



Nivel de satisfacción laboral de los empleados de una empresa pública prestadora de servicios de agua potable en el sur de Sonora.

Job Satisfaction Level of Employees in a Public Water Service Company in the Sonora South

Mtra. Gimena Vianey Cervantes Hurtado– Universidad Estatal de Sonora

ORCID [0000-0001-5367-2941](https://orcid.org/0000-0001-5367-2941) <https://orcid.org/0000-0001-5367-2941>

Dra. Lizeth Alejandra González Martínez – Universidad Estatal de Sonora

ORCID [0000-0001-9403-1534](https://orcid.org/0000-0001-9403-1534) <https://orcid.org/0000-0001-9403-1534>

Lic. José Abraham Cota Andrade- Universidad Estatal de Sonora.

ORCID [0000-0005-2070-8430](https://orcid.org/0000-0005-2070-8430) <https://orcid.org/0009-0005-2070-8430>

DOI: <https://doi.org/10.46589/riasf.v1i42.718>

Recibido: 11 de abril de 2024.

Aceptado: 18 de octubre de 2024.

Publicado: 24 de diciembre 2024.

Cómo citar

Cervantes Hurtado, G. V., González Martínez, D. L. A., & Cota Andrade, J. A. (2024). Nivel de satisfacción laboral de los empleados de una empresa pública prestadora de servicios de agua potable en el sur de Sonora. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, 1(42). <https://doi.org/10.46589/riasf.v1i42.718>

Resumen

En la actualidad el capital humano es un factor clave en el éxito de las organizaciones, particularmente en empresas públicas que prestan servicios a la comunidad, las cuales contribuyen al bienestar social, especialmente las prestadoras de servicios de agua potable. La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una empresa pública prestadora de servicios de agua potable, en el sur de Sonora, México. El tipo de investigación es cuantitativa, tipo descriptiva, para este estudio se aplicaron 21 encuestas mediante un instrumento estructurado de 32 preguntas, divididas en 9 dimensiones clave de la satisfacción laboral, con respuestas tipo Likert, considerando el 100% de los trabajadores de la





empresa pública prestadora de servicios de agua potable. Los resultados reflejan un nivel de satisfacción laboral alto, sin embargo, se identifican áreas de oportunidad, como la relación jefe-subordinado y relación con los compañeros de área, así como tomar en consideración las propuestas de los empleados para la toma de decisiones, y ampliar el espacio de trabajo en oficinas. Con estos resultados se puede concluir que, es importante mantener e incrementar la satisfacción laboral para fortalecer el compromiso de los empleados y de esta manera mejorar la calidad del servicio público de agua potable.

Palabras clave: Capital humano, Empresa Pública, Satisfacción Laboral, Calidad del servicio.

Abstract

Currently, human capital is a key factor in the success of organizations, particularly in public companies that provide services to the community, contributing to the social well-being, especially those offering potable water services. This research aims to determine the level of job satisfaction among employees of a public water service company in the sonora south, Mexico. The study is quantitative and descriptive. A total of 21 surveys were conducted using a structured instrument with 32 questions divided into nine key dimensions of job satisfaction. Responses followed a Likert scale, covering 100% of the employees of the public water service company. The results indicate a high level of job satisfaction overall; however, areas for improvement were identified. These include the supervisor-subordinate relationship, relationships with colleagues, considering employees' suggestions in decision-making, and expanding office workspace. Based on these findings, it can be concluded that maintaining and increasing job satisfaction is crucial for strengthening employee commitment and thereby improving the quality of the public water service.

Keywords: Human capital, Public Company, Job satisfaction, Service quality.

Introducción

Las organizaciones enfrentan cambios constantes día tras día, éstas tienen que adaptarse rápidamente para poder subsistir; entre esos cambios se encuentra la globalización de mercados, el desarrollo de nuevas tecnologías, la calidad de productos y/o servicios; sin importar su clasificación, toda organización debe buscar la adaptación continua y permanecer en el mercado.





Una de las formas de estar presente dentro del mercado en un mundo globalizado, además de la rápida adaptación, es marcar una diferencia entre la competencia, es decir, lograr ventajas competitivas, estas permiten diferenciarse del resto del mercado, para desarrollar una ventaja competitiva se requiere que el personal se encuentre capacitado, el cual debe tener conocimientos técnicos y habilidades que les permitan desarrollar de manera eficiente sus actividades para lograr un buen desempeño laboral.

Tal como lo menciona Daft (2011), para que exista un buen desempeño laboral, los empleados deben familiarizarse con las actividades a través de la organización, de modo que aumente la cooperación entre departamentos, además de una correcta inducción al puesto, actividades y limitaciones del mismo, para fomentar en la empresa un ambiente laboral agradable, esto conlleva a lograr la satisfacción laboral en los empleados.

Charaja y Mamani (2014) define la satisfacción laboral como la sensación de bienestar que experimenta una persona al lograr el equilibrio ante una o varias necesidades y expectativas laborales, surge como el resultado de las diversas interacciones del empleado con el entorno laboral, es decir, es lo que la persona desea obtener del trabajo y lo que realmente logra de él. Por otra parte, Caballero (2002), menciona que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Robbins y Judge (2017), mencionan que la satisfacción laboral, se refiere a un sentimiento positivo acerca de su puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho alberga sentimientos negativos, lo que repercute en su actitud y eficiencia en sus actividades. Por lo tanto, conocer el grado de satisfacción laboral en las empresas permite encontrar áreas de oportunidad, para mejorar el buen desempeño laboral en todo tipo de empresas, tanto públicas y privadas.





Específicamente en las empresas públicas contar con empleados satisfechos con sus labores, conlleva a ofrecer servicios de calidad a la comunidad, las empresas públicas que proporcionan los servicios de luz, agua, alcantarillado y salud son de suma importancia para la comunidad, ya que tienen un desempeño esencial en el bienestar social y estos servicios son un reflejo de la capacidad administrativa y de acción de las instancias encargadas de prestarlos.

