

Capítulo 76. Análisis de la satisfacción en el trabajo de los empleados desde la perspectiva gerencial en el municipio de Petatlán, Guerrero.

Omar Lozano Tapia
Oscar Alvarado González
Mario Abarca Otero

Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero

DOI:[10.46990/iQuatro.2024.10.5.76](https://doi.org/10.46990/iQuatro.2024.10.5.76)

Resumen

Dentro del análisis realizado en el municipio de Petatlán, Guerrero, podemos conocer la satisfacción en el trabajo de los empleados desde la perspectiva gerencial, por esta razón, las preguntas fueron asociadas con los factores que tienen que ver son el sistema de recursos humanos, en este caso las respuestas fueron proporcionadas por el director o dueño de la micro y pequeñas empresas entrevistadas y en donde podemos encontrar que la mayor parte de estos negocios mantienen una buena relación – satisfacción con sus empleados.

Palabras clave

Productividad, Recursos humanos, Satisfacción

Introducción

Si bien es cierto, el recurso humano es parte esencial de una empresa, ya que, debido a lo productivo que puede ser una persona y en la medida de su trabajo, puede hacer crecer un negocio, de ahí la preocupación que se tiene para contar con personal capaz para realizar diversas actividades encomendadas, podemos encontrar que en la medida de lo posible buscan satisfacer sus necesidades, por ello, se debe de reconocer el trabajo de los empleados.

En esta investigación se toma en cuenta la manera en que el directivo o dueño de la empresa percibe el trato para con sus empleados, esto derivado a que existe una línea estrecha entre conocer al personal o tener completo desconocimiento del mismo.

Como bien lo menciona Durán, García, Paz Marcano, y Boscán, (2021) se asume que la satisfacción en el individuo podría estar asociada a la motivación, en función de los elementos que proyecte la organización.

En este contexto podemos resaltar la importancia y la relación entre el empleado y el director de la empresa, pues, cada uno tiene una percepción de su papel dentro del negocio, por ellos, se requiere conocer la percepción que tiene la gerencia de su administración de recursos humanos, logrando hacer una autoevaluación de la misma.

Revisión de la Literatura

De acuerdo con Durán, García, Paz Marcano, y Boscán, (2021) se asume que la satisfacción en el individuo podría estar asociada a la motivación, en función de los elementos que proyecte la organización; resaltando como es estimulada partiendo de algunos elementos condicionantes que puedan favorecer el cumplimiento de las necesidades del trabajador y de su familia. Los elementos satisfactores son diferentes para cada persona, dado que ellos varían según las percepciones del individuo. (p. 226)

Por su parte Donawa Torres, (2018) afirma que, la gestión gerencial en las organizaciones genera la actitud de los empleados hacia su trabajo, que emerge de la percepción de su entorno laboral; esta percepción es lo que muchos autores definen como satisfacción laboral. La satisfacción laboral o calidad de vida en el trabajo, es y seguirá siendo, en todas las empresas motivo de atención e interés constante ya que varía en cuanto al nivel e influyen en la productividad de las organizaciones (p. 146)

Desde el punto de vista de Pedraza, (2018) los empleados, finalmente, representan ese capital intangible en forma de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades que pertenecen a los individuos, quienes, con su potencial, hacen posible que

las organizaciones logren sus resultados empresariales, de allí la relevancia de ver a los trabajadores como un capital valioso. El factor humano es un ente social complejo en su gestión, a diferencia de otros activos organizacionales, representa para los gerentes desafíos constantes para que el personal se identifique y comprometa con su organización en el logro de los objetivos. (p. 92)

Existen quizá latentes necesidades de autorrealización y progreso personal en los trabajadores, pero una expresión considerable de tales necesidades depende de algún nivel de satisfacción respecto a requerimientos fisiológicos y necesidades de seguridad. El salario parece ser un motivador para el empleado de una empresa y un insatisfactor para el otro. Cuando la compensación económica está de acuerdo con los logros, el avance del trabajo pareciera que actúa interdependientemente con estos factores como un motivador y satisfactor. Cuando el salario no está acorde con estos factores, sirve como un insatisfactor para buenos empleados (Sánchez y García 2017, p. 166)

