

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE POSEEN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE HUEHUETENANGO."

TESIS DE GRADO

EUNICE ALEJANDRA CALDERÓN COBÓN
CARNET 15018-09

HUEHUETENANGO, FEBRERO DE 2016

CAMPUS "SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S. J." DE HUEHUETENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE POSEEN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE HUEHUETENANGO."

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

**POR
EUNICE ALEJANDRA CALDERÓN COBÓN**

PREVIO A CONFERÍRSELE

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

HUEHUETENANGO, FEBRERO DE 2016

CAMPUS "SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S. J." DE HUEHUETENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. FRANCISCO ALBERTO MALDONADO ARGUETA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MANUEL DE JESUS ARIAS GUZMAN

Huehuetenango 13 de noviembre de 2015.

Señores:
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar, Campus Central

Estimados señores:

En cumplimiento con la asignación del trabajo de tesis de la estudiante, **EUNICE ALEJANDRA CALDERÓN COBÓN**, con número de carné **15018-09**; me permito informales que he procedido a revisar, discutir y asesorar el estudio denominado: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE POSEEN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE HUEHUETENANGO**" y en función de lo cual estimo que cumple con los requisitos establecidos por la Facultad, previo a optar el título de Psicólogo Industrial/Organizacional en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Deferentemente,



Lic. Francisco Alberto Maldonado Arqueta

Colegiado Activo No. 675

Asesor de Tesis (16497)





Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante EUNICE ALEJANDRA CALDERÓN COBÓN, Carnet 15018-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Huehuetenango, que consta en el Acta No. 05765-2016 de fecha 26 de febrero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE POSEEN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE HUEHUETENANGO."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 26 días del mes de febrero del año 2016.



Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Acto que dedico

A Dios:

Por ser mi creador y guiar mis pasos hasta el día de hoy.

A Mis Padres:

Fredy y Lucky: los que han sido mis motores de impulso y ejemplo de que con esfuerzo, trabajo, sacrificio y amor, se puede llegar a la meta.

A mis hermanas:

Yulissa y Paola: que me han brindado su apoyo en todo momento de la esta trayectoria.

A mi Esposo:

José Guillermo: quien estuvo a mi lado incondicionalmente y que me estimuló a llegar a la meta.

A mis hijas:

Alisson José y Sofía Alejandra, que le han dado otro sentido a mi vida y son lo mejor que tengo, que fueron la inspiración para llegar hasta acá.

A mis abuelos:

Baudilio, Maria Olivia y Cristobal: que sin duda fueron dos grandes hombres y una gran mujer que sin duda dejaron huella en mi corazón, que Dios los tenga en su gloria.

A mi abuelita:

Elcira: por siempre estar al pendiente y al cuidado de mí.

A mis primos:

A quienes quiero, admiro y espero verlos muy pronto convertidos en profesionales de éxito.

A mis tíos:

Por sus palabras de aliento y su apoyo incondicional.

A Deivid:

Por brindarme en todo momento su apoyo total y cariño sincero.

A mi Revisor:

Licenciado Francisco Maldonado por haberme brindado de su conocimiento y experiencia para la investigación.

Agradecimientos

A Dios

A mis Padres

A mis Hermanas

A mi Esposo

A mis Hijas

A mi Abuelita

A mi Cuñado

A la Familia Contreras Rodríguez

A la Familia Enríquez Contreras

Índice

I. Introducción.....	01
II. Planteamiento del problema.....	41
2.1. Objetivos.....	42
2.2. Variable del estudio.....	43
2.3. Alcances y Limites.....	44
2.4. Aporte.....	44
III. Método.....	45
3.1. Sujetos.....	46
3.2. Instrumento.....	46
3.3. Procedimiento.....	47
3.4. Tipo de Investigación.....	48
IV. Presentación de resultados.....	49
V. Discusión de resultados.....	58
VI. Conclusiones.....	63
VII. Recomendaciones.....	64
VIII. Referencias bibliográficas.....	65
IX. Anexos.....	72

Resumen

La presente investigación de tipo descriptiva, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las actividades que conforman o realizan en su trabajo. El grupo de sujetos estuvo conformado por cuarenta colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, con un mínimo de un año laborando en la misma, graduados de nivel medio y estudios universitario, todos ocupantes de puestos operativos, con un rango de edad entre los veinte y cincuenta y cinco años. Para este estudio no se tomó en cuenta factores cualitativos como el sexo, la edad, la etnia, el grado de escolaridad o la posición socioeconómica que cada uno posea.

El instrumento utilizado para este estudio fue el Cuestionario para Evaluar la Satisfacción Laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno en el año 2004, revisado y avalado por los licenciados Juan Manuel Cartagena, Julio Roberto Arévalo y Cecilia Wong, de la ciudad Capital de Guatemala. Los hallazgos obtenidos en la investigación demuestran que la mayoría de los colaboradores presentan niveles altos de Satisfacción Laboral.

Se concluyó que del total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, mediante el test de satisfacción laboral, revelaron que se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

Y por último se recomendó conservar en la institución los factores que favorecen a que los colaboradores se sientan satisfechos con su empleo, siendo ellos la identificación con la empresa y el desarrollo laboral, a través de constante capacitación.

I. Introducción

Dentro de las ramas de la Psicología, la Industrial es la que se encarga de estudiar el comportamiento humano dentro de las empresas ya que son ellos el recurso vital para que una organización pueda estar en pie, tomando en cuenta que cada persona posee diferentes habilidades y actitudes así como también caracteres y temperamentos. La Psicología Industrial tiene varios años de aplicarse en empresas de Guatemala como en otros países, ya que le han dado importancia necesaria a todo lo que se refiere al conocimiento del estado emocional de sus empleados en los diferentes ámbitos de su área laboral tales como; clima organizacional, ambiente laboral, la remuneración, la relación con su jefe inmediato, el cargo que ocupe y uno de los más importantes es la satisfacción que poseen con su trabajo, ya que de esto depende la reacción que puedan tener los trabajadores con los usuarios de los diferentes servicios que prestan.

La satisfacción laboral en el trabajo es una respuesta emocional positiva hacia el mismo, éste puede estar ligado a varias áreas de su empleo que afectan de manera positiva o negativa el trabajo que realizan. La insatisfacción laboral se da cuando los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente, básicamente es la respuesta emocional negativa hacia su trabajo.

En la municipalidad de Huehuetenango laboran actualmente 40 colaboradores en el área Administrativa, recayendo en ellos toda la responsabilidad de, atender, oír y resolver las

necesidades de la población huehueteca que realiza distintos trámites y/o consultas, pero no solo las personas acuden a la municipalidad, también, lo hacen asociaciones, grupos de diferente índole como entidades civiles, entre otras. Lo cual convierte a la municipalidad en un punto fundamental para la buena administración y crecimiento del municipio.

El colaborador municipal debe manejar un perfil de una persona orientada principalmente por el deseo de servir y atender las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos, con el fin de contribuir al desarrollo del municipio, anteponiendo los máximos fines del Estado a cualquier propósito o interés particular, también debe poseer pasión por brindar la mejor atención y calidad de servicio, teniendo claro el rol como servidores públicos.

Los colaboradores municipales al jugar un papel de vital importancia y al estar insatisfechos laboralmente, pueden desmotivarse o llegar a la falta de interés por el trabajo y/o apatía, causando así incumplimiento con sus funciones de forma habitual, afectando el rendimiento de los trabajadores y la productividad de los mismos dentro de la municipalidad de Huehuetenango.

Se han hecho estudios sobre la satisfacción laboral en diferentes entidades públicas y privadas tanto nacional como internacionalmente que respaldan esta investigación, entre las cuales están:

Álvarez (2010), el estudio fue de tipo descriptivo, se realizó con personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala. Con el objeto de establecer los factores importantes para la satisfacción como el crecimiento profesional, el sentirse parte de la institución, el ser reconocido por las metas alcanzadas y la estabilidad laboral como aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral. Dicho estudio lo realizo con 90 sujetos tanto

del género masculino como femenino, utilizó un cuestionario de 14 preguntas; concluyó que en el personal administrativo existe un alto nivel de satisfacción de los colaboradores técnicos y secretariales administrativos de la institución, además de la satisfacción en el género femenino, esta encierra aspectos importantes dentro de la organización tales como; sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con jefes inmediatos en comparación con el género masculino, asimismo la antigüedad no es un factor vital para la satisfacción laboral de los colaboradores. Por lo anterior recomendó el seguimiento adecuado de los diferentes programas o proyectos de integración motivacionales para los jefes inmediatos y sus subalternos.

Fuentes (2012), el estudio fue de tipo descriptivo, se realizó en el Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Con el objetivo de establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Concluyó que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Gutiérrez (2005), el estudio fue una investigación de tipo descriptivo, se realizó en una empresa de transporte de carga internacional en Quetzaltenango. Con el objetivo de establecer la satisfacción laboral y las teorías de motivación que se maneja en la empresa de transporte de carga internacional de acuerdo a la opinión de los empleados a nivel medio, el estudio se realizó con cinco departamentos de la organización. Utilizó una escala de Likert para la recolección de datos. Concluyó que las teorías de motivación que se cumplen en la empresa de transporte de carga internacional son las de Maslow, Herzberg, McClelland, de las expectativas y el modelo de Porter y Lawler. Estableció que los indicadores de realización, responsabilidad y progreso son cumplidos por la empresa, también recomendó continuar con la aplicación de las teorías motivacionales que actualmente se emplean dentro de la organización para alcanzar así la satisfacción laboral.

Chacón (2015), el estudio fue de tipo descriptivo, se realizó con el personal operativo del Hospital Centro Médico Zacapa. Para llevar a cabo dicho estudio se utilizó un cuestionario estructurado al gerente, administrador y personal operativo del Hospital Centro Médico Zacapa, tomando en cuenta los indicadores: Motivación, satisfacción laboral, relaciones interpersonales y clima laboral. Concluyó que los colaboradores se encuentran satisfechos, motivados en su trabajo, sobre todo con un buen desempeño laboral y con un clima laboral adecuado. Por lo que se recomienda implementar programas de desarrollo personal para fortalecer las habilidades y destrezas de los colaboradores del Hospital Centro Médico Zacapa, así mismo recomendó impulsar el liderazgo en cada uno para mejorar el desempeño en su área de trabajo.

López (2015), el estudio fue de tipo de descriptivo, se realizó con el personal de la municipalidad de Rio Bravo, Suchitepéquez. El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del empoderamiento en la satisfacción laboral, el instrumento que se

utilizó para hacer la relación entre las variables fue una escala de Likert compuesta de veinticinco afirmaciones. Llegó a la conclusión que el empoderamiento influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Río Bravo, Suchitepéquez. También comprobó que en los empleados municipales si existe el empoderamiento y la satisfacción laboral, por lo que recomendó fortalecer esta herramienta.

Chang (2009), El trabajo de investigación que realizo fue de tipo cualitativa, La muestra del estudio fue efectuada a los colaboradores de los departamentos de elaboración, embotellado, ingeniería, laboratorio y servicios de Guatemala. Tuvo como objetivo principal, conocer los factores que generan satisfacción laboral en un grupo de operarios de una empresa productora de bebidas. La técnica de recolección de datos denominada entrevista dirigida grupal, fue el instrumento utilizado para indagar el objetivo principal, en virtud que proporciona la oportunidad de obtener un cuadro del comportamiento y actitudes de los colaboradores. Concluyo que los factores que provocan, mantienen y generan la satisfacción laboral son: la estabilidad laboral, el aprendizaje durante la realización de sus labores, beneficios extras tanto económicos como no económicos, trabajar en un ambiente relajado, recomendó capacitaciones de primer nivel, sobre el trato humano, sentido de pertenencia a la empresa, otra de las recomendaciones que realizo fue integrar grupos motivadores y comprometidos.

Landa (2008), La investigación que realizo fue de tipo descriptiva, el estudio se realizó en una empresa productora de alimentos en Guatemala, la cual cuenta con 270 empleados en planta de producción, incluyendo el personal administrativo y operativo ubicado en la planta. Siendo los principales objetivos: Determinar qué grado de integración poseen los colaboradores a la empresa, Identificar el grado de responsabilidad que adquieren los trabajadores al estar identificados con la empresa, determinar cuáles son los factores que influyen en el desarrollo de

los vínculos que unen al colaborador con la empresa. Para realizar el estudio utilizo una escala tipo Likert, que cuenta con 36 reactivos los cuales pertenecen a 7 factores. Los resultados obtenidos en el estudio muestran una valiosa información acerca del tema, en donde los principales motivos que identifican al empleado son la satisfacción, compromiso, motivación, actitud, responsabilidad, integración y/o adaptación a la empresa, concluyendo así lo siguiente: los factores que identifican al colaborador con su empresa es: compromiso, integración/adaptación a la empresa, responsabilidad, motivación, actitud, satisfacción, apego. La responsabilidad laboral de los colaboradores aumenta, cuando estos se sienten identificados a la empresa en donde laboran, recomendó realizar un seguimiento a los datos obtenidos del estudio con la finalidad de hacer efectivo el mismo y que este no pierda vigencia y validez. Así mismo la empresa sujeta al estudio debe realizar un investigación más amplia del factor apego, ya que esté no mostró buenos resultados.

