

Relación entre satisfacción laboral y la intención de abandono de trabajo en una Papelera del Nororiente de Guatemala

Relationship between job satisfaction and intention to quit work at
Relationship between job satisfaction and intention to quit work in a
paper mill in Northeast Guatemala

Oscar Estuardo Mejía Guzmán

Maestría en Gerencia de Recursos Humanos,
Centro Universitario de Oriente CUNORI
Universidad de San Carlos de Guatemala
oscarestuardomejiaguzman@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0004-4796-9158>

Recibido: 15/01/2024

Aceptado: 16/04/2024

Publicado: 15/05/2024

Referencia del artículo

Mejía Guzmán, O. E. (2024). Relación entre satisfacción laboral y la intención de abandono de trabajo en una Papelera del Nororiente de Guatemala. *Revista Diversidad Científica*, 4(1), 147-157.

DOI: <https://doi.org/10.36314/diversidad.v4i1.112>

Resumen

PROBLEMA: Los empleados son el activo más valioso de una organización a la hora de alcanzar sus objetivos, razón por la cual la gestión de recursos humanos se centra en desarrollar las habilidades y capacidades de cada empleado y en gastar mucho dinero en su formación. En consecuencia, el rendimiento de una organización se ve afectado cuando se produce inestabilidad laboral, por lo que es fundamental identificar las razones subyacentes que han llevado a un alto índice de rotación. **OBJETIVO:** Evaluar la relación entre satisfacción laboral y la intención de abandono de trabajo de los colaboradores del departamento de producción de una papelera del nororiente de Guatemala. **MÉTODO:** El tipo de investigación es correlacional. **RESULTADOS:** Una disminución en el desempeño de un empleado, junto con un compromiso reducido, puede indicar insatisfacción o desconexión con su función. Las evaluaciones periódicas del desempeño y el mantenimiento de canales de comunicación abiertos son vitales para reconocer y abordar rápidamente estos problemas. **CONCLUSIÓN:** Los resultados obtenidos, permitieron aceptar la hipótesis, con una correlación negativa de 0.786; es decir, que los elementos del estudio tienen una estrecha interrelación entre sí, y al incrementarse la satisfacción laboral

en los colaboradores de la papelera, disminuye sustancialmente la intención de abandono de trabajo, lo que permitió crear estrategias enfocadas en un programa de promociones internas y reconocimiento de los colaboradores del departamento de producción de la papelera del nororiente de Guatemala.

Palabras clave: satisfacción laboral, intención de abandono de trabajo

Abstract

PROBLEM: Employees are an organization's most valuable asset when it comes to achieving its objectives, which is why human resources management is focused on developing each employee's skills and abilities and spending a lot of money on their training. Consequently, an organization's performance is impacted when labor instability occurs, so it's critical to identify the underlying reasons that led to a high turnover rate. **OBJECTIVE:** To evaluate the relationship between job satisfaction and the intention to quit work of the company's production department employees paper mill in Northeast Guatemala. **METHOD:** The type of research is correlational. **RESULTS:** A decrease in an employee's performance and reduced commitment may indicate dissatisfaction or disengagement with his or her role. Periodic performance appraisals and maintaining open channels of communication are vital to quickly recognize and address these problems. **CONCLUSION:** The results obtained allowed us to accept the hypothesis, with a negative correlation of 0.786; that is, the elements of the study are closely interrelated, and by increasing job satisfaction in the employees of papel mill, the intention to quit the job decreases substantially, which allowed the creation of strategies focused on a program of internal promotions and recognition of the employees of the production department of paper mill in Northeast Guatemala.

Keywords: Job satisfaction, intention to leave work

Introducción

La empresa familiar de una papelera del nororiente de Guatemala, se dedica a la fabricación y conversión de papeles suaves, comercializando marcas reconocidas y líderes en la industria en los mercados que atiende. Su cartera de productos, que se comercializa tanto en el mercado nacional como en el internacional, está compuesta por rollos de papel higiénico, servilletas, paños de cocina y suministros institucionales. La moderna tecnología es el resultado de las inversiones realizadas por la empresa, lo que le permite ofrecer la calidad que los clientes desean y, al mismo tiempo, reforzar su elección mediante la renovación de la imagen de los productos.

