



9th International Interdisciplinary Congress on Renewable Energies, Industrial Maintenance, Mechatronics and Informatics

Booklets



RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - Google Scholar DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID - V|LEX

Title: Diagnostic of Job Satisfaction in a Municipal Council of the State of Mexico

Authors: Ordoñez-Hernández, Lucía, Zenteno-Bonola, Ana Luisa, Aguirre-Brito, Dorian and García Pallares, Paola Ayleen

Editorial label ECORFAN: 607-8695
BCIERMMI Control Number: 2024-01
BCIERMMI Classification (2024): 241024-0001
RNA: 03-2010-032610115700-14
Pages: 16

Instituto Tecnológico de Toluca KXR-8389-2024 0000-0003-4357-7355 998179
 Instituto Tecnológico de Toluca KVB-9263-2024 0000-0003-3634-588X 213685
 Instituto Tecnológico de Toluca AIC-9251-2022 0000-0002-3642-4767 998086
 Instituto Tecnológico de Toluca KXR-9076-2024 0009-0007-2612-7965

CONAHCYT classification:
Area: Social Sciences
Field: Administration and business
Discipline: Administration and management
Subdiscipline: Business Administration

ECORFAN-México, S.C.
Park Pedregal Business. 3580,
Anillo Perif., San Jerónimo
Aculco, Álvaro Obregón,
01900 Ciudad de México, CDMX,
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.
Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings		
Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua



Introducción

La investigación se enfocó en realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción de los empleados de un Ayuntamiento ubicado en el Estado de México, con el objetivo de establecer estrategias para la mejora de los procesos y condiciones de trabajo. Participaron 303 empleados de diversas áreas del organismo. Se llevo a cabo un estudio mixto, recolectando datos y procesados mediante herramientas estadísticas y representado utilizando gráficos para su análisis. El alcance fue descriptivo y diagnóstico.



Metodología

El método empleado en la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo con un alcance de estudio descriptivo utilizando el diseño transeccional descriptivo.

La investigación se realizó en dos etapas:

En la primera se llevó a cabo una investigación documental, en esta parte se procedió a analizar los conceptos generales y específicos de diferentes autores para unificar conceptos y definiciones, además se analizó la información disponible de estudios previos, así como las metodologías utilizadas y la validación de estas.



Metodología

En la segunda etapa se realizó la investigación de campo: la población de estudio se define como el total 697 de todos los empleados del H. Ayuntamiento de un municipio del Estado de México.

Se utilizó como base, el instrumento de Satisfacción General de War, Cook y Wall traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo, denominada Escala General de Satisfacción NTP 394. Que mide dos dimensiones: la satisfacción intrínseca y extrínseca, basada en la teoría de los factores higiénicos de Herzberg. Esta escala operacionaliza el constructor de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado, recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.



Metodología

El universo es finito, ya que se conoce el número exacto de empleados. Está compuesto por los empleados del Ayuntamiento en este caso 697 empleados y es la población total sobre la cual se desea generalizar los resultados de la investigación. Se incluye a todos los empleados, sin importar su cargo, rango o área de trabajo. También se refiere a los empleados actuales del Ayuntamiento, excluyendo a aquellos que ya no trabajan allí.

Determinación de la muestra. Para la selección de la muestra, se utilizó un método de muestreo aleatorio simple. De los 697 empleados, se lograron encuestar a 303 de ellos, lo que representa aproximadamente el 43% de la población total.

La selección de los participantes fue aleatoria y se estableció una tasa de respuesta mínima de 249 empleados, cabe mencionar que se obtuvieron 303 cuestionarios contestados.



