

Análisis de la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano en las MyPEs del puerto de Acapulco

ORTEGA GÓMEZ Raúl Alejandro†*, MOYADO BAHENA Francisco Javier.

Universidad Tecnológica de Acapulco

Recibido: septiembre, A22, A2020; Aceptado A Febrero A9, A2021.

Resumen

El objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre la percepción individual y propia de los colaboradores de distintas micro empresas locales acerca del ambiente laboral en el que se desarrollan y como afecta esto a la satisfacción que sienten con su trabajo como parte del capital humano.

La pregunta que detona esta investigación es la siguiente: ¿Cómo percibe el capital humano en las MyPEs, el clima laboral en relación a su satisfacción laboral?

En cuanto al ambiente de trabajo, se busca entender y describir la percepción acerca del ambiente físico, moral y emocional en que se desarrollan los colaboradores de las distintas microempresas abordadas y de las que se realiza el estudio. De acuerdo a la positividad o negatividad de la percepción mencionada, surge la satisfacción que puede sentir cada colaborador de acuerdo a lo que hace y las condiciones en que lo hace.

Palabras clave: Clima laboral, satisfacción laboral, MyPEs en Acapulco.

Abstract

The main objective of this research is to analyze the relation between the individual perception of the workers of different micro and small local enterprises about the work environment in which they develop and how this affects the satisfaction they feel with their work as part of the human capital.

The leading question for this research is: How does human capital in the micro and small enterprises perceives their work environment in relation to their work satisfaction?

As for the work environment is concerned, it seeks to understand and describe the perception about the physical, moral and emotional environment in which the collaborators of the different enterprises addressed and from the study is carried out are developed.

According to the positive or negative aspects of the aforementioned perception, the satisfaction that each collaborator can feel according to what he/she does and the conditions under which he/she does so arises.

Keywords: Work environment, work satisfaction, micro and small enterprises in Acapulco

Citación: ORTEGA GÓMEZ Raúl Alejandro†*, MOYADO BAHENA Francisco Javier Análisis de la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano en las MyPEs del puerto de Acapulco Foro de Estudios sobre Guerrero. 2020, Mayo 2021- Abril 2022 Vol.9 No.1 225-234

Correspondencia al Autor (11258@uagro.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

El capital humano en una organización es fundamentalmente importante ya que el funcionamiento y productividad de la organización está fuertemente relacionado con el comportamiento y desempeño del personal. Es así que la relación entre el colaborador y la empresa es importante, ya que el personal pasa la mayor parte de su tiempo en la organización o empresa. Con esto destaca la importancia de una relación motivante entre la organización y el individuo.

El porqué de la elección del tema de la presente investigación surge de la necesidad de conocer los factores que impactan en la productividad de las MyPEs del puerto, recordando que la satisfacción, la productividad y las metas de cada colaborador se ven plasmados y reflejados directamente en la empresa, lo que en pocas palabras se interpreta como “empleado feliz es un empleado productivo; un empleado productivo hace a una empresa exitosa”.

Clima Laboral

Se destacan tres posibles definiciones según distintas interpretaciones

- a) El clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral; por lo que daremos una definición básica para entender su relación.
- b) “Clima laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.”
- c) Clima Laboral es la forma en que un empleado percibe el ambiente que los rodea. El clima se refiere a las características del lugar de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan consecuencias en el comportamiento laboral.

Dessler plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y

el apoyo, aunque usualmente la percepción depende del individuo.

En función de esta falta de consenso, se ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es un enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer los cuales definen el clima como:

“El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.” El otro enfoque es subjetivo y fue propuesto por Halpin y Crofts: “La opinión que el empleado se forma de la organización”

Satisfacción Laboral

Para Robbins (2004) satisfacción laboral, la define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Cuando hablamos de actitudes de los empleados, por lo regular nos referimos a la satisfacción laboral. Dada la gran importancia que los investigadores del Comportamiento Organizacional conceden la satisfacción laboral como un estudio profundo”

Artículo

Desarrollo Humanístico y Social

Amoros (2010) consideró que la satisfacción laboral se refiere a la actitud global de una persona hacia el trabajo que realiza. Si un individuo se encuentra satisfecho con el trabajo que lleva a cabo mostrará una actitud positiva hacia el mismo.

Beateman (2004) considera que la satisfacción laboral es de vital importancia en las operaciones básicas de las organizaciones para poder lograr una ventaja competitiva en un ambiente global.