Ulban (2008), el estudio realizado fue de tipo descriptivo, se realizó con 100 trabajadores del Organismo Judicial, 50 de ellos presupuestados y los otro 50 contratados bajo el renglón 029. Con el objetivo de comparar la satisfacción laboral que existe entre empleados presupuestados y los empleados contratados bajo el renglón 029 del Organismo Judicial. Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall que consta de 15 ítems con cinco opciones de respuesta cada una. Concluyó que en dicha investigación se aceptó la hipótesis nula, ya que no existe diferencia estadísticamente significativa a nivel de 0.05 en el grado de satisfacción general que existe entre los empleados contratados bajo el renglón 029 y los presupuestados del Organismo Judicial. Se recomendó continuar realizando investigaciones en el Organismo Judicial en cuanto a la satisfacción en los trabajadores con el fin de contar con los datos actualizados.

García (2011), El trabajo de investigación que efectuó fue de tipo descriptivo. Se realizó en el departamento de Recursos Humanos de una empresa de Guatemala que se dedica a la importación y exportación de materiales, con los trabajadores de las áreas gerenciales, jefaturas y operacionales de dicha empresa. El objetivo principal fue saber cuál es el grado satisfacción laboral por parte de los clientes internos sobre la labor que realizan. El instrumento que se utilizó para realizar dicha investigación fue denominado como cuestionario abierto, proporcionó la oportunidad de obtener información valiosa para poder conocer la situación existente. Concluyo que las persona están sumamente satisfechas con la labor que realiza el departamento de Recursos Humanos dentro de la empresa, se obtuvieron los resultados de los diferentes factores de satisfacción laboral, lo cual provoca que cada trabajador realice sus actividades diarias motivado en el puesto que desempeña, recomendó capacitaciones sobre liderazgo y grupos de autoayuda.

En el ámbito internacional se ha abordado más el tema de satisfacción laboral, entre los referentes están:

Cavalcante (2005), realizo un estudio de tipo descriptivo, con 40 directores de escuelas secundarias públicas de la región Jacobina Brasil. Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de dichos profesionales. El instrumento que utilizo fue el cuestionario de Caballero y de Meliá y Peiró que demuestran la satisfacción en el trabajo, las dimensiones y factores que lo relacionan con su cargo. Concluyó que todos los directores evaluados demostraban un alto grado de satisfacción en el trabajo en las dimensiones y factores que se relacionan con su cargo. Y en las áreas que escapan del control de los directores presentaban bajos porcentajes de satisfacción laboral, por lo tanto recomendó seguimiento a los resultados obtenidos y charlas motivacionales a los trabajadores que presentaron bajos niveles de satisfacción en su trabajo.

Chicaiza (2011), efectuó un estudio de tipo correlacional, no experimental, con método inductivo – deductivo, en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, Ecuador, con una muestra de 21 empleados del lugar. El objetivo fundamental fue conocer los riesgos psicosociales en el trabajo, que no permitan la óptima satisfacción laboral. Se aplicó un cuestionario Ista 21 que mide Riesgo Psicosocial, que identifica 21 dimensiones, el cual permite conocer los factores de riesgo psicosocial al que está expuesto el personal, el cual está conformado por 35 preguntas, que permite conocer la Satisfacción Laboral del personal. Concluyó que existen riesgos psicosociales como: tiempo no programado en emergencias, psicológicas sensoriales e inseguridad psicológica; los niveles de satisfacción adecuados y de satisfacción laboral, y a la vez recomendó actividades grupales que refuercen su entorno social y psicológico.

Núñez (2008), realizó un estudio de tipo descriptivo, en las empresas públicas y privadas de Lambayeque-Perú con una muestra de 250 trabajadores de las mismas. Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del personal con respecto al trabajo que realizan en su centro laboral, la relación con sus jefes y compañeros, por último la satisfacción respecto a sus incentivos, remuneraciones y capacitaciones que reciben. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con escala de Likert que tomo como base 4 dimensiones: Satisfacción con el trabajo que realiza, con su centro de trabajo, con sus compañeros y jefes y con las remuneraciones y capacitaciones que reciben. Llego a la conclusión que el nivel de satisfacción laboral en los empleados de las empresas públicas y privas de Lambayeque se encuentran entre un nivel medio y bajo, dado que tan solo el 30% presento un alto nivel de satisfacción. Recomendó capacitaciones para la mejora continua en los trabajadores que poseen un nivel medio y bajo en cuanto a satisfacción laboral.

Marante (2010), efectuó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal en la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma-Cuba. Se escogió por muestreo aleatorio simple una muestra representativa de 92 trabajadores, que representan el 71,8% del total de empleados. El principal objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los empleados de dicha empresa. Utilizo la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) que fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. La escala sitúa la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Concluyo que los trabajadores de la empresa presentan un nivel de satisfacción moderada. Los que laboran en el área de Dirección son los más satisfechos, y los menos satisfechos son los de Recepción. Respecto al grado de escolaridad, el grupo que se presenta con mayor grado de insatisfacción. Descubrió que existe un predominio moderadamente satisfechos en el sexo masculino sobre el femenino. Por último recomendó a la administración del centro participe en procesos de satisfacción laboral para un mejoramiento de la actividad que se realiza, promoviendo el bienestar de sus trabajadores y, por consiguiente, haya mayor rendimiento y productividad, elevándose así los resultados de la empresa.

Montoya (2009), Realizó una investigación de tipo cualitativo, con dos individuos, sin importar su sexo, de dos empresas dedicadas a la venta de productos para la construcción, remodelación, mantenimiento del hogar y otro tipo de estructuras. La diferencia radicó en el país de origen de cada uno de ellos. En este sentido, uno fue de origen mexicano, y el otro extranjero. El objetivo del estudio fue determinar el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación con las condiciones de trabajo en empresas de distinto país de origen. Para el estudio se elaboró un instrumento guía, para la aplicación de una entrevista semiestructurada constituida

por 86 preguntas distribuidas en las dimensiones siguientes: seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, y grado de estrés. Concluyó que existe una diferencia entre dichas empresas. Y que los índices desfavorables en ambas se relacionaron en su mayoría con aspectos de comunicación y, sobre todo, en la motivación hacia los trabajadores, por lo tanto recomendó establecer un método en el cual los trabajadores puedan hacer sugerencias y ser tomados en cuenta para que de esta manera puedan identificarse con la empresa.

Hannoun (2011) realizó un estudio de tipo cualitativa, con 100 empleados del área Finanzas de la organización nextel Argentina s.a. con el objetivo de medir la satisfacción en el trabajo que poseen los empleados pertenecientes a este departamento. Para llevar a cabo su estudio utilizó la escala general de satisfacción (Overall Job Satisfacción) que fue desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979). Las características de esta escala son las siguientes: Es una escala que operacionaliza el constructor de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado. Y recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo Finalmente concluye que los trabajadores se encuentran satisfechos, debido a que en cada modalidad con la cual se les ha evaluado han respondido positivamente. Los trabajadores en el único aspecto en el cual no muestran una gran satisfacción es en lo relacionado con el salario que perciben respecto de las tareas que llevan a cabo en sus puestos de trabajo. Recomendó que se impartieran talleres sobre la administración de su salario.

Para tratar el tema de satisfacción laboral se generó un compendio que reunió los principios y fundamentos científicos que autores alrededor del mundo han postulado, dando trascendencia a la investigación.

1.1. Satisfacción Laboral

1.1.1. Etimología

Para entender el término de satisfacción laboral hay que regresar a la raíz del término y entender el significado de las palabras, solo de esta manera se tendrá una acepción real de lo que significa este término.

a. Satisfacción: “Satisfacción, del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía. La satisfacción contribuye a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento”.

b. Laboral: Definición de laboral (s/f). Laboral es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra, La palabra “trabajo” deriva del latín tripalium, que era una herramienta parecida a un cepo con tres puntas o pies que se usaba inicialmente para sujetar caballos o bueyes y así poder herrarlos. También se usaba como instrumento de tortura para castigar esclavos o reos.

1.1.2. Definiciones de Satisfacción laboral

El tema de satisfacción laboral en los últimos años ha sido abordado por muchos autores desde todas las aristas posibles; desde lo social, económico, organizacional, psicológico, administrativo entre otros, a continuación se presentaran algunas de las definiciones más relevantes respecto al tema.

Vega, Méndez y Sánchez (2012) establecen que es importante tener en cuenta que la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de relativo placer o dolor, y que no está determinada por cuestiones objetivas o derivadas de intenciones de comportamientos. Un empleado estará satisfecho con su trabajo, cuando como consecuencia del mismo, experimente sentimiento de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados obtenidos considerados como una recompensa aceptable a la ejecución de la tarea. (P. 21)

Para Gibson (2006) la satisfacción en el trabajo, se encuentra basada en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el trabajador, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales:

- **Paga:** La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- **Trabajo:** El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- **Oportunidad de ascenso:** La existencia de oportunidades para ascender.

- **Jefe:** La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- **Colaboradores:** El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores. (P. 138)

Por otro lado Muñoz (2008) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”. (P. 197)

Andersen, Domsch y Cascorbi (2007) estos autores establecen a la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. (P. 19)

En si la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva de la persona hacia el trabajo que realiza, tomando en cuenta los distintos factores que la rodean día a día, como la relación con sus jefes, compañeros, el clima organizacional, la remuneración, entre otros, que

podrían llegar a afectar a la persona y haciéndola reaccionar de una forma positiva si ella se encuentra satisfecha con lo que realiza y de forma negativa si se encuentra insatisfecha.

1.1.3. Niveles de satisfacción

Según Núñez (2008), para el estudio de la satisfacción laboral se establecen diferentes niveles o formas de satisfacción laboral las cuales son; generales, progresiva, estable, conformista, pseudo satisfacción y por facetas.

a. General: Estipula que la satisfacción laboral general es el modo como de cómo se siente la persona en el trabajo, según los diversos autores nos dicen que es una reacción estable de acuerdo al trabajo que desempeña. Para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en el lugar donde labora, existen diversos factores a influir.

b. Progresiva: La persona se siente satisfecha con el trabajo, al incrementar el nivel de aspiración una persona trata de alcanzar un nivel de satisfacción mayor por lo tanto una insatisfacción creativa, en cuanto a ciertos aspectos de la situación laboral puede ser parte integral de esta forma.

c. Estable: La persona se siente satisfecha con el puesto, pero está motivada a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción. Un incremento en el nivel de aspiración se concentra en otras áreas de la vida debido a que hay pocos incentivos laborales.

d. Conformista: La persona siente satisfacción laboral indistinta y disminuye el nivel de aspiración con el fin de adaptar los aspectos negativos de la situación laboral a un nivel

inferior. Al disminuir el nivel de aspiración, la persona es capaz de alcanzar nuevamente un estado positivo de satisfacción.

e. Seudo- Satisfacción: La persona se siente insatisfecha con el trabajo, al enfrentar problemas irresolubles o condiciones frustrantes y mantener el nivel de aspiración. Una percepción distorsionada o la negación de la situación laboral negativa puede dar como resultado la seudo- satisfacción. (P. 67-70)

f. Por Facetas: Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú (s/f). *Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas* dice que es el Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo los cuales son:

- **Reconocimiento:** es el sentimiento de que se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en la respuesta positiva, más bien que en sanciones.
- **Beneficios:** Son los incentivos económicos y no económicos, que además mantienen las relaciones interpersonales propositivas entre compañeros y jefe-subordinado haciendo su trabajo mas ameno.
- **Condiciones del trabajo:** Consiste en aspectos como nivel de ruido o calor, circunstancias peligrosas entre otros, que tienden a involucrarse en la satisfacción a nivel extrínseco.
- **Supervisión recibida:** Constituye la columna vertebral de la empresa, pues el éxito de la función supervisora generalmente se traduce en el éxito de la empresa.

- **Compañeros del trabajo:** Los empleados buscan ser tratados con respeto por aquellos con quienes trabajan. Un ambiente de trabajo hostil, con compañeros de trabajo groseros o desagradables, es uno de los aspectos que generan una menor satisfacción laboral.

