



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

DIVISIÓN ACADÉMICA DE EDUCACIÓN Y ARTES

TRABAJO QUE SE PRESENTA BAJO LA
MODALIDAD DE TESIS:
“LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
SECRETARIAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO
COMO FACTOR DE INDUCCIÓN A LA CULTURA
DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO”

TRABAJO RECEPCIONAL BAJO LA MODALIDAD
DE
T E S I S
PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

P R E S E N T A :
ISIDRO DOMÍNGUEZ GUTIÉRREZ

DIRECTOR DE TESIS:
MCE. RIGOBERTO GARCÍA CUPIL

CODIRECTOR DE TESIS:
MTRA. YENY IZQUIERDO JIMÉNEZ

VILLAHERMOSA, TABASCO. ENERO DE 2019

Isidro Domínguez Gutiérrez.pdf

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:549968666

Fecha de entrega

27 ene 2026, 2:40 p.m. GMT-6

Fecha de descarga

27 ene 2026, 3:01 p.m. GMT-6

Nombre del archivo

Isidro Domínguez Gutiérrez.pdf

Tamaño del archivo

3.2 MB

58 páginas

8568 palabras

57.262 caracteres




17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)
- ▶ Abstract
- ▶ Methods and Materials

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad




N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
141 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uap.edu.pe	3%
2	Internet	recursosbiblio.url.edu.gt	3%
3	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	2%
4	Internet	www.publimetro.com.mx	2%
5	Internet	repositorio.unsa.edu.pe	1%
6	Internet	es.slideshare.net	<1%
7	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
8	Internet	tesis.ipn.mx	<1%
9	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
10	Internet	rde.inegi.org.mx	<1%
11	Internet	repositorio.unap.edu.pe	<1%

12	Internet	topmanagement.com.mx	<1%
13	Internet	www.clubensayos.com	<1%
14	Internet	repositorio.unp.edu.pe	<1%
15	Internet	core.ac.uk	<1%
16	Internet	repositorio.uns.edu.pe	<1%
17	Internet	www.dspace.uce.edu.ec	<1%
18	Internet	www.slideshare.net	<1%

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



DIVISIÓN ACADÉMICA DE EDUCACIÓN Y ARTES COORDINACIÓN DE ESTUDIOS TERMINALES

Villahermosa, Tabasco, a 30 de enero de 2019

LIC. MARIBEL VALENCIA THOMPSON

**JEFE DEL DEPTO. DE CERTIFICACIÓN
Y TITULACIÓN DE LA U.J.A.T.
PRESENTE.**

En conformidad con lo establecido en el Artículo 87 del Reglamento de Titulación de la U.J.A.T., me permito comunicar a Usted que el **Mtro. Rigoberto García Cupil** y la **Mtra. Yeny Izquierdo Jiménez**, dirigieron y supervisaron el Trabajo Recepcional de "TESIS" denominado "LA SATISFACCIÓN LABORAL DE SECRETARIAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO COMO FACTOR DE INDUCCIÓN A LA CULTURA DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO". Elaborado por el **C. Isidro Domínguez Gutiérrez**, pasante de la Licenciatura en Ccs. de la Educación. El jurado para el examen profesional de la misma (Dr. José Ángel Juárez González, Dr. José Concepción Aquino Arias, Mtro. Rigoberto García Cupil, Mtra. Yoana del Carmen Fuentes Frías y Mtra. Martha Libny Xicotencatl Valencia). Le revisaron y señalaron las modificaciones que había que hacerle a dicho trabajo y que el interesado ha llevado a efecto. Por lo tanto, puede imprimirse.

ATENTAMENTE

**DRA. VERÓNICA GARCÍA MARTÍNEZ
DIRECTORA**



DIRECCIÓN
DIVISIÓN ACADÉMICA
DE EDUCACIÓN Y ARTES



c.c.p. Archivo.
D'VGM/L'ARG/mts.

www.ujat.mx

www.facebook.com/ujat.mx | www.twitter.com/@ujat | www.youtube.com/ujatmx



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**División
Académica
de Educación
y Artes**

COORDINACIÓN DE ESTUDIOS TERMINALES

Villahermosa, Tabasco. A 04 de diciembre del 2018

El que suscribe

Isidro Domínguez Gutiérrez

autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada:

La satisfacción laboral de secretarías y personal administrativo como factor de inducción a la cultura del estudiante universitario

De la cual soy autor y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes mencionada, será única y exclusivamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco

A los: cuatro

Días del mes de: diciembre

Del año: 2018

Autorizó

Isidro Domínguez Gutiérrez

El tesista

ÍNDICE

Introducción.....	1
Capítulo 1. Diseño de la Investigación	
Planteamiento del Problema.....	2
Justificación.....	9
Objetivos de la Investigación.....	10
Las preguntas de la investigación.....	11
Enfoque de la Investigación.....	11
Alcance de la Investigación.....	12
Limitantes del Estudio.....	13
Diseño de la Investigación.....	13
Población de Estudio.....	14
Instrumento de Medición.....	15
Procedimiento de Recolección de Información.....	19
Análisis de Datos.....	20
Capítulo 2. Perspectivas teóricas sobre la Satisfacción Laboral	
Aproximaciones Teóricas de la Satisfacción Laboral.....	22
Dimensiones de Satisfacción Laboral desde diversos autores.....	23
Factores Intrínsecos y Extrínsecos de la Satisfacción Laboral.....	26
Factores Asociados a la la Satisfacción Laboral.....	27
Satisfacción Laboral y Desempeño.....	28

Capítulo 3. Análisis y Resultados en relación a la satisfacción laboral

Perspectivas y reflexiones de análisis.....	33
Referencias Bibliográficas.....	55

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

DEDICATORIA

A mis padres Clara y Julio quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanas Clara y Maricarmen por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi abuelo que es un pilar muy importante para mi trayectoria de vida.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Lic. Rigoberto García Cupil, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

INTRODUCCIÓN

El individuo sin importar su condición y premisa de acción procura con el desarrollo de sus funciones y con los servicios que recibe, obtener altos niveles de satisfacción, que generen a su vez, estados de conformidad y sentimientos de gratitud con base en lo que realiza o recibe.

En este primer acercamiento resulta conveniente señalar –en términos de quien redacta este trabajo académico–, que la *satisfacción* alude a un estado de ánimo que determina el grado de bienestar que se experimenta hacia el desarrollo de alguna actividad o hacia un servicio recibido.

La satisfacción como término amplio, abarca diversas dimensiones de las actividades humana y de los sectores productivos, y está condicionada al sentir particular del individuo hacia una actividad. Tal ejemplo de esto, lo representa la satisfacción que un empleado tiene para con sus funciones en el trabajo.

El abordaje de la satisfacción laboral o en el trabajo se constituye en la actualidad en uno de los temas de mayor atención dentro de la cultura organizacional, su tratamiento no es exclusivo de las ciencias administrativas, sino que comprende un campo diverso, tal como lo representa el de la Psicología.

Referir a la satisfacción en el trabajo es implicar aspectos de la psicología del trabajo y de las organizaciones, al poner de manifiesto el interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el contexto en el que se desarrolla el empleado. Tal como lo significa para este trabajo de investigación denominado “LA SATISFACCIÓN LABORAL DE SECRETARIAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO COMO FACTOR DE INDUCCIÓN A LA CULTURA DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO” el cual tiene como objetivo principal identificar el grado de satisfacción laboral de los empleados en dicha instancia.

Con el propósito de desarrollar la exposición textual de los fines de este trabajo, se ha estructurado el mismo en tres capítulos, el primero aborda el diseño de la investigación, el segundo lo caracteriza el marco teórico que la sustenta y, por último, el análisis de resultados.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El individuo como un ser biopsicosocial manifiesta continuamente su aprobación o desaprobación ante las situaciones que experimenta. La valoración que éste realiza sobre algo en particular es resultado de la combinación de una serie de factores y elementos que intervienen entre sí, tal como lo representa la satisfacción en el trabajo. En donde existen condicionantes basadas en el ambiente físico, la complejidad en la realización de la tarea, los medios y herramientas con los que se cuenta, la cultura organizacional y la propia psicología del sujeto, por mencionar algunos.

Considerar la presencia de estas condiciones y la forma en que cada una de éstas influye en el desempeño de los empleados, debe ser uno de los propósitos neurálgicos de toda cultura organizacional, pues a través de éstas se pueden formular estrategias y mecanismos que eficientan el grado de satisfacción de los empleados, repercutiendo concretamente en el mejoramiento de sus funciones.

De ahí, la importancia de lo señalado por Aguilar, Guzmán y Magaña (2015), al considerar que “la satisfacción laboral puede ser entendida como un sentimiento positivo en relación al trabajo a realizar en una organización, donde se exponen distintos sentimientos y habilidades”.

Por su parte, Pozo y Valera et al (2005) plantea “que donde hay un buen trabajo debe de haber empleados satisfechos. Un trabajador insatisfecho, es un empleado que no se compromete con los objetivos organizacionales”.

De las perspectivas anteriores, la satisfacción laboral está determinada por las valoraciones personales del empleado y por las condiciones con las que se cuenta para el desarrollo de las tareas, lo que condiciona sin dudar, al desempeño laboral.

En este sentido, puede entenderse al trabajador como un individuo con psicología y construcciones sociales convenidas en colectivo. Condiciones que pueden mejorar en medida que se conozca las valoraciones personales que realizan los empleados con base a su grado de satisfacción de las tareas que desempeña.

De manera natural, el individuo experimenta por sí solo, cuestiones agradables y desagradables en el ámbito laboral, dándole la decisión de calificar su persona, el bienestar que obtiene en este y el nivel de satisfacción de acuerdo a sus condiciones. Por ello, en este trabajo de investigación abordar fenómenos como este resulta una tarea de importante valor.

En la actualidad los esquemas de trabajo exigen mayor productividad en todas las tareas asignadas a los empleados. Y está claro que a mayor nivel de satisfacción mayor es el grado en el cumplimiento y desarrollo de los trabajadores. Por lo tanto, considerar la satisfacción laboral como un elemento trascendente en el trabajo, es un referente determinante para estados de bienestar. Así lo reporta el *ranking* elaborado por *Love Mondays* (2018), quien sitúa a México como uno del país con mayor satisfacción laboral en América Latina, en razón de que en dicha medición se obtuvo el primer lugar con respecto a los índices de Argentina y Brasil. En éste, se evidencia que en un promedio general la satisfacción de los mexicanos se ubica en 3.61 en una escala sobre cinco puntos (donde uno representa poco satisfecho y cinco, completamente satisfecho).

Por otra parte, también *Love Mondays* (2008) señala que los altos índices de satisfacción laboral se encuentran en empleos relacionados a los servicios financieros, servicios de logística, sector de alimentos y bebidas y en paralelo, al sector automotriz. La medición valoraba aspectos como satisfacción general, remuneración y prestaciones, oportunidades de carrera, cultura corporativa y calidad de vida.

De acuerdo con los datos interesantes del *ranking*, se tiene que la satisfacción general de los empleados en México ha aumentado de 3.59 puntos en el tercer trimestre del año a 3.62 en los últimos meses del año. Con respecto a la remuneración y las prestaciones, estas aumentaron 2.3% al pasar de 3.36 en el tercer trimestre a 3.44 puntos en el cuarto trimestre. Por su parte, las satisfacciones con las oportunidades de carrera también se incrementaron 1.5%, de 3.26 a 3.31 puntos en el mismo periodo de tiempo. Y en el tema de la cultura de la

empresa, la satisfacción de los trabajadores también subió, al pasar de los 3.49 a los 3.61 puntos de calificación. Finalmente, la satisfacción en cuanto a la calidad de vida se incrementó 0.61% de los 3.24 a los 3.26 puntos en el último trimestre del año.

En contraparte de las estadísticas alentadoras del *ranking* de *Love Modanys*, la Agencia *Top Management* en un estudio realizado en el 2017 reporta índices de satisfacción profesional por debajo de lo señalado, en éstos se engloban a otros sectores que fueron excluidos en el *ranking* anteriormente citado, de ahí la importancia de su inclusión en este análisis.

La Agencia *Top Management* señala que el 60% de los mexicanos encuestados que dedican actividades al sector público y en dependencias de gobierno no se sienten satisfechos y felices con el trabajo, ponderan estos resultados con los tipos de relaciones que se establecen entre jefes y empleados.

Para esta agencia, la satisfacción laboral se comprende como el grado de conformidad que el empleado tiene hacia su trabajo. Considerar las condiciones de un buen clima organizacional, apoyos de los directivos, motivación necesaria y canales efectivos de comunicación logra mejores resultados en cuanto a la productividad. De ahí que, el 32% de los encuestados, dijo que se siente feliz en su trabajo porque hay un buen clima laboral, un 27% aseguran tener un trabajo desafiante, solo el 15% aporta nuevas ideas en su área de trabajo, ya sea con sus compañeros o con el jefe, y el 8% porque su jefe es un líder motivador.

