

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN OPERADORES DEL SECTOR INDUSTRIAL DE CIUDAD JUÁREZ, CHIH.

Grecia Paloma Marín¹
Aida Yarira Reyes Escalante²

La satisfacción laboral es parte de los análisis de los climas organizacionales y es basado a la importancia que representa la medición y el conocimiento de cómo se sienten los empleados en sus espacios laborales, con ello, las organizaciones buscan mejorar sus propias condiciones y mantener mejores condiciones. Es de resaltar, que al hablar de satisfacción laboral algunos autores hacen referencia a la motivación en los empleados, lo cual puede llegar a crear confusiones, dejándose interpretar como conceptos iguales. La satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de la felicidad en el centro de trabajo (Wright y Bonett, 2007).

La satisfacción laboral se encuentra dentro de las Teorías Humanistas y el principal exponente de ellas es Abraham Maslow (1943), quien la concibe como una psicología del “ser” y no del “tener”. Se enfatiza en la experiencia subjetiva, en la libertad y en la relevancia del significado individual. McClelland (1961) explicó que los sentimientos o necesidades que lleva a las personas a la motivación indicando que la finalidad de satisfacer tres necesidades básicas: el logro, el poder y la afiliación; se enfatiza que dependiendo de cuál predomine en cada individuo, este se trazará metas y caminos diferentes para buscar su satisfacción.

Ciudad Juárez se cuenta con 321 empresas maquiladoras, lo que representa el 6.5% del total a nivel nacional y el 67.6% a nivel estatal, el número de trabajadores que laboran en este tipo de industrias es de 278,934 entre administrativos, técnicos y operadores de producción (INEGI, 2015). La presente investigación tiene como objetivo analizar si las condiciones de trabajo afectan la satisfacción laboral de los operadores que laboran en el sector de la industria maquiladora de Ciudad Juárez. La investigación es de corte cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y explicativo. Sampieri, Collado y Lucio (2004) describen que en el enfoque cuantitativo integra una medición numérica, y prueba hipótesis a partir de comportamientos observables y medibles. Se considero una muestra no probabilística por conveniencia, en total se aplicaron 50 encuestas a empleados que laboran como operadores de producción en la industria de

¹ Estudiante de la Licenciada en Administración de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. greciamarin.gt@gmail.com

² Doctora en Ciencias de la Administración, Maestría en Ciencias de la Administración, Ingeniería Industrial en Producción. Líneas generales de investigación: sustentabilidad, estudios organizacionales, cultura y turismo. 74 publicaciones diversas de libros, capítulos de libros y artículos científicos y de divulgación. Dirección de proyectos de investigación nacionales e internacionales. Miembro de la Asociación de Académicas de Chihuahua. Miembro de la Red Ambientalista Universitaria. Miembro de la Red Nacional de Estudios Organizacionales. Sistema Nacional de Investigadores nivel I. Coordinadora del Seminario de Investigación de Ciencias Administrativas. Profesora de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. aida.reyes@uacj.mx ORCID: 0000-0002-0104-9522

Ciudad Juárez, de los cuales 27 fueron mujeres y 23 hombres y el rango de edades oscilan entre los 19 a 70 años de edad.

Para el levantamiento de los datos se utilizó la encuesta como instrumento de medición mediante una escala tipo Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que perciben los empleados. Para el análisis de datos se utilizó el programa de software Tableau 15.0, y Weka 3.8., así como el análisis de la correlación de Pearson, para determinar las variables que tengan una correlación alta y significativa.

Los resultados de esta investigación revelaron que, el principal factor que influye en la satisfacción de los empleados es el reconocimiento, para los trabajadores es muy importante que su trabajo sea reconocido, ya que, esto les da una mayor motivación para seguir laborando en la empresa. El reconocimiento es un factor de gran importancia ya que puede influir en las actividades diarias del trabajador y su productividad dentro de la organización. Además, los empleados dicen tener una buena relación con sus jefes y compañeros del área de trabajo, pero dentro de este hallazgo también se puede decir que, pese a que esta comunicación es buena, ellos dicen que sus jefes no escuchan sus sugerencias, y esto puede afectar la relación, ya que manifiestan estar en desacuerdo que no se les escuche y esto influye en la satisfacción de los trabajadores. También se encontró que existe una carga de trabajo excesiva, ya que el 88% de los encuestados manifestaron esta inconformidad, pero este no es un motivo para no seguir trabajando en la empresa, ya que para ellos existen otros factores que determinan su salida de la organización.