Particularmente, el buen funcionamiento de las empresas públicas prestadoras de servicios de agua potable, tienen un impacto en el bienestar de la sociedad, debido a que, el suministro de agua potable es un recurso vital para la vida diaria, así como el servicio de alcantarillado. En ese contexto, el buen funcionamiento de las empresas públicas prestadoras de servicio de agua potable y alcantarillado radica en la buena administración y desempeño de sus empleados, por tal motivo, es importante medir la satisfacción laboral de los empleados, para poder detectar áreas de oportunidad, que permitan mejorar los servicios que se ofrecen.

Por lo tanto, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los empleados de una empresa prestadora de servicios de agua potable en el Sur de Sonora?

Objetivo

Determinar el grado de satisfacción laboral de los empleados de una empresa prestadora de servicios de agua potable, a través de la aplicación de un instrumento, para identificar áreas de mejora que permita fortalecer el compromiso de los empleados y mejorar la calidad del servicio público de agua potable.

Material y Método

El método utilizado en la presente investigación, es un estudio cuantitativo tipo descriptivo, se realizó a una empresa pública dedicada a prestar servicios de agua potable y alcantarillado en la región del Sur de Sonora, en el valle del Mayo, la empresa cuenta con 21 empleados, que se dividen en dos áreas; administrativa y operacional.



Con el fin de medir la satisfacción laboral en los empleados de la empresa pública prestadora de servicios de agua potable, se utilizó un instrumento adaptado por los autores Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás (1990), se agregaron 6 preguntas y se modificó la redacción adaptando el instrumento a la empresa en estudio. La escala de respuestas es tipo Likert con valores de 1 al 5, donde uno es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. El instrumento cuenta con 9 dimensiones, las cuales se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Dimensiones del instrumento de investigación

Número	Descripción	Cantidad
1	Satisfacción intrínseca en el trabajo	4 preguntas
2	Satisfacción con el director y jefe inmediato	6 preguntas
3	Satisfacción en la toma de decisiones	2 preguntas
4	Satisfacción con las prestaciones recibidas	6 preguntas
5	Satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido	2 preguntas
6	Satisfacción con el ambiente físico	3 preguntas
7	Satisfacción con el ambiente de trabajo	3 preguntas
8	Satisfacción con el reconocimiento y comunicación	3 preguntas
9	Satisfacción con la calidad, equipo y materiales	3 preguntas

Nota. Se muestran las 9 dimensiones de la satisfacción laboral y la cantidad de preguntas por cada dimensión.

Procedimiento

Para lograr el objetivo de la investigación se realizaron distintas actividades, en primer lugar, se realizó una exhaustiva investigación en diversas bases de datos virtuales tales como, Google académico, Scielo, Dialnet y Redalyc; obteniendo información sobre satisfacción laboral, además, estudios aplicados en el área de psicología, de seguridad y de salud.



Después de obtener información de las investigaciones realizadas, se procedió a seleccionar el instrumento de recolección de datos, mismo que se retomó de los autores Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás (1990). Dicho instrumento se adaptó a la presente investigación, en el cual, se agregaron 6 preguntas y se modificó la redacción adaptando el instrumento a la empresa en estudio. El instrumento cuenta con 32 preguntas relacionadas con la satisfacción intrínseca en el trabajo, satisfacción con el director y jefe inmediato, satisfacción en la toma de decisiones, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con el ambiente de trabajo, satisfacción con el reconocimiento y comunicación y, por último, satisfacción con la calidad, equipo y materiales.

Con el instrumento adaptado, se prosiguió a encuestar a los empleados dentro de las instalaciones de la empresa, aplicando 21 encuestas, la cual corresponde al 100% de los empleados activos, dividiéndose en 13 trabajadores sindicalizados y 8 eventuales, 62% y 38% respectivamente. El personal que trabaja de manera eventual, no afecta o altera de alguna manera los resultados debido a que, aun siendo eventuales, el empleado que tiene menor tiempo laborando continuamente en la empresa es mayor a un año.

Después de encuestar al personal, se revisaron las encuestas para verificar que las preguntas estuvieran contestadas en su totalidad, detectar errores por falta de información y después de analizar las encuestas se realizó la base de datos con la información obtenida. La información se procesó en Excel para realizar la tabulación y gráficas, para finalizar se realizó un análisis descriptivo basándose en la información obtenida en las gráficas, emitiendo así un reporte que explica detalladamente los resultados obtenidos.



Resultados

A continuación, se muestra la estadística descriptiva de los datos obtenidos en la presente investigación.