García y Sánchez (2017) expresan que en México existen muchas personas inconformes en su trabajo y deducen seis aspectos relevantes donde exponen mayor insatisfacción por parte de los trabajadores:

- Seguridad en el trabajo
- Condiciones de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Comunicación
- Clima organizacional
- Motivación

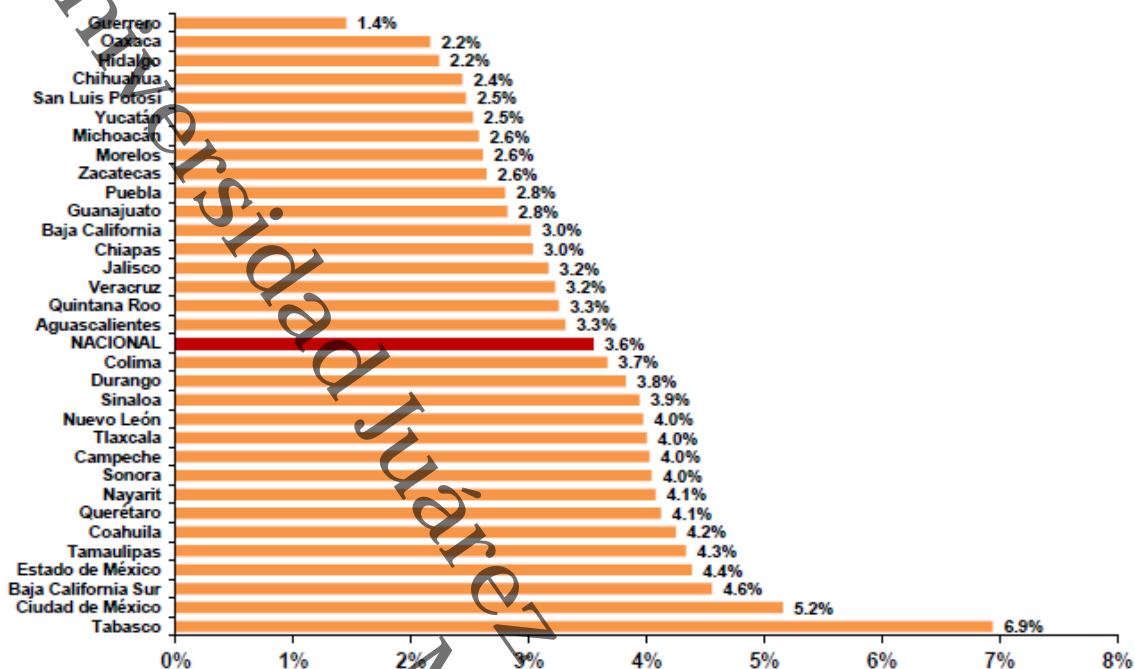
Aspectos que comúnmente se experimentan en los empleados, resultando baja satisfacción, síntomas de estrés, conflictos interpersonales, mala comunicación por parte de los jefes y compañeros o poca posibilidad de crecimiento laboral. Consecuencia de una organización ineficiente que dé atención adecuada para implementar medidas correctivas y enseñen el trato interpersonal, administración de tiempos e implemente actividades para la sobredemanda de los adscritos en la organización.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en el estudio *Determinantes de la satisfacción de vida de las personas en las ciudades de las fronteras de México* realizado en 2015, alude a Rojas (2005) y Peiró (2006) para señalar que se identifica como condición determinante de la satisfacción laboral, al ingreso económico. El estudio en cuestión contempló 26 ciudades que fueron divididas en cuatro regiones: Ciudades fronterizas. Incluye Tijuana, Ciudad Juárez, Mexicali y Reynosa-Río Bravo; Ciudades del norte sin ser frontera. Se consideran Monterrey, La Laguna-Torreón, San Luis Potosí-Soledad de Graciano Sánchez, Chihuahua, Tampico, Saltillo, Hermosillo y Culiacán; Valle de México. Es la Zona Metropolitana del Valle de México y; Resto del país. Corresponde a Guadalajara, Puebla- Tlaxcala, Toluca, Mérida, Querétaro, Aguascalientes, Cuernavaca, Acapulco, Veracruz, Morelia, Xalapa, Villahermosa y León.

La variable más importante que reporta el estudio radica en *la satisfacción de vida*, sin embargo, sus altos índices de satisfacción lo experimentan las personas del norte del país, incluyendo a las ciudades fronterizas, situación contraria la insatisfacción laboral que reportan trabajadores de ciudades incluidas en la cuarta región, en la que se encuentra Villahermosa, Tabasco.

De acuerdo a cifras reportadas por el INEGI (2018) el porcentaje de desocupación en el Estado de Tabasco es cada vez mayor, debido a la falta de trabajo.

Figura 1. Porcentaje y nivel de Desocupación en el Estado de Tabasco a nivel Nacional.

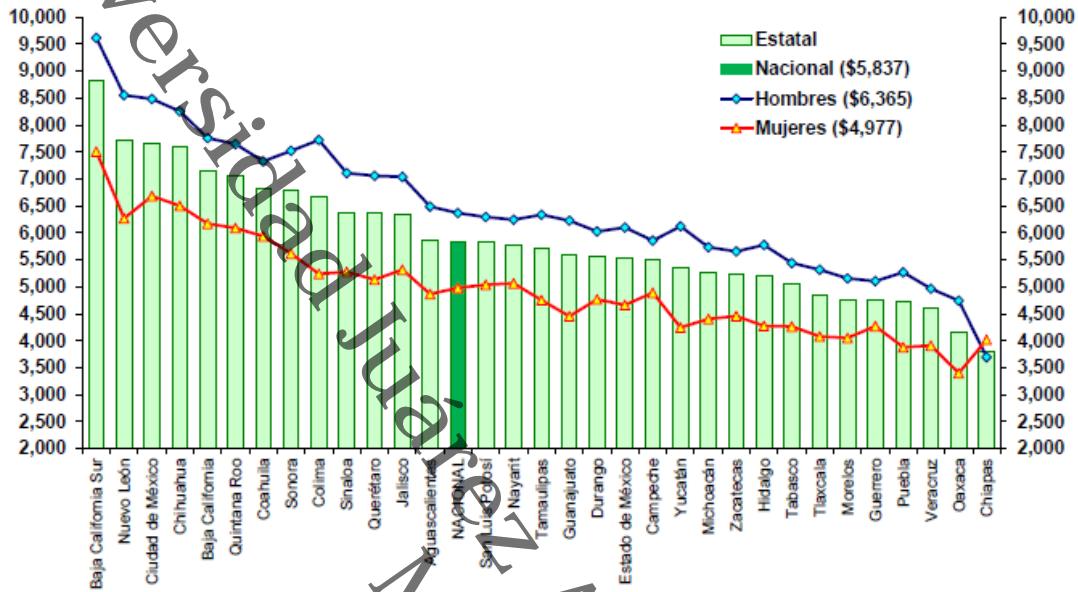


Fuente: Secretaria de Empleo y Productividad Laboral, en su primer trimestre del año 2018.

Las estadísticas ponen de manifiesto una tendencia que va en aumento sobre la insatisfacción laboral. Con motivos diversos pero que se centran en el sueldo percibido por parte de la organización, donde no es equitativo por distintas causas, afectando la estabilidad de los trabajadores y sus familias.

Tabasco repunta en muchos de los estadísticos nacionales por sus cifras desfavorables e índices que lo alejan de la media nacional. Tal es el caso del sueldo que percibe un trabajador, el cual es no mayor a \$5,000.00 pesos mensuales, lo que genera un sinnúmero de contratiempos y adversidades para la persona en sí y su familia.

Figura 2. Ingreso promedio mensual de la población ocupada a nivel Nacional y Estatal.



Fuente: *Secretaría de Empleo y Productividad Laboral 2018.*

Las conceptualizaciones y contextualizaciones anteriormente vertidas permiten exponer la condición agravante que enfrenta el estado de Tabasco en tan solo algunos indicadores con respecto a las condiciones nacionales. Por ello, consciente del reto que supone, la investigación denominada “LA SATISFACCIÓN LABORAL DE SECRETARIAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO COMO FACTOR DE INDUCCIÓN A LA CULTURA DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO” pretende conocer el nivel de satisfacción de dicha instancia administrativa del gobierno estatal con respecto a sus condiciones laborales y bienestar.

De acuerdo a la Coordinación Administrativa de la DAEA (2018) el personal de secretariado distribuido en diversas áreas se integra por 15 personas, las cuales son denominados por diversas categorías, pero agrupadas por una contratación fija de base, siendo éstas la muestra y sujetos informantes de esta investigación.

En este sentido, es conveniente señalar que el personal administrativo identificado como informante no solo realiza actividades correspondientes a su área de trabajo, sino que le son implícitamente adjudicadas otras funciones de tipo extracurriculares, las cuales son impuestas por los superiores. De las que destacan: participación de talleres, participación en eventos conmemorativos, apoyo en la realización de evaluaciones trimestrales y en ocasiones, a realizar servicios de limpieza en avenidas de la ciudad de Villahermosa.

El marco normativo que rige las funciones de la Coordinación de Limpia, distingue a los siguientes:

- Contrato colectivo de trabajadores administrativos y de intendencia de la UJAT.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

JUSTIFICACIÓN

Fernández, Moinelo, Villanueva et al (2000) consideran que la satisfacción de las instituciones sanitarias se constituye en un componente que entrelaza la calidad de atención prestada al servicio de terceros y el comportamiento del trabajador, a pesar de que se cuestione su relación sobre la calidad de la atención al usuario no se rivaliza que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

Por esto, cualquier instancia administrativa y organizacional debe procurar con el ejercicio de sus funciones garantizar a sus empleados relaciones humanas favorables, armónicas, efectivas, sanas, motivantes, democráticas y orientadas por una dirección gerencial participativa que influya de forma importante en el desempeño laboral, en el bienestar común, en la satisfacción personal y, por ende, en la productividad laboral caracterizada por su calidad, eficiencia y eficacia del trabajador.

Esta investigación con su rigurosidad metodológica identifica, además aquellos factores implicados en la satisfacción laboral, reconociendo a su vez que la disposición de un espacio social, ingresos justos, disminución de riesgos en el trabajo, horario adecuado, oportunidades de superación, motivación necesaria y cultura organizacional influyen determinadamente en la satisfacción laboral, tal como se pretende identificar en secretarias de la División Académica de Educación y Artes de la UJAT.

La pertinencia de este trabajo de investigación se fundamenta con base en las siguientes consideraciones:

- El desarrollo y conclusión de esta investigación a través de sus resultados permitirá conocer la posible relación directa entre productividad y la satisfacción del trabajo que se realiza.
- Identificar si el clima organizacional determina a niveles de satisfacción.
- Ofrece un conjunto de elementos teóricos y contextuales de cómo las actitudes y los estados de ánimos de los trabajadores secretarias de la DAEA, UJAT.

- Identifica el nivel de satisfacción laboral de los empleados con funciones de secretaria de la DAEA, UJAT.
- Identifica los factores asociados al descontento manifiesto parte de ellos, descontento que denota actitudes agresivas entre compañeros, poca participación en la realización de encomiendas, bajo compromiso en las actividades asignadas, entre otros.
- Identifica las principales dimensiones presentes adversas al desempeño laboral, como exceso de trabajo, promoción profesional, monotonía laboral, relaciones interpersonales con sus compañeros y competencia profesional.
- Ofrece medidas preventivas en carácter de propuesta ante despidos, de capacitación e integración propias de un adecuado ambiente laboral.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

- Identificar el grado de satisfacción laboral del personal que realiza funciones de secretariado en la División Académica de Educación y Artes.

Objetivos Específicos:

- Identificar el grado de satisfacción de los empleados con respecto al desempeño de funciones.
- Identificar qué factores laborales que propician insatisfacción laboral.
- Relacionar el grado de satisfacción con variables demográficas.
- Identificar principales factores asociados a la satisfacción laboral.

LAS PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que tienen los empleados con funciones de secretariado en la División Académica de Educación y Artes de la UJAT? _____
- ¿Cuáles son los principales factores asociados al alto desempeño, satisfacción laboral y desarrollo de funciones con calidad?
- ¿Qué condiciones sociales, demográficas, económicas, culturales y políticas determinan el grado de satisfacción laboral de los empleados con funciones de secretariado de la DAEA, UJAT?
- ¿Cuáles son las características psicológicas que distinguen a los empleados con mayor insatisfacción laboral?

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio se desarrollará desde la perspectiva de la metodología cuantitativa, la cual delimita intencionalmente la información dando una exactitud en las variables del estudio, se utiliza a su vez para fortalecer las creencias, patrones de comportamiento de una población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); teniendo como finalidad la acotación del estado de conocimiento actual sobre la satisfacción laboral en la Coordinación de Limpia, debido al alta insatisfacción se ha presentado problemas internos.

La elección de este tipo de metodología para la investigación propuesta se basa por su uso predominante de técnicas estadísticas para conocer determinados aspectos de interés sobre la población que se está estudiando, en este caso aquellos referidos al nivel de satisfacción de las secretarías de DAEA, UJAT.

La investigación cuantitativa además ofrecerá al análisis del objeto de investigación información que a su vez, ofrece diagnósticos para establecer acciones de desarrollo en torno

a la satisfacción laboral. Descansa en el principio de que las partes representan al todo; estudiando a cierto número de sujetos de la población (secretarías de DAEA, UJAT), con esta perspectiva se crea una idea de cómo es la población en su conjunto. Concretamente, se pretende conocer la distribución de ciertas variables de interés en una población.

