

ESTUDIO DE LA SATISFACCION LABORAL EN UN GRUPO DE ORGANIZACIONES CUBANAS

STUDY OF JOB SATISFACTION IN A GROUP OF CUBAN ORGANIZATIONS

Natividad Cristina Lainé Oquendo

Facultad de Psicología, Universidad de La Habana, Cuba.

Recibido: 28-06-2023

Aceptado: 29- 07-2023

Publicado: 2-12-2023

Cómo citar este artículo:

Lainé N. (2023). Estudio de la satisfacción laboral en un grupo de organizaciones cubanas. Revista cubana de Psicología, 5 (8), 15- 46. <http://www.psicocuba.uh.cu>

RESUMEN

El estudio de la satisfacción laboral reviste gran importancia en el contexto de cualquier organización. Que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo, su grupo de trabajo, el centro laboral y las condiciones para trabajar, resulta imprescindible para su bienestar psicológico y rendimiento, lo que necesariamente tributa al rendimiento de la organización donde laboran. Este trabajo es la sistematización de estudios del nivel de satisfacción laboral en doce organizaciones de diferentes tipos: escuelas primarias y secundarias, policlínicos, centros de servicio, empresas y emprendimientos de nuevo tipo. Los resultados nos permitieron constatar que la satisfacción laboral en todas las organizaciones y tipos de trabajadores fue media, de acuerdo con el sistema de evaluación establecida por el instrumento evaluador.

Palabras clave: satisfacción específica, satisfacción general, motivación actual hacia el desempeño, satisfacción laboral

ABSTRACT

The study of job satisfaction is of great importance in the context of any organization; The fact that workers feel comfortable with their work, with their work group, with the workplace and with the conditions to work, is essential for their psychological well-being and for their performance; which necessarily contributes to the performance of the organization where they work. The work that we present is the systematization of studies of the level of job satisfaction in 12 organizations of different types: primary and secondary schools, polyclinics, service centers, companies and new type of ventures. The results allowed us to verify that job satisfaction in all organizations and types of workers was average, according to the evaluation system established by the evaluation instrument.

Keywords: *specific satisfaction, general satisfaction, current motivation towards performance, job satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

La llamada psicología laboral es el área de la psicología que se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el campo del trabajo y las organizaciones, por tanto, se ocupa del estudio de la relación hombre-trabajo en sus múltiples manifestaciones, con el fin de alcanzar tanto la eficiencia de la organización como el desarrollo de las personas que la componen. Su objeto de estudio es, por tanto, la conducta del ser humano y sus experiencias en los contextos del trabajo y la organización desde una perspectiva individual, grupal y social. Su objetivo es mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y, a partir de esta mejora, optimizar el ajuste a la organización y el rendimiento en el puesto de trabajo. Su evolución histórica poco a poco fue generando un enfoque integrador y global de las organizaciones laborales, dando lugar al surgimiento gradual de la psicología organizacional, como resultado del desarrollo industrial, el cual trajo aparejado consigo la aparición de las organizaciones en el mundo laboral. La psicología del trabajo o laboral se ocupa de estudiar la relación particular entre un sujeto y su trabajo, considerando solamente las condiciones en que este lo desempeña, las exigencias que le impone la actividad laboral y los efectos que produce en él esta relación (Martínez y Vázquez, 2004). El objeto y la finalidad de la psicología organizacional es definido entonces, como «[...] el estudio de la relación individuo-trabajo-organización, tratada dialécticamente de manera que tanto el desarrollo individual como organizacional sea propiciado, en pos de la eficiencia organizacional» (Moros y Díaz, 2005).

Por ello, comprender la dinámica organizacional es profundizar en el conocimiento de las personas, como miembros de organizaciones laborales y, para ello, el enfoque psicológico es necesario pero no suficiente, pues este debe ser complementado con el sociológico (Katz y Kahn, 1986). Así el enfoque psicológico permite profundizar en la comprensión de la dinámica motivacional y personalógica de los individuos en el ámbito laboral, mientras que el enfoque sociopsicológico marca la presencia de los elementos intervinientes precedentes de la organización, como sistema social abierto, que prescribe el comportamiento de la persona mediante sus papeles, normas y valores.

Uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y las organizaciones es la satisfacción en el trabajo o laboral. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo.

La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Es una «actitud general» resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y la organización. El hombre percibe de forma valorativa la realidad en que se desempeña, particularmente en lo referido a su situación laboral, pues el trabajo constituye su principal actividad, dando lugar a que se forme un reflejo valorativo de esta realidad. Según este reflejo responda a sus expectativas, intereses, deseos y necesidades, se genera satisfacción o insatisfacción laboral (Peiró, 2005).

La satisfacción laboral fue definida por Locke (1926), pionero en su estudio, como «[...] un estado emocional positivo o agradable que resulta de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales». Ha habido numerosos aportes sobre el concepto de satisfacción laboral, que han ido configurando las investigaciones más recientes y los principales modelos teóricos de la satisfacción laboral de mayor relieve en los últimos años. Hoy ha aumentado el interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Entre los autores citados por Peiró, que han esbozado este concepto, se pueden mencionar:

Muchinsky (1994): «[...] es una respuesta estrictamente individual». A pesar de que en un comienzo se pensó que las personas podían tener un sentimiento global de agrado o no acerca de un trabajo que fuera en una escala de muy alto a muy bajo, era lo que se conocía como satisfacción global, aunque más tarde se comprobó que son muchos los factores que contribuyen a definir cómo se siente una persona respecto a su trabajo.

Robbins (1996) definió a la satisfacción laboral como: «[...] la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y en los valores que el trabajador desarrolla en él».

Warr (2003) plantea otra definición: «[...] los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas en relación a su trabajo».

Según Peiró (2005) se trata de: «[...] la actitud relacionada con el trabajo que más atención ha recibido por parte de los investigadores».

Vázquez (2004), teniendo en cuenta los postulados de Robbins (1996), define que «[...] cuando existen relaciones adecuadas entre aquellas condiciones del puesto que inciden directamente en el bienestar individual del trabajador y de su grupo de trabajo y ellas se desarrollan en el marco de determinadas condiciones físicas que favorecen la ejecución laboral, el trabajador siente una alta estima por las condiciones de trabajo más generales del centro laboral. El conjunto de estas condiciones promueve en el trabajador un sentimiento de satisfacción hacia el trabajo que realiza».

Resalta que las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Esta idea expone cómo interactúan las condiciones interiores y exteriores de trabajo y determina aquellas condiciones exteriores que promueven una alta satisfacción laboral. Ello significa que la conformación psicológica óptima del puesto, hace que el trabajador sienta cierto tipo de recompensa, que no solo contribuye a su bienestar personal, sino también al aumento de su productividad. De igual manera propone cuatro dimensiones a la que está orientada la vivencia de la satisfacción o no por parte del trabajador, según la relación de este con su centro laboral:

- Relaciones entre el trabajador con su puesto de trabajo, relacionado con la seguridad y confianza que debe sentir el trabajador de que en el futuro conservará su puesto laboral. El mismo debe tener certeza de que su esfuerzo diario es reconocido debidamente, que sus opiniones y sugerencias sean tomadas en cuenta por sus superiores, y que además, su centro de trabajo promueva la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades necesarias para su correcto desempeño.
- Condiciones que propicien buenas relaciones con el grupo al que pertenece, necesitando conocer que su centro de trabajo favorece las relaciones entre sus empleados y entre estos y sus jefes. El trabajador debe tener la certeza que su grupo está comprometido con las metas trazadas por el centro, mientras

que el estilo de dirección debe ser aceptado por él teniendo confianza en la capacidad de sus superiores.

