

## Investigación Científica

# Caracterización de la satisfacción laboral y condiciones de trabajo de una empresa de seguridad en la ciudad de Barranquilla durante el año 2012

## *Characterisation of job satisfaction and working conditions in a security company in the city of Barranquilla during 2012*

ALBERTO ENRIQUE CANDANOZA HENRIQUEZ<sup>1</sup>, JORGE ISAAC LECHUGA CARDOZO<sup>2</sup>

### Resumen

La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo a lo largo del tiempo se han entendido como elementos que inciden en la calidad de vida de los trabajadores y cobran gran importancia en todas las realidades organizacionales. Esta es una investigación que tiene como fin caracterizar la satisfacción laboral y condiciones de trabajo de una empresa de seguridad en la ciudad de Barranquilla, Colombia, durante el año 2012, y buscar una visión general sobre las prácticas de clima y bienestar laboral dentro de una organización real a partir de lo encontrado en la investigación objeto de estudio. Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, de tipo exploratorio, utilizando el diseño transversal y el muestreo como censo de tipo "de hecho o de facto" con una participación de una empresa de seguridad en la ciudad de Barranquilla. En efecto se utilizó el test de medición de la satisfacción laboral y condiciones de trabajo. Como resultado se encontró insatisfacción laboral con un índice del 6,92 y condiciones de trabajo en un nivel de 7,37; su mayor debilidad son las relaciones laborales y las variables más críticas son la resolución de

conflictos y el autoritarismo; en cuanto a la condiciones laborales preocupa el ambiente físico que los rodea. Por tanto, se concluye que se debe trabajar en estrategias que incentiven la mejora de las relaciones facilitando la comunicación, la estabilidad, el deseo de permanencia, los estilos de dirección y la autonomía de los colaboradores en el puesto de trabajo.

**Palabras clave:** Calidad de vida, Condiciones de trabajo, Guardas de seguridad, Motivación, Salud laboral, Satisfacción.

### Abstract

Job satisfaction and working conditions over time have been understood as elements that affect the quality of life of workers and loom large bathroom all organizational realities. This is an investigation that aims to characterize fin job satisfaction and working conditions of a security company in the city of Barranquilla in 2012, the One therefore seeks to give overview of the practices of climate and labor welfare in A true From the Object Found in Research study organization. Quantitative performing

<sup>1</sup> Docente, Escuela de Procesos Industriales, Instituto Tecnológico de Soledad, Atlántico. Psicólogo, Universidad Simón Bolívar, Master en Auditoría de Sistemas de Gestión Integral de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad Industrial e ISO 9001, Universidad de Puerto Rico. Grupo Procesos Industriales y Energía, ITSA, Soledad, Colombia. e-mail: acandanoza@itsa.edu.co

<sup>2</sup> Docente, Escuela de Administración y Gestión, Instituto Tecnológico de Soledad, Atlántico. Administrador de empresas, Universidad del Norte, Magíster en Administración de Organizaciones, UNAD, Grupo Competitividad y Desarrollo Empresarial, ITSA, Soledad, Colombia. e-mail: jlechuga@itsa.edu.co

Recibido: octubre 27 de 2015 Aceptado: diciembre 17 de 2015

Como citar: Candanoza Henriquez AE, Lechuga Cardozo JI. Caracterización de la satisfacción laboral y condiciones de trabajo de una empresa seguridad en la ciudad de Barranquilla durante el año 2012. *Rev Colomb Salud Libre*, 2015; 10 (2): 98-102.

UN study, non-experimental, exploratory, using the cross Design and census sampling rate as "de facto or de facto" with the participation of a security company in the city of Barranquilla. Indeed test Measuring Job Satisfaction and Working Conditions USING. As a result m job dissatisfaction found a rate of 6.92, and the Working at the UN level 7.37; Weakness mayor son and Industrial Relations are more critical variables Conflict Resolution and authoritarianism, as to the working conditions concerned the physical environment that surrounds them. Therefore we conclude that working on strategies that encourage the improvement of relations facilitating communication, Stability, desire for permanence, Leadership Styles and autonomy of employees in the workplace.

**Keywords:** *Motivation, Satisfaction, Security guards, Occupational health, Quality of Life, Working conditions.*

## Introducción

La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo, son hoy los factores claves en la calidad de vida del talento humano y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Existen diferentes herramientas que se pueden emplear para su medición y diagnóstico y que consideran numerosas variables que giran en torno a los valores de la organización, las creencias, comportamientos, costumbres y prácticas empresariales, para esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su incidencia en los cambios organizacionales<sup>1</sup>.

Uno de los cambios más espectaculares en el pensamiento directivo durante los últimos 15 años ha sido el cambio en el papel de los empleados en la organización. De hecho, nada sirve mejor de ejemplo sobre la revolucionaria transformación del pensamiento de la era industrial a la forma de pensar de la era de la información, que la nueva filosofía de gestión sobre la forma en que los empleados contribuyen a la organización. Hoy casi todo el trabajo de rutina ha sido automatizado: las operaciones de fabricación controladas por computadoras

han sustituido a los trabajadores en el caso de las operaciones repetitivas de producción, proceso y montaje. Además, realizar el mismo trabajo una y otra vez, con el mismo nivel de eficiencia, ya no es suficiente para el éxito de la organización<sup>2</sup>.