Se caracteriza a su vez, por ser un estudio de tipo no experimental, en razón de Hernández, Fernández y Baptista, (2014) se realiza sin manipular variables, pero que frecuenta estudios en los que no se harán modificaciones en forma deliberada en las variables, para ver el resultado de otras variables, teniendo como resultado una investigación sistemática y empírica.

ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizará en la División Académica de Educación y Artes. El estudio no contemplará a todos los empleados de esta organización, únicamente a los administrativos por los que el resultado no se podrá generalizar a toda la plantilla laboral, tampoco tomar en carácter totalizador los resultados que pudieran generarse para aplicar al colectivo, en razón de que se toma una muestra que aunque representa al personal con funciones de secretaria en cuestión no posee los aspectos colectivos

El estudio tiene como alcance identificar la satisfacción laboral del personal de la División Académica de Educación y Artes, para lo cual se ha establecido como periodo de investigación de mayo – agosto de 2018.

LIMITANTES DEL ESTUDIO

Como todo proceso de investigación, éste supone limitaciones debido a sus alcances y propósitos. Dentro de las principales identificadas en ésta se distinguen las siguientes:

- Desactualización en datos e información por parte de las secretarías de la DAEA, UJAT.
- Obstáculos burocráticos para acceso a información y aplicación de instrumentos debido a normativa de la organización.
- Menor profundidad de la información, dado que no se conocerán de manera amplia los sentimientos, sensaciones y actitudes del personal con respecto a la satisfacción laboral.
- Necesidad de expertos para el análisis e interpretación de los datos.
- Rigidez de técnicas.
- Considerable inversión de tiempo total para el desarrollo de la investigación. Cada etapa dentro del proceso toma tiempo, desde el diseño y validación del instrumento.
- Mayor necesidad de supervisión en la etapa de recolección de información.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Considerando los aspectos metodológicos de la investigación y su diseño, se ha determinado que ésta sea de tipo transeccional descriptivo y correlacional, asumiendo como objetivo analizar la incidencia de los niveles de una o más variables en una población, en este caso, los factores asociados al grado de satisfacción laboral de los empleados como secretarías de la DAEA, UJAT.

Su diseño transeccional descriptivo tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, concretamente aquellas condiciones determinantes del grado de desempeño laboral y satisfacción, como es el ingreso, el clima organizacional, la motivación, la complejidad de tareas, por mencionar algunas. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros

seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores)". (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 155).

Como **estudio correlacional**, se tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (En este caso, datos personales de la muestra que permita identificar y agruparlos por edad, género, años de antigüedad, funciones, duración de jornada, lugar de procedencia, satisfacciones con base en lo que se realiza). En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones". (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

En este sentido, la investigación tendrá características de estudio correlacional debido a que se procura determinar la relación de las variables que sitúan el grado de satisfacción laboral en el personal de la Coordinación de Limpia, considerando aquellas variables citadas por García y Sánchez (2017): Seguridad en el trabajo, Condiciones de trabajo, Relaciones interpersonales, Comunicación, Clima organizacional y Motivación.

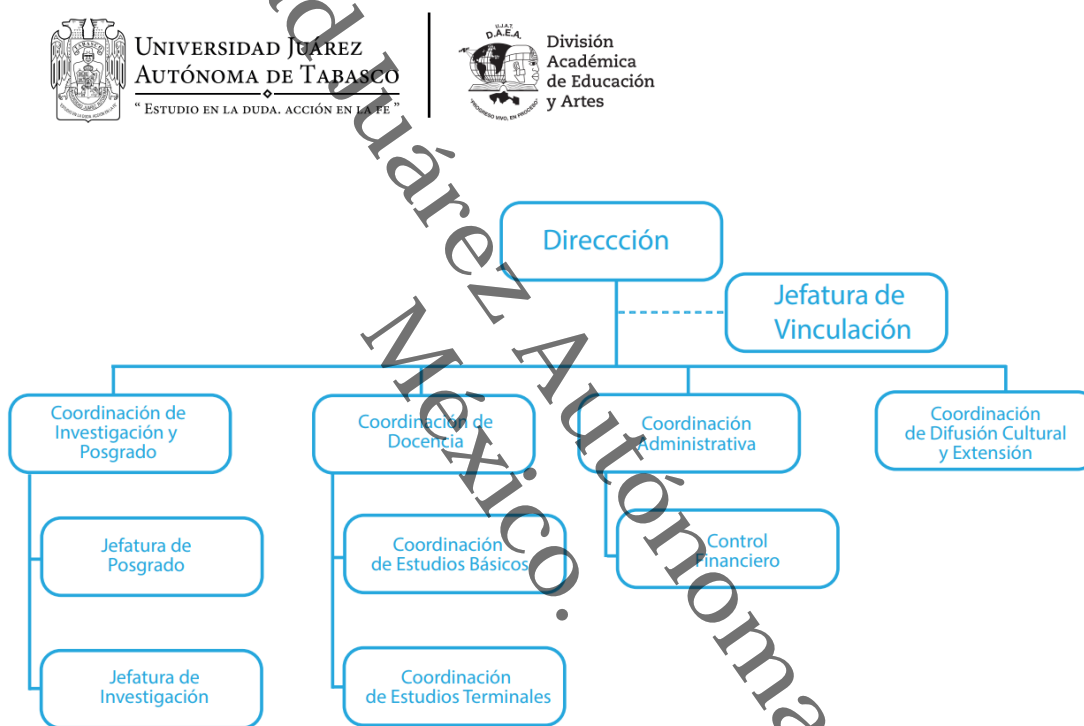
POBLACIÓN DE ESTUDIO

Personal con funciones de secretaria en la División Académica de Educación y Artes de la UJAT, tiene inscrito a 15 trabajadores, que realiza funciones de secretariado.

El personal identificado posee diferentes categorías que en tres tipo de plaza: personal de base, personal de confianza y personal eventual.

Para efectos del desempeño de sus actividades, la instancia administrativa competente a la adscripción de éstos los ha agrupado por coordinaciones administrativas, propias del organigrama de la DAEA.

Figura 1. Organigrama de la División Académica de Educación y Artes:



Fuente: *Elaboración propia.*

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Pensar en cómo obtener y recabar la información alude a la determinación de aquellos instrumentos que serán empleados en la investigación para cumplir los fines por los cuales se plantea la misma. La recolección de datos consiste en obtener información sobre los atributos, cualidades, conceptos (variables) relacionados con los participantes, eventos, sucesos, casos, comunidades, objetos que participan en investigación.

Miden datos recabados y determinan la magnitud de una dimensión. Consciente de esto, este trabajo de investigación emplea en el diseño de su instrumento (encuesta) el uso de una escala de tipo Likert con escala de satisfacción en valores del uno al cinco, donde uno determina menor satisfacción y cinco, total satisfacción.

El diseño del instrumento se dicta por un modelo basado en la encuesta sobre el Talento Humano, mismo que tiene como aspectos de medición en los empleados las siguientes variables: 1) Las áreas de trabajo, 2) La Dirección de cada área de trabajo, 3) El ambiente de trabajo, 4) Comunicación y coordinación, 5) Condiciones ambientales de trabajo, 6) Capacitación y formación, 7) Implicaciones en las mejoras, 8) Motivación y reconocimiento.

Instrumento

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CON FUNCIONES DE SECRETARÍA EN LA DIVISIÓN ACADÉMICA DE EDUCACIÓN Y ARTES

Estimado trabajador, conocer sus apreciaciones con respecto a las actividades que realiza día con día como parte de su trabajo es de mucha importancia, por ello, le invito a dar respuesta de manera objetiva a las preguntas que se plantean en esta encuesta.

En la medida en que usted ofrezca información sobre sus niveles y grados de satisfacción con los que realiza las funciones correspondientes a su área, se podrá plantear y proponer posibles estrategias y mecanismos de atención y mejora permanente.

Es importante mencionarle que la información que aquí comparte es de uso confidencial y con fines educativos. Por ello, se le solicita que marque con una X la casilla que corresponda a su perfil e intereses.

I. Datos de Identificación del Trabajador

Edad	Género		Antigüedad Laboral	Escolaridad		Estado Civil	
	Hombre	Mujer		Secundaria		Casado/a	
				Bachillerato		Soltero/a	
				Técnico		Unión Libre	
				Licenciatura		Viudo	
				Posgrado		Otro	

II. Datos de Identificación de la Condición Laboral

Tipo de Contratación		
Personal de Base	Personal de Confianza	Personal Eventual

Turno de Trabajo		
Matutino	Vespertino	Nocturno

Asigna en escala del 1 al 5, el número a cada enunciado que más se ajuste a su opinión.

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

III. Satisfacción Laboral

Criterio que se valora	Escala	Criterio que se valora	Escala
El espacio de trabajo designado para sus funciones es el adecuado		Mi centro de trabajo me ofrece la seguridad, higiene y ergonomía necesaria para el cumplimiento de mis funciones	

El espacio destinado para el desempeño de mis actividades cuenta con las condiciones y recursos necesarios		El centro de trabajo me ofrece capacitación, actualización y orientación permanente para el desarrollo eficiente de mis funciones	
Las condiciones del ambiente físico permiten que desarrolle mis actividades con agrado, eficacia y compromiso		El ambiente de trabajo, así como mis superiores me motivan y reconocen mi desempeño laboral	
El área de trabajo me ofrece la seguridad necesaria para el desarrollo de las actividades		Conozco información básica para evitar riesgos y atender diversas situaciones de emergencia	
Cuento con la asesoría y orientación permanente para el desarrollo de nuevas encomiendas		La Dirección de la DAEA me ofrece la posibilidad de incentivos (estímulo al mejor trabajador) y oportunidades de desarrollo profesional	
El espacio de trabajo me ofrece comodidad y respeto		Las tareas y funciones en mi área están equitativamente bien distribuidas entre el personal	
Cómo me siento con la relación con mis compañeros		La carga de trabajo es adecuada con respecto a la percepción económica que recibo	
Tengo posibilidad y facilidad de expresar mis opiniones a mis compañeros y superiores		Mi área de adscripción me ofrece los materiales necesarios para salvaguardar mi integridad y realizar mis labores	
Pertenecer a la DAEA es gratificante		Se siente parte del equipo, así como de sus logros, éxitos y fracasos	
Considera que las condiciones salariales de la Universidad son las adecuadas		Se siente identificado con los principios de la DAEA	
Desarrolla con agrado sus actividades		Cómo se siente con el trabajo que tiene y su posición laboral en su área de adscripción	
Se reconocen los logros personales y colectivos por parte de la administración de la DAEA		El trabajo que posee en mi área de adscripción le hace sentir orgulloso	
Se siente motivado con el trabajo que desarrolla		Considera que es adecuada la comunicación que existe al interior de la DAEA	

Cómo se siente con el desempeño de sus directivos		Cómo se siente con el desempeño de sus compañeros	
---	--	---	--

PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de datos en esta investigación resulta un proceso riguroso y meticuloso, por ello se ha considerado el uso del instrumento de encuesta bajo el modelo de Talento Humano con el propósito de medir las variables con respecto a la satisfacción laboral en secretarías de la DAEA.

Para hacer posible esto fue requerible:

- El objetivo de la investigación: Determinar el grado de satisfacción laboral. Tendiéndose presente al momento del diseño del instrumento, evitando en todo momento la inclusión de preguntas innecesarias y la integración de otras para determinar algún tipo de control y orientaciones.
- Caracterización de la muestra: Identificar al personal a través del diseño de dos apartados, uno correspondiente a datos laborales y otros a datos personales de los trabajadores. Además de la información que ya se posee por formar parte de algún modo alumno que recibe atención por parte del secretariado de la DAEA.
- Tiempo destinado y considerado para la aplicación: Se ha convenido que por instrumento se otorgue el tiempo necesario para su resolución, calculándose un total aproximado de 30 minutos por informante.
- Determinación del tipo de fuente: Primaria, dado que los datos son tomados del lugar de origen donde sucede el fenómeno de estudio, en este caso en la División Académica de Educación y Artes de la UJAT.
- Uso de formato impreso para la resolución del instrumento. Se recolectará la información de la investigación mediante encuestas impresas. Debido a la falta de equipo de cómputo con los que no cuenta los trabajadores y los escasos

conocimientos sobre el uso de dicha herramienta, se prefiere que la prueba se realice impresa y sea contestada por cada uno de los empleados administrativos de la DAEA.

ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de la información recabada de los cuestionarios se realizará en el Software SPSS, lo cual nos permitirá obtener los resultados del trabajo de investigación, se realizará:

- Distribución de frecuencias (Promedio, Porcentaje)
- Medidas de varianza (rango, desviación estándar y varianza)
- Análisis paramétrico (coeficientes de correlación, prueba T para la variable sexo)

PERSPECTIVAS TEÓRICAS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL

APROXIMACIONES TEÓRICAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los aportes teóricos que el tópico en cuestión y producto de esta investigación ha generado son diversos y variados, sus amplitudes temáticas posibilitan una comprensión amplia y enriquecedora sobre aquellos aspectos y referentes de la satisfacción laboral.

Por ello, este capítulo en su carácter teórico, permite conocer las principales aproximaciones teóricas que exponen las implicaciones de la satisfacción laboral.

