

ESTUDIO DE IMPACTO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD

STUDY OF THE IMPACT OF JOB SATISFACTION AND ITS INFLUENCE ON PRODUCTIVITY

Autores: Francisco Cervantes García¹

Minaksi Elidé Durán Padilla¹

Adriana Guzmán Castañeda²

Institución: ¹Centro Universitario de la Ciénega, México

²Centro Universitario de Tonalá, México

Correo electrónico: francisco.cgarcia@academicos.udg.mx

minaksi.duran@academicos.udg.mx

agc.cursos@gmail.com

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación, es diagnosticar el grado de satisfacción del personal, además de distinguir los factores que pueden incidir en la baja productividad e insatisfacción laboral. Se tomó como indicador de áreas conflictivas de la empresa, los departamentos de producción, embarques, matanza, corte, procesados y calidad. Se compararon algunas teorías motivacionales, tales como la de Abraham Maslow, Frederick Herzberg y el modelo situacional de Vroom, para la aplicación de estrategias de mejora. Se estudiaron algunos factores que intervienen en la estabilidad y empoderamiento del empleado; relación entre satisfacción y productividad; causas y consecuencias de la insatisfacción y se proponen estrategias para generar compromiso, elevar la motivación, conseguir un clima laboral saludable y aumentar la responsabilidad en el capital humano de la organización.

Palabras clave: Capital humano, Clima laboral, Empoderamiento, Motivación, Reconocimiento.

ABSTRACT

The objective of this research is to diagnose the degree of satisfaction of the staff, in addition to distinguishing the factors that can influence low productivity and job dissatisfaction. The production, shipping, slaughter, cutting, processing and quality departments were taken as an indicator of conflictive areas of the company. Some motivational theories, such as that of Abraham Maslow, Frederick Herzberg and

Vroom's situational model, were compared for the application of improvement strategies. Some factors that intervene in the stability and empowerment of the employee were studied; relationship between satisfaction and productivity; causes and consequences of dissatisfaction and strategies are proposed to generate commitment, raise motivation, achieve a healthy work environment and increase responsibility in the human capital of the organization.

Keywords: Human capital, Work environment, Empowerment, Motivation, Recognition.

INTRODUCCIÓN

Para que una organización sea competitiva en su giro, requiere actualización en sus sistemas y procesos administrativos, contar con la maquinaria necesaria, infraestructura correspondiente, normas y políticas viables y favorables para la organización, pero sobre todo y muy importante su mano de obra capacitada e incentivada, buscando siempre que sus prestaciones, sueldos y compensaciones sean justos con relación al trabajo desarrollado.

Por cuestiones culturales, desde la época de la conquista, la mayoría de las personas tiene la creencia de que los mexicanos son flojos, debido a que deben presionarlos para realizar actividades en las cuales una sola persona (empresario) se vea beneficiada, y no en el bien común.

Otro factor importante es la falta de preparación. Sensibilizar a los trabajadores en muchas cuestiones y mostrarle los beneficios de la modificación de comportamientos y actitudes en su desempeño. Otro aspecto a mencionar, es que algunos empresarios pasan por alto otorgar capacitación, la cual es obligatoria y tiene por objeto, conforme al Artículo 153-B de la Ley Federal del Trabajo (Ley Federal del Trabajo, 2020) “preparar a los trabajadores de nueva contratación y a los demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación”. Por su parte, el Artículo 153-C (Ley Federal del Trabajo, 2020), establece que el adiestramiento tiene como objeto perfeccionar los conocimientos que ya posee el trabajador.

En cuanto a las organizaciones, si se preocupan por el ámbito laboral de sus empleados, estos tendrán un mejor desempeño, mayor rendimiento y en consecuencia, una mejor producción dentro de sus respectivas áreas.

La satisfacción laboral es un eslabón importante dentro de la calidad de vida de una persona. Es por eso que son necesarias las evaluaciones periódicas, tanto de jefes

como de trabajadores y empleados al jefe; estas enriquecerán y ayudarán a determinar el grado de empoderamiento y motivación que existe en la organización.

Si por alguna razón no hubiera compromiso dentro de la organización, esto podría ocasionar descontento, que pudiera manifestarse en agresión, evasión de responsabilidades, quejarse o insubordinarse por parte de algún empleado, lo que repercute en su desempeño laboral y por consiguiente a la organización.