Centrarse en la relación y dependencia que tiene la satisfacción laboral con el clima organizacional, se abordan dos factores con un gran peso en cuanto a la búsqueda de productividad en cualquier empresa. Además, que no se descarta la necesidad de recordar que garantizar un clima organizacional adecuado y óptimo es responsabilidad de la empresa y de esto depende la percepción que tendrán sus colaboradores de ella.

Si un colaborador está satisfecho con las condiciones en las que trabaja, se siente seguro y respetado por la empresa para la que trabaja, será un trabajador satisfecho con lo que hace y esto genera motivación en el individuo. Un individuo motivado en lo que hace es un individuo productivo, en una empresa, esto significa una mayor ganancia en muchos casos. Es así como se destaca la importancia de conocer la percepción de un trabajador con su ambiente de desarrollo laboral y la satisfacción de un colaborador hacia la empresa a la que pertenece y, por ende, conocer como mantenerle motivado o incentivarle dependiendo del caso o la situación en que se halle.

El presente artículo contiene la explicación breve de los conceptos básicos que constituyen las variables de estudio del mismo, así como los principios, teorías y fundamentos utilizados como guía. Dentro de la guía se encuentra la pregunta que detona esta investigación es la siguiente: ¿Cómo percibe el capital humano en las MYPES, el clima laboral en relación a su satisfacción laboral?

Foro de Estudios sobre Guerrero

Mayo 2021- Abril 2022 Vol.9 No.1 225-234

El resultado final demuestra que efectivamente, el clima organizacional tiene una estrecha relación con la productividad de los colaboradores y con la satisfacción laboral que estos experimentan. De igual manera se demuestra que el manejo de un buen ambiente o clima organizacional funciona como una especie de incentivo o motivación del capital humano al hacerlo sentir cómodo o seguro y así incrementar su productividad.

Objetivos

Objetivo General:

Conocer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral y las percepciones de los colaboradores en las MyPEs del puerto de Acapulco.

Objetivos Específicos

Conocer la percepción y satisfacción de los colaboradores de las MyPEs del puerto en los aspectos que comprende el clima laboral:

- Estructura Organizacional
- Nivel de Riesgo
- Apoyo
- Administración y solución de conflictos
- Identidad Organizacional
- Liderazgo
- Motivación Laboral
- Comunicación

Conocer la percepción sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de las MyPEs del puerto de Acapulco en los rubros siguientes:

- Trabajo actual
- Trabajo general
- Remuneración, incentivos y motivación
- Interacción con el jefe inmediato
- Ambiente laboral

Artículo

Desarrollo Humanístico y Social

Metodología a desarrollar

El estudio fue realizado en el puerto de Acapulco, Guerrero, como se menciona en el título. En el desarrollo de la investigación, se aplicó una modalidad de investigación descriptivo-correlacional. De igual manera, el diseño de la investigación es de tipo no experimental, transversal puesto que se pretende describir los sucesos y percepciones sin necesidad de manipular las variables.

Tipo de investigación

El muestreo fue del tipo no probabilístico, mediante la selección de una muestra infinita, puesto que se desconoce el número exacto de personas que laboran en las MyPEs del puerto de Acapulco, los individuos considerados en la muestra fueron evaluados con pruebas aplicadas mediante la técnica de encuesta considerando dos cuestionarios electrónicos para determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Población

Criterios de inclusión.

La población que se consideró para el estudio fueron personas de 18 años en adelante que se encontraban laborando en el puerto de acapulco durante el periodo de estudio.

Criterios de exclusión

Dentro de los criterios de exclusión de la investigación se consideraron a personas que no se encontraran laborando y que no fueran del puerto de acapulco.

Determinación de la muestra

Para la realización de la recolección de la información y las condiciones actuales sanitarias se determinó que el tipo de muestreo fuera no probabilístico a conveniencia debido a la disposición y accesibilidad de las personas para participar en la encuesta. Para la determinación de la muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de muestras infinitas con un nivel de confianza

del 95%, un margen de error del 5% y una probabilidad a favor y en contra del 50%.

Recolección de la información

Para la recolección de la información se utilizó la técnica del cuestionario, a través del instrumento “encuesta”. Las respuestas solicitadas se reflejan en una escala graduada tipo Likert que oscila entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo) para que el encuestado pudiera dar su opinión, permitiéndole así posicionarse en sus respuestas. En la encuesta se incluyeron preguntas sobre liderazgo, calidad y satisfacción, con el fin de poder establecer la validez de criterio (concurrente y predictiva), de la escala de medida.

