



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN

CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**Análisis de la satisfacción laboral como eje de
prevención ante el deterioro sanitario de los
empleados.**

**Trabajo presentado como requisito para optar al
grado de Maestría Seguridad Y Salud Industrial**

JAVIER CHAVARRIA.

MAGISTER: YAMILETH JIMENEZ

PANAMÁ FEBRERO 24, 2018



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Maestría Seguridad Y Salud Industrial

**Análisis de la satisfacción laboral como eje de
prevención ante el deterioro sanitario de los
empleados.**

JAVIER CHAVARRIA.

PANAMÁ FEBRERO 24, 2018

DEDICATORIA

A Dios, por todas las oportunidades brindadas, por la salud y por darme la mejor madre del mundo, MIRIAM ROJAS la persona que siempre ha estado ahí para mí, brindándome todo su apoyo y amor.

JAVIER CHAVARRIA.

ÍNDICE GENERAL

1) INTRODUCCIÓN.....	1
A. CONTEXTUALIZACIÓN.....	3
B. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	5
C. IMPORTANCIA O JUSTIFICACIÓN	5
D. MARCO REFERENCIAL.....	7
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.	9
F. EL ANÁLISIS.....	22
G. CONCLUSIONES.....	26
H. RECOMENDACIONES.....	26
2) BIBLIOGRAFÍA.....	27

1) INTRODUCCIÓN

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. Un repaso de los cambios que operan en las organizaciones respaldará tal afirmación. Por ejemplo, la reestructuración de las empresas y la reducción de costos son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día.

Quienes integran las organizaciones, se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional. El directivo, el profesional, el oficinista y el operario, los especialistas en seguridad y salud laboral, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Los gerentes tratan de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los

empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

El clima laboral ha estado siendo utilizado como variable para explicar la satisfacción de los trabajadores en empresas comercializadoras. Se conceptúan ambas variables para su medición, análisis e indagación de la relación causal entre un ambiente de trabajo favorable y el desempeño satisfactorio de los empleados. Se exponen los datos descriptivos que indican un clima laboral favorable y una satisfacción laboral optima.

Este trabajo diario implica una interacción entre los colaboradores, un trabajo de equipo, a veces rutinario, a veces estresante, otras tantas innovadoras y creativas o pesadas y repetitivas, que incide de manera directa en la manera en que ellos se sientan a gusto con lo que hacen o reciben de la empresa.

Es aquí donde podemos afirmar que la satisfacción laboral es eje de la prevención ante deterioro sanitario de los empleados y es entonces cuando nos surgen algunas preguntas que en lugar de enredarnos, clarificarán la situación a estudiar, por ejemplo ¿Qué ocurrirá si a ese motor no se le da mantenimiento?, o en otras palabras, ¿Qué pasará si no hay un clima apropiado donde los principales colaboradores, es decir, los trabajadores desarrollen sus actividades?, ¿Repercutirá en cómo perciben ellos la empresa?, ¿Se modificará de alguna manera la expectativa con la que ellos entraron a trabajar a la empresa?, ¿Podrá verse mermado su desempeño?, Si no existe ni un clima laboral bueno, y por ende satisfacción con lo que se hace, ¿Se crearán conflictos internos?. Son preguntas que al tener respuesta, veremos que surgen como piezas de un gran rompecabezas que conforma toda la plataforma

de los sistemas organizacionales para poder trabajar específicamente en necesidades reales en un orden estructurado.

A. CONTEXTUALIZACIÓN

La cultura laboral de las empresas juega un papel fundamental en la competitividad y la productividad. Y en Panamá, al parecer, este es un tema que hay que mejorar, para ponerse a tono con las nuevas tendencias.

Al menos así lo considera el experto en recursos humanos Maximiliano Jiménez, presidente de la firma MJ Consulting Inc., para quien en la actualidad las empresas apuntan hacia el establecimiento de una cultura de alto rendimiento y constructiva.

Algo que está ligado directamente a un mayor crecimiento y rentabilidad, y que se logra a través de trabajar con base en metas específicas, la retroalimentación de cómo avanza el trabajo, el trabajo en equipo, la autosuperación, el enfoque a los clientes y el enfrentamiento de retos y desafíos.