Sus abordajes comprenden disciplinas que van desde la Filosofía, transitan por la Psicología hasta orientaciones basadas en la Administración Moderna.

La Psicología ha intervenido en la temática por sus múltiples aportes a las empresas y organizaciones, lo que ha contribuido al eficiente desarrollo profesional y humano del personal, favoreciendo en mejores condiciones interpersonales, en más efectivos canales de motivación y en el establecimiento de esquemas y estrategias para la solución de conflictos mediante la implantación de un liderazgo cada vez más asertivo. Tal como en su momento lo abordó Peiró (1970), quien enfatizaba lo anterior como temas emergentes de relevancia e importancia.

Desde entonces, se ha hecho notorio el interés permanente por incidir en mejorar las condiciones de trabajo, en elevar el grado de la satisfacción laboral y en mejorar el desempeño en el trabajo. Esto ha resultado un interés latente por parte de la Psicología, tal como lo representó para algunas corrientes psicológicas. Taylor (1911) señala que la satisfacción puede ser entendida como una variable relacionada con el rendimiento. Desde otro enfoque, Elton Mayo (1933) maximizan los métodos de la Psicología al aprender a aplicar los conocimientos y teorías en mejora de las relaciones sociales entre jefes y empleados, sobre todo en analizar la influencia que tienen las condiciones físicas sobre el desempeño laboral.

Tal como se ha expuesto, en los albores del análisis de la temática, existió una fuerte preocupación por conocer las actitudes y sentir de los trabajadores con respecto al desempeño de sus funciones. Otorgándole un valor relevante a las percepciones individuales sobre las relaciones de trabajo, la comunicación, las relaciones entre compañeros y el grado de satisfacción con el trabajo.

Aunado a los aportes ya incluidos en este primer abordaje, destaca también las acepciones de Hathorne y Happock (1935) quien le otorgan formalidad a la temática mediante la realización de un estudio con la rigurosidad metodológica necesaria sobre satisfacción en el trabajo. En este trabajo se consideran las diferencias interindividuales y de grupo. Con los resultados, se identificó aquellas diferencias más sobresalientes sobre los niveles de satisfacción de acuerdo al desarrollo de funciones y a las de actividad que se desempeñaban. De los hallazgos registrados se pudo conocer que el grupo de profesionales dirigentes poseen mayores niveles de satisfacción, por su parte, los niveles bajos corresponden al grupo de profesionales no cualificados, dedicados a trabajos manuales.

Notable también son las consideraciones de Maslow (s.f.) quien plantea que definitivamente existen variables internas no relacionadas con el ambiente externo, sino con el individuo mismo. Bajo esta apreciación sobresalen los aportes de Happock (1953) que establece 12 categorías como estados de satisfacción e insatisfacción como “estado de tensión”.

Aportes más contemporáneos lo representan los estudios de Locke y Latham (1990) quienes a través de la revisión documental que realizan a diversas investigaciones categorizan las acepciones en dos sentidos. Por un sentido, el predominante interés sobre el tema de satisfacción en el trabajo o satisfacción laboral y, por otro, la identificación de las variables más sobresalientes relacionadas con la vida de trabajo.

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL DESDE DIVERSOS AUTORES

Diversos autores conceptualizan la satisfacción laboral con valores amplios en su análisis. De sus aportes existen importantes coincidencias que ubican al contexto, a la historia

propia del individuo, a los factores externos, a las relaciones sociales, a aquellos elementos motivacionales y a la complejidad de la tarea como nivel de satisfacción en el trabajo.

De estos, sobresalen las concepciones de Locke y Latham (1990) quienes definen a la satisfacción laboral como un estado de tipo emocional con carga positiva o negativa que le ofrece percepciones para valorar el nivel de satisfacción, realización, comodidad y logro con respecto al trabajo.

Weiner (1985) asocia al concepto con la interrelación de reacciones, sensaciones y sentimientos que un integrante de una organización o equipo de trabajo experimenta con respecto a su trabajo.

Peyró (1997), en su concepto diferencia los aspectos que caracterizan el análisis de la satisfacción laboral, de las que sobresale la moral labora, sentimientos de pertenencia; cumplimiento de metas comunes, tareas por cumplir; y confianza de pertenecer al grupo.

Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Frederick Herzberg (1959).

Herzberg (1960) pensaba en la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro. Esta perspectiva como teoría fue una evolución de la pirámide de necesidades de Maslow y toma como sustento la clasificación de las necesidades básicas en un grupo al que llamó factores de mantenimiento, y esta categoría incluye las necesidades básicas, de seguridad y sociales de la teoría de Maslow.

Sikula (1992) menciona que la satisfacción en el trabajo es el resultado entre la persona y la interacción de las necesidades humanas e incitaciones que ocurren en la empresa. Por otra parte, Blum y Nayles (1995) indican que la satisfacción laboral es el resultado de las actitudes del empleado ante el trabajo. Mientras que Wright y Davis (2003) señalan que dicha

satisfacción refleja la interacción entre el colaborador y el ambiente laboral, donde logra determinar qué es lo que ellos quieren y qué es lo que ellos sienten que reciben.

Numerosos son los teóricos que a través de sus diversos enfoques contemplan y abordan la temática de la satisfacción personal, éstos poseen un carácter totalizador que caracteriza a los mismos porque sus acepciones ofrecen una visión holística, global y completa sobre el tema de satisfacción laboral, no únicamente como un fenómeno laboral, sino como un fenómeno psicológico. Por lo tanto, y de manera concreta se puede expresar que la satisfacción es conjunto y resultado de un fenómeno individual y colectivo que sucede en el sujeto inserto en un ambiente de trabajo. De esta forma, se concibe a la satisfacción como el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos.

La satisfacción laboral, es a su vez, un fenómeno de tipo multidimensional, en el que influyen las características individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.

Los avances en términos de aproximaciones teóricas en la actualidad reconocen la relación estrecha de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional e inteligencia. Sin desconsiderar la influencia de los factores anteriormente citados con anterioridad, se coincide con Márquez (s.f.) quien considera que los factores determinantes de este fenómeno psicosocial son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Por su parte, Hackman y Oldham (1975), consideran una serie de características estructurales en cinco dimensiones fundamentales: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación del puesto mismo.

Robbins (1998) integra estas dimensiones con el rótulo “reto en el trabajo”. Los trabajadores tienen la tendencia a preferir trabajos que les permitan utilizar sus destrezas, que impliquen variados deberes y que favorezcan la libertad y la constante retroalimentación de su desempeño; de modo que un desafío moderado fortalece el bienestar del empleado.

FACTORES INTRÍNECOS Y EXTRÍNECOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Abordar con este tema aquellos factores que intervienen y determinan a través de sus influencias el grado de satisfacción de los empleados, estará supeditado básicamente de dos aspectos generales. Por un alcance, a aquellos referidos a los internos y personales del sujeto, y por otro aspecto, los pertenecientes al contexto externo.

Herzberg en los años 60 tomando como referencia la Pirámide de Motivaciones de Abraham Maslow clasifica aquellos aspectos (factores) que condicionan las situaciones de valoraciones de las personas, a lo que llamó, factores de mantenimiento. En éstos se incluyen necesidades que van desde las básicas, de seguridad, hasta las sociales, tal como también lo expuso en su momento Maslow.

La teoría de Herzberg ofrece un referente trascendental para comprender aquellos factores implicados con la satisfacción laboral y en el trabajo. Su teoría Bifactorial sostiene que la motivación de un individuo, sean intrínsecos y extrínsecos. Los primeros son denominados así porque provienen de las intenciones del individuo y de sus actividades productivas. Son los principales consumidores para la motivación debido a que se desarrollan durante su ejercicio mismo y no dependen de ninguna influencia externa. En cambio, los exteriores o externos son extrínsecos y depende de elementos que no están supeditados y controlados por el trabajador. Estos factores no sirven para motivar al trabajador, sino simplemente para evitar que esté insatisfecho con alguna condición laboral específica, tal como seguros médicos, sueldo, etc. Cuando se satisface la necesidad, el sujeto deja de estar insatisfecho, pero no es que esté motivado, porque al poco tiempo se acostumbrará al nuevo beneficio y de hecho paulatinamente volverá a estar insatisfecho.

Considerar los factores tanto intrínsecos como extrínsecos son fundamentales en el desempeño laboral, que sin dudas, eficientará la productividad de la empresa. Su omisión no debe ser un acto voluntario, sino todo lo contrario, la gestión moderna debe priorizar condiciones adecuadas para que el trabajador posea altos niveles de satisfacción y que, por lo tanto, redunde en su trabajo.

González (1991) señala que la satisfacción laboral posee una relación estrecha con el clima organizacional, dado que éste se conforma continuamente de un conjunto de estímulos y factores que el colaborador percibe como característicos de su lugar de trabajo. Y que se perfilan como factores determinantes. Desde otra esfera, Smith (1979) define el concepto de satisfacción laboral como una actitud connotada emocionalmente. Es decir, está valorada por las condiciones de trabajo de la persona, no solo identificado como un nivel, sino como una emoción ante su

Atenta a lo anterior, se puede categorizar como principales factores implicados en el nivel y grado de satisfacción del trabajador a los siguientes:

- La motivación. Que según Idalberto Chiavenato (200) puede ser definida como el resultado basado en la interacción entre el individuo y la situación contextual que la enmarca. En este sentido, y a colación, Frederick Herzberg (1995) define la motivación como el resultado de los factores de motivación y de higiene. Los factores de motivación son que influyen principalmente a la satisfacción laboral; éstos son: logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos. Mientras los factores de higiene cuando son inadecuados causan insatisfacción; entre éstos están; sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status.
- Condiciones de trabajo. Las condiciones físicas del trabajo consisten en la evaluación constante de las condiciones del lugar de trabajo para prevenir riesgos laborales, identificando los peligros a los que se expone el trabajador.
- Relaciones interpersonales.
- Clima organizacional.

- Beneficios del trabajador. Otorgan condiciones de tipo financieras y laborales al trabajador que le ofrecen estabilidad personal y familiar. Con éstas se logra superar infortunios.
- Seguridad en el trabajo. La seguridad en el trabajo es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo.
- Reconocimiento. El reconocimiento al desempeño es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente de su patrono, esto quiere decir que cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral.
- Oportunidad laboral. Las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo se encuentran en empresas que le ofrecen capacitación constante para un mejor desarrollo de sus habilidades profesionales es de gran motivación. La organización debe comprometerse con sus empleados al ofrecer medios de crecimiento en distintas áreas.

Tal como se ha expuesto, los factores que pueden influir en la satisfacción laboral son muchos, y muchos son también los autores que desde distintas vertientes han analizado el grado de afectación de esos factores sobre la satisfacción de los trabajadores.

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO

En la actualidad la productividad no es sinónimo únicamente de un eficiente liderazgo, sino de la conjunción de multifactores en el que intervienen las condiciones laborales y las percepciones de los empleados con respecto a las tareas que desempeña.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998). Aunado a todos los que anteriormente han sido expuestos.

Se hace precioso señalar que es importante distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Ambas suponen un estado animo basado en la percepción sobre lo justo y adecuado con respecto al trabajo desempeñado. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado. Muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos.

El comportamiento organizacional, así como su relación entre la satisfacción y productividad han representado uno de los tópicos neurálgicos más importantes de nuestros días. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998). Esto se constituye, además, en uno de los supuestos implicados en este proceso de investigación.

La productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner, 1994). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos.

La revisión teórica indica que en el supuesto de que, cuando existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser alta. La productividad del empleado dependerá siempre de la percepción y el valor que le otorgue a sus funciones. Al Parecer, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación

sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral (Robbins Stephen, 1993,1998).

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, expresa “por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente”.

Los individuos sin importar el tipo y complejidad de actividades en el desarrollo de sus funciones requieren ganar lo justo, este es otro factor determinante entre la productividad. Por lo que se piensa que todo individuo que desempeña una función necesita ganar lo suficiente para vivir adecuadamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. De igual manera, todo trabajador si desea elevar los índices de productividad forzosamente implica que al trabajador se le ofrezca las condiciones adecuadas de trabajo saludable, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares.

Todo trabajador necesita aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Debe prevalecer un trato justo y equitativamente, que no haya preferencias, ni inclinaciones particulares en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí.

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se

comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes».

