EL ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LAMBAYEQUE

THE STUDY OF LABOUR SATISFACTION LEVEL IN PUBLIC AND PRIVATE COMPANIES IN LAMBAYEQUE

Mirko Merino Núñez[1]
Alfredo Díaz Jave[2]

Resumen

El presente trabajo de investigación sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque. Se obtuvo a través de un resultado profundo, se ha realizado la investigación del entorno a objetivos específicos, es decir vamos a conocer el nivel de satisfacción del personal con respecto al trabajo que realizan, en su centro laboral, la relación con sus jefes y compañeros y por último la satisfacción con respecto a los incentivos, remuneraciones y capacitaciones que reciben. Para la recolección de datos se ha trabajado con una encuesta que es un instrumento en forma de cuestionario, para obtención de las respuestas hemos utilizado el método de Escala de Likert. Se ha tomado como base cuatro dimensiones que han sido clasificadas por los investigadores (satisfacción con: trabajo que realizan, con su centro de trabajo, con sus compañeros y jefes, con las remuneraciones, capacitaciones que reciben). Debido a que no conocemos nuestra población exacta, hemos trabajado con una muestra de 250 trabajadores encuestados con un margen de confiabilidad del 95% y de error 5%.

[1] Magíster (c) en Administración con mención en Mercadotecnia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Licenciado en Administración - UNPRG. Docente de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán .

[2] Contador Público y Licenciado en Administración por la Universidad Nacional de Trujillo, Magíster en Administración de Negocios por ESAN, Maestro en Docencia Universitaria por la Universidad César Vallejo, Trujillo; candidato al Doctorado en Gestión Universitaria por la Universidad Nacional Pedro Ruiz gallo. Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

Los resultados han sido analizados mediante la estadística descriptiva, específicamente, medidas de localización como varianza, media, mediana, coeficiente de variación, percentil, este nos permitió encontrar niveles e intervalos y poder categorizar el servicio realizado en un nivel alto, medio o bajo, una vez obtenidos los resultados se utilizaron tablas dinámicas, para la elaboración de sus respectivas tablas, estas nos fueron útiles para analizar las respuestas y además para elaborar gráficos de pastel.

A las conclusiones que hemos llegado en forma general es que el nivel de satisfacción laboral de las empresas publicas y privadas de Lambayeque es un nivel medio y bajo, dado que tan sólo el 30% presenta un nivel alto de satisfacción, es decir más de la mitad esta entre un nivel bajo y medio.

Palabras claves: *Motivación, motivación laboral, satisfacción, satisfacción laboral, capacitación, incentivos, remuneración, etc.*

Abstract

This research work on the level of job satisfaction of employees of public and private enterprises in the region Lambayeque. It was obtained through a profound result, has been carried out research around specific objectives, that is going to know the level of staff satisfaction over the work they do in their workplace, the relationship with their supervisors and colleagues and finally the satisfaction regarding incentives, pay and training they receive. For data collection has worked with a survey that is an instrument in the form of a questionnaire to obtain the answers we have used the method of Likert scale. It has been taken as a base four dimensions that have been classified by researchers (satisfaction with work they do with their workplace with their peers and bosses, with pay, receiving skills). Because we do not know our exact population, we have worked with a sample of 250 workers surveyed with a margin of reliability 95% and 5% error.

The results have been analyzed by descriptive statistics, specifically, measures such as location variance, mean, median, coefficient of variation, percentile, this allowed us to find levels and intervals and to categorize the service performed at a level high, medium or low, once the results obtained were used dynamic tables, for the preparation of their respective tables, these were useful for us analyse the responses and also to develop pie charts. In the conclusions we reached in general is that the level of job satisfaction of the publics and private Lambayeque is a mid-level and low, given that only 30% have a high level of satisfaction, that is more than half is between low and medium.

