

ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS (EMCOMED) DE LA PROVINCIA DE GRANMA

STUDY OF THE SATISFACTION AT WORK IN WORKERS OF THE COMMERCIALIZING AND DISTRIBUTING ENTERPRISE OF MEDICAMENTS (EMCOMED). PROVINCE OF GRANMA

Yosamne Fonseca Marante ¹

RESUMEN

El presente trabajo es un estudio de satisfacción realizado en la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma en el período comprendido de junio a septiembre de 2009. Para ello se aplicó una encuesta general de satisfacción laboral a todos los trabajadores de las diferentes áreas, donde se obtuvo que, de forma general, los trabajadores de la droguería se encuentran en un nivel de *moderadamente satisfechos*. A pesar de que en la empresa se lleva un sólido sistema de atención al trabajador, aún quedan algunas insuficiencias que no permiten alcanzar un nivel mayor de satisfacción, teniendo en cuenta que este factor es directamente proporcional a los niveles de productividad en nuestro quehacer. Del total de trabajadores en el mes de junio (128), se escogió por muestreo aleatorio simple una muestra representativa de 92 trabajadores, que representan el 71,8% del total. Se le recomienda a la administración de la empresa la elaboración de un plan de acción encaminado a eliminar y/o disminuir los factores que están ocasionando estas insatisfacciones, de forma tal que el trabajador pueda sentirse en un ambiente laboral positivo y de bienestar para su óptimo rendimiento.

Palabras clave: satisfacción laboral, entorno laboral, factores de riesgo, bienestar, rendimiento, productividad

ABSTRACT

This paper refers a study of satisfaction at work made in the Commercializing and Distributing Enterprise of Medicaments (EMCOMED) of Granma province from June to September 2009. For this purpose, a general survey of satisfaction at work was applied to all the workers of the different areas. In general, it was found that the workers of the enterprise are in a level of *moderately satisfied*. Although in the center a solid system of attention to the workers' health is carried out, there are still some insufficiencies that do not allow reaching a greater level of satisfaction, considering that this factor is directly proportional to the levels of productivity in our task. Of the total of workers in June (128), it was chosen by the simple random sampling a representative sample of 92 workers, who represent 71,8% of the total. It was recommended to the administration of the enterprise to elaborate an action plan to eliminate and/or diminish the factors that are causing these dissatisfactions, so that the worker can feel in a positive occupational environment and of well-being for their optimal performance.

Key words: satisfaction at work, occupational environment, risk factors, well-being, performance, productivity

INTRODUCCIÓN

El hombre como ser social en su interactuar en la vida va creando relaciones de tipo familiar, social, laboral y empresarial. El concepto de empresa trasciende del lugar físico donde se trabaja. El trabajo es un valor social cambiante, pero que sigue manteniendo su papel de estructurador del tiempo, principal fuente de ingresos y realización personal. En este sentido, la empresa se entiende como un entorno psicológicamente significativo. El entorno laboral dota al individuo de mecanismos de ajustes a su desempeño, que le permite imprimirle creatividad, sueños y energías capaces de desarrollar su actividad con responsabilidad, siendo potencialmente productivo, generándole esto placer y bienestar psíquico. Pero cuando este entorno se torna negativo para el desarrollo de su actividad, le provoca al individuo insatisfacción, lo que hace que se comporte improductivo, fluctuante en su asistencia, dañando así los principales indicadores de producción de su empresa. Entonces es cuando se hace necesario estudiar si realmente existe insatisfacción o no, tomando en consideración algunas variables que se relacionan con ello.

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática. Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos, no siempre coincidentes, reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, las circunstancias y las características del propio trabajo, y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encon-

¹ Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed), Granma, Cuba

Correspondencia:

Lic. Yosamne Fonseca Marante
Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed), Granma, Cuba
E-mail: yosy@grma.quimefa.cu

trar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y a) el buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada, b) la salud física y psíquica (la insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, el estrés, etc.), y c) las conductas laborales (e han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos, etc.).

