

RELACIÓN DE FACTORES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA PEQUEÑA EMPRESA DE LA INDUSTRIA METAL - MECÁNICA

Maricela Carolina Peña Cárdenas, Universidad Autónoma de Coahuila-México
Armandina Margarita Olloqui López, Universidad Autónoma de Coahuila-México
Adrian Aguilar Fraire, Universidad Autónoma de Coahuila-México

RESUMEN

El presente trabajo se llevó a cabo con la finalidad de relacionar la Edad, Antigüedad y Nivel de estudios con los factores de satisfacción laboral de los trabajadores operativos de una Pequeña Empresa de la industria metal-mecánica ubicada en Frontera, Coahuila. El estudio se realizó a un consenso de 33 trabajadores, aplicando un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, que consta de 40 reactivos correspondientes a 10 variables; para la fiabilidad del instrumento se utilizó la prueba Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de consistencia interna de 0.89. En base al estudio previo efectuado en la misma empresa, se identificaron los factores de mayor incidencia en la satisfacción de los trabajadores; ahora, en la presente investigación se propuso conocer la relación de las 10 Variables con los factores de Edad, Antigüedad y Nivel de estudios de los trabajadores, calculando los Coeficientes de Contingencia. Los resultados fueron los siguientes: la Edad se relaciona con las variables Políticas, Beneficios y Comunicación; la Antigüedad reporta asociación con Comunicación, Compañeros y Políticas; mientras que el Nivel de estudios muestra relación con Supervisión, Beneficios, Comunicación y con el Trabajo en sí.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción Laboral y Clima Laboral

RELATIONSHIP OF FACTORS IN JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES OF A SMALL BUSINESS INDUSTRY METAL – MECHANICAL

ABSTRACT

This work was undertaken with the objective in mind of exploring the relationship between Age, Seniority and Level of Studies of a blue collar employee sample with the level of their satisfaction at work. The study was conducted at a Small Metal-Machining Company located at Frontera, Coahuila. The study was made by a consensus of 33 workers, applying a structured questionnaire, using Likert Scale, which has 40 items that belonged to 10 different variables. To assure the trustworthiness of the tool the Cronbach's Alpha proof was used. The internal coefficient of consistence achieved was 0.89. Based on a previous study carried out in the same company, the factors with the greatest incidence on employee satisfaction were identified. In this research are included 10 different variables encompassing factors such as Age, Seniority and Level of Studies of the workers under scrutiny, ultimately computing the Contingency Coefficients. The outcome of the study shows: Age as a variable is related with Polices, Perks and Communication; Seniority reports association with Communication, Relationship with Coworkers and Polices; while the Level of Studies shows relation with Supervision, Perks, Communication and the work itself.

JEL: J28, L61, M10

KEYWORDS: Job Satisfaction and Labor Climate

INTRODUCCIÓN

Las últimas décadas, caracterizadas por una serie de retos y cambios de diferente índole, reflejadas en el ámbito tecnológico, del conocimiento, social y económico, entre otros, las organizaciones deben, responder a interrogantes y adaptarse continuamente, para lograr la supervivencia y al éxito competitivo. El elemento humano es clave para obtener resultados positivos al enfrentar dicha situación, ya que su desempeño es fundamental para el logro de los objetivos. Hoy en día, se ha incrementado la preocupación de los directivos por buscar las interrelaciones con sus empleados y un buen clima organizacional así como encontrar la manera de motivar al personal para aumentar su empeño, interés y satisfacción en el trabajo; representa una ventaja para las organizaciones que el trabajador realice las cosas con gusto, que cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, manteniendo y/o alcanzando la satisfacción, ya que, los trabajadores satisfechos tienden a ser más adaptables, cooperadores y dispuestos al cambio.

Uno de los problemas en el desempeño ocasionado en gran medida por conflictos internos en los individuos que forman parte de la empresa, es la falta de satisfacción laboral la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador. Un proceso relacionado con ello, es el relativo a la motivación laboral. La satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar, en que ésta última se refiere a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las posibles consecuencias que se derivan de él. (Weinert, 1985).

De acuerdo con Spector (2002), la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad. Por lo cual, es importante el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores en dos líneas principales: la experiencia del empleado y el impacto que produce en la organización.

En este texto se enfatiza la experiencia del trabajador, en la que interviene la perspectiva del capital humano. El objetivo del presente estudio es relacionar la Edad, Antigüedad y Nivel de estudios, con los factores de satisfacción laboral de los trabajadores operativos de una Pequeña Empresa de la industrial metal-mecánica ubicada en Frontera, Coahuila, denominada “Fabricaciones mecánicas Santoyo” S.A. de C.V., la cual fue fundada en el año de 1972, que a la fecha está conformada por 35 trabajadores; su mercado meta es de tipo industrial y ofrece tres tipos de productos y servicios: a) fabricación de partes y componentes de maquinaria pesada, sobre pedido con especificaciones requeridas o a través de consultoría y asesoría para la solución de problemas en los equipos y procesos; b) venta de placa de acero de grosor poco común; y c) renta de 3 montacargas de distinta capacidad y tamaño.