Keys words: *Motivation, motivation to work, satisfaction, job satisfaction, training, incentives, pay.*

I. Introducción

La satisfacción laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Recordemos que el trabajo de una persona es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un camión; requiere también tener trato con los compañeros y los jefes; obedecer las reglas y la costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son las ideales, etc. ROBBINS, Stephen P. (2000).

En la actualidad vivimos en el mundo de la globalización y de la competencia en el aspecto laboral, las empresas buscan personal capacitado, tengan nuevos conocimientos, dispuestos al cambio; cuando las actitudes son negativas, constituyen tanto un síntoma de problemas que contribuye a las dificultades futuras de la empresa. El deterioro de las actitudes puede originar huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo y mayor rotación de personal, también suele ser parte de las quejas, el rendimiento bajo y un deficiente servicio a los usuarios, robos de los empleados y problemas disciplinarios.

Teniendo como base lo antes mencionado, no hemos propuesto investigar el nivel de satisfacción laboral de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque.

El presente trabajo de investigación es realizado con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de Lambayeque; y así mismo dar a conocer a la sociedad la importancia que tiene este tema en las empresas, dado que como futuro empresarios, gerentes, etc. debe conocer los factores que influyen para que el rendimiento del personal sea óptimo. El trabajo busca tener un impacto positivo, en los lectores a quienes les servirá de base para futuras investigaciones.

II. Metodología

La presente investigación es descriptiva dado que describiremos el nivel de satisfacción de los empleados que laboran en las diferentes empresas públicas y privadas de la región Lambayeque.

Con un nivel de confianza del 95% y de significancia del 5% hemos calculado una muestra de 250 trabajadores.

Para realizar ésta encuesta vamos a utilizar un cuestionario que contiene 21 preguntas, las cuales hemos creído conveniente dividirlo de la siguiente manera: las siete primeras interrogantes nos ayudaran a conocer como se sienten los trabajadores con el trabajo que realizan, las cuatro interrogantes siguientes, nos darán a conocer como se sienten con respecto a su centro laboral, las cinco interrogantes posteriores analizaremos como se sienten con la relación que actualmente llevan con sus jefes y sus compañeros, y en las cinco últimas para conocer si se sienten satisfechos con las remuneraciones que reciben y los incentivos o capacitaciones.

En base a los resultados obtenidos, se hallaron 3 niveles de satisfacción, alto, medio y bajo.

El objetivo del presente trabajo es diagnosticar el nivel de satisfacción de los trabajadores de Lambayeque por lo que es necesario identificar los factores relacionados con la satisfacción de dichos trabajadores. Así mismo determinaremos que factores deben mejorarse para una mayor satisfacción.

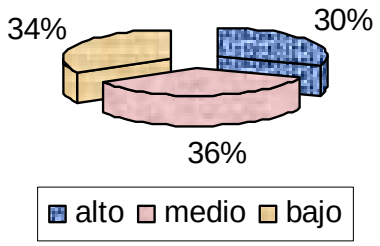
El criterio de análisis fue el siguiente:

Estadística descriptiva, encontraremos las medidas de localización (ver marco teórico) como varianza, media, mediana, coeficiente de variación, percentil, este nos sirvió para encontrar los niveles e intervalos y poder categorizar el servicio realizado en un nivel alto, medio o bajo, una vez obtenidos los resultados se utilizaron tablas dinámicas, para la elaboración de sus respectivas tablas, estas nos sirvieron de utilidad para la elaboración de los gráficos de pastel. La descripción presentada en tablas y gráficos, se hizo en función a cifras porcentuales. Estos resultados se analizaron con el marco teórico.