Al aplicar un instrumento de medición este debe de ser confiable de no tener error en el constructo el cual debe de tener la capacidad de medir de forma precisa y consistente, por tal motivo los instrumentos de medición fueron evaluados con el estadístico Alfa de Cronbach para verificar que los ítems miden un mismo constructo y que estén correlacionados. Se siguió la tabla desarrollada por George & Mallery (2016).

- Coeficiente de Alfa mayor de 0.9 = excelente.
- Coeficiente de Alfa mayor de 0.8 = bueno.
- Coeficiente de Alfa mayor de 0.7= es aceptable.
- Coeficiente de Alfa mayor de 0.6= es cuestionable.
- Coeficiente de Alfa mayor de 0.5= es pobre.
- Coeficiente de Alfa menor de 0.5 = es inaceptable.

Artículo

Desarrollo Humanístico y Social

En promedio, las estadísticas de fiabilidad rondan entre un 0.7 y 0.8 en la escala del alfa de Cronbach, lo que arroja un nivel de fiabilidad entre “aceptable” y “bueno” para cada una de las dimensiones analizadas dentro del estudio.

Para el análisis de correlación, se acudió al método de correlación de Pearson, mediante el programa estadístico SPSS 25.

Hipótesis de investigación

La hipótesis de la investigación es la siguiente: La percepción que tienen los colaboradores en las MyPEs de Acapulco sobre el clima laboral en que se desarrollan, influye en la satisfacción laboral que experimentan.

Dicha hipótesis tuvo que ser sometida a análisis, de ahí el enfoque correlacional de la presente investigación. Los índices de fiabilidad fueron satisfactorios para ambos instrumentos aplicados, lo que brindó seguridad de llevar correctamente la dirección del estudio.

Resultados

Dentro de las dimensiones analizadas en el instrumento destinado a evaluar la percepción acerca del clima laboral, los resultados fueron los siguientes:

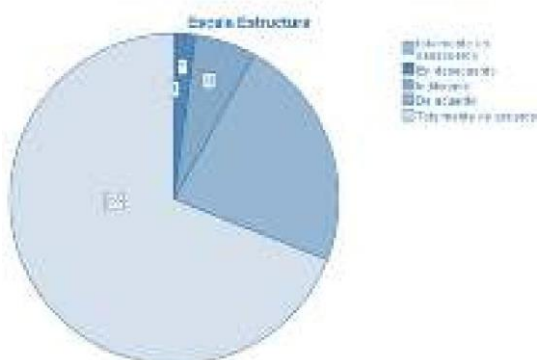


Gráfico 1: Dimensión Estructura. Fuente: Elaboración propia

En la categoría Estructura, los valores más altos están definidos por lo presente que tiene el capital humano las funciones que debe desempeñar en su puesto laboral. Generalmente, la conformidad es grande, lo que quiere decir que las estructuras organizacionales están muy bien definidas.

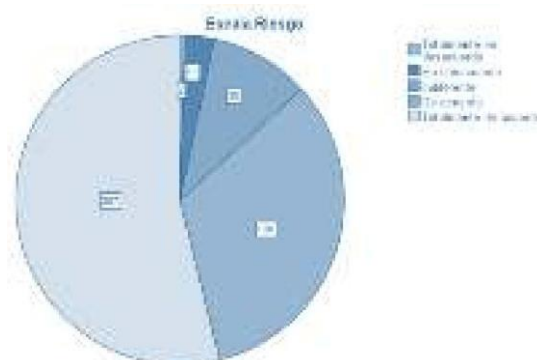


Gráfico 2: Dimensión Riesgo. Fuente: Elaboración propia

La dimensión riesgo, refleja la disposición de la empresa de asumir nuevos riesgos y emprender nuevas ideas o proyectos propuestos por los colaboradores. El nivel de disposición para asumir riesgos y nuevos proyectos de las MyPEs del puerto es bastante aceptable, lo que refleja también la disposición para escuchar las aportaciones e ideas de los colaboradores.

