

Mejora de la satisfacción laboral: estudio de una empresa de sistemas de riego en el sureste de México

Improving job satisfaction: study of a company of irrigation systems in southeastern of México

Roger Manuel Patrón Cortés

Universidad Autónoma de Campeche, México

rmpatron@uacam.mx

Román Alberto Quijano García

Universidad Autónoma de Campeche, México

rq6715@hotmail.com

Fernando Medina Blum

Universidad Autónoma de Campeche, México

femedina@uacam.mx

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo medir el grado de satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de sistemas de riego. Este estudio es exploratorio, descriptivo y cuantitativo. Los resultados indican que los empleados se encuentran satisfechos. Sin embargo, se sugiere prestar especial atención a los factores que están provocando poca satisfacción, tales como: la Actividad, la Independencia y las Políticas y Prácticas de la Empresa. Debido a que la empresa sabe trabajar en equipo, se propone fomentar la participación individual y la autonomía, cuando el trabajo lo requiera, recompensando a los empleados por este tipo de contribuciones, lo que influirá positivamente en la satisfacción. Asimismo, se sugiere al personal directivo revisar y modificar la forma en que se están aplicando las políticas y reglas de la empresa con la finalidad de evitar arbitrariedades y lograr que los empleados no se sientan afectados por largas jornadas de trabajo.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, satisfacción en el trabajo, cambio organizacional, mejora laboral.

Abstract

This research aims to measure the degree of job satisfaction of the operating personnel of an irrigation systems company. This study is exploratory, descriptive and quantitative. The results indicate that the employees are satisfied. However, special attention is required to the factors that are causing little satisfaction, such as: Activity, Independence, and Company Policies and Practices. Because the company knows how to work in teams, is required to promote individual participation and autonomy, when work requires it, to reward employees for this type of contribution, which positively influences satisfaction. Likewise, managerial personnel are recommended to review and modify the way in which the company's policies and rules will be applied, with the purpose to avoid arbitrariness and ensure that employees are not affected by long working hours.

Keywords: Organizational behavior, job satisfaction, organizational change, job improvement.

Fecha Recepción: Enero 2020

Fecha Aceptación: Julio 2020

Introducción

A partir de la década de los años 30's se registra un gran interés por las investigaciones de satisfacción laboral convirtiéndose en uno de los constructos más estudiados del comportamiento organizacional y de la psicología industrial en el siglo XX . En los tiempos actuales estas investigaciones se han enfocado a la calidad de vida en el trabajo, en sus efectos sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia con un creciente interés por el desarrollo personal del empleado en un entorno de educación a lo largo de la vida (Chiang, Méndez y Sánchez, 2010). Es importante señalar que la satisfacción laboral se relaciona con diversos indicadores de integración de la organización, tales como; el conflicto, el ausentismo y la comunicación, los cuales pueden influir de forma negativa en la efectividad organizacional (Hoy y Miskel, 2007).

La importancia de las empresas de sistemas de riego se debe a que el agua es uno de los factores esenciales en la horticultura y en las plantas de ornato, pues sin agua, o humedad las plantas no pueden absorber los elementos del suelo, necesarios para su desarrollo. Las investigaciones de satisfacción laboral en las empresas de sistemas de riego son necesarias porque en este tipo de empresas la satisfacción laboral influye de forma importante en la calidad del servicio y en los niveles de productividad. Por lo que, este tipo de empresas requieren tener trabajadores satisfechos que contribuyan a obtener los objetivos organizacionales.

Este estudio contribuye a tener información útil para la toma de decisiones directivas que permitan la elaboración de estrategias de cambio y de desarrollo organizacional encaminadas a mejorar las condiciones laborales y la satisfacción con el trabajo.

Importancia de la irrigación

En México, el sector agropecuario realiza actividades productivas agrícolas y pecuarias, emanadas de los procesos de reparto de tierras y se caracterizan por ser unidades de producción familiares de reducido tamaño y por su importancia, ya que representa a las entidades económicas que abastecen de recursos naturales a la población, las cuales, responden a las necesidades alimentarias de millones de personas. Asimismo, este sector se encuentra integrado por actividades prioritarias que generan gran cantidad de empleos, preservan los entornos naturales y estimulan el progreso al mejorar la calidad de vida en las zonas rurales del país.