Como opina Álvarez, García y Navarrete (2019) para que el trabajador ejecute un buen desempeño, requiere recibir un buen trato por parte de sus superiores, así como de sus compañeros e incluso de los clientes, lo cual generará un clima positivo y brindará una mejor atención y trato a los usuarios en un contexto de mutua satisfacción, de igual manera otros factores importantes para un buen ambiente laboral son una remuneración justa en el trabajo, trabajo de equipo con actitudes auto gestivas, un buen liderazgo por parte del jefe y sobre todo que exista comunicación entre los empleados y la organización, todos estos factores influirán en la satisfacción laboral del empleado. (p. 169)

Teniendo en cuenta a Moreno, Chang, Romero (2018) en la que indica que numerosos estudios han expuesto los diversos medios existentes para lograr la obtención de empleados satisfechos, los cuales dependen de las necesidades que tienen los trabajadores, su estilo de vida, sus aspiraciones y las características propias de la labor, que resultan ser motivadores y, por tanto, generadores de satisfacción. (p. 394)

Metodología

Objetivo de la investigación.

Analizar la satisfacción del recurso humano en el trabajo desde una perspectiva gerencial.

Hipótesis.

La gerencia considera que su forma de administrar y gestionar al personal permite tener una calidad en el trabajo.

Alcance de la investigación.

La investigación sobre el “Análisis de la satisfacción en el trabajo de los empleados desde la perspectiva gerencial en el municipio de Petatlán Guerrero.” Se llevó a cabo en el año 2022, en conjunto con Relayn, estudiando exclusivamente a las micro y pequeñas empresas del municipio de Petatlán ubicado en el estado de Guerrero, México.

Muestra e instrumento de investigación.

Para esta investigación se tomó el instrumento de recolección de datos proporcionada por la Red Latinoamericana de Administración y Negocios, Peña, N. B., Posada, R., y Aguilar, O. C. (2023).

Con la información del cuestionario el cual contiene 13 variables, 66 ítems con escala tipo Likert de 5 puntos, permitió obtener la muestra que consiste en lo siguiente.

Tamaño de la muestra:

- $N = \infty$
- Proporciones de 50%
- Confiabilidad 95%
- Error 5%
- Tamaño requerido $n=384$

El muestreo se hace con los alumnos, por ejemplo:

- 6 grupos * 30 alumnos * 3 encuestas = 540 encuestas
- 540 requeridas * 75% efectividad = 405 encuestas

Para hacer el análisis de la satisfacción en el trabajo de los empleados desde la perspectiva gerencial en el municipio de Petatlán Guerrero, se tomaron en cuenta 9 ítems, los cuales se clasifican en los siguientes:

- 23a. Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy leales.
- 23b. Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy capaces.
- 23c. Mi empresa ha logrado conseguir empleados que tienen buen trato con todos.
- 23d. Me enfoco principalmente en mejorar la productividad de mis empleados.
- 23e. Me enfoco principalmente en mejorar el bienestar de mis empleados.

23f. Evalúo el desempeño de mis empleados.

23g. Involucro a mis empleados en la toma de decisiones.

23h. Tengo reglas claras sobre las consecuencias buenas y malas de lo que hacen mis empleados.

23i. Mi empresa paga sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona.

Resultados

Como se puede observar en la siguiente gráfica, las principales micro y pequeñas empresas en el municipio de Petatlán, Guerrero, las cuales en su mayoría iniciaron operaciones en el año 2018, se encuentran sin registro en hacienda, pues, el 53% lo llega a manifestar de esta manera.

Gráfica 76.1

Característica de la empresa.