- El puesto de trabajo debe brindarle al trabajador las condiciones físicas que favorezcan la ejecución de la actividad laboral, por lo que las condiciones de iluminación, temperatura, ruidos, horarios, turnos, etc., no menoscaben su personalidad y que le facilitan el desarrollo de un estilo propio de trabajo durante el transcurso de la jornada laboral para reponer sus fuerzas.

Si las relaciones entre las condiciones de trabajo anteriores se establecen dentro de los parámetros de la normalidad, el trabajador tendrá en alta estima a su centro laboral y entonces considerará que la planificación y organización de las tareas en el centro garantizan la estabilidad de los empleos, aceptando las supervisiones como necesarias para mantener la calidad y cantidad del trabajo. Podrá establecer mejor comunicación entre sus compañeros y superiores y sentirá que existen las condiciones que favorecen las perspectivas de alcanzar mejores ocupaciones por el esfuerzo laboral. Cuando el centro de trabajo reúne las condiciones básicas anteriores, los trabajadores tienen la posibilidad de satisfacer sus necesidades de seguridad y desempeño personal. Sin embargo, existen exigencias que los trabajadores deben cumplir para que la organización funcione adecuadamente, pero si no se les plantea de una forma clara, pueden resultar contradictorias o ser asumidas incorrectamente (Hernández y otros, 2009).

Es precisamente la concepción de la satisfacción laboral expresada por la Lic. Marta Vázquez Villazón, la que se asume en estas investigaciones, utilizando el instrumento creado por ella, validado en investigaciones anteriores, el cual se aplicó en las doce organizaciones objeto de este estudio.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño es no experimental, estudio descriptivo, de corte transversal, con un enfoque mixto. La muestra fue intencional (tabla 1). Se tuvo en cuenta criterios de exclusión e inclusión. El total de la muestra de las 12 organizaciones sumó 344 trabajadores.

Criterios de inclusión:

- Voluntariedad de participar.
- Llevar al menos un año trabajando en el centro.

Criterios de exclusión:

- Haber recibido alguna sanción laboral.
- No estar presente en las aplicaciones.

Los instrumentos utilizados para obtener la información fueron, entre otros, la batería diagnóstica (2001) elaborada por la Lic. Marta Vázquez Villazón: una planilla para evaluación de la satisfacción laboral, que consta de 49 preguntas que evalúan cuatro dimensiones de satisfacción laboral (tres dimensiones de satisfacción, con el puesto de trabajo, el grupo de trabajo y las condiciones de trabajo, y una dimensión global de satisfacción con el centro de trabajo). Se trata de una escala autoclasificatoria con valores tipo *likert*, del uno al cinco, que contesta la propia persona encuestada, donde 1 corresponde a Totalmente falso, 2 es Frecuentemente falso, 3 significa A veces falso o A veces cierto, 4 sería Frecuentemente cierto y 5 Totalmente cierto. La finalidad del cuestionario es conocer el funcionamiento interno del centro, para diseñar un plan de medidas correctoras.

Tabla 1. Muestra según categoría ocupacional y organización

Organizaciones	Trabajadores	% que representa
Policlínicos	105	31
Médicos	69	66
Enfermeros y otros	36	34
Escuela primaria	67	19
Docentes	59	88
No docentes	8	12
Escuela secundaria	78	23
Docentes	58	74
No docentes	20	26
Empresa estatal	40	12
Otros servicios estatales	5	1
Servicio no estatal	49	14
Total	344	

(Fuente: resultados de la caracterización expresada en los cuestionarios).

De la dimensión **Mi trabajo y yo** se analizarán las siguientes variables:

- **Seguridad:** cuando el trabajador posee la confianza de que en el futuro conservará su empleo.
- **Reconocimiento:** cuando el trabajador posee la certeza de que el esfuerzo que realiza en su trabajo diario, es reconocido adecuadamente.
- **Conocimientos:** cuando el trabajador siente que el centro de trabajo promueve la adquisición de los conocimientos, habilidades y experiencias necesarias para la realizar las tareas que el puesto le exige.
- **Participación:** cuando el trabajador es escuchado, participando con sugerencias y opiniones y que ellas son aceptadas por sus superiores.

