



**UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.
CAMPUS VILLAHERMOSA**



LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

TRABAJO RECEPCIONAL BAJO LA MODALIDAD DE TESIS

**“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL
DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y EL
COMERCIO DEL MUNICIPIO DE JALPA DE MÉNDEZ,
TABASCO”.**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

AURA BÁRBARA SANDOVAL RAMOS

BAJO LA ASESORÍA DE:

L.A. RUBÉN CUSTODIO HERNÁNDEZ

VILLAHERMOSA TABASCO, 2010.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Declaro que esta tesis es mi propio trabajo y no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto las citas mencionadas las cuales se ha hecho reconocimiento debido en el texto.

De igual forma, declaro que he realizado el estudio de satisfacción laboral en el personal del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez, Tab., como análisis fundamental para el rendimiento en el trabajo y la prestación del servicio.

Aura Bárbara Sandoval Ramos

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a:

Dios.- Por haberme dado sabiduría, fortaleza, salud, coraje, y no dejarme sola en los momentos difíciles, por mi familia, bendiciones y regalos recibidos, por permitirme concluir satisfactoriamente este gran logro, mi carrera profesional.

Mis Padres.- Por sus apoyos, alientos, consejos y estímulos mismos que posibilitaron la conquista de esta meta: mi formación profesional, la cual constituye la herencia más valiosa que pudiera recibir. Con admiración y respeto, esto será la mejor de las herencias; lo reconozco y lo agradeceré eternamente. Gracias por lo que hemos logrado.

Mis Hermanos.- Sabiendo que no existirá una forma de agradecer una vida de ayuda y esfuerzo, quiero que sientan que el objetivo logrado también es de ustedes y que la fuerza que me ayudó a conseguirlo fue su apoyo. Con cariño.

Mis abuelitas.- Como una muestra de agradecimiento a quienes con su oración, comprensión y orientación que siempre me han otorgado, me alentaron a lograr esta gran meta.

Mis tíos.- Por el gran apoyo brindado y que de una u otra manera estuvieron pendientes a lo largo de este proceso, lo cual, me motiva para continuar con mi superación.

Mis compañeros y amigas.- Por todo el tiempo compartido a lo largo de la carrera, los momentos de alegrías y convivencias que juntos pasamos, los cuales no podré olvidar. Porque sé que puedo contar contigo, escucharme, comprenderme, ayudarme para superar los momentos difíciles, por tus consejos, paciencia y amistad sincera.

Mis Maestros.- Por la enseñanza, dedicación, y exhortaciones brindadas durante mi formación profesional.

Mi Asesora de Tesis.- Por su disposición, constancia y sugerencias recibidas para la realización de este trabajo.

CONTENIDO

| | |
|------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO I | 1 |
| INTRODUCCION | 2 |
| Antecedentes | 3 |
| Preguntas de investigación | 4 |
| Hipótesis | 5 |
| Objetivos | 5 |
| Importancia | 5 |
| Limitaciones de Estudio | 6 |
| Delimitaciones de Estudio | 6 |
| | |
| CAPÍTULO II | 7 |
| REVISION DE LA LITERATURA | 8 |
| Introducción | 8 |
| Antecedentes de la satisfacción laboral | 8 |
| Conceptualizando la satisfacción laboral | 13 |
| Determinantes de la satisfacción laboral | 15 |
| Registro Público de la Propiedad y el Comercio | 19 |
| Misión | 19 |
| Visión | 19 |
| Objetivo general | 19 |
| | |
| CAPÍTULO III | 24 |
| METODOLOGIA | 25 |
| Diseño de la investigación | 25 |