III. Resultados y discusión

1. Satisfacción Laboral General La satisfacción laboral es el modo como se siente la persona en el trabajo, según los diversos autores nos dicen que es una reacción estable de acuerdo al trabajo que desempeñan. Para que una persona se sienta satisfecha o no en el lugar donde labora existen diversos factores a influir, que lo iremos desarrollando de acuerdo a los gráficos que presentemos. En el presente gráfico, deseamos mostrar y analizar a la vez el porcentaje de trabajadores satisfechos en sus centros de trabajo, es así que de nuestra muestra investigada tenemos que tan sólo un 30% se encuentran en un nivel alto, y más de la mitad en un nivel medio y bajo, aquí podemos observar que la teoría de los libros se cumple, dado que en nuestro departamento, es ya conocido que las personas no cuentan con trabajos estables, se capacita muy poco y las remuneraciones son muy bajas dichos factores influyen para que ni la mitad del personal de las empresas de Lambayeque se encuentren satisfechas. (Ver gráficos siguientes).

Gráfico Nº01: Satisfacción Laboral Total de los Trabajadores de las empresas Públicas y Privadas de Lambayeque

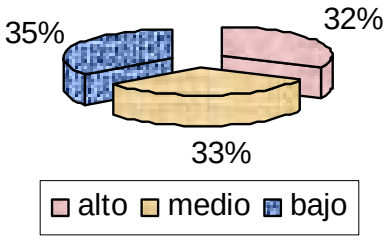


Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral
Elaboración propia

2.**Satisfacción de los trabajadores con respecto al trabajo que realizan.** Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, dicha libertad les va permitir hacer innovaciones, dado que en las empresas que el trabajador se siente frustrado ocasionará un aburrimiento.

En las empresas de Lambayeque podemos observar que tan sólo un 32% de los trabajadores se siente a gusto con el trabajo que realizan, ello nos da pie a pensar que tan sólo se encuentran laborando por necesidad y no por satisfacción.

Gráfico Nº02: Satisfacción de los Trabajadores de las empresas Públicas y Privadas de Lambayeque con respecto al trabajo que realizan.

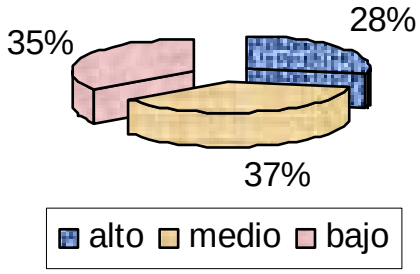


Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral
Elaboración propia

3.**Satisfacción de los trabajadores con relación a su centro de trabajo.** Los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo-por ejemplo, tener demasiado o muy poca luz. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de la casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado.

Los trabajadores en nuestra ciudad no están ajenos a dicha situación es así que tan sólo el 28% presenta un nivel de satisfacción alta, según hemos podido constatar sobre la base de las preguntas realizadas, ellos nos han manifestado que el ambiente, donde trabajan es adecuado, y en muchas todavía falta mejorar la tecnología y sus respectivos sistemas de organización.

Gráfico Nº03: Satisfacción de los trabajadores de las empresas Públicas y Privadas de Lambayeque con relación a su centro de trabajo.



Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral
Elaboración propia

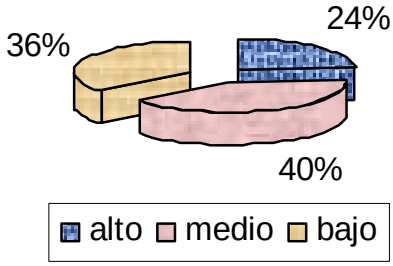
4.**Satisfacción de los trabajadores con respecto a la relación existente con sus jefes y compañeros.** El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

El ser humano por naturaleza es sociable, es por ello que la relación que tenga con sus jefes o sus compañeros influirá en una mayor satisfacción o insatisfacción.

Según los autores analizados nos dicen que en la actualidad los jefes, no reducirse a sólo eso sino que tienen que ser verdaderos lideres, dado que de acuerdo a la persuasión que ellos realicen o las técnicas que empleen para tener un ambiente social agradable y/o adecuado influirá para que los trabajadores incrementen su producción y productividad.