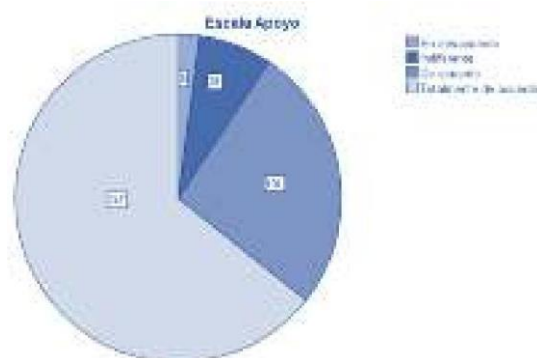


Gráfico 3: Dimensión Apoyo. Fuente: Elaboración Propia

Artículo

Desarrollo Humanístico y Social

La dimensión apoyo mide la capacidad de recibir ayuda de parte de otro colaborador cuando es necesario realizar una tarea difícil. Realmente mide la disposición de algunos colaboradores de pedir apoyo y dar apoyo, generando equipos de trabajo. El nivel más alto de aceptación demuestra el apoyo que reciben los colaboradores de las MyPEs, y es realmente satisfactorio observar la respuesta de apoyo cuando hay necesidad.

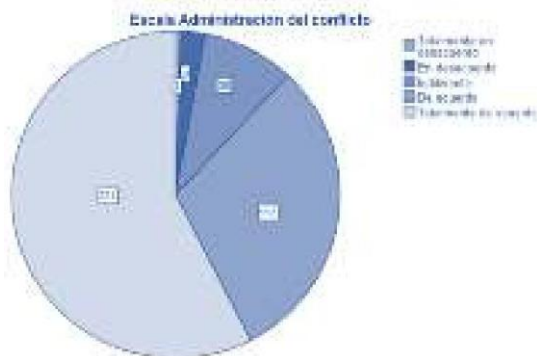


Gráfico 4: Dimensión Administración del Conflicto. Fuente: Elaboración propia

La dimensión Administración del conflicto arroja resultados positivos en cuanto a la capacidad de las MyPEs de dar solución rápida a los conflictos o situaciones que surjan. La percepción general es mayormente positiva de parte del capital humano, demostrando un buen liderazgo y control de situaciones emergentes en las empresas.

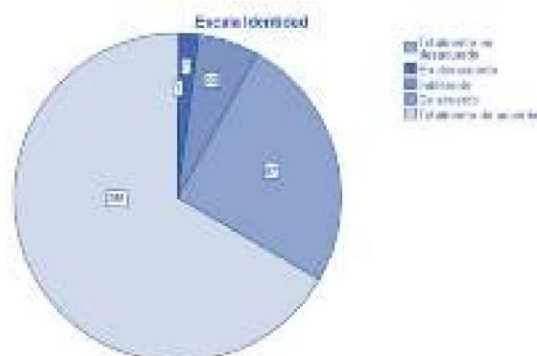


Gráfico 5: Dimensión Identidad. Fuente: Elaboración propia.

La identidad y sentido de pertenencia a la empresa muestra resultados favorables, resaltando los esfuerzos de las MyPEs de crear

lazos estrechos y mantener una fidelidad empresarial para con sus colaboradores.

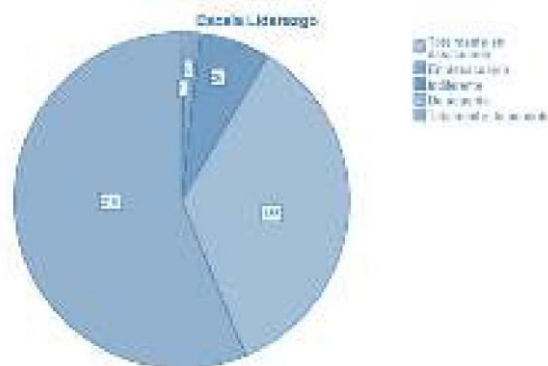


Gráfico 6: Dimensión Liderazgo. Fuente: Elaboración Propia

En el liderazgo los valores más altos confirman que el jefe apoya en la solución de problemas en el trabajo, esto arroja un nivel alto de satisfacción acerca del liderazgo en las organizaciones.



Gráfico 7: Dimensión Motivación laboral. Fuente: Elaboración propia

Artículo

Desarrollo Humanístico y Social

La motivación percibida por los empleados es favorable, sienten ganas de continuar con lo que hacen, existe sentido de superación y esto alinea sus objetivos personales con los objetivos de la empresa. Es favorable que las MyPEs mantengan esfuerzos arduos para motivar e incentivar a sus empleados.

Se tiene que el nivel de clima organizacional percibido en los trabajadores de las pymes en el puerto de Acapulco es muy favorable. Los trabajadores de una empresa sienten que el clima es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal. Se ha señalado que las personas tienden a buscar un empleo que represente un desafío o que sea intrínsecamente satisfactorio.