Fernández (2005) refiere que las necesidades de riego se dan a partir del incremento de la insuficiencia alimentaria debido al crecimiento de la población y la dificultad de cultivo en áreas semi-áridas o secas. Además de que el riego permite la accesibilidad del cultivo donde no es viable por las características climáticas, también permite intensificar la producción en las áreas de cultivo.

En México, de una cantidad estimada de 3.5 millones de unidades de cultivo, sólo el 7.1% se puede considerar como tecnificado, 40% como tipo tradicional y 52.4% como unidades de agricultura de subsistencia. Lo que significa que un pequeño grupo de agricultores aportan cerca del 45% de la producción agrícola comercial del país, usando únicamente el 30% de la superficie agrícola total (Lugo, et. al. 1990).

Existen diversos métodos de riego, mediante el uso de bombas eléctricas, bomba de diesel, uso de canales o combinados. El riego no sólo contribuye a la tecnificación del campo, sino también al crecimiento sostenido del sector agropecuario, ya que permite operar la agricultura donde no es viable, incrementar la productividad y diversificar las cosechas, contribuyendo al incremento del ingreso de los campesinos, casi tres veces mayor a su contraparte sin irrigación (Fernández, 2005).

Satisfacción laboral

El nuevo entorno organizacional caracterizado por los avances de la globalización y los cambios tecnológicos hace necesario una adaptación y mejora del ambiente de trabajo. En este proceso se hace indispensable poner mayor énfasis en el desarrollo del factor humano y la mejora de la calidad de vida, pues el empleado es el recurso más valioso de la organización (Peiró, 1993). Debido a la importancia que tienen los empleados dentro de la organización, surge la necesidad de mantenerlos siempre satisfechos y contentos, pues diversas investigaciones consideran la satisfacción laboral como predictor de la permanencia en el trabajo y la productividad.

Rodríguez (2003) menciona que existe un gran número de investigaciones sobre la satisfacción laboral y sus efectos en las organizaciones, lo que significa que diversos factores pueden influir en las actitudes de los trabajadores de una empresa. Por ejemplo; Blum y Naylor (1990) señalan que esos factores pueden ser las condiciones de trabajo, las oportunidades, los salarios, la supervisión, la constancia, el reconocimiento, la evaluación, las relaciones sociales, la resolución de queja, la justicia y otros conceptos relacionados.

Pope y Stremmel (1992) manifiestan que la satisfacción laboral se refiere a las actitudes y percepciones que tienen los empleados hacia su trabajo. Estas actitudes se enfocan al trabajo en general o hacia determinados aspectos específicos del mismo. La satisfacción laboral según Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) es un constructo con el que se hace referencia a las actitudes de los empleados sobre varios aspectos de su trabajo.

Abrajan, Contreras, y Montoya (2009) mencionan que la satisfacción laboral puede ser: a) intrínseca, cuando compete a la naturaleza de las funciones del puesto y b) extrínseca, cuando se vincula con otros aspectos del trabajo, tales como las prestaciones y el salario. Los factores intrínsecos producen satisfacción con el puesto, al apoyar los requerimientos de desarrollo psicológico del empleado, por lo tanto el trabajador procura desarrollar sus conocimientos y ampliar sus labores creativas y alcanzar sus objetivos, sin embargo; al no existir situaciones de avance y crecimiento, los empleados percibirán ausencia de satisfacción (Tellez, 2011).

Asimismo, la insatisfacción en el trabajo está relacionada con factores extrínsecos, por lo que su ausencia o poca presencia dan como resultado la insatisfacción y su mejora anula la insatisfacción, pero no causa satisfacción. Por ejemplo; al mejorar las condiciones de trabajo se elimina la insatisfacción del empleado, pero no produce satisfacción. Esto comprueba que las mejoras de los factores extrínsecos son necesarias pero no provocan satisfacción, pues para motivar o satisfacer a los trabajadores es indispensable el trabajo desafiante, el reconocimiento, el logro, la responsabilidad, la participación y el progreso entre otros aspectos.