Sin embargo, de acuerdo con Jiménez, esta no es la cultura que predomina en las empresas panameñas, sino que sobresale la cultura agresiva-defensiva (Ver recuadro: Clima laboral).

Se trata de una cultura empresarial caracterizada por el conflicto y el cuestionamiento, no para buscar solución, sino como una forma de destacarse y demostrar autoridad.

Jiménez llegó a esta conclusión, luego de un trabajo de recopilación realizado durante los últimos diez años y su experiencia directa con las empresas locales, en donde entrevistó a más de mil personas.

El líder es el principal factor para forjar la cultura dentro de la empresa, sentenció Jiménez.

La segunda cultura que predomina es la pasiva-defensiva, que se caracteriza por evadir la toma de decisiones, la gente es apática y tiene miedo de actuar para no meterse en problemas y con alta inclinación por la burocracia.

Pero en Panamá la cultura que predomina y por mucho es la agresiva-defensiva, donde se valora el antagonismo, el poder, el perfeccionismo y donde no hay empoderamiento, precisó. Otra de las marcas de esta cultura es que el líder no delega, está en todo, privilegiando la búsqueda de errores y sin interesarse en inspirar a las personas a realizar un mejor trabajo.

Estas mediciones indican que la cultura promedio de las empresas estudiadas es la agresiva-defensiva, seguida de cerca de la cultura pasiva-defensiva, por lo que los estilos que predominan son los antagónicos y competitivos de la cultura agresiva-defensiva y el estilo evasivo de la cultura pasiva-defensiva.

Para revertir esta situación, según detalló el consultor, lo primero es concientizarnos de que esa es la cultura que tenemos, lo segundo es concientizarnos de que no es la cultura que nos va a llevar al desarrollo y tercero tomar conciencia de los beneficios que ofrece una cultura de alto rendimiento.

El cambio no podría ser complicado, si se toma en cuenta que hay consenso entre los miembros de las empresas evaluadas, quienes consideran que la cultura constructiva es la que conduciría a un mayor rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Lo que queda por definir es cómo se camina hacia esta cultura y la ruta, de acuerdo con el experto, es a través de capacitación y educación, y como ya hay rutas establecidas para dar el salto, tomando en cuenta las experiencias de otros países, se evitaría entrar en un proceso de ensayo y error.

Se trata de un tema que ha sido poco tratado, pero que está generando hasta choques culturales entre las empresas locales y las extranjeras, advirtió Jiménez.

Mario Varón, gerente de entrenamiento y capacitación de High Management, una firma de consultoría de gestiones humanas, destacó que en esta materia el Departamento de Recursos Humanos también tiene un rol importante que cumplir, ya que debe facilitar el cambio hacia la cultura deseada, a través de identificación, planificación y ejecución, conjuntamente con sus pares directivos, de las acciones para cerrar la brecha entre la cultura actual y la deseada. Este tema fue tratado por los representantes de ambas firmas en foro realizado en la Universidad Latina, donde se evaluó el rol de la gestión de recursos humanos y el clima laboral en Panamá.

B. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo:

- Determinar como la satisfacción laboral es eje de la prevención ante deterioro sanitario de los empleados.

Objetivos específicos:

- Confirmar como la satisfacción laboral actúa como forma de prevención ante el deterioro sanitario de los empleados.
- Definir qué tipos de deterioros sanitarios surgen debidos a la insatisfacción en el trabajo.
- Identificar como podemos lograr medios laborales satisfactorios para los colaboradores.

C. IMPORTANCIA O JUSTIFICACIÓN

Un gran error que cometen algunas empresas es realizar un sinnúmero de acciones por mantener contento a los clientes, sin preocuparse de sus colaboradores.

Partamos de la premisa que quienes entregan el servicio o producto es el colaborador, por lo tanto, ellos reflejarán el grado de satisfacción que mantienen con la empresa. Esto se evidencia sobre todo en aquellas compañías que entregan un servicio, ya que mantienen un contacto más directo con el público, por ejemplo, mozos, enfermeras, auxiliares de vuelo, call center, cajeros, etc.

