Evaluación Cuantitativa de la Satisfacción Laboral en Personal Directivo y Operativo de Empresas de Calzado y Cuero Usuarios del IMSS, como Modelo de Atención

QUANTITATIVE EVALUATION OF JOB SATISFACTION IN LEATHER AND FOOTWEAR WORKERS AFFILIATED TO THE IMSS AS MODEL ATTENTION

Corina Flores H¹, León Díaz M¹, Verónica Luz², Pascual Rodríguez S³, Daniel Páramo⁴

1. Facultad de Negocios Internacionales Universidad De La Salle Bajío, León, Guanajuato, México. Estancia Postdoctoral ISAPEG.

2. Investigador Asociado A, UMAE 48 GOP. Instituto Mexicano Del Seguro Social, León, Guanajuato, México.

3. Mtro. En A, Facultad de Negocios Internacionales Universidad De La Salle Bajío, León, Guanajuato, México.

4. Mtro. En Salud Pública. Universidad de Guanajuato, León, Guanajuato, México.

RESUMEN

Introducción: La satisfacción laboral está determinada por factores propios del trabajador en conjunto con variables del trabajo, esto es, por elementos intrínsecos y extrínsecos; la ausencia de uno no necesariamente determina la presencia de otros. **Objetivo:** La finalidad de este estudio fue evaluar la satisfacción laboral del personal con giros distintos. **Materiales y métodos:** El diseño del estudio fue transversal comparativo, teniendo como unidad de muestreo a los trabajadores de dos empresas: una de calzado y otra de cuero, ambas ubicadas en la ciudad de León, Guanajuato, México, y cuyos trabajadores están adscritos al IMSS como proceso de atención. Para identificar el grado y tipo de satisfacción laboral en los trabajadores y directivos de dos empresas manufactureras, una de calzado (n = 51) y otra de curtiduría (n = 24), se aplicó una Escala de Satisfacción Laboral. Estos trabajadores pertenecen al Subsistema de salud adheridos al IMSS. **Resultados:** Se compararon los resultados entre las submuestras y con los valores estandarizados. La mayoría de los factores de satisfacción identificados en este estudio estuvieron relacionados con el contenido del trabajo y se corresponden con características de las tareas (identidad, interés, variedad, significatividad). Así, atendiendo a la teoría bifactorial de Herzberg. **Conclusión y discusión:** En cuanto a los factores de contexto de trabajo, llamados higiénicos, únicamente el factor "ambiente social" o relaciones interpersonales destacaron entre los más mencionados. Los grupos mencionados arriba no sienten insatisfacción en el proceso de atención en los servicios de salud, de hecho ven el subsistema al que pertenecen como una ventaja en caso de un accidente en lo personal y familiar. Al evaluarse la satisfacción laboral general (de los dos grupos) se observa que existe una satisfacción general buena de acuerdo con el puntaje estandarizado. Específicamente la satisfacción intrínseca se mostró más elevada ($p \leq 0.001$) en la empresa de cuero (puntaje promedio de 35.45 ± 2.87) que en la de calzado (34.67 ± 2.49).

(Flores C, Díaz L, Luz V, Rodríguez P, Páramo D, 2015. Evaluación Cuantitativa de la Satisfacción Laboral en Personal Directivo y Operativo de Empresas de Calzado y Cuero Usuarios del IMSS, como Modelo de Atención. Cienc Trab. Sep-Dic; 17 [54]: 202-206).

Palabras clave: SATISFACCIÓN, TRABAJO, FACTORES INTRÍNSECOS, EFICIENCIA ORGANIZACIONAL, SALUD LABORAL, USUARIO.