La papelera inició operaciones con 30 personas y en la actualidad brinda trabajo directo a 522 colaboradores en el departamento de Zacapa y en la planta de conversión, siendo en beneficio para más de 730 familias. Con la creación de esta industria papelera, se ha capacitado a muchos trabajadores que han adquirido conocimientos a lo largo de los años apoyado a otros y también formando sus propias empresas.

En el departamento de producción de la empresa se ha observado despidos y renuncias del personal de esa área, debido al incumplimiento en sus funciones y como consecuencia no se cumple con las metas de producción establecidas previamente. Sin embargo, la empresa, invierte capacitaciones en sus colaboradores de reciente ingreso con la finalidad de evitar renuncias en los puestos de trabajo. La rotación de personal repercute de forma negativa en una organización, tanto en costos directos como operativos que trascienden en el desempeño y cumplimiento de metas, por lo que la intención de abandono del trabajo está relacionada con la satisfacción laboral de los empleados.

Materiales y métodos

La investigación es de carácter correlacional porque determina la relación entre satisfacción laboral y la intención de abandono del trabajo, en un contexto específico. Para la obtención de información se utilizó un cuestionario, el cual tuvo una confiabilidad de 0.953 en la escala del alfa de Cronbach; así mismo, para la investigación se utilizó el método científico, evaluando las etapas de recopilación de información, formulación de hipótesis, presentación de resultados y conclusiones. La población objeto de estudio fue 89 colaboradores del departamento de producción de la papelera. Los encuestados tienen un promedio de 38 años.

Resultados y discusión

Se considera que la rotación voluntaria, o el abandono de los empleados de una empresa, tiene una influencia significativa en la eficacia organizativa (Flores, Abreu y Badii, 2008). Esta es una de las razones por las que los departamentos de recursos humanos han hecho de la prevención y la disminución de los niveles de esta señal uno de sus objetivos; por otro lado, la intención de dimitir se define como la decisión consciente e intencionada del trabajador de abandonar la empresa; suele medirse en relación con un plazo concreto (por ejemplo, los próximos seis meses) y se considera el último pensamiento de una serie de ideas que han llevado al trabajador a plantearse dejar el puesto actual y buscar otro en otro lugar (Moreno-Jiménez, et. al., 2012).

La satisfacción laboral es definida por Davis y Newstrom (1999) como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados consideran su trabajo”. Esto significa que un conocimiento profundo de las causas y factores que influyen en el proceso de abandono organizativo voluntario desarrollado por el empleado permite diseñar estrategias, políticas y prácticas de recursos humanos orientadas a alcanzar el objetivo de optimizar los procesos de gestión.

Según afirma Locke (1976), la satisfacción laboral se define como las respuestas cognitivas (evaluativas), afectivas (o emocionales) y conductuales de una persona al trabajo que realiza, determinadas por las cualidades de su trabajo, sus reacciones emocionales a los acontecimientos que ocurren en él y sus intenciones conductuales relacionadas con el trabajo.

Por consiguiente, es esencial identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral para determinar cualquier posible correlación entre el entorno de trabajo -que engloba la percepción individual de la justicia organizativa- y la intención de los empleados de marcharse.

La intención de una persona de abandonar una organización se ve influida por una serie de factores, como la satisfacción laboral y aspectos del entorno y el clima de trabajo, como la percepción que tienen los empleados de la equidad organizativa (Hassan, 2002). Como resultado, se puede concluir que son necesarias condiciones específicas de correspondencia entre el individuo y el puesto de trabajo para prevenir el desarrollo de la conducta de intención de abandono, ya que se ha demostrado que estas variables son cruciales para su desarrollo.