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

PERSPECTIVAS Y REFLEXIONES DE ANÁLISIS

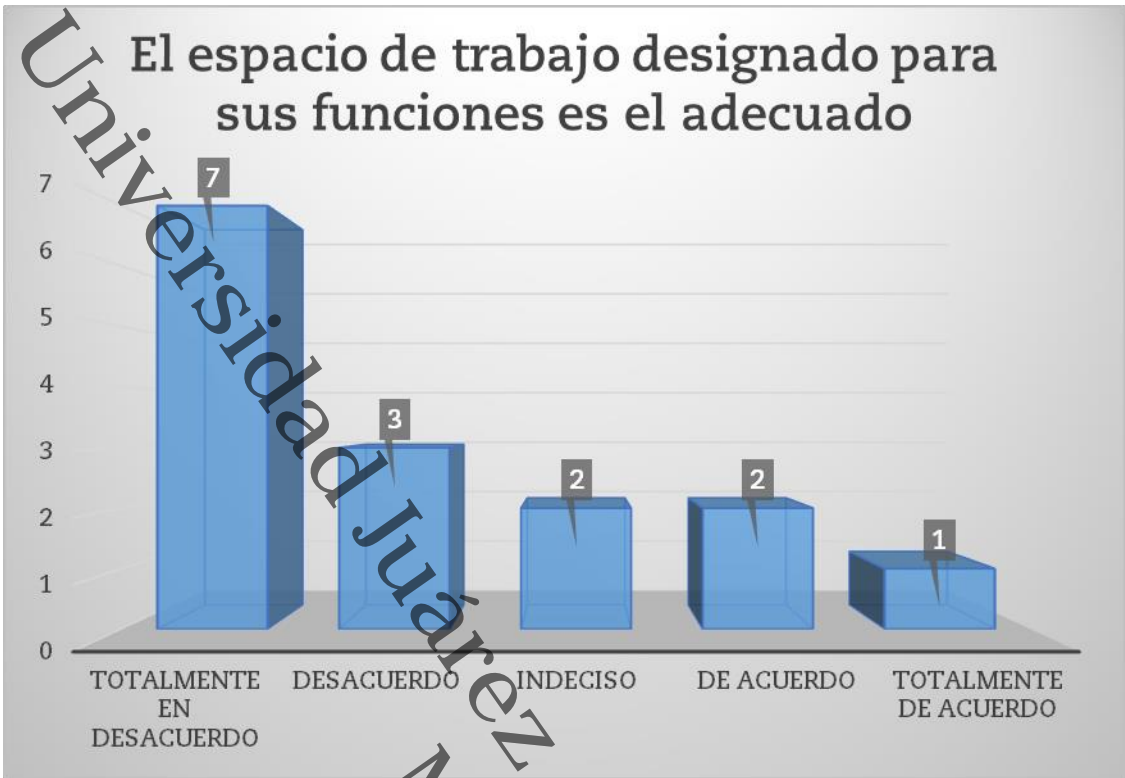
De acuerdo al instrumento empleado, de información general sobre los sujetos de investigación, se pudo obtener la siguiente información y que para fines de protección de identidad se ha decidido cambiar los nombres de las secretarias, numerándolas:

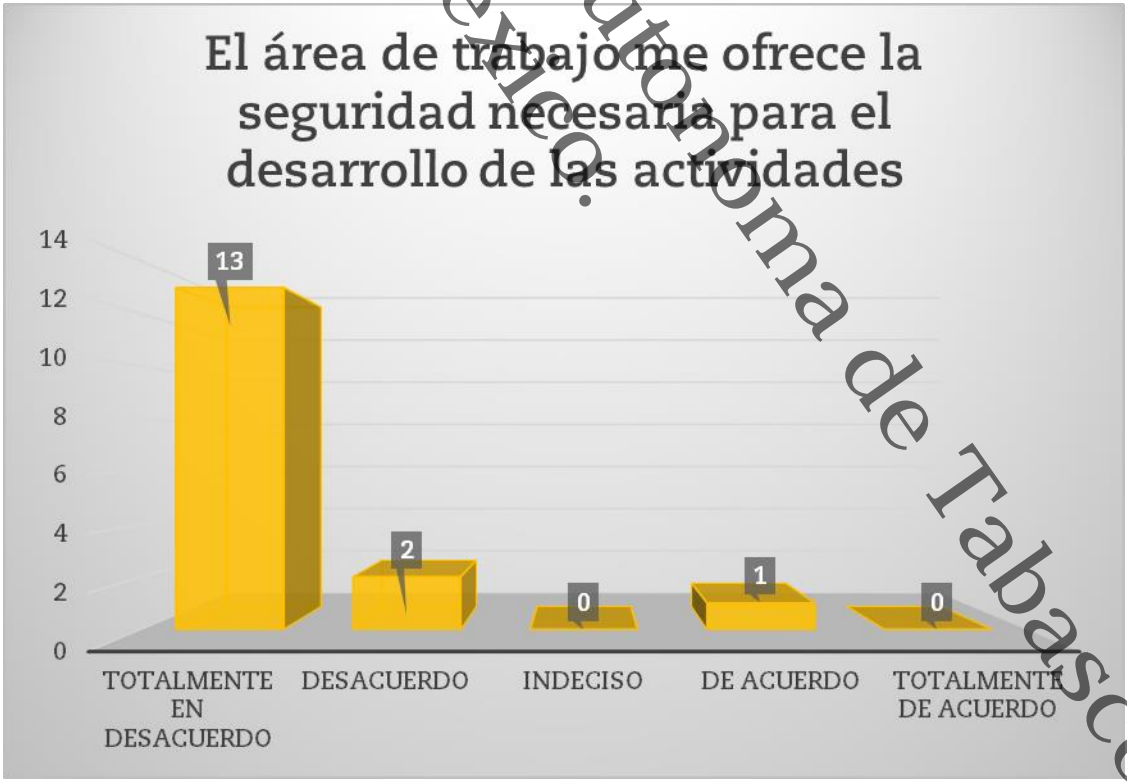
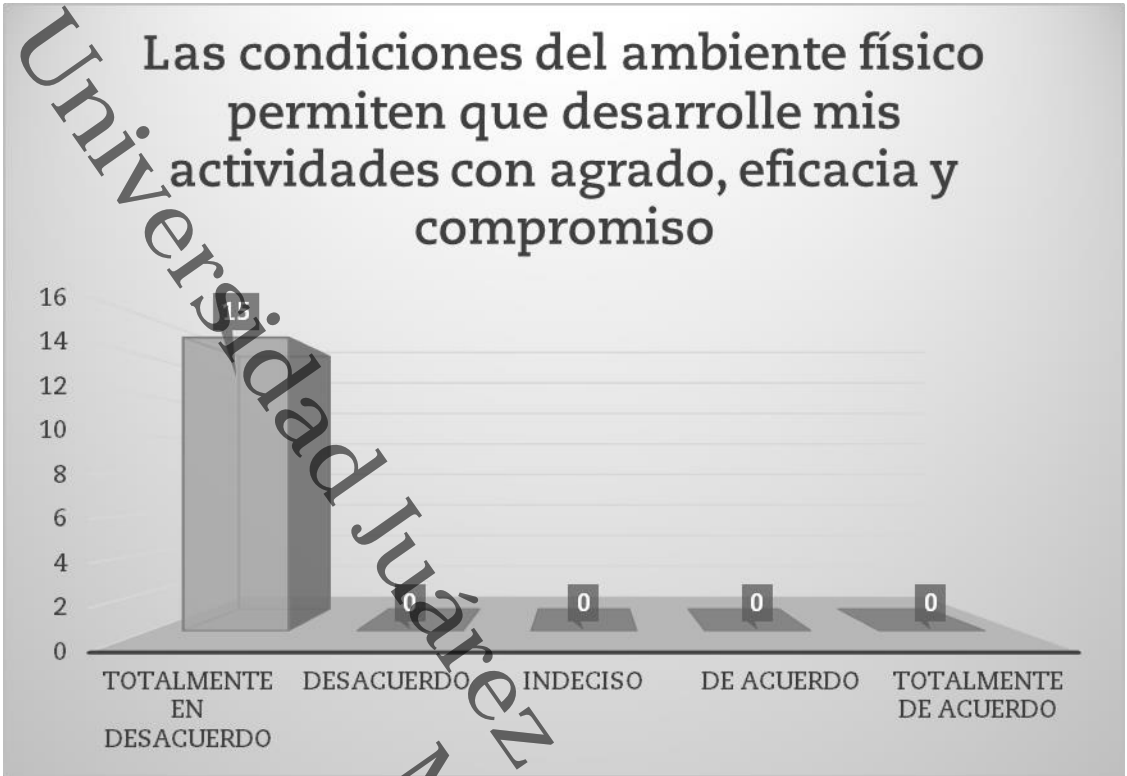
	Edad	Género	Antigüedad	Escolaridad	Estado Civil	Base	Matutino	Vespertino
secretaria 1	24	Femenino	5 años	licenciatura	Casada	X		X
secretaria 2	55	Femenino	15 años	Técnico	Casada	X	X	
secretaria 3	24	Femenino	8 años	Técnico	Casada	X	X	
secretaria 4	25	Femenino	8 años	Técnico	Casada	X		X
secretaria 5	23	Femenino	7 años	Bachillerato	Casada	X	X	
secretaria 6	27	Femenino	8 años	Bachillerato	Casada	X	X	
secretaria 7	48	Femenino	15 años	licenciatura	Casada	X		X
secretaria 8	23	Femenino	2 años	Técnico	Casada	X	X	
secretaria 9	24	Femenino	3 años	Técnico	Casada	X	X	
secretaria 10	29	Femenino	4 años	Técnico	Casada	X		X
secretaria 11	38	Femenino	18 años	Bachillerato	Casada	X	X	
secretaria 12	38	Femenino	10 años	Bachillerato	Casada	X	X	
secretaria 13	42	Femenino	12 años	Bachillerato	Casada	X	X	
secretaria 14	41	Femenino	8 años	Bachillerato	Casada	X		X
secretaria 15	43	Femenino	13 años	Bachillerato	Casada	X		X

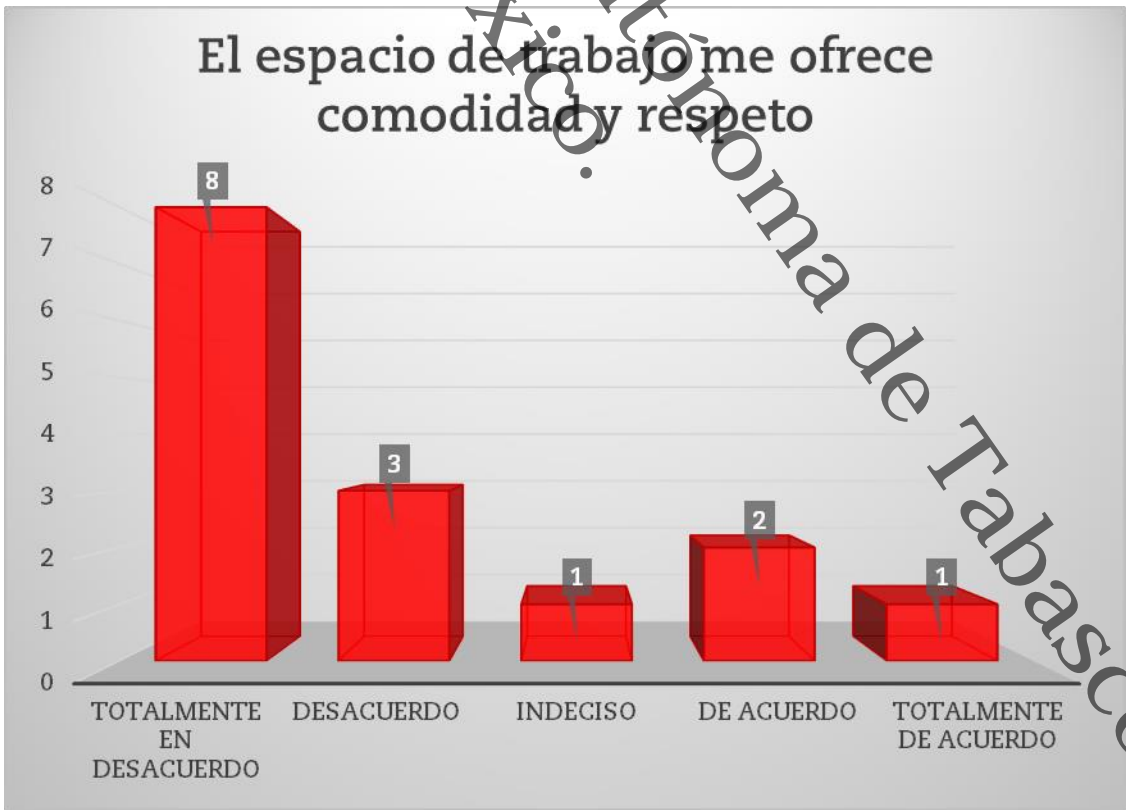
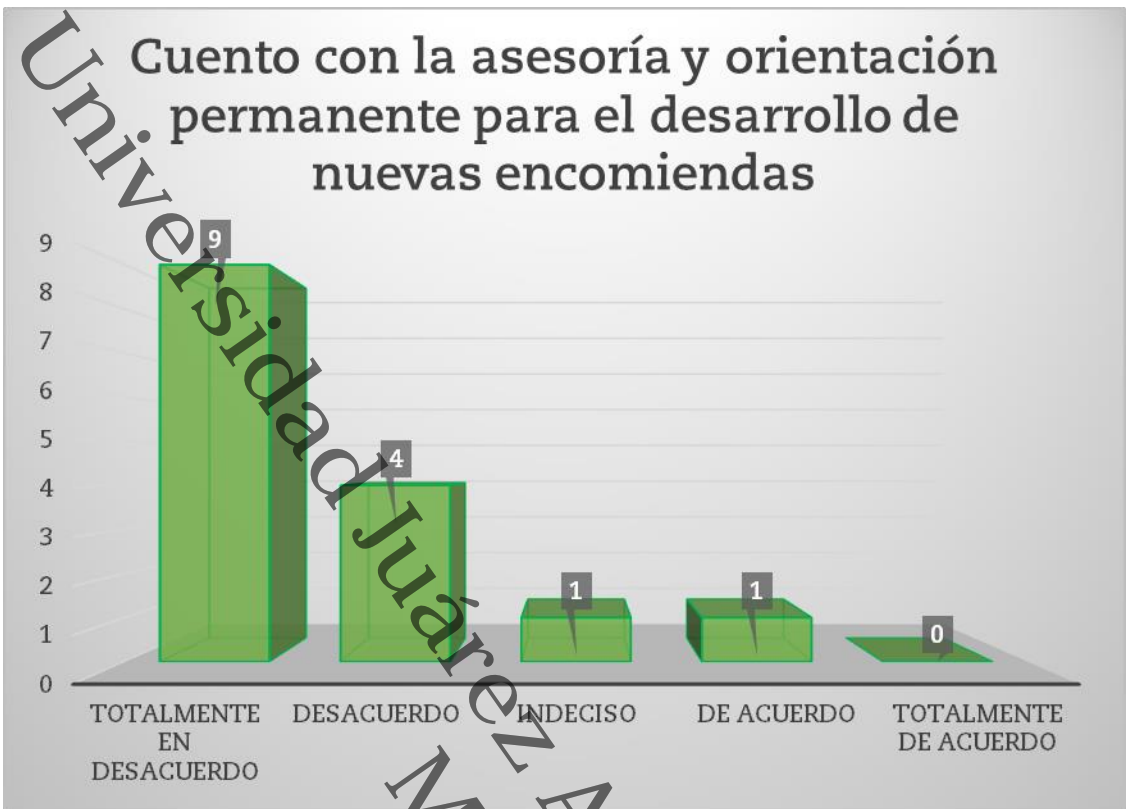
De acuerdo a los ítems que integran el cuestionario empleado para conocer el nivel de satisfacción de las secretarías de DAEA, y con base en la escala de medición para cada reactivo, se obtiene como datos resultantes lo siguiente:

Escala	1	2	3	4	5	
Indicador	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	Total de frecuencia
El espacio de trabajo designado para sus funciones es el adecuado	7	3	2	2	1	15
El espacio destinado para el desempeño de mis actividades cuenta con las condiciones y recursos necesarios	10	2	1	1	1	15
Las condiciones del ambiente físico permiten que desarrolle mis actividades con agrado, eficacia y compromiso	15	0	0	0	0	15
El área de trabajo me ofrece la seguridad necesaria para el desarrollo de las actividades	13	2	0	1	0	16
Cuento con la asesoría y orientación permanente para el desarrollo de nuevas encomiendas	9	4	1	1	0	15
El espacio de trabajo me ofrece comodidad y respeto	8	3	1	2	1	15
Cómo me siento con la relación con mis compañeros	7	1	0	7	0	15
Tengo posibilidad y facilidad de expresar mis opiniones a mis compañeros y superiores	3	1	5	2	4	15
Pertenecer a la DAEA es gratificante	11	2	1	1	0	15
Considera que las condiciones salariales de la Universidad son las adecuadas	15	0	0	0	0	15
Desarrolla con agrado sus actividades	11	1	1	2	0	15
Se reconocen los logros personales y colectivos por parte de la administración de la DAEA	7	0	1	0	7	15
Se siente motivado con el trabajo que desarrolla	11	0	0	4	0	15
Cómo se siente con el desempeño de sus directivos	13	1	1	0	0	15
Mi centro de trabajo me ofrece la seguridad, higiene y ergonomía necesaria para el cumplimiento de mis funciones	0	0	0	0	15	15

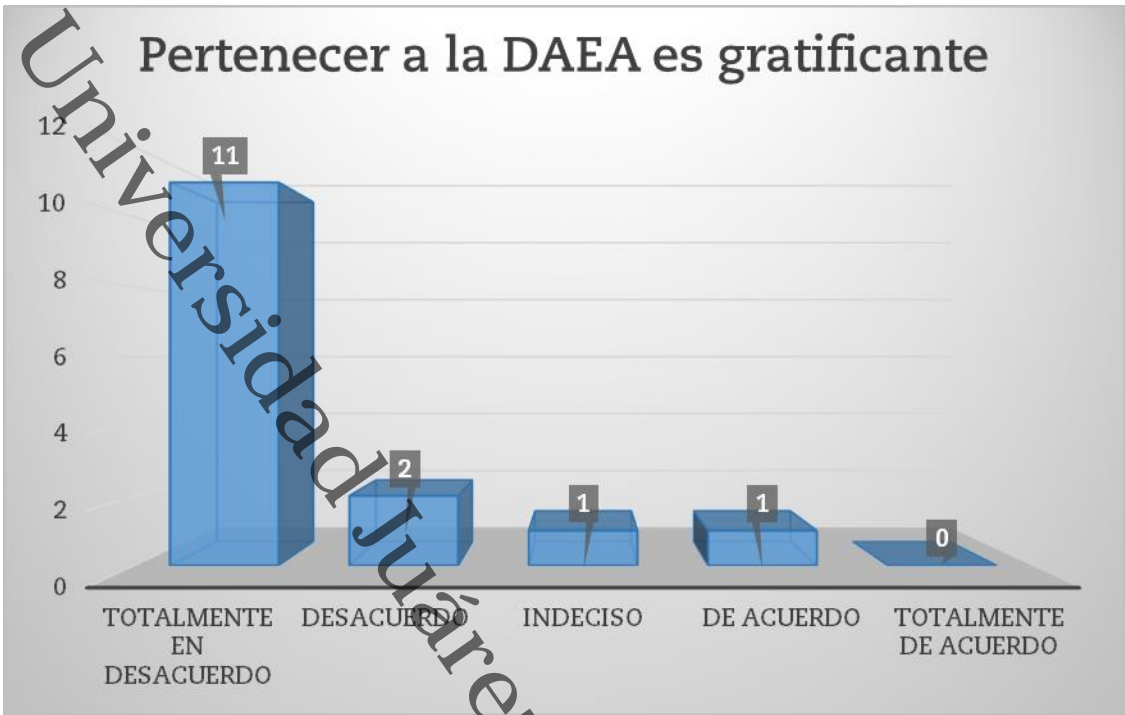
El centro de trabajo me ofrece capacitación, actualización y orientación permanente para el desarrollo eficiente de mis funciones	4	2	9	0	0	15
El ambiente de trabajo, así como mis superiores me motivan y reconocen mi desempeño laboral	15	0	0	0	0	15
Conozco información básica para evitar riesgos y atender diversas situaciones de emergencia	0	2	13	0	0	15
La Dirección de la DAEA me ofrece la posibilidad de incentivos (estímulo al mejor trabajador) y oportunidades de desarrollo profesional	14	0	0	1	0	15
Las tareas y funciones en mi área están equitativamente bien distribuidas entre el personal	7	1	0	0	7	15
La carga de trabajo es adecuada con respecto a la percepción económica que recibo	7	0	0	0	7	15
Mi área de adscripción me ofrece los materiales necesarios para salvaguardar mi integridad y realizar mis labores	0	0	0	0	15	15
Se siente parte del equipo, así como de sus logros, éxitos y fracasos	0	0	0	0	15	15
Se siente identificado con los principios de la DAEA	0	0	2	13	0	15
Cómo se siente con el trabajo que tiene y su posición laboral en su área de adscripción	0	0	0	2	13	15
El trabajo que posee en mi área de adscripción le hace sentir orgulloso	0	0	1	2	12	15
Considera que es adecuada la comunicación que existe al interior de la DAEA	15	0	0	0	0	15
Cómo se siente con el desempeño de sus compañeros	1	2	11	1	0	15