El estudio inicial efectuado en septiembre del 2011, en la empresa antes mencionada, sirvió de punto de partida para esta investigación y cuyos resultados fueron los siguientes: los trabajadores presentan, en general, una satisfacción media en cuanto a las variables exploradas, manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan, que la relación y la comunicación con los compañeros son adecuadas y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe; reportan contar con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden, que las condiciones físicas en el área de trabajo son pertinentes, sin embargo, consideran que los beneficios y sueldo que reciben de la empresa son limitados y que son pocas las oportunidades que tiene de ascenso. A continuación se presenta la revisión literaria efectuada sobre el tema, posteriormente se muestra la metodología empleada en el estudio y, finalmente, los resultados y las conclusiones.

REVISIÓN LITERARIA

García, D. (2010) menciona que desde 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral, lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

Dentro del ámbito de las organizaciones, hoy en día existe un interés especial por el desarrollo de la gestión de los recursos humanos. Tanto la motivación como la satisfacción laboral han sido temas objeto de estudio de investigaciones, cuyos resultados han hecho aportaciones significativas para entender el comportamiento organizacional. La satisfacción laboral se constituye en uno de los productos más importantes del trabajo humano al grado de llegarse a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño (Barraza & Ortega, 2009, citado por Jaik Dipp et al, 2010) o que un trabajador contento es un trabajador productivo (Atalaya, 1999).

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras, dependiendo de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores; estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables, las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace el individuo entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. Las características personales juegan un papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irreplicable, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados. González, et al. (2011) coinciden con Chiang y Ortega (2011) quienes mencionan que “no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral” y, a menudo, cada autor elabora una nueva definición según el desarrollo de su propia investigación.

Chiang y Ortega (2011) afirman que “se manifiestan una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como un *estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas*”, expuestas por diferentes autores como son Smith, Kendall & Hulin, 1969; Locke, 1976; Mueller & McCloskey, 1990; Muchinsky, 1993; Newstrom & Davis, 1993; Andresen et al, 2007. Agregan que otra concepción de la satisfacción laboral “va más allá de las emociones y es definida como una *actitud generalizada ante el trabajo*”, y al ser considerada una actitud supone “una evaluación que alude simultáneamente al afecto, a la cognición y a las disposiciones conductuales”; algunos autores que exponen esta definición son: Porter, 1962; Beer, 1964; Harpaz, 1983; Griffin & Bateman, 1986; Newstrom & Davis, 1993; Bravo, Peiro & Rodríguez, 1996; Davis & Newstrom, 2002; Robbins, 2004; Lee & Chang, 2008 y Barraza & Ortega, 2009, estos últimos refieren que dicha actitud “se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y que necesariamente influirán de manera significativa en su comportamiento y en sus resultados” Respecto al tema de motivación, según Bateman (1999) la motivación es “el conjunto de fuerzas que llenan de energía, dirigen y sostienen los esfuerzos de una persona”. La motivación, según Espada (2006), citado por Ramírez, et al (2008), “es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional”; estar motivado significa “realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional, aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación”.

La motivación es anterior a la satisfacción al ser previa al trabajo, pero una vez que este se realiza, el grado de satisfacción que reporte influirá en la dinámica interactiva de la motivación; a su vez, ésta, como

orientadora de la acción, incide en la satisfacción laboral en tanto se relaciona las expectativas con los resultados de la conducta laboral y se evalúe su grado como suficiente y satisfactorio. (Ramírez, et al, 2008).

Campbell, et al (1970) clasifican las teorías de la motivación de la siguiente manera:

- a) *Teorías de Proceso*, que se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo, entre las cuales se encuentran la Teoría de Path-Goal de Georgopolus, Mahoney y Jones (1957), Teoría VIE o de las Expectativas de Vroom (1964), teoría de la equidad de Adams, el Modelo de circulación de Porter y Lawler (1968), y la teoría de las metas de Locke (1969).
- b) *Teorías de Contenido*, que tratan de definir los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar, dentro de las cuales se incluyen la de Jerarquía de las necesidades de Maslow (1954), la teoría Bifactorial de Herzberg (1959), de teoría de las Motivaciones sociales de McClelland (1961), Teoría X-Y de McGregor (1960), la teoría ERC de Alderfer (1972).

Ramírez, et al (2008) sintetizan que según la teoría bifactorial de Herzberg, la satisfacción y la motivación laboral están relacionadas con el contenido del trabajo (necesidades de orden superior, satisfacción–no satisfacción) y con el contexto (necesidades de orden inferior, insatisfacción–no insatisfacción); mientras que para las teorías de la necesidad, una necesidad superior produce una tensión que se considera *insatisfacción*, mientras que la ausencia de esa tensión se considera *satisfacción*. Para las teorías de la expectativa la satisfacción laboral se identifica con *un estado anticipado* positivo causado por las recompensas derivadas de lo laboral (Vroom, 1964) y de la comparación entre recompensas esperadas y recibidas (Porter y Lawer, 1968) la satisfacción laboral surge de la percepción del valor de la recompensa y del esfuerzo realizado para hacer el trabajo. Para las teorías del equilibrio la satisfacción laboral se da cuando no hay tensión pues la recompensa obtenida es similar al de la recompensa esperada (p.p. 171-172). Unas de las teorías motivacionales que nos ayuda a interpretar la satisfacción laboral del personal de la Pequeña empresa objeto del presente estudio, es la teoría de Motivación e Higiene de Herzberg (1987), quien hace referencia a dos factores: el de satisfacción o intrínseco y el de insatisfacción o extrínseco también denominado higiénico.