ABSTRACT

Introduction: Job satisfaction is determined by own worker's factors related to different variables either intrinsic and extrinsic elements that belong to their own job. The absence of one of them not necessarily determines the presence of other. **Objective:** To assess job satisfaction in two different companies: leather products and footwear. **Methods and materials:** A comparative cross-sectional study was realized with sampling units including workers of two companies: leather products and footwear, in León, Guanajuato, México. All workers were affiliated to the IMSS for health care. Job satisfaction scale was applied to identify the level and type of job satisfaction among workers and managers: leather products (n = 24) and footwear (n = 51). **Results:** The results of subsamples and standardized values were compared. Most satisfaction factors were related to job contents and features to corresponding tasks (identity, interest, variety, meaningfulness). Thus, based on the two-factor theory of Herzberg. **Conclusion and discussion:** About the work context factors, called hygienic factors only "social environment" or related highlighted more among the most frequently mentioned. The groups mentioned did not feel dissatisfaction in the process of care in health services in fact the feeling is like an advantage in case of accident to themselves or their families. When evaluating the general job satisfaction in both groups, we observed a good overall satisfaction according to the standardized score. Specifically, the intrinsic satisfaction was higher ($p \leq 0.001$) in leather workers (average score 35.45 ± 2.87) than in the footwear workers (34.67 ± 2.49).

Keywords: SATISFACTION, WORK, INTRINSEC FACTORS, ORGANIZATIONAL EFFICIENCY, OCCUPATIONAL HEALTH, USER.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral está determinada por variables del trabajo. La evidencia indica que los principales factores son tener un empleo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores generalmente prefieren puestos que les brinden

Correspondencia / Correspondence:

Corina Flores H.

Av. Universidad # 602, León, Guanajuato, México. CP 37150.

Tel.: 52+477 7108500 Ext. 160.

e-mail: coria999@hotmail.com

Recibido: 01 de Julio de 2015 / Aceptado: 25 de Agosto de 2015

oportunidades para aplicar sus habilidades y capacidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño. Las labores que tienen pocos retos provocan fastidio, pero en el otro extremo, demasiados retos causan frustración y sentimiento de fracaso. Los empleados generalmente quieren un sistema de pago congruente con sus expectativas y con una política de ascensos que les parezca justa y clara. Cuando el salario percibido les parece equitativo, fundamentado en las exigencias del puesto y en sus propias habilidades así como relacionado con el nivel de sueldos de su contexto, es muy probable que el resultado sea la satisfacción laboral. En el mismo tenor, el ambiente laboral tiene un papel determinante en la satisfacción, tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo concerniente a las condiciones para realizar un buen trabajo. Los trabajadores prefieren un entorno seguro, cómodo, limpio y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo una retribución tangible, para la mayoría también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.¹

Como se puede ver, los atributos del trabajo y del contexto en el que se realiza influyen decisivamente en la satisfacción personal. Entonces el rediseño del puesto puede incrementar la sensación de satisfacción y secundariamente aumentar la productividad.² Además de los factores situacionales, las características personales del trabajador tienen un papel crítico en la satisfacción laboral. Entre estas figuran el sexo, edad, nivel intelectual, habilidades personales y la antigüedad en el trabajo.³

Elementos de la satisfacción laboral

La relación entre los componentes personales y situacionales con la satisfacción laboral está sistematizada en la llamada “Teoría de los Dos Factores” de Frederick Herzberg.⁴ Esta teoría supone que la satisfacción o insatisfacción del trabajador es resultado de la relación con su empleo y de sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló esta teoría a partir de entrevistas con 200 ingenieros y contadores, quienes describieron experiencias de trabajo excepcionalmente buenas o malas, y él las llamó “incidentes críticos”. El análisis de estos informes mostró que la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas relacionados con la tarea. En el otro extremo, el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa eran referidas principalmente como causa de experiencias negativas.⁵

Lo anterior se sintetiza en dos tipos de factores: intrínsecos o motivadores, que incluyen la relación entre el empleado y la tarea, sensación de realización, de reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad, y por otra parte los factores extrínsecos como las políticas y administración de la empresa, las relaciones interpersonales, el sueldo, supervisión y condiciones de trabajo. La satisfacción laboral se explicaría por el conjunto del primer factor, por las experiencias motivadoras, mientras que la insatisfacción laboral tendría su origen en los factores extrínsecos. No se trata de factores incompatibles; cuando una persona no encuentra satisfacción en su trabajo porque no están siendo satisfechas sus necesidades de desarrollo psicológico, no necesariamente desarrollará insatisfacción laboral sino simplemente “ausencia de satisfacción”.⁶ En el extremo opuesto, si alguien experimenta insatisfacción por percibir que está inequita-

tivamente pagado, al recibir después un mayor sueldo sólo conseguiría eliminar la insatisfacción, pero no necesariamente alcanzaría a experimentarse satisfecho en su trabajo.