De la dimensión **Mi grupo de trabajo y yo** se analizarán las siguientes variables:

- **Relaciones:** cuando el trabajador sabe que su centro laboral favorece las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y sus jefes.
- **Compromiso:** cuando el trabajador tiene la certeza de que su grupo está comprometido con las metas que el centro se propone alcanzar.
- **Estilo:** es cuando el estilo de dirección es aceptado por el trabajador.
- **Confianza:** cuando el trabajador tiene confianza en la capacidad de sus superiores.

En combinación con la dimensión anterior se analizarán las **Condiciones de trabajo:**

- **Condiciones físicas:** el trabajador debe sentir que las condiciones de iluminación, temperatura, ruido, horario, turnos, meriendas, descansos, condiciones peligrosas, sustancias desagradables y sustancias nocivas no menoscaban su persona y que le faciliten el desarrollo de un estilo de trabajo propio y que además, durante el transcurso de la jornada laboral, pueda reponer sus fuerzas.

De la dimensión **Mi centro de trabajo y yo** se analizarán las siguientes variables:

- **Eficiencia:** cuando el trabajador considera que la planificación y la organización de las tareas que debe ejecutar el centro garantizarán la estabilidad de los empleos.
- **Supervisión:** cuando el trabajador acepta a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la cantidad y la calidad del trabajo.

- **Comunicación:** el trabajador establecerá mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo y sus superiores.
- **Perspectivas:** cuando el trabajador siente que existen condiciones que favorecen las perspectivas de alcanzar mejores ocupaciones por el esfuerzo personal.

Contiene 12 preguntas que evalúan la motivación actual hacia el desempeño en el puesto de trabajo, otras 12 evalúan la satisfacción específica asociada al grupo de trabajo, 13 preguntas evalúan la satisfacción específica asociada a las condiciones de trabajo y 12 miden el grado de satisfacción general hacia el trabajo. Después se crea el último perfil que no es más que el promedio de las 4 dimensiones anteriores. La calificación es de la siguiente forma: Los valores comprendidos entre:

- 5 y 4 indican un nivel de satisfacción alto.
- 3,9 y 3 indican un nivel de satisfacción medio.
- 2,9 y 1 indican un nivel de satisfacción bajo.

Los resultados se procesaron en el programa Excel, utilizando la media aritmética de acuerdo con la calificación de 1 a 5 en una escala tipo *Likert* y presentando estos en tablas y gráficos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de la evaluación de los niveles de satisfacción de la muestra de trabajadores se presentan por las tres dimensiones analizadas en el cuestionario.

Como se observa en la figura 1, los indicadores con más baja puntuación en todas las organizaciones y expresadas por todos los tipos de trabajadores, se centran en la participación, el conocimiento, y el reconocimiento (valores por debajo de 3 puntos), que indican niveles bajos de satisfacción, aunque de forma particular los niveles de satisfacción más bajos se expresan en los docentes de secundaria y en los enfermeros y otros técnicos de la salud (figura 2).