Así pues, diversos factores influyen en la tasa de rotación de personal en las organizaciones, como las jubilaciones forzosas y voluntarias, los costes soportados por los distintos departamentos; sin embargo, es importante reconocer que tanto los factores internos como los externos pueden influir en la rotación (Buitrago, et. al., 2016).

La muerte, la jubilación, la incapacidad permanente, la enfermedad, la renuncia al empleo (en busca de un salario más alto, el mal trato de un jefe, la falta de ascenso o promoción, la insuficiencia de horas de trabajo, las malas condiciones laborales), el despido, la mala selección y alojamiento, los motivos personales o familiares y la inestabilidad laboral son ejemplos de causas voluntarias y forzosas (Reyes, 1979).

En la actualidad, se evidencian situaciones internas como políticas salariales, políticas de beneficios, políticas de bienestar, tipos de supervisión, oportunidades de crecimiento profesional y personal, culturas de trabajo, políticas de reclutamiento y selección, programas de formación, y situaciones externas como el estado del mercado laboral, el mercado de recursos humanos y la economía.

Las organizaciones experimentan dos tipos de costes como consecuencia de la rotación de personal: los costes primarios, que incluyen los procedimientos de contratación y selección, las tasas de registro y documentación y los costes de integración; y los costes secundarios, que están relacionados con el rendimiento, la actitud de los empleados, las horas extraordinarias, las operaciones extra y la pérdida de ingresos (Chiavenato, 1999).

La satisfacción laboral consiste en una serie de factores que llevan al individuo a estar satisfechos con lo que realizan, así mismo, es el comportamiento del colaborador una de las principales contribuciones a mejores resultados en su trabajo.

Las cualidades del propio trabajo, así como las ideas del empleado sobre lo que «debería ser», influyen en las actitudes. (Marques y Marcano, 2010), si el trabajo es intelectualmente estimulante, si es equitativo, condiciones favorables y si existe un ambiente de cooperación. Esto hará que el individuo realice su labor de manera más eficaz sintiéndose satisfecho, con actitudes favorables para sí mismo y para la empresa o institución.

Dado que la satisfacción en el trabajo es ahora un elemento crucial de los métodos de gestión, actualmente desempeña un papel importante en la capacidad de una persona para permanecer en una empresa. Para entender las características de los empleados que laboran en el departamento de producción de la empresa papelera, el instrumento contó con una sección dedicada a recolectar información demográfica, en la cual se consideraron elementos como género, edad, grado académico y años de servicio de los colaboradores.

Dos aspectos importantes de analizar para comprender la dinámica de respuestas obtenidas, son la edad y el género de los colaboradores. En cuanto a la edad, se determinó que el promedio de años de vida de los colaboradores está comprendido en 38 años, contando en el departamento de producción con un rango de edad de 18 años a 51 años, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1

Distribución del recurso humano por género y edad

Distribución por edades	Género		Total	
	Femenino	Masculino		
Rango de edad de colaboradores	18-25	1 33.3%	10 11.6%	11 12.4%
	26-34	0 0.0%	24 27.9%	24 27.0%
	35-42	2 66.7%	26 30.2%	28 31.5%
	43-50	0 0.0%	15 17.4%	15 16.9%
	51 en adelante	0 0.0%	11 12.8%	11 12.4%
	Total	3 100.0%	86 100.0%	89 100.0%

Nota. El rango de edad de los colaboradores es de 18 a 25 años con un 12.4%, y el mayor rango es de 12.4%, donde el mayor porcentaje pertenece al género masculino.

El compromiso laboral de los trabajadores tiene repercusiones directas en la rotación de personal, ya que influye directamente en la decisión y deseo de permanecer o no en la empresa. El tiempo que un empleado permanece en su puesto de trabajo, contribuye a medir su nivel de compromiso, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Tiempo de laborar en la empresa de los colaboradores

Rangos de distribución por años	No. de Colaboradores	Porcentaje
1-3	27	30.3
4-7	30	33.7
8-11	18	20.2
12 en adelante	14	15.7
Total	89	100.0

Nota. La tabla anterior muestra la distribución de empleados, según el rango de tiempo de laborar en la empresa. En donde el 30.3%, tiene entre 1 y 3 años de laborar para la empresa, y la persona que tiene más de 12 años de trabajar para la empresa representa el 15.7%.

