

ARTICULO ORIGINAL

FACTORES DE HIGIENE HERZBERGIANOS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL DISTRITO DE HUAURA

HERZBERGIANOS HYGIENE FACTORS AND ITS IMPACT ON THE SATISFACTION OF WORKERS OF SMALL BUSINESS DISTRICT HUAURA

Recibido: 24/02/16

Revisado: 26/02/16

Aceptado: 01/03/16

Cesar Marcelino Mazuelos Cardoza¹, Carlos Máximo Gonzales Añorga¹

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue demostrar que los factores de higiene Herzbergianos inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de la pequeña empresa en el Distrito de Huaura. Se aplicó la técnica de muestreo aleatorio simple, obteniéndose una muestra de 384 trabajadores pertenecientes a las empresas en estudio. Los resultados nos permitieron conocer que el 20.8% de los trabajadores consideran que las políticas empresariales son malas y un 14.3 son pésimas. Por otro lado un 21.9% de trabajadores consideran que las condiciones de trabajo son malas y el 23.2% son pésimas. Las conclusiones indican un alto nivel de insatisfacción en cuanto a las condiciones de trabajo hacia los trabajadores, que demuestran un 33.1%. En relación a las políticas salariales que la empresa proporciona a los trabajadores un 44.3% no los satisface plenamente.

Palabras Claves: Condiciones laborales, satisfacción laboral, políticas empresariales.

ABSTRACT

The overall objective of this research was to demonstrate that Herzbergian hygiene factors affect the job satisfaction of employees of small businesses in the District of Huaura. The simple random sampling technique was applied, obtaining a sample of 384 workers belonging to the companies in the study. The results allowed us to know that 20.8% of workers believe that corporate policies are bad and 14.3 are terrible. On the other hand 21.9% of workers consider that working conditions are poor and 23.2% are awful. The findings indicate a high level of dissatisfaction with working conditions to workers, showing 33.1%. Regarding wage policies that the

company provides workers with 44.3% not fully satisfied.

Keywords: working conditions, job satisfaction, corporate policies

INTRODUCCIÓN

La investigación, ha seguido una secuencia sistematizada, acorde a las pautas de una investigación científica

Algunos estudios de investigación desarrollados y que contienen afinidad con el presente trabajo, entre otros, tenemos de:

Alhuay (2011) desarrollo un estudio de investigación transversal correlacional, cuyo principal objetivo fue describir la relación entre el Nivel de Motivación y la Satisfacción Laboral de los empleados de la Municipalidad del Distrito de Hualmay. La población estudiada estuvo compuesta por 59 trabajadores de dicha municipalidad. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario. Para medir la variable independiente se utilizó el método de Boty, Condret, Raynaud y Teysier (2005), que plantea 14 ítems con una escala de Likert de siete puntos; para medir la variable dependiente se utilizó el método propuesto por Carmeli y Weisberg (2006) que plantea 15 ítems, con una escala de Likert de 15 puntos. Sus principales conclusiones fueron que la Motivación se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral, asimismo la Motivación Extrínseca se relaciona con la Satisfacción Laboral.

Muñoz (2009) desarrolló un trabajo de investigación sobre la teoría de la motivación y satisfacción laboral de los dos factores o Bifactorial desarrollada por Frederick Herzberg en 1957. Establece que es una de las más criticadas por su falta de confirmación científica, pero también es una

¹Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima - Perú.

de las más utilizadas por muchos gerentes como guía para motivar a sus empleados y generar satisfacción laboral. Establece el estudio que Herzberg plantea la existencia de dos conjuntos de factores; los Higiénicos, los cuales su presencia evitan la insatisfacción pero no generan satisfacción y los de motivación, los cuales su presencia generan motivación y satisfacción laboral.

Álvarez (2007) desarrolló un estudio de investigación, de tipo correlacional, analizó la relación entre las Fuentes de Presión Laboral y la Satisfacción Laboral de los docentes universitarios de Lima metropolitana. Buscó conocer los factores que tienen mayor incidencia en la Satisfacción Laboral y las Fuentes de Presión Laboral en esta población. Se utilizó un diseño de tipo transaccional correlacional. La población considerada fue el total de docentes universitarios de Lima metropolitana. La muestra estuvo conformada por 506 docentes seleccionados por conglomerados. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Satisfacción Docente y el Inventario de presiones a las que se enfrenta el docente. Los instrumentos presentaron validez de constructo y confiabilidad por consistencia interna. Se concluyó que las Fuentes de Presión Laboral y la Satisfacción Laboral se relacionan de manera inversa.