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| Población | 25 |
| Sujetos | 25 |
| Instrumentos | 29 |
| Procedimiento de recolección y análisis de datos | 30 |
| Confiabilidad del instrumento | 33 |
| | |
| CAPÍTULO IV | 34 |
| ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | 35 |
| Resultados Descriptivos | 35 |
| | |
| CAPÍTULO V | 65 |
| CONCLUSIONES | 66 |
| Referencias | 69 |
| Bibliografía complementaria | 73 |
| | |
| ANEXO | 74 |
| CUESTIONARIO | 75 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1.-Distribución de frecuencias de acuerdo al sexo | 26 |
| Tabla 2.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la edad | 26 |
| Tabla 3.-Distribución de frecuencias de acuerdo al puesto que desempeña | 27 |
| Tabla 4.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la antigüedad | 28 |
| Tabla 5.-Especificaciones de las variables de satisfacción laboral | 31 |
| Tabla 6.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la organización en el trabajo .. | 35 |
| Tabla 7.-Distribución de frecuencias de acuerdo a las funciones y responsabilidades bien definidas | 36 |
| Tabla 8.-Distribución de frecuencias de acuerdo a las cargas de trabajo bien repartidas | 37 |
| Tabla 9.-Distribución de frecuencias de acuerdo al desarrollo de las habilidades . | 38 |
| Tabla 10.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la información de cómo se desempeñan en su puesto de trabajo | 39 |
| Tabla 11.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena relación con los compañeros de trabajo | 40 |
| Tabla 12.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la colaboración para sacar adelante las tareas | 41 |
| Tabla 13.-Distribución de frecuencias de acuerdo a sentirse parte de un equipo de trabajo | 42 |
| Tabla 14.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de expresión de opiniones en el lugar de trabajo | 43 |
| Tabla 15.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la causa de stress por el ambiente de trabajo | 44 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 16.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la correcta comunicación interna que existe dentro la dependencia | 45 |
| Tabla 17.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de comunicación jefe-trabajador | 46 |
| Tabla 18.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la información recibida para desarrollar correctamente el trabajo | 47 |
| Tabla 19.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena comunicación entre el personal de la dependencia y los usuarios | 48 |
| Tabla 20.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la seguridad en las condiciones de trabajo | 49 |
| Tabla 21.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de actividades en relación a las condiciones ambientales de la dependencia | 50 |
| Tabla 22. -Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad del trabajo y los servicios prestados a los usuarios en relación a las instalaciones de la dependencia..... | 51 |
| Tabla 23.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena adaptación de las herramientas informáticas a las necesidades del trabajo | 52 |
| Tabla 24.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la motivación para realizar el trabajo | 53 |
| Tabla 25.-Distribución de frecuencias de acuerdo al reconocimiento a las tareas realizadas | 54 |
| Tabla 26.-Distribución de frecuencias de acuerdo al reconocimiento de introducir una mejora en el trabajo | 55 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 27.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción en las condiciones laborales | 56 |
| Tabla 28.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción de laborar en el R.P.P.C | 57 |
| Tabla 29.-Distribución de frecuencias de acuerdo a sentirse a gusto con la cantidad de pago por el trabajo que hacen | 58 |
| Tabla 30.-Distribución de frecuencias de acuerdo a la oportunidad de hacer tanto dinero como los compañeros | 59 |
| Tabla 31.-Distribución de frecuencias de acuerdo a sentir que la paga va en relación a la cantidad de trabajo que hacen | 60 |
| Tabla 32.-Estadística descriptiva de los reactivos del cuestionario de satisfacción laboral | 61 |
| Tabla 33.-Estadísticas descriptivas con relación a las dimensiones de satisfacción laboral | 64 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg | 11 |
| Figura 2. Oficinas Registrales en el estado | 23 |
| Figura 3. Distribución de frecuencias de acuerdo al sexo | 26 |
| Figura 4. Distribución de frecuencias de acuerdo a la edad | 27 |
| Figura 5. Distribución de frecuencias de acuerdo al puesto que desempeña | 28 |
| Figura 6. Distribución de frecuencias de acuerdo a la antigüedad | 29 |
| Figura 7. Distribución de frecuencias de acuerdo a la organización en el trabajo .. | 35 |
| Figura 8. Distribución de frecuencias de acuerdo a las funciones y responsabilidades bien definidas | 36 |
| Figura 9. Distribución de frecuencias de acuerdo a las cargas de trabajo bien repartidas | 37 |
| Figura 10. Distribución de frecuencias de acuerdo al desarrollo de las habilidades. | 38 |
| Figura 11. Distribución de frecuencias de acuerdo a la información de cómo se desempeñan en su puesto de trabajo | 39 |
| Figura 12. Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena relación con los compañeros de trabajo | 40 |
| Figura 13. Distribución de frecuencias de acuerdo a la colaboración para sacar adelante las tareas | 41 |
| Figura 14. Distribución de frecuencias de acuerdo a sentirse parte de un equipo de trabajo | 42 |
| Figura 15. Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de expresión de opiniones en el lugar de trabajo | 43 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 16. Distribución de frecuencias de acuerdo a la causa de stress por el ambiente de trabajo | 44 |
| Figura 17. Distribución de frecuencias de acuerdo a la correcta comunicación interna que existe dentro la dependencia | 45 |
| Figura 18. Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de comunicación jefe-trabajador | 46 |
| Figura 19. Distribución de frecuencias de acuerdo a la información recibida para desarrollar correctamente el trabajo | 47 |
| Figura 20. Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena comunicación entre el personal de la dependencia y los usuarios | 48 |
| Figura 21. Distribución de frecuencias de acuerdo a la seguridad en las condiciones de trabajo | 49 |
| Figura 22. Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de actividades en relación a las condiciones ambientales de la dependencia | 50 |
| Figura 23. Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad del trabajo y los servicios prestados a los usuarios en relación a las instalaciones de la dependencia | 51 |
| Figura 24. Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena adaptación de las herramientas informáticas a las necesidades del trabajo | 52 |
| Figura 25. Distribución de frecuencias de acuerdo a la motivación para realizar el trabajo | 53 |
| Figura 26. Distribución de frecuencias de acuerdo al reconocimiento a las tareas realizadas | 54 |
| Figura 27. Distribución de frecuencias de acuerdo al reconocimiento de introducir una mejora en el trabajo | 55 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 28. Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción en las condiciones laborales | 56 |
| Figura 29. Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción de laborar en el R.P.P.C | 57 |
| Figura 30. Distribución de frecuencias de acuerdo a sentirse a gusto con la cantidad de pago por el trabajo que hacen | 58 |
| Figura 31. Distribución de frecuencias de acuerdo a la oportunidad de hacer tanto dinero como los compañeros | 59 |
| Figura 32. Distribución de frecuencias de acuerdo a sentir que la paga va en relación a la cantidad de trabajo que hacen | 60 |