- **Políticas de la empresa:** hacen referencia a las estrategias y tácticas de manejo que rigen la organización y que se establecen para mediar y nivelar el trabajo, en relación con horarios, flexibilidad, designación de puestos y funciones, jornadas intensivas y extras de labores, salarios, entre otros aspectos.

1.1.4. Variables que interviene en la satisfacción laboral

Para Rivas (2008) Las causas cambiantes que puede influir ya sea en la satisfacción como en la insatisfacción son: motivación laboral, participación en las decisiones, tipo de actividad y satisfacción laboral y la remuneración (P. 275).

a. Motivación Laboral: Se trata de una fuerza impulsora capaz de generar una conducta en cualquier campo de actividad humana, ya sea familiar, social o laboral. La motivación, no radica en considerarla un medio útil para el logro de productividad y competitividad empresarial, sino también como una herramienta de autoeficacia personal, que tenga como fin último el disfrute con el propio trabajo. Aplicado a nuestro contexto.

Aspectos como la motivación, identificación y compromiso con la organización, cuanto más se potencien, mejores resultados se obtienen de los empleados, mejor es el rendimiento de su trabajo y disminuye su absentismo, accidentabilidad y propensión al abandono (Quijano et al., 2008, pp. 92).

b. Participación en las decisiones: La participación en las decisiones de un grupo resulta un aspecto clave para el desarrollo de la iniciativa e independencia del individuo. La posibilidad de ser partícipe en las decisiones de un grupo o equipo fomenta la motivación, promueve mayor integración y también, consenso grupal. (Calderón et al., 2003, pp. 110).

Así, la posibilidad de participar en decisiones que afectan al entorno laboral inmediato o el hecho de tener voz en la empresa son aspectos que incrementan la Satisfacción Laboral.

c. Tipo de actividad y satisfacción laboral: Pichler y Wallace, (2009) Indican que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. A nivel estatal, se ha constatado que desarrollar un trabajo atractivo e interesante es uno de los factores más valorados en relación a la satisfacción. El departamento en el que se trabaja, también puede resultar un factor a considerar, siendo los directivos o los altos cargos los más satisfechos (P. 15).

d. Remuneración: Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el

nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo. (Robbins, 2013, pp. 59).

1.1.5. Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral como una variable económica (s/f). *Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*. Establece que la importancia de la satisfacción laboral se puede clasificar en tres niveles; individual, organizacional y social.

a. A nivel individual: En la esfera individual, las consecuencias de la satisfacción laboral señaladas por la literatura se relacionan con la salud, la adopción de comportamientos de “escapa” y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral. Estas se desglosan seguidamente:

- **Salud Física:** la insatisfacción laboral puede afectar negativamente a la salud de los empleados, es uno de los principales factores laborales asociados con alto riesgo de afecciones cardíacas y, en concreto, con una presión arterial anormal, niveles de colesterol y azúcar en la sangre, exceso de peso, etc.
- **Salud Mental:** la repercusión negativa de la insatisfacción laboral sobre la salud mental o el bienestar psicológico de los empleados también ha sido comprobada, se han encontrado asociación con estados emocionales de ansiedad, de depresión y con el síndrome de “estar quemado”

- **Longevidad:** El predictor más fuerte de la longevidad es la satisfacción laboral, seguida en importancia por la felicidad general, superando ambos el poder explicativo de un examen físico, el consumo de tabaco o la herencia genética.
- **Actitudes de “escape” o retirada:** se mantiene que uno puede escapar psicológicamente de un trabajo insatisfactorio cambiando la estructura de valores propia, es decir, dejando de valorar lo que produce incomodidad y comenzando a considerar como importante otros aspectos, esa retirada psicológica de trabajo también puede manifestarse en la búsqueda de la realización de valores primarios fuera del trabajo. Así mismo las actitudes de retirada pueden culminar en comportamientos que repercuten fuertemente sobre la actividad laboral como la impuntualidad, el absentismo y el abandono.
- **Satisfacción con la vida:** las experiencias laborales influyen en los sentimientos y conductas del individuo en su esfera no laboral. El trabajo constituye un aspecto importante de la vida de los trabajadores, incluso aunque ellos no lo vean como su mayor interés. Pero también los empleados están influidos por los sucesos y experiencias que tiene lugar fuera del lugar de trabajo. Esta interpretación entre ambas esferas de la vida (laboral y no laboral) es un importante ingrediente para el entendimiento de las reacciones de la gente en su trabajo.

b. A nivel organizacional: La utilización en las empresas u organizaciones de encuestas sobre actitudes, en general, y sobre satisfacción laboral, en particular, responde a una diversidad de objetivos. Suponen una útil herramienta para medir el nivel de moral de los empleados, comparar las actitudes de los mismos, descubrir los puntos débiles en las

organizaciones, prevenir que ocurran problemas personales, determinar la afectividad del programa de personal o promover la comunicación en sentido ascendente.

c. A nivel social: La insatisfacción laboral puede presentar fuertes implicaciones para la sociedad en general:

- **Drenaje de recursos nacionales:** El hecho es que los trabajos perjudiquen la salud física o psíquica de los empleados, podría suponer una carga pesada para los sistemas nacionales de salud. Los trabajadores descontentos con su trabajo podrían convertirse también en una carga para la sociedad cuando, como resultado de su insatisfacción, sus contornos no se vean renovados y reciban prestaciones por desempleo.
- **Menor contribución al producto nacional:** Los trabajadores insatisfechos no sólo drenan recursos de la sociedad; también contribuyen menos a ella que lo que serían capaces o desearían, puesto que sus habilidades y educación están infrautilizadas o mal usadas.
- **Aumento de costes y disminución de calidad:** Comportamientos tales como un excesivo absentismo, alta tasa de rotación, sabotajes, accidentes, etc., asociados con la insatisfacción de los empleados, no sólo tienen una influencia en los niveles de productividad, sino también en los costes de producción. Esto a su vez podría afectar a la sociedad en su conjunto, en la medida en que ese incremento de costes vaya aparejando con una disminución de la calidad.

- **Meta social:** Probablemente la calidad de vida en el futuro dependa, más que nunca de los niveles altos de satisfacción laboral, debido a que la evolución de otros aspectos (costes de la energía, precios de la vivienda y de los alimentos) se prevé que siga siendo negativa. Además puede ser que la satisfacción laboral se convierta en una meta social paralela es su importancia a la correcta utilización de otros recursos escasos para lograr las necesidades de la sociedad.

1.1.6. Teorías de satisfacción Laboral

Para Manene (2012) Tanto los primeros enfoques de la motivación como los modernos están basados en la premisa de que al incrementar la cantidad de tiempo y esfuerzo que un individuo dedica a una tarea, se tendrá como consecuencia un mayor nivel de desempeño individual y un incremento en la productividad para la organización. Por lo tanto un buen desempeño laboral está ligado a la motivación más la capacitación. Por lo tanto clasifica las teorías de motivación y satisfacción en el trabajo de la siguiente manera:

a. Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow: Manene respecto a la teoría de Maslow realiza un profundo análisis el cual menciona que la Pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades que las personas necesitamos cubrir. Es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana“ de 1943, que posteriormente amplió. Su teoría formula una jerarquía de necesidades humanas y define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). Según la teoría de Maslow los motivos deben tener un orden de prioridades, colocándolas desde las más bajas hasta las más altas. De

hecho las coloca en una pirámide para representar las etapas que corresponden a lo fundamental que cada motivo tiene para la supervivencia y al momento en que aparece de la evolución de la especie y en el desarrollo de cada individuo. Maslow indica que hay que satisfacer necesidades más básicas para que se presenten los motivos superiores.

El concepto de jerarquía de necesidades de Maslow, planteado dentro de su teoría de la personalidad, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo.

En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad. Es decir, las necesidades de déficit se encuentran en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, cuáles serían las necesidades de auto actualización y las necesidades de trascendencia. Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

Así pues, dentro de esta estructura, al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo no se torna apático sino que más bien encuentra en las necesidades del

siguiente nivel su meta próxima de satisfacción. Aquí subyace la falla de la teoría, ya que el ser humano siempre quiere más y esto está dentro de su naturaleza. (P. 21-24)

Manene (2012) explica las siete necesidades establecidas en las que se basa la pirámide de Abraham Maslow de la siguiente manera:

- **Necesidades fisiológicas:** respecto a esta teoría el mismo autor expresa que las Necesidades vegetativas relacionadas con hambre, cansancio, sueño, deseo sexual, etc.; estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad o las actividades completas.

- **Necesidades de seguridad:** Se relaciona con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro. Conservación de su propiedad, de su empleo, etc. Llevan al individuo a protegerse de todo peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de seguridad, el deseo de estabilidad, la huida del peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones típicas de estas necesidades de seguridad. Al igual que las necesidades fisiológicas, las de seguridad se relacionan con la supervivencia del individuo. Con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de

estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía.

- **Necesidades de reconocimiento o estima:** A esta altura de la pirámide el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, estatus, prestigio, poder, etc., también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima y, por tanto relacionadas con la autoevaluación y la autoestima de los individuos. La satisfacción de las necesidades de estima conduce a sentimientos de confianza en sí mismo, autoaprecio, reputación, reconocimiento, amor propio, prestigio, estatus, valor, fuerza, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede generar sentimiento de inferioridad, debilidad y desamparo. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.
- **Necesidades de auto-superación o de autorrealización:** Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación autosuperadora permanente. Son ejemplo de ella autonomía, independencia, autocontrol. Relacionadas con el deseo de cumplir la tendencia de cada individuo a utilizar todo su potencial, es decir, lograr su realización. Esta tendencia se expresa el deseo de progresar cada día más y desarrollar todo su potencial y talento. También conocidas como de autorrealización o autoactualización, que se

convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

- **Necesidades sociales:** El hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse informalmente, en familia, con amigos o formalmente en las organizaciones. Relacionadas con la vida social del individuo con otras personas: amor, afecto y participación conducen al individuo a la adaptación o no a lo social. Las relaciones de amistad, la necesidad de dar y recibir afecto, la búsqueda de amigos y la participación en grupo están relacionadas con este tipo de necesidades. Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él.
(P. 32-37)

b. Teoría bifactorial de Herzberg (Teoría de los Dos Factores): Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala. Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados

principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas (Robbins, Stephen, 2008, pp. 138).

En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

- **Factores Intrínsecos o Motivadores:** Incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: Estos son los llamados factores motivadores. Se describe como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso, etc.

- **Factores Extrínsecos o Higiénicos:** el mismo autor indica que Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo. A su vez La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: La presencia de estos factores permiten que la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo pero no implica que generaran la motivación necesaria para la consecución de los objetivos. Ejemplos de estos factores son: Las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el salario, etc. (Manene, 2012, pp. 40)

De la misma manera se establece que de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo Psicológico. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo ausencia de satisfacción. Por otro lado, las causas posibles relacionadas a la insatisfacción laboral estaría asociada a dos clases de factores, extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores como por ejemplo el creer estar claramente pagado causaría insatisfacción. Su mejora de aumento de sueldo - eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud (Atalaya, 2006, pp. 45).

Para Stoner (2005) Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, la crítica al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos. (P. 86)

c. Teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer: Loitegui (2010) explica el análisis que Alderfer le realizó a la pirámide de Maslow, la cual se convertiría en su

teoría ERG existencia, relación y crecimiento. La revisión efectuada por el autor tuvo como resultante la agrupación de las necesidades humanas en las tres categorías mencionadas.

- **Existencia:** Agrupa las necesidades más básicas consideradas por Maslow como fisiológicas y de seguridad.
- **Relación:** Estas necesidades requieren, para su satisfacción, de la interacción con otras personas, comprendiendo la necesidad social y el componente externo de la clasificación de estima efectuada por Maslow.
- **Crecimiento:** Representado por el deseo de crecimiento interno de las personas. Incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización. (P. 39)

d. Teoría de las tres necesidades de McClelland: Esta teoría ofrece una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban la implicación del éxito industrial relativo de ciertos países, por ejemplo ¿por qué tiene más éxito los Estados Unidos que, otros países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito al predominio de la necesidad de logro que manifestaban muchos administradores de los países industrializados. Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder. (Satisfacción laboral y productividad, 2007. universidad nacional mayor de San Marcos sistema de bibliotecas - biblioteca central 'Pedro Zulen')

- **Necesidad de logro:** Impulso de sobresalir, de luchar por tener éxito. Esta clasificación agrupa a aquellas personas que anteponen en su accionar el éxito en sí mismo a los premios, buscan situaciones en las cuales puedan asumir responsabilidades y les disgusta el logro de méritos por azar.
- **Necesidad de poder:** Necesidad de que otros realicen una conducta que sin su indicación no habrían observado. Las personas que la poseen disfrutan de la investidura de “jefe”, tratan de influir en los demás y se preocupan más por lograr influencia que por su propio rendimiento.
- **Necesidad de afiliación:** Deseo de establecer relaciones interpersonales. Quienes la poseen prefieren situaciones de cooperación a las de competencia, destacándose las primeras por un alto grado de colaboración.

