



CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Marco Contextual

El estudio de la satisfacción laboral como fenómeno vinculado a actitudes y la relación de estas con el comportamiento y los resultados, hacen que sea un tema de gran importancia en la actualidad reconocido cada vez por más investigadores. Es importante reconocer que los empleados no solo trabajan por la necesidad de obtener dinero, si no que también lo hacen para satisfacer y desarrollar sus necesidades psicológicas y sociales (Robbins, 2000).

La satisfacción laboral puede considerarse como el nivel de bienestar de las necesidades de los trabajadores y directivos de una organización, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente y las medidas o decisiones socioeconómicas y técnicas.

La satisfacción laboral implica una actitud, o más bien, un conjunto de actitudes y tendencias valorativas de los individuos y los grupos en el contexto laboral que influirán



de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados del producto final.

El compromiso laboral va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego las capacidades de cada individuo para sacar adelante todo aquello que se les ha confiado. Una persona comprometida es aquella que cumple con sus obligaciones haciendo un poco más de lo esperado al grado de sorprender, porque vive, piensa y sueña con sacar adelante a su familia, su trabajo, su estudio y todo aquello que es importante en su vida tanto laboral como personal.

Debido a esto, se realizó una investigación del grado de satisfacción y el compromiso laboral que los empleados de Petróleos Mexicanos (PEMEX) plataformas tienen con la organización, considerando las características únicas relacionadas con los puestos que ocupan, ya que hacen uso de los servicios de hospedaje y alimentación que la empresa les proporciona, tomando en cuenta que en las plataformas hay trabajadores que no son contratados por PEMEX sino por otras empresas contratadas para dar algunos servicios a esta empresa. Con esto verificar si existe una relación entre la satisfacción y el compromiso laboral con los servicios de hospedaje y alimentación que se ofrecen en las plataformas.

1.2 Planteamiento del Problema

Se decidió realizar una investigación para determinar el grado de satisfacción con su trabajo de los empleados de PEMEX Plataformas, tomando en cuenta las necesidades de



éstos, así como medir su compromiso con la empresa. Estos empleados, debido al trabajo que desempeñan, se ven en la necesidad de vivir en estas plataformas durante los catorce días que laboran al mes en éstas; por lo cual la empresa tiene la obligación de proporcionarles los servicios de alimentos y hospitalidad durante el tiempo que se encuentren laborando.

Es importante que los empleados se sientan a gusto en su ambiente laboral y satisfechos con los servicios que la empresa les pueda proporcionar ya que esto ayudará a la empresa a tener mayor productividad y eficiencia en cuanto al producto final y le ayudará a diferenciarse de sus competidores.

1.3 Objetivo General

El objetivo general de la presente investigación fue:

Determinar el nivel de satisfacción que los empleados tienen en su trabajo con relación a la calidad de los servicios de hospitalidad y alimentos ofrecidos por la Empresa PEMEX Plataformas ubicado en Ciudad del Carmen, Campeche, y el compromiso que sientan hacia esta empresa.

1.4 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son:

- Analizar el estado de satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo.



- Determinar el compromiso que estos tienen con la empresa.
- Determinar el grado de satisfacción de los empleados con relación a los servicios.
- Determinar si hay una relación entre la satisfacción laboral y las percepciones de los empleados sobre los servicios que reciben.
- Determinar si hay una relación entre el compromiso laboral y las percepciones de los empleados sobre los servicios que reciben.

1.5 Preguntas de Investigación

Las preguntas de investigación se muestran a continuación, son:

- ¿Cuál es el estado de satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo?
- ¿Qué tan comprometidos están con la empresa?
- ¿Cual es el grado de satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo?
- ¿Existe una relación entre la satisfacción laboral y las percepciones de los empleados sobre los servicios que reciben?
- ¿Existe una relación entre el compromiso laboral y las percepciones de los empleados sobre los servicios que reciben?



1.6 Justificación y Relevancia

Es importante para las empresas conseguir una plantilla integrada y motivada que genere una buena calidad interna y que permita, a su vez, proyectar la máxima calidad, por esto, saber si los empleados están satisfechos con las facilidades que se les ofrece en el trabajo es fundamental. El tener satisfechos a los empleados implica comprometerlos con la empresa a través de motivaciones y diferentes técnicas para con ello venderles la empresa mejorando la productividad.

PEMEX tiene más de 100 plataformas marítimas en la zona de Campeche, México, en la que viven permanentemente-rotando, alrededor de cinco mil personas y llegan a vivir aproximadamente 300 en cada una.

1.7 Alcances y Limitaciones

Este estudio se realizará en la empresa PEMEX específicamente en la división de Exploración y Producción (Plataformas petroleras), que está ubicado en Cd. del Carmen, Campeche, enfocada en el estudio de la satisfacción y el compromiso laboral con base en los servicios de hospitalidad y alimentación que estas plataformas ofrecen.