Una vez reconocidos los indicadores sobre carencia de motivación laboral, se podrán utilizar una gran variedad de enfoques y estrategias para enfrentar la problemática. Habrá que hacer cambios en el trabajo y compensaciones, en el diseño de puestos, entre otras, dependiendo el grado de insatisfacción del trabajador y de su área correspondiente.

De igual forma se pretende que la investigación sirva como referencia a otras empresas locales que tengan interés en el problema planteado y buscar soluciones al mismo.

En la actualidad la mayoría de las empresas de la Región de Atotonilco tienen como finalidad ser competitivas, un factor determinante para ser distinguidas de entre su competencia, por tanto, contar con el mejor posicionamiento en el mercado es el principal factor para lograr estos objetivos. Se tiene claro que lo que hace grande una empresa u organización, es su talento humano. Esto requiere de un gran esfuerzo de equipos de trabajo tanto de las gerencias como de sus obreros, los cuales realizan la productividad.

Según datos de INEGI en la industria cárnica se encuentran empleadas más de 800 mil personas. Anualmente en México se consumen más de 8 millones de toneladas de carne de las cuales el pollo representa el 47 % y el porcino el 27 %. Jalisco, a través de los años, siempre ha ocupado un lugar dentro de los estados que más producen carne de cerdo, abriéndose nuevos mercados, tales como: Japón, China y Singapur, que han sido los principales consumidores. En el año 2018 se posiciona como el mejor productor de ganado porcino en el país con una producción de 63,081 toneladas, lo que representó el 18 % de la producción nacional. (INEGI, 2019)

Ya que Sonora es de los primeros exportadores de carne porcina y teniendo una planta aquí en Jalisco, es en SASA PORK donde se hará nuestro trabajo de investigación, el cual tiene como objetivo determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, así como el nivel de satisfacción que tienen

los empleados, establecer la importancia del rendimiento como la empresa lo desea y que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo.

La empresa Sonora Agropecuaria S.A de C.V (SASA) inició en 1975. Es 100 % mexicana y se dedica a la industrialización y comercialización de carne de cerdo, la cual oferta en el mercado laboral más de 1500 empleos directos. Cuenta con dos plantas, una en Sonora y otra en Jalisco.

Al hacer un análisis se observó lo siguiente: falta de motivación en los trabajadores, ya que realizan sus actividades de manera apática y rutinaria. Esto afecta tanto a la persona como a la producción de la empresa por sus exigencias. Es ahí donde comienza el desinterés para desempeñarse eficientemente y realizar sus actividades.

El área de producción se ve afectada debido a la falta de higiene y a no utilizar el uniforme adecuadamente, provocando merma en la producción, ya que se trabaja con piezas de carne y esto ocasiona perjuicio para la empresa, ocasionando que la mercancía resulte contaminada y mal empacada, por tanto, no pasan control de calidad.

Los empleados no actúan conforme a las reglas de operación y políticas de la compañía. Al llamarles la atención se originan conflictos internos, agresiones verbales y físicas, sin distinción de jerarquías. Por tanto la carencia de autoridad se ve reflejada.

Las repercusiones de lo anterior se ven reflejadas en poco o nulo alcance de los objetivos y metas diarias de la empresa. En consecuencia, se ve la necesidad de mejorar el clima laboral, para aumentar el rendimiento y motivación de los trabajadores, reducir costos, accidentes, rotación, ausentismo y otras incidencias.

El objetivo general del presente estudio consiste en diagnosticar el grado de satisfacción laboral de los empleados del área de producción de SASA y como ésta puede influir en su productividad y proponer estrategias operacionales para mejorar la productividad y satisfacción laboral.

MATERIALES Y MÉTODOS

Es un trabajo empírico, con enfoque cualitativo y no probabilístico. Se tomó una muestra de 80 personas de diferentes áreas: matanza, corte, congelación, calidad y procesados; 44 hombres y 36 mujeres; se tomó al azar a los posibles candidatos, sin importar la escolaridad.

Se diseñó y aplicó un cuestionario en diferentes turnos, como un medio de verificación de datos que nos lleva a los resultados esperados conforme al tema de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad.

Además, se utilizó la observación directa como herramienta de verificación de datos en esta actual investigación, con la cual también se pudo interactuar de forma personal con los resultados esperados.

Los datos de este estudio se procesaron a través de gráficas. Además se detallan los resultados obtenidos de cada pregunta.

Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información fueron libros, revistas y documentos escritos (en general, todo medio impreso).