Hay quienes aseguran que la satisfacción laboral se logra cuando las personas se divierten y disfrutan de su trabajo, otros señalan que esto dependerá en gran parte del salario y hasta algunos afirman que se consigue a través del reconocimiento y flexibilidad laboral. Sin embargo, todo esto, son sólo algunas de las variables, que junto a otras, permiten que una persona se sienta plenamente satisfecha con su trabajo.

Pero esta parte la descubrimos en nuestros ambientes como esencial para evitar el estrés que conlleva a múltiples enfermedades de nuestros colaboradores a corto o largo plazo, es por eso que aquí debemos implementar más métodos y herramientas colaborativas.

El éxito de una organización está estrechamente relacionado con el grado de conformidad de los que trabajan en ella. Según Great Place to Work®, a través de un análisis de más de 25 años, los empleados definen como un excelente lugar para trabajar, aquel donde confían en sus jefes, el grado de orgullo que sienten por la empresa, donde cada uno entrega lo mejor de sí y trabaja en equipo en un ambiente de confianza.

Diseño de Investigación

El diseño de esta posición es de carácter cualitativo ya que muestra y analiza una propuesta para enriquecer las herramientas profesionales así como la percepción crítica desde mi percepción profesional.

Tipo de investigación

Por la esencia de sus objetivos y el planteamiento del tema este tiene carácter descriptivo y analítico donde trato de dar una visión de prevención por medio de la satisfacción laboras de los colaboradores.

Instrumentos y técnicas

Instrumentos

1. Computadora con acceso a Internet.
2. Libros y fuentes virtuales referentes a la psicología Ocupacional, social y clínica.

Técnicas

Consultas Bibliográficas: se consultó libros y fuentes virtuales referentes a ingeniería industrial, psicología ocupacional, Ética, documentos gubernamentales . De esta manera, se tomó la información puntual y ajustada para su posterior análisis

D. MARCO REFERENCIAL.

Voy a citar una serie de conceptos porque estos nos va situar en el punto de interrelación de la satisfacción laboral y la prevención esta conexión tan estrecha nos hará comprender la dependencia entre ambas y la poca mención que hacemos en nuestros planes y diagnósticos de trabajo.

Prevención conceptos referenciales en Panamá.

- a) Prevención. Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.
- b) Riesgo laboral. Combinación de la frecuencia o probabilidad que puedan derivarse de la materialización de un peligro en el trabajo capaz de desencadenar alguna perturbación en la salud e integridad física del trabajador.
- c) Centro de trabajo. Establecimiento en que se realicen actividades de producción de bienes o de prestación de servicios y en los cuales participen personas sujetas a una relación laboral o por cuenta propia, incluye toda edificación o área contigua destinada a una actividad económica en una empresa determinada.
- d) Medio ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que influyen en la salud del trabajador.
- e) Actividades de Producción o de Prestación de Servicios. Es el conjunto de tareas interrelacionadas necesarias para la producción de bienes y servicios.
- f) Salud Ocupacional. Disciplina de las Ciencias de la Salud que tiene como finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo, protegerlo en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos,

ubicar y mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

g) Seguridad en el Trabajo. Conjunto de actividades dedicadas a la identificación, evaluación y control de factores de riesgo que puedan ocasionar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

h) Higiene en el Trabajo. Es el conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo del ambiente de trabajo que puedan alterar la salud de los trabajadores, generando enfermedades profesionales.

i) Plan de Prevención. Consiste en una serie de programas armónicamente integrados que tienen como finalidad alcanzar objetivos comunes en la aplicación de medidas dirigidas a impedir o evitar los riesgos a los que está expuesto el trabajador.

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

La mayor parte de la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes (S. Robbins, 1998): compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Compromiso con el trabajo

Puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

Satisfacción laboral

Actitud general de un individuo hacia su empleo, sobre la cual ampliaremos más adelante.

Compromiso organizacional

El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

Según Robbins, el compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización.