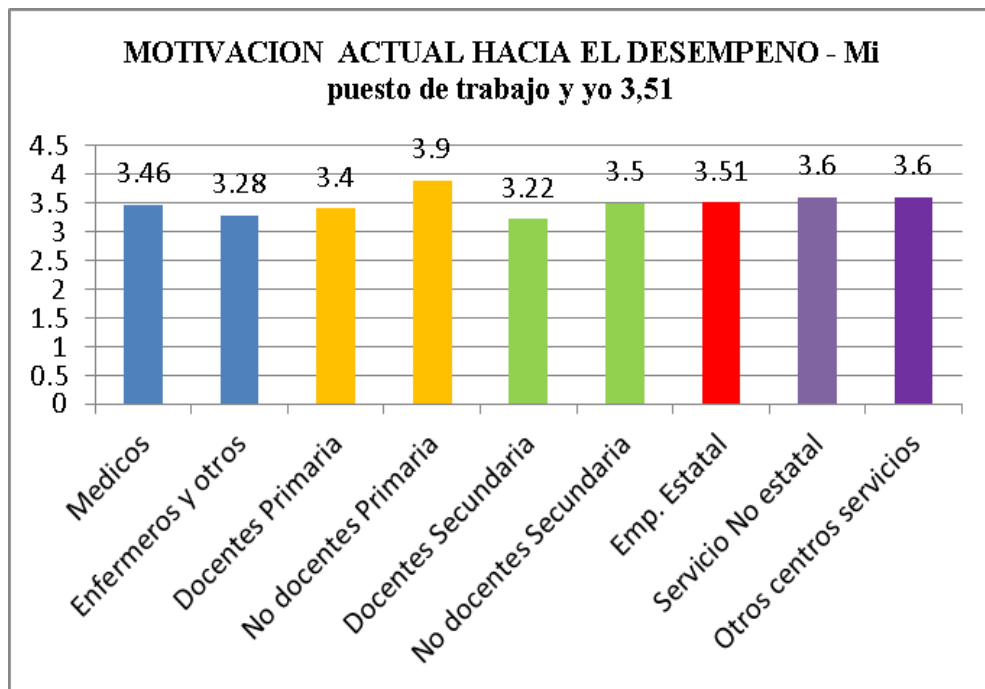


Fig. 1 Motivación actual hacia el desempeño **Mi puesto de trabajo y yo 3,51** (Fuente: resultados del cuestionario **Mi trabajo y Yo**).

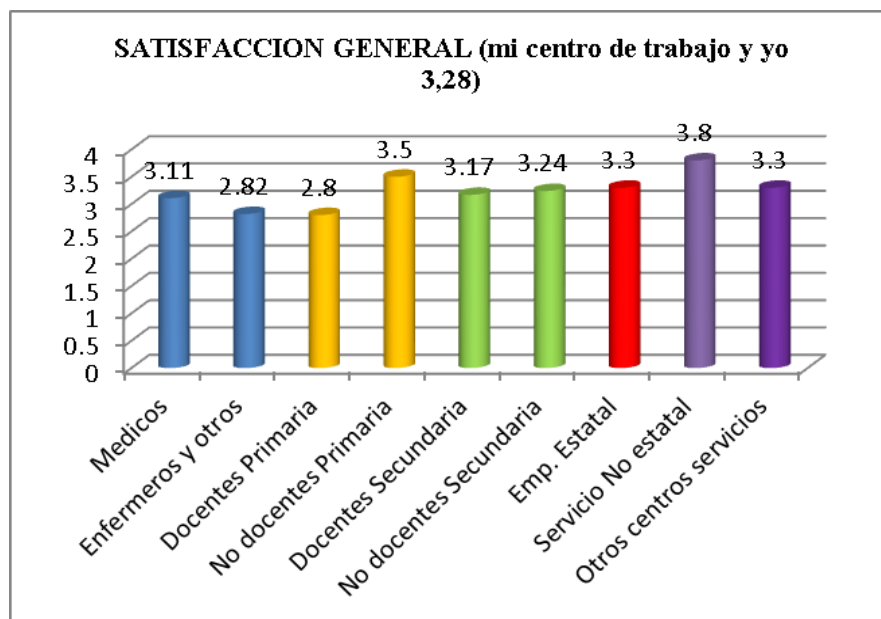


Fig. 2 Satisfacción específica **Mi grupo de trabajo y Yo 3,28** (Fuente: resultados del cuestionario **Mi trabajo y Yo**).

Los indicadores con más baja puntuación en todas las organizaciones y expresadas por los diferentes trabajadores, fueron la confianza y las relaciones, calificaciones por debajo de 3 puntos, que indican bajos

niveles de satisfacción. La satisfacción con el grupo de trabajo es baja en los trabajadores docentes de primaria, así como en los enfermeros y otros técnicos de la salud; los médicos y los no docentes de primaria sienten una satisfacción de media a baja (figura 3).