Tabla 2

Puesto y antigüedad en la empresa

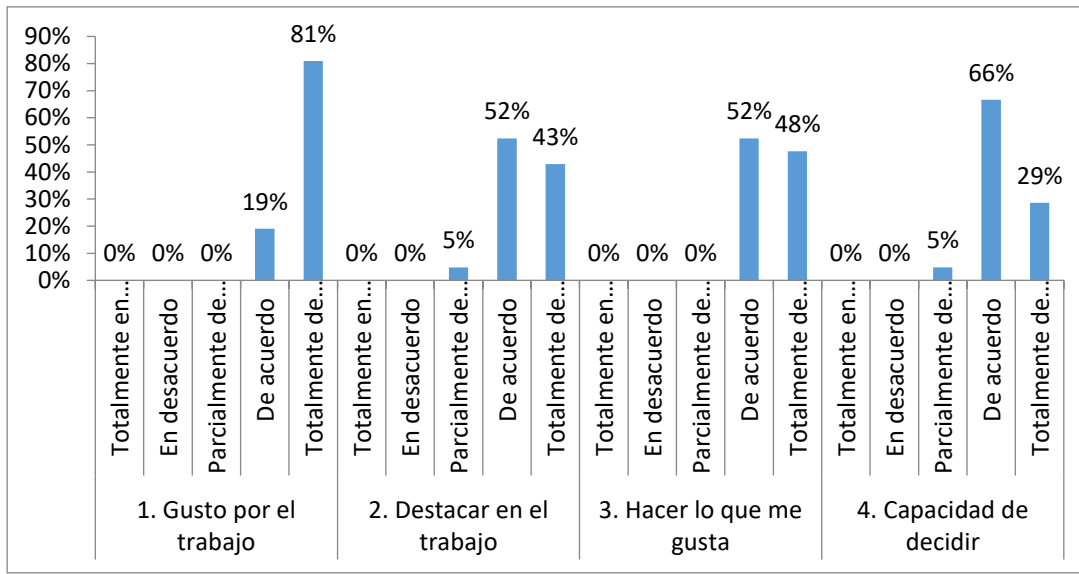
Área	Puesto	Cantidad	Antigüedad en la empresa	Cantidad
Administrativa	Gerente	1	0-3 años	3
	Contador	1	4-6 años	1
	Recursos humanos	1	7-10 años	4
	Caja	2	11-15 años	2
Operativa	Colaboradores	16	Más de 16 años	11

Nota. Esta tabla muestra el área, puesto, cantidad de empleados, y la antigüedad que tienen en la empresa.

La tabla 2 muestra información del puesto y antigüedad en la empresa, los datos reflejan que la empresa está constituida por dos áreas específicas: el área administrativa con 5 empleados y el área operativa con 16 empleados, un dato importante es que más del 52% de los empleados tienen un tiempo igual o mayor a 16 años laborando en la empresa.

Figura 1

Satisfacción intrínseca en el trabajo

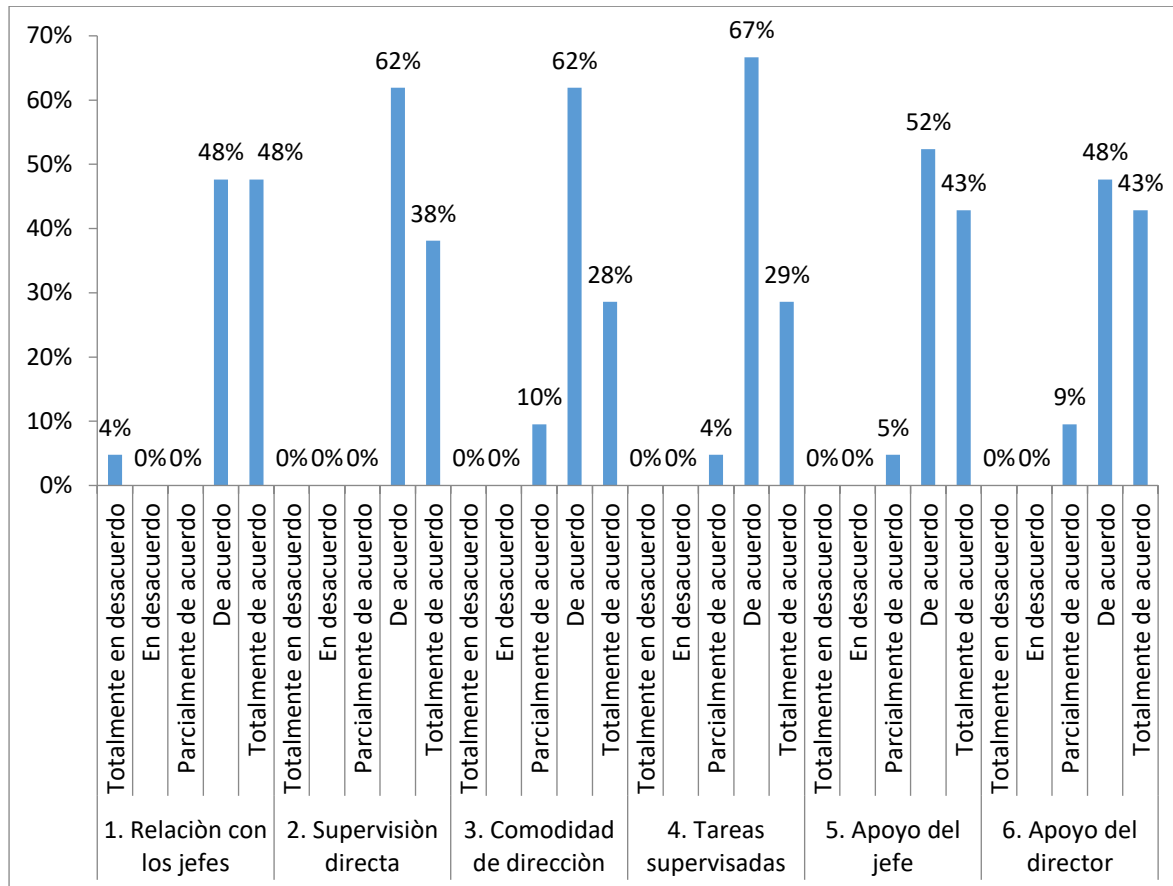


Nota. El gráfico representa el grado de satisfacción intrínseca en el trabajo, clasificándose como número 1 Gusto por el trabajo, 2 Destacar en el trabajo, 3 Hacer lo que me gusta y 4 Capacidad de decidir.

En la figura 1, se observa que la satisfacción laboral intrínseca es positiva, la mayoría de los empleados se encuentran satisfechos en las actividades que realizan, es decir, disfrutan personalmente las actividades del puesto y de manera general les gusta su trabajo, por otra parte, un 5% de los empleados se encuentran parcialmente de acuerdo en la satisfacción por la capacidad de tomar decisiones en la empresa y en las posibilidades de destacar en el trabajo, en su gran mayoría los empleados se encuentran satisfechos, pero se puede trabajar en mejorar estos dos rubros.