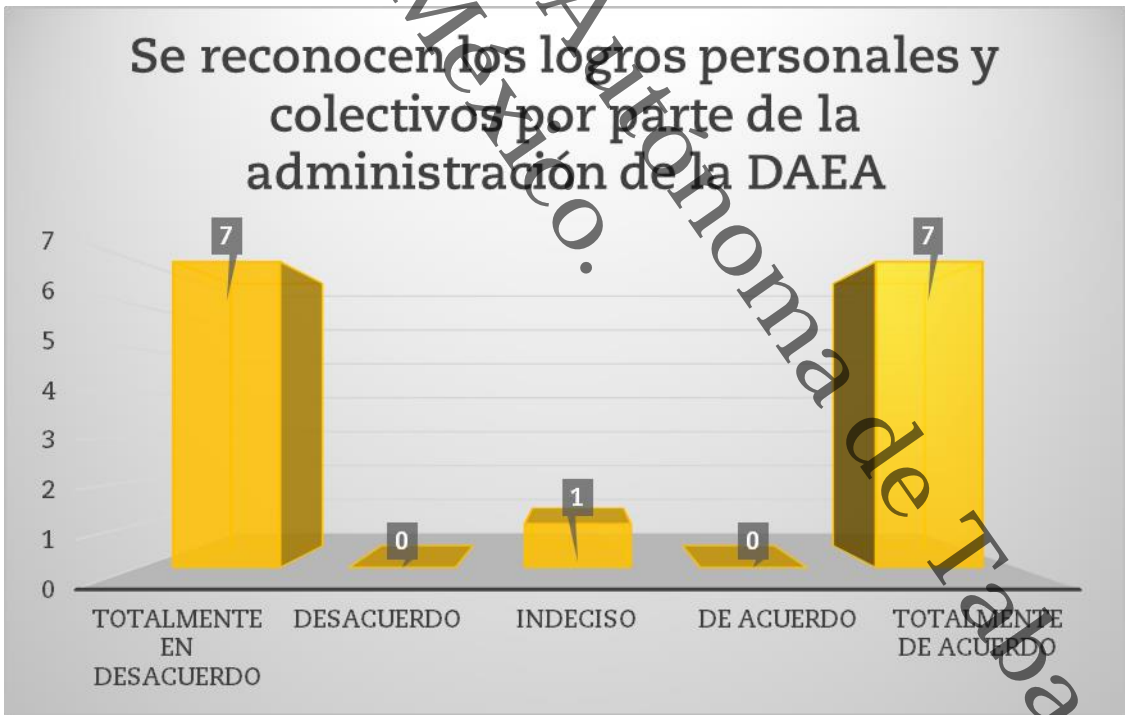


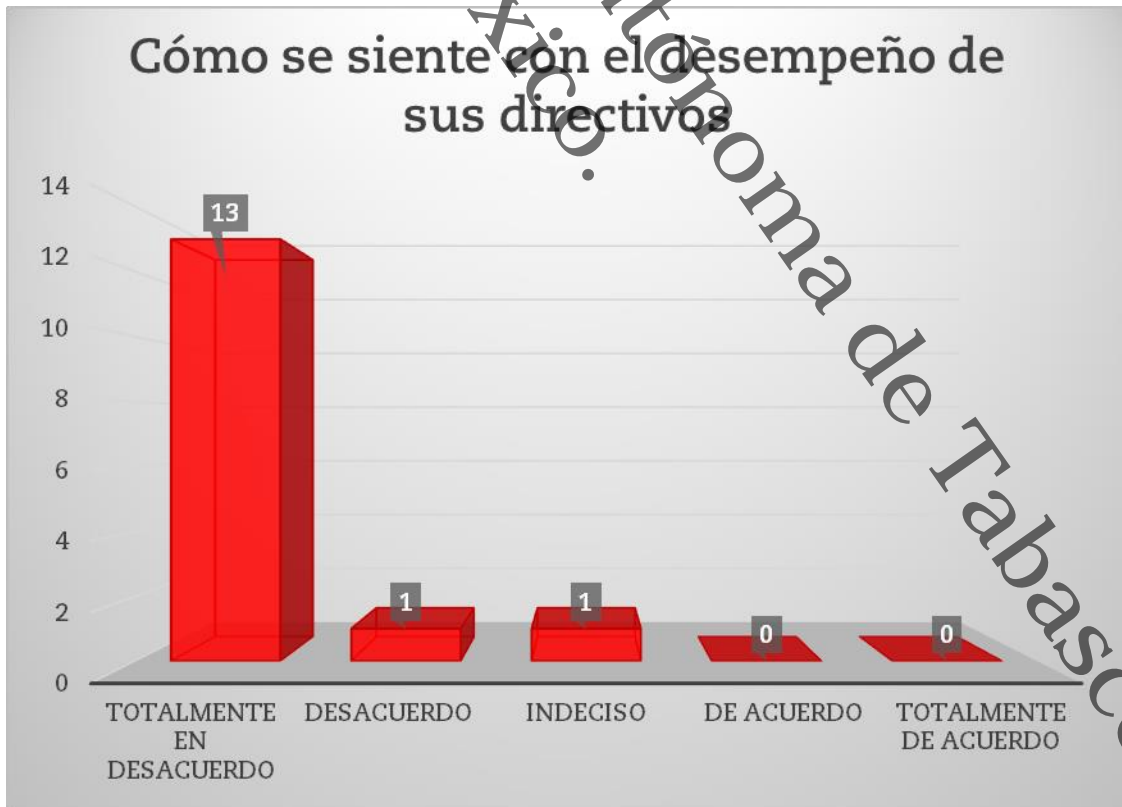


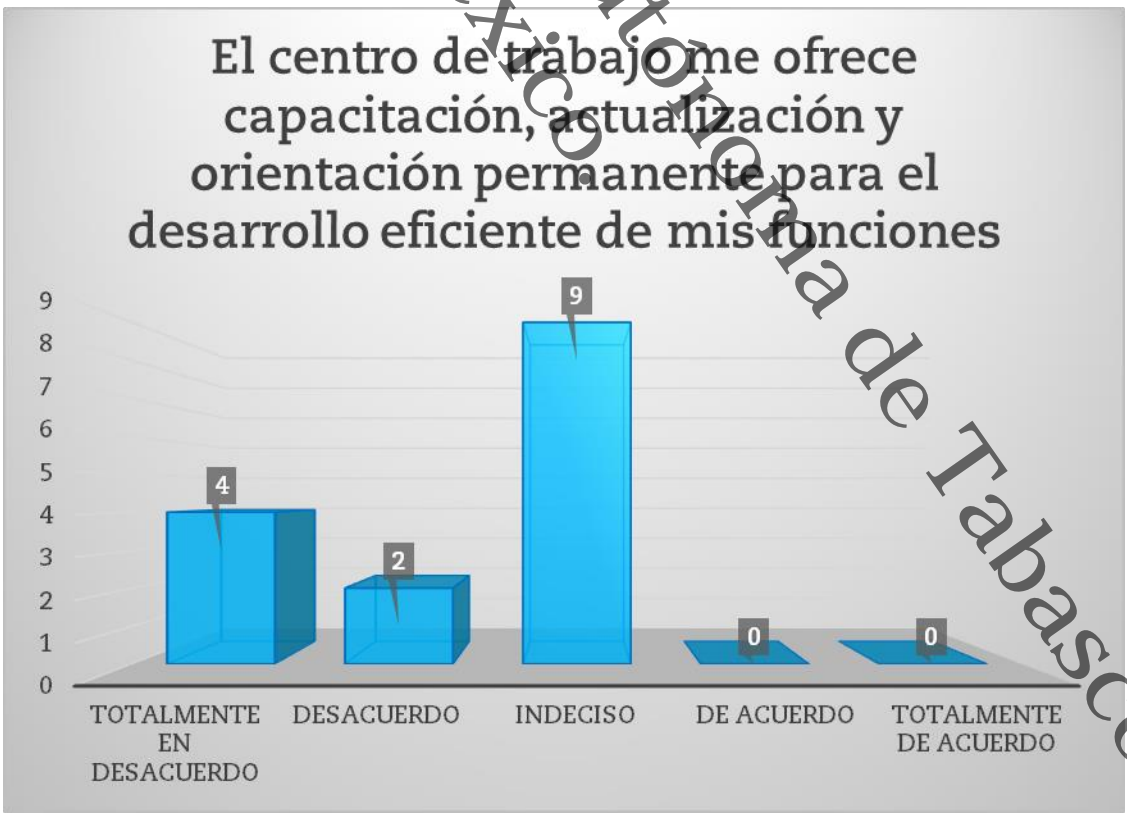


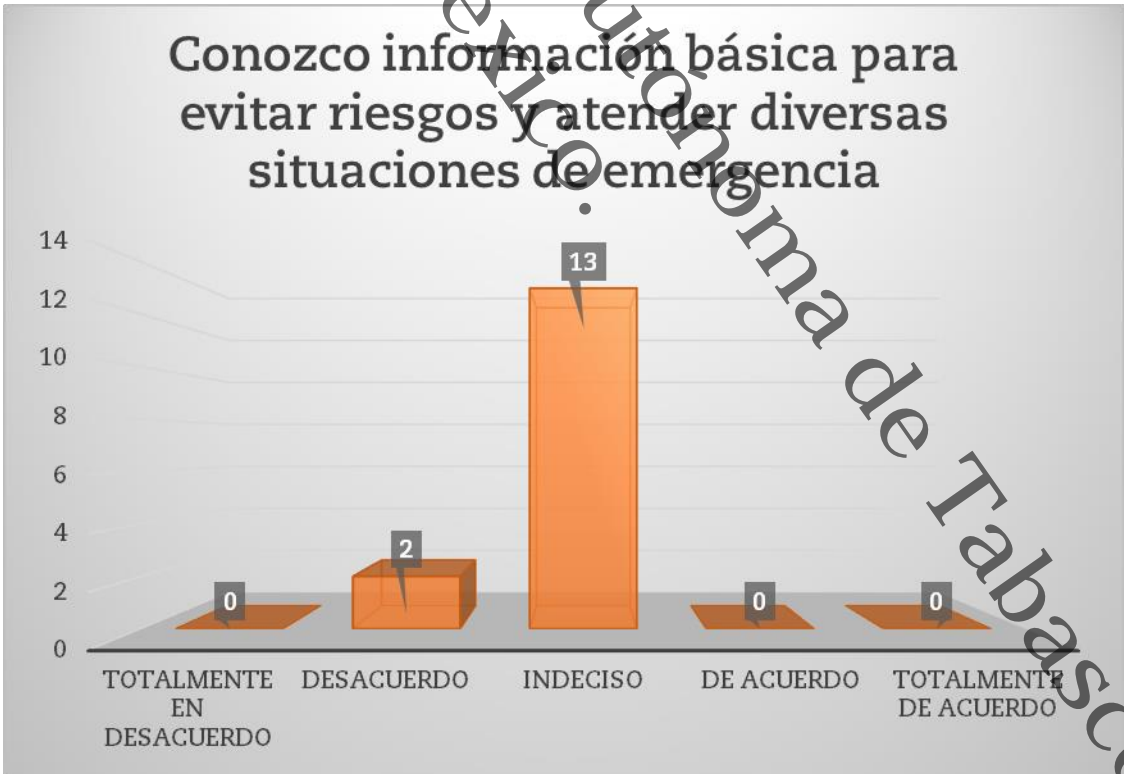
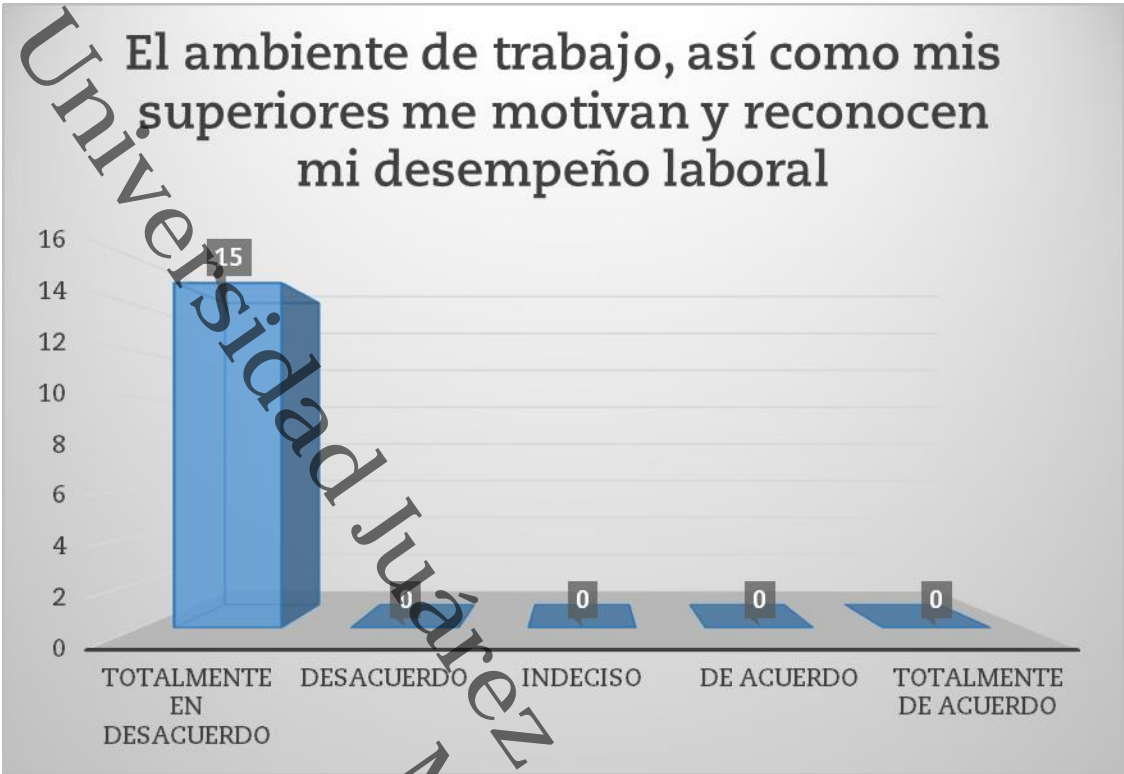