Dentro de las dimensiones analizadas en el instrumento destinado a evaluar la percepción acerca de la satisfacción laboral, los resultados fueron los siguientes:

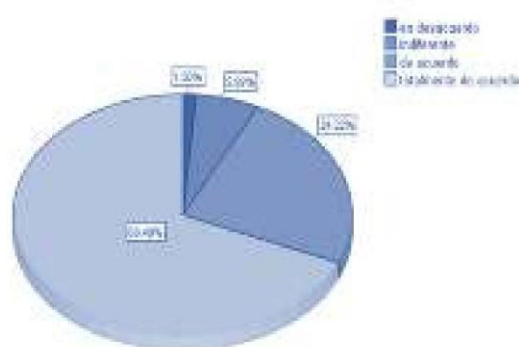


Gráfico 8: Dimensión Trabajo actual. Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción percibida en cuanto al trabajo que desempeñan en la actualidad, es mayor a la satisfacción sentida en torno a trabajos previos. Muchos de los colaboradores prefieren trabajar en una MyPE que, en un empleo convencional, sin embargo, hay algunas personas inconformes puesto que la empresa en que trabajan no ha mostrado un gran crecimiento, aún.

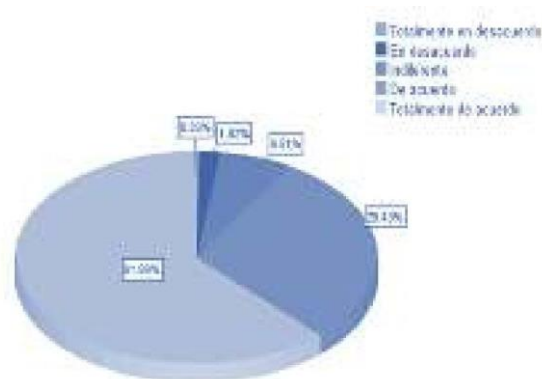


Gráfico 9: Dimensión Trabajo general. Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Trabajo general refleja la satisfacción experimentada en trabajos previos. En términos generales, podemos observar que a pesar de experimentar una mayor satisfacción como colaboradores de MyPEs, la satisfacción en empleos previos era favorable, a excepción de un número ínfimo, que muestra insatisfacción.

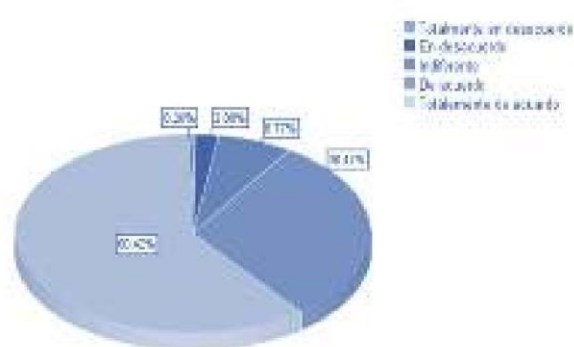


Gráfico 10: Dimensión Interacción con jefes y autoridad. Fuente: Elaboración propia.

Esta dimensión mide la satisfacción con la autoridad, es decir, la forma en que el liderazgo se implementa, poder y autoridad de manera justa y competente. Se observa que hay un buen indicio de satisfacción, lo que hace resaltar el buen liderazgo y disposición de las autoridades en las MyPEs.

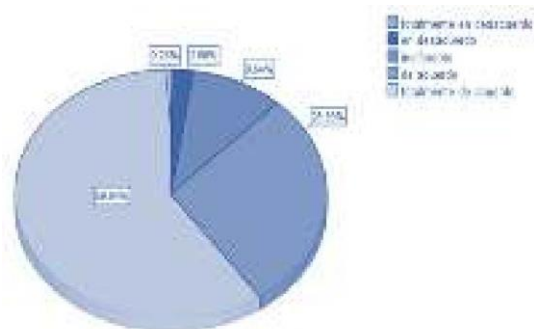


Gráfico 11: Dimensión Remuneración e incentivos. Fuente: Elaboración propia

En la variable de remuneraciones e incentivos al 59.64% de las personas están totalmente de acuerdo en que la empresa otorga las condiciones salariales apropiadas al trabajo que realizan. Recordando que la remuneración justa afecta directamente a la motivación, los resultados positivos de este apartado son benéficos para las empresas.