El primero se refiere a las condiciones que tienen relación directa con el contenido del puesto de trabajo y está integrado por las siguientes categorías: ascensos, el trabajo en sí mismo, el sentido del logro, posibilidades de crecimiento, responsabilidad y reconocimiento; mientras que el segundo factor (insatisfacción, extrínseco o higiénico), se refiere a las condiciones que rodean al individuo al realizar su trabajo y que pueden ser psicológicamente poco saludables para el trabajador, el cual está integrado por categorías tales como: condiciones de trabajo, administración y políticas de la empresa, relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, relaciones interpersonales con el supervisor o jefe inmediato, supervisión técnica, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status y vida personal.

En las últimas décadas se ha incrementado el interés por realizar investigaciones que se centran básicamente en el análisis de dos tipos de variables precursoras de la satisfacción laboral, como lo exponen Revuelto y Fernández (2001): a) las características demográficas de los empleados y b) las características del entorno del trabajo. “Entre las primeras se ha estudiado la relación de la satisfacción laboral con la raza, el género, el estado civil, el nivel educativo, la edad, la antigüedad, el trabajo asignado etc., mientras que entre las segundas se han analizado atributos del puesto asumiendo las tesis planteadas por autores como Hackman y Oldham (1980) de que las principales fuentes de satisfacción son intrínsecas al trabajo y se derivan del contenido y del contexto inmediato en que éste se desarrolla”.

En relación a lo antes mencionado, Revuelto y Fernández (2001) realizan un estudio empírico en el que analizan el grado de correlación entre percepciones en relación con el clima laboral, grado de sobre-

educación, antigüedad y nivel jerárquico, y el grado de satisfacción laboral. Los resultados indican que las variables de clima y nivel de sobre-educación afectan de manera significativa a la satisfacción laboral, la primera en forma positiva y la última de forma negativa.

Se presentan a continuación otros estudios efectuados en los últimos 6 años en los que se consideró la relación existente entre la satisfacción en el trabajo y varias características de las denominadas demográficas: Olivares, et al. (2006) realizaron un estudio, cuyo propósito es determinar el nivel de satisfacción laboral de 36 docentes de Odontología de la Universidad peruana Cayetano Heredia, utilizando la escala de Likert para medir cuatro factores de satisfacción: por su institución, por la remuneración que perciben, por la tensión laboral y por las condiciones de trabajo. Se obtuvieron como resultados que la satisfacción laboral por la institución fue buena; la satisfacción laboral por la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue regular. Y en cuanto a la satisfacción laboral de los docentes según el sexo, edad, años de docencia, condición, categoría y dedicación obtuvieron un calificativo de regular, al igual que la satisfacción laboral global.

Alonso (2008) se centra en determinar, en una muestra del Personal de Administración y Servicio de la Universidad de Huelva, si existen diferencias en la satisfacción laboral en función del sexo, escala administrativas, tipo de contrato y antigüedad en la institución, teniendo como referencia el Modelo de las carencias del trabajador y la definición de insatisfacción (Herzberg, 1959). Y los resultados muestran un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, los trabajadores de más edad y con un mayor nivel de antigüedad, así como en los que tienen un contrato de interino. Se concluyó que son los factores externos, más concretamente, las relaciones sociales con los mandos superiores los que producen menos satisfacción en esta muestra, independientemente de las distintas variables medidas.

Camacho y Arias (2010) realizaron una investigación, cuyo objetivo fue identificar posibles diferencias entre la satisfacción con el trabajo y con el liderazgo, derivadas de algunas variables demográficas comunes: sexo, edad, estado civil, antigüedad, etc.; la Muestra fue de 576 profesores mexicanos empleando los cuestionarios Minnesota y Q_Labors, los cuales reportaron confiabilidades superiores a 0.73. Los resultados fueron que el porcentaje de hombres fue ligeramente inferior al de mujeres; las edades predominantes estuvieron entre 31 y 50 años; la mayoría estaba casada, con escolaridad de nivel profesional; y en cuanto a la antigüedad en la institución estuvo concentrada en tres rangos: 1-5, 5-10 y 10-20 años. El nivel medio de la Satisfacción con el trabajo resultó superior al de la Satisfacción con la supervisión. No se encontraron diferencias significativas por Sexo en ninguno de los dos tipos de Satisfacción. En los demás datos demográficos la Satisfacción con el trabajo produjo una diferencia significativa en cuanto al área de estudios, los profesionales en enfermería fueron los menos satisfechos y los de psicología los más satisfechos. La Satisfacción con el liderazgo reportó dos diferencias significativas: por Antigüedad en el puesto con una tendencia a la baja hasta los 30 años pero ascendente después; por área de estudios volvieron a destacar los profesionales de enfermería como los menos satisfechos; los más Satisfechos fueron los profesionales de la contaduría.