Figura 2

Satisfacción con el director y jefe inmediato



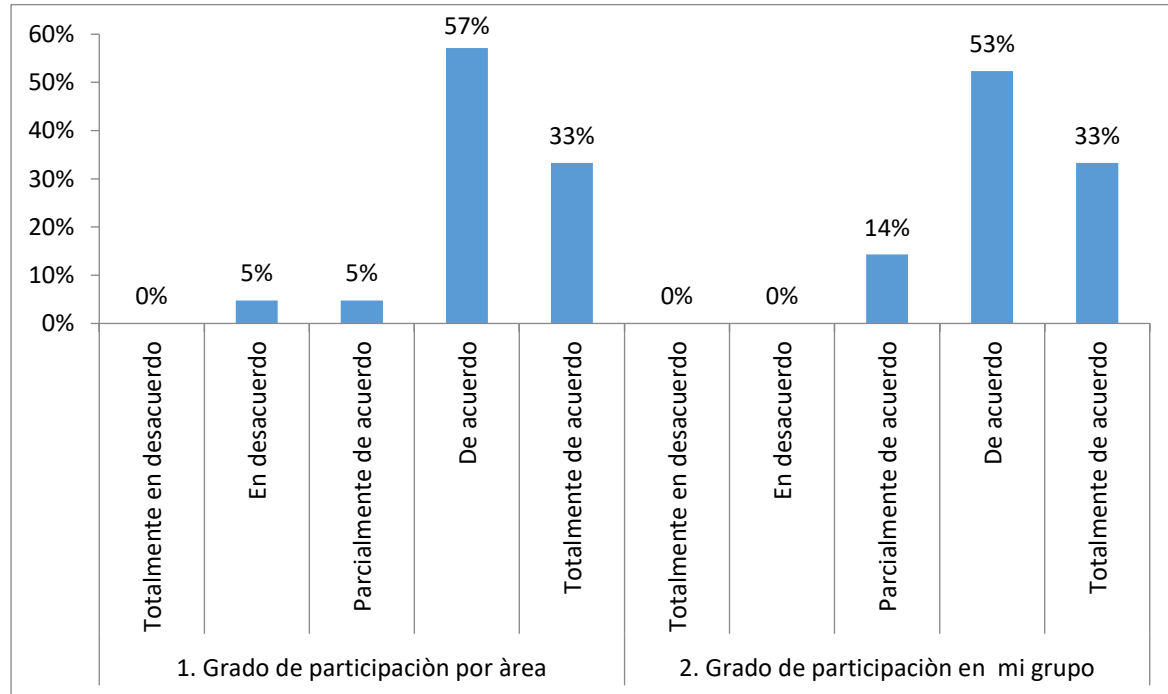
Nota. El gráfico representa el grado de satisfacción del empleado con respecto al director y jefe inmediato.

Los datos de la figura 2 muestran los resultados de la dimensión de satisfacción con el director y jefe inmediato, el cual en su mayoría refleja una buena relación con sus superiores, los empleados se sienten apoyados por ellos y además se encuentran satisfechos en la dirección y el control que se ejerce sobre ellos. También, se presenta un alto porcentaje en la comodidad que

siente el personal al ser dirigidos por sus superiores, y se sienten satisfechos con el apoyo que reciben al evaluar las actividades asignadas. Existe un porcentaje del 4% de los empleados insatisfechos con la relación con el jefe, un 10% parcialmente de acuerdo con la comodidad de dirección y 9% parcialmente de acuerdo en el apoyo que brinda el director, esto representa un área de mejora para la empresa.

Figura 3

Satisfacción en la toma de decisiones



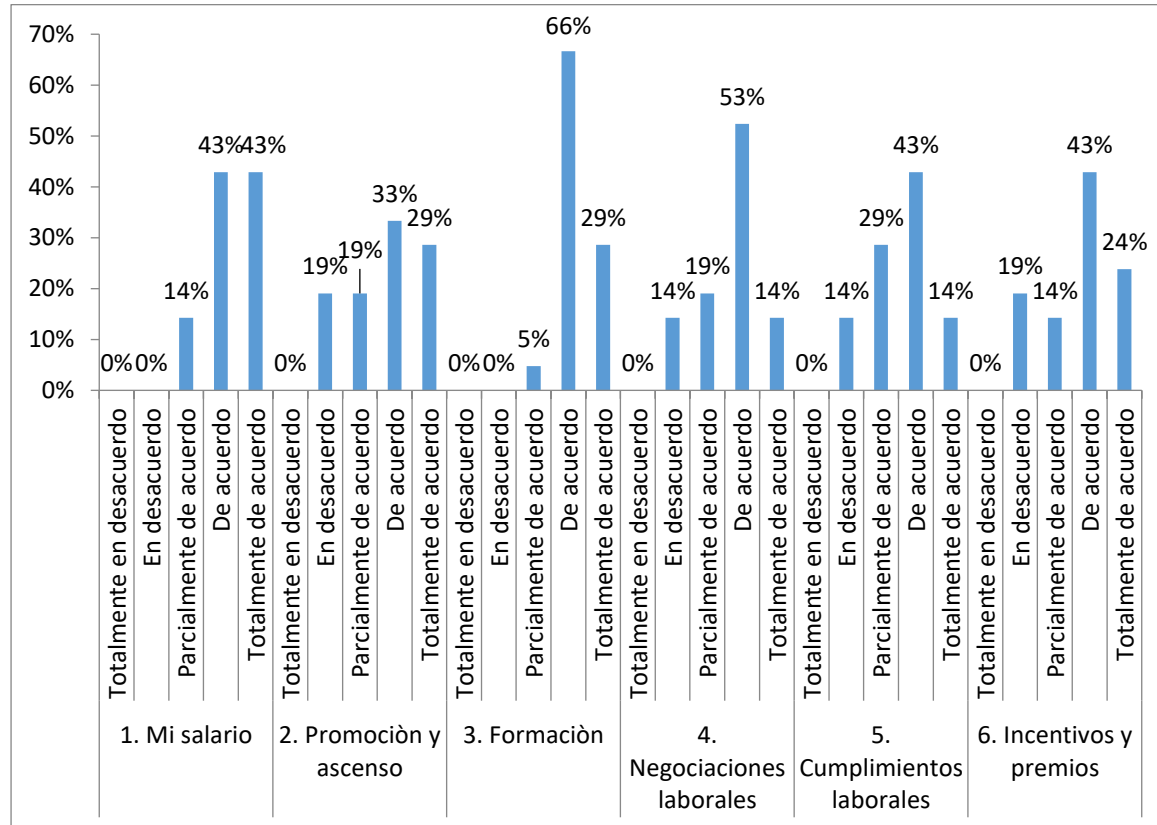
Nota. El gráfico representa el grado de satisfacción del empleado con respecto la toma de decisiones.

