

40

Fecha de presentación: diciembre, 2021

Fecha de aceptación: marzo, 2022

Fecha de publicación: mayo, 2022

SATISFACCIÓN LABORAL

COMO DETERMINANTE DE LA PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL HUMANO.

JOB SATISFACTION AS A DETERMINANT OF HUMAN CAPITAL PRODUCTIVITY.

Galo Cabanilla Guerra¹

E-mail: gcabanilla@uteg.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6306-4250>

Cindy Cando Carrillo¹

E-mail: cindy.cando@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6575-280X>

María Inés Valencia Chica¹

E-mail: mariainesvalenciachica@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1270-3411>

¹ Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Cabanilla Guerra, G., Cando Carrillo C., & Valencia Chica, V. C., Ricardo (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403-408.

RESUMEN

La productividad del capital humano constituye un elemento fundamental en el desempeño de las organizaciones, sin embargo, la calidad del mismo depende de las políticas internas de la empresa para garantizar un entorno que permita el desarrollo integral de sus capacidades. El presente artículo tiene como propósito evaluar la satisfacción laboral en relación con la productividad del capital humano en el Grupo Empresarial ADMG, dentro del área administrativa. La investigación es no experimental con enfoque mixto y alcance descriptivo, aplicando un cuestionario de encuesta a una muestra aleatoria estratificada de 50 empleados de los diferentes departamentos y una entrevista en profundidad al gerente administrativo. Los resultados muestran la influencia de la satisfacción laboral en la productividad dentro de la empresa, destacando algunos factores que afectan el desempeño de los colaboradores, tales como: ausencia de programas de capacitaciones, excesivas horas laborales, ambiente de trabajo y carencia de estrategias motivacionales al personal. Se concluye que el Grupo Empresarial debe implementar estrategias dirigidas a solventar las principales preocupaciones del personal, a las cuales ellos atribuyen efectos sobre su desempeño.

Palabras clave: Productividad, Capital humano, Satisfacción laboral, Capacitación, Conocimientos, Desempeño, Condiciones Laborales.

ABSTRACT

The productivity of human capital constitutes a fundamental element in the performance of organizations; however, its quality depends on the internal policies of the company to guarantee an environment that allows the integral development of its capacities. The purpose of this article is to evaluate job satisfaction in relation to the productivity of human capital in the ADMG Business Group, within the administrative area. The research is non-experimental with a mixed approach and descriptive scope, applying a survey questionnaire to a stratified random sample of 50 employees from different departments and an in-depth interview with the administrative manager. The results show the influence of job satisfaction on productivity within the company, highlighting some factors that affect the performance of employees, such as: absence of training programs, excessive working hours, work environment and lack of motivational strategies for staff. It is concluded that the Business Group must implement strategies aimed at solving the main concerns of the staff, to which they attribute effects on their performance.

Keywords: Productivity, Human Capital, Job satisfaction, Training, Knowledge, Performance, Labor Conditions.

INTRODUCCIÓN

En todo el mundo las empresas están realizando cambios en función del comportamiento del mercado, no obstante, existe un número relativamente reducido de empresas que han enfocado sus esfuerzos en implementar nuevos sistemas para el desarrollo del talento humano. Resulta imperante que las actividades realizadas por los trabajadores sean valoradas y reconocidas, dado que la inexistencia de este elemento ocasiona un incremento de la insatisfacción laboral que consecuentemente reduce la productividad de la organización.

Según Kazukiyo (1983), la productividad es una expresión de la fuerza productiva y da cuenta del momento cualitativo del proceso de producción, acotando su importancia para lograr obtener los mejores resultados. Para Galindo & Ríos (2015), esta definición surge en un contexto donde se pretende evaluar el grado de eficiencia que tiene el capital y trabajo disponibles para generar valor económico a la empresa. Por tanto, considerando estas dos variables, una alta productividad dependerá del rendimiento que tenga tanto el trabajo como el capital en la producción de un volumen específico de bienes o servicios.

La productividad es un indicador que refleja la eficiencia de una máquina, persona, sistema, factoría, entre otros, traducido como transformación de los recursos disponibles en productos esenciales para la población. De manera coincidente (Marin, y Placencia, 2017). Similarmente, para García et al., (2017), la productividad es la relación que existe entre lo producido y los recursos utilizados con el fin de obtener una buena rentabilidad dentro de una empresa. Por lo tanto, para analizar esta variable, se deben tener en cuenta los factores internos y externos. En primer lugar, los factores internos comparten las características de ser susceptibles de modificarse, sin embargo, existen ciertos elementos que son relativamente más complicado manejarlos, de modo que se clasifican en dos grupos: los factores duros que engloban la planta y equipo, los productos, la materia prima y la tecnología, y; los factores blandos referidos a aquellos elementos relacionados con los estilos de dirección y metodologías de trabajo, políticas de trabajo, procedimientos y sistemas de organización.