Según Villalba (2001) La rotación de personal, que es el porcentaje de empleados que abandonan voluntariamente su puesto de trabajo, tiene un efecto perjudicial para la empresa porque aumenta los gastos de funcionamiento, tanto directos como indirectos, y dificulta la sustitución de los empleados

que se jubilan, lo que acaba afectando a los resultados financieros de la empresa. En la tabla 3, se muestra la relación del nivel de intención de abandono y los años de servicio del colaborador.

Tabla 3

Relación de nivel de intención de abandono y años de servicio

Nivel de relación		Años de servicio del colaborador				Total
		1-3	4-7	8-11	9 en adelante	
Nivel de relación de intención de abandono	medio	5 18.5%	4 13.3%	2 11.1%	4 28.6%	15 16.9%
	alto	22 81.5%	26 86.7%	16 88.9%	10 71.4%	74 83.1%
Total		27 100.0%	30 100.0%	18 100.0%	14 100.0%	89 100.0%

Nota. De acuerdo con los resultados de la tabla anterior, la relación de abandono de trabajo se encuentra en el nivel medio con un 16.9%, y en el nivel alto un 83.1%. Lo que significa que las personas que tienen de 8 a 11 años de laborar en la empresa tienen la mayor intención de abandono del trabajo.

El conjunto de sentimientos y emociones positivas o negativas que experimentan los trabajadores en relación con su empleo se conoce como satisfacción laboral, según (Davis y Newstrom 1999). La satisfacción laboral puede variar, según el tiempo de participación del colaborador dentro de la empresa, tal y como se observa en la tabla 4.

Tabla 4

Relación de la satisfacción laboral con los años de servicio

Niveles de relación		Años de servicio del colaborador			Total	
		1-3	4-7	9 en adelante		
Nivel de satisfacción laboral	medio	8 29.6%	9 30.0%	7 38.9%	7 50.0%	31 34.8%
	alto	19 70.4%	21 70.0%	11 61.1%	7 50.0%	58 65.2%
Total		27 100.0%	30 100.0%	18 100.0%	14 100.0%	89 100.0%

Nota. De acuerdo con los resultados, la satisfacción laboral con los años de servicio del colaborador, demuestra que, en el nivel alto, están menos satisfechos los que tienen más de 9 años de trabajar en la empresa.

La comparación entre la correlación entre satisfacción laboral y la intención de abandono de los colaboradores, se determinó que tiene una correlación entre los rangos de 0.60 y 0.80, dando como resultado una correlación fuerte, como se muestra en la tabla 5.

Tabla 5

Correlación entre satisfacción laboral y la intención de abandono de trabajo

Correlación entre satisfacción laboral y la intención de abandono de trabajo	Satisfacción laboral	Intención de abandono
Satisfacción laboral de colaboradores	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	.786**
	N	89
Intención de abandono de colaboradores	Correlación de Pearson	.786**
	Sig. (bilateral)	1
	N	89

Se encontró que los empleados del departamento de producción de la papelería, tienen una menor intención de renunciar a sus puestos entre mayor sea su percepción de satisfacción laboral, como lo indican los resultados presentados anteriormente.

La correlación es fuerte, como indica el valor de 0,786 del estadístico de Pearson. Por tanto, se confirma que existe una relación positiva entre la intención de abandono y la satisfacción laboral. El hecho de que la percepción del trabajo y el deseo de abandonarlo se sitúen en un nivel algo positivo -es decir, que la intención de dimitir disminuya al aumentar la satisfacción laboral- explica la elevada correlación entre ambas medidas. Esto puede examinarse desde varios ángulos, incluido el establecimiento de un ambiente permanente para disuadir a los empleados de querer renunciar.