Malik (2011) llevó a cabo un estudio descriptivo-correlacional de los factores que afectan a la satisfacción laboral de 120 profesores de la Universidad de Baluchistanm, según la teoría de Herzberg que comprende factores motivadores e higiénicos. Los sujetos reportan estar satisfechos con su trabajo, sin embargo los trabajadores masculinos muestran estar menos satisfechos que los del sexo femenino. El trabajo en sí mismo fue el aspecto con mayor motivación para el profesorado, el aspecto con menor motivación fue el que se refiere a las condiciones de trabajo. En cuanto a las características demográficas de edad, años de experiencia, rango y grado, se relacionan muy poco al total de satisfacción en el trabajo.

METODOLOGÍA

El diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal, de tipo descriptivo y cuantitativa. La presente investigación se derivó de la efectuada en la misma empresa, en septiembre de 2011, en respuesta a la inquietud del dueño por conocer especificaciones de la Satisfacción del personal en cuanto a su percepción relacionada con los beneficios y reconocimientos en función de la antigüedad en la empresa, la edad y la escolaridad. La Muestra fue determinada por consenso, 33 trabajadores en total (31 operarios y 2 administrativos), aplicando como instrumento de medición una escala que se rediseñó en base al JSS, Job Satisfaction Survey de Spector (1985) que consta de 36 ítems, 4 de cada una de 9 variables, a la que se le agregó una Variable denominada *Condiciones del área de trabajo* que contiene 4 ítems, quedando así constituida por 40 reactivos distribuidos en un total de 10 variables, en una escala tipo Likert, con 6 opciones de respuesta. La escala incluye una primera sección que contiene preguntas de datos generales relativos a la edad, género, antigüedad en la empresa, actividad principal, tipo de contratación y nivel de estudios (Ver Anexo).

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se llevó a cabo un estudio piloto aplicando la escala antes mencionada a 63 sujetos trabajadores de cuatro pequeñas empresas de la rama metal-mecánica, utilizando la prueba de Alfa de Cronbach para calcular el coeficiente de consistencia interna cuyo valor fue de .089, considerado como aceptable, conforme a Kline citado por Tejada (2004) quien menciona que los “coeficientes de confiabilidad de alrededor de 0.90 se consideran excelentes, valores alrededor de 0.80 como muy buenos, valores alrededor de 0.70, como adecuados; aquellos menores de 0.50 indican que al menos la mitad de la varianza observada puede ser debida a error al azar, y medidas tan poco confiables deberían ser evitadas”. En la Tabla 1 se presenta la definición de las 10 Variables consideradas en el instrumento de medición, los contenidos operacionales (indicadores) de cada variable y los números de los reactivos correspondientes a cada una de ellas.

Tabla 1: Definición y Operacionalización de Variables.

Variable	Indicadores	Preguntas
Sueldos / Salario Se refiere a la remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional.	Pago otorgado por el trabajo realizado, que sea justo y congruente con la valorización del mismo, oportunidad de aumento salarial.	1, 11, 21, 31
Promoción Es la posibilidad de ascenso profesional que ofrece un empleo.	Oportunidades y frecuencia de ascenso y de progreso.	2, 12, 22, 36
Supervisión Es el acto de vigilar ciertas actividades de tal manera que se realicen en forma satisfactoria.	Aceptación del jefe, reconocimiento de ser competente, trato justo, atención en sentimientos de sus subordinados.	3, 13, 23, 33
Beneficios Son todas aquellas prestaciones otorgadas voluntariamente por el empleador.	Otorgamiento equitativo de bonos de despensa, premios de asistencia y puntualidad, prestaciones y otros.	4, 14, 24, 32
Recompensas Contingentes Constituye las celebraciones de un logro significativo o acontecimiento importante.	Aprecio, reconocimiento y recompensas por el buen trabajo.	5, 15, 25, 35
Políticas y Procedimientos operativos Conocimiento de las normas y reglas que se establecen en la empresa.	Políticas, reglas y procedimientos operativos.	6, 16, 26, 34
Compañeros de trabajo Individuos que forman parte de una colectividad.	Relación con las personas con quienes trabaja.	7, 17, 27, 37
El trabajo en sí Es la medida del esfuerzo hecho por los seres humanos.	Significado, gusto y orgullo por el trabajo que se realiza.	8, 18, 29, 38
Comunicación Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.	Formas de Comunicación establecidas dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros.	9, 19, 28, 39
Condiciones en el área de trabajo Son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización.	Condiciones de seguridad, de equipo, herramientas, instalaciones eléctricas, iluminación y ventilación.	10, 20, 30, 40

En esta tabla se muestra la Definición y Operacionalización de variables. Fuente: Elaboración propia.

El Objetivo de estudio previo se refirió a identificar los factores de mayor incidencia en la satisfacción laboral del personal operativo y administrativo de una pequeña empresa metal-mecánica ubicada en Frontera, Coahuila. Mientras que el Objetivo del presente estudio es relacionar la *Edad*, *Antigüedad* y *Nivel de estudios* (características demográficas) con las 10 variables de satisfacción laboral antes mencionadas, de la misma muestra de la misma Pequeña Empresa de la industrial metal-mecánica. Para el tratamiento estadístico de la información, se tomó como parámetro la base de datos elaborado con el SSPS (Versión 17.0) de los resultados obtenidos en la investigación anterior, y para efecto de los resultados del estudio actual se calcularon frecuencias, proporciones, Medias, Coeficientes de Contingencia y niveles de significancia.