La necesidad de Logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros. Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder (Gordon, 2007, pp. 75-76).

Con esta teoría se descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una

gran necesidad de logro pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación pero poca necesidad de poder (Dessler, 2011, pp. 91).

Efectivamente, la elevada necesidad de poder es un requisito de la eficiencia gerencial. Pero resulta difícil diferenciar cuál es la causa y cuál el efecto, puede ser que la necesidad de poder se derive de ocupar un elevado cargo en la organización, con tal argumento se propone que cuanto más ascienda un individuo en la empresa, mayor será su motivación de poder, dado que las posiciones de mucho poder son así mismo estímulo de una fuerte motivación de poder. Finalmente, se ha logrado estimular la necesidad de logro en las personas ya sea desarrollando su potencial o sometiéndolo a un entrenamiento para el efecto (Robbins, 2008, pp. 120).

Para medir las necesidades preponderantes en las personas, McClelland pide a los evaluados escribir historias sobre seis láminas ambiguas. Se supone que la persona evaluada proyectará sus pensamientos, sentimientos y necesidades al darle significado y estructura a las historias. Quien tiene gran necesidad de logro, relatará historias centradas en la obtención de metas y éxitos. Quien tiene mucha necesidad de afiliación hará un relato centrado en la familia o amigos, u otros por el estilo. (Shultz, 2006, pp. 24).

(Stoner, 2009). Menciona que en las investigaciones de McClelland se identificó las características de las personas con gran necesidad de logro:

- Prefieren trabajos donde puedan asumir responsabilidades en la solución de problemas y se les facilite poner en juego su iniciativa. Prefieren tener el control sobre su desempeño y no depender del azar o suerte.
- Tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana.
- Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos (felicitaciones, reconocimientos). (P. 201).

La motivación para el logro es mucho mayor en los individuos, empresas y países con éxito económico; además, aunque se desarrolla durante la niñez a través de la educación, existe cierta evidencia que sugiere que los adultos pueden llegar a desarrollar esa necesidad mediante la capacitación (Nash, 2005, pp. 78).

e. Teoría Modelo de Expectativas de Vroom: Stoner, James, Freeman, E. (2009). Señalan que la teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los administradores La teoría expuesta por Víctor Vroom se basa en tres supuestos: los cuales son

- Las fuerzas existentes dentro de los individuos y aquellas otras presentes en su situación de trabajo se combinan para motivar y determinar el comportamiento.
- Los individuos toman decisiones conscientes acerca de su conducta.

- La selección de un curso de acción determinado depende de la expectativa de que cierta conducta de uno o más resultados deseados en vez de resultados indeseables.

El autor de esta teoría explica que la motivación es el resultado de multiplicar tres factores:

- **Valencia:** Demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar determinada meta u objetivo. Este nivel de deseo varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada individuo.
- **Expectativa:** Está representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma, si la persona considera que posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta, en caso contrario le asignará una expectativa baja.
- **Instrumentalidad:** Está representada por el juicio que realiza la persona de que una vez realizado el trabajo, la organización lo valore y reciba su recompensa. (P. 56)

f. Modelo de expectativas de Porter y Lawler: Sostienen que la satisfacción laboral es el resultado más que la causa de desempeño. Diferentes niveles de desempeño desembocan en diferentes retribuciones, este produce a su vez diferentes niveles de

satisfacción laboral. Así, dependiendo de su desempeño, el empleado recibirá diferentes retribuciones a su esfuerzo, por lo que tendrá diferentes grados de satisfacción laboral. (Manene, 2012, pp. 51)

g. Modelo de equidad de Adams: Rivas (2008) señala que Adams considera que a los empleados además de interesarles la obtención de recompensas por su desempeño, también desean que estas sean equitativas, lo que transforma en más compleja la motivación. Es decir existe una tendencia a comparar el aporte (esfuerzo) y resultados (recompensas), pero además a realizar comparaciones con otras personas ya sea de la organización o no. De la misma forma explica que si el valor de la relación aporte/resultados que la persona percibe es igual a la de otras personas, considerará que la situación es equitativa y no existirá tensión alguna.

En caso que de la comparación surja que el empleado se considere excesivamente recompensado, este tratará de compensar ese exceso con conducta tales como trabajar con más intensidad, influir en sus compañeros y dependientes de la misma forma, etc.

Aquellos empleados que desarrollen sentimientos de desigualdad, se encontraran ante una situación de tensión que intentarán eliminar o reducir de muy diversas formas. (P. 22-24)

h. Teoría de la modificación de la conducta de B.F. Skinner: respecto a esta teoría Menene (2012) expresa que Skinner establece que por medio de la crítica nunca provocamos cambios duraderos, y con frecuencia creamos resentimiento. Del mismo modo dice que todos somos producto de los estímulos que recibimos del mundo exterior. Si se especifica lo suficientemente el medio ambiente, se pueden predecir con exactitud las acciones de los individuos. La afirmación es de difícil aplicación en su integridad

debido a que no se puede especificar el medio ambiente en forma tan completa como para poder predecir comportamientos. A pesar de la crítica efectuada a su trabajo, sobresale del mismo el concepto de “refuerzo positivo”.

El refuerzo positivo consiste en las recompensas por el trabajo bien efectuado, produciendo cambios en el comportamiento, generalmente, en el sentido deseado. No solo forma el comportamiento, sino que además enseña.

El mismo autor señala que el refuerzo negativo está constituido por las amenazas de sanciones, que en general produce un cambio en el comportamiento pero en forma impredecible e indeseable. El castigo producido como consecuencia de una conducta indebida no implica la supresión de hacer mal las cosas, ni tampoco asegura que la persona esté dispuesta a comportarse de una forma dada, a lo sumo puede aprender a evitar los castigos. El autor de esta teoría propone como ejemplo el caso de una persona que es objeto de castigo por no tratar bien al cliente. El solo castigo no enseña a la persona la forma en que debe atender a un cliente, pero si es probable que aprenda a evitar el contacto con la clientela (conducta de escape). (P. 55)

1.1.7. Signos de Satisfacción e Insatisfacción Laboral

Robbins (2008), explica que las actitudes o conductas son títulos de valoración favorable o desfavorable para las personas o situaciones que se suscitan a raíz de su trabajo diario.

a. Signos de Satisfacción Laboral: Los colaboradores poseen muchas actitudes, pero las que realmente deben interesar son muy pocas, y son aquellas que demuestren una relación con el trabajo que realizan, las cuales pueden reflejar positivismo o negativismo

hacia los aspectos de su ambiente labora. Entre los principales signos de satisfacción laboral se encuentran:

- **Satisfacción en el trabajo:** Es la sensación positiva o de bienestar hacia el trabajo. El colaborador que posee esta sensación, tendrá sentimiento positivos hacia éste, y otra que este insatisfecha tendrá sentimientos negativos. Es muy frecuente que cuando se habla de conductas hacia el trabajo se relacione inmediatamente en la satisfacción que se tiene en el lugar de trabajo y la verdad es que los dos términos son intercambiables, a consecuencia del alcance que los investigadores le han otorgado a esta sensación.
- **Involucramiento en el trabajo:** Es el nivel en que el colaborador se identifica de manera psicológica con su trabajo, y ve su desempeño como beneficio para él y para la empresa. Las personas que posean un nivel elevado en esta conducta le tomarán una mayor importancia a lo que realizan y lo harán de la mejor manera posible. Se puede facultar para que tomen decisiones de manera psicológica con el fin de que los empleados tengan la creencia que influyen de una gran manera en su ambiente de trabajo, competencia y significancia de su puesto, y posean mayor autonomía. Si se da la facultad para la toma de decisiones de manera psicológica, llega a tener un resultado positivo con respecto a la responsabilidad y el desempeño en el trabajo. Y si se da el involucramiento en la empresa llega a bajar el nivel de rotación y ausentismo.
- **Compromiso organizacional:** Es el compromiso que adquiere el colaborador con la empresa, las metas y objetivos que esta tenga. Esto significa identificarse con el

puesto de trabajo donde se desarrolla y sentirse propio de la organización donde labora. (P. 22-25).

b. Signos de Insatisfacción Laboral: Un empleado al no estar satisfecho plenamente en todos los sentidos ya expuestos puede generar y presentar ciertas actitudes negativas dentro del trabajo, que son señales inequívocas de que no está satisfecho laboralmente.

Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral (s/f). *Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*. Enlista y define una serie de signos que pueden revelar insatisfacción laboral por parte de los empleados, las cuales son; abandono, expresión, lealtad y negligencia.

- **Abandono:** La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- **Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores.
- **Lealtad:** Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- **Negligencia:** Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

1.1.8. Maneras de aumentar la satisfacción laboral

Al considerar el factor humano dentro de una empresa como un elemento primordial e indispensable para el buen funcionamiento y crecimiento de una organización, es conveniente buscar medidas que favorezcan a mejorar o en su defecto fomentar la satisfacción laboral dentro de los empleados.

Forbes (2013) Plantea siete formas de mejorar la satisfacción laboral.

a. Los valores fundamentales: Aunque la organización esté pasando por un momento económico complicado, los valores fundamentales no deberían abandonarse, sino mantenerse. Lo mismo debería ocurrir con los valores de liderazgo. Muchos empleados observan que esos valores solo son aplicados en los buenos momentos, pero cuando ocurren situaciones desagradables incluso los principales líderes se olvidan de ellos. Las buenas organizaciones abrazan con fuerza sus valores, al margen del contexto. Cuando eso sucede, los trabajadores aprenden a apreciar la empresa para la que laboran.

b. Enfoque a largo plazo: Las empresas deben procurar observar, digamos, una recesión como un problema temporal y mantener su enfoque en los objetivos a largo plazo. A los colaboradores no les importa pasar por momentos difíciles cuando creen que hay un futuro brillante por delante. Y eso ocurre cuando la compañía sabe encontrar ciertas oportunidades aún en los momentos más difíciles.

c. Liderazgo local: Es fundamental que la empresa reconozca que la principal fuente de satisfacción o insatisfacción viene de lo que sucede en cada grupo de trabajo. Por lo tanto, todo gerente y supervisor debería buscar mecanismos para conocer la satisfacción

de sus empleados y enfrentarse al reto de encontrar oportunidades para mejorar esos niveles.

d. Comunicación continúa: Las personas tienden a comunicarse menos durante los malos tiempos, cuando en realidad, lo que necesitan es comunicarse aún más. Cuando llegan momentos sumamente difíciles, las organizaciones deberían centrar sus esfuerzos para comunicarse y compartir información importante.

e. Colaboración: Los equipos de alto rendimiento buscan siempre hacer mejoras en su capacidad de compartir recursos y trabajar en conjunto. Esto reduce los costos y la eficiencia aumenta.

f. Oportunidades para el desarrollo: Si el ritmo de trabajo en una empresa es lento, la gente tiene que aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevas capacidades. Los líderes deben desafiar a sus colaboradores para “estirar” las asignaciones de trabajo.

g. Velocidad y agilidad: Cuando hay menos presupuesto, los gerentes, jefes y otros supervisores tienen que motivar a sus trabajadores para que actúen con rapidez y aprovechen las oportunidades en el mercado. La clave está en guiar a estas personas a que tomen decisiones cruciales sin demora.

1.1.9. Empleado Municipal

Se denomina empleado, trabajador, o servidor municipal a quien presta sus servicios en una Municipalidad, desde el alcalde, pasando por la corporación municipal, hasta las personas que laboran como conserjes.

a. Definición de Empleado Municipal: Un empleado Municipal es una persona que desempeña un empleo público. Se trata de un trabajador que cumple funciones en una entidad descentralizada del Estado. Quienes se desempeñan como empleados municipales suelen contar con un contrato de trabajo muy diferente a los que se presentan en la actividad privada. Lo habitual es que el funcionario público tenga condiciones más beneficiosas (horario reducido, vacaciones más extensas, mayor seguridad laboral) para evitar que los mejores hombres trabajen en el negocio privado y lograr que permanezcan al servicio de la sociedad en general a través de las dependencias estatales. (Definición de empleado municipal s/f. *definición.de*).

b. Definición Según ley: En el artículo 4°. De la ley de servicio municipal de Guatemala, decreto 1-87 estipula que un trabajador municipal, es la persona individual que presta un servicio remunerado por el erario municipal en virtud de nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legalmente establecido, mediante el cual queda obligado a prestar sus servicios o a ejecutarle una obra formalmente a cambio de un salario, bajo la dependencia y dirección inmediata o delegada de una municipalidad o sus dependencias.

c. Obligaciones de los trabajadores municipales según ley: En el artículo 46°. De la ley de servicio municipal de Guatemala, decreto 1-87 establece claramente las obligaciones de los trabajadores municipales

- Acatar las órdenes e instrucciones que les imparten sus superiores jerárquicos de conformidad con la ley, cumpliendo y desempeñando con eficiencia las obligaciones inherentes a sus puestos, y en su caso, responder de abuso de autoridad y de la ejecución de las órdenes que puedan impartir.

