar este mismo instrumento en otras estaciones a nivel nacional con el fin de comparar los estados de bienestar, y así realizar un análisis para mejorar de acuerdo con los resultados de posibles falencias.

Para futuras investigaciones se debe aplicar la encuesta de forma anónima para que la muestra se sienta libre a la hora de dar sus opiniones.



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.

Arias-Gómez, Jesús, & Villasís-Keever, Miguel Ángel, & Miranda Novales, María Guadalupe (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2),201-206. ISSN: 0002-5151. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4867/486755023011>

Bisetti Tapia, J. A. (2015). Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015. P27.

Cadena-Iñiguez, Pedro, & Rendón-Medel, Roberto, & Aguilar-Ávila, Jorge, & Salinas-Cruz, Eileen, & de la Cruz-Morales, Francisca del Rosario, & Sangerman-Jarquín, Dora Ma. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7),1603-1617. ISSN: 2007-0934. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2631/263153520009>

Creus, N. (2013). El concepto de poder en las relaciones internacionales y la necesidad de incorporar nuevos enfoques. *Estudios internacionales (Santiago)*, 45(175), P31

Cueva Santillan, R. M., & Ponce Escalante, M. L. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018.

Gómez Rada, C. A. (2 de 7 de 2018). Relación entre las dimensiones de personalidad según el P-IPG y la calidad de vida laboral percibida. Bogotá D.C, Colombia. obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/798/79859087011/index.html>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. and Pilar Baptista Lucio, M.,  
2014. Metodología De La Investigación. México: McGraw-Hill.
- Herrera, J. M., & Torres, C. E. (16 de Enero de 2019). Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización. Mexico.
- León, C. D., & García, G. J. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional:. Revista de Psicología, vol. 32, 280. obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337832618004>
- Mas, C. A., Mirian, Carrara, J. L., & Desiderio, R. V. (2 de 11 de 2015). Estresores Laborales Y Bienestar En El Trabajo En Personal. Montevideo, Uruguay. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459545411007>
- McCLELLAND, D. (1962). Teoría de las necesidades.
- Medrano, L. A., Kanter, P. E., & Muñoz-Navarro, R. (20 de 5 de 2018). Concepciones de la Felicidad y su relación con el Bienestar Subjetivo: un estudio mediante Redes Semánticas Naturales. España. obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/686/68656777008/index.html>
- Observatorio Laboral LaboUR1, 2018. Patrones De Satisfacción Con El Empleo Urbano En Colombia. 5th ed. Universidad del Rosario, p.2.
- Palomo-Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M. D., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Rev Panam Salud Publica; 37 (4/5), abr.-mai. 2015.

Plurum, 2019. Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo –23

La República. Disponible en: <<http://www.plurum.co/ocho-10-personas-colombia-estan-insatisfechas-empleo-la-republica/>>

Quiroz Lima, M. E. (2014). Formación polivalente e identidad profesional de los interventores educativos. *Revista de la educación superior*, 43(172), 101-121.

Ramírez, J. A. G., & Álvarez, C. V. (2017). Determinantes sociales de la salud y la calidad de vida en población adulta de Manizales. Colombia. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43, 191-203.



Yousef, D. A. (2016). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. *International Journal of Public Administration*.

**Anexo 1. Formato de cuestionario**

A continuación, se presentan aspectos para medir la satisfacción laboral en los trabajadores de la línea SPIRIT en la ciudad de Medellín, en referencia a tres aspectos (polivalencia, aspectos físicos y aspectos personales). Las respuestas están valoradas en una escala de 1 a 5 acorde a la prevalencia en la organización, así: Siempre (5), Casi siempre (4), Regularmente (3), Algunas veces (2), Nunca (1).