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación se realizó un estudio de satisfacción laboral a los empleados del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco con el fin de identificar los factores que causan satisfacción o insatisfacción laboral en el personal.

El estudio se conforma de cinco capítulos. El capítulo uno describe los antecedentes de la satisfacción laboral, se plantean las preguntas de investigación, los objetivos generales y específicos, la importancia de llevar a cabo el estudio en esta dependencia gubernamental así como sus limitaciones y delimitaciones.

En el capítulo dos se señala la literatura existente, por lo que se dan a conocer los antecedentes de la satisfacción laboral, las definiciones de diversos autores y se conceptualizan las dimensiones del tema a investigar. Para finalizar este capítulo se presentan los antecedentes, misión, visión y objetivos del Registro Público de la Propiedad y el Comercio.

En el capítulo tres se explica la metodología utilizada, la población objeto de estudio, el instrumento y el procedimiento para la recolección de los datos recabados en la investigación de campo.

En el capítulo cuatro se muestra el análisis cuantitativo e interpretación de los datos obtenidos mediante la estadística descriptiva, utilizando la distribución de frecuencias y las medidas de tendencia central. Por último, en el capítulo cinco se presentan las conclusiones derivadas de dicho análisis, en el que se responden a las preguntas de la investigación.

Antecedentes

Las organizaciones existieron desde tiempos remotos con el surgimiento de la necesidad del hombre de agruparse para alcanzar determinados objetivos que por si solo sería incapaz de conseguir. Hay muchos tipos de organizaciones con diversas actividades, las que se pueden clasificar en públicas (gubernamentales) y privadas.

Las empresas nacieron para satisfacer las necesidades del hombre y sus funciones no se limitan. Al estar constituidas por el ser humano como principal factor adquiere vida propia con el fin de permitir la autorrealización de sus integrantes e influir directamente en el avance económico en el medio donde interactúa fundamentándose con los numerosos y divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores. Por lo que deben organizar sus actividades para realizarlas con efectividad.