- Guardar discreción, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus funciones o cargos, en aquellos asuntos que por su naturaleza o en virtud de leyes, reglamentos o instrucciones especiales, se requiera reserva.
- Observar dignidad y respeto en el desempeño de sus puestos hacia el público, los jefes, compañeros y subalternos, cuidar su apariencia personal y tramitar con oportunidad, eficiencia e imparcialidad los asuntos de su competencia.
- Evitar, dentro y fuera del servicio, la comisión de actos reñidos con la ley, la moral y las buenas costumbres, que afecten el prestigio de la administración municipal.
- Asistir con puntualidad a sus labores.
- Aportar su iniciativa e interés en beneficio de la dependencia en la que sirva y de la Administración Municipal en general.
- Atender los requerimientos y presentar los documentos e información que la autoridad nominadora le solicite, para los efectos de esta ley.
- Desempeñar el cargo para el cual haya sido nombrado, en forma regular y con la dedicación y eficiencia que requiera la naturaleza de éste.

II. Planteamiento del problema

Al hablar de capital humano es necesario mencionar el bienestar, creado como el nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la sociedad, que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda y desarrollo urbano. Algo que impacta directamente en la satisfacción de las personas es la calidad de vida laboral que cada uno maneja, por ello todo empresario debería conocer, la importancia que tienen los recursos humanos para el éxito de su organización. Los miembros del equipo de trabajo son el recurso máspreciado de cualquier negocio, ya que de ellos depende, en un alto porcentaje el buen funcionamiento de su organización

La Satisfacción Laboral es un tema que se aborda año con año, ya que el recurso humano es de vital importancia, ya sea en empresas privadas o dependencias gubernamentales, así mismo la insatisfacción laboral puede afectar el rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa causando desmotivación o falta de interés por el trabajo, puede llegar a producir en el trabajador apatía, y esto puede causar incumplimiento con sus funciones en el trabajo de forma habitual.

Por ende esta investigación reveló el nivel de satisfacción laboral que manejan los empleados de la Municipalidad de Huehuetenango, ya que el servidor público es una persona orientada principalmente por el deseo de servir y atender las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos, poniendo a disposición de la nación sus capacidades, con el fin de contribuir al desarrollo de ésta y anteponiendo los máximos fines del Estado a cualquier propósito o interés particular. Satisfacción y pasión por brindar la mejor atención y calidad de servicio.

Esta investigación se realizó con el fin de generar un estudio científico y fidedigno que posteriormente pueda contribuir con la mejora de la satisfacción laboral en los empleados, y a la vez, los encargados puedan tomar medidas que contribuyan a un trabajo más ameno en el Área Administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango. Por lo antes expuesto surge la interrogante:

¿Qué tan satisfechos laboralmente se encuentran los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango con su trabajo?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las actividades que conforman o realizan en su trabajo.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Conocer los factores que influyen en la Satisfacción Laboral siendo ellos la identificación con la empresa, el reconocimiento laboral y el desarrollo laboral de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.
- Establecer cuál de los factores que interviene en el nivel de satisfacción laboral presenta más inconformidad por parte de los colaboradores Municipales.
- Determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango, en el área Administrativa.

2.2. Variable De Estudio

- Satisfacción Laboral.

2.2.1 Definición De Variable

2.2.2 Definición conceptual de Variable

Satisfacción Laboral: (Aguado, 2008) define que la satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales (P. 88).

2.2.3 Definición operacional de Variable

Satisfacción Laboral: Para esta investigación se comprenderá a la Satisfacción Laboral como la reacción emocional positiva o negativa, hacia la labor que desempeñan. Tomando en cuenta los tres factores que se ven involucrados, los cuales son: Identificación con la empresa, reconocimiento laboral, y desarrollo laboral que serán utilizados para su estudio, actualización y contextualización.

2.3 Alcances y Límites

La investigación se llevó a cabo con 40 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.

Una de las limitantes fue la logística para que los empleados pudieran responder el cuestionario para medir la satisfacción laboral.

2.4 Aporte

Los resultados del estudio revelaron el nivel de satisfacción laboral que manejan cada uno de sus colaboradores en el área administrativa, a la vez el Administrador podrá darse cuenta si los 3 ejes de satisfacción laboral están cumpliéndose plenamente o si existe una falla en alguno de los mismos.

Esta investigación generó información útil para la mejora de la satisfacción laboral en los colaboradores para hacer su trabajo más agradable en el Área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.

La Universidad Rafael Landívar puede contar con un antecedente poco estudiado y analizado, enriqueciendo así su base de datos y proporcionando una guía para futuros profesionales.

Se aportó a Guatemala y principalmente a la cabecera departamental de Huehuetenango el conocer más acerca de la satisfacción laboral en los trabajadores municipales.

Puede ser utilizado para ampliar los conocimientos de futuras investigaciones de estudiantes, profesionales y cualquier persona interesada en el tema de la Satisfacción Laboral.

III. Método

3.1. Sujetos

La población total que se utilizó para el estudio, estuvo conformada por cuarenta colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, con un mínimo de un año laborando en la misma, graduados de nivel medio y estudios universitario, todos ocupantes de puestos operativos, con un rango de edad entre los veinte y cincuenta y cinco años. Para este estudio no se tomó en cuenta factores cualitativos como el sexo, la edad, la etnia, el grado de escolaridad o la posición socioeconómica que cada uno posea.

3.2 Instrumento

Para la obtención de los datos, se aplicó un cuestionario para facilitar la recopilación de información del estudio, al cual se le dará mención a continuación:

Cuestionario para Evaluar la Satisfacción Laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno en el año 2004, revisado y avalado por los licenciados Juan Manuel Cartagena, Julio Roberto Arévalo y Cecilia Wong, de la ciudad Capital de Guatemala.

El cuestionario es auto aplicable, es decir que cada sujeto puede resolverlo de forma independiente al momento de la aplicación, su propósito fundamental es establecer el grado de Satisfacción que poseen los empleados con respecto a los elementos de su organización. El instrumento consta de 16 ítems, en donde cada una de las preguntas cuenta con 4 opciones de respuesta, siendo ellas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Las mismas que se dividen en tres factores que influyen en la satisfacción laboral las cuales son:

- **Identificación con la empresa:** para de León (2004), este componente, busca que el personal se involucre por iniciativa propia en todas las actividades laborales de la empresa, y con ello se considere perteneciente y parte primordial para lograr la filosofía organizacional.
- **Reconocimiento laboral:** Robbins (2008), señala, que consiste en la atención personal, mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho.
- **Desarrollo laboral:** Dessler (2011), lo definen como desarrollo de recursos humanos, pues consiste no sólo en capacitar, sino también en la planeación de carreras individuales y actividades de desarrollo, desarrollo organizacional y evaluación del desempeño.

Para la aplicación del cuestionario se estimó un tiempo aproximado de 20 minutos.

3.3. Procedimiento

Para llevar a cabo la investigación se procedió a seguir una serie de pasos los cuales se dan a conocer de la siguiente manera:

- Selección de tres posibles temas de investigación.
- Presentación de tres temas de investigación para su análisis al asesor de tesis I.
- Elección del tema de investigación.
- Realización del perfil de tema de investigación.

- Elaboración y presentación de la evaluación de factibilidad del tema.
- Determinación del cuestionario conveniente para la recolección de datos.
- Aprobación del tema de investigación por parte de la Facultad de Humanidades de la ciudad capital de Guatemala.
- Investigación de antecedentes. Se tomaron en cuenta investigaciones previas para respaldar este estudio.
- Desarrollo del marco teórico a través de la investigación bibliográfica.
- Solicitud y aprobación por escrito del permiso por parte de la Municipalidad de Huehuetenango, para llevar a cabo la investigación.
- Aplicación de cuestionario de Satisfacción Laboral a los trabajadores municipales.
- Obtención de resultados de la prueba ejecutada, mediante un conteo estadístico y su respectiva tabulación.
- Interpretación y análisis de los resultados revelados por el cuestionario de satisfacción laboral.
- Discusión de los resultados obtenidos en la prueba.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones del estudio.
- Presentación de anexos.

3.4. Tipo de investigación, Diseño y Metodología Estadística

La presente investigación es de tipo Descriptiva, que Ibarra (2011) describe como Investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad, nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.

La metodología estadística que se utilizará son medidas de tendencia central, tales como: la media, la mediana, la moda y desviación estándar, que Hernández, Fernández y Baptista (2006), la definen como “valores medios o distribución que sirven para ubicarla dentro de la escala de medición”. Todo con el apoyo de Excel y programas estadísticos. Los resultados se representarán por medio de cuadros y gráficas.

IV. Presentación de resultados

Los datos presentados a continuación fueron obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario que mide la satisfacción laboral, elaborado por De León Moreno (2004), a un total de 40 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango. Dicha investigación reveló los siguientes resultados.

Tabla 4.1

Rango para establecer niveles de satisfacción laboral

Niveles de Satisfacción	Rango
Totalmente satisfecho	49-64
Satisfecho	33-48
Insatisfecho	17-32
Totalmente insatisfecho	0-16

Fuente: Elaboración propia 2015

Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango

En la tabla anterior se representan los rangos que utiliza el cuestionario elaborado por De León Moreno (2004) para medir la satisfacción laboral, estableciendo cuatro niveles: totalmente satisfecho, satisfecho, insatisfecho, totalmente insatisfecho, estos niveles son determinados por el rango de puntuación generada en ponderación de cada colaborador.

Tabla 4.2

Nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.

Factor de Satisfacción Laboral	Cantidad de colaboradores
Totalmente satisfechos	16
Satisfechos	24
Insatisfechos	0
Totalmente insatisfechos	0
Total	40

Fuente: Elaboración propia 2015

Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango

Tabla 4.3

Factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.

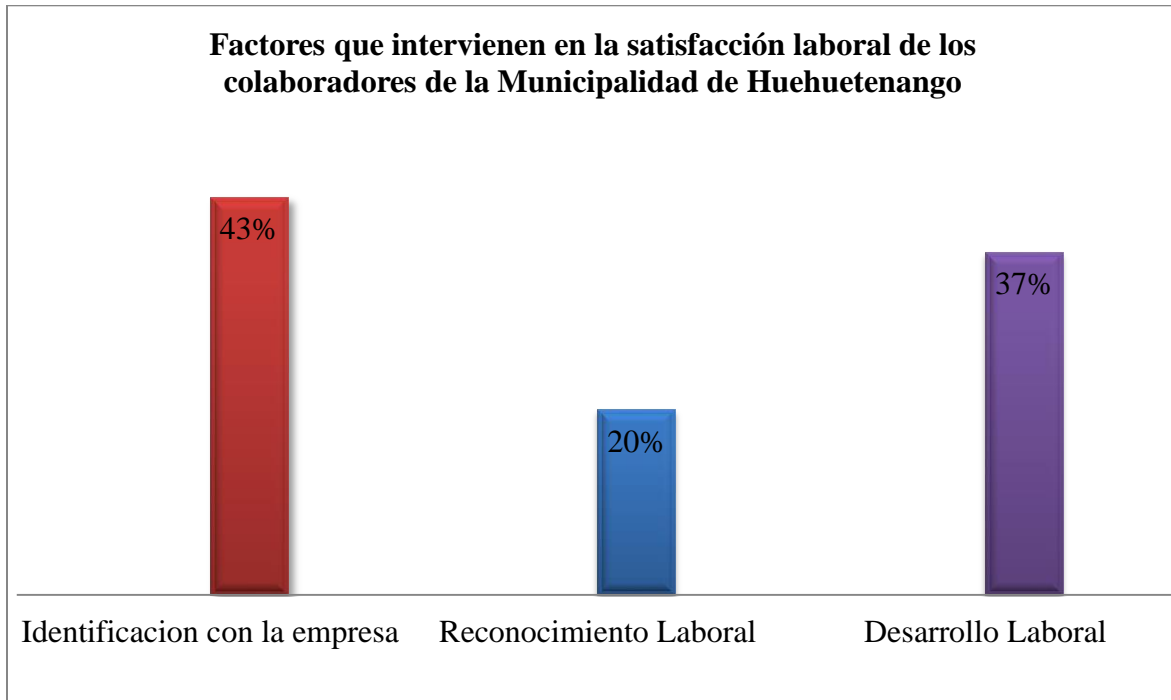
Factores	Número de colaboradores	Porcentaje
Identificación con la empresa	17	43%
Reconocimiento Laboral	8	20%
Desarrollo Laboral	15	37%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia 2015

Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.

