

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE PERSONAL OPERARIO**

PRESENTA

LIC. JUDITH AMELIA SANDOVAL LÓPEZ

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y LABORAL**

MARZO, 2015

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO



**PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE PERSONAL OPERARIO**

PRESENTA

LIC. JUDITH AMELIA SANDOVAL LÓPEZ

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAestrÍA EN
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y LABORAL**

ASESORA

MTRA. MARÍA EUGENIA GONZÁLEZ GARCÍA

MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO,

MARZO, 2015

AGRADECIMIENTOS.

A mis padres por brindarme su apoyo y confianza para emprender esta aventura de aprendizaje aunque esto implicara irme lejos de casa.

Mi esposo Luis Humberto por el incitarme a concluir con mi compromiso de titularme.

Maestra María Eugenia por su paciencia y orientación para llevar a buen fin este proyecto.

Y claro está, a Dios por iluminarme día a día.

Con cariño

Judith Amelia Sandoval López

ÍNDICE.

Resumen.....	5
Capítulo 1: Introducción.....	6
1.1 Concepción de la idea a investigar.....	7
1.2 Justificación de la investigación.....	7
1.3 Planteamiento del problema de investigación.....	7
1.4 Objetivo general.....	7
1.5 Objetivos específicos de la investigación.....	7
Capítulo 2: Marco Teórico.....	8
2.1 Antecedentes Calidad de vida.....	8
2.2 Definición calidad de vida.....	8
2.3 Modelo de calidad de vida laboral de Nadler y Lawler.....	9
2.4 Antecedentes Satisfacción Laboral.....	9
2.5 Definición satisfacción laboral.....	10
2.6 Modelo satisfacción laboral.....	10
2.7 Investigación satisfacción laboral.....	11
Capítulo 3: Metodología.....	11
3.1 Diseño:	11
3.2 Operacionalización de variables.....	11
3.3 Participantes:.....	11
3.4 Escenario o ambiente.....	12
3.5 Procedimiento.....	12
Capítulo 4: Propuesta de Trabajo	13
4.1 Planeación Operativa (PIA/MPLO 2016)	

Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones..... 16

Referencias.....17

RESUMEN.

En un mundo tan cambiante y acelerado como en el cual hoy vivimos, la Calidad de Vida y satisfacción laboral ha venido tomado gran relevancia en el ambiente organizacional, tal es el caso que el concepto ha sido definido por diversos autores, quienes abordan el tema desde puntos de vista generales y específicos, centrando sus enfoques en la satisfacción de las necesidades, limitadas a ciertos y determinados factores laborales.

En base a lo anterior es que se presenta una propuesta que trabajaría directamente con una molestia actual del personal operario, dicha propuesta consiste en dar seguimiento al control de evidencias de entrenamiento de producción que recibe el personal de ésta área ya que ésta falta de seguimiento está repercutiendo directamente en su posibilidad para obtener un aumento de salario causando inconformidad, baja motivación y poco rendimiento en su trabajo, haciéndose notar indiferencia ante las tareas diarias.

Con esta propuesta como estrategia se pretende cambiar la perspectiva del trabajador operario respecto a que no le es posible tener crecimiento económico en la empresa y por ende mejorar su calidad de vida en el trabajo.

CAPÍTULO 1:

INTRODUCCIÓN.

Como individuos, aun sin saber el concepto de Calidad de vida es algo que de manera innata buscamos obtener, muestra de ello es que La utilización del concepto puede remontarse bibliográficamente a los Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, como una pauta de los investigadores de la época para conocer la percepción de las personas acerca de si tenían una buena vida o si se sentían financieramente seguras (Campbell, 1981; Meeberg, 1993).

Existen muchos conceptos y definiciones para calidad de vida ya que como mencionamos en un concepto con muchas variantes ; Según la [OMS](#), la **calidad de vida** es: "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno".

La Calidad de Vida en el Trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella, en el trabajo la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales (Chiavenato, 1994:49).

En base a lo anterior es que buscamos mejorar la satisfacción actual del personal operario por medio de un programa de seguimiento y control de evidencias que les permita lograr un crecimiento laboral constante.

1.1 Concepción de la idea a investigar.

Esta inquietud surge al notar que varios operarios muestran descontento e inconformidad con sus posiciones de trabajo así como con las tareas que en muchos casos, según lo manifestado, abarcan más de lo que debieran en relación al salario percibido.

Además de detectar que durante los últimos seis meses no se han otorgado incrementos de categoría (cambio de sueldo) y esto reafirma la inquietud de investigar qué es lo que sucede.

1.2 Justificación de la investigación.

En un entorno de crecimiento como es el de la ciudad de Monterrey son muchas las necesidades económicas, psicológicas, de salud ,etc. Que como individuos requerimos cubrir y esto nos lleva a buscar la forma de hacerlo. Nuestro lugar de trabajo es donde pasamos el mayor tiempo del día y si lo que hacemos ahí no cubre nuestras necesidades, mencionadas anteriormente, nuestra calidad de vida de ninguna manera será lo que buscamos

1.3 Planteamiento del problema de investigación.

La falta de seguimiento y control de evidencias de entrenamiento del personal operario repercute en su posibilidad para obtener un aumento de salario causando inconformidad, baja motivación y poco rendimiento en su trabajo. ¿Es posible favorecer la satisfacción del trabajador mediante promociones de aumento de sueldo?

1.4 Objetivo general:

Mejorar la calidad de Vida del trabajador operario incrementando la satisfacción laboral mediante la promoción y acceso al incremento salarial.

1.5 Objetivos específicos de la investigación.

1. Actualización de matriz de desempeño.

2. Implementar un programa de actualización de cursos de producción.
3. Diseñar un esquema de criterios de promoción de categoría.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes Calidad de vida

Es impresionante como el uso del concepto de Calidad de vida laboral (CV) ha tomado la debida relevancia en el ámbito organizacional, es un tema que según algunos autores tiene sus orígenes en una serie de conferencias al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación FORD.

Son tantas las líneas que han sido contempladas para la aplicación de CV que hace complicado definir una sola definición , ya que este concepto se encuentra sumamente relacionado con diversos temas del ambiente laboral y social.

2.2 Definiciones calidad de vida

Nadler & Lawler (1983): explican la calidad de vida laboral como una forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones, las cuales están mediados por el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, también por la participación en la toma de problemas y toma de decisiones organizacional.

Según Chiavenato (2004), la calidad de vida laboral (CVL) se alcanza cuando existe un ambiente de trabajo pleno de calidad. Un ambiente laboral de esta índole se forma por dos aspectos:

-Ambiente físico: Se refiere a que sea agradable; que las personas sientan seguridad en el trabajo; experimenten deseo y gusto de realizarlo, creando así un

compromiso para la obtención de productos eficientes. Además, requiere de instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo en buen estado, recursos materiales, que faciliten la realización de sus labores, además de áreas de recreo y descanso.

-Ambiente humano: Involucra las relaciones humanas, en orden descendente, ascendente y lateral, implica que se valoren en las personas, esencialmente, el trabajo participativo, el trabajo en equipo, la comunicación y la comprensión, que contribuyan a la formación de verdaderos equipos de trabajo.

2.3 Modelo de calidad de vida laboral de Nadler y Lawler

Se fundamenta en cuatro aspectos:

- Participación de los empleados en las decisiones.
- Restructuración del trabajo.
- Innovación en el sistema de recompensas.
- Mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas.

2.4 Antecedentes Satisfacción Laboral

En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral; lo que modificó la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. Fue entonces que se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional y la calidad de vida del trabajador.

La satisfacción laboral juega un rol importante en el desempeño del trabajador y con el paso de los años ha tomado fuerte presencia a nivel de estudio.

2.5 Definición satisfacción laboral

Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

2.6 Modelo satisfacción laboral

En 1967, **Dunnette, Campbell y Hokel** insistieron en la necesidad de proceder con cautela al elaborar modelos explicativos de satisfacción laboral.

Hay factores relevantes en la formación de las actitudes que conducen a la satisfacción laboral, según lo planteado por Dunnette, Campbell y Hokel se puede resumir formando tres grupos:

1. Unos insisten en el hecho de que la satisfacción laboral es la actitud general resultante de la reducción de una serie de necesidades o del cumplimiento de una serie de expectativas que el sujeto trata de conseguir con su actividad laboral;
2. El carácter social y externo de los factores que determinan la satisfacción laboral al insistir en la importancia del grupo de referencia sobre la determinación de las actitudes del individuo;
3. Otro grupo ha procurado combinar la orientación interna y externa al poner de relieve que el principal determinante de la satisfacción laboral es la adecuación entre la situación laboral percibida y los valores del individuo. Éstos tienen un origen social pero que están internalizados y suelen ser congruentes con las necesidades del individuo.

(1967, Dunnette, Campbell y Hokel).

La actitud que tome el trabajador hacia su trabajo puede cambiar si sus expectativas no son cumplidas, su ámbito social también influye en determinar sus

necesidades, si su entorno social no está conforme, el individuo muy seguramente tampoco lo estará.

2.7 Investigación satisfacción laboral.

Se encontró una investigación desarrollada en el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en España (2011). Dicho artículo tiene como finalidad analizar dos variables; la motivación y la posibilidad de participación en decisiones en función del tipo de actividad desarrollada. Con el fin de comparar la satisfacción reportada en tales variables con la satisfacción declarada en elementos de carácter material o extrínseco, en este caso, **el salario** y las vacaciones.

Como resultado de la investigación se encontró que el personal a pesar de desempeñar diferentes puestos, actividades y tener diferentes perfiles profesionales su motivación laboral estaba ligada al nivel de satisfacción de su entorno y reconocimiento.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.

3.1 Diseño de investigación

Investigación descriptiva.

3.2 Variables Dependiente, Independiente, Extrañas.

Variable Dependiente: calidad de vida y satisfacción laboral

Variable independiente: capacitación, evaluación, promoción

3.3 Participantes

Tabla 1

Participantes

Cantidad	Puesto	Rango de edad	Genero
800	Operario	20 a 42 años	Femenino masculino

Nota: Está siendo considerado el personal operario de ambos turnos de producción.

3.4 Escenario

Departamento de producción en Planta maquiladora ubicada en el municipio de Apodaca, Nuevo León.

3.5 Procedimiento.

Se tendrá acceso a los 800 expedientes, en los cuales se buscara certificaciones de entrenamiento para ser registradas en la Matriz de capacitación y con esto tener la información real de cada empleado.

A continuación se publicaran dicha dichos datos para que el personal este enterado y en base a ello puedan inscribirse en el periodo de cursos y completar sus evidencias.

Aunado a esto se diseñara un esquema de criterios de promoción de categoría.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE TRABAJO.

<ul style="list-style-type: none">• Nombre del Proyecto: Propuesta de mejora continua en la satisfacción laboral de personal operario	
<ul style="list-style-type: none">• Contextualización: Empresa de origen Danés con 80 años de experiencia en el Giro de refrigeración y aire acondicionado, con presencia a nivel mundial, contando con una planta en Monterrey N.L . La cual da empleo a 900 personas aproximadamente. Nuestra Misión: Nos ganamos la lealtad del cliente gracias a la excelencia en calidad, fiabilidad e innovación. Nuestra visión: Nuestra empresa se construye sobre la base de la confianza y la integridad. Somos innovadores en nuestra ambición por superar las expectativas. Somos una compañía global que promueve la diversidad. Valoramos mucho los resultados sostenibles. Una empresa certificada en responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none">• Definir problemática: La Falta de seguimiento y control de evidencias del entrenamiento del personal operario repercute en su posibilidad para obtener un aumento de salario causando inconformidad, baja motivación y poco rendimiento en su trabajo.
Metas: Favorecer la satisfacción del trabajador ante las promociones de aumento de sueldo mediante revisión del proceso.	Objetivos: Actualización de matriz de desempeño. Implementar un programa de actualización de cursos de producción. Diseñar un esquema de criterios de promoción de categoría.

Desarrollo de estrategia:

Llevar a cabo la revisión de evidencias de entrenamiento en expedientes de personal para posteriormente cotejar con la matriz de desempeño con la finalidad de tener actualizada la información y ofrecer una promoción de categoría más justa al personal participante.

Etapas	Acción	Indicador	Cronograma	Evidencia
1ª. Verificación de las evidencias de capacitación	Revisar los expedientes de personal.	100%	1 mes	Registro de la evidencia en la matriz de desempeño.
2ª. Socializar las Matrices actualizadas.	Publicar por área de producción su matriz de capacitación actualizada	100%	2 días	Archivo de Excel por fecha con las Matrices publicadas
3ª. Socialización calendario de cursos	Publicación	100%	1 día	Publicación de calendario en áreas de producción
4ª. Inscripción	Registro formato de inscripción	90%	1 semana	Formato de inscripción con los datos del personal y nombre de tema a cursar.
5ª. Implementación de los cursos de certificación de operación.	Impartición de los cursos.	90%	3 meses	Lista de asistencia, examen y constancia del curso.

6ª.Determinación y diseño del formato de los criterios para el aumento de categoría.	Elaboración de formato con los criterios que determinaran el cambio de categoría del personal operario.	100%	3 semanas	Formato con los criterios para cambio de categoría. (kardex de capacitación completo, antigüedad, operación actual del empleado)
Plan de Seguimiento				
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de revisión aleatoria de 50 expedientes cada 3 meses con la finalidad de mantener actualizadas evidencias e información de capacitación. • Calendarización de dos aplicaciones por año de cursos de certificación de operación. • Monitoreo del proceso de promoción anual 				

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones

Ante una situación laboral en donde un grupo significativo de trabajadores se sienten insatisfechos por la metodología de promoción de sueldo es necesario implementar nuevas estrategias para una oportunidad justa de crecimiento y que esto brinde mayor confianza del personal en su empresa.

Recomendación

Por lo que se recomienda implementar un diseño de promoción de categorías equitativo para el personal operario.

5.1 Mi aprendizaje

Al estar en constante contacto con el personal operario , se llega a tener empatía con ellos y observar de cerca sus necesidades, en este caso de crecer en la empresa jerárquica y económicamente.

Si bien el lugar de trabajo se convierte en un segundo hogar ya que es aquí donde pasamos el mayor tiempo, que mejor sería que sentirnos plenos de estar ahí, de otra manera nuestra calidad de vida se verá mermada por sentimientos de frustración, enojo y desanimo.

REFERENCIAS.

Camacaro, P.R.: *Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, marzo 2010, www.eumed.net/rev/cccscs/07/prc.htm

Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16). Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>

María Clotilde Atalaya Pisco*. (1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. febrero 2016, de Revista de Psicología - Año III N° 5 Sitio web: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Mesén Fonseca Roxana. (2010). calidad de vida laboral. febrero 2016, de itsem Sitio web: http://www.cva.itesm.mx/biblioteca/pagina_con_formato_version_oct/apaweb.html

Bòria-Reverter S. Crespi-Vallbona M.. (Abril 2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. febrero 2016, de ELSEVIER Sitio web: <http://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-329-articulo-variables-determinantes-satisfaccion-laboral-espana-90153604>

Segurado Torres A.. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador. febrero 2016, de Psicothema Sitio web: <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>