RESULTADOS

Ya que el Objetivo del presente estudio es relacionar la *Edad*, *Antigüedad* y *Nivel de estudios* (características demográficas) con las 10 variables de satisfacción laboral, se procedió, en primera instancia, a establecer los rangos de edad, de antigüedad y de nivel de estudios, tabulando las frecuencias correspondientes.

Tabla 2: Características Demográficas

Panel A: Frecuencia por Rango de Edad	
Jóvenes (18 – 30 años)	9
Adultos (31 – 50 años)	19
Maduros (51 – 75 años)	4
Total= 33	
Panel B: Frecuencia por Antigüedad	
Menos de 1 año	6
De 1 a menos de 3 años	6
De 3 a menos de 5 años	6
De 5 a menos de 7 años	6
De 7 a menos de 10 años	2
Más de 10 años	7
Total= 33	
Panel C: Frecuencia por Nivel de Estudios	
Ninguno	1
Primaria	3
Secundaria	9
Carrera Comercial	2
Técnico	9
Preparatoria	6
Licenciatura	3
Total= 33	

En esta tabla se muestran las Frecuencias por rangos de Edad, Antigüedad y Nivel de Estudios. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 2 se presentan las frecuencias por rangos de edad, observándose que la mayoría de los trabajadores se ubica en la categoría de adultos mientras que la minoría son maduros. En relación a la antigüedad en la empresa, la distribución del personal es muy similar ya que 7 trabajadores tienen más de 10 años de servicio y 6 trabajadores se ubican en los 4 rangos de menos de 1 año hasta menos de 7 años, respectivamente. Con respecto al nivel de estudios, se encontró que son 9 los trabajadores que han cursado tanto Secundaria como Carrera técnica. Los resultados presentados en este apartado, han sido calculados en base a los datos obtenidos del cuestionario rediseñado y basado en el JSS, *Job Satisfaction Survey* (Spector, 1985), aplicado a 33 sujetos que conforman la Muestra de la misma empresa objeto de estudio. Se decidió hacer el cálculo de los Coeficientes de Contingencia de Kendall a fin de conocer si las

10 variables del instrumento presentan relaciones o asociaciones significativas con las características demográficas edad, antigüedad en la empresa y nivel de estudios.

Tabla 3: Coeficientes de Contingencia y Niveles de Significancia

Variables	Edad		Antigüedad		Nivel de Estudios	
	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia
Sueldos / Salario	.522	.153	.603	.530	.617	.679
Promoción	.414	.762	.701	.160	.691	.455
Supervisión	.537	.225	.690	.222	.816	.000***
Beneficios	.630	.021*	.695	.193	.778	.011**
Recompensa	.444	.448	.669	.142	.668	.324
Políticas	.652	.009***	.726	.050*	.659	.707
Compañeros de T	.457	.391	.712	.027*	.666	.335
El trabajo en si	.409	.598	.629	.365	.730	.037*
Comunicación	.557	.043*	.745	.004***	.743	.018**
Condic. área de T	.421	.550	.681	.098	.695	.157

En esta tabla se muestran los Coeficientes de Contingencia y los Niveles de Significancia por cada una de las variables estudiadas.

*Nivel de significancia $p < 0.05$; **Nivel de significancia $p < 0.02$; ***Nivel de significancia $p < 0.01$. Fuente: Elaboración propia

Los resultados que se presentan en la Tabla 3, muestran que existe una relación muy significativa entre la Edad y la variable *Políticas*, lo cual indica que el trabajador conoce y acepta las normas establecidas en la empresa; además, es relevante la asociación con los factores *Beneficios* y *Comunicación*, exponiendo el trabajador estar conforme respecto a las prestaciones otorgadas voluntariamente por el patrón, así como por los estilos de comunicación predominante con el jefe y compañeros. Por otro lado, se aprecia que hay una asociación muy significativa entre la Antigüedad y la variable *Comunicación*, lo cual revela que el trabajador muestra satisfacción respecto a los estilos de comunicación que se usan en la empresa; existe una relación de consideración con los factores *Compañeros* y *Políticas*, lo que significa que los sujetos perciben adecuadas las relaciones establecidas con las personas con quienes convive en el trabajo y que hay respeto de las normas establecidas dentro de la organización.

En cuanto al Nivel de estudios, la relación es muy significativa con el factor *Supervisión*, lo cual indica que el trabajador se siente satisfecho con la forma en que su jefe ejerce la autoridad, así como con la atención y el trato justo que recibe de él. También, esta característica demográfica presenta una asociación significativa con las variables *Beneficios*, *Comunicación* y con *el Trabajo en sí*, indicativo de que los sujetos consideran favorables las formas de comunicación utilizadas en la relación con directivos, jefes y compañeros, que le agrada y se siente orgulloso del trabajo que realiza considerando que este es importante, valorando las prestaciones recibidas.

Se puede apreciar que aunque se presentan relaciones de otras variables con las tres características demográficas consideradas (como Antigüedad con Promoción, Supervisión, Beneficios, Recompensas, Trabajo en sí y Condiciones en el área de trabajo o como nivel de estudios con las seis variables restantes de las ya mencionadas), dichas asociaciones no son significativas. A fin de identificar si las relaciones y/o asociaciones de las Variables con satisfacción laboral, fueron determinadas por un rango específico de Edad, de Antigüedad y de Nivel de estudios, los porcentajes de respuestas de acuerdo-moderadamente de acuerdo-totalmente de acuerdo en cada uno de ellos se concentraron en la Tabla 4, 5 y 6.

La Tabla 4 muestra que independientemente de la Edad hay aceptación de reglas, normas y valores establecidos en la empresa. En cuanto a la conformidad por los bonos, premios y prestaciones otorgadas por la empresa expresan mayor satisfacción los trabajadores maduros a diferencia de los jóvenes y los adultos que la muestran en menor proporción. La Comunicación con los jefes y compañeros es considerada adecuada en mayor proporción por los jóvenes y los maduros, pero en un porcentaje menor al 50% por los adultos.

Tabla 4: Porcentajes de respuestas de las variables Políticas, Beneficios y Comunicación por rangos de Edad.

Edad	Políticas	Beneficios	Comunicación
Jóvenes 18-30 años	66.7%	-	100%
Adultos 31-50 años	63.2%	-	-
Maduros 51 -75 años	100%	100%	50%

En esta tabla se muestran los porcentajes de respuestas de las variables Políticas, Beneficios y Comunicación por rangos de Edad. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5: Porcentajes de respuestas de las variables Comunicación, Compañeros y Políticas, según los rangos de Antigüedad.

Antigüedad	Comunicación	Compañeros	Políticas
Menos de 1 año	100%	50%	66.7%
De 1 a menos 3 años	66.7%	66.7%	66.7%
De 3 a menos de 5 años	83.3%	83.3%	50%
De 5 a menos de 7 años	-	66.7%	66.7%
De 7 a menos de 10 años	66.7%	66.7%	50%
Más de 10 años	50%	50%	57.1%

En esta tabla se muestran los porcentajes de respuestas de las variables Comunicación, Compañeros y Políticas, según los rangos de Antigüedad. Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 5, los porcentajes de respuesta de satisfacción relativos a los diferentes niveles de Antigüedad fueron mayores al 50% en lo que respecta a la percepción de estilos de Comunicación, de la relación adecuada con los Compañeros y de la aceptación de las Políticas establecidas en la empresa, aunque en lo que se refiere a la Comunicación sobresalen los trabajadores con menos antigüedad. No se observan diferencias significativas por el número de años que tienen laborando en la empresa en relación a las variables Compañeros de trabajo y Políticas.

Tabla 6: Porcentajes de respuestas de las variables Supervisión, Beneficios, Comunicación y con el Trabajo en sí, por rangos de Nivel de Estudios.

Nivel de Estudios	Supervisión	Beneficios	Comunicación	Trabajo en Sí
Ninguno	-	100%	-	-
Primaria	66.7%	66.7%	-	66.7%
Secundaria	55.6%	-	66.7%	66.7%
Carrera Comercial	100%	100%	50%	100%
Técnico	88.9%	66.7%	55.6%	55.6%
Preparatoria	50%	-	83.3%	83.3%
Licenciatura	66.7%	100%	100%	66.7%

En esta tabla se muestran los porcentajes de respuestas de las variables Supervisión, Beneficios, Comunicación, y con el Trabajo en sí, por rangos de Nivel de Estudios. Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6 se presentan datos porcentuales altos en casi todos los Niveles de Estudios en relación con las 4 variables, siendo el que corresponde a Carrera Comercial y a Técnico los más altos porcentajes de satisfacción con respecto a la forma de ejercer la autoridad, mientras que la conformidad por los bonos y prestaciones proporcionados por la empresa es expresada por el trabajador que no tiene estudios, los que cursaron Carrera Comercial y los que estudiaron una Licenciatura. Están de acuerdo con la forma de Comunicación con jefes y compañeros en mayor proporción los que estudiaron Licenciatura y Preparatoria, mientras que el orgullo y el significado del trabajo que hacen lo manifiestan más los que cursaron Carrera Comercial y Preparatoria.

En resumen, la Edad y la Antigüedad no influyen de manera significativa en la variable de satisfacción que se refiere a la aceptación de normas dentro de la empresa; sin embargo, son los trabajadores Maduros

quienes muestran más conformidad con los bonos y prestaciones que la empresa otorga. El personal de menos Edad, con menos Antigüedad y con mayor Nivel de estudio, considera muy satisfactorio el estilo de comunicación predominante en el ambiente laboral. Los trabajadores con Carrera comercial y técnica muestran relación con la variable Supervisión (forma de ejercer la autoridad); asimismo, el personal con Carrera comercial junto con los que no tiene estudios y con los que cursaron una licenciatura, aprecian los beneficios que ofrece la empresa. Sentir orgullo por el trabajo que se realiza con gusto, fue un indicador alto en los que estudiaron una Carrera comercial y Preparatoria.

CONCLUSIONES

Uno de los problemas que más preocupa, hoy en día, a los directivos de las organizaciones es la falta de motivación y satisfacción laboral en su personal, pues ello influye en el rendimiento, en la disposición al cambio y en la contribución al logro de los objetivos, clave para que la empresa tenga éxito y sea competitiva. Este estudio en particular, referente a una pequeña empresa metal mecánica en la que se realizó una investigación previa para identificar los factores que tienen más incidencia en el nivel de satisfacción laboral, responde a la solicitud del dueño por conocer la influencia de ciertas características demográficas (Edad, Antigüedad en la empresa y Nivel de estudios) en el grado de motivación y satisfacción, dirigió el presente trabajo de investigación hacia esos tópicos, llegándose a las siguientes conclusiones: La Edad se relaciona significativamente con las Políticas establecidas en la empresa y en menor grado con los Beneficios y el estilo de Comunicación predominante en el ambiente laboral, siendo los trabajadores Maduros los que más aprecian los bonos y prestaciones otorgados por la empresa; al respecto, Davis y Newstrom (1991:205) citados por Revuelto y Fernández (2001) señalan que la satisfacción en el trabajo se ve afectada por la edad, ya que los trabajadores de mayor edad reducen sus expectativas que se van ajustando cada vez a la realidad; cabe mencionar que el presente estudio reporta relaciones con esta variable que en el estudio previo mostró limitación, la cual puede estar más influenciada por los trabajadores jóvenes más que por los maduros. (Peña et al, 2011) En referencia a la forma de Comunicación utilizada con compañeros y jefes son los Jóvenes quienes expresan mayor conformidad. En base a la teoría de Herzberg (1987) las tres variables de satisfacción antes mencionadas corresponden a factores extrínsecos al trabajo. El resto de las dimensiones de satisfacción no presentan asociación con esta característica demográfica.

En cuanto a la Antigüedad en la empresa, ésta se asocia de forma muy relevante con el factor Comunicación, siendo los trabajadores con menos años en la empresa los que se sienten más satisfechos con el estilo de comunicación predominante en el ambiente laboral, tanto con los compañeros como con su jefe inmediato, resultado que coincide con el obtenido por Traut et al (2000), citados por Revuelto y Fernández (2001), donde los trabajadores más satisfechos eran los que llevaban menos tiempo en la organización, dato que coincide con el reportado por Lam et al. (2001) citado por Millan et al (2007) referente a que la satisfacción disminuye con la antigüedad. Independientemente de la antigüedad, hay una asociación significativa en lo que se refiere a la relación con los Compañeros de trabajo y con las normas establecidas dentro de la organización; esto último se diferencia del estudio de Ting (1997), citado por Revuelto y Fernández (2001), quien menciona que existe la posibilidad de que los trabajadores de mayor antigüedad posean valores más tradicionales en relación al trabajo.

La característica demográfica denominada Nivel de estudios muestra relación muy significativa con la variable Supervisión lo que significa que los trabajadores con Carrera Comercial y Técnica perciben muy satisfactoria la relación con su jefe, considerando que éste ejerce autoridad de manera pertinente, respetuosa y justa. Lam et al. (2001) citado por Millan et al (2007) afirman que la satisfacción disminuye con el nivel educativo. Los trabajadores que no tienen estudios, los que cursaron Carrera Comercial y Licenciatura reportan satisfacción relevante con el factor Beneficios ofrecidos por la empresa; asimismo, los que cuentan con un grado de Licenciatura y Bachillerato reportan una relación significativa respecto al estilo de Comunicación adoptado en la empresa. Sentir orgullo por el trabajo que se realiza con gusto, fue

un indicador alto en los que estudiaron una Carrera comercial y Preparatoria. Como se puede observar, el personal administrativo (con Carrera Comercial) refleja más satisfacción laboral.

Al proporcionar retroalimentación a los directivos de la empresa, se incluirá una propuesta con estrategias de mejora, de reforzamiento y/o de cambio; se sugiere, además, derivar una línea de investigación complementaria a la satisfacción laboral, a fin de efectuar en un futuro próximo un diagnóstico de clima organizacional que apoye la comprensión del comportamiento de esta empresa en particular. Los resultados que se reportasen no se podrían generalizar, puesto que a pesar de que otras organizaciones fuesen del mismo tamaño y giro que la empresa objeto de estudio, presentarían como limitaciones el tener diferente cultura, antigüedad, capital humano, entre otras características.

ANEXO

Número de Empresa: _____ Número de Cuestionario: _____

Este cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad conocer qué tanto los trabajadores se sienten contentos, conformes o satisfechos en su trabajo. Es anónimo y los datos que usted proporcione serán confidenciales, por lo que le pedimos que conteste con la mayor sinceridad posible todos los planteamientos.

I.- DATOS GENERALES

EDAD: _____ SEXO: Hombre _____ Mujer _____

La actividad principal que usted hace en su trabajo es:

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Cuánto tiempo tiene trabajando en la empresa:

_____	_____	_____
_____	_____	_____

Tipo de contratación:

_____	_____	_____
_____	_____	_____

Nivel de estudios:

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

II.- SATISFACCIÓN LABORAL

Por favor marque con una "X" en cada pregunta, su opinión según sea el caso:

	Muy en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5	6
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
<i>Gracias por su cooperación</i>						

REFERENCIAS

- Alonso, P. (2008) *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 24, n. ° 1, pp. 25-40.
- Atalaya, M. C. (1999) *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología. Año III N° 5. Septiembre.

Bateman, T. y Snell, S. (2004) *Administración, una ventaja competitiva*. Editorial McGraw-Hill: México.

Barraza y Ortega (2009) citado por Jaik Dipp et al (2010) op.cit.

Camacho, C. y Arias, F. (2010) *Satisfacción con el trabajo, con el liderazgo y algunas variables demográficas en profesores*. Área de Investigación: Administración de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional. XV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.

Campbell, et al. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw-Hill.

Chiang y Ojeda (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de las ferias libres*. Revista Contaduría y Administración, editada por la División de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Davis & Newstrom (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. Undécima edición, México, McGraw-Hill.

Davis & Newstrom (1991) citado por Revuelto, L. y Fernández, R. (2001) op.cit.

Espada, M. (2006). *Nuestro motor emocional: la motivación*. Editorial Díaz de Santos: España.

García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

González, et al. (2011). *Satisfacción Laboral como factor crítico para la Calidad. El caso del Sector Hostelero de la Provincia de Córdoba – España*. Estudios y Perspectivas en Turismo Volumen 20, pp. 1047 – 1068.

Herzberg et al (1987). *Un vez más: ¿Cómo motivar a los empleados?* Harvard Business Review. Sept/Oct/1987. Vol. 65, Issues, p.p. 109-120.

Jaik Dipp et al (2010). *Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado*. Revista Electrónica Diálogos Educativos. Núm. 19.

Lam, T. et al (2001) citado por Millan, G. et al (2007). *La satisfacción Laboral en empresas hoteleras. Apuntes metodológicos*. Revista Aportes y Transferencias, Vol. 11, Núm. 2, pp. 35-52. Universidad Nacional de Mar de la Plata. Argentina.

Lee, Y. & Chang, H. (2008) “Relations between team work and innovation in organizations and the job satisfaction of employees: a factor analytic study”. International Journal of Management, 25(3): 732- 739

Olivares, J. et al. (2006). *Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica*. Rev Estomatol Herediana; 16 (1)

Peña, M. et al. (2011). *Factores de mayor incidencia en la Satisfacción de los trabajadores: Estudio en una Pequeña Empresa de la Industria Metal-Mecánica de Frontera, Coahuila*. IX Congreso Internacional de Análisis Organizacional. “Cambio Organizacional y Responsabilidad Social: Repensando las Organizaciones”. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México.

Ramírez, R. et al (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. Daena: International Journal of Good Conscience. Vol. 3, No. 1, pp. 143-185

Revuelto, L. y Fernández, R. (2001) *Introducción a la Problemática de la Satisfacción en el Trabajo de los Empleados Públicos*. XI Congreso Nacional de ACEDE. Universidad de Valencia.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pearson Educación: México.

Spector, P. E. (1985). *Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*. American Journal of Community Psychology, 13, 693-713.

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.

Tejada, J. (2004). “*Administración de la Calidad: Prácticas organizacionales percibidas y el compromiso de los trabajadores hacia la organización*”. Tesis para obtener el grado de doctor en administración. Centro de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Autónoma de Aguascalientes. Doctorado Interinstitucional en Administración. México.

Ting, Y. (1997) citado por Revuelto, L. y Fernández, R. (2001) op.cit.

Traut, C. et al (2000) citado por Revuelto, L. y Fernández, R. (2001) op.cit.

Weinert (1985) en Caballero, K. (2002) *La “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Revista de curriculum y formación del profesorado, No. 6, pp 297-298. Univ. de Granada. España. www/ugr.es/-recfpro7rev6ICOL5.pdf

BIOGRAFÍA

Maricela Carolina Peña Cárdenas, Maestra en Administración de Empresas, actualmente adscrita como investigadora en la Facultad de Contaduría y Administración – Unidad Norte de la Universidad Autónoma de Coahuila, en México, donde es líder del cuerpo académico Administración aplicada a las Organizaciones; ha participado como ponente en congresos nacionales e internacionales. Su correo electrónico es pena-cardenas@hotmail.com

Armandina Margarita Olloqui López, Maestra en Administración de Empresas actualmente se encuentra adscrita como investigadora en la Facultad de Contaduría y Administración – Unidad Norte de la Universidad Autónoma de Coahuila, en México, es miembro del cuerpo académico Administración aplicada a las Organizaciones; ha participado como ponente en congresos nacionales e internacionales. Su correo electrónico es amolloqui@yahoo.com.mx

Adrián Aguilar Fraire, alumno de Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración – Unidad Norte de la Universidad Autónoma de Coahuila, quien colabora en los proyectos de investigación desarrollados por el cuerpo académico Administración aplicada a las Organizaciones. Su correo electrónico es adrianaguilar@hotmail.com