Todos aquellos factores o elementos del ambiente o de la organización del trabajo que tienen el potencial de desencadenar estrés laboral son conocidos como riesgos psicosociales en el trabajo. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en Estados Unidos los define como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud del trabajador”.⁷ Se clasifican en: intralaborales, extralaborales e individuales.

Condiciones intralaborales. –Las condiciones intralaborales hacen referencia específica a las características del trabajo y la forma como está organizada la realización del mismo, que influyen en la salud de los trabajadores y en el bienestar de los individuos que conforman una empresa. Las posibles fuentes de riesgo serán entonces: las demandas cuantitativas, emocionales, ambientales, demandas de carga mental, de esfuerzo físico, influencia del ambiente intralaboral sobre el extralaboral, control y autonomía sobre el trabajo, nivel de participación, tipo de relaciones sociales en el trabajo, procesos de retroalimentación del desempeño, compensación, recompensas derivadas de la realización del trabajo y de la pertenencia a la organización, entre otras.

Condiciones extra laborales. –Las condiciones extralaborales hacen referencia específica a los contextos familiar y social, a las condiciones del lugar de vivienda y nivel económico de los trabajadores por su potencial poder de influencia sobre la salud física y mental de los individuos. Las fuentes de riesgo serán entonces: características de sus relaciones familiares, patrones de conducta verbal y no verbal, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, economía del grupo familiar, uso del tiempo fuera del trabajo, características de la vivienda y su entorno, entre otras.

Condiciones individuales. –Las condiciones individuales hacen referencia específica a las características sociodemográfica y aspectos ocupacionales de los colaboradores de una organización empresarial, por ejemplo el género, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la profesión, antigüedad en la empresa y en el cargo, tipo de contratación, modalidad de pago, entre otras.

Las conceptualizaciones y definiciones de la cultura de seguridad se derivan de las nociones más generales de cultura organizacional. En este sentido la cultura de seguridad puede ser entendida como un componente de la cultura organizacional que alude a las características individuales, del trabajo y de toda la organización que influyen en la seguridad y salud en el trabajo.

Satisfacción, calidad y productividad

En el mismo orden de ideas, la relación entre satisfacción laboral y productividad siempre ha despertado interés y se buscan evidencias de que los trabajadores satisfechos sean más productivos que los insatisfechos.¹ Se entiende por *productividad* el buen funcionamiento del sistema de operaciones o procedimientos de la organización; es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de una parte específica de ella.⁸ Y aunque es un objeto de investigación frecuente, el tema sigue complejizándose. Entre las décadas de 1930 a 1950 se aspiraba a que los trabajadores estén contentos de la manera que sea; los empleadores organizaban actividades como equipos de boliche, días de campo institucionales o formaban uniones de crédito. El interés por el

trabajador se extendía a otras áreas vitales como su bienestar familiar, por ejemplo.

Se suponía que el vínculo entre satisfacción y productividad era directo y positivo. Hoy en día se incluyen en los estudios variables moderadoras.

La calidad como tal no es un concepto que se mantenga estático o que se aplique universalmente, ya que con el paso del tiempo se va enriqueciendo de diferentes elementos.

Aunque la calidad es muy antigua no se tenía un concepto como tal hasta Avedis Donabedian que dice *“es el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, después de tener en cuenta el balance de pérdidas y ganancias esperadas, contemplando el proceso de atención en todas partes”*.⁹

Después de la definición brindada surgió el interés por el tema, haciendo que diversos investigadores buscaran un concepto un poco más amplio y es ahí donde la propia Organización Mundial de Salud define la calidad como: *“una atención sanitaria de alta calidad es la que te indica las necesidades de salud de los individuos y de la población de una forma total o precisa y destina los recursos necesarios (humanos y otros) a estas necesidades, de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite”*.¹⁰