Para que una organización se pueda mantener debe mejorar continuamente. Las ideas para mejorar los procesos y la actuación de cara a los clientes deben provenir, cada vez más, de los empleados que están cerca de los procesos internos y de los mismos clientes de la organización. Este cambio exige una gran recualificación de los empleados, para que sus mentes y sus capacitaciones puedan ser movilizadas a favor de la consecución de los objetivos de la organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto, según Amaya citado por Torrecilla<sup>3</sup>.

En primer lugar, para lograr mejoras a largo plazo en la productividad, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral. Si se piensa a corto plazo, una administración autocrática no puede mantener progresos significativos en los niveles de productividad porque el deterioro en el entorno laboral lleva no solo a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renuncias, sino también a la lentitud, el desgano y la indiferencia, el personal se retira psicológicamente de sus labores y predomina la actitud de cumplir exactamente con el mínimo requerido<sup>3</sup>.

Dadas las necesidades de las organizaciones de efectuar mejoras por la influencia ejercida por las transformaciones del entorno, estos cambios tienen que ir por lo general acompañados de alteraciones de las actitudes y de la conducta del personal. De aquí la importancia, cada vez mayor, de realizar estudios e investigaciones

sobre el clima, con el fin de diagnosticar e identificar el tipo de actitudes predominantes del personal, a efectos de poder modificarlas si fuera necesario<sup>4</sup>.

Es decir, las actitudes están en interacción constante con la satisfacción del trabajador, es por ello que, según las condiciones, el tipo de actitudes y conducta que manifiestan las personas en las organizaciones, se desarrollarán las tareas con mayor o menor eficacia, por lo que, como se ha dicho, el nivel de satisfacción y las condiciones incide sin duda en los resultados en una empresa<sup>4</sup>.

### Métodos

Investigación experimental, descriptiva transversal. Requiere del rigor científico a través del conjunto de técnicas de análisis estadístico que incluye el análisis cuantitativo del comportamiento del grupo objeto de estudio. Con estos niveles y los objetivos antes mencionados, se ubica la investigación en el paradigma cuantitativo.

El tipo de instrumento que se utilizó fue la encuesta o cuestionario estructurado del grupo objetivo que se expuso al análisis estadístico a través del software especializado, así como las fuentes secundarias como textos y bases de datos especializadas.

**Población de estudio.** Colaboradores en el área operativa de la empresa, que cuenta con 80 guardias de seguridad. Se escogieron 25 guardias de seguridad.

**Tipo de muestreo.** No aleatorio.

### Resultados

Del total de la población, 12,1% (22) dieron respuesta al instrumento, donde 85% corresponde a personal operativo de la empresa, 73% son guardias de seguridad, 37% corresponde a personal vinculado con antigüedad mayor a 61 meses, 50% está entre los 31 y los 40 años,

91% son de género masculino y 68% tiene un contrato laboral.

Los resultados de satisfacción por población determinan que por área de trabajo el personal operativo se encuentra aceptablemente satisfecho, la recepción insatisfecha y la gerencia satisfecha. A nivel de cargos, el asistente administrativo y guardas de seguridad se encuentran aceptablemente satisfechos, el supervisor y el asistente financiero insatisfecho y el gerente financiero satisfecho.

En términos de antigüedad, la población menor a 12 meses y la superior a 61 meses se encuentra aceptablemente satisfecha, mientras que los empleados con antigüedad entre los 13 y los 60 meses insatisfechos. Por edad el personal entre 31 y 40 años se encuentra aceptablemente satisfecho, mientras que los de 20 a 30 y 41 a 50 insatisfechos. Lo que respecta al género las mujeres se encuentran insatisfechas (9%) y los hombres aceptablemente satisfechos. El personal con contrato laboral se encuentra insatisfecho, prestación de servicios satisfecho y temporal aceptablemente satisfecho.

La satisfacción organizacional arrojó una calificación de 6,8 determinando que pocas veces sienten el conjunto de estímulos que potencian su percepción de su empresa como tal, como organización o como lugar en el que trabaja, se realiza y gana una remuneración. Las variables críticas en este punto son el deseo de promoción y la comunicación organizacional con 6,8 y 6,5 respectivamente.

La satisfacción con actividades laborales con una calificación de 7,3, muestra que ocasionalmente sienten el conjunto de estímulos en determinado puesto de trabajo en la empresa para potenciar la percepción de su propio trabajo. Las variables críticas en este punto son autonomía 6,8, estilo de dirección 6,9 y autoritarismo 5,2.

Las condiciones de trabajo con una calificación de

7,4 muestra que el entorno físico y material que rodea al colaborador en su propio puesto de trabajo ocasionalmente es satisfactorio. La variable crítica es el ambiente físico que los rodea con 6,3.

### Discusión

A la luz de los objetivos y resultados se hacen las siguientes recomendaciones a los directivos de Guardianes de La Costa, enfocadas a generar estrategias que mejoren las condiciones de trabajo y calidad de vida de sus empleados, ejerciendo un cambio favorable en la dirección.

Se deben implementar programas integrales de capacitación, entrenamiento y desarrollo, dotando a los colaboradores para lograr cambio personales que mejoren la interrelación y desempeño de sus funciones considerando sus necesidades personales, en la elaboración de la capacitación dando la oportunidad de expresión. Dessler<sup>5</sup> manifiesta que para Likert el clima organizacional debe ser visto como una variable interpuesta entre algún tipo de programa de capacitación o adiestramiento gerencial y el desempeño o satisfacción gerencial.

Necesidad de mejorar las comunicaciones interáreas, se propone generar espacios para incentivar la comunicación y la cohesión a través de dinámicas de grupo. Según Litwin y Stringer, citados por Varela *et al.*<sup>6</sup>, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evitan que se genere el conflicto.

Participación en la toma de decisiones y mayor integración familiar de los empleados. Facilitar de un modo más ágil, material de trabajo y trato más cordial de los directivos hacia ellos. Báez y Barra<sup>7</sup> sustentan que la autonomía y la participación activa en la toma de decisiones son también factores altamente motivantes que contribuyen a la percepción de CVL y, consiguientemente, a la satisfacción con el puesto de trabajo y el compromiso.

Reforzar la confianza del personal permitiendo su libertad en el desarrollo de sus funciones.

Sostiene Likert, citado por Brunet<sup>8</sup>, en los sistemas participativos el clima es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización. Elaborar documentos de control para medir eficientemente el desempeño en términos cualitativos y cuantitativos para cada empleado, con el fin de evitar favoritismos y toma de decisiones subjetivas en apoyo a promoción y reconocimiento del personal.

Crear espacios de esparcimiento, sana convivencia y celebración apoyando a la cohesión y el compañerismo. Postula Mujica y Pérez<sup>9</sup> que actualmente las organizaciones requieren gestionar el clima organizacional a fin de obtener resultados de manera convenientes tanto para el trabajador como para la institución. Para lograrlo hay que propugnar una ruptura paradigmática, nutrida de cambios en la gerencia incluyendo patrones de medición del desempeño para valorar los estilos gerenciales; para ello existen instrumentos establecidos a través de indicadores de gestión.

Crear esquemas de recompensas salariales con base en el desempeño eficiente y la productividad. Plantea Torrecilla<sup>3</sup> que una cultura organizacional modelo generaría una gran estabilidad social que permite a los individuos sentirse a gusto con su trabajo, ser más productivos, recibir recompensas y reconocimientos por aportaciones hechas y por el uso del conocimiento organizacional.

### Conclusiones

La buena calidad de vida de los trabajadores es una preocupación común de las empresas que se destacan por poseer un buen clima laboral, porque en varias de estas organizaciones con este fin, han efectuado reducciones de la jornada laboral junto con capacitación a las personas en el buen uso del recurso tiempo, premiando



a los colaboradores que se destacan en lograr el equilibrio trabajo-vida personal<sup>10</sup>.

A la luz de los resultados se demuestra que en Guardianes de La Costa, el personal se encuentra insatisfecho, su mayor debilidad son las relaciones laborales. En general las variables más críticas son la resolución de conflictos y el autoritarismo.

### Conflicto de intereses

Los autores participantes no presentan conflictos de intereses.

### Referencias

1. García M. Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuad Admon.* 2009; 25 (42): 43-61.
2. Gil I, Ruiz L, Ruiz J. *La nueva dirección de personas en la empresa*. Madrid: Mc Graw Hill; 1997.
3. Torrecilla O. *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Mendoza: Universidad Nacional del Cuyo, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales; pp. 7-11; 2005.
4. Candanoza A. Caracterización del clima organizacional de una empresa de seguridad en la ciudad de Barranquilla durante el año 2012. Trabajo de Grado de Maestría en Auditoría de Sistemas de Gestión Integral de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad Industrial e ISO 9001. Barcelona: Funiber; 2013.
5. Dessler G. *Organización y administración. Enfoque situacional*. México: Prentice- Hall; 1992.
6. Varela O, Puhl S, Izcurdia M. Clima laboral y mobbing. *Anuario de Investigaciones*. 2013; 20 (2): 22-36.
7. Báez J, Barra D. *Correlación entre el grado de satisfacción laboral y la autopercepción de la calidad de atención de las matronas y matrones de atención primaria de la ciudad de Valdivia*. Trabajo de Grado. Valdivia: Universidad Austral de Chile, Facultad de Medicina; 2013.
8. Brunet L. *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Ciudad de México: Editorial Trillas; 1987.
9. Mujica M, Pérez I. Gestión del Clima Organizacional: Una Acción Deseable en la Universidad. *Revista Laurus*. 2006; 13 (24): 290-304.
10. Guerrero Pupo J, Cañedo Andalia R, Rubio Rodríguez SM, Cutiño Rodríguez M, Fernández Díaz DJ. *Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina*. 2006 [enero 15 de 2015]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_4\\_06/aci05406.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci05406.htm)