En Lambayeque las empresas todavía no han tomado, conciencia de la importancia, de contar con un personal satisfecho, es así que en nuestra investigación hemos encontrado que más de la mitad de ésta presenta un nivel medio y bajo y tan sólo un 24% tiene un nivel alto.

Gráfico Nº4: Satisfacción Laboral de los Trabajadores de las Empresas de Lambayeque con respecto a la relación con sus Jefes y Compañeros

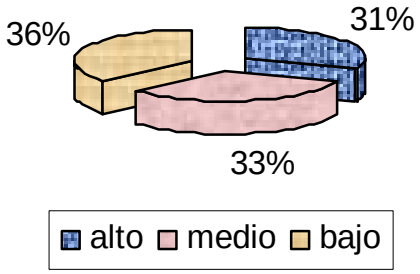


Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral
Elaboración propia

5.**Satisfacción de los trabajadores con respecto a los Incentivos y Remuneraciones que perciben.** Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Claro no todo el mundo busca el dinero. Mucha gente acepta con gusto menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida, o en un trabajo menos demandante, o de tener mayor discreción en su puesto o de trabajar menos horas. De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas de ascenso. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción. Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

De igual manera podemos observar que los trabajadores presentan un nivel alto tan sólo un 31% es decir menos de la mitad, si bien es cierto en dicha investigación hemos podido encontrar que son pocas las empresas que pagan un sueldo justo, sus empleados, dado que estos piensan que al aumentarles el sueldo, se reduciría sus ingresos y no se percatan que al incentivar a su personal se incrementaría su desempeño, productividad y se reduciría el ausentismo, o que se presenten a trabajar con mal humor, etc. y por ende realicen un mal trabajo.

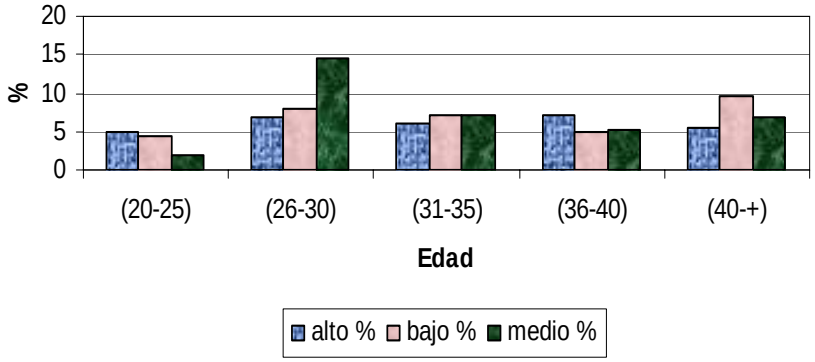
Gráfico Nº05: Satisfación Laboral de los Trabajadores con relación a sus Remuneraciones y los incentivos que reciben.



Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral
Elaboración propia

6.**Satisfacción de los trabajadores con respecto a su edad.** Según el material bibliográfico consultado nos dicen que a medida que avanza las personas en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y la satisfacción baja. En nuestra investigación hemos podido comparar con la teoría, y es así que son los trabajadores que tienen entre (26-30) los que presentan un nivel de satisfacción medio y son los de una edad de (40-+) los que presentan un nivel de satisfacción bajo.

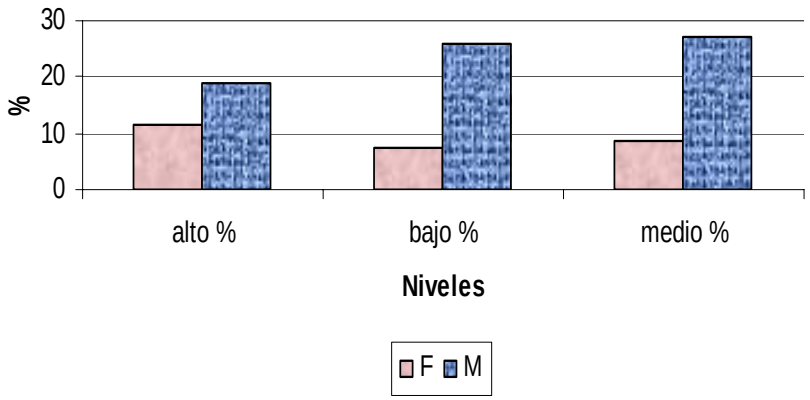
Gráfico nº06 : Satisfacción Laboral de los trabajadores de las empresas de Públicas y Privadas de Lambayeque



Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral
Elaboración propia

7.**Satisfacción de los trabajadores con respecto a su Género.** El género es un determinante de la satisfacción laboral, diversas investigaciones realizadas han demostrado que en algunos casos las más satisfechas son las mujeres y en otro son los varones, esto se debe dado que dependiendo del trabajo que desempeñen influirán diversos factores. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitaban más sentir el gusto por su trabajo y tener un buen jefe; en cambio, los hombres con desventajas se preocupaban más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. En nuestra investigación hemos podido encontrar que los que presentan mayor nivel de satisfacción son los varones.

Gráfico Nº07: Satisfacción Laboral de los Trabajdores de las Empresas Públicas y Privadas de Lambayeque



Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral
Elaboración propia

IV. Conclusiones

1.El nivel de satisfacción laboral en las empresas publicas y privadas de Lambayeque se encuentra entre un nivel medio y bajo, dado que tan solo el 30% presento un alto nivel de satisfacción.

2.El nivel de satisfacción de los trabajadores de Lambayeque con respecto al trabajo que realizan se encuentran muy diversificada, dado que los resultados son proporcionales con un nivel bajo tenemos al 35%, en un nivel medio 33% y con un alto nivel tan sólo 32%.

3.Son muy semejantes los resultados obtenidos con respecto al nivel de trabajadores de Lambayeque con relación a su centro de trabajo, es así que encontramos que tan solo el 28% presenta un nivel de satisfacción alto y el 37% medio y el 35% bajo.

4.Los resultados arribados con respecto a la satisfacción de los trabajadores con respecto a las relaciones con sus jefes y sus compañeros, hemos encontrado que se encuentran medianamente satisfechos dado que el 40% así lo manifestó.

5. El nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a los incentivos que reciben y sus respectivas remuneraciones hemos encontrado que tan solo el 31% presenta un nivel alto, es decir más de la mitad se encuentran entre un nivel bajo y medio.

6. En nuestra investigación hemos encontrado que el genero y la edad también son una determinante para la satisfacción laboral es así que los que presentan un mayor nivel de satisfacción son los varones y en lo concerniente a la edad los que presentan una mayor satisfacción su edad se encuentran entre 26 a 40

V. Bibliografía

CHIAVENATO, Idalberto (2004) Administración en los nuevos tiempos. Editora Campus Ltda. Colombia: 2004.

DEL PULGAR RODRÍGUEZ, Luis (2002) Comunicación de empresas en entornos turbulentos. Madrid. Editorial.

DUBRIN, Andrea J. (2003) Fundamento de comportamiento organizacional. International Thomson Editores México D.F.

FLORES, Javier (1999) El comportamiento Humano en las Organizaciones; Editorial Universidad del Pacifico. Lima: 1999.

GRATTON, Linda (2001) Estrategias de Capital Humano. Pearson Educación. Madrid.

KINICHI Angelo y KREITNER, Robert (2003) Comportamiento Organizacional. Conceptos, Problemas y prácticas. Mc Graw – Hill Internacional. México D.F..

QUINTANILLA, Ismael (2003) Empresas y Personas. Editorial De Santos. Madrid.

ROBBINS, Stephen (1998) La Administración en el Mercado de Hoy México.

ROBBINS, Stephen (2000) Comportamiento Organizacional. México.