Los niveles de satisfacción más bajos se dan en relación con el centro de trabajo y los indicadores con más baja puntuación en todas las organizaciones y expresadas por los diferentes trabajadores son: la supervisión, la eficiencia y las perspectivas, con calificaciones por debajo de 3 puntos, indicativo de bajos niveles de satisfacción. Se aprecia igual que en las otras dimensiones, satisfacciones de nivel bajo en los no docentes de primaria; enfermeros y otros técnicos de salud; así como niveles de medio a baja en los docentes de primaria y en los médicos.

Referente a las condiciones de trabajo, producen insatisfacción: el ritmo de trabajo; los descansos; la iluminación; el ruido y la higiene.

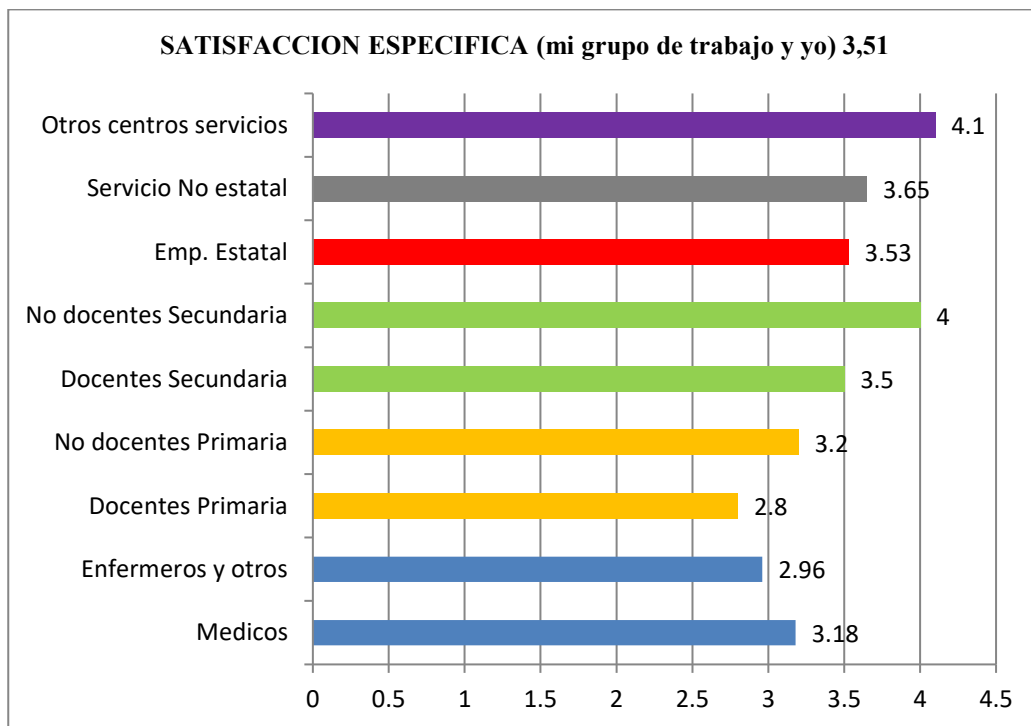


Fig. 3 Satisfacción general **Mi centro de trabajo y Yo 3,28** (Fuente: resultados del cuestionario **Mi trabajo y Yo**).

CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción laboral puntuó en 3,43, lo que representa un nivel de satisfacción media. Se pudieron determinar los indicadores que en cada dimensión puntuaron por debajo de 3 en toda la muestra, significando una satisfacción baja. Así mismo, al analizar por tipo de trabajador se aprecia niveles bajos de satisfacción,

tanto con el puesto de trabajo, el grupo de trabajo y el centro de trabajo, en los trabajadores de la educación (más acuciante en la primaria) y de la salud (más presente en los enfermeros y otros técnicos).