Uno de los elementos principales de una organización es el recurso humano, por lo que la satisfacción laboral del personal que trabaja en ella es un factor fundamental para su productividad, ya que indica la habilidad para satisfacer las necesidades de los trabajadores, constituye un resultado organizacional, un indicador que expresa el grado de eficiencia, eficacia y efectividad esperado por la empresa, permitiendo incluso se deriven políticas y se tomen decisiones.

Medir la satisfacción laboral en una organización es fundamental porque da a conocer su situación actual, se obtienen resultados que ayudan a identificar los problemas de mayor preocupación y las causas de inconformidad de los empleados. 

Debido a lo anterior, es importante conocer el grado de satisfacción laboral de los miembros de una organización, ya que influye directamente en su productividad.

Preguntas de investigación

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en los empleados del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco?

¿Cuáles son los factores que impactan en la satisfacción laboral de los empleados del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco?

¿Cuáles son los factores en los que existe mayor o menor grado de satisfacción laboral en los empleados del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco?

Hipótesis

En el presente trabajo no se formula hipótesis para su estudio, debido a que el diseño y el tipo de investigación es descriptivo, cuantitativo, no experimental transeccional. Lo anterior se fundamenta de esta manera:

De acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista (2007, p.122) no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

Objetivos

General

Determinar el grado de satisfacción laboral en el personal del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco.

Específicos

Identificar los factores que impactan en la satisfacción laboral de los empleados del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco.

Realizar un estudio que permita percibir si existe o no satisfacción laboral en los empleados del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco.

Establecer cuáles son los factores en los que existe mayor o menor grado de satisfacción laboral en los empleados del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco.

Importancia

Con la realización del presente estudio en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio, del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco, se conocieron cuáles son los factores que impactan en la satisfacción laboral de los empleados con el fin proporcionar elementos que sean de utilidad a los directivos de la dependencia para tomar decisiones que les permita elevar y mejorar la productividad, la calidad y eficiencia de los servicios que presta.

Esta dependencia necesita de este tipo de investigaciones para diversificar sus posibilidades de mejora en cuanto a la prosperidad que conlleva a un sector gubernamental

dinámico e ilusionado con nuevas perspectivas, que permitan contar con un servicio de primera, fomentar no sólo la promoción sino los movimientos internos, la rotación, el enriquecimiento de puestos, las estancias en otras áreas o departamentos y la participación en proyectos, en definitiva en cualquier acción que signifique formación y oportunidad de desarrollo profesional en la organización.

Así mismo es importante que la organización cuente con nuevos y mejores programas de operación, de manera que se eleve la productividad, calidad y eficiencia del personal y de los servicios que ofrece.

Este estudio es de gran utilidad no solo para el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco, sino además servirá como modelo para realizar investigaciones en otras organizaciones similares y para futuras investigaciones.

Limitaciones del estudio

Cabe señalar que hubo disponibilidad de los empleados para contestar el cuestionario, por lo que no existió limitación en este aspecto. Una de las limitantes que se puede presentar es que el resultado de la investigación no sea considerado por las autoridades correspondientes para implantar mejoras en la organización.

Delimitaciones del estudio

Esta investigación se realiza exclusivamente al personal que labora en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco, ubicado en Plaza Hidalgo planta alta S/n. en el centro de la ciudad. El alcance es hasta identificar el grado de satisfacción o insatisfacción laboral que presentan los empleados de esta organización.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Introducción

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos (Caballero, 2002).

Antecedentes de la Satisfacción Laboral

Las teorías psicológicas se inclinan hacia la satisfacción laboral tomando como referencia el estudio de la motivación humana, sugieren que un individuo podría estar satisfecho en su trabajo en la medida que contenga factores de motivación que sean compatibles con sus necesidades (Berry, 1997; Feldman, 2002; Muchinsky, 2006; Schermerhorn, 2006, citado por Quintana, 2008).