Grafica 4.1

Factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.



Fuente: Tabla 4.2

Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.

Según los datos obtenidos, de los tres factores que intervienen para que exista una alta satisfacción laboral en la empresa el 43% tiene que ver con la identificación con la empresa, mientras que el desarrollo laboral ocupó un 37% y el factor donde los empleados no se encuentran satisfechos a totalidad es el reconocimiento laboral ya que presenta únicamente un 20% de satisfacción.

Tabla 4.4

Nivel de satisfacción laboral por factor en los colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.

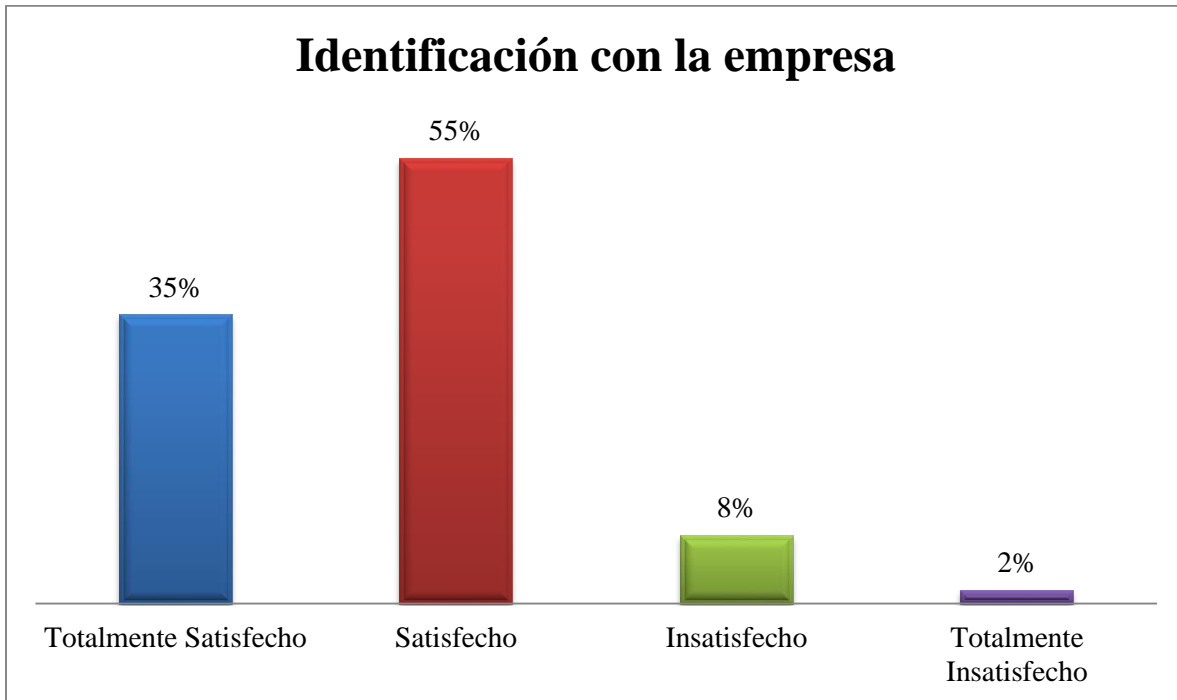
Factor	Totalmente Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Totalmente Insatisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	Identificación con la empresa	14	35%	22	55%	3	8%	1
Reconocimiento laboral	15	16%	16	40%	12	30%	6	14%
Desarrollo laboral	12	30%	14	36%	12	30%	2	4%

Fuente: Elaboración propia 2015

Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango

Grafica 4.2

Nivel de satisfacción laboral por factor en los colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.



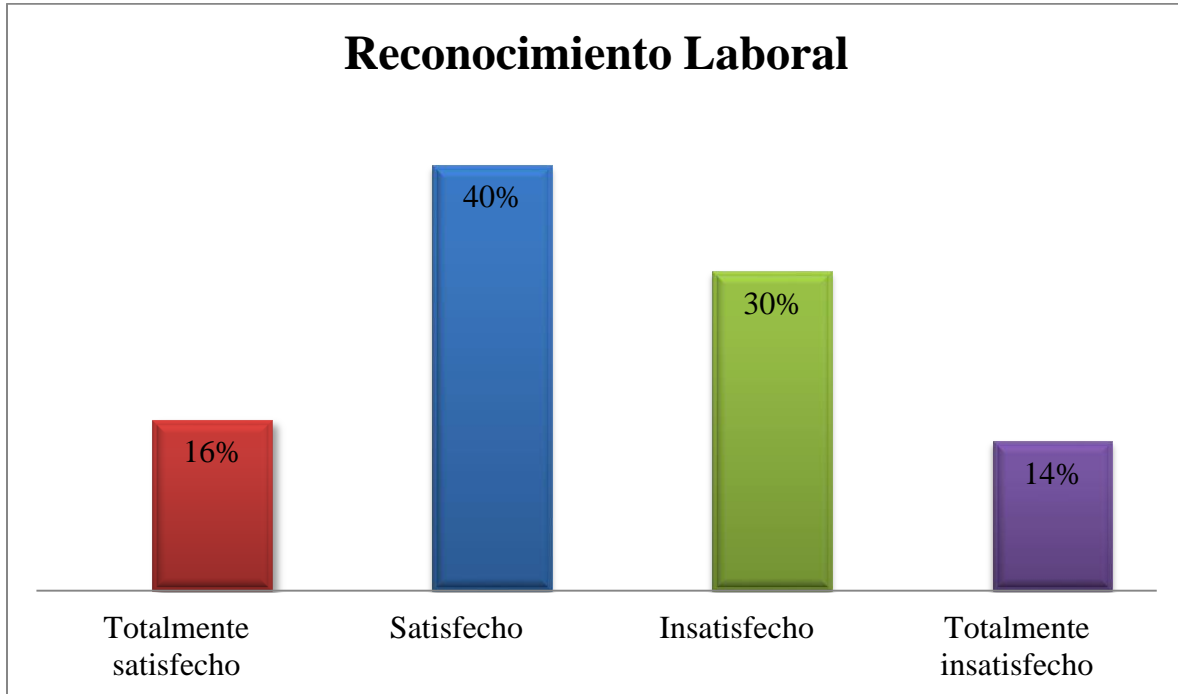
Fuente: Tabla 4.3

Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.

Los datos obtenidos demostraron que la identificación con la empresa está distribuida de la siguiente manera: un 35% de los colaboradores indicaron estar totalmente satisfechos con la identificación con la empresa, mientras que un 55% manifestó estar satisfecho e identificado con la empresa, en contraparte, únicamente un 8% y un 2% del total de los colaboradores expresaron estar insatisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente con lo relacionado a sentirse identificados con la empresa.

Grafica 4.3

Nivel de satisfacción laboral por factor en los colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.



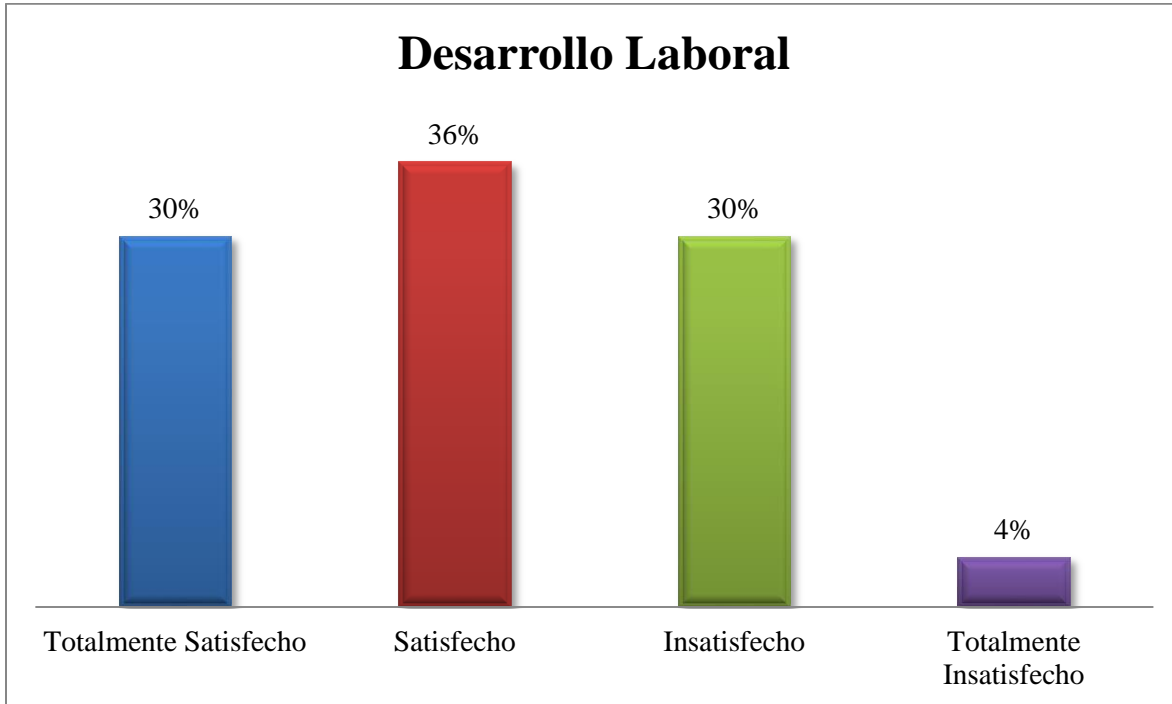
Fuente: Tabla 4.3

Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.

Los datos obtenidos demostraron que el reconocimiento laboral está agrupado de la siguiente forma: Un 16% y un 40% del total de los colaboradores expresaron estar totalmente satisfechos y satisfechos respectivamente con lo relacionado al reconocimiento laboral. Mientras que un 30% manifestaron estar insatisfechos con el reconocimiento laboral, y un 14% totalmente insatisfechos con el reconocimiento laboral.

Grafica 4.4

Nivel de satisfacción laboral por factor en los colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.



Fuente: Tabla 4.3
Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.

Los datos obtenidos por el cuestionario de satisfacción laboral reveló que el 30% de los colaboradores se encuentran totalmente satisfechos con el desarrollo laboral que existe dentro de la empresa, mientras que un 36% expresa estar satisfechos con el desarrollo laboral, en contraparte, únicamente un 30% y un 4% del total de los colaboradores expresaron estar insatisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente con lo relacionado a el desarrollo laboral.

Tabla 4.5

Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.

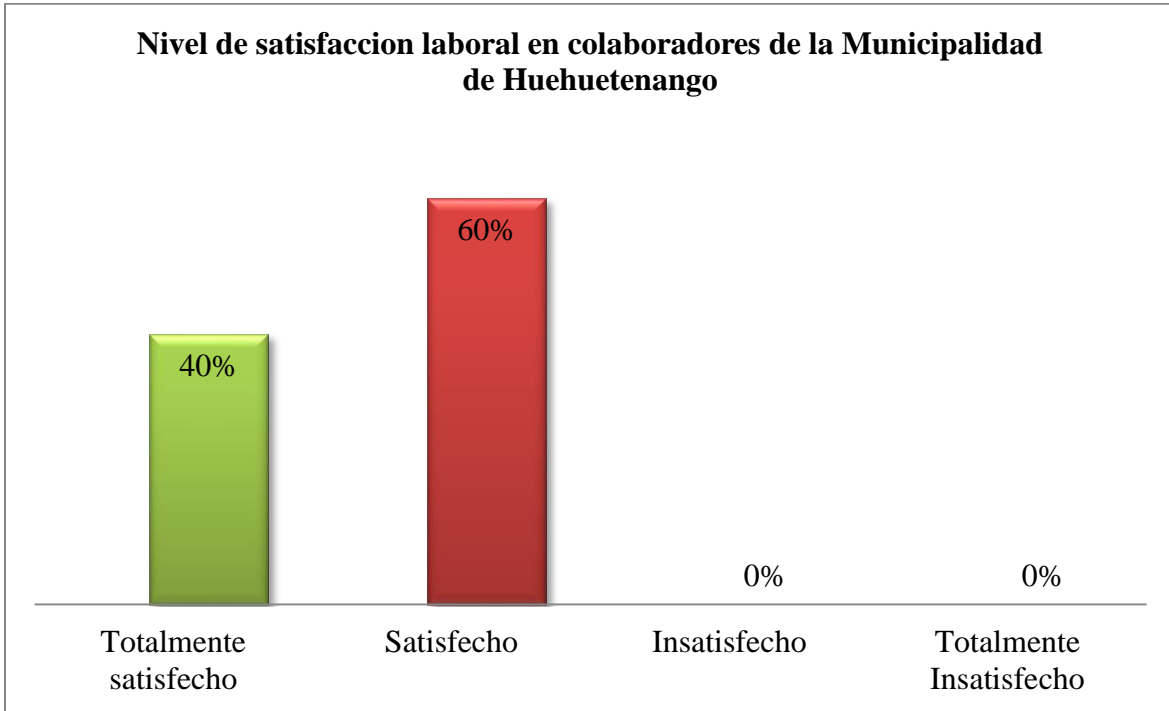
Nivel de satisfacción	Número de colaboradores	Porcentaje
Totalmente satisfecho	16	40%
Satisfecho	24	60%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia 2015

Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango

Grafica 4.5

Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.