En la figura 3, se muestra la satisfacción en la toma de decisiones, el nivel de satisfacción en el grado de participación en las decisiones del departamento o área, es en su mayoría positivo, solo un pequeño porcentaje del 5% se encuentra parcialmente de acuerdo, y 5% en desacuerdo, por

lo que se detecta un área de oportunidad para mejorar la participación, para que todos los empleados se sientan involucrados en la toma de decisiones. Por otra parte, el nivel de satisfacción en el grado de participación en las decisiones del grupo de trabajo, el 14% de los empleados respondieron parcialmente de acuerdo, esto indica que la mayoría de los empleados se encuentran satisfechos, pero, existe una parte de los empleados que desean ser considerados en la toma de decisiones del grupo de trabajo.

Figura 4

Satisfacción con las prestaciones recibidas

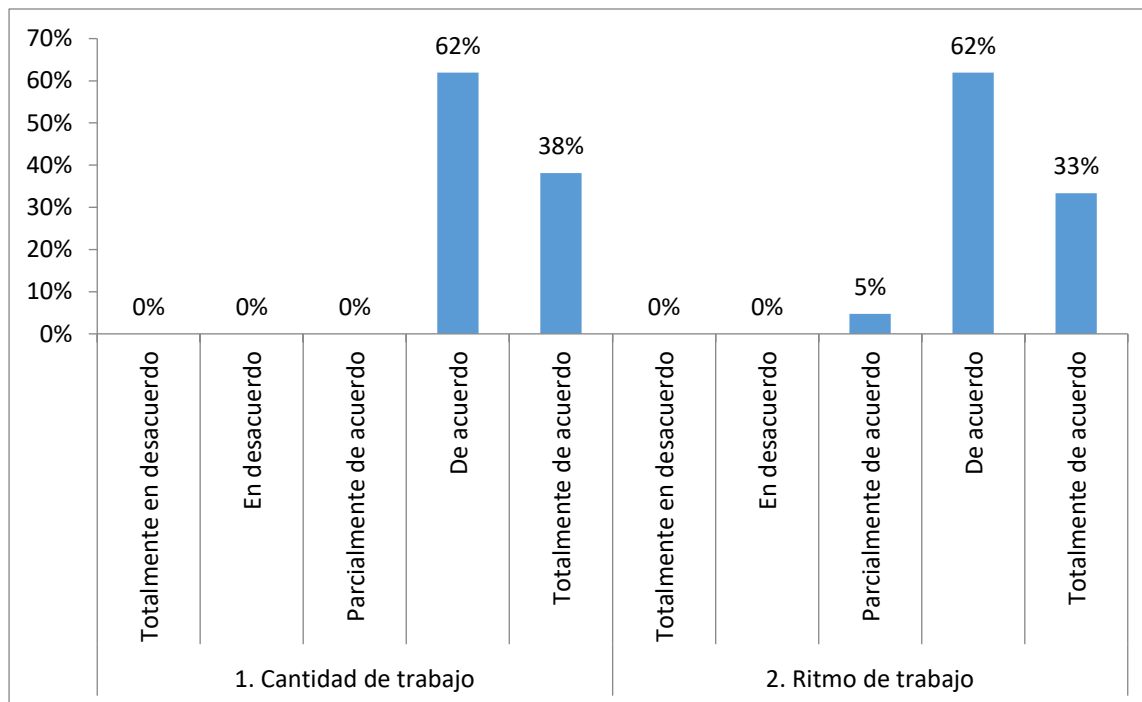


Nota. El gráfico representa el grado de satisfacción con las prestaciones recibidas.

Como se muestra en la figura 4, los empleados se encuentran en su mayoría satisfechos con las prestaciones recibidas, pero en esta dimensión se identifican áreas de oportunidad para la empresa, es la dimensión que cuenta con mayor porcentaje en desacuerdo, tal es el caso, de las oportunidades de promoción y ascenso con un 19% en desacuerdo, negociaciones y cumplimientos laborales 14% en desacuerdo e incentivos y precios un 19% en desacuerdo, las áreas a mejorar en esta dimensión es aumentar las oportunidades de crecimiento para los empleados, mejorar las gestiones de negociación, trabajar en el cumplimiento de los convenios y leyes laborales, así como crear un programa de incentivos que permita la satisfacción de sus empleados.