En el contexto estudiado se considera que la condición de la empresa determina que las personas quieren seguir trabajando en la empresa, el resultado arrojó que el 44% de los participantes dicen que la situación de la empresa está en óptimas condiciones y el 2% dice lo contrario, mientras que los que creen que está en condición regular el 28% dice que no y el 26% si cree que está en condición regular. Por lo que podemos concluir que este factor si es un determinante para seguir en la organización.

En la empresa, definitivamente hay un porcentaje considerable de empleados que no sienten que sus labores sean reconocidas de forma adecuada por sus jefes, y que no se cuenta con un sistema de reconocimiento que les genere más seguridad y satisfacción. Es decir, el reconocimiento del trabajador permite desempeñar mejor su labor y así sentirse satisfechos con sus actividades y por ende tener una motivación, y así generar un mayor compromiso con su trabajo y con la empresa.

ANALYSIS OF LABOR SATISFACTION IN OPERATORS IN THE INDUSTRIAL SECTOR OF CIUDAD JUÁREZ, CHIH.

Work satisfaction is part of the analysis of organizational climates and is based on the importance that represents the measurement and knowledge of how employees feel in their workplaces, with this, organizations seek to improve their own conditions and maintain better conditions. It should be noted that when talking about job satisfaction, some authors refer to employee motivation, which can create confusion and be interpreted as

equal concepts. Job satisfaction is probably the most common and oldest form of happiness in the workplace (Wright and Bonett, 2007).

Job satisfaction is found within the Humanist Theories and the main exponent of them is Abraham Maslow (1943), who conceives it as psychology of "being" and not of "having". He emphasizes the subjective experience, freedom, and the relevance of individual meaning. McClelland (1961) explained the feelings or needs that lead people to motivation indicating that the purpose of satisfying three basic needs: achievement, power, and affiliation; it is emphasized that depending on which one predominates in each individual, he or she will draw different goals and paths to seek satisfaction.

Ciudad Juárez has 321 maquiladora companies, representing 6.5 percent of the total at the national level and 67.6 percent at the state level. The aim of this research is to analyze whether working conditions affect the job satisfaction of operators working in the maquila industry in Ciudad Juárez. The research is quantitative, non-experimental, cross-sectional, descriptive, and explanatory. Sampieri, Collado, and Lucio (2004) describe how the quantitative approach integrates a numerical measurement and tests hypotheses based on observable and measurable behavior. For the sake of convenience, a total of 50 surveys were applied to employees working as production operators in Ciudad Juárez, of whom 27 were women and 23 men, and whose ages ranged from 19 to 70 years.

The survey was used as a measurement instrument using a Likert-type scale to establish the level of job satisfaction perceived by employees. For data analysis, the software program Tableau 15.0 and Weka 3.8 were used, as well as Pearson's correlation analysis, to determine the variables that have a high and significant correlation.

The results of this research revealed that the main factor influencing employee satisfaction is recognition. It is very important for workers to have their work recognized since this gives them greater motivation to continue working in the company. Recognition is a very important factor as it can influence the worker's daily activities and productivity within the organization. In addition, employees say that they have a good relationship with their bosses and colleagues in the work area, but within this finding, it can also be said that, although this communication is good, they say that their bosses do not listen to their suggestions, and this can affect the relationship since they say that they disagree that they are not listened to and this influences the satisfaction of the workers. It was also found that there is an excessive workload, 88% of those surveyed expressed this disagreement, but this is not a reason not to continue working in the company, as for them there are other factors that determine their departure from the organization.

In the context studied it is considered that the condition of the company determines that people want to continue working in the company, the result was that 44% of the participants say that the situation of the company is in optimal conditions and 2% say the opposite, while those who believe that it is in regular condition 28% say no and 26% if they believe that it is in regular condition. So we can conclude that this factor is a determinant to continue in the organization.

In the company, there is definitely a considerable percentage of employees who do not feel that their work is adequately recognized by their bosses and that there is no recognition system that generates more security and satisfaction. In other words, the recognition of the worst worker in the company is not enough.

Referencias

- INEGI (2015). Censo de población 2015. Fecha de consulta 04/04/2019. Obtenido de Liga www.inegi.gob.mx
- Maslow, A. H. (1943). *Teoría de la motivación humana*. Psychological Review.
- McClelland, D. (1961). *Achieving Society*.
- Sampieri, H., Collado, F., & Lucio, B. (2004). Metodología de la investigación. México, McGraw Hill.
- Wright, T. & Bonett, D. (2007) "Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover." *Journal of Management*, 33: 141-160.