Por otro lado, la satisfacción laboral se estudia desde dos vertientes: como respuesta a características individuales o a características del trabajo. Algunos investigadores le dan especial importancia a las diferencias individuales (tipo de personalidad, sexo, edad) y las consideran determinantes de la satisfacción laboral. (Holland, 1997; Brief, 1998; Roberts & Forti, 1998; Dormann & Zapf, 2001; Judge, Heller & Mount, M. K. 2002; Thomas, Buboltz & Winkelspecht, 2004; Terpstra & Honoree, 2004; Niklas & Dormann, 2005, citado por Quintana, 2008). En cambio, se dirigen hacia diferentes aspectos y condiciones del trabajo (desempeño, variedad, responsabilidad, rotación, ausentismo, supervisión y relaciones sociales) como indicadores de la satisfacción laboral. (Hackman & Oldham, 1980; Hackett

& Guion, 1985; Carsten & Spector, 1987; Kristof, 1996; Blau, 1999; Pollock, et al., 2000; Osca & Urien, 2001; Pernick, 2001; Barling, Kelloway & Iverson, 2003; Dawis, 2004; Meade, Brown & Trevan, 2005; Wegge, Schmidt, Parkes & Van Dick, 2007, citado por Quintana, 2008). De los trabajos de estos autores se desprende que el trabajo repetitivo, el sistema de paga inadecuada, el estrés excesivo, el trabajo aburrido, la falta de sistemas de recompensa, ascensos y un ambiente laboral autoritario, entre otros, constituyen las posibles causas del nivel de insatisfacción que exhibe un individuo en diferentes escenarios laborales (Quintana, 2008).

Frederick Herzberg inició y dirigió un fecundo programa de investigaciones sobre salud mental en la industria. El problema que captaba la atención de Herzberg era que, tanto en el campo de la salud física como psicológica, a la fecha se disponía de un amplio conocimiento en relación con las causas por las cuales las personas enfermaban, pero muy poco se sabía respecto de lo que hacía que la gente se conservara sana. Uno de los principales hallazgos del programa de investigación le permitió a Herzberg establecer la idea eje, en función de la cual habrían de girar todos sus aportes al conocimiento de las causas de la motivación y satisfacción laboral. De acuerdo con Herzberg, la enfermedad mental y la salud mental no actúan como dos aspectos contrapuestos, como tradicionalmente se había sostenido, sino que, por el contrario, lo hacen en planos diferentes, como el dolor y el placer. No por el hecho de eliminarse las fuentes de sufrimiento en las personas se produce automáticamente placer, simplemente se vuelven las cosas a un punto neutro. El placer es el resultado de otros factores. De la misma manera, en el medio laboral, no por eliminarse las fuentes de insatisfacción en los empleados necesariamente éstos experimentan satisfacción absoluta en el trabajo que realizan (Manso, 2002).

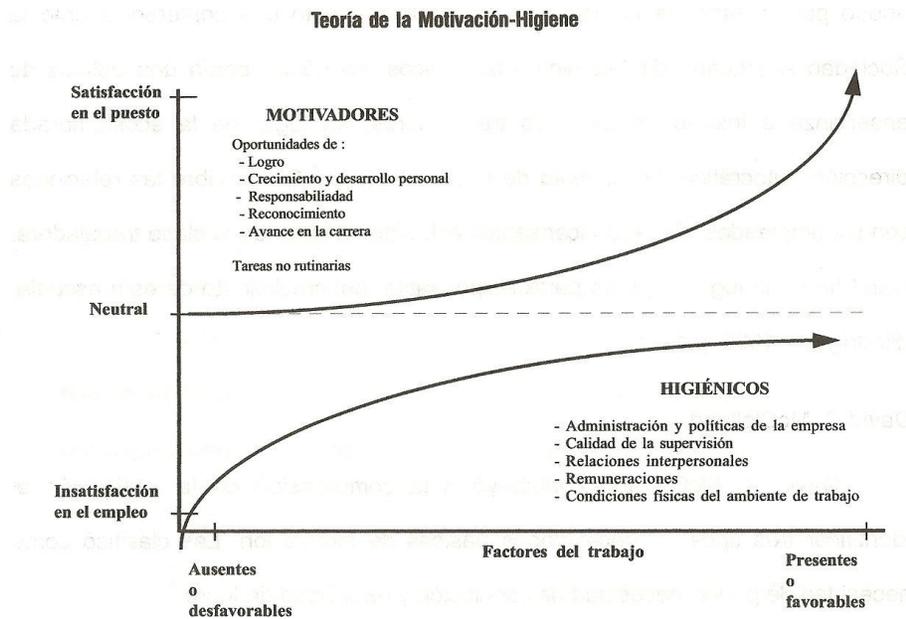
Frederick Herzberg y sus colaboradores se propusieron formular en su investigación una teoría de dos factores de la motivación. En un grupo de necesidades se encontrarían cosas tales como políticas y administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal. Herzberg y sus colaboradores determinaron que estos elementos eran exclusivamente insatisfactorios, no motivadores. En otras palabras, su existencia en alta cantidad y calidad en un entorno de trabajo no provoca insatisfacción. Su existencia no es motivadora en el sentido de producir satisfacción; su inexistencia, en cambio, resultaría en insatisfacción. Herzberg denominó a estos factores de mantenimiento, higiene o contexto de trabajo, incluyó en el segundo grupo ciertos satisfactores (y por lo tanto motivadores), relacionados todos ellos con el contenido del trabajo. Entre ellos se encuentran el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral. Su existencia produce sensaciones de satisfacción o no satisfacción (Koontz, 2004).