En segundo lugar, los factores externos se caracterizan por influir impredeciblemente en la productividad dando como posible consecuencia la obtención de menores ingresos. Entre los indicadores de la productividad, Rojas et al., (2018), señalan: eficacia (habilidad de una organización para lograr las metas propuestas), eficiencia (distribución efectiva y oportuna del capital y el trabajo)

y efectividad (grado de cumplimiento de los objetivos fijados).

En cuanto a la satisfacción laboral es considerada de manera general como el estado emocional del individuo respecto a las condiciones de trabajo. Sobre esta variable se han desarrollado muchas teorías, pero para propósitos de esta investigación es conveniente destacar las teorías de Herzberg y Maslow para mostrar la influencia que posee en la productividad del capital humano.

Autores como Hualpi et al., (2017) y Madero (2019) indican que la Teoría de Herzberg trata de explicar la satisfacción e insatisfacción en el ámbito laboral, en dos grupos de factores. Por una parte, los factores Higiénicos, referidos a aquellos que hacen que el trabajador se sienta satisfecho o insatisfecho sin importar cualquier otra circunstancia o incentivo, es decir, representan las condiciones mínimas indispensables que el empleador debe garantizar al trabajador para que realice eficientemente sus actividades. Por otra parte, los factores Motivacionales, los cuales una vez que el trabajador perciba que los factores de higiene han sido cubiertos satisfactoriamente, sirven como complemento para elevar aún más el nivel de satisfacción.

La Teoría de Maslow establece un conjunto de necesidades que se organizan y estructuran dando lugar a la satisfacción laboral (Sánchez, 2017). Explica que las necesidades deben ser ordenadas jerárquicamente en forma piramidal para alcanzar que las personas se encaminen a una vida reconfortante, mejorando progresivamente la satisfacción una vez cubierta la anterior necesidad. La pirámide comienza con las necesidades fisiológicas (agua, abrigo y alimento, que son básicas para la supervivencia), sigue con las necesidades de seguridad (estabilidad, protección y orden), las necesidades sociales (sentido de pertenencia, amistad y afecto), autoestima (status, autoestima y prestigio) y, por último, la autorrealización (autosatisfacción).

Uno de los aspectos esenciales para mejorar la motivación de los empleados es el buen ambiente laboral, que sirva como detonante para la generación de confianza en el desarrollo de las tareas asignadas, es decir, que dispongan de las condiciones adecuadas para realizar un trabajo de calidad, esto en un marco de bienestar y seguridad para todos. En este sentido, Schuler (2017) da los primeros pasos y aunque no lo define claramente, considera que la gestión de los recursos humanos es una acción estratégica donde el comportamiento de los individuos y de la organización, están influenciados por las acciones implementadas para solventar las necesidades identificadas.

En tal sentido, el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento (Ahmed, 2012); por ejemplo, se ha encontrado una correlación positiva significativa entre el empoderamiento (toma de decisiones del colaborador) y la satisfacción laboral Peña-Acuña (2021).

En lo que se refiere a la relación entre las variables del presente estudio, es una temática que comenzó a estudiarse en las décadas de los años de 1950 y 1960 estableciendo que un trabajador contento es un trabajador productivo, pero al pasar los años los estudios discreparon argumentando que, aunque existía la relación, la correlación no era alta (Chiang y Ojeda, 2013; Vargas et al. 2018). En América Latina, ha habido un creciente interés por este tipo de investigaciones, por ejemplo, un estudio realizado en Perú, argumenta que el eje fundamental de una empresa son los empleados, por lo cual es esencial brindar satisfacción tanto económicamente como en las condiciones laborales, ya que tiene un impacto directo proporcional en la productividad y rentabilidad de la organización (De la Roca y De la Cruz, 2018). En ese mismo país, Yonclei (2018) encontró que la productividad de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaura se explica por varios factores, entre ellos los beneficios laborales y/o remunerativos. Mientras que Ruiz (2017), en un estudio cualitativo realizado en Colombia, indagó sobre los factores, condiciones y situaciones que afectan la satisfacción laboral de los trabajadores y la influencia en la productividad del capital humano presente en la empresa. En el caso del Ecuador, un estudio realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas, coincidió en la necesidad de mantener un ambiente adecuado que genere satisfacción laboral en el desarrollo de sus actividades (Bohórquez et al., 2020).