Figura 5

Satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido

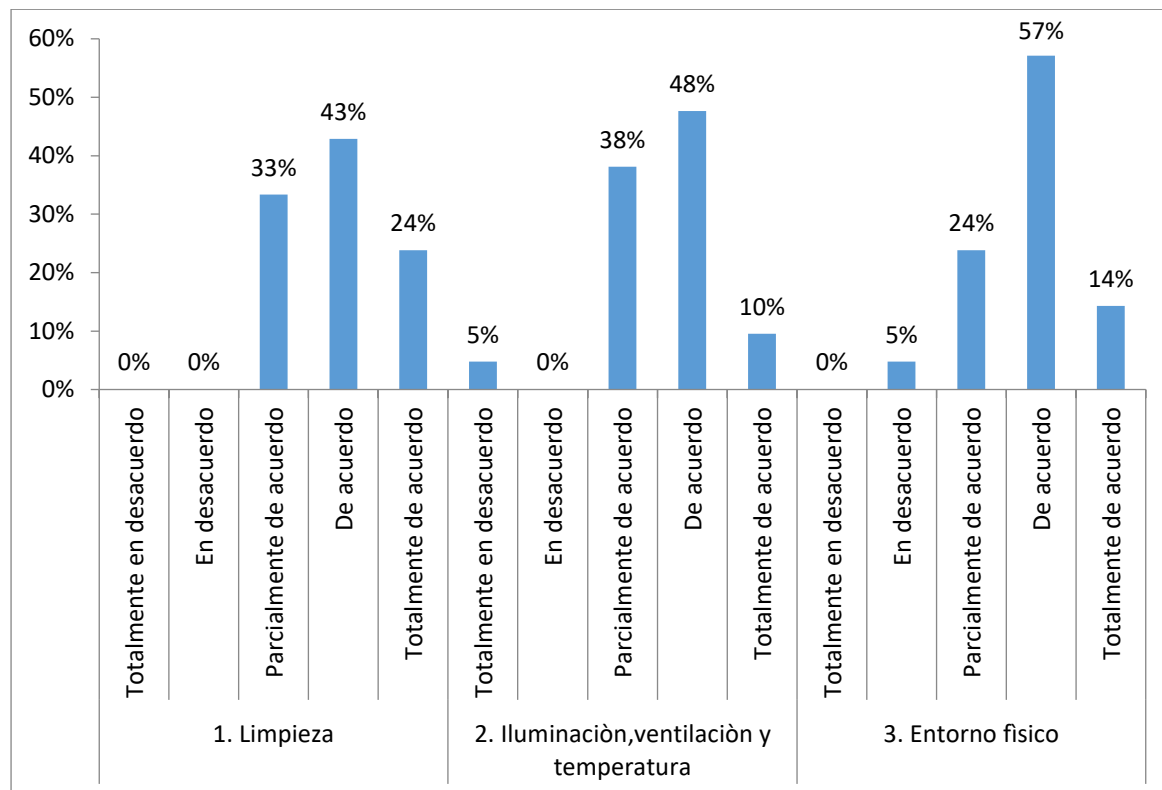


Nota. El gráfico representa el grado de satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido.

En la dimensión de satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido, los empleados se encuentran satisfechos en un 100%, estos consideran que la cantidad de trabajo es el correcto, por otra parte, en cuanto al ritmo de trabajo consideran la mayoría de los empleados que es el adecuado, tan solo el 5% menciona que está parcialmente de acuerdo.

Figura 6

Satisfacción con el ambiente físico

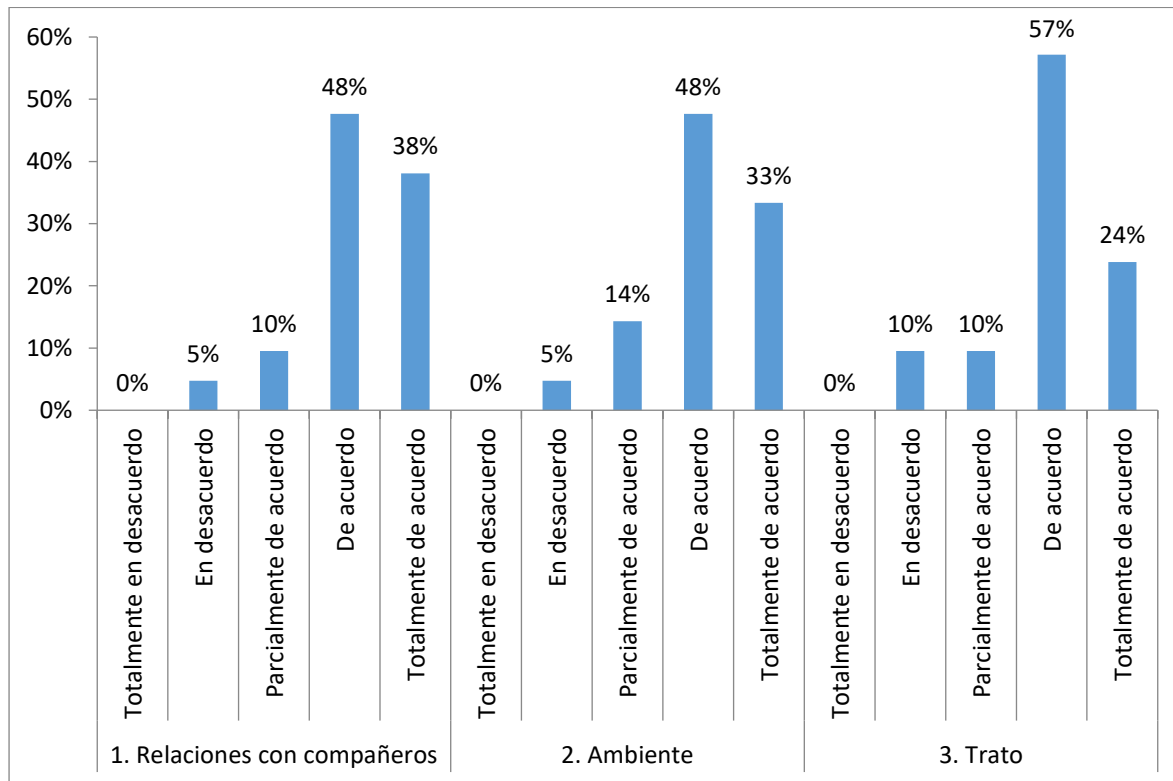


Nota. El gráfico representa el grado de satisfacción con el ambiente físico.