Qué es la satisfacción laboral

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un empleado de su puesto) son:

Las necesidades

Los valores

Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

Las comparaciones sociales con otros empleados

Las características de empleos anteriores

Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

Retribución

Condiciones de trabajo

Supervisión

Compañeros

Contenido del puesto

Seguridad en el empleo

Oportunidades de progreso.

Además se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción general. Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo

Satisfacción por facetas. Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

3. Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

A continuación ampliaremos información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguiente cinco “dimensiones centrales” :

Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

obbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

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.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión.

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es

probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su

trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

4. Satisfacción, insatisfacción y producción

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación, según se muestra en el cuadro adjunto.

Factores que afectan la satisfacción laboral de los empleados

En los momentos actuales las organizaciones están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores o clientes internos, quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad del mercado actual de competencia, tan cambiante y exigente; mientras más o cuanto más sepa apreciar el directivo la importancia de sus recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo y/o en la prestación de los servicios.

La gestión de la satisfacción laboral es una gestión de complemento que tiene lugar en la organización y está dada por la fusión entre las políticas, planes, acciones, y programas encaminados a tocar de cerca los puntos neurálgicos de cada trabajador como célula básica para la reproducción empresarial definiendo así los niveles de exigencias, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de su personal. Una vez que se logre su satisfacción, este multiplicará con creces sus esfuerzos y pondrá más empeño y dedicación en la labor que realiza.

Existen muchos agentes generadores de la satisfacción o insatisfacción laboral que pueden clasificarse en dos grandes grupos: Los agentes internos y los externos, los primeros están fundamentado sobre la base de las necesidades más importantes del individuo, relacionados con el interés por el trabajo, la estimulación moral, las oportunidades de escalar jerárquicamente, las condiciones de trabajo, la comunicación, el horario, entre otros; y los segundos son aquellos factores que condicionan las empresas entre sí, es decir las oportunidades que les brindan a sus trabajadores, en materia laboral y salarial, que motiva a que se muevan de un lugar a otro como mismo lo hacen los clientes externos al cambiar de proveedor en el mercado, cuando surge otro que ofrece productos con mejores usos, precio y/o calidad, todo esto se traduce en perspectivas empresariales de éxito.

En materia de satisfacción laboral, es importante destacar que no solo con lograr una selección adecuada de las personas, manteniéndose relativamente estables los demás factores organizacionales, ha de permitir que la empresa tenga una proyección ascendente en el futuro, sino que hay que asegurarle un conjunto de condiciones que estimulen la imaginación, la

calidad y la productividad de los trabajadores. La satisfacción decide en parte el proceder de los individuos, los esfuerzos que está dispuesto a realizar y delimita los propósitos a alcanzar.

Las empresas prósperas y financieramente “saludables” tienen en su mayoría personas muy abnegadas, motivadas y satisfechas con la labor que realizan, en cambio las empresas que son poco eficientes y se encuentran económicamente “enfermas” se hallan saturadas de personal insatisfecho y con muy pocas motivaciones por el trabajo en espera de oportunidades para abandonar la organización.

Otro factor importante, y que la mayoría de los administradores muchas veces no tienen en cuenta, es que las personas trabajan porque poseen un conjunto de necesidades de diversa índole que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral, o sea, que trabajan fundamentalmente para vivir o mantener económicamente una familia.

Lo que un individuo hace, los esfuerzos y sacrificios que llega a realizar, el empeño por alcanzar una meta, hasta donde es capaz de exigir más de sí mismo, depende en primer lugar de las motivaciones que lo impulsan a actuar y estas motivaciones tienen su base en las necesidades que experimenta y las posibilidades de satisfacerla mediante su vínculo laboral.

La percepción que tenga el individuo de la posible realización de sus metas tributa a la motivación y esta a su vez a la satisfacción.

En materia de satisfacción laboral, es importante destacar que no solo con lograr una selección adecuada de las personas, manteniéndose relativamente estables los demás factores

organizacionales, ha de permitir que la empresa tenga una proyección ascendente en el futuro, sino que hay que asegurarle un conjunto de condiciones que estimulen la imaginación, la calidad y la productividad de los trabajadores. La satisfacción decide en parte el proceder de los individuos, los esfuerzos que está dispuesto a realizar y delimita los propósitos a alcanzar.