Resultados

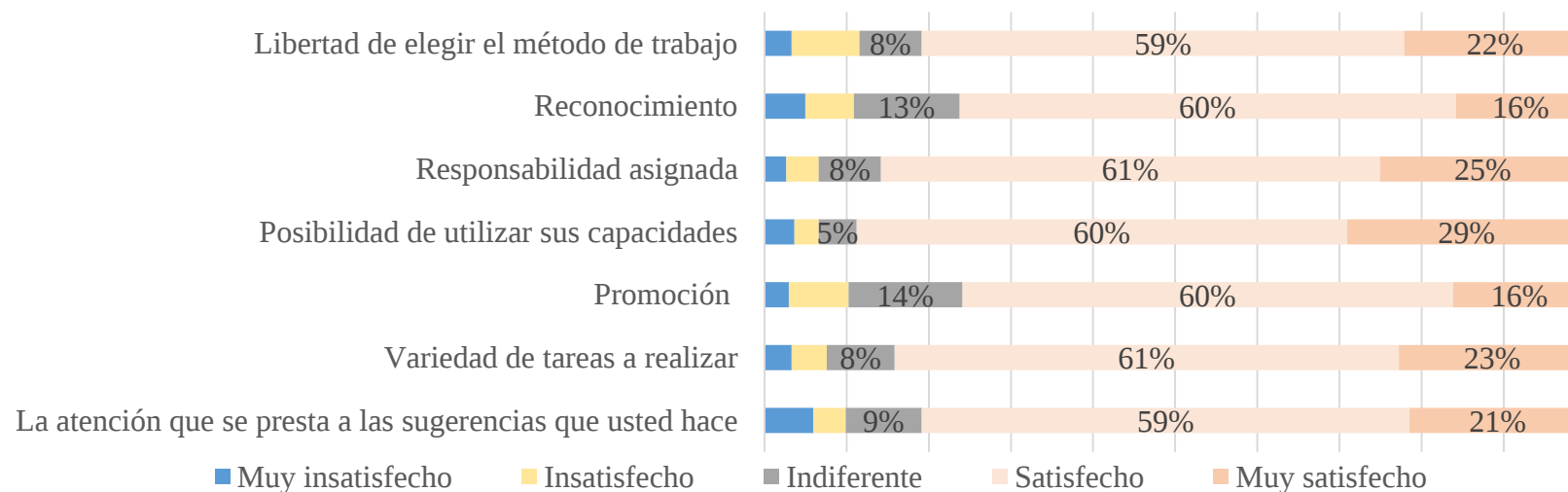
Intrínsecos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Libertad de elegir el método de trabajo	10	25	23	178	67
Reconocimiento	15	18	39	183	48
Responsabilidad asignada	8	12	23	184	76
Posibilidad de utilizar sus capacidades	11	9	14	181	88
Promoción	9	22	42	181	49
Variedad de tareas a realizar	10	13	25	186	69
La atención que se presta a las sugerencias que usted hace	18	12	28	180	65
TOTAL	81	111	194	127	462
Participación	4%	5%	9%	60%	22%

Indicadores intrínsecos de la satisfacción laboral. *Fuente: Elaboración propia*



Resultados

Indicadores Intrínsecos



Grado de satisfacción porcentual de los indicadores intrínsecos. *Fuente: Elaboración propia.*



Resultados

De manera general las variables intrínsecas refieren un alto grado de motivación, en la gráfica anterior se observa que más del 76% de los servidores públicos se encuentran satisfechos o muy satisfechos, la satisfacción más alta se presenta en la variable Posibilidad de utilizar sus capacidades con un 29% y en suma con el nivel satisfactorio esta variable alcanza un 89% de apreciación positiva por parte del personal que labora en el Ayuntamiento.

En cuanto al grado de satisfacción normal se encuentran en un 61% las variables Responsabilidad asignada y Variedad de tareas a realizar, por otro lado, la variable que presenta mayor porcentaje de indiferencia es la de Promoción.

Si bien es importante reconocer el impacto positivo de las variables intrínsecas en la motivación de las personas que laboran en el Ayuntamiento, no hay que perder de vista que también hay áreas de oportunidad, como es el caso de la variable de Libertad en la elección del método de trabajo que muestra niveles del 8% en el grado de insatisfecho y un 3% en muy insatisfecho.