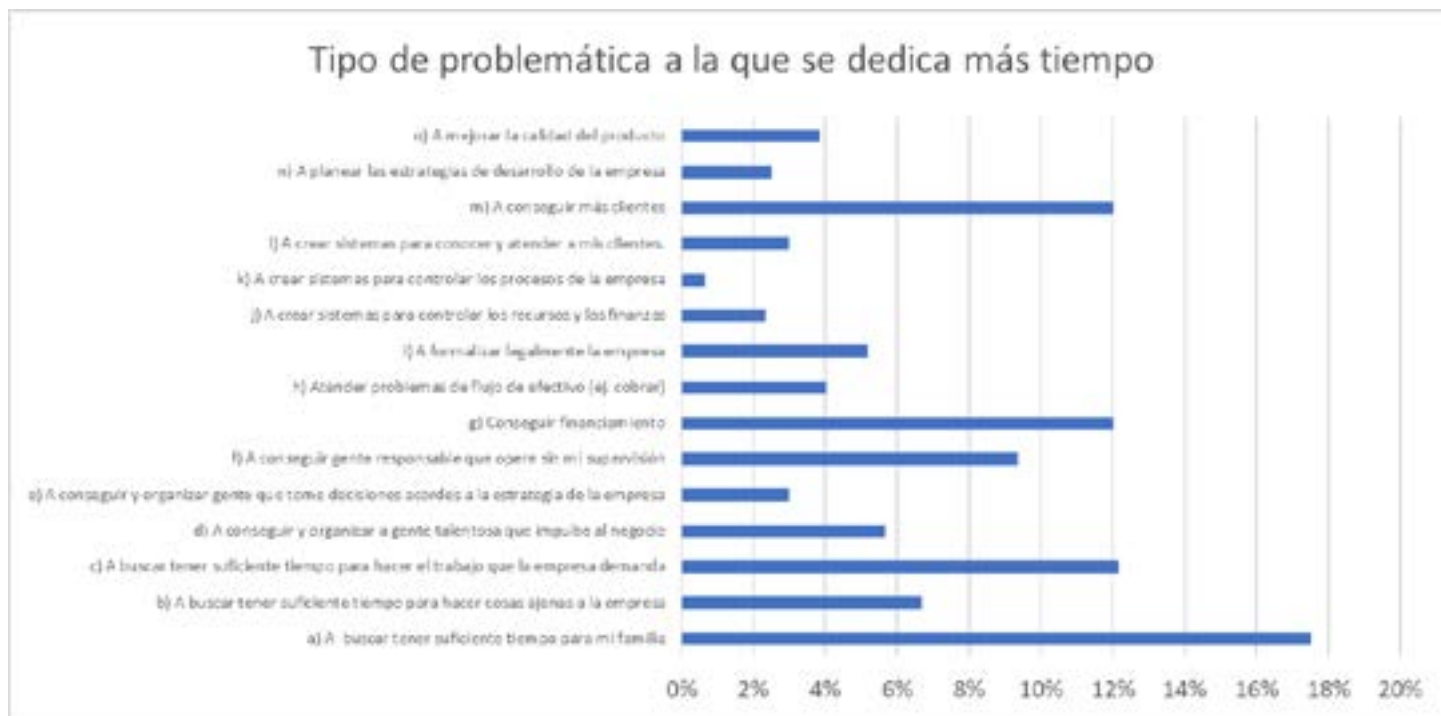


Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

Para poder comprender el contexto y analizar la percepción que tienen los gerentes de las micro y pequeñas empresas hacia sus empleados debemos conocer a qué problemática le dedican más tiempo, en este caso a buscar momentos para dedicarle a su familia, siendo un 3% a conseguir y organizar gente que tome decisiones acordes a la estrategia de la empresa, un 6% dedicada a conseguir y organizar a gente talentosa que impulse al negocio y un 9% a conseguir gente responsable que opere sin mi supervisión.

Gráfica 76.2

Problemática a la que se dedica más tiempo.



Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

En las siguientes gráficas se podrán analizar los ítems que se relacionan con los factores que tienen que ver son el sistema de recursos humanos, en este caso las respuestas fueron proporcionadas por el director o dueño de la micro y pequeñas empresas entrevistadas. Con esta información podemos analizar aquellos aspectos que permiten tener mejores empleados, leales y productivos.

Gráfica 76.3

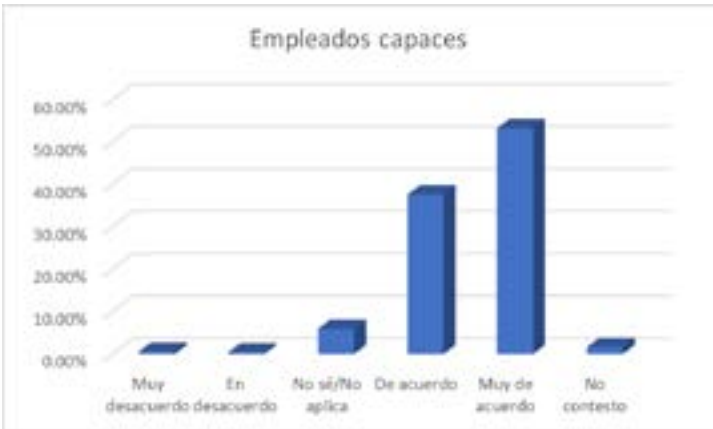
Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy leales.



Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

Gráfica 76.4

Mi empresa ha logrado conseguir empleados muy capaces



Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

Gráfica 76.5

Mi empresa ha logrado conseguir empleados que tienen buen trato con todos.



Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

Gráfica 76.6

Me enfoco principalmente en mejorar la productividad de mis empleados.



Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

Gráfica 76.7

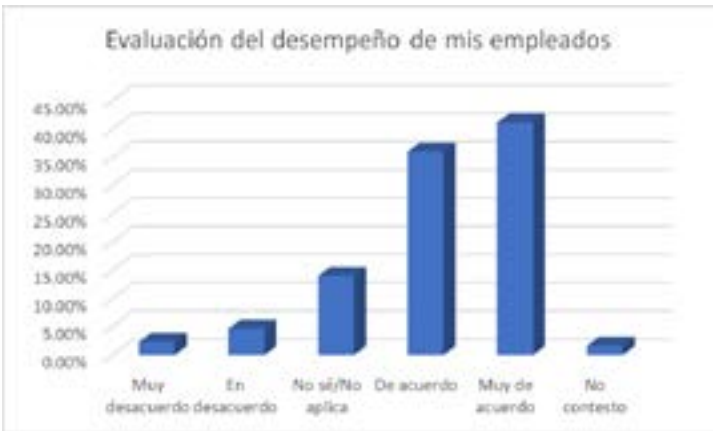
Me enfoco principalmente en mejorar el bienestar de mis empleados.



Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

Gráfica 76.8

Evalúo el desempeño de mis empleados.



Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

Gráfica 76.9

Involucro a mis empleados en la toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

Gráfica 76.10

Tengo reglas claras sobre las consecuencias buenas y malas de lo que hacen mis empleados.



Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

Gráfica 76.11

Mi empresa paga sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona.



Fuente: Elaboración propia con el instrumento de recolección de datos de RELAYN.

Discusión

Al hacer el análisis de los rubros que componen nuestro estudio, podemos encontrar que el factor humano se encuentra evaluado de buena manera, pues, es importante mantener un buen recurso humano, al comprender que los directores de las MiPes tienden a identificarse como una buena administración en el que los empleados son el mejor recurso que pueden tener dentro de sus negocios.

Por lo que, se puede precisar que en la administración solamente se enfocan en generar riqueza, sino también mantiene un compromiso con sus mejores aliados, que son los empleados, ellos son los que participan activamente en el crecimiento del negocio.