El Grupo Empresarial ADMG, objeto de esta investigación, es un negocio en el sector de la minería que inició operaciones hace más de 30 años y ha ido creciendo desde unas condiciones iniciales de trabajo bastante precarias, hasta situarse en la actualidad bajo una variedad de actividades productivas que agrupa un total de 10 empresas. El propósito es evaluar la relación de la productividad con la satisfacción del capital humano dentro del área administrativa del Grupo Empresarial.

METODOLOGÍA

La investigación es no experimental con enfoque mixto y alcance descriptivo, aplicando personalmente un cuestionario de encuesta a una muestra aleatoria estratificada

de 50 empleados de los diferentes departamentos y una entrevista en profundidad al gerente administrativo.

La información se segmentó según el criterio más pertinente de análisis, separando la información de carácter numérico de la expresada a través de opiniones. Como tal, la información numérica pasó por un proceso que reflejó los resultados resumidos en gráficos ilustrativos y cuadros estadísticos construidos en el programa Microsoft Excel, con el propósito de extraer características comunes entre el personal administrativo del Grupo Empresarial ADMG. En cuanto a la entrevista efectuada al gerente administrativo, se llevó a cabo un procesamiento minucioso de codificación que permitió agrupar los datos textuales (opiniones) convirtiéndolos en datos numéricos, para luego analizarlos de forma más sencilla y condensada.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La mayor parte de los empleados encuestados se encuentra entre las edades de 25 y 35 años (58%), seguidos de los mayores de 35 años (36%) y de los menores de 25 años (6%). De estos resultados es posible inferir que los trabajadores del Grupo Empresarial ADMG constituyen mayormente un grupo de adultos contemporáneos. Por otra parte, en la figura 1 se muestra que, en opinión de los encuestados, la edad en que son más productivos dentro del Grupo Empresarial ADMG se encuentra en el rango de las personas mayores de 35 años (48%), mientras que el 42% considera que la edad de mayor productividad está en el rango de 25 y 35 años. De esta manera, considerando que en el Grupo Empresarial ADMG los mayores a 35 años representan la edad predominante, se infiere que sea un equipo orientado a la productividad. Adicionalmente, el 70% considera la experiencia laboral es un factor para desempeñar las actividades, mientras que el 30% restante califica dicho factor en un nivel medio. Así, la opinión común es que la pericia del trabajador es fundamental para un buen desempeño.

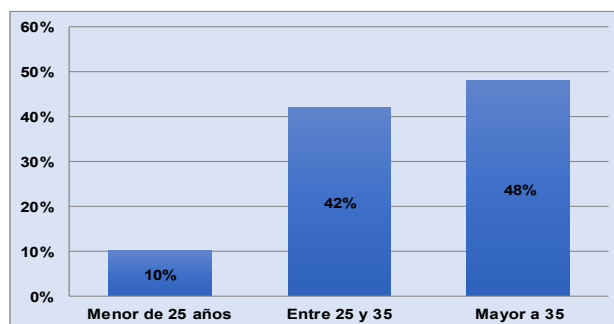


Figura 1. Edad productiva

Fuente: Datos de la investigación.

Por otra parte, el 70% considera que el liderazgo dentro de la organización es el factor que más problemas presenta con respecto a productividad dentro de su área de trabajo. Seguidamente, el 20% señala que es la capacitación y por último un 6% indica que es la relación con los compañeros. De este modo, la gestión de personal debe ser reorientada a atender dichos factores si se desea mejorar la satisfacción laboral y por ende la productividad.

En cuanto a la infraestructura que posee la empresa, el 92% considera que es suficiente para realizar sus actividades diarias en un nivel Bueno, y solo el 8% restante opina que es excelente. Se puede inferir que la empresa cuenta con una adecuada infraestructura como una de las condiciones dadas para cumplir con la agenda de actividades diarias.

Otro aspecto indagado en las encuestas se refiere al sueldo percibido dentro de la organización, encontrando que el 78% no está de acuerdo con el sueldo que percibe en relación a sus funciones diarias y solo el 22% restante responde de manera positiva. Según estos resultados, en lo que concierne al sueldo no existe satisfacción por parte de los trabajadores del Grupo Empresarial ADMG, por lo cual es preciso considerar tales planteamientos de inconformidad.