En la figura 6, se observa el nivel de satisfacción de los empleados con el ambiente físico de la empresa, en cuanto a la limpieza del lugar, la mayoría de los empleados se encuentran satisfechos, pero un 33% mencionan estar parcialmente de acuerdo. Por otra parte, en el rubro de la iluminación, ventilación y temperatura, una cantidad considerable del 38% se encuentra parcialmente de acuerdo. Por último, el entorno físico la mayoría los de los empleados se encuentran satisfechos, pero el 24% de los empleados mencionan estar parcialmente de acuerdo y un 5% en desacuerdo, por lo que se genera un área de oportunidad para mejorar las instalaciones de la empresa.

.Figura 7

Satisfacción en el ambiente de trabajo

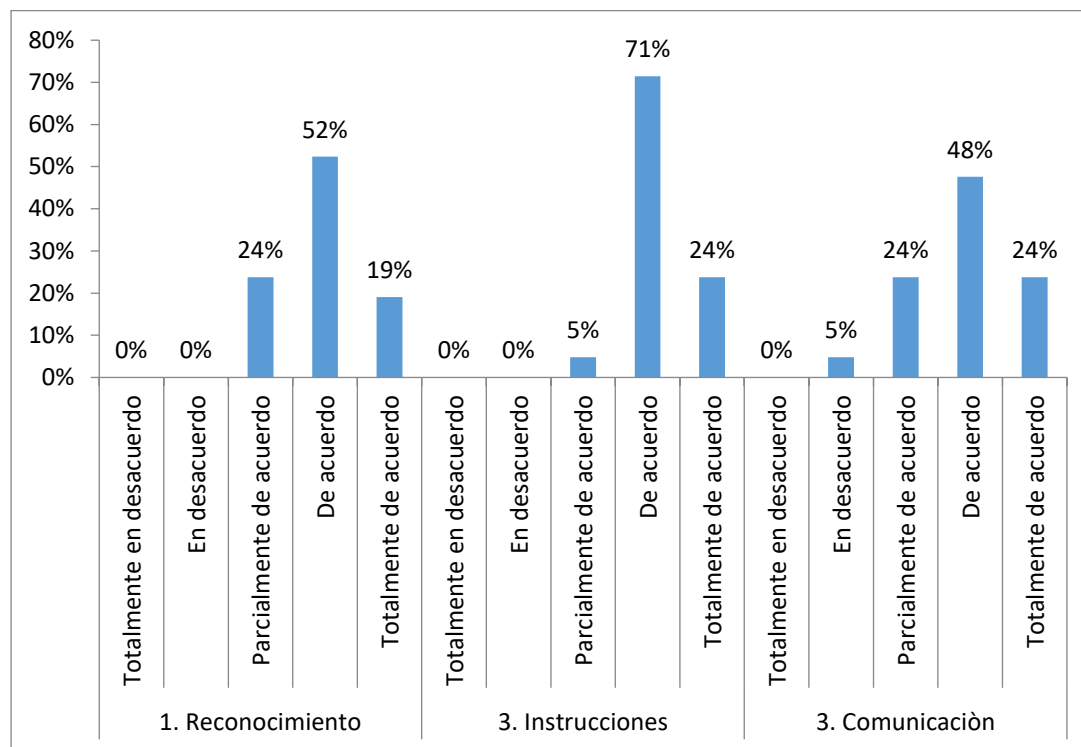


Nota. El gráfico representa el grado de satisfacción en el ambiente de trabajo.

La figura 7, muestra la satisfacción de la relación con los compañeros de trabajo, de manera general muestra una relación positiva en las relaciones interpersonales, debido a que, tan solo un 10% menciona que está parcialmente de acuerdo y el 5% en desacuerdo, aunque es poca la cantidad de empleados insatisfechos, se detecta un área de oportunidad. Por otra parte, en cuanto a la satisfacción con el ambiente de trabajo, en su mayoría es positiva, lo que refleja que el ambiente es agradable, sin embargo, se observan inconformidades con el 10% de los empleados, se puede trabajar en mejorar el ambiente de trabajo.

Figura 8

Satisfacción con el reconociendo y comunicación

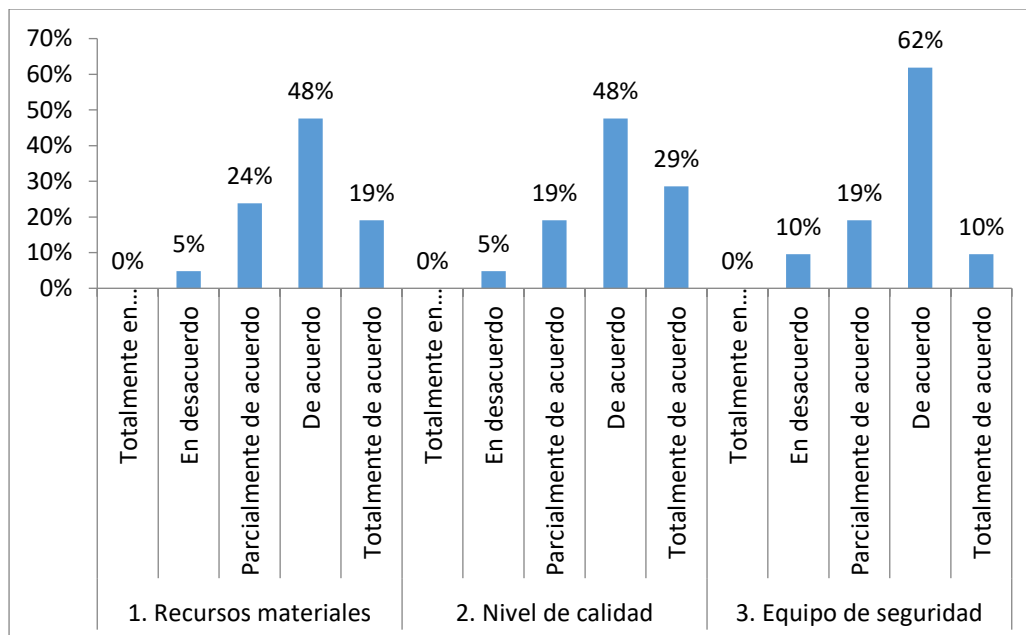


Nota. El gráfico representa el grado de satisfacción con el reconocimiento y comunicación.