Dawis y Lofquist (1992) construyeron la Teoría de Ajuste al Trabajo de Minnesota para explicar la satisfacción. Esta teoría afirma que cada persona es diferente una de otra, y que el ambiente en el que se desempeña también es diferente para cada una. Estos autores definen la

satisfacción laboral del trabajador “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” p. 72.

La Teoría de Ajuste al Trabajo ha creado instrumentos, materiales y monografías para la investigación dentro de los cuales se encuentra el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ), que establece el grado en el que los requerimientos del trabajador son satisfechos por el ambiente de trabajo. Spector (1997) señala que entre los instrumentos más utilizados para medir la satisfacción laboral, se encuentran: el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ), el Índice Descriptivo del Trabajo (JDI), el Estudio Diagnóstico del Trabajo (JDS) y la Escala del Trabajo en General (JIG), entre otros. El MSQ es un instrumento muy conocido y utilizado, es valioso en el asesoramiento de estudios complementarios y en la producción de información sobre los reforzadores en el trabajo.

Planteamiento del estudio, objetivo y justificación

La empresa de sistemas de riego en estudio se encuentra ubicada en el sureste de México, específicamente en la ciudad de San Francisco de Campeche. Esta empresa cuenta con 10 años de experiencia en el mercado y su giro principal está enfocado en el desarrollo de trabajos de tipo agrícola y residencial. Además, la empresa ofrece los siguiente productos y servicios: construcción de sistemas de riego agrícola y residencial, perforación y equipamiento de pozos, venta e instalación de bombas sumergibles y tipo turbina, instalación de líneas y subestaciones eléctricas, invernaderos, diseño y construcción de áreas verdes y jardinería, elaboración y asesoría de proyectos, venta de materiales relacionados con el ramo, tales como: aspersores, tubería, válvulas, motores, y transformadores, entre otros; siempre buscando las alternativas más económicas y rentables para sus clientes. Dentro de sus principales clientes se encuentran: Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), Gobierno del Estado de Campeche y sus H. Ayuntamientos, Campeche Country Club, Rancho Camila, Ingenio La Joya, Jardín de Carl's Jr., Parque Centro Cultural, Jardín Café Italia, entre otros. Al inicio de sus actividades enfrentaron diversos problemas que les impedían realizar su trabajo, debido a que la gente del campo tenía costumbres arraigadas y no se dejaban ayudar en el cuidado de sus áreas de trabajo. Con el paso del tiempo esta empresa y las personas que la conforman fueron ganándose la confianza de las personas usuarias de la localidad, hasta convertirse en la compañía más importante de riego en el estado de Campeche. Esta empresa tiene como misión construir obras que permitan un aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles para la producción de alimentos y energías, en el campo, negocios y viviendas, con valores positivos. Proveer productos y servicios que el mercado del riego está requiriendo, con la mejor calidad y precio del mercado, con un respeto absoluto a clientes, proveedores, compañeros de trabajo y todos los involucrados en el engranaje de la empresa,

buscando siempre, el bienestar común y el crecimiento continuo de todas las personas involucradas en el logro de sus objetivos, así como en el incremento patrimonial de la empresa, siempre buscando un fin: servir.

Asimismo, tiene como visión lograr el aprovechamiento óptimo del agua y ofrecer trabajos profesionales mediante las mejores opciones de instalación y venta ante un mercado del riego cada vez más demandante de productos eficientes en su funcionamiento y consumo de energía, así como en la reducción de costos y de una mejor calidad.

Para poder cumplir con la misión de la empresa que busca el bien común, el respeto y el crecimiento continuo de todas las personas involucradas, se hace necesario conocer el estado de ánimo de los empleados, pues el personal satisfecho se encuentra en mejores posibilidades de ofrecer servicios de calidad e influir en la productividad. Cabe señalar que debido a que no se han realizado estudios de satisfacción laboral en la empresa se desconoce el estado de ánimo del personal. Por tal motivo, se decidió realizar este estudio que tiene como objetivo medir el grado de satisfacción laboral del personal y conocer los diversos factores que influyen en el estado emocional de los trabajadores, para sugerir estrategias de cambio con repercusiones en una mejora en la calidad del servicio que se ofrece, un incremento en la productividad y en la satisfacción con el trabajo que coadyuve al desarrollo económico y sustentable de la localidad y de México.