Este panorama lo podemos conocer, pues, como bien lo mencionan Silva, Dugar-te y Rueda (2021), el sistema de gestión del talento humano en las mipymes busca medir y administrar el desempeño de los colaboradores, por medio de procesos de capacitación, retroalimentación y apoyo, permitiendo generar una visión más clara de las competencias que se necesitan para alcanzar el éxito. Adicionalmente, busca generar un ambiente laboral apropiado, que fomenta la productividad por medio del compromiso y la motivación, identificando así las necesidades de las personas para encaminar las metas y los objetivos individuales como colectivos entre colaboradores y organización.

Conclusiones

Al hacer el análisis de la información y como se puede observar en las gráficas, los directores de las Mipes han logrado mantener empleados leales y capaces con un 58.60 % y el 53.42% respectivamente (ver Gráfica 76.3 y 76.4), esto es derivado del buen trato que se les da, pues el 53.59 % (ver Gráfica 76.5) opina que le han podido mantener buenas y sanas relaciones laborales, esto permite una armonía adecuada en el que los empleados pueden ser más productivos, y esto se debe a que se busca involucrar a los empleados en la toma de decisión, pero, se debe tener cuidado, pues, a pesar de ser un factor que se encuentra evaluado menos del 40 % otorgan esta posibilidad (ver Gráfica 76.9).

Algo indiscutible que se debe tener presente es la evaluación del desempeño y las reglas que en su momento son necesarias para conocer sus áreas de oportunidad, y, por otro lado, el comportamiento por medio de un reglamento para una sana convivencia entre ellos, logrando de esta manera ser más productivos, y es que, el 48.08% (ver Gráfica 76.6) se enfocan en mejorar la productividad de los mismos.

Para no dejar de lado, uno de los rubros que siempre se tiene mayor interés por el empleado, pero, el dueño debe reconocer, es el salario, derivado a que, el 31.72 % (ver Gráfica 76.11) opina que sus empresas pagan sueldos superiores a la de otras empresas de la zona, aunque, debemos de reconocer que el estudio abarca todo tipo de giros, por lo tanto, se tendría que comparar con negocios de la misma rama.

Referencias

- Álvarez-Morales, C. D. C., García Muñoz-Aparicio, C., & Navarrete-Torres, M. D. C. (2019). influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de un supermercado de la ciudad de Villahermosa, Estado De Tabasco, México. *Visión Gerencial*, (2), 168-177.
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia Velasco, M., Aguilera Dávila, A., Alvarado Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias, Aguascalientes, México. sp <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Donawa Torres, Z. A., (2018). Gestión gerencial para un ambiente laboral más humano en las organizaciones. *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, I(8), 144-163.
- Durán, S. E., García Guiliany, J., Paz Marcano, A., y Boscán, M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 223-244. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Moreno Charris A.V., Chang Muñoz, E., Romero de Cuba J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Venezuela* (82), 392-404
- Pedraza Melo, N. A., (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Peña, N. B., Posada, R., y Aguilar, O. C. (2023). Método y resultados generales del estudio de las diferencias entre las estrategias de gestión en directores y directoras de la mype de Latinoamérica. En Peña, N. B., Posada, R., y Aguilar, O. C. (Coords.). *Diferencia entre las estrategias de gestión en directores y directoras de la mype de Latinoamérica*. Tomo I (pp. 1-9). Ciudad de México: McGraw Hill.
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Silva-Giraldo, C. A., Dugarte-Mendoza, J. S., y Rueda-Mahecha, Y. M. (2021). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (89), 13-32.
- Vásquez Mireles, Rosalva D y Mejía de León, Yolanda y Rodríguez Villanueva, Baltazar y Ponce Dávila, Magda Tomasa, *Retención Del Talento Humano En Pequeñas Y Medianas Empresas: Evidencias De México* (2015). *Revista Global de Negocios*, v. 3 (4) p. 59-67, 2015, Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2658740>