En la figura 2 se muestra que la mayor parte de los informantes (62%) indica que las relaciones interpersonales en el área de trabajo son buenas y un 38% señala que son excelentes. Por esta razón, se infiere que las relaciones personales existentes en el Grupo Empresarial ADMG, son satisfactorias y están orientadas a la productividad. En contraste, el 96% de los encuestados señala que no existen capacitaciones dentro del área en la cual se desempeña y sólo el 4% restante indica que sí se efectúan capacitaciones en el área específica de sus funciones. Cabe recalcar aquí que este puede ser un factor negativo para la satisfacción laboral y, consecuentemente, la productividad, por lo cual es prudente determinar necesidades de capacitación en función de mejorar los márgenes de errores y retrasos en el desarrollo de las actividades de la organización.

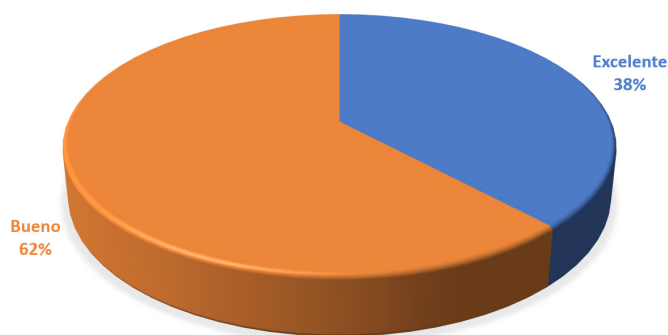


Figura 2. Relaciones interpersonales en el área de trabajo
Fuente: Datos de la investigación.

Aunque el liderazgo fue mencionado como uno de los factores que presenta problemas en cuanto a promover la productividad, la mayor parte de los sujetos encuestados (80%) considera como bueno el grado de liderazgo de los directivos dentro de la empresa, mientras que el 20% restante indica que es excelente. En este sentido, es posible inferir que en el Grupo Empresarial ADMG, existe un buen nivel de liderazgo orientado a los objetivos estratégicos.

Un resultado muy preocupante fue que el 100% de los sujetos encuestados, opina que no existen medios o formas de motivación dentro del área administrativa del Grupo Empresarial ADMG. De acuerdo con esto, se considera necesario revisar posibles estrategias que se pueden establecer con el objeto de mejorar los niveles de motivación en el personal, para así lograr que el colaborador sea más productivo para tener un agradable ambiente laboral y así mejorar el uso de los tiempos en cada procedimiento para optimizarlos. Similarmente, la mayor parte de los trabajadores consultados (92%) considera que las horas laborales de la organización no son las más adecuadas, sólo el 8% restante opina de forma contraria; adicionalmente, el 100% señala que, si las horas laborales fueran según sus actividades, los trabajadores serían más productivos. Estas respuestas permiten inferir que existe la necesidad de evaluar la carga de funciones asignadas, así como los tiempos que dedica a cada tarea, así como de estudiar los horarios, turnos, descansos y cantidad de actividades asignadas para el personal.

En cuanto a si la empresa proporciona oportunidades para el desarrollo profesional de sus colaboradores, el 95% opina negativamente y solamente el 5% respondió de forma positiva. Entonces, resulta urgente que se implementen propuestas orientadas a la capacitación del

personal, tal y como se ha venido planteando desde análisis precedentes.

En la figura 3 se muestra que, en cuanto a los factores que influyen en la productividad laboral, la mayor parte selecciona los siguientes aspectos como los que más afectan la productividad a la hora de trabajar: ambiente de trabajo (46%), relación con los compañeros (38%), capacitaciones por parte de la empresa (8%). De esta manera, se destacan los aspectos que el Grupo Empresarial ADMG debería considerar para mejorar los niveles de rendimiento.

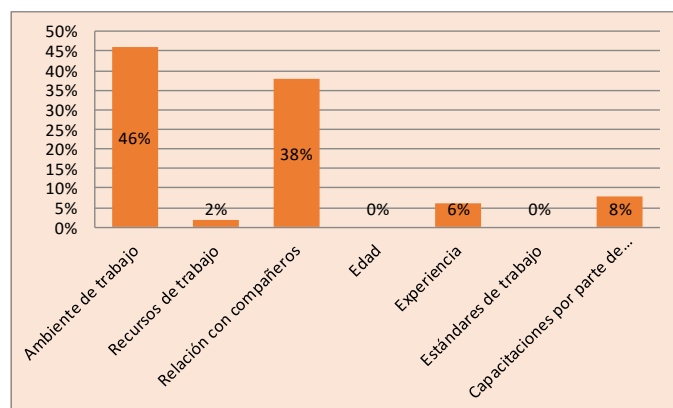


Figura 3. Factores que inciden en la productividad laboral

Fuente: Datos de la investigación.