Las empresas prósperas y financieramente “saludables” tienen en su mayoría personas muy abnegadas, motivadas y satisfechas con la labor que realizan, en cambio las empresas que son poco eficientes y se encuentran económicamente “enfermas” se hallan saturadas de personal insatisfecho y con muy pocas motivaciones por el trabajo en espera de oportunidades para abandonar la organización.

Otro factor importante, y que la mayoría de los administradores muchas veces no tienen en cuenta, es que las personas trabajan porque poseen un conjunto de necesidades de diversa índole que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral, o sea, que trabajan fundamentalmente para vivir o mantener económicamente una familia.

Lo que un individuo hace, los esfuerzos y sacrificios que llega a realizar, el empeño por alcanzar una meta, hasta donde es capaz de exigir más de sí mismo, depende en primer lugar de las motivaciones que lo impulsan a actuar y estas motivaciones tienen su base en las necesidades que experimenta y las posibilidades de satisfacerla mediante su vínculo laboral.

La percepción que tenga el individuo de la posible realización de sus metas tributa a la motivación y esta a su vez a la satisfacción.

Consecuencias de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente a su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

F. EL ANÁLISIS.

Es evidente que el término satisfacción tiene una relación directa con la prevención de riesgos laborales. Un trabajador “satisfecho” es un trabajador en el que aumentará la probabilidad de emisión de conductas seguras. Pero, ¿Es correcto decir que la prevención de los riesgos laborales genera satisfacción en el trabajador?

En 1966, Herzberg propuso la “teoría de los dos factores” para explicar los desencadenantes de la satisfacción laboral por una parte, y los desencadenantes de la insatisfacción laboral por otra parte. En este sentido, Herzberg consideró que la existencia de unos factores (los del contenido de la tarea) generaba satisfacción y la inexistencia de otros factores (los del contexto) generaba insatisfacción. Ambos términos (satisfacción – insatisfacción), según el autor no son antónimos y por tanto no corresponden a polos opuestos.

Los primeros estaban relacionados con los factores motivacionales, los cuales su presencia generaría satisfacción en el trabajador y su ausencia no daría lugar a la insatisfacción (término reservado para el otro tipo de factor) ya que el trabajador, en un principio, no contaba con ellos. De esto deducimos que con la presencia de lo que no cuenta el trabajador supondrá un motivo de satisfacción. Lo cual nos lleva a una fuente motivacional. ¿De qué tipo de factores estamos hablando? En palabras de Hackman y Oldham en su modelo de características del puesto, por ejemplo: Identidad, significado, variedad de tareas, autonomía para realizar el trabajo y feedback o retroalimentación.

Los segundos, los factores higiénicos relacionados con el contexto, su presencia no generará satisfacción ya que en esta ocasión el trabajador sí cuenta con ellos, y su ausencia dará lugar a la insatisfacción. Con esto tenemos otra fuente de motivación, la no supresión de factores higiénicos. ¿De qué factores estamos hablando?, Por ejemplo, relaciones interpersonales, salario, condiciones de trabajo y seguridad laboral....

Los términos satisfacción – insatisfacción, en muchas ocasiones los entendemos como opuestos, pensamos que lo que no genera satisfacción automáticamente generará insatisfacción, y viceversa. Lo cual nos lleva a entender que si un trabajador no está insatisfecho, entonces está satisfecho. Un error.

La presencia de prevención en el ámbito laboral, hace que el trabajador no tenga por que estar satisfecho. Un trabajador del siglo XXI dará por supuesto que en su lugar de trabajo habrá unos mínimos en seguridad y salud laboral. Nosotros mismos como trabajadores, ¿no lo esperamos?. Por tanto, el cumplimiento de tales expectativas no genera satisfacción alguna.

Sin embargo, la ausencia de estos factores denominados en su origen higiénicos, a los cuales aprovechando y le sumo seguridad, ergonomía y psicología, hará que el trabajador se sienta insatisfecho.