El primer grupo de factores no motivarán a las personas en una organización; no obstante, deben estar presentes, pues de lo contrario surgirá insatisfacción. Herzberg determinó que los factores del segundo grupo, o factores del contenido del trabajo, son los verdaderos motivadores, ya que pueden producir sensaciones de satisfacción. En caso de concederle validez a esta teoría de la motivación, es evidente que los administradores deben brindar considerable atención al mejoramiento del contenido del trabajo (Koontz, 2004, p.503).

Este hallazgo le permitió establecer uno de los principios más importantes en el campo de la motivación laboral: la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes. Cuando mucho, los factores de higiene no producen ninguna satisfacción y pueden generar insatisfacción. Por el contrario, los motivadores dan origen a satisfacciones

y, en el peor de los casos, no crean insatisfacción (Manso, 2002). La figura 1 grafica este importante principio.

Figura 1. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.



Fuente: Manso (2002).

Así mismo, Maslow concibió las necesidades humanas bajo la forma de una jerarquía, la cual va de abajo hacia arriba, y concluyó que una vez satisfecha una serie de necesidades, éstas dejan de fungir como motivadores.

Necesidades fisiológicas.- Éstas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimentos, agua, calor, abrigo y sueño. Según Maslow, en tanto estas necesidades no sean satisfechas en el grado indispensable para la conservación de la vida, las demás no motivarán a los individuos.

Necesidades de seguridad.- Estas son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.

Necesidades de asociación o aceptación.- En tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.

Necesidades de estimación.- De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, categoría y seguridad en uno mismo.

Necesidad de autorrealización.- Maslow consideró a ésta como la necesidad más alta de su jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que se es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso (Koontz, 2004).

Por su parte, David C. McClelland contribuyó a la comprensión de la motivación al identificar tres tipos de necesidades básicas de motivación. Las clasificó como necesidad de poder, necesidad de asociación y necesidad de logro.

Estos tres impulsos (poder, asociación y logro) son de especial importancia para la administración, puesto que debe reconocerse que todos ellos permiten que una empresa organizada funcione adecuadamente.

Necesidad de Poder.- McClelland y otros investigadores han confirmado que las personas con una gran necesidad de poder se interesan enormemente en ejercer influencia y control. Por lo general tales individuos persiguen posiciones de liderazgo; son con frecuencia buenos conversadores, si bien un tanto dados a discutir; son empeñosos, francos, obstinados y exigentes, y les gusta enseñar y hablar en público (Koontz, 2004).

Necesidad de Asociación.- Las personas con una gran necesidad de asociación suelen disfrutar enormemente que se les tenga estimación y tienden a evitar la desazón de

ser rechazados por un grupo social. Como individuos, es probable que les preocupe mantener buenas relaciones sociales, experimentar la sensación de comprensión y proximidad, estar prestos a confortar y auxiliar a quienes se ven en problemas y gozar de amigables interacciones con los demás (Koontz, 2004).