Finalmente, según las respuestas de los encuestados, entre los principales aspectos que se deben mejorar para ser más productivos se destacan: capacitaciones, liderazgo, horas laborales, ambiente más agradable y motivaciones. De acuerdo a la experiencia de los sujetos consultados, estos son los factores determinantes para mejorar los niveles de rendimiento y eficiencia en la organización. Así mismo, señalan que en el Grupo Empresarial ADMG, a pesar que están dadas ciertas condiciones para la creación de un óptimo ambiente laboral, aún es preciso establecer mejoras en lo que respecta al desarrollo del personal, las horas trabajadas, el ambiente de trabajo y la motivación, básicamente.

Las respuestas dadas en esta pregunta coinciden con la información emitida por los entrevistados en los ítems anteriores, relacionados a los elementos que inciden en la productividad del equipo de trabajo administrativo en el Grupo Empresarial ADMG. De este modo, en los factores aludidos como son capacitaciones, horas trabajadas, ambiente laboral y motivación, existen oportunidades de mejora en lo que concierne a la creación de un entorno que facilite la motivación del trabajador al buen desempeño de sus funciones.

En cuanto a la entrevista efectuada al gerente administrativo, se llevó a cabo un procesamiento más minucioso presentando dos tipos de información, la primera, realizando un análisis general del clima organizacional de la empresa y de qué forma contribuye a la satisfacción de los trabajadores. Mientras que la segunda puso en evidencia el paradigma conjunto que comparten ante la presencia de situaciones de insatisfacción laboral. Según el entrevistado, sí existe autonomía en los trabajadores para la realización de sus funciones, siempre con la aprobación final de sus supervisores.

CONCLUSIONES

A lo largo de la presente investigación se logra mostrar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad dentro de la empresa estudiada, así de este modo, se expone la relevancia que tiene para los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial ADMG el buen desempeño y motivación del personal. De este modo, el aumento de los rendimientos se relaciona con los niveles de satisfacción laboral. Fue posible conocer los elementos que intervienen en la satisfacción del capital humano de la empresa, encontrando que las excesivas horas de trabajo, ausencia de programas de capacitación, relación con sus compañeros, carencia de estrategias motivacionales al personal, dificultan su desempeño.

Las evidencias apuntan ciertos aspectos que deben mejorarse: capacitación constante, recompensas equitativas, estrategias de motivación, actividades para el tiempo libre y pausas activas, así como condiciones favorables de trabajo y compañeros cooperadores. Se evidencia que el personal por lo general prefiere cargos que les brinden oportunidades de aplicar y desarrollar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, autonomía y retroalimentación sobre su evaluación, características que hacen que el trabajo posea estímulos y deseos de superación. Tal y como sucede en el Grupo Empresarial ADMG, las expectativas de los trabajadores se engloban en una mejor organización de las tareas, un programa de determinación de necesidades de adiestramiento, así como un mejor ambiente laboral.

Del mismo modo, el personal administrativo de la mencionada organización, esperan recibir una cuota de participación en la toma de decisiones de la empresa. Quienes creen que las decisiones sobre los procedimientos y acciones correctivas, se hacen en forma conjunta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo. Así de esta manera, se sienten con mayor motivación a dedicar un esfuerzo sostenido a realizar un buen desempeño que conlleve al cumplimiento de metas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmed, K. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister [online]*, 26, 5-15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Chiang V., M. M., y Ojeda H., J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la feria libre. *Contaduría y administración* 58(2),39-60.
- De la Roca, A., & De la Cruz, R. (2018). *La influencia del nivel de satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la planta concentradora Victoria de la Compañía Minera Volcan S.A.A.* Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4925>
- Galindo, M. y Ríos V. (2015). *Productividad*. Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, Agosto 2015. https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf.
- García C., D. A., Londoño B., C., y Ortiz P., L. (2017). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1–9. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>
- Hualpi M., M., Castro L., G., & Jácome L., G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333.
- Madero Gómez, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Marin, H., y Placencia M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.
- Kazukiyo, K. (1983). *Medición y análisis de la productividad en la empresa*. Editorial Yrgoy.
- Peña-Acuña, B. (2021). Liderazgo y gestión empresarial: modelo de liderazgo global de cambio. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(95)723-740. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.18>
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(06), 11. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sánchez, M. Q. (2017). La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional. Universidad de La Laguna. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/6344>
- Ruiz, L. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la organización*. Universidad Militar Nueva Granada: <https://repositorio.unimilitar.edu.co/handle/10654/17174>
- Schuler, R. S. (2017). Strategic human resources management: Linking the people with the strategic needs of the business. *The Academy of Management Executive*, 1 (3), 207-219 <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5465/AME.1987.4275740>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., y Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9(12):129-153.
- Yonclei, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>