Metodología

Tipo de estudio

Este estudio es exploratorio, descriptivo y con enfoque cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El estudio es no experimental transversal ya que las variables no se manipulan deliberadamente, además de que los sujetos solo participan en una ocasión, sin seguimiento. El método de estudio es el de campo utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Muestra

De un universo de 35 trabajadores, 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 32 trabajadores, de los cuales 25 conforman el personal operativo: diseño, producción e instalación, 7 integran el personal administrativo: recepción, limpieza, ventas, mantenimiento y seguridad. No se consideró al personal de mandos medios y directivos con la finalidad de obtener resultados más consistentes en la investigación.

Instrumento

Se administró el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) de Weiss, Dawis, England, & Lofquist (1967). Este instrumento fue seleccionado porque 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.

Procedimiento

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

- a) Autorización de los dueños de la empresa
- b) Apoyo de estudiantes de una universidad pública de la localidad.
- c) Los cuestionarios se administraron mediante previa cita. Se requirieron de dos sesiones para completar la recolección de datos de todo el personal.
- d) Se creó una base de datos y se capturaron los mismos utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS (Statistic Package for Social Science) versión 17.0 para Windows.
- e) 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 obtenidos del grado de satisfacción laboral, con base en la administración del instrumento MSQ.

Tabla 1. Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de sistemas de riego

Escala	N	Media	Desviación Estándar
Actividad	32	2.8	.16
Independencia	32	2.8	.12
Variedad	32	3.3	.22
Estatus social	32	3.0	.11
Supervisión -Relaciones humanas	32	3.6	.21
Supervisión técnica	32	3.5	.14
Valores morales	32	4.0	.23
Seguridad	32	3.9	.60
Servicio social	32	3.8	.18
Autoridad	32	3.9	.20
Utilización de habilidades	32	3.6	.30
Políticas y prácticas de la empresa	32	2.4	.20
Remuneración	32	3.8	.45
Desarrollo	32	3.8	.12
Responsabilidad	32	4.2	.25
Creatividad	32	3.7	.12
Condiciones de trabajo	32	4.2	.31
Compañeros de trabajo	32	4.1	.23
Reconocimiento	32	4.2	.09
Logro	32	4.3	.21
Satisfacción general	32	3.6	.22

Nota: Resultados de la investigación con el paquete estadístico SPSS, versión 17.0 para Windows.

En la tabla 1 se observan las necesidades psicológicas que resultaron satisfechas en mayor y menor grado en la empresa de sistemas de riego. Se observa que el personal se encuentra muy satisfechos con las escalas: Responsabilidad (4.2), Condiciones de Trabajo (4.2), Reconocimiento (4.2), y Logro (4.3); y se encuentran poco satisfechos con las escalas: Actividad (2.8), e Independencia (2.8) y Políticas y prácticas de la compañía (2.4). En cuanto a la satisfacción general los resultados muestran que el personal se encuentra satisfecho (3.6).

Discusión

Este estudio tiene la fortaleza de contribuir a las investigaciones sobre empresas de sistemas de riego en México, debido a los incipientes estudios sobre el área. En los inicios de la investigación se suscitaron varias limitaciones tales como el acceso a la información de campo, debido a los horarios y lugares de trabajo del personal. Sin embargo, si fue posible encuestar a los trabajadores en diferentes momentos. Por otra parte, se observa que los empleados se encuentran muy satisfechos debido a la responsabilidad que asumen y a las condiciones de trabajo adecuadas que prevalecen, pues señalan que se sienten “como en casa”. Asimismo, los trabajadores están muy satisfechos porque son reconocidos y recompensados por sus logros mediante bonificaciones. Por otra parte, los empleados están poco satisfechos con la empresa debido a que el trabajo en ocasiones los mantiene ocupados durante largos períodos de tiempo en el campo y fuera de su hogar. Otro factor que está influyendo en la poca satisfacción de los empleados es cuando tienen que trabajar solos, ya que el tipo de trabajo es colaborativo y están acostumbrados a trabajar en equipo. Finalmente, los empleados manifestaron poca satisfacción con la forma en que se aplican las políticas y reglas de la empresa.