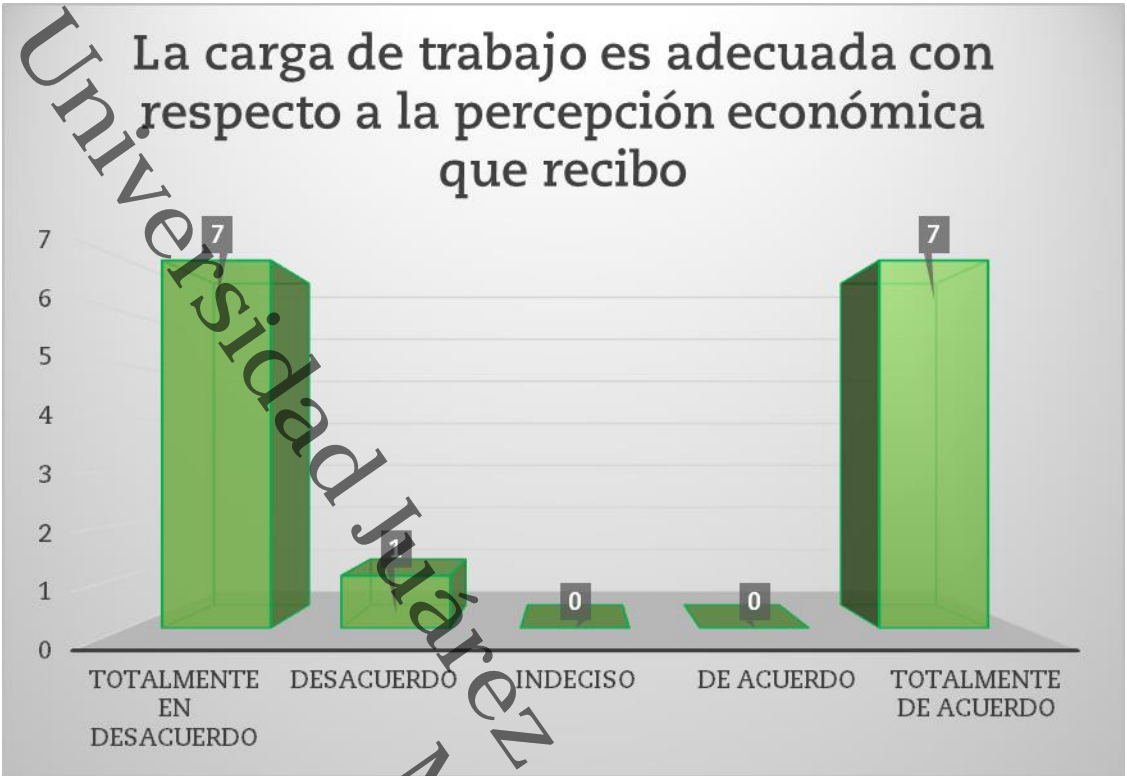


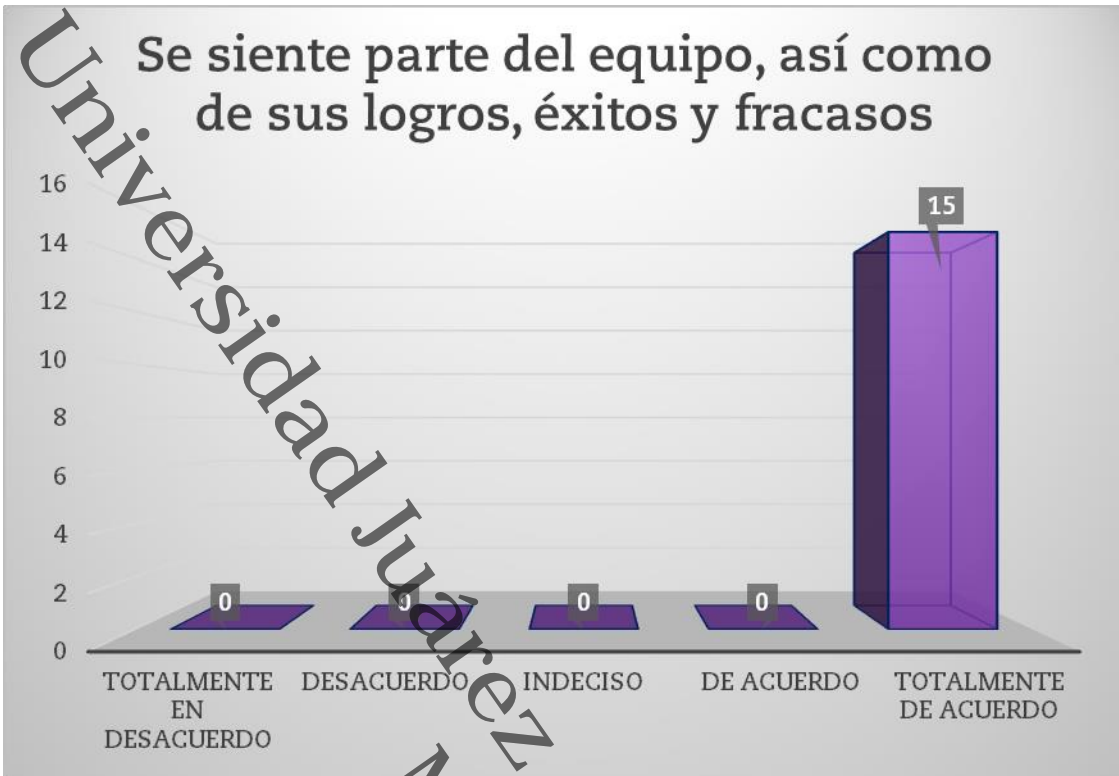


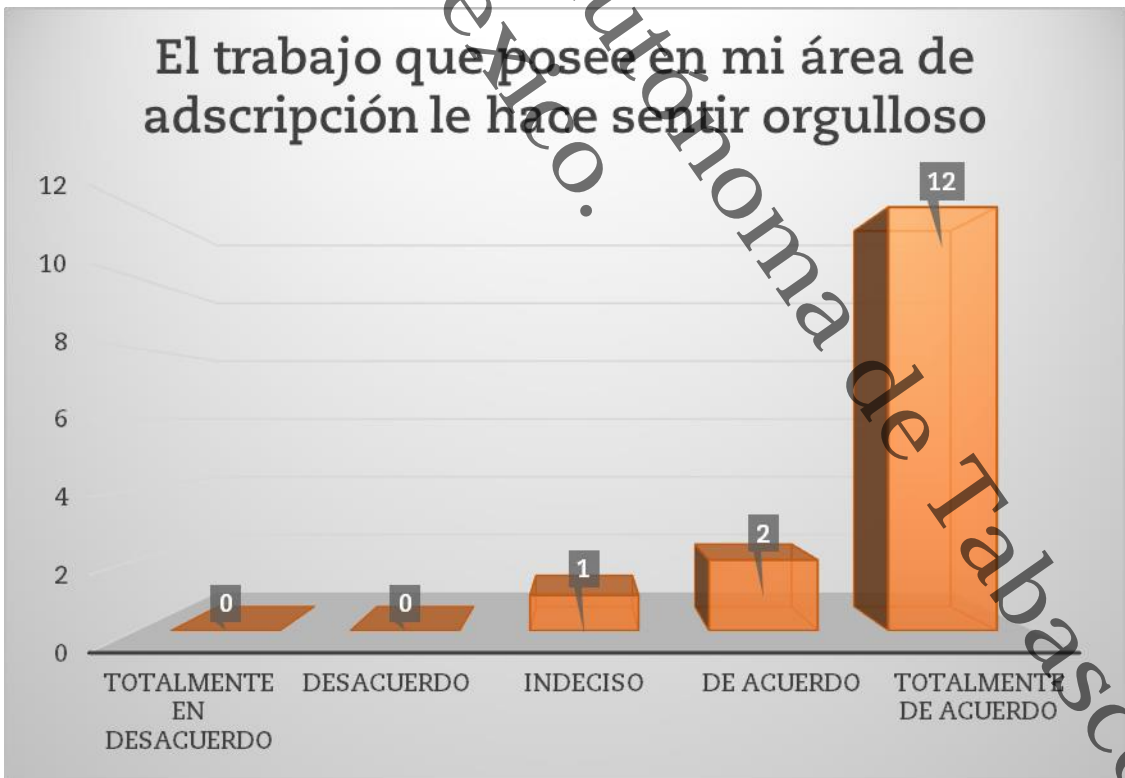


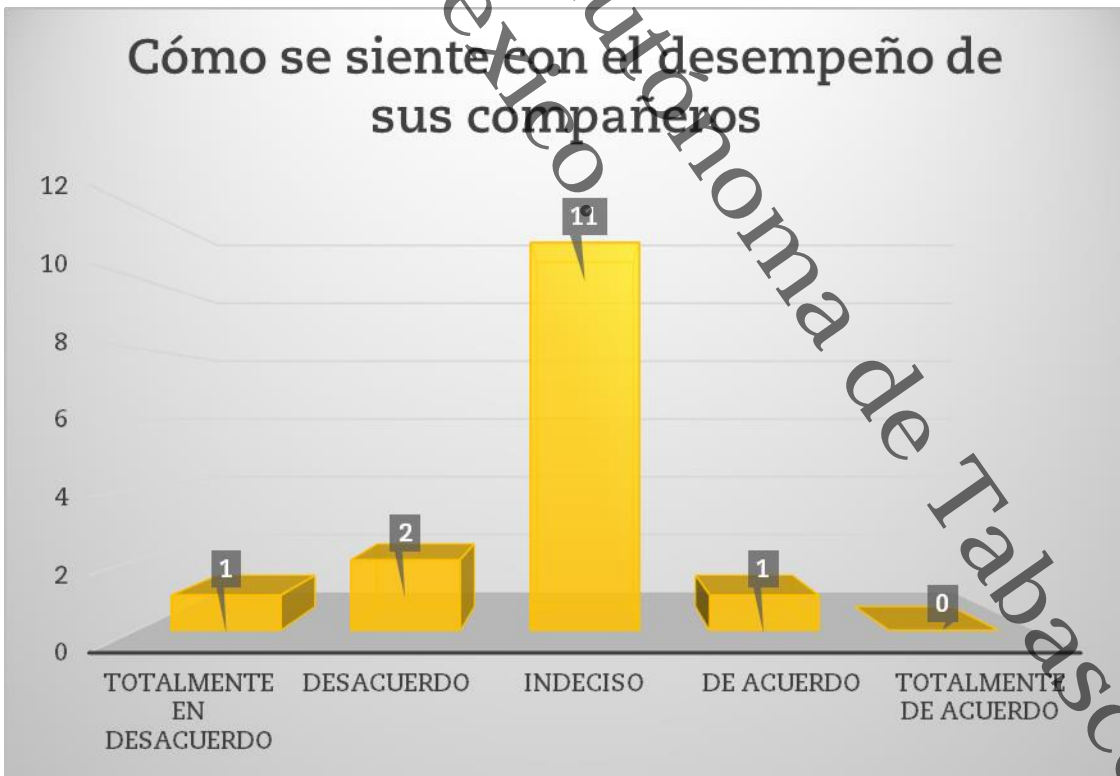
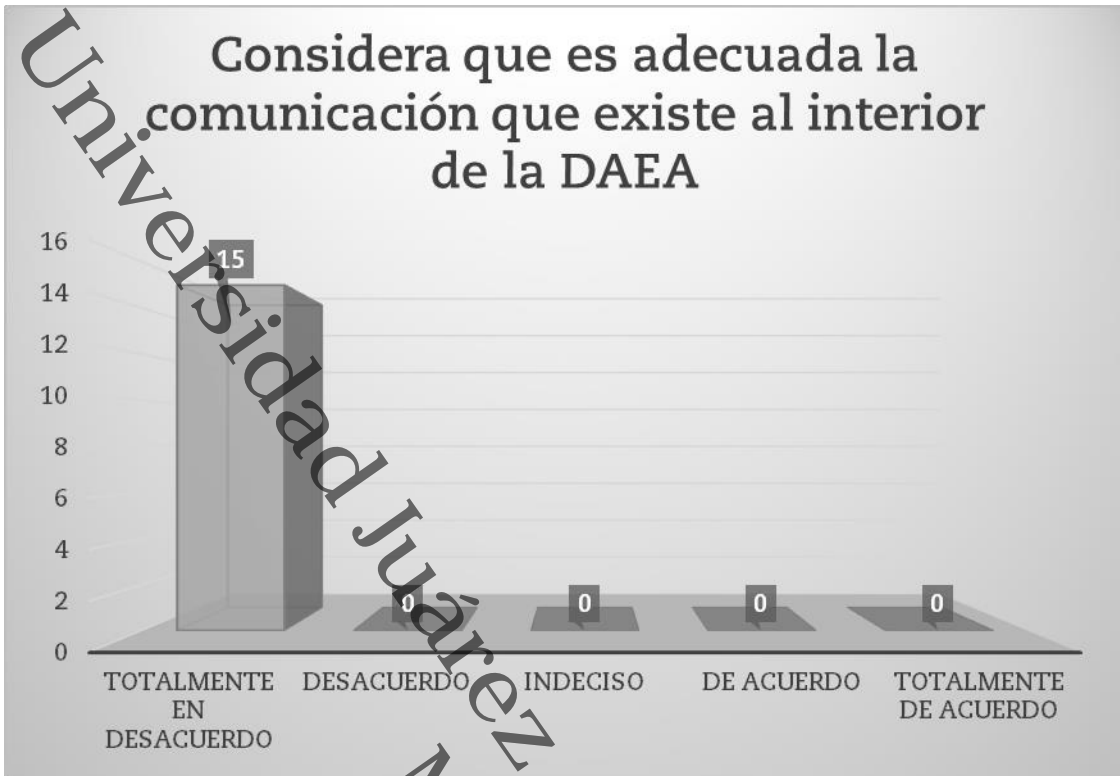












REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Top Management (2017). Satisfacción laboral en México. Consultado el 22 de agosto de 2018, disponible en: <http://topmanagement.com.mx/satisfaccion-laboral-en-mexico/>
- Aguilar, M., N., Guzmán, F., C. y Magaña, M., D.E. (2015). Satisfacción Laboral en Profesores Investigadores Universitarios. Revista Internacional Administración y Finanzas, 8(6), 11-28.
- Alonso, M., E., Díaz, R., A., Hernández, P., S. y Pozo, M., C. (2005). Satisfacción laboral y entorno de trabajo en la Administración Pública. Motivación, 191, 84.
- Andrade, C., Fernández, M. I., Gómez, J. M., Moinelo, A., Parrilla, O., Rivera M., y Villanueva, A. (2000). Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. Revista Española de Salud Pública, 74 (2), 00. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272000000200005&lng=es&tlng=es
- Arenas, C., M., Ripoll, N., M. y Yañez, G., R. (2010). The impact of interpersonal relationships on the general job satisfaction. Liberabit, 16(2), 193-202. Recuperado en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lng=es&tlng=en
- Baptista, L. P., Fernández, C. C. y Hernández, S. R., (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed). México D.F.: McGraw-Hill.
- Benítez G., J., y Ramírez R., A. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. Acta Universitaria, 22 (8), 33-42.
- Carbaugh, J. R. (2014). Economía Internacional (12a. ed). México D.F.: Cengage Learning.

- Carmenate V., G., Junco C., A.M. y Moré L., G. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el MITRANS. Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente, 25(2), 55.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración, (7a. ed). México D.F.: McGraw-Hill.
- Del Mar, M., y Gonzalez, P., (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Caceres. (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura. Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- EL UNIVERSAL (2018). México, entre países con mayor satisfacción laboral de América Latina. El UNIVERSIDAD. Consultado el 22 de agosto de 2018, disponible en: <http://www.eluniversal.com.mx/cartera/economia/mexico-entre-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral-de-america-latina-10ve-mondays>
- Esquivel, G., Muñoz, M. y Parkin, M., (2007). Macroeconomía Versión para Latinoamérica, (7a. ed). México D.F.: Pearson Educación.
- García, V., M.L. y Sánchez, T., M.G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia et Technica, 22(2).
- Hernández P., S., Martos M., M.J., Morillejo, E. y Pozo M., C.A. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Ansiedad y Estrés, 11(2-3), 247-264.
- Hernández y R., S.J. (2011). Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia, (5a. ed). México D.F.: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? Harvard Business Review, 87507, 13-22.

INEGI (2016). Determinantes de la satisfacción de vida de las personas en las ciudades de la frontera norte de México. Consultado el 23 de agosto de 2018, disponible en: <http://www.inegi.org.mx/rde/2016/01/07/determinantes-de-la-satisfaccion-de-vida-de-las-personas-en-las-ciudades-de-la-frontera-norte-de-mexico/>

Manso P., J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg Revista Universidad EAFIT, (128), 79-86.

Omar, A. y Salessi, S. (2017). Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales. Revista Colombiana de Psicología, 26(2), 329-345. doi: 10.15446/rcp.v26n2.60651.

Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996). Significado del trabajo y valores laborales. Tratado de Psicología del Trabajo, (2).

Ramos, L., G. E. y Triana G., M. L. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. Scientia et Technica, XII(34), 309-314. Russi, B. (1998). Grupos de discusión: de la investigación social a la investigación reflexiva. En: J. Galindo (Coord.).

Sandín, M. P. (2003) *Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones*. Madrid: Mc Graw-Hill.

Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. México: Addison Wesley Longman, pp. 75-115.

Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J.M. Peiró, F. Prieto (Eds.). Tratado de Psicología del trabajo. Volumen I: La actividad laboral en su contexto (343-394). Madrid: Síntesis.

Happock, R. (1935). Job Satisfaction. Nueva York: Harper & Row.

Ruvalcaba-Coyaso, J. (2014). Satisfacción Laboral: Una revisión teórico – histórica de su investigación. Universidad Autónoma de Barcelona. Consultado el 26 de agosto de 2018, disponible en: imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.