Necesidades de Logro.- Los individuos con una gran necesidad de logro poseen un intenso deseo de éxito y un igualmente intenso temor al fracaso. Gustan de los retos, y se proponen metas moderadamente difíciles (aunque no imposibles). Son realistas frente al riesgo; es improbable que sean temerarios, puesto que más bien prefieren analizar y evaluar los problemas, asumir la responsabilidad personal del cumplimiento de sus labores y les gusta obtener específica y expedita retroalimentación sobre lo que hacen. Tienden a ser infatigables, les gusta trabajar muchas horas, no se preocupan excesivamente por el fracaso en caso de que éste ocurra y por lo general prefieren hacerse cargo ellos mismos de sus asuntos (Koontz, 2004).

Atendiendo a la complejidad de factores que influyen en la satisfacción a partir de la realidad organizativa y social del empleado, se puede decir que todos se implican en el proceso motivacional de diferente forma e intensidad. Por tanto, el adecuado tratamiento de la satisfacción laboral exige tomar en consideración todos los aspectos personales y ambientales para definir la realidad social que enmarca satisfacción laboral (Pérez y Robira, 2003).

Conceptualizando la Satisfacción Laboral

La satisfacción (insatisfacción) laboral puede definirse como un conjunto de sentimientos favorables (desfavorables) con los que los empleados perciben su trabajo. Se trata de un elemento fundamental, no sólo en el plano personal sino también en la esfera de

la organización, al constatarse que aquellos trabajadores más satisfechos son, generalmente, los más productivos (Martínez, 2007).

Para Muchinsky (2006, citado por Quintana, 2008) la satisfacción laboral se refiere al grado de placer que el empleado deriva de su trabajo. Por tanto, una persona con alto nivel de satisfacción mostrará una actitud positiva hacia el mismo. Este concepto es ampliamente estudiado por practicantes y teóricos que intentan evaluar las actitudes y condiciones del trabajo que afectan la productividad y el éxito de las organizaciones.

Muñoz Adánez, (1990, p. 76, citado por Caballero, 2002) 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”.

La satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico (Cantera, 2008).

Bravo et al. (1996, citado por Chiang, Salazar, Núñez, 2007), la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Las actitudes que muestra un empleado en su lugar de trabajo afectan sus relaciones con los demás, su productividad y su satisfacción laboral. Es necesario resaltar que las

actitudes son menos estables que los valores, estas cambian con más facilidad gracias a la publicidad, a la influencia de los amigos, al ambiente y cultura organizacional, etc., por lo que es de fundamental importancia entender como se forman las actitudes en una empresa determinada, que relación guardan con el comportamiento actual en el puesto y, sobre todo, cómo podrían cambiarse (Silveyra, 2007).

Determinantes de la Satisfacción Laboral

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. 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 (Robbins, 1998, citado por Atalaya, 1999).

Los trabajadores 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. Se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros

tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998, citado por Atalaya, 1999).

El trabajador está condicionado por las pertenencias o dependencias que conlleva por naturaleza todo individuo (clase, edad, sexo, raza, religión, familia, etc.) y sus pertenencias singulares, que pueden ser elegidas por el trabajador (empresa, sindicato, ideología, etc.). Se entiende que estos grupos de pertenencia tienen orientaciones y valores que conllevan un continuo cambio en la modificación de ideas y juicios de los trabajadores y, por ende, un cambio en su satisfacción (Pérez, 1997).

Así pues, estos factores son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990, citado por Atalaya, 1999).

Para fines de esta investigación se han estudiado las variables que determinan el grado de satisfacción laboral tales como: puesto de trabajo, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, condiciones ambientales, infraestructura y recursos, compensación, motivación y reconocimiento. Por lo tanto es importante definir cada una de ellas.

El puesto de trabajo es un conjunto de tareas ejecutadas por una sola persona (Katz y Khan, 1978, citado por Fernández, 1995, p. 70).

El ambiente de trabajo es el conjunto de factores que actúan sobre el individuo en su situación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias

tanto para el propio trabajador como para la empresa (Arias, 2007). A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado (Márquez, 2005).

La interacción con los compañeros es la cooperación que existe unos con otros para alcanzar los objetivos que la acción individual no conseguiría por si sola (Castro y Velázquez, 2000).

La comunicación es el medio por el cual se ejerce influencia sobre las personas para conseguir nuestros deseos o impartir órdenes (Carrillo, Conteras, Mendoza, Pérez, 2008). Las organizaciones no pueden existir sin comunicación. Si ésta no existe, los empleados no pueden saber lