

Estudio comparativo de satisfacción laboral para la mejora de una empresa procesadora de miel ubicada en México

Comparative Study of Job Satisfaction for the Improvement of a Honey Processing Company Located in Mexico

Roger Manuel Patrón-Cortés

Universidad Autónoma de Campeche. Campeche, México

roger_patron_cortes@hotmail.com

Carlos Alberto Pérez Canul

Universidad Autónoma de Campeche. Campeche, México

cperezxx@hotmail.com

Charlotte Monserrat Llanes Chiquini

Universidad Autónoma de Campeche. Campeche, México

chmllane@uacam.mx

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral del personal operativo de una empresa procesadora de miel ubicada en el sureste de México y compararlo con el del personal directivo con la finalidad de establecer una mejora laboral. Este estudio es exploratorio, descriptivo y de corte cuantitativo. Los resultados indican que tanto el personal operativo como el directivo se encuentran satisfechos, pero la satisfacción es mayor en este último grupo. Se encontró mucha satisfacción y satisfacción en las escalas: utilización de habilidades, servicio social y autoridad. Sin embargo, se encontró poca satisfacción en las escalas: políticas y prácticas de la empresa, desarrollo y remuneración. Se sugiere que la empresa ponga especial atención en la forma en que se imponen las políticas y prácticas de la empresa de tal forma que los trabajadores no se sientan afectados. Asimismo, debe buscar mecanismos y sistemas para propiciar mejores oportunidades de desarrollo, tales como la diversificación de sus productos y servicios para que la empresa crezca y el personal pueda tener mejor remuneración.

Palabras clave: ambiente, comportamiento organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of this research is to determine the degree of job satisfaction of the staff of a honey processing company located in southeastern Mexico and compare it with the managerial staff in order to establish a job improvement. This study is exploratory, descriptive and quantitative. The results indicate that both the operating personnel and the managerial are satisfied, but the satisfaction is greater for the managerial staff. A lot of satisfaction and satisfaction was found in the scales: use of skills, social service and authority. However, little satisfaction was found in the scales: policies and practices of the company, development and remuneration. It is suggested that the honey processing company pay special attention to the way in which the policies and practices of the company are imposed in such a way that the workers do not feel affected. Likewise, it must seek mechanisms and systems to promote better development opportunities, such as the diversification of its products and services so that the company grows and the staff can have better remuneration.

Keywords: environment, organizational behavior, job satisfaction.

Fecha Recepción: Enero 2018

Fecha Aceptación: Julio 2018

Introducción

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) señalan que el estudio sistemático de la satisfacción laboral se incrementó a partir de los años 30 y que ha ido evolucionando debido a una preocupación creciente por la calidad de vida laboral y el desarrollo personal del individuo.

Las investigaciones de satisfacción laboral en las empresas procesadoras de miel son importantes porque indican la capacidad que tiene la organización para satisfacer las necesidades de los empleados. Diversos estudios señalan que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo, mayor será el compromiso, motivación y productividad. Por tanto, las empresas procesadoras de miel necesitan contar con empleados satisfechos para lograr los objetivos de la organización.

Este tipo de estudios tiene especial importancia porque contribuye a la gestión del área de recursos humanos de la organización y al bienestar de los empleados, ya sea por medio de la detección de necesidades de capacitación y la formulación de programas de promoción de calidad de vida laboral y de salud ocupacional o a través del diseño de sistemas de gestión y el

fortalecimiento de políticas de desarrollo de personas (Imran, Saeed, Anis-UI-Haq y Fatima, 2010). Además, el estudio contribuye a la literatura de investigación sobre el tema de la satisfacción de los trabajadores en las empresas procesadoras de miel.

Satisfacción laboral

Yañes, Arenas y Ripoll (2010) señalan que la satisfacción laboral es uno de los constructos más estudiados en la investigación de la conducta organizacional y su relevancia radica en que tiene influencia sobre importantes variables organizacionales tales como el ausentismo, los costos y la productividad, entre otros.

Rodríguez (2003) indica que diversos investigadores (Maslow, 1954; Herzberg, 1959; McGregor, 1960; McClelland, 1961; Skinner, 1972; Nayle y Ilgen, 1984; Vroom, 1996) han estudiado la satisfacción laboral y los efectos que en las organizaciones produce la insatisfacción. Se ha comprobado que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos tienen mejor salud y viven más años (Alonzo, 2008).

Blum y Naylor (1990) enuncian que la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes de los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia, las condiciones, las oportunidades, el reconocimiento, la evaluación, las relaciones sociales, la resolución de queja, la justicia y otros conceptos similares. Por tanto, son numerosas las definiciones y las variables que se incluyen en el término *satisfacción laboral*. Como indican Abrajan, Contreras, y Montoya (2009), la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones.

En ese mismo tenor, Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) mencionan que existen factores de motivación intrínsecos relacionados con la satisfacción, por ejemplo, el reconocimiento, el logro, la responsabilidad, el trabajo mismo y los ascensos, entre otros más. Asimismo, existen factores extrínsecos que no pueden controlarse o modificarse por el trabajador: las políticas y prácticas de la empresa, la supervisión, la disponibilidad de recursos, la seguridad y el salario, por citar algunos ejemplos. En suma, la satisfacción es intrínseca.

Para Tellez (2011) la satisfacción laboral se explica por factores intrínsecos que tienen el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, ya que pueden compensar las necesidades de desarrollo psicológico, de tal forma que el trabajador se interesa en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmar su individualidad y lograr objetivos; pero cuando no existen oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará ausencia de

satisfacción. Por otra parte, la insatisfacción laboral se encuentra asociada a factores extrínsecos, de tal forma que la ausencia o poca presencia de estos causa insatisfacción y su mejora elimina la insatisfacción, pero no causa satisfacción. Por ejemplo: un aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción del trabajador, pero al poco tiempo dejaría de ser un motivador o satisfactor. Es decir, la mejora de los factores extrínsecos son necesarios pero no dan satisfacción, ya que para motivar al personal es necesario la participación, el trabajo desafiante, el reconocimiento, el logro, el crecimiento, la responsabilidad y el progreso, entre otros aspectos.

Por su parte, Dawis y Lofquist (1992) explican la satisfacción laboral a través la teoría de ajuste al trabajo de Minnesota, la cual se basa en los métodos de la psicología sobre las diferencias individuales y el análisis estadístico para explicar la variación; reconoce que cada persona es diferente una de otra, y que el medio ambiente en el que se desempeña cada individuo también varía. Estos autores definen la satisfacción laboral del individuo como “una condición afectiva agradable, resultado de su valoración, de la manera en que la situación experimentada en el trabajo, resuelve sus necesidades, valores y expectativas” (Dawis y Lofquist, 1992, p. 72). La teoría de ajuste al trabajo ha conducido al desarrollo de instrumentos, materiales y monografías para la investigación. Dentro de estos se encuentra el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ, por sus siglas en inglés), el cual establece el grado en el que los requerimientos del trabajador son satisfechos por el ambiente de trabajo.

Por otra parte, de acuerdo con Spector (1997), entre las escalas más usadas por los investigadores para medir la satisfacción laboral se encuentran: *a*) el Índice Descriptivo del Trabajo (JDI, por sus siglas en inglés), *b*) el ya mencionado MSQ, *c*) el Estudio Diagnóstico del Trabajo (JDS, por sus siglas en inglés) y *d*) la Escala del Trabajo en General (JIG, por sus siglas en inglés).

El MSQ es un instrumento muy conocido y utilizado. Es útil en el asesoramiento de estudios complementarios y en la generación de información sobre los reforzadores en el trabajo.

Planteamiento del estudio, objetivo y justificación

Este estudio se realizó en una empresa productora de miel de abeja de máxima pureza. La empresa fue fundada en 1959 con la agrupación de 10 organizaciones de productores de origen maya, con la finalidad de solucionar sus problemas económico y técnicos, pues la mayoría trabajaba sin estructura, poca tecnificación, control mínimo de sus apiarios, bajos

rendimientos y altos costos de operación, por lo que se veían obligados a emplear sus propios recursos para trabajar y comercializar sus productos en condiciones desventajosas. Una vez integrados, obtuvieron diversos créditos que les permitieron construir, adquirir y administrar plantas para purificar la miel, además de aserraderos, talleres de carpintería y maquinaria para estampar cera de abeja. Los créditos continuaron y se logró modernizar 54 centros de acopio, a partir de lo cual se generó una derrama económica en el sector de 105 millones de pesos que contribuyó a mejorar la economía de poco más de 2700 apicultores y sus familias.

La empresa está comprometida con la excelencia tanto en la calidad del producto como en el servicio que brinda a los clientes. Actualmente la empresa exporta 90 % de la miel purificada a Alemania, Arabia Saudita, Inglaterra, Japón, Venezuela, España, Colombia y Estados Unidos, entre otros países. Asimismo, fortalece su actividad con la compra de más de 3500 toneladas de miel, y se consolidará con la modernización de su planta de purificación y la obtención de la certificación orgánica para su producto. El objetivo principal de estos apicultores es producir y comercializar miel de alta calidad, ofreciendo un producto saludable y 100 % natural; para ello sus procesos de producción, sanitización, eliminación de desechos y control de plagas, entre otros, cuentan con registros y manuales de operación. Todo esto ha permitido que los apicultores de la región realicen una comercialización directa con envasadores de países europeos, tales como Alemania y Francia, y gocen de un excelente prestigio a nivel internacional (Castillo, 2014). La empresa cuenta con el reconocimiento por la aplicación del Sistema de Reducción de Riesgos de Contaminación (SRRC) en la producción y procesamiento primario de alimentos de origen pecuario, así como también de Buenas Prácticas de Manejo y Envasado de Miel por parte de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (Sagarpa) desde el año 2011. Además, cuenta con el certificado de U. S. Food and Drug Administration con clave de reconocimiento 11388964S a partir de diciembre de 2014.

Esta empresa cuenta con más de 50 años de operación y, a pesar de la incertidumbre económica mundial, se ha mantenido a la vanguardia de los tiempos modernos. Sin embargo, la mejora de la empresa requiere reconocer y superar no solo los obstáculos económicos y técnicos, sino también aquellos relacionados con la satisfacción de los trabajadores, la cual puede estar afectando el desarrollo, la productividad y la competitividad de la misma. Los estudios de satisfacción laboral constituyen elementos indispensables para la planeación estratégica, pues permite tomar decisiones para la mejora de los comportamientos y las condiciones de trabajo. Así, por ejemplo, los directivos pueden mejorar la motivación, o bien hacer que la gente se sienta parte de la organización y encuentre un desarrollo personal y

profesional, entre otros aspectos. Por tanto, se decidió realizar el presente estudio, cuyo objetivo es determinar el grado de satisfacción de los trabajadores para la mejora de la empresa procesadora de miel.

Método

Tipo de estudio

Este estudio es exploratorio, descriptivo y con enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental y transversal, ya que no se tiene injerencia en los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El método empleado es el de función de distribución de probabilidad (FDP) normal, por considerar que es el más utilizado en estadística.

Participantes

De un total de 45 empleados se calculó una muestra con 95 % de confiabilidad y un error máximo permitido de 5 % con probabilidades p y q de 0.5, respectivamente. Se obtuvo una muestra de 40 trabajadores, de los cuales 5 son jefes de área, 4 son administrativos, 12 son operadores de procesos y 19 son obreros.

Instrumento

Se administró el MSQ de Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967). Este instrumento fue seleccionado porque, como ya se mencionó anteriormente, es uno de los más utilizados y conocidos por los investigadores, además de que es útil en el asesoramiento de estudios complementarios y en la generación de información sobre los reforzadores en el trabajo. Por tanto, es acorde al objetivo del estudio.

El manual del MSQ reporta datos de confiabilidad y de validez que indican que el instrumento es apropiado para ser usado en la investigación y en la práctica.

El MSQ requiere cinco minutos para ser contestado. Contiene 20 reactivos, clasificados en 20 necesidades psicológicas dentro del ambiente laboral: servicio social, creatividad, valores morales, independencia, variedad, supervisión-relaciones humanas, utilización de habilidades, estatus social, políticas y prácticas de la institución, autoridad, seguridad, remuneración, condiciones de trabajo, desarrollo, supervisión técnica, compañeros de trabajo, responsabilidad, reconocimiento, logro y actividad (Weiss *et al.*, 1967). Los reactivos pueden ser contestados seleccionando una de las cinco categorías de respuesta: 1) no satisfecho, 2)

poco satisfecho, 3) satisfecho, 4) muy satisfecho y 5) extremadamente satisfecho. El análisis estadístico del MSQ reportó un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach de .80.

Procedimiento

El análisis de los datos se realizó mediante el siguiente proceso:

a) Se solicitó la autorización de los dueños de la empresa mielera para realizar el estudio con su personal. Además, se contó con la ayuda de estudiantes de una universidad pública de la localidad. Los cuestionarios se administraron en la mielera mediante previa cita. Se requirieron de tres sesiones para completar la recolección de datos de todo el personal. Con la información obtenida se creó una base de datos. Los datos se capturaron utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS, por sus siglas en inglés) versión 17.0 para Windows.

b) Se analizaron los datos obtenidos utilizando estadística descriptiva, tomando como medida de tendencia central la media y como medida de dispersión la desviación estándar.

Resultados

En la tabla 1 se presentan los resultados del grado de satisfacción laboral, con base en la administración del MSQ.

Tabla 1. Resultados del grado de satisfacción laboral

Dimensiones	Directivos		Operativos	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Actividad	2.8	.21	2.5	.19
Independencia	3	.13	3.3	.14
Variedad	3	.28	2.8	.21
Estatus social	3.7	.11	3	.15
Supervisión - relaciones humanas	3	.17	2.5	.20
Supervisión técnica	3	.11	2.7	.14
Valores morales	3.7	.33	2.7	.16
Seguridad	2.8	.70	2.7	.25
Servicio social	4	.93	2.7	.13
Autoridad	4	.19	3.1	.26
Utilización de habilidades	4.3	.79	3.1	.30
Políticas y prácticas de la empresa	2.3	.14	2.4	.16
Remuneración	3	.29	2.4	.14
Desarrollo	2	.08	2.4	.18
Responsabilidad	3	.14	2.8	.12
Creatividad	3	.39	2.6	.26
Condiciones de trabajo	2.7	.94	2.8	.30
Compañeros de trabajo	3.3	.69	2.6	.32
Reconocimiento	2.3	.93	2.7	.18
Logro	2.3	.14	2.8	.16

Satisfacción general	3.05	.63	2.70	.12
----------------------	------	-----	------	-----

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se muestran las necesidades psicológicas que resultaron estar siendo satisfechas en mayor y menor grado por la empresa procesadora de miel. Mientras que el personal directivo está muy satisfecho con las escalas: *a*) utilización de habilidades (4.3); *b*) servicio social (4.00), y *c*) autoridad (4.0); el personal operativo tan solo se encuentra satisfecho con estas mismas escalas: 3.1, 2.7 y 3.1, respectivamente. Por otra parte, tanto el personal directivo como el operativo indicaron estar satisfechos con la escala independencia (3.0 y 3.3) y poco satisfechos con las escalas: *a*) políticas y prácticas de la empresa (2.3 y 2.4) y *b*) desarrollo (2.0 y 2.4). En cuanto a la escala de remuneración, el personal directivo se encuentra satisfecho (3.0), mientras que el personal operativo se encuentra poco satisfecho (2.4). Con relación a la satisfacción general, el resultado fue que tanto el personal directivo (3.05) como el personal operativo (2.70) se encuentran satisfechos, pero, como se puede observar, el grado de satisfacción es mayor en los integrantes del primer grupo mencionado.

Conclusiones

En términos generales, tanto el personal directivo como el operativo se encuentran satisfechos, pero la satisfacción es mayor en el personal directivo. Esto es consistente con Brunet (1999), quien señala que diversos estudios han encontrado que la satisfacción varía según la percepción que cada uno tenga del clima de trabajo y que diversos tipos de trabajadores generalmente se encuentran más satisfechos en ambientes no estructurados, cooperativos y en donde sus papeles están bien definidos.

Con relación a las escalas de satisfacción, los resultados obtenidos son congruentes con diversos estudios realizados por Kirk (1990), Newby (1999), Green (2000) y De Mato (2001), en los que se encontraron mucha satisfacción en las siguientes escalas: utilización de habilidades y servicio social. Y de igual manera encontraron poca satisfacción en las escalas de políticas y prácticas de la empresa, desarrollo y remuneración.

Los directivos han logrado mantener la satisfacción del personal operativo con una adecuada autoridad, dándoles la oportunidad de hacer el trabajo de acuerdo con sus capacidades, permitiéndoles ayudar a sus compañeros de trabajo y otorgándoles cierta libertad en el desempeño de sus funciones.

Se sugiere que la empresa ponga especial atención en la forma en que se imponen las políticas y prácticas de la empresa de tal forma que los trabajadores no se sientan afectados. Asimismo, debe buscar mecanismos y sistemas para propiciar mejores oportunidades de desarrollo, tales como la diversificación de sus productos y servicios para que la empresa crezca y el personal pueda tener mejores ingresos.

Debido a que este estudio es exploratorio y descriptivo con un enfoque cuantitativo, es necesario realizar una investigación de mayor alcance, de tal forma que puedan observarse resultados más sólidos en este tipo de empresas. Otros estudios de corte cualitativo podrían profundizar sobre los motivos de los resultados obtenidos, por ejemplo, se sugiere realizar estudios de caso, grupos focales y etnográficos. También podrían realizarse estudios para conocer si existe relación entre el compromiso, el clima y la cultura organizacional, todo ello en beneficio de la sociedad en su conjunto.

Referencias

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/292/29214108.pdf>.
- Alonzo, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>.
- Blum, M. y Naylor, J. (1990). *Psicología industrial: sus fundamentos teóricos y sociales* (2.^a ed.) México: Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Castillo, G. (2014). La miel: el oro líquido de México. *México Desconocido*. Recuperado de <http://www.mexicodesconocido.com.mx/la-miel-el-oro-liquido-de-mexico.html>.
- Chiang, M., Méndez, G. y Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19 (2), 21-36. Recuperado de <http://realyc.uaemex.mx/612/61252457.pdf>.
- Dawis, R. and Lofquist, L. (1992). *A psychological theory of work adjustment* [Una teoría psicológica del ajuste del trabajo]. Minneapolis, United States: University of Minnesota Press, UMI.

- DeMato, D. (2001). *Job satisfaction among elementary school counsellors in Virginia: Thirteen years later*. (unpublished PhD dissertation). Blacksburg, United States. Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Green, J. (2000). *Job satisfaction of Community College Chairpersons*. (unpublished PhD dissertation). Blacksburg, United States. Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York, United States: John Wiley & Sons.
- Imran, R., Saeed, T., Anis-Ul-Haq, M. and Fatima, A. (2010). Organizational climate as a predictor of innovative work behavior. *African Journal of Business Management*, 15, 3337-3343.
- Kirk, D. (1990). *Job satisfaction among elementary school counsellors in Virginia*. (unpublished PhD dissertation). Blacksburg, United States. Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Newby, J. (1999). *Job satisfaction of middle school principals in Virginia*. (unpublished PhD dissertation). Blacksburg, United States. Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Rodríguez, J. (2003). *Introducción a la administración con enfoque de sistemas*. México: Thomson.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences*, Thousand Oaks, United States: Sage.
- Tellez, V. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Scientia*, 4(7), 172-204. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2033/203320117008.pdf>.
- Weiss, D., Dawis, R., England, G. and Lofquist, Ll. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Work Adjustment Project, Industrial Relations Center*. Minneapolis, United States: University of Minnesota.
- Yañez, R., Arenas, M., y Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit. Revista de Psicología*, 16(2), 193-201. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68617161008>.