Como se muestra en la figura 8, la mayoría de los empleados están satisfechos con el reconocimiento que reciben, sin embargo, un 24% se encuentra parcialmente de acuerdo, esto indica que, aunque la mayoría siente que se reconoce su trabajo, existe un margen para mejorar el reconocimiento laboral. Por otra parte, la satisfacción con las instrucciones recibidas refleja un porcentaje positivo, tan solo el 5% de los empleados se encuentra parcialmente de acuerdo, lo que refleja que la empresa informa con claridad las actividades asignadas. En cuanto a la comunicación, en su mayoría los empleados se encuentran satisfechos, pero un 24% menciona que está parcialmente de acuerdo con la comunicación entre el personal, y un 5% en desacuerdo, esto indica un área de mejora en la comunicación dentro de la empresa para fortalecer la colaboración.

Figura 9

Satisfacción con la calidad, equipo y materiales



Nota. El gráfico representa el grado de satisfacción con la calidad, equipo de seguridad y recursos materiales.



Por último, en la figura 9 muestra el nivel de satisfacción con los recursos materiales que proporciona la empresa, los empleados evaluaron si estos son adecuados y satisfactorios, en su mayoría se encuentran satisfechos, pero una cantidad considerable del 24% se encuentra parcialmente de acuerdo, y un 5% se encuentra en desacuerdo, es importante se considere una evaluación de los equipos y materiales para poder lograr la satisfacción de todo el personal. En el grado de satisfacción con el nivel de calidad que perciben los empleados se encuentran satisfechos en su mayoría, pero un 19% mencionan que están parcialmente de acuerdo, y un 5% en desacuerdo, lo que representa un área de oportunidad. Se detecta también un área de oportunidad en la satisfacción del equipo de seguridad que brinda la empresa, los empleados se encuentran insatisfechos en un 10%, y parcialmente de acuerdo un 19%, lo que indica que no es suficiente el equipo de seguridad que proporciona la empresa a sus trabajadores.

Conclusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación muestran, en términos generales, un alto nivel de satisfacción en los empleados de la empresa pública prestadora de servicios de agua potable, lo cual indica un buen clima organizacional, propiciando un ambiente que les ayuda a desempeñar sus actividades cotidianas.

Es recomendable que consideren el trabajo de la relación jefes/subordinados y entre compañeros, debido a que se presenta un índice de 5% de inconformidad en las relaciones, apoyos, supervisión de las tareas y comunicación, y el grado de participación que tienen los trabajadores en la toma de decisiones y las negociaciones que se llevan a cabo en la organización. La cantidad y ritmo de trabajo exigido es el óptimo y los trabajadores están altamente satisfechos, dentro del ambiente físico, existen 5% en desacuerdo referente al entorno donde se realizan las actividades, ya que es un poco limitado el espacio y requiere de una mejora ampliando las dimensiones en el área administrativa.





Por otra parte, el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas, se obtuvo resultados en su mayoría un nivel satisfactorio, sin embargo, se detectan áreas de oportunidad, como incrementar las oportunidades de promoción, mejorar las gestiones de negociación, trabajar en el cumplimiento de los convenios y leyes laborales.

Por último, la relación que existe entre la satisfacción y la calidad que perciben de la organización es del 77% de forma positiva, mientras que es imprescindible trabajar en el apoyo que recibe con recursos materiales y equipo de seguridad manifestando un 5% y 10% respectivamente.

Discusión

Los resultados del estudio indican un alto nivel de satisfacción laboral en los empleados de la empresa pública prestadora de servicios de agua potable, esto representa un hallazgo significativo en las empresas de servicios públicos. En el desarrollo del estudio realizado, se presentaron algunas limitaciones, entre ellas, la falta de tiempo para responder el instrumento, debido a las actividades propias de los colaboradores y el ritmo de trabajo existente, además, algunos empleados presentaron problemas para leer y escribir, así como también, en algunos empleados se observó desconfianza para contestar de manera objetiva el instrumento, ya que mencionaron que podían quedar en evidencia individualmente ante sus jefes o compañeros.

Para futuras líneas de investigación se puede considerar realizar este tipo de estudios en otras instancias públicas, como hospitales y ayuntamientos, con ello obtener evidencias y fundamento para implementar una mejora continua en la satisfacción de los colaboradores mediante el desempeño del trabajo efectivo. Además, abordar otros temas de gran importancia para mejorar los servicios a la comunidad, algunos de estos temas son; motivación laboral, clima organizacional, comunicación asertiva, atención y servicio al cliente.





Referencias

- Caballero, R. K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 6 (1-2),1-10. ISSN: 1138-414X. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>
- Charaja, I. Y. M. & Mamani, G. J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - PUNO - PERÚ, 2013. Comuni@cción, 5(1), 05-13. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es
- Daft, R. (2011). Teoría y diseño organizacional. 10ma edición, México, Cengage learning. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23309w/Teoria_Disenio_Organizacional.pdf
- Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. Revista de Psicología Universitat Tarraconensis, 12(1/2), 25-39. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Comportamiento organizacional. Decimoséptima edición Pearson. file:///C:/Users/PROFESOR%20PC05/Downloads/Comportamiento_organizacional_17a_edicio.pdf





Año 17 / Núm. 42 / - julio – diciembre 2024
 Revista de Investigación Académica sin Frontera
 ISSN 2007-8870



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