<b>ÍTEM</b>	<b>ASPECTOS POLIVALENCIAS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Recibe capacitación, actualización o retroalimentación sobre los diferentes cargos asignados.					
2	Considera que cuenta con los recursos tangible e intangibles para llevar a cabo mis funciones según cada cargo.					
3	Se encuentra usted capacitado para adelantar cualquier cargo dentro de la organización.					
4	Cuando se hace la rotación de puestos de trabajo dentro de la organización se hace de manera concertada (jefe-subalterno)					
5	Al momento de ingresar como trabajador de la organización se le dio a conocer que cumpliría funciones en diferentes cargos.					
<b>ÍTEM</b>	<b>ASPECTOS ÁMBITO FÍSICO</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Considera que las instalaciones físicas del puesto de trabajo contribuyen a su desempeño laboral					
2	El responsable de SG-SST en la organización propende por adelantar actividades de mejora en las instalaciones y suministro de equipos y/o elementos en beneficio de la salud de sus trabajadores.					
3	Cuenta usted con acceso a todas las áreas y servicios de alimentación, recreación y esparcimiento existentes en la empresa.					
4	Las instalaciones físicas son aptas y acorde para el desempeño de sus funciones.					
5	La organización brinda oportunidades para que sus colaboradores presenten sugerencias de mejora en el espacio físico laboral.					
<b>ÍTEM</b>	<b>ASPECTOS ÁMBITO PERSONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Su núcleo familiar hace parte activa de su proyecto de vida.					
2	Hace parte de grupos u organizaciones sociales dentro de su comunidad.					
3	En su formación educativa hasta el bachillerato, desarrollo competencias labores acordes a su ocupación actual.					
4	La estratificación social a cuál usted pertenece influye en el desarrollo de sus funciones en la organización.					

5	Considera que ha mejorado su calidad de vida, debido a los beneficios por ingresar a la organización					
<b>ÍTEM</b>	<b>ASPECTOS GENERALES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Los objetivos de la empresa contribuyen a sus intereses personales.					
2	El esfuerzo laboral que hace durante el ejercicio de trabajo es reconocido y retribuido de manera justa.					
3	Se siente a gusto con su trabajo y las funciones que desempeña.					
4	Se siente motivado por parte de la empresa en la que labora					
5	Sus superiores o supervisores muestran interés en usted como trabajador					
6	Considera que la retribución recibida por parte de la empresa es acorde al esfuerzo que realiza en la empresa					
7	Cuando presentó alguna observación o retroalimentación de su puesto de trabajo es tenido en cuenta por sus superiores como plan de mejora continua.					

 	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	<b>PROCESO</b>	
		<b>CODIGO</b>	
		<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>PAGINA</b>	<b>26 DE 32</b>

## INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**Título del estudio:** Investigación correlacional entre la polivalencia, el ambiente físico y el ambiente personal, en la satisfacción laboral de los empleados de la aerolínea SPIRIT del aeropuerto José maría córdoba de Medellín

### Investigadores:

- Andrea Ximena Chaux Restrepo
- José Armando Leal Montañez
- Juan David Tarazona Pinzón
- Nancy Yolima Sandoval Rivera
- Wilmer Andrés Alfonso Otolora

### Objetivo del Plan de Mejora:


A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa SPIRIT de Medellín. El objetivo general de el Plan de Mejora es conocer la relación de diferentes factores frente a la satisfacción laboral y su valor es estrictamente educativo.

### Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico no podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro no serán usados los resultados obtenidos.

### Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

 MIEMBRO DE LA RED <b>ILUMNS</b>	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	<b>PROCESO</b>	
		<b>CODIGO</b>	
		<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>PAGINA</b>	<b>2 DE 32</b>

### **Participación voluntaria / Retiro del estudio**

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ identificado con C.C. \_\_\_\_\_ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada “Investigación correlacional entre la polivalencia, el ambiente físico y el ambiente personal, en la satisfacción laboral de los empleados de la aerolínea SPIRIT del aeropuerto José maría córdoba de Medellín”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_

**Producto Multimedia:**

28

<https://youtu.be/1F6kA6caHzY>