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral, es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló

la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos (tabla 1). Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial, estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción, ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Tabla 1
Clasificación de la satisfacción laboral según Herzberg (1959)

		Factores motivadores				Factores higiénicos	
		Factores que producen satisfacción cuando van bien	Factores que no producen insatisfacción cuando van mal			Factores no producen satisfacción que cuando van bien	Factores que producen insatisfacción cuando van mal
Satisfactores		<ul style="list-style-type: none"> Realización exitosa del trabajo. Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de responsabilidad. Trabajo rutinario y aburrido, etc. 	Insatisfactores		<ul style="list-style-type: none"> Status elevado. Incremento del salario. Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Malas relaciones interpersonales. Bajo salario. Malas condiciones de trabajo, etc.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores"), mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que dio la denominación de "factores higiénicos").

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a unos y otros factores.

Por otra parte, la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) (véase el anexo) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas, que son las siguientes:

- Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

El objetivo general en nuestra investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de nuestra empresa.

MATERIAL Y MÉTODO

En la investigación la muestra estuvo conformada por todos los departamentos de la empresa, por presentarse dificultades con los trabajadores de todas las áreas, debido a la insatisfacción que allí existía. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, utilizando un muestreo aleatorio simple y aplicando la escala general de satisfacción descrita anteriormente. El total de trabajadores de la empresa era de 128, para los cuales fue encuestado un total de 92 personas, sin tener en cuenta los trabajadores que estaban en período

do de prueba, ya que estos no contaban con información sólida sobre la cultura de la empresa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con la aplicación de esta técnica obtuvimos que la satisfacción general de los trabajadores ocupa la cate-

goría de *moderadamente satisfechos*, con un 71,4%, donde la satisfacción intrínseca tiene un 64,8% y la extrínseca un 78%. En la tabla 2 se muestra cómo se comportó la satisfacción en las diferentes áreas de la empresa.

Tabla 2
Satisfacción laboral referida por áreas. Emcomed, 2009

Área	Satisfacción laboral (%)		
	General	Intrínseca	Extrínseca
Dirección	84,7	81,5	88,2
Recursos humanos	78,1	75,1	81,1
Economía	60,0	50,0	70,0
Comercial	63,4	56,8	70,0
Técnica	74,2	68,4	80,0
Recepción	57,0	56,0	58,2
Almacenamiento	74,8	66,2	83,5
Fraccionamiento	61,1	56,6	65,5
Distribución	80,5	72,8	88,4
Servicios generales	75,7	69,3	82,2
Seguridad y protección	76,3	66,4	86,4

Aquí se advierte mayor insatisfacción en los ítems que responden a la satisfacción intrínseca (por el bajo porcentaje que reflejan sus respuestas) que en los que responden a las motivaciones extrínsecas.

En cuanto al grado de escolaridad, la satisfacción laboral se manifiesta según lo que se describe en la tabla 3.

Tabla 3
Satisfacción laboral referida por nivel de escolaridad. Emcomed, 2009

Satisfacción laboral (%)	Grado de escolaridad			
	Universitario	Técnico medio	12° grado	9° grado
General	72,3	75,1	70,1	74,5
Intrínseca	67,5	67,1	62,1	67,7
Extrínseca	77,1	83,0	78,1	81,3

Esto nos muestra un menor grado de satisfacción en los trabajadores con una escolaridad de 12° grado, le siguen los universitarios, los de 9° grado y, por último, los técnicos medios.

En la tabla 4 se muestran los resultados obtenidos según el sexo. En ella se advierte un nivel de satisfacción inferior en el sexo femenino que en el masculino.