Resultados

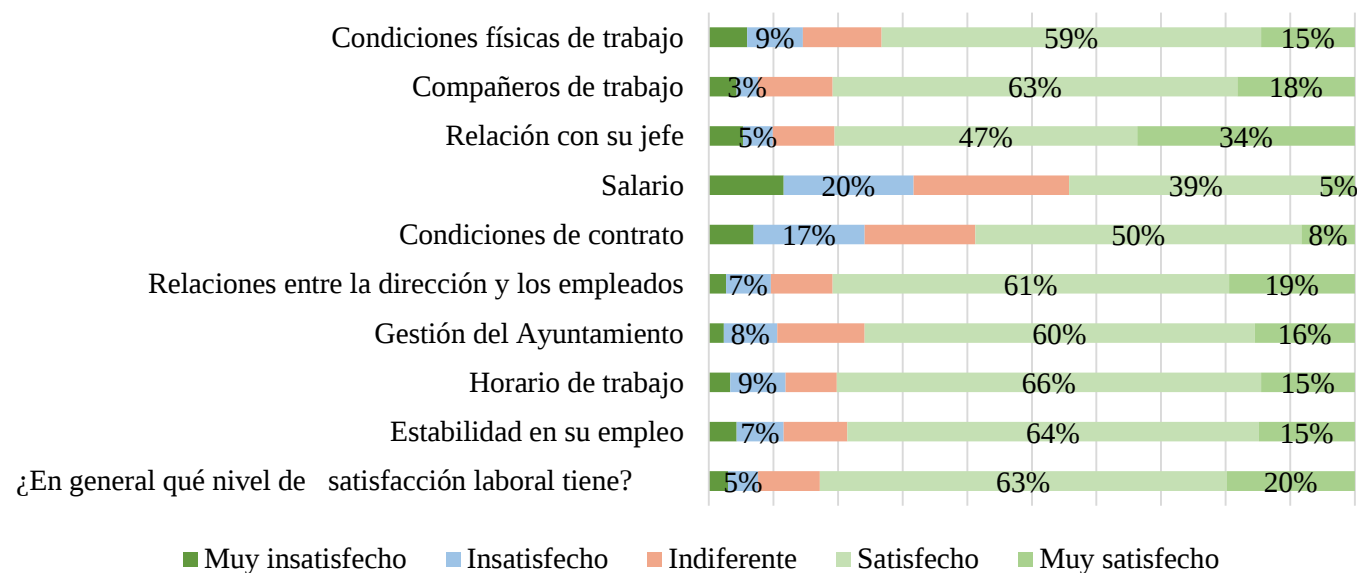
Extrínsecos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Condiciones físicas de trabajo	18	26	37	178	44
Compañeros de trabajo	13	10	35	190	55
Relación con su jefe	16	14	29	142	102
Salario	35	61	73	119	15
Condiciones de contrato	21	52	52	153	25
Relaciones entre la dirección y los empleados	8	21	29	186	59
Gestión del Ayuntamiento	7	25	41	183	47
Horario de trabajo	10	26	24	199	44
Estabilidad en su empleo	13	22	30	193	45
TOTAL	141	243	350	1543	496
Participación	5%	9%	13%	57%	16%

Indicadores extrínsecos de la satisfacción laboral. *Fuente: Elaboración propia*



Resultados

Indicadores Extrínsecos



Indicadores extrínsecos de la satisfacción laboral. *Fuente: Elaboración propia*



Resultados

Se presentan el sentir de los empleados del Ayuntamiento por cada una de las variables extrínsecas, cabe señalar que se visualiza una mayor satisfacción en los **horarios de trabajo** 66% lo que permite deducir que este permite a los servidores públicos organizar sus labores y su vida personal, también se puede visualizar un liderazgo efectivo, ya que el nivel Muy satisfecho con mayor aceptación es la variable **Relación con su jefe** en un 34% de los encuestas, la pregunta que generó mayor indiferencia y mayor nivel de insatisfacción es el ítem de **Salario**, al respecto es importante garantizar salarios razonables y justos que permitan a los servidores públicos del Ayuntamiento el acceso a una mejor calidad de vida.



Resultados



	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
¿En general qué nivel de satisfacción laboral tiene?	9	14	29	191	60
Participation	3%	4%	10%	63%	20%

En cuanto a la satisfacción general es bastante positiva ya que se encuentra en un Nivel de **Satisfecho** con un 63%, a **Muy satisfecho** con 20%; sumando ambos niveles con un 83% resultados bastante positivo.



Conclusiones

Satisfacción intrínseca: se puede observar que los empleados del Ayuntamiento de acuerdo con los factores de la satisfacción intrínseca se encuentran en nivel de satisfechos con 60% y muy satisfechos con un 22% sumando ambos niveles un 82% se encuentra del lado positivo.

Sin embargo es importante profundizar porque un 9% se encuentra indiferente y otro 9% se encuentra de insatisfecho a muy insatisfecho.

Es importante revisar los factores “Atención que ponen a las sugerencias que hacen”, “Reconocimiento” y “posibilidad de utilizar tus capacidades” ya que son los factores que contestan con mayor porcentaje en un nivel de muy insatisfecho; revisar también “Libertad de elegir el método de trabajo”, “Promoción” y “Reconocimiento” que contestan con mayor porcentaje en un nivel de insatisfecho.



Conclusiones

Satisfacción extrínseca: se puede observar que los empleados del Ayuntamiento se encuentran en un nivel de satisfechos con el mayor porcentaje de 57%, así mismo se observa un 16% en nivel muy satisfecho, lo que se considera positivo.

Sin embargo es importante profundizar por que un 12% se encuentra indiferente, se observa que con mayor puntuación en este nivel se encuentran “Salario” y “condiciones de contrato”.

Asimismo, se observa que en el nivel de insatisfecho y muy insatisfecho los factores con mayor puntuación son: “Salario”, “Condiciones de contrato” y “Condiciones físicas de trabajo” “Horario de trabajo” y “Gestión de empresa” aun que es un porcentaje menor del total los empleados que se ubican en este nivel no se puede dejar pasar por alto.



Conclusiones

Satisfacción general: es bastante positivo ya que se encuentra en un “Nivel de Satisfecho” con un 63%, a “Muy satisfecho” con 20%; sumando ambos niveles con un 83% lo que representa que 251 empleados se encuentran satisfechos con la factores intrínsecos y extrínsecos en la empresa.

Es conveniente revisar cuales son las razones por las que 29 empleados son neutrales y 23 no se encuentran satisfechos.



Agradecimientos

Se agradece al Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Toluca por la financiación aportada para el desarrollo de esta investigación.

Y de manera muy especial al H. Ayuntamiento que nos permitió realizar dicha investigación.



Referencias

Básicas

Boluarte, A. (2014). [Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall](#). *Revista Médica Herediana*, 80-84.

Céspedes, U. Y. (2022). [Clima organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Aucallama](#). *Tesis Doctoral*. Lima, Perú: Universidad Señor de Sipán.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). [Metodología de la Investigación](#). México: Mc Graw-Hill.

Soporte

Chiang, V. M., & San Martin, N. N. (2015). [Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano](#). *Ciencia & Trabajo*, 159-165.

Gonzáles, T. S. (2022). [Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en colaboradores de una Municipalidad de Lima](#). *Tesis*. Lima, Perú: Universidad Marcelino Champagnat.

Graillet, J. E. (2022). [Una visión histórica del origen del municipio en México y en el mundo](#). *Revista Ciencia Administrativa*, 123-137.

Rosiles, V. A., & Lugo, R. L. (2020). [Análisis estadístico de la relación entre clima y satisfacción laborales: caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México](#). *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 86-102.

Nieto, P. P. (2020). [Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos en la Municipalidad Distrital de Pacora](#). *Tesis de Maestría*. Perú: Universidad César Vallejo.

Diferencias

Saavedra, M. J., & Delgado, B. J. (2020). [Satisfacción Laboral en la Gestión Administrativa](#). *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 1510-1523. doi:10.37811/176



ECORFAN®

© Ecorfan-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162, 163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169, 209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of Ecorfan-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)