No consideremos la seguridad y salud del trabajador como una fuente de motivación directa. “Deberías estar contento, tienes unos equipos de protección adecuados, los equipos de trabajo cumplen con la normativa, se te realiza una vigilancia de la salud periódica.....”, sino como una fuente de no desmotivación. Los trabajadores, en general, llegan al puesto de trabajo motivados y es el contenido y contexto del trabajo lo que les hace cuestionar esta motivación.

Por tanto, la presencia de prevención de riesgos laborales no genera satisfacción, y su ausencia sí insatisfacción. Motivemos lo que hay que motivar y sobre todo no desmotivemos lo que no hay por que desmotivar.

UNRECHT

G. CONCLUSIONES

Por medio del escrutinio de la investigación puedo concluir que el plan de prevención tiene como objeto la satisfacción laboral de los colaboradores y muchas veces no lo miramos desde ese enfoque si no como una condición subyacente.

A través de la determinación de los factores que afectan la satisfacción laboral, se trazan estrategias para mejorar el estado de la satisfacción y por ende se logra una mejora en la organización, fortaleciéndose todos los sistemas que la conforman.

Constituye una herramienta útil para realizar diagnósticos empresariales sobre el ambiente organizacional.

También señalar que el tener insatisfacción laboral conlleva consecuencias de deterioro sanitario fisiológico (alergias, gripes, accidentes, etc) y psicológicas (estrés, ansiedad, depresión etc) y eso pues serian riegos laborales palpables.

H. RECOMENDACIONES.

Mis recomendaciones serian las siguientes:

- Como profesionales de la salud enfocarnos en los aspectos humanos de los trabajadores en las diferentes áreas y medios laborales para que podamos hacer planes y supervisiones enfocados verdaderamente en la prevención.
- Hacer conciencia a los colaboradores que la prevención es parte de los beneficios laborales que obtienen en un lugar de trabajo y que las normas de cumplimiento está dirigida a su mera protección.

2) BIBLIOGRAFÍA

- Álava, C.T. (1984) Psicología Clínico – Laboral. Lima: Editorial San Marcos, Segunda edición
- Arana Mayorca, Walter. Liderazgo, Motivación y productividad. España, 1997.
- Barquero Cabrero, José Daniel. Relaciones Públicas Financieras: factor clave del éxito empresarial. España: Ediciones Gestión 2000, 1994. 115 p.
- Chiavenato, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Colombia: Editorial McGraw, Hill Interamericana, 1996.
- Días, Ileana. Cliente: ¿Punto de partida o destino?. Espacio (La Habana) 1(1): 38-40, ene. 1999.
- Estrada Rodríguez, Mauro. Motivación del trabajo. México: Editorial Mac Graw, Hill Interamericana, 1998.
- Flores García Rada, J (1992) El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico.
- Hamel, G. Financial Times Handbook of Management. Londres: Editorial FT/Pitman, 1995.
- García Álvarez, A.I. y Ovejero Bernal, A. (2000) Feedback Laboral y Satisfacción. Universidad de Oviedo, España.
- Junta Directiva de la Caja de Seguro Social - RESOLUCIÓN N°41,039-2009-J.D., , en uso de sus facultades legales, y en especial las que le confiere la Ley #51 de 27 de Diciembre de 2005:<http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/2082/OSH.pdf>

- Kittleson, Ch (1996) Identifying And Correcting Unsafe Employee Attitudes And Behavior. Supervisor's Safety Update. EEUU.
- Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Van Haller Gilmer, B (1976) Tratado de Psicología Empresarial, Tomo I. España: Ediciones Martínez Roca S.A.
- Manual preparación trabajadores UC Tomo 2 / Lic. Bernalda Mercedes Aldama Orta... [et al.]. La Habana: TRD Caribe, 2006. 157 p.
- Noda Hernández, Marcia. Procedimiento metodológico para medir la Satisfacción del Cliente. Holguín; Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", 1997. 68 h.
- Luna G. Manuel - mluna@capital.com.pa- Capital Financiero
- Werther, W.B. y Davis, K. (1996) Administración de Personal y Recursos Humanos. México: McGraw Hill
- Wexley, K.N. y Yukl, G.A. (1990) Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Compañía Editorial Continental S.A.