Rosales (2002) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral del Personal Docente de una Institución de Educación Superior, considerando los planteamientos de la teoría motivacional de Frederick Herzberg. El estudio fue no experimental, descriptivo, de campo, ex post facto, utilizando dos instrumentos, con escala tipo Likert, validados por expertos. Para el cuestionario Clima Organizacional se obtuvo una confiabilidad de 0.9192 y para el cuestionario Satisfacción Laboral de 0.8330. La población en estudio fue estratificada por facultad, dedicación y género, seleccionándose una muestra de 87 docentes, los datos se analizaron con estadística descriptiva y la correlación por el método de análisis por factores y coeficiente de Pearson.

Los resultados demostraron la existencia de una relación estrecha entre los elementos y características de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional. Se obtuvieron correlaciones positivas y negativas (débiles y moderadas) entre los componentes de ambas variables. En función de las

fortalezas y debilidades detectadas se recomendó una intervención sobre éstas áreas a fin de elevar los niveles motivacionales del profesorado para alcanzar un mejor desarrollo organizacional y con ello, aumentar la calidad productiva de los docentes en la Institución de Educación Superior estudiada.

La presente investigación se justifica por algunas razones que se exponen bajo algunos lineamientos de carácter técnico y profesional y que se resumen de la siguiente manera:

En cuanto a su Conveniencia, este estudio pretende dar a conocer si los factores que evitan la insatisfacción en el trabajador norteamericano hace algunas décadas, también es aplicable en los actuales momentos para los trabajadores del Distrito de Huacho, es decir, la investigación pretende demostrar si dichos factores aún subsisten sólo como elementos que evitan la insatisfacción o que tal vez, como se pretende en este estudio, satisfacen al trabajador cuando son óptimos.

En cuanto a relevancia social, son muy importantes para quienes gestionan las diferentes organizaciones empresariales, ya que permitirá saber las bases y los fundamentos en los cuales se deberá sostener los diferentes planes de incentivo laboral.

Por otro lado, una justificación de gran trascendencia es su valor teórico, ya que se pretende conocer que tan aplicable y real es la teoría bifactorial de Frederick Herzberg en el medio peruano, pero sobre todo en nuestra realidad directa, es decir, en el Distrito de Huaura, de tal manera que sus resultados pueden servir para complementar académicamente dicha teoría, así también sus resultados podrían ser generalizados a las diferentes realidades del país, o en su defecto, la información que se obtenga puede servir para hacer comentarios de carácter académico, para desarrollar la propia teoría o apoyar el lanzamiento de nuevas teorías relacionadas con la satisfacción laboral. De la misma manera, el presente estudio puede ser el inicio de futuras investigaciones relacionados al mismo, con carácter colateral.

Es necesario un análisis exhaustivo a la teoría de motivación-higiene en las actitudes en el trabajo antes de realizar los aspectos que traen consigo la satisfacción laboral en las organizaciones empresariales. La teoría de Herzberg, surgió de un

examen de ciertos sucesos en la vida de ingenieros y contadores en los Estados Unidos. Desde entonces se han realizado muchas investigaciones a través de los años, basados, muchas de ellas, en la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg, utilizando una extensa variedad de trabajadores de los diferentes sistemas políticos existentes en los diferentes continentes, haciendo de aquel trabajo original, uno de los estudios más repetidos en el campo de las actitudes laborales.

Lo descubierto por estos estudios, corroborado por muchas otras investigaciones que utilizaron procedimientos diferentes, sugiere que los factores implicados en producir satisfacción (y motivación) en el trabajo son algo separado y distinto de aquellos que llevan a la insatisfacción en el trabajo. Puesto que tenemos que considerar factores separados, dependiendo de si analizamos la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, se deduce que estos dos sentimientos no son opuestos entre sí. Lo opuesto a satisfacción en el trabajo no es insatisfacción sino, en cambio, falta de satisfacción y, de forma pareja, lo opuesto de insatisfacción no es satisfacción, sino falta de insatisfacción. En el gráfico número uno se puede apreciar de manera sustancial la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.

MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño Metodológico.

De conformidad al problema planteado la investigación es de tipo descriptivo – explicativo correlacional.

Población

La presente investigación está constituida por 6373 trabajadores de las pequeñas empresas en estudio, existentes en el distrito de Huaura.

Muestra

La muestra está determinada por 384 trabajadores, a las cuales se le aplicó en el presente estudio de investigación. En otras palabras, el énfasis de este estudio es la resolución práctica de un problema.

Técnicas de recolección de datos:

Las técnicas que se utilizaron para la recopilación de los datos, se consideró:

- Las entrevistas a los trabajadores de las empresas en estudio.
- Las encuestas por cuestionarios, de acuerdo a la muestra utilizada.
- Utilización de las estadísticas como

herramientas fundamental para el establecimiento de los cuadros estadísticos como resultados de la encuesta.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En concordancia al momento actual, y por así permitirlo la tecnología, se utilizará el programa SPSS o Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (Statistical Package for the Social Sciences). El análisis e interpretación de la información obtenida ha sido analizada e interpretada en términos cuantitativos y cualitativos.

El procedimiento como es evidente consiste en la transformación manual o computarizada de datos en información mediante procedimientos de:

- Resumen: En frecuencias, índices, razones, proporciones, medidas de tendencia central y de dispersión.
- Conversión: Mediante el uso de factores o coeficientes.
- Asolación o proyección: Utilizando estadísticas de asolación correlacional.

RESULTADOS

Tabla 1. *En qué nivel considera que se encuentran las políticas empresariales que la organización aplica con el trabajador de la empresa.*

Análisis de Frecuencia			
	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Excelente	45	11.7	11.7
Bueno	204	53.1	64.8
Malo	80	20.8	85.7
Pesimo	55	14.3	100.0
TOTAL	384	100.0	

De la presente tabla podemos inferir, que los trabajadores consideran que las políticas empresariales que aplican las organizaciones están en nivel malo en un 20.8% y en condición pésima un 14.3% y la gran mayoría es decir un 53.1, la considera bueno. Ello implica que los trabajadores de la pequeña empresa del distrito de Huaura, mayoritariamente consideran que las políticas empresariales que les proporciona la organización para la que trabajan son excelentes o buenas y las aceptan de manera contundente.

Tabla 2. *En qué nivel considera que se encuentran las condiciones de trabajo que la empresa proporciona al trabajador.*

Análisis de Frecuencia			
	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Excelente	16	4.2	4.2
Bueno	195	50.8	54.9
Malo	84	21.9	76.8
Pesimo	89	23.2	100.0
TOTAL	384	100.0	

Ante las respuestas proporcionadas por los trabajadores a la respectiva interrogante, estos, en un minoritario 4.2% respondieron que el nivel de las condiciones de trabajo que la empresa les proporciona son excelentes, en tanto un contundente 50.8% respondieron que dichas condiciones son buenas. Pero por otro lado existe un nada despreciable 21.9% de trabajadores que manifestaron que las condiciones de trabajo que la empresa les proporciona son malos, y por último un preocupante 23.2% que manifestó que dichas condiciones de trabajo son pésimas. La interpretación que se puede dar antes estos resultados es que, aunque más de la mitad de los trabajadores que fueron encuestados manifiestan que las condiciones de trabajo que la empresa les proporciona son aceptados por ellos, al mismo tiempo es muy preocupante que cerca de la mitad de estos encuestados manifiesten su disconformidad con las condiciones de trabajo que las empresas le proporciona.

Tabla 3. *Considera que las condiciones de trabajo que la empresa proporciona al trabajador lo satisface.*

Análisis de Frecuencia			
	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Excelente	24	6.3	6.3
Bueno	160	41.7	47.9
Malo	73	19.0	66.9
Pesimo	127	33.1	100.0
TOTAL	384	100.0	

Ante las respuestas proporcionadas por los trabajadores a la respectiva interrogante, estos, en un minoritario 6.3% respondieron que las condiciones de trabajo que la empresa les

proporciona lo satisface altamente, en tanto un contundente 41.7% respondieron que dichas condiciones lo satisface. Pero por otro lado existe un 19.0% de trabajadores que manifestaron que las condiciones de trabajo que la empresa les proporciona sólo les evita la insatisfacción, y por último un preocupante 33.1% que manifestó que dichas condiciones de trabajo lo insatisface. La interpretación que se puede dar antes estos resultados es que, cerca de la mitad de los trabajadores que fueron encuestados manifiestan que las condiciones de trabajo que la empresa les proporciona los satisface altamente o simplemente los satisface, al mismo tiempo es muy preocupante que más de la mitad de estos encuestados manifiestan que las condiciones de trabajo que las empresas le proporciona, les evita la insatisfacción o los insatisface.

Tabla 4. *Considera que las políticas salariales que la empresa proporciona al trabajador lo satisface*

Análisis de Frecuencia			
	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Excelente	14	3.6	3.6
Bueno	173	45.1	48.7
Malo	27	7.0	55.7
Pesimo	170	44.3	100.0
TOTAL	384	100.0	

Cuando a los encuestados se le planteó la interrogante respecto a su satisfacción con las políticas salariales que la empresa proporciona al trabajador, éstos respondieron de la siguiente manera: Un 3.6% manifestó que se sentía altamente satisfecho con las políticas salariales, en tanto un mayoritario 45.1% respondió que las políticas salariales lo satisface, pero un 7.0% de trabajadores respondieron que dichas políticas salariales sólo le evitan la insatisfacción y un preocupante número de trabajadores consistente en un 44.3% dejó manifiesto que dichas políticas salariales lo insatisface. La interpretación que se le puede dar a estos resultados es que la mitad de los trabajadores consideran que están altamente satisfechos o simplemente satisfechos respecto a la remuneración que perciben, pero la otra mitad percibe que dichas políticas salariales tan sólo le están evitando la insatisfacción en el peor de los casos lo insatisface.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de los datos recopilados en el trabajo de campo, que mediante nuestro estudio de investigación se ha evidenciado que:

En las pequeñas empresas del distrito de Huaura el factor Políticas Empresariales no es un factor de Higiene, sino más bien es un factor de Satisfacción. Cabe incidir que este estudio es totalmente diferente al de Frederick Herzberg en cuanto a tiempo y espacio.

De la misma manera el factor relación interpersonal entre el trabajador y el Supervisor, es un factor motivacional y no de Higiene, tal como lo sostiene Herzberg en su estudio de investigación.

También se puede aseverar que el factor condiciones de trabajo, es un factor de satisfacción y no de Higiene, por lo menos en nuestra realidad.

También diremos que el factor condiciones laborales también es un factor de satisfacción para el trabajador de la pequeña empresa y no de Higiene, tal como lo sostiene Frederick Herzberg.

Así como también, el factor relación con el compañero de trabajo no es un factor de higiene, sino más bien es un factor motivacional, tal como lo demuestra el presente estudio de investigación.

Herzberg, en su estudio realizado evidencia que la satisfacción en el puesto es función de contenido o de las actividades desafiantes y alentadoras del cargo: "contenidos del cargo", cómo se siente la persona en relación a su cargo; estos son los llamados factores motivadores.

La insatisfacción en el cargo es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y el contexto general del cargo: "contexto del cargo", como se siente la persona en relación con su empresa; son los llamados factores higiénicos.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción laboral están desligados y son distintos de los factores responsables de la insatisfacción laboral: "Lo contrario a la satisfacción laboral, no es la insatisfacción, es no tener satisfacción laboral alguna; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción laboral es la no insatisfacción laboral y no la satisfacción".

En cuanto a los factores higiénicos, para que exista una mayor dosis de motivación en el cargo,

Herzberg propone como herramienta de motivación el "enriquecimiento de la tarea", que consiste en aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo.

Las satisfacciones están más relacionadas con los factores motivacionales y, por ende tienen efecto a mediano y largo plazo, en cambio, los factores higiénicos están más relacionados con los factores estimulantes por lo que sus efectos son de muy corto plazo. Por ejemplo, el tiempo durante el cual uno se siente satisfecho con lo que gana es lo suficientemente limitado como para que en el término de dos semanas desaparezcan los efectos del aumento. El rol del factor dinero. Este es un factor netamente higiénico, aunque por estar asociado a muchas acciones de motivación, a veces se incluye erróneamente dentro de estas.

La satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y se describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Aguado, 1988).

El concepto holístico de satisfacción laboral, donde la salud no es únicamente ausencia de dolor, sino que es el estado general de bienestar de la persona. Físico, espiritual, moral y emocional. No puede haber buen clima organizacional, si el individuo está enfermo moralmente, si la persona es excluida, estigmatizada, es subvalorada. No puede haber buen clima organizacional para un individuo que se le vulnera sus fundamentos religiosos, en tanto que, diariamente hace un aporte significativo a la organización. No puede haber clima organizacional en un escenario donde la persona no ve posible un mundo de realizaciones acorde con sus expectativas de existencia, entendida como niveles idóneos de Calidad de Vida en el Trabajo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alhuay, J.C. (2011). *El Nivel Motivacional y la Satisfacción Laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Hualmay*. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Álvarez, F.D. (2007). *Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana*. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad de Lima, Perú.

David Reed Scheffer (2007) *Psicología del Desarrollo: Infancia y Adolescencia*. México D.F. Editorial Thompson.

Dimitri, C.M. (2008). *El Clima Organizacional y su*

influencia en la Satisfacción Laboral de los empleados del Banco de Crédito del Perú, Agencia Huacho. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Muñoz, V.A. (2009). *Identificación de los factores de motivación-higiene asociados a la satisfacción laboral en la Fundación Instituto Tecnológico Comfenalco de la ciudad de Cartagena: una aplicación de la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg*. Tesis de maestría no publicada. Universidad del Norte. Colombia.

Omar, A. (2010). *Liderazgo Transformador y Satisfacción Laboral: el rol de la confianza en el supervisor*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Nacional del Rosario, Argentina.



Figura 1. Pequeños Empresarios del Rubro de Útiles de Escritorio y Otros



Figura 2. Pequeños Empresarios del Rubro de Reparaciones Electrodomésticos y Afines