Fuente: Tabla 4.4

Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango.

De los 40 colaboradores municipales evaluados, 16 de ellos se encuentran totalmente satisfechos con su trabajo, representando un 40% de los evaluados, mientras que 24 se encuentran satisfechos con su empleo los cuales representan un 60% y ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

Según los datos obtenidos los trabajadores en la mayoría, presentan un alto nivel de satisfacción laboral.

V. Discusión de resultados

Los resultados presentados en la investigación, fueron obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario que mide la satisfacción laboral, a un total de cuarenta colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, los cuales se representaron por medio de gráficas y tablas, las cuales permitieron entender y analizar los datos recopilados durante la investigación de campo. En esta investigación se planteó determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, de igual forma el conocer los factores que influyen en la satisfacción laboral.

Gibson (2006), conceptualiza la satisfacción en el trabajo como la que se encuentra basada en los factores relativos al ambiente en que se desarrolla el trabajador, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Por ende en este estudio para poder investigar la satisfacción laboral que poseen los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, se tomaron en cuenta tres factores que influyen para la satisfacción laboral, los cuales fueron: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral, por medio del cuestionario para evaluar la satisfacción laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno,

En la investigación de Landa (2008), los resultados obtenidos en el estudio el cual se realizó en una empresa productora de alimentos en Guatemala mostraron una valiosa información acerca del tema, en donde los principales motivos que identifican al empleado son la satisfacción, compromiso, motivación, actitud, responsabilidad, integración y/o adaptación a la

empresa, de igual forma los datos obtenidos en nuestra investigación de campo, de los tres factores que intervienen para que exista una alta satisfacción laboral en la empresa el 43% tiene que ver con la identificación con la empresa, mientras que el desarrollo laboral ocupó un 37% y el factor donde los empleados no se encuentran satisfechos a totalidad es el reconocimiento laboral ya que presenta únicamente un 20 % de satisfacción.

Así como lo menciona Chacón (2015), en el estudio que realizó con el personal operativo del Hospital Centro Médico Zacapa, en el cual se tomaron en cuenta los indicadores: motivación, satisfacción laboral, relaciones interpersonales y clima laboral. Concluyó que los colaboradores se encuentran satisfechos, motivados en su trabajo, sobre todo con un buen desempeño laboral y con un clima laboral adecuado. Cabe mencionar que la identificación con la empresa es uno de los factores de mayor importancia para una buena satisfacción laboral, demostrándolo con lo reflejado en la tabulación de datos que dio como resultado un 55% de colaboradores identificados con la empresa, indicando así su satisfacción laboral.

Para De León (2004), la identificación con la empresa busca que el personal se involucre por iniciativa propia en todas las actividades laborales de la empresa, y con ello se considere perteneciente y parte primordial para lograr la filosofía organizacional.

En lo que compete al reconocimiento laboral de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango un 16% y un 40% del total de los colaboradores expresaron estar totalmente satisfechos y satisfechos respectivamente con lo relacionado al reconocimiento laboral, mientras que un 30% manifestaron estar insatisfechos con el reconocimiento laboral, y un 14% totalmente insatisfechos con el reconocimiento laboral.

Así como lo menciona Álvarez (2010) en el estudio realizó con personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala, con el objetivo de establecer los factores importantes para la satisfacción como el crecimiento profesional, en la cual concluyó que entre los aspectos importantes dentro de la satisfacción laboral esta; sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con jefes inmediatos en comparación con el género masculino, asimismo la antigüedad no es un factor vital para la satisfacción laboral de los colaboradores, todos estos factores están ligados con el reconocimiento laboral y en el presente estudio los colaboradores de la municipalidad de Huehuetenango se sienten identificados con la misma representándolo así con 43% de la población examinada.

A la vez Manene (2012) explica basado en la pirámide de Abraham Maslow que las necesidades de reconocimiento o estima de un individuo es algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, estatus, prestigio, poder, etc., también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima y, por tanto relacionadas con la autoevaluación y la autoestima de los individuos que lo rodean. También en la teoría de Herzber se mencionan los factores intrínsecos o motivadores entre los cuales se incluye, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. la posibilidad de progreso, entre otros, en cuanto a la municipalidad de Huehuetenango necesita reforzar el área de reconocerle los servicios prestados al personal administrativo ya que los resultados arrojaron un 20% en lo que concierne al reconocimiento laboral.

De igual forma Dessler (2011), define el desarrollo laboral como desarrollo de recursos humanos, pues consiste no sólo en capacitar, sino también en la planeación de carreras individuales y actividades de desarrollo, desarrollo organizacional y evaluación del desempeño y

en el presente estudio el reconocimiento laboral lo constituye un 37% del total de los colaboradores.

Chang (2009) en el estudio que realizó el cual tuvo como objetivo principal, conocer los factores que generan satisfacción laboral en un grupo de operarios de una empresa productora de bebidas su estudio concluyó que los factores que provocan, mantienen y generan la satisfacción laboral son: la estabilidad laboral, el aprendizaje durante la realización de sus labores, beneficios extras tanto económicos como no económicos, trabajar en un ambiente relajado. Así como los datos obtenidos por el cuestionario en lo referente a satisfacción laboral reveló que el 30% de los colaboradores se encuentran totalmente satisfechos con el desarrollo laboral que existe dentro de la empresa, mientras que un 36% expresa estar satisfechos con el desarrollo laboral, en contraparte, únicamente un 30% y un 4% del total de los colaboradores expresaron estar insatisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente con lo relacionado a el desarrollo laboral.

García (2011), realizó su investigación en el departamento de recursos humanos de una empresa de Guatemala que se dedica a la importación y exportación de materiales, con los trabajadores de las áreas gerenciales, jefaturas y operacionales de dicha empresa. Con el objetivo de saber cuál era el grado satisfacción laboral por parte de los clientes internos sobre la labor que realizan. al finalizar su estudio concluyó que las persona están sumamente satisfechas con la labor que realiza el departamento de Recursos Humanos dentro de la empresa, se obtuvieron los resultados de los diferentes factores de satisfacción laboral, lo cual provoca que cada trabajador realice sus actividades diarias motivado en el puesto que desempeña. En la investigación de campo de los 40 colaboradores municipales evaluados, 16 de ellos se encuentran totalmente satisfechos con su trabajo, representando un 40% de los evaluados, mientras que 24 se

encuentran satisfechos con su empleo los cuales representan un 60% y ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

Vega, Méndez y Sánchez (2012) establecen que es importante tener en cuenta que la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de relativo placer o dolor, y que no está determinada por cuestiones objetivas o derivadas de intenciones de comportamientos. Un empleado estará satisfecho con su trabajo, cuando como consecuencia del mismo, experimente sentimiento de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados obtenidos considerados como una recompensa aceptable a la ejecución de la tarea.

VI. Conclusiones

- Del total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, mediante el test de satisfacción laboral, revelaron que se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.
- Mediante el cuestionario elaborado por la Licenciada María Alejandra de León Moreno (2004) que se utilizó para la recopilación de datos para medir la satisfacción laboral, demostró que de los 40 colaboradores evaluados, el 100% se encuentra satisfecho con su labor.
- La evaluación permitió conocer a profundidad los factores que intervienen en la satisfacción laboral, de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, la Identificación con la empresa representa un 43%, el Desarrollo Laboral un 37%, y el Reconocimiento Laboral un 20%, de esta manera se concluye que la institución no reconoce suficiente la labor de los colaboradores municipales por su trabajo.
- La información recopilada permitió conocer que el factor que más influye en la satisfacción laboral de los colaboradores municipales es la identificación con la empresa, ya que un 35% de los colaboradores indicaron estar totalmente satisfechos con la identificación con la empresa, mientras que un 55% manifestó estar satisfecho e identificados con la empresa, en contraparte, únicamente un 10% del total de los colaboradores expresaron no estar insatisfechos con lo relacionado a sentirse identificados con la empresa, ya que ha criterio de los colaboradores la institución cumple sus expectativas en ésta área.

VII. Recomendaciones

- Conservar en la institución los factores que favorecen a que los colaboradores se sientan satisfechos con su empleo, siendo ellos la identificación con la empresa y el desarrollo laboral, a través de constante capacitación.

- Aplicar anualmente o semestralmente cuestionarios que evalúen el grado de satisfacción laboral, para conocer cómo se encuentran los factores de los colaboradores, estableciendo si están satisfechos o insatisfechos, retroalimentando así los resultados y realizar un plan para mejoras continuas si fuera necesario.

- Para elevar la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango, se sugiere reconocer el desempeño de sus funciones, por medio de charlas motivacionales, programas de ascenso y promociones, y refuerzo positivo.

- Realización de talleres motivacionales para promover los factores influyentes en la satisfacción laboral, fortaleciendo así el reconocimiento laboral y a la vez garantizando una alta satisfacción laboral.

VIII. Referencias bibliográficas

Aguado (2008). *Satisfacción Laboral basada en las necesidades*. Venezuela: Sapiens.

Álvarez, D. (2010). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar De Guatemala.

Álvarez, D. (2010). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar De Guatemala.

Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). *Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots*. Reino Unido: Pilots.

Atalaya, M. (2006). *Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado*. Lima UMNSM. (Tesis doctoral). Universidad pública en Lima, Perú.

Calderón, G., Murillo, S.M., Torres, K.Y. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Colombia: Cuadernos de Administración.

Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. (s/f). *Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>

Cavalcante, J. (2005). *Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España.

Chacón, J. (2015). *Niveles de satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Centro Médico Zacapa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar De Guatemala.

Chang, L. (2009). *Factores que generan satisfacción laboral en operarios de una empresa productora de bebidas en Guatemala*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar De Guatemala

Chicaiza, M. (2011). *Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central del Ecuador.

Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú. (s/f). *Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/SATISFACCION%20LABORAL%20DE%20COLEGIO%20PRIVADO%20ADEU%20marco%20teorico.htm>

Definición de empleado municipal (s/f). *definición.de*. Recuperado de <http://definicion.de/empleadomunicipal/>

Definición de satisfacción. (s/f). *definición.de*. Recuperado de <http://definicion.de/satisfaccion/>

De León, M (2014). *Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral*. Guatemala

Dessler, G. (2011). *Administración de Personal*. México: Edit. Prentice Hall.

Forbes (2013), *Maneras de aumentar la satisfacción del empleado en momentos difíciles*.

Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/maneras-aumentar-satisfaccion-empleado-2082335>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar De Guatemala.

García, F. (2011). *Grado de satisfacción laboral por parte de los clientes internos sobre la labor que desempeña el departamento de recursos humanos en una empresa dedicada a la importación y exportación*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar De Guatemala.

Gibson. (2006). *Satisfacción profesional del profesorado*. (Tesis doctoral). Universidad de La Laguna, España.

Gordon, Judith. (2007). *Comportamiento Organizacional*. (5ta. ed.). México: Edit. Prentice Hall Hispanoamericana.

Gutiérrez, A. (2005). *Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar De Guatemala.

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª. Ed.).

México: Editorial McGraw Hill.

Ibarra, L. (2011). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. México: Edit. Prentice Hall Hispanoamericana.

La satisfacción laboral como una variable económica. (s/f). *Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*. Recuperado de www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/c1.pdf

Landa, M. (2008). *Grado de satisfacción de los empleados en los factores de identificación laboral de una empresa Guatemalteca productora de alimentos*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar De Guatemala.

Ley de servicio municipal, Congreso de Guatemala 1-87, artículo 4 (2007).

Loitegui, R. (2010) *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid.

López, L. (2015). *Empoderamiento y satisfacción laboral: Estudio realizado con los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Río Bravo Suchitepéquez*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar De Guatemala.