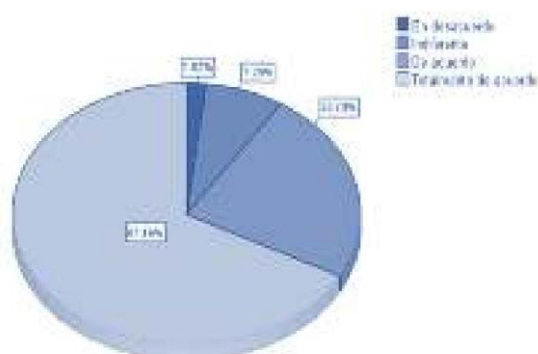


Gráfico 12: Dimensión Ambiente de trabajo. Fuente: Elaboración propia

La variable ambiente de trabajo representa si los trabajadores se sienten seguros en la empresa como puede ser el horario de trabajo, las políticas y normas. La percepción de la seguridad que les brinda su empleo a los colaboradores es altamente positiva, llegando a un “acuerdo” del 90%.

Los trabajadores que están muy satisfechos con el ambiente del cual se rodean en la empresa

tienden a tener una actitud positiva en su área de trabajo o mejor a un desempeño de sus actividades mucho mejor que aquellos trabajadores que están insatisfechos.

Recordando que esta investigación es de ámbito correlacional, y habiendo explicado los resultados por dimensión de las variables establecidas, se procede a la comprobación de la hipótesis mediante un análisis de correlación. Mediante el uso de SPSS 25, se realizó un análisis de correlación de Pearson para verificar la hipótesis acerca de la relación entre ambas variables, el resultado fue el siguiente:

Correlación

		Clima	Satisfacción
Clima	Correlación de Pearson	1	,866**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
Satisfacción	Correlación de Pearson	,866**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	384	384

La hipótesis ha sido comprobada y aceptada, puesto que el índice de correlación arroja un resultado positivo que, en la escala de interpretación, significa “alta correlación” o correlación fuerte.

Conclusiones

Dentro del presente artículo se demuestra la fuerte relación entre el clima laboral y la satisfacción que perciben los colaboradores de las MyPEs de Acapulco en relación a su empleo. Es importante que las empresas propicien un clima agradable y seguro para apoyar a la motivación de sus empleados y garantizar una productividad positiva en la empresa.

Artículo

Desarrollo Humanístico y Social

Dentro de la calidad que una empresa puede ofrecer en cuanto a los productos y servicios que comercializa, se refleja la calidad con la que trata a sus propios colaboradores puesto que ellos expresan lo que se les hace experimentar en todo lo que realizan.

Favorecer un clima organizacional que esté centrado en la motivación del capital humano, garantiza una alineación entre la misión y visión de la empresa y los objetivos personales de los individuos que ahí laboran. Mantener una escucha constante a las necesidades de los colaboradores, crea satisfacción en ellos y refuerza tanto el sentido de pertenencia como la fidelidad a la empresa. Por eso es indispensable que las empresas en todos sus tamaños procuren brindar ambientes dignos de trabajo que satisfagan las necesidades y brinden seguridad a sus colaboradores.

Un empleado trabajando en condiciones dignas, es un empleado satisfecho con lo que hace. Un empleado satisfecho con lo que hace, es un empleado altamente productivo. Así, tener empleados productivos es completamente benéfico para cualquier empresa.

La comprobación de la hipótesis que sostiene esta investigación, confirma la estrecha relación entre las variables descritas en la misma. La percepción y experiencia sobre el clima laboral afectan directamente a la satisfacción que pueda sentir un individuo.

En el puerto de Acapulco, las MyPEs de reciente surgimiento o con tiempo en el mercado, han sabido realizar estrategias para garantizar un clima laboral cómodo, justo y satisfactorio. Esto se ve reflejado en la gran aceptación y positiva satisfacción que el capital humano que labora en ellas sienten con el trabajo en el que se desempeñan.

Referencias

Malhotra, Naresh K. (2004). Investigación de mercados: un enfoque aplicado. México; Pearson Educación. Pág. 816.

Martínez, A., Muñoz, J., y Pascua, A. (2004). Tamaño de la muestra y precisión estadística. Universidad Almería. Pág. 299.

Aguilar Morales, Norma, Magaña Medina, Deneb E. & Surdez Pérez, Edith (2010). Importancia de la Satisfacción Laboral.

Brunet, L. (2011). El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias. Trillas: México.

Natividad Carrasco, María Marcia de las Nieves; Zavala Rivera, Andrea Melisa (2017). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos en la Constructora Río Bravo S.A.C. en el 2017 (Tesis de Licenciatura)