La motivación es uno de los factores internos que requiere mayor atención. Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas. Un motivo es aquella razón, circunstancia u alternativa que mueve a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. En este aspecto, motivación se asocia con el sistema de cognición. Cognición es la manera como una persona se percibe e interpreta a sí misma o al medio externo. La cognición es el filtro personal a través del cual, la persona se ve, se siente y percibe el mundo como lo rodea. Existió un gran número de investigadores interesados en el estudio del hombre y su entorno tales como George Elton Mayo, Carl Royers, George Caspar Homans, Frederick Winslow Taylor, Henri Fayol, etc. Se hará referencia a las teorías o escuelas que más se enfoquen al tema de motivación y satisfacción laboral.

Una de las aportaciones más relevantes es la de Abraham Maslow. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más sofisticadas e intelectuales (las necesidades secundarias).

Respecto a la autorrealización, es un proceso individual que consiste en el desarrollo integral de las posibilidades personales. Si deliberadamente planeas ser menos de lo que eres capaz de ser, te aseguro que serás muy desdichado. (García, 2016, p. 207)

En este mismo contexto otra teoría que se debe analizar es la de los factores de Herzberg, quien basa su modelo en el ambiente exterior. Según Herzberg, la

motivación en las personas depende de dos factores y (Chiavenato, 2017) lo resume de la siguiente manera:

1. La satisfacción en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto. Éstos son los llamados factores motivacionales.

2. La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto. Son los llamados factores higiénicos.

Esta propuesta está asociada con pensadores como Maslow, Alderfer Mc Gregor, Herzberg y McClellan. Existen varias teorías sobre la satisfacción y la motivación. Si bien tienen sus ventajas, lo que sería más viable y funcionaría mejor, es cuando los administradores llegan a conocer a sus empleados como individuos.

Por último, y la pieza faltante del clima organizacional hace referencia específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. El clima organizacional influye en el estado emocional del individuo y es desfavorable cuando provoca frustración a este mismo.

Motivar al personal es un reto al que los administradores de las empresas se enfrentan día a día; cómo y qué hacer para obtener los resultados deseados. Cómo hacer que nuestra organización proporcione servicios de calidad y sean competitivos dentro del mercado con los recursos humanos y materiales a su alcance, y que cada vez, se ven afectados por la situación económica en que se encuentre en este momento nuestro país. Dando prioridad al recurso humano y considerando que, dentro de cualquier organización, es la principal ventaja competitiva, son las personas quienes ejecutan las tareas. Ninguna organización puede tener éxito sin un cierto nivel de compromiso y esfuerzo por parte de sus miembros. Así pues, las necesidades varían entre los individuos y cambian con el tiempo al igual que el comportamiento.

La teoría de las necesidades fue creada por Abraham Maslow en 1943, quien a través de sus observaciones creó un modelo basado en la manera en que una persona evoluciona a través del tiempo y la forma en que se manifiesta la personalidad en un comportamiento motivado. Identificó un conjunto de necesidades básicas que, según él, eran comunes a todas las personas.

Argumenta que a medida que los individuos van satisfaciendo las necesidades más básicas, los individuos desarrollan necesidades y deseos más elevados. Estas necesidades se agrupan en distintos niveles formando una pirámide.

De tal manera que las necesidades situadas en la parte superior de la pirámide sólo requieren nuestra atención cuando tenemos satisfechas las necesidades más básicas o aquellas que se colocan en la parte inferior de la pirámide.

Maslow identificó cinco necesidades generales de motivación en el ser humano, las agrupó y ordenó en una jerarquía en forma ascendente, en forma de pirámide.

1. Fisiológicas
2. De seguridad
3. Sociales
4. Autoestima
5. De autorrealización

Las necesidades nunca están satisfechas ya que se presentan de manera recurrente. Hay muchas personas en nuestro país que tiene fuertes carencias en su alimentación, no tienen vivienda, por lo que es comprensible que no les importe el amor, la dignidad e inclusive su propia estima. Una de las necesidades básicas es la del sentido de pertenencia y el ser querido. Esta última se siente más sólida con las relaciones familiares. Varios psicólogos opinan que es primordial que durante la infancia el niño se sienta querido y aceptado para que tenga una buena autoestima. La autoestima va a contribuir durante toda su vida a sentirse una persona segura, capaz de lograr metas y cumplir con sus proyectos.

Afecta también en el entorno de trabajo si los empleados no sienten que forman parte de la organización. Se sentirán frustrados, podrá haber conflictos y estrés puesto que no sienten el sentido de pertenencia en su empresa o en su lugar de trabajo. Pero cabe mencionar que no todos reaccionamos igual. Las personas tenemos diferentes necesidades, de la misma manera que el comportamiento es el resultado de las necesidades, y cambia con el tiempo.

Conforme las personas maduran, las necesidades van tomando prioridades. Es el caso de la estima y la autorrealización, éstas parecen volverse más significativas con la edad.

Estas necesidades generaron uno de los estudios más refinados que se ha logrado llevar a cabo en el campo de la motivación al trabajo efectuado por Frederick

Herzberh y Cols, en el servicio de psicología. Ya que de las teorías motivacionales es la que más se enfoca a la motivación del trabajo.

Según la teoría de la motivación e higiene de 1959, las personas están influenciadas por dos factores: higiénicos y de motivación.



Fig. 1. Factores Higiénicos de Frederick Herzberg
Fuente: Elaboración propia.

A estos factores Herzberg los nombra factores de mantenimiento o higiene. Puesto que son necesarios como elementos del entorno para evitar la insatisfacción. De igual manera, precisa áreas razonablemente limpias para evitar las enfermedades. Los factores de mantenimiento se llaman también preventivos, ya que la falta de ellos podría causar insatisfacción. De igual manera que precisa áreas razonablemente limpias para evitar las enfermedades. La forma adecuada de los factores higiénicos, que son los que se enfocan en las condiciones de trabajo, parecen esenciales si los empleados van a estar insatisfechos, frustrados, disgustados, etc., siendo estos los factores que hacen que el trabajador sea favorable y que nos ayude a continuar nuestra relación en la empresa. Estos factores carecen de potencial de motivación. Por último, los factores higiénicos son factores intrínsecos al puesto. Por esto Herzberg los llamó ambientales e indican que éstos no sirven para promover la satisfacción en el trabajo, ni aumenta la capacidad productiva, pero su ausencia puede crear insatisfacción.

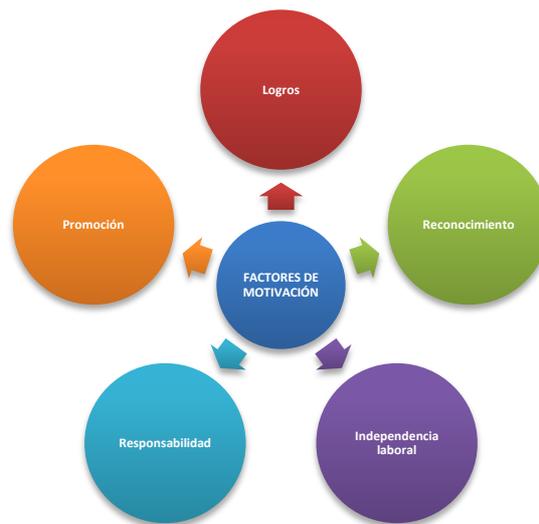


Fig. 2. Factores motivacionales de Frederick Herzberg
Fuente: Elaboración propia.

Éstos, como factores, muestran la tendencia a afectar las actitudes del empleado, solamente hacia una duración positiva, pero la ausencia de ellos no muestra necesariamente el resultado de insatisfacción. Pero, la presencia de estas causas, conduce a incrementar el cumplimiento en la ejecución del trabajo.

La teoría de motivación de Victor H. Vroom, 1964, se limita exclusivamente a la motivación para producir. Rechaza nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales. De acuerdo con Vroom, en cada individuo existen tres factores que determinan su motivación para producir:

1. Los objetivos individuales, es decir, la fuerza del deseo para alcanzar objetivos.
2. La relación que el individuo percibe entre productividad y logro de sus objetivos individuales.
3. Capacidad del individuo para influir en su propio nivel de productividad a medida que cree poder influir en él.



Fig.3 Modelo de Vroom. Fuente: elaboración propia.

Los individuos perciben las consecuencias de cada alternativa de comportamiento como resultados que representan un eslabón en una cadena entre medios y fines. De manera que, cuando el individuo persigue un *resultado intermedio* (por ejemplo, productividad elevada), busca los medios para alcanzar *resultados finales* (dinero, beneficios sociales, apoyo del supervisor, promoción o aceptación del grupo).