Conclusiones

En términos generales, los empleados se encuentran satisfechos con la empresa, como lo demuestran la mayoría de las escalas. Sin embargo, se sugiere prestar especial atención a los factores que están provocando poca satisfacción, tales como: la Actividad, la Independencia y las Políticas y Prácticas de la Empresa. Un aspecto positivo que demostró la empresa es la buena relación de los compañeros de trabajo y su disponibilidad para trabajar en equipo, por lo que se sugiere reforzar esta fortaleza desde un punto de vista técnico y profesional. Asimismo, se propone fomentar la participación individual y la autonomía, cuando el trabajo lo requiera, recompensando a los empleados por este tipo de contribuciones, lo que influirá positivamente en la satisfacción. Por otra parte, se sugiere al personal directivo revisar y modificar la forma en que se están aplicando las políticas y reglas de la empresa con la finalidad de evitar arbitrariedades y lograr que los trabajadores no se sientan afectados por largas jornadas de trabajo.

Este tipo de estudios son escasos en Latinoamérica, por lo que se sugiere realizar mayor investigación sobre el tema, de tal forma que puedan encontrarse resultados más sólidos. Otros estudios podrían incluir variables tales como el compromiso, el trabajo en equipo y la cultura organizacional, entre otras; en beneficio de los trabajadores, las empresas de riego, la localidad y México.

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*. Vol. 14, No. 1, pp. 105-118. Recuperado de:
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/292/29214108.pdf>
- Blum, M., y Naylor, J. (1990). *Psicología industrial: sus fundamentos teóricos y sociales* (2ª. Ed.) México: Trillas.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En *Tratado de Psicología del Trabajo*, pp. 343-394, España: Ed. Síntesis.
- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*. Vol. 19 (2), 21-36. Recuperado de:
<http://realyc.uaemex.mx/612/61252457.pdf>
- Dawis, R. & Lofquist, L. (1992). *A psychological theory of work adjustment* [Una teoría psicológica del ajuste del trabajo]. Minneapolis, M. N., EE. UU.: University of Minnessota Press, UMI.
- Fernández, R. (2005). El impacto de la tarifa eléctrica subsidiada sobre la adopción de tecnología de riego. Tesis profesional de Licenciatura en Economía. Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lec/fernandez_r_r/
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: McGraw Hill.
- Hoy, W. & Miskel, C. (2007). *Educational administration. Theory, research and Practice* [Administración Educativa. Teoría, investigación y práctica] (5th ed.). Estados Unidos: McGraw Hill.
- Lugo, H., et al. (1990). *Modernización del sector agropecuario mexicano*. México, D. F.: Instituto de Propositiones Estratégicas.
- Peiró, J.M. (1993). Presentación. En J.M. Peiró, F. Prieto, M.J. Bravo, P. Ripoll, I. Rodríguez, P. Hontangas y M. Salanova (dirs.). *Los jóvenes ante el primer empleo. El significado del trabajo y su medida*. Valencia: Nau Libres.
- Pope, S. y Stremmel, A. J. (1992) Organizational Climate and Job Satisfaction among child care workers. *Child Youth Care Forum*, 21(1), 39-52.
- 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, Sage.
- Tellez, V. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Scientia*, vol. 4, núm. 7, pp. 172-204. Universidad de la

Salle Bajío. León, Guanajuato, México. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/2033/203320117008.pdf>

Weiss, D., Dawis, R., England, G. & Lofquist, Ll. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Work Ajustment Project, Industrial Relations Center, University of Minnesota, Minneapolis, M.N.: The Vocational Rehabilitation Administration.*