Del mismo modo, para eliminar el deseo de abandonar y alcanzar un mayor nivel de rendimiento, así como para cumplir los objetivos de producción previstos por la empresa, ésta debe concentrar sus esfuerzos en fomentar el sentimiento de permanencia y mejorar las condiciones de remuneración, promoción, supervisión en línea, presentación de informes, prestaciones y reconocimiento. Cuando el rendimiento de un empleado disminuye y baja su nivel de compromiso, puede ser señal de que no está contento ni comprometido con su trabajo. Mantener líneas abiertas de comunicación y realizar revisiones periódicas del rendimiento son esenciales para detectar y resolver rápidamente estos problemas.

Es importante prestar atención a las alteraciones significativas en el comportamiento o la disposición de un empleado. Cambios inesperados de personalidad, un aumento de la negatividad o un declive del trabajo en equipo pueden ser señales de problemas más graves que, en última instancia, podrían obligar a abandonar el puesto. Las conversaciones sobre estos temas pueden facilitarse promoviendo una política de puertas abiertas y creando un ambiente acogedor.

Los argumentos expuestos se consideran necesarios, garantizando la trascendencia del estudio y permitiendo establecer una propuesta para elevar la satisfacción laboral de los empleados en la organización. Esta propuesta será implementada previa socialización a los empleados y aprobación de la gerencia general en beneficio del área de producción de la papelera ubicada en el nororiente de Guatemala.

Referencias

- Buitrago, E., Constain, L., & Lemus, L. V. (2016). Rotación laboral voluntaria en jóvenes profesionales de la generación millennials de la ciudad de Cali. Pontificia Universidad Javeriana, Cali. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/449494448/Rotacion-laboral-voluntaria>
- Chiavenato, A. (1999). Administración de Recursos Humanos. México, D.F.: McGraw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill.
- Flores, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. International Journal of Good Conscience, 3(1). Daena: International Journal of Good Conscience. 3(1), 65-99. Recuperado de: [http://spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- Hassan, A. (2002). Organizational justice as a determinant of organizational commitment and intention to leave. Asian Academy of Management Journal, 7(2), 55-66. Recuperado de: <http://web.usm.my/aamj/7.2.2002/AAMJ%207-2-4.pdf>
- Hassan, A. (2002). Organizational justice as a determinant of organizational commitment and intention to leave. Revista de la Academia Asiática de Gestión, 7, 55-66. Recuperado de: <http://web.usm.my/aamj/7.2.2002/AAMJ%207-2-4.pdf>

Locke, EA (1976). La naturaleza y causas de la satisfacción laboral. En MD Dunnette (Ed.), Manual de psicología industrial y organizacional. Chicago, Illinois: Rand McNally.

Marqués, M. y Marcano, D. (2010). Relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios a tiempo completo del sector privado (Tesis de Grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AASOO13.pdf>

Moreno-Jiménez, B., Díaz-Gracia, L., & Garrosa Hernández, E. (2012). La agresión laboral y la intención de abandono: Evaluación del papel mediador de la satisfacción laboral. Revista Mexicana de Psicología, 29 (2),125-135. ISSN: 0185-6073. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243030190003>

Reyes, A. (1979). Administración de Personal. México: Limusa

Villalba Moreno, O., (2001). Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo. Academia. Revista Latinoamericana de Administración, (26),5-17. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71602602>

Sobre el autor **Oscar Estuardo Mejía Guzmán**

Licenciado en Administración de Empresas, de la Universidad Panamericana, autor de la investigación “Estrategias de comercialización de Calzado tipo sandalias casual y de descanso de la empresa Calzado Guevara para el mercado mayorista del municipio de Zacapa”, actualmente estudiante de la carrera de Maestría en Gerencia en Recursos Humanos, del Centro Universitario de Oriente CUNORI, Departamento de Estudios de Postgrado, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Declaración de intereses

Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Derechos de uso

Copyright (c) 2024 Oscar Estuardo Mejía Guzmán



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons 4.0](#).

Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de **atribución**: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.