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Cuando un empleado tiene varios años en una empresa y ésta no le ofrece crecimiento y desarrollo, este empleado puede sentirse insatisfecho o incluso frustrado. Es por eso que las empresas deben de tener planes de desarrollo para su personal de acuerdo a sus aptitudes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la primera parte de la encuesta, que refiere a la percepción y conocimiento de la empresa, se encuentra en un 50 % cada uno de los apartados en la percepción de la empresa. El porcentaje que se obtuvo fue de 66 % pero, en el conocimiento y trayectoria de la empresa, de los 80 encuestados sólo 36 personas contestaron insatisfecho, lo que conlleva el hecho de que no conocen la trayectoria de su empresa.

En el segundo apartado, motivación y reconocimiento, aunque la mayoría de las preguntas (3, 4, 7, 8, 9,10) tienen buenos puntajes, una de las preguntas clave como la 5 ¿las condiciones salariales para usted son buenas?, 46 personas concluyeron que no están de acuerdo. No sienten que perciben una buena retribución por su trabajo.

En la pregunta 6 ¿cómo califica su relación con sus compañeros?, el resultado es alarmante. 43 de los encuestados, más del 50 %, sienten que no existe buena relación con sus equipos de trabajo. Por último, una de las más importantes respecto al reconocimiento, pregunta 11, ¿te han promovido por tus logros?, 63 personas eligieron esta opción, ya que todos deseamos ser reconocidos. El 79 % contestó que no han sido promovidos por sus logros.

Si el personal está motivado y conoce sus responsabilidades, pero no existe una buena comunicación entre compañeros y además no se sienten reconocidos y no

perciben una buena compensación por su trabajo, el ambiente laboral será desfavorable, tenso y estresante.

En el apartado del área y ambiente de trabajo, no existe una buena limpieza del lugar de trabajo y tampoco se tiene los conocimientos en protocolos para casos de emergencia.

El cuarto apartado, formación e información, los resultados fueron favorables. Las tres preguntas fueron satisfactorias y obtuvieron buenos puntajes.

Se puede concluir que una de las áreas más importantes que es la motivación y reconocimiento, es en la que hay que buscar las posibles soluciones ya que es donde la situación es alarmante.

CONCLUSIONES

Esta investigación permitió dar a conocer la situación actual de la empresa respecto a lo siguiente: los empresarios se interesan porque su personal se sienta satisfecho con la labor que realiza ya que de esta manera podrán obtener resultados exitosos al alcanzar las metas propuestas y aumentar el nivel de productividad. Se estableció que sí existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad. Observando los resultados en el primer apartado, que hace referencia a la percepción general que tiene el empleado de la empresa, se encontró que los encuestados tienen una buena percepción del lugar donde trabajan, pero no mantiene una legitimidad con su organización ya que no conocen la historia de su empresa. Respecto al segundo segmento, que pertenece a motivación y reconocimiento, el resultado arroja que la mayoría se encuentra en el rango de satisfecho. Los encuestados se encuentran motivados y conocen sus responsabilidades. Pero la mayoría refiere que es poco el salario que reciben por su trabajo. Conocen las tareas de otras áreas, pero existe mala comunicación y esto dificulta las actividades diarias.

En el tercer apartado, el cual es el área de trabajo y ambiente, los resultados arrojan que la mayoría de los encuestados se encuentran insatisfechos en esta área, ya que existe poca ventilación y las áreas son reducidas para realizar las labores, lo que puede afectar su rendimiento y calidad de vida en su trabajo. Un punto determinante es que los empleados no conocen los protocolos en caso de emergencia. Esto pone en peligro su salud, y en ocasiones, incluso su vida. Finalmente, en formación e información, la mayoría de los encuestados se encuentran insatisfechos. En esta área un encuestado comenta que se les capacita solo una vez. Excepto, que no se

les informa de los logros de la empresa y no hay muchas oportunidades de crecimiento, lo que demuestra una inconformidad por parte de los encuestados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHIAVENATO, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. 3ra. ed. México: Ed. McGraw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2017). Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones. 10ma. ed. México: Ed. McGraw Hill.
- GARCIA, J. A. (2016). Psicología 2do Bachilletato. Andalucía: McGraw Will.
- HERNÁNDEZ, J. y JUAREZ, C. (2018). Derecho laboral y la administración de recursos humanos. 1ra. Reimpresión. México: Ed. Patria.
- INEGI (2019). Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015. Disponible en www.inegi.org.mx. Visitado el 20 de marzo de 2020.
- Ley Federal del trabajo 2020). Disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125> Visitado el 20 de marzo de 2020.
- NAUMOV G. S. (2018). Gestión e innovación total del capital humano. México: Ed. Patria.
- SAMPIERI, R. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Ed. McGraw Hill.