Manene, L. (2012) *la motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. Argentina: Editorial Norma.

- Marante, Y. (2010). *Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de la Provincia de Gama*. (Estudio empresarial). Cuba.
- Montoya, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Baja California, México.
- Morillo, I. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento*. Venezuela: Sapiens
- Muñoz, A. (2008). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Nash, Michael. (2005). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Edit. Norma.
- Nuñez, M. (2008). *Fundamento de comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Nuñez, M. (2008). *Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral en las Empresas Públicas y Privadas de Lambayeque*. (Estudio empresarial). Perú.
- Pichler, F., Wallace, C. (2009). *What are the Reasons for differences in job satisfaction across Europe?*. Reino Unido: *European Sociological*.

- Quijano, S., Navarro, J., Yepes, M., Berger, R., Romeo, M. (2008). *La auditoría del sistema humano para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones*. México: Papeles del Psicólogo.
- Ripoll, E., Falguera, M., Urrutia, J. (2003) *Factores determinantes de la satisfacción en el trabajo*. Barcelona, España: Editorial Prentice-Hall.
- Rivas, R. (2008). *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Buenos Aires, Argentina: Nobuko.
- Robbins, Stephen y De Cenzo, David. (2008). *Fundamentos de Administración*. México: Edit. Prentice Hall.
- Robbins, Stephen y Judge, Timothe. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ava ed.). Mexico: Editorial Pearson.
- Robbins, Stephen, (2008). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Satisfacción laboral y productividad. (2007). *Universidad nacional mayor de San Marcos, Sistema de Biblioteca Central "Pedro Zulen"*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Schultz, Duane, P. (2006). *Psicología Industrial*. México: Edit. Mc Graw Hill.
- Stonner, James y Freeman, E, (2009). *Administración*. México: Edit. Mc Graw Hill.
- Stonner, James y Freeman, E. (2005). *Administración*. México: Edit. Mc Graw Hill.

Ulbán, M. (2008). *Satisfacción laboral en el organismo judicial: diferencia entre empleados contratados bajo el renglón 029 y empleados presupuestados*. (Tesis de licenciatura).

Universidad Rafael Landívar De Guatemala.

Vega, R. (2012). *Clima Organizacional. Un estudio Explicativo de los resultados obtenido en la Facultad de Cs. México: Economía y Sociales*

Cronograma De Actividades Para Recolección De Datos.

FECHA	HORARIO	MATERIALES	ACTIVIDAD
Agosto 10	DE 08:00 A 8:20	Recurso humano, Cuestionario de satisfacción laboral y lápices.	Entrega de los materiales a utilizar para la realización del cuestionario que medirá el nivel de Satisfacción Laboral que poseen en su empleo
Agosto 20 al 25	DE 8:30 A 12:00	Recurso humano, ordenador y programa Excel.	Tabulación de los datos obtenidos mediante el cuestionario de satisfacción laboral.
Septiembre 1 al 14	DE 8:30 A 12:00	Recurso humano, ordenador y programas office.	Interpretación de resultados
Septiembre 20 al 29	DE 8:30 A 12:00	Recurso humano y programa Word.	Discusión de resultados
Octubre 5 al 10	DE 8:30 A 12:00	Recurso humano y programa Word.	Elaboración de conclusiones y recomendaciones.
Octubre 11 al 30	DE 16:00 A 21:00	Recurso Humano	Entrega del Estudio al asesor correspondiente para su revisión
Noviembre 10	DE 16:00 A 21:00	Recurso Humano	Entrega de Correcciones del manuscrito.

Ficha técnica.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL			
Nombre Cuestionario para Evaluar Satisfacción Laboral			
Objetivo	Establecer el grado de satisfacción laboral que posee el personal Demostrando los factores que influyen en la misma.		
Autores	María Alejandra de León Moreno		
Revisión y Validación de Cuestionario por otros autores	Juan Manuel Cartagena, Julio Roberto Arévalo y Cecilia Wong.		
Procedencia	Guatemala		
¿Qué mide?	El cuestionario mide los siguientes factores: 1) Identificación con la Empresa 2) Reconocimiento Laboral 3) Desarrollo Laboral		
Reactivos	Factores No. De Ítems		%
	Identificación con la empresa	1, 2, 6, 9, 12, 16	38%
	Reconocimiento Laboral	3, 5, 7, 11, 13	31%
	Desarrollo Laboral	4, 8, 10, 14, 15	31%
Opciones de Respuestas	Totalmente de Acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente desacuerdo		
Tiempo de resolución	Aproximadamente 20 minutos.		
Forma de Aplicación	Auto aplicable		

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión acerca de diferentes aspectos relacionados con su trabajo. Esta información será tratada de forma **ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL**.

Para responderlo lea cuidadosamente cada uno de los enunciados que aparecen en esta hoja y luego marque con una "X" en una de las casillas la opción que mejor refleje su opinión en la hoja de respuestas.

EDAD	18 - 24 AÑOS	25 - 31 AÑOS	32- 39 AÑOS	40 o MÁS
TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA	1 AÑO O MENOS	1-2 AÑOS	3 - 5 AÑOS	5 AÑOS o MÁS
ESTADO CIVIL	SOLTERO/A	CASADO/A	OTRO/A:	
ESCOLARIDAD	PRIMARIA	SECUNDARIA	DIVERSIFICADO	UNIVERSITARIO

1. Me siento identificado/a con la misión de la institución.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

2. Me siento identificado/a con la institución.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

3. El esfuerzo en mejorar mi trabajo es reconocido por la institución.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

4. El desarrollo del personal es una base fundamental en los valores de la institución.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

5. Existe confianza para platicar con mi jefe de problemas laborales.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

6. Me siento orgulloso/a de trabajar en la institución.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

7. Los beneficios que me da la institución son mejores que los ofrecidos por otras empresas en las que he laborado.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

8. El trabajo que realizo en la institución me permite alcanzar mis objetivos personales.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

9. Considero que la institución pone en práctica sus valores.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

10. Estoy satisfecho/a con las oportunidades de desarrollo laboral que la institución me ofrece.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

11. Me siento motivado/a con los incentivos económicos que nos da la institución cuando alcanzamos nuestras metas.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

12. Me siento seguro/a con mi puesto de trabajo dentro de la institución.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

13. Regularmente recibo de parte de mi jefe reconocimiento por mi esfuerzo.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

14. Tengo oportunidad de crecimiento dentro de la institución.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

15. Las capacitaciones que nos da la institución son importantes para mi desempeño.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

16. Estoy satisfecho/a con mi puesto de trabajo dentro de la institución.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo Totalmente Desacuerdo

Municipalidad de Huehuetenango.

Colaborador	Punteo	Nivel de satisfacción
Colaborador 1	43	Satisfecho
Colaborador 2	49	Totalmente satisfecho
Colaborador 3	36	Satisfecho
Colaborador 4	53	Totalmente satisfecho
Colaborador 5	61	Totalmente satisfecho
Colaborador 6	47	Satisfecho
Colaborador 7	55	Totalmente satisfecho
Colaborador 8	34	Satisfecho
Colaborador 9	45	Satisfecho
Colaborador 10	45	Satisfecho
Colaborador 11	49	Totalmente satisfecho
Colaborador 12	43	Satisfecho
Colaborador 13	36	Satisfecho
Colaborador 14	53	Totalmente satisfecho
Colaborador 15	61	Totalmente satisfecho
Colaborador 16	43	Satisfecho
Colaborador 17	47	Satisfecho
Colaborador 18	45	Satisfecho
Colaborador 19	55	Totalmente satisfecho
Colaborador 20	45	Satisfecho
Colaborador 21	36	Satisfecho
Colaborador 22	45	Satisfecho
Colaborador 23	34	Satisfecho
Colaborador 24	49	Totalmente satisfecho
Colaborador 25	45	Satisfecho
Colaborador 26	55	Totalmente satisfecho
Colaborador 27	47	Satisfecho
Colaborador 28	34	Satisfecho
Colaborador 29	53	Totalmente satisfecho
Colaborador 30	34	Satisfecho
Colaborador 31	36	Satisfecho

Continúa en la siguiente página.

Continúa tabla 4.2

Colaborador 32	45	Satisfecho
Colaborador 33	55	Totalmente satisfecho
Colaborador 34	47	Satisfecho
Colaborador 35	61	Totalmente satisfecho
Colaborador 36	45	Satisfecho
Colaborador 37	61	Totalmente satisfecho
Colaborador 38	53	Totalmente satisfecho
Colaborador 39	49	Totalmente satisfecho
Colaborador 40	43	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia 2015

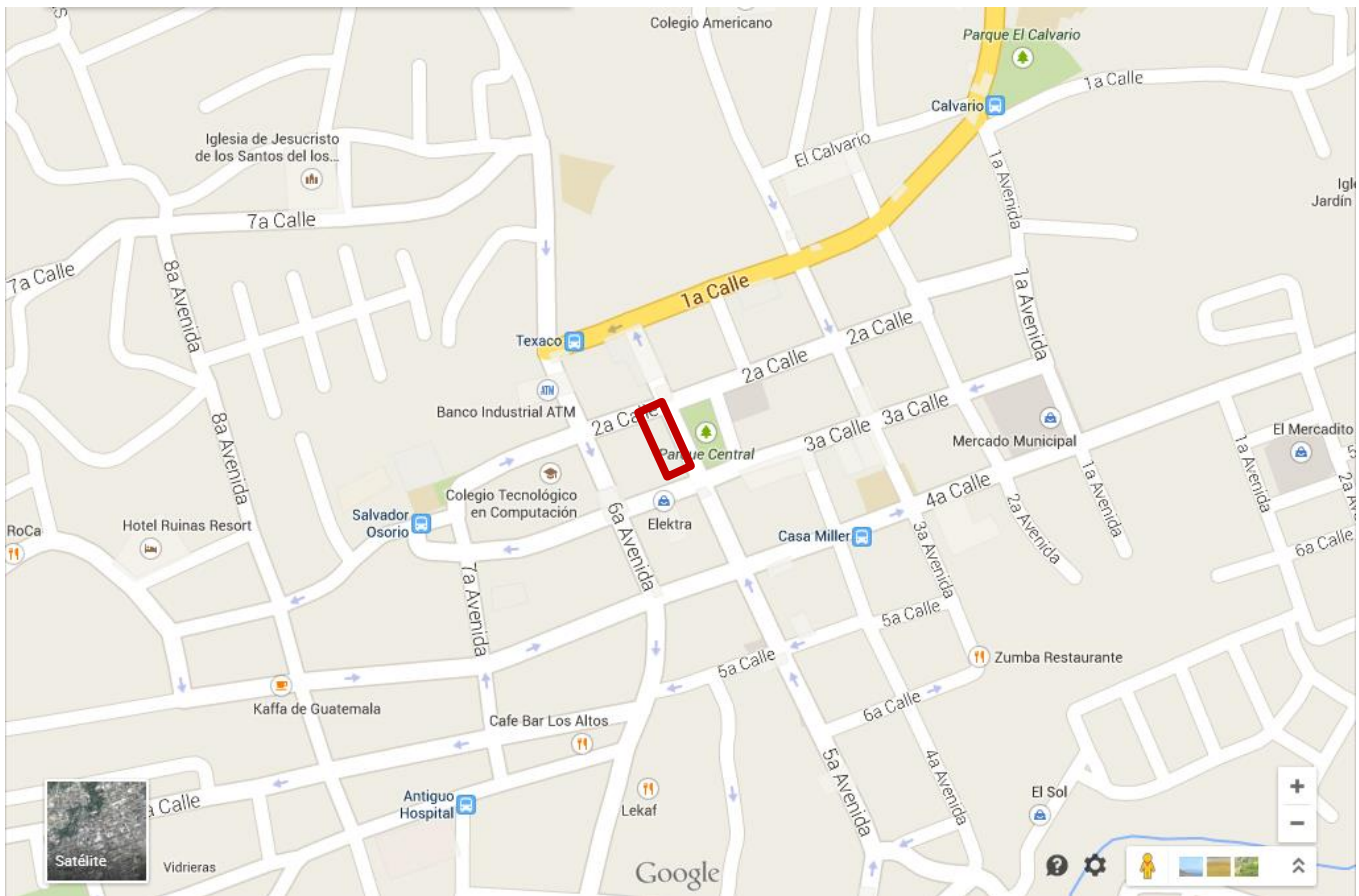
Base: 40 colaboradores de la Municipalidad de Huehuetenango

Locación de la Municipalidad

La Municipalidad del Municipio de Huehuetenango se encuentra en las siguientes coordenadas:

Latitud: 15.321104

Longitud: -91.470564



Captura de pantalla de Google Maps: vista de mapa.