De manera adicional, el Instituto de Medicina de la Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos (IOM, por sus siglas en inglés) define la calidad de la atención como: *“[...] grado en que los servicios sanitarios para los individuos y las poblaciones aumentan la probabilidad de [obtener] resultados de salud deseados y son consistentes con el estado actual de los conocimientos científicos”*.¹¹

Y en esta nueva conceptualización se le quiso dar un significado un poco más simple que resumiera los anteriores conceptos y que fueran de fácil entendimiento para la población general. En esta nueva definición participa la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Salud y estipula que *“la calidad de atención es hacer las cosas correctas y hacerlas bien”* (<http://www.calidad.salud.gob.mx/doctos/calidad/instruccion171.pdf>)

Con el surgimiento de estos conceptos se logró que al pensar en salud inmediatamente se relacionara con calidad en la atención brindada.

Otros autores ensayaron diferentes definiciones, que cada una marcara sus propios elementos y que tuvieron gran impacto por el desarrollo del concepto.

Una de ellas es la de Palmer RH, que nos dice que *“es la provisión de servicios accesibles y equitativos ofrecidos con un nivel profesional óptimo, y teniendo en cuenta los recuerdos disponibles y que logra la satisfacción del usuario”*.¹²

Por ende la Calidad en los servicios de salud es *la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios*, con soluciones técnicamente óptimas, calidad sentida de los usuarios que utilizan los servicios de salud, es decir, *“la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios”*.¹³

En la ley 100 *“se dice que hay calidad en la prestación de los servicios, cuando los atributos contenidos en dicha presentación hacen que la misma sea oportuna, personalizada, integral, continua y práctica profesional”*.¹²

El concepto de la calidad ha evolucionado a través de los tiempos y algunos consideran que lo fundamental de su definición como filosofía es satisfacer las necesidades del consumidor ya que la calidad está asociada a un estándar de alto costo que radica en

propiedades inherentes del producto o servicio, y esto conlleva a la productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina que depende más de la velocidad de la máquina que del grado de satisfacción del operario.

El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad.

METODOLOGÍA

El diseño del estudio fue transversal comparativo, teniendo como unidad de muestreo a los trabajadores de dos empresas: una de calzado y otra de cuero, ambas ubicadas en la ciudad de León, Guanajuato, México, y cuyos trabajadores están adscritos al IMSS como proceso de atención. Para cada una de ellas se calculó un tamaño de muestra considerando el tamaño de la plantilla directiva (jefes de línea, jefe de grupo o director de producción), un margen de error de 0.05, un nivel de confianza de 95% y la más amplia proporción posible de la variable de estudio (0,50). En la empresa de calzado ($E = 1$) la muestra fue de $n_1 = 51$ trabajadores y en la de cuero ($E = 2$), de $n_2 = 24$ empleados. La estrategia de selección fue aleatoria, incluyendo a los puestos de cada institución.

Para evaluar la satisfacción laboral se utilizó una traducción de la *Job Satisfaction Scale* (Escala de Satisfacción Laboral).¹⁴ Se trata de una escala de quince ítems con un nivel de medida cuantitativo de intervalo en los que el sujeto debe indicar su grado de satisfacción en una escala en la que 1 es = Totalmente insatisfecho y 5 = Totalmente satisfecho. Se evalúan tres tipos de factores laborales: intrínsecos de la tarea, extrínsecos de las condiciones laborales y factores extrínsecos sobre relaciones sociales, además de ofrecer una puntuación global. La escala cuenta con un índice de fiabilidad de 0,810 según el Coeficiente Alpha de Cronbach.

Por su importancia en la dinámica empleador-trabajador, para el presente trabajo se incluyó únicamente la sub-escala de factores intrínsecos, es decir, el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y los aspectos relativos al contenido de la tarea. Esto mediante dos diferentes perspectivas. La primera, la perspectiva unidimensional tomó en cuenta una pregunta clave del instrumento: si, en general, el entrevistado estaba satisfecho con su trabajo en el sector del cuero o del calzado. En el otro extremo, la perspectiva multidimensional permitió identificar distintas dimensiones o factores de satisfacción laboral más allá de la satisfacción autorreportada.

El análisis estadístico fue en un primer momento de tipo descriptivo, comparando siempre los resultados globales con los de cada una de las dos empresas. Posteriormente se realizaron análisis de distribución mediante la Chi cuadrada y con la prueba T para la diferencia de medias, todo esto con ayuda del software Stata.

RESULTADOS

La muestra estuvo formada por el grupo 1 calzado (51 sujetos) y el grupo 2 de cuero (24 sujetos) dando un total de 75 trabajadores, trabajando como asalariados en empresas del cuero y del calzado en calidad de jefe de línea, jefe de grupo o director de producción. El 53% ($n = 27$) fueron hombres y el 47% ($n = 24$) fueron mujeres. El 32,5% de la muestra declaró no tener hijos,

Tabla 1.
Escolaridad en las submuestras.

Escolaridad	Grupo*	
	Calzado (grupo 1) n (%)	Cuero (grupo 2) n (%)
Primaria	8(50,0%)	1(6,3%)
Secundaria	8(40,0%)	3(15,0%)
Preparatoria	20(53,63%)	10(10,52%)
Técnico	1(25,0%)	7(25,0%)
Técnico superior universitario	13(43,33%)	8(26,7%)
Profesionista	1(25,0%)	1(25,0%)
Posgrados	1(50,0%)	0(0%)
Total	51(43,0%)	24(20%)

mientras que 12,5% tiene uno y el 55% tiene de dos a cuatro. El promedio de edad para la empresa del calzado fue de $29 \pm 6,2$ años y para la curtiembre fue de $28,1 \pm 4,7$ años. La distribución de escolaridad en cada grupo se muestra en la Tabla 1, observándose que predominó la preparatoria terminada en los dos grupos de estudio.

Perspectiva unidimensional

En el ítem en el que se indagó qué tan importante es para los trabajadores el contenido de su trabajo para obtener satisfacción laboral se descubrió que para el grupo del calzado es importante (27,5%), pero muy importante para el grupo del cuero (10,8%) existiendo diferencias significativas, como se observa en la Tabla 2. En la empresa de calzado se encontró una mayor prevalencia de indicadores específicos de satisfacción, particularmente la responsabilidad que soportan, la posibilidad de utilizar sus capacidades y el reconocimiento recibido por su trabajo (Tabla 3).

Tabla 2.
Contenido de trabajo como característica que se relaciona actualmente con el desempeño.

Grupo	CONTENIDO DEL TRABAJO				Total	*Prueba de χ^2 Valor de p
	Nada importante	Regular	Importante	Muy importante		
Calzado	8 (6,7%)	0(0,0%)	33 (27,5%)*	10(8,3%)	51 (68%)	p<0,005
Cuero	4(3,3%)	4 (3,3%)	3(2,5%)	13(10,8%)*	24 (32%)	p<0,005
Total	12(16,0%)	4(5,3%)	36(48,0%)	23(30,7%)	75(100%)	NA

Tabla 3.
Indicadores específicos de satisfacción intrínseca.

	Empresa de Calzado (n =51)		Empresa del Cuero (n=24)	
	Satisfecho n(%)	Insatisfecho n(%)	Satisfecho n(%)	Insatisfecho n(%)
Libertad para elegir su propio método de trabajo	15(30)	36(70)	24(100)	0
Reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho	36(70)	15(29)	14(58,3)	10(4,1)
Responsabilidad que se les ha asignado	51(100)	0	10(4,1)	14(58,3)
Posibilidad de utilizar sus capacidades fueron significativas	41(80)	10(2)	20(8,3)	4(16,6)
Posibilidades de promoción	11(21,5)	40(7,8)	0	24(100)
La atención que se presta a las sugerencias que hacen	11(21,5)	40(7,8)	0	24(100)
La variedad de tareas que realizan en su trabajo resultan categorías inversas	11(21,5)	40(7,8)	0	24(100)

Tabla 4.
Resultados globales de la Satisfacción general, intrínseca y extrínseca.

Escala	Media $\pm$ DE	Alfa de Cronbach	Recomendaciones
Satisfacción total	64.07 $\pm$ 22.9	0.879	La recomendación del puntaje que se debe de obtener es = 70.53 $\pm$ 15,42
Satisfacción intrínseca	32.19 $\pm$ 8.3	0.67	El promedio para satisfacción intrínseca recomendado por los autores es de: 32.74 $\pm$ 7.7
Satisfacción extrínseca	26.78 $\pm$ 4.25	0.658	Para la satisfacción extrínseca se recomienda un promedio en el puntaje 38.22 $\pm$ 7.81

Perspectiva multidimensional

La identidad de la tarea realizada se relacionó con el sentimiento de logro y con la satisfacción de las necesidades; 80% de los entrevistados lo manifiestan cuando afirman, por ejemplo, que la mayor satisfacción sería tener un lugar propio de vivienda como producto de sus trabajos. La variedad en su trabajo sobresalió también como fuente de motivación intrínseca, pero en este caso estuvo ausente. La variedad se refiere no sólo a las tareas a realizar sino a que como cada proceso dentro de las empresas del cuero y el calzado son diferentes, los problemas a resolver son diferentes. Esto es lo contrario a la monotonía, la inercia y la rutina, que en ambas empresas fue mencionado por el 100% de los trabajadores.

El reconocimiento está relacionado con la retroalimentación. Esta representa uno de los motivadores del contenido de trabajo y se refiere a la cantidad de información recibida por el trabajador sobre la calidad y cantidad de trabajo realizado. De acuerdo con Maslow¹⁵ el reconocimiento es una de las vías a través de las cuales se satisfacen las necesidades de autoestima. El giro del calzado menciona tener mejor reconocimiento por sus jefes que la empresa del cuero.

La mayoría de los factores de satisfacción identificados en este estudio estuvieron relacionados con el contenido del trabajo y se corresponden con características de las tareas (identidad, interés, variedad, significatividad). Así, atendiendo a la teoría bifactorial de Herzberg. En cuando a los factores de contexto de trabajo, llamados higiénicos, únicamente el factor "ambiente social" o relaciones interpersonales destacaron entre los más mencionados. Los grupos mencionados arriba no sienten insatisfacción en el proceso de atención en los servicios de salud, de hecho ven el subsistema al que pertenecen como una ventaja en caso de un accidente en lo personal y familiar.

Al evaluarse la satisfacción laboral general (de los dos grupos) se observa que existe una satisfacción general buena de acuerdo con el puntaje estandarizado. Específicamente, la satisfacción intrínseca se mostró más elevada ($p \leq 0,001$) en la empresa de cuero (puntaje promedio de $35,45 \pm 2,87$) que en la de calzado ($34,67 \pm 2,49$).

DISCUSIÓN

Como se mencionó antes, en la controversia de la relación entre la satisfacción y la productividad se discute también la dirección de su causalidad.¹⁶ Se ha sugerido que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. El supuesto es que si se realiza un buen trabajo se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además de que la organización recompensaría la producti-

vidad, generando así un mayor reconocimiento verbal, sueldo y probabilidades de ascenso.

Los factores de satisfacción laboral más importantes para los trabajadores del cuero y el calzado fueron los relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, es decir, los factores intrínsecos. Esto se contrapone a estudios en los que empleados autónomos perciben como determinante de la productividad la satisfacción con el entorno físico del trabajo.¹⁷ En concreto, destacan la identidad, el interés, la variedad y lo significativas de las tareas realizadas, el reconocimiento obtenido por parte del jefe y el reto cotidiano que supone su actividad laboral.

Las relaciones sociales que establecen con todo tipo de personas en su trabajo es un factor bajo ya que están durante 12 horas laborables en sus tareas, lo que hace que sus vínculos interpersonales e incluso familiares se vean mermados. La remuneración económica, la seguridad del empleo, la posibilidad de ascender y promocionar figuran entre los factores con menor satisfacción laboral.

Desde el enfoque teórico de la jerarquía de necesidades de Maslow¹⁴, todos los factores de mayor frecuencia se dirigen a la satisfacción de necesidades de orden inferior de los profesionales de ambas empresas: las sociales, las de autoestima y las de autorrealización fueron las más bajas. También destacó el hecho de que, entre los factores de satisfacción, no figure apenas nada relacionado con factores de motivación extrínsecos como, por ejemplo, el factor económico, la seguridad del empleo y la posibilidad de ascender y promocionar.

CONCLUSIONES

En estas empresas se observa menos posibilidades de utilizar sus capacidades; en la empresa de la curtiembre son menos las posibilidades de sugerencias y la variedad de su trabajo en ambas es monótona. Los sujetos entrevistados se muestran insatisfechos con su trabajo en el sector de las empresas del cuero y el calzado, describen globalmente su experiencia laboral en términos negativos y las satisfacciones que aparecen son de tipo intrínseco.

Los resultados del trabajo están basados en un reducido número de sujetos que solo proporcionó una descripción parcial del análisis de la satisfacción intrínseca, siendo esta quizás la principal limitación de este estudio. El diseño empleado no permite explorar y hacer otro tipo de análisis en la satisfacción laboral a lo largo del tiempo. Para analizar la información se piensa en seguir a estas poblaciones a lo largo del tiempo mediante un estudio longitudinal para observar variaciones e intervenciones; además, ver el comportamiento de las enfermedades laborales que van presentando conforme a los años de trabajo, calidad de vida en salud y, también, explorar otros microambientes que hablen de satisfacción de la atención y de una real morbilidad.

Agradecimientos

Al colegio de médicos de empresa, por su apoyo para lograr cambios en estos giros y al Instituto Mexicano del Seguro Social.

Financiamiento: Universidad De La Salle Bajío en la Octava Convocatoria de Investigación en Consolidación, 2014-15.

REFERENCIAS

- Robbins S. Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall; 1998.
- Lyons RG. Schooling, work satisfaction and productivity: an examination of Jeremy Bentham. Work. 1998; 11:137-141.
- Schultz P. Psicología Industrial. México: McGraw-Hill; 1991.
- Dessler G. Administración de Personal. 8a ed. México: Prentice Hall; 2001.
- Bouckenooghe D, Raja U, Butt AN. Combined effects of positive and negative affectivity and job satisfaction on job performance and turnover intentions. J Psychol. 2013; 147(2):105-123.
- Atalaya MC. Satisfacción Laboral y Productividad. Revista de Psicología (Lima). 1999; 3(5):60-72.
- Rodríguez I, González-Morales MG, Carbonell S. El modelo AMIGO y la metodología PREVENLAB-PSICOSOCIAL. Aportaciones y retos en la prevención de los riesgos psicosociales. Seguridad y Salud en el Trabajo. 2007; 42:18-25.
- Stonner J, Freeman E. Administración. 5a ed. México: McGraw-Hill; 1994.
- Donabedian A. Los siete pilares de la calidad. Revista Calidad Asistencial. 2001; S96-S100.
- WHO working group. The principles of quality assurance. Qual Assur Health Care. 1989; 1:79-95.
- Instituto de Medicina. Medicare: Una estrategia para el aseguramiento de la calidad. Washington, D.C.: National Academy Press; 1990.
- Álvarez Heredia MD. Aspectos básicos de calidad. Bogotá: Ecoe; 2003.
- Reyes H. Percepción sobre la calidad de la atención. Salud Pública Méx. 2013; (suppl 2):s100-s105.
- Warr P, Cook J, Wall T. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. J Occup Psychol. 1979; 52(2):129-148.
- Maslow AH. A Theory of Human Motivation. Psych Rev. 1943; 50(4):370-96.
- Chiang MM, Méndez G, Sánchez G. Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Theoria. 2010; 19(2):21-36.
- Chiang M, Ojeda J. Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Contaduría y administración. 2013; 58(2): 3860-3869.

Referencias complementarias:

- Chiang MM, Salazar CM, Huerta PC, Núñez A. Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. Universum. 2008; 23(2):66-85.
- Revilla-Rodríguez EA, Pimentel-Roque C. Calidad de los Servicios de Salud en México. Evid Med Invest Salud. 2012; 5(3):76-78.
- Maslow AH. Motivation and Personality. New York: Harper; 1954.