Tal y como expresa la concepción de satisfacción laboral que asumimos, se pudo demostrar como la combinación de las condiciones externas y las internas en el trabajo, condicionan la satisfacción y bienestar psicológico que percibe el hombre trabajador, lo que tributa a su desempeño laboral y por consecuencia, a la eficiencia y eficacia de la organización en la que labora.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abrajan M.G, Contreras J.M, Montoya S (2009) Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología, 14 (1), 105-118. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>

American Psychological Association (2010). Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (6ta ed), México D.F: El Manual Moderno.

Ávila A (2015). Diagnóstico Organizacional. La Habana: Editorial Félix Varela.

Contreras R (2012). Estudio de satisfacción laboral y carga psíquica en el personal técnico del Museo de la Revolución (tesis de pregrado). Universidad de La Habana, Cuba.

Chivás F (1992). ¿Afecta la carga psíquica la calidad del trabajo de nuestros informadores turísticos? Revista Cubana de Psicología, 9 (3).

Díaz Pérez M (s.f). La Psicología Laboral y de las Organizaciones. Una mirada desde los 90' en Cuba. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S1870-350X2008000400009

Fernández García R (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. San Vicente (Alicante): Club Universitario.

Hernández V, Quintana L, Mederos R, García R (2009): Motivación, Satisfacción Laboral, Liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Revista Cubana de Medicina. Disponible en <http://scielo.php>. Consultado el 22 de octubre del 2018 en la WWW: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co>

Herrera A.L (2015). Comportamiento humano en las organizaciones. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/comportamientohumano-en-las-organizaciones/>

Katz D y Kahn R (1986). Psicología Social de las Organizaciones. México.

Martínez M y Vázquez M (2004). Psicología Organizacional Tomo I y II. La Habana: Editorial Félix Varela.

- Merino A (2009). Diagnóstico de carga psíquica y satisfacción laboral en el personal docente de las escuelas primarias del Consejo Popular Colón (tesis de pregrado). Universidad de La Habana, Cuba.
- Muchinsky P.M (1994). Psicología Aplicada al Trabajo: Una introducción a la Psicología Industrial y Organizacional Tomo I y II. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Neffa J.C (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- Olivares S y González M (2009). Psicología del Trabajo. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Peiró J.M (2005). Psicología de la Organización 2, Tomo I y II. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Perdomo E (2013). Diagnóstico de la vivencia de la carga psíquica en dependientes gastronómicos del Hotel Ambos Mundos (tesis de pregrado). Universidad de La Habana, Cuba.
- Pérez A y Guzmán M (2015). Los estudios organizacionales como programa de investigación. Epistemología de Ciencias Sociales, 53, 104-123. Recuperado de http://www.researchgate.net/publication/279980098_Los_estudios_organizacionales_como_programa_de_investigacion_ORGANIZATIONAL_STUDIES_AS_A_RESEARCH_PROGRAMME
- Sánchez M.G, García M.L (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia Et Technica, 22 (2), 161-166. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Schaarschmidt U y De Prado R (2005) Introducción a la Psicología del Trabajo Tomo I y II. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Sebastián O y Del Hoyo M.A (2002). La carga mental de trabajo. Madrid: INSHT
- Segredo A.M (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. Educación Médica. 17 (1), 3-8. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000212>
- Shragay D, & Tziner A (2011). El efecto generacional en la relación entre la participación en el trabajo, la satisfacción laboral y la ciudadanía organizacional. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 27 (2), 143-157.
- Toro F (2002). Desempeño y productividad. Medellín: Cincel.
- Toro F, Londoño M, Sanín A, & Valencia M (2010). Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contextos Laborales. Interamericana de Psicología Ocupacional, 29 (2), 95-137.
- Uribe D (2016). El impacto de las condiciones del trabajo en la satisfacción laboral. Interamericana de Psicología Ocupacional, 34 (1), 57-65. Recuperado de <https://doi.org/10.21772/tipo.v34n1a04>