Tabla 4
Satisfacción laboral referida según el sexo. Emcomed, 2009

Satisfacción laboral (%)	Sexo	
	Masculino	Femenino
General	72,5	70,5
Intrínseca	66,0	64,0
Extrínseca	45,0	77,1

Como sugerencias de los trabajadores al final de la encuesta, se destacan los elementos de insatisfacción

siguientes:

1. Atención a los trabajadores:

- No laborar el sábado (85,8% de prevalencia).
 - Estabilidad de la merienda (68,4%).
 - Estabilidad del aseo (66,3%).
 - Presencia de un botiquín en la droguería (6,5%).
 - Gomas para bicicleta (13%).
 - Medios de trabajo (fajas, muñequeras y botas) (23,9%).
 - Parqueo de bicicletas (26%).
2. Condiciones de trabajo:
 - Necesidad y/o cambio de inmobiliario (31,5%).
 - Equipos y tecnología (30,4%).
 - Iluminación y ventilación en el almacén (20,6%).
 3. Estimulación moral y material (13%).
 4. Participación de los obreros en la toma de decisiones (15,2%).
 5. Dirección general:
 - Perfeccionar métodos de dirección (5,4%).
 6. Organización de la producción:
 - Aplicación de softwares que agilicen el trabajo y faciliten que la información tenga mayor calidad (4,3%).
 7. Capacitación:
 - Posibilidad de estudiar la carrera de Tecnología de la Salud (4,3%).

A manera de conclusiones, puede decirse que los trabajadores estudiados de la empresa presentan un nivel de satisfacción moderada. Los que laboran en el área de Dirección son los más satisfechos, y los menos satisfechos son los de Recepción. Respecto al grado de escolaridad, el grupo que se presenta con mayor grado de insatisfacción es el de 12º grado, y los más satisfechos los de 9º grado. Hay un predominio de *moderadamente satisfechos* en el sexo masculino

sobre el femenino. Por último, predominó entre todas las sugerencias de los trabajadores el no laborar los sábados con un alto nivel de prevalencia, seguido de la búsqueda de la estabilidad de la merienda y del aseo.

Se recomienda finalmente que la administración del centro se sienta participe en este proceso de satisfacción laboral para un mejoramiento de la actividad que se realiza, promoviendo el bienestar de sus trabajadores y, por consiguiente, haya mayor rendimiento y productividad, elevándose así los resultados de la empresa. De igual forma se recomienda que se elabore y aplique un plan de Acción encaminado a resolver las cuestiones que estén al alcance de la administración de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

1. Márquez M. Satisfacción laboral [sitio en Internet]. [Citado 10 Mar 2009]. Disponible en: <http://www.emagister.com/>.
2. Enebral J. En busca de la satisfacción y aun disfrute, en el desempeño profesional [sitio en Internet]. [Citado 10 Mar 2009]. Disponible en: <http://www.arearh.com/rrhh/satisfaccion.htm>.
3. Tuban J. Medición del clima laboral en las organizaciones [sitio en Internet]. [Citado 10 Mar 2009]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos6/medicli/medicli.shtml>.
4. Maisch E. Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional [sitio en Internet]. [Citado 10 Mar 2009]. Disponible en: <http://www.getiopolis.com/canales2/hr/1/opciones.htm>

Recibido: 5 de octubre de 2009

Aprobado: 16 de febrero de 2011

Anexo

La Dirección de Recursos Humanos de la Empresa está realizando un estudio cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción laboral de nuestros trabajadores. Para que sus resultados sean confiables y reflejen el sentir de los obreros, necesitamos de su cooperación. A continuación le hacemos algunas preguntas que usted deberá contestar con la mayor sinceridad. No tiene que poner su nombre en la prueba.

Edad ____ Último grado escolar terminado ____ Sexo ____

Proposiciones	Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Moderadamente insatisfactorio	Ni satisfactorio ni insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio
1. Condiciones físicas del trabajo						
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo						
3. Relación con tus compañeros de trabajo						
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho						
5. Tu superior inmediato						
6. Responsabilidad que se te ha asignado						
7. Tu salario						
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades						
9. Relaciones entre la dirección y los trabajadores de la empresa						
10. Tus posibilidades de ascender en la jerarquía de la empresa						
11. El modo en que la empresa está organizada						
12. La atención que se le presta a las sugerencias que haces						
13. Tu horario de trabajo						
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo						
15. La estabilidad de tu empleo						

Mencione elementos que a su juicio considere que deben ser transformados en nuestra empresa para incrementar el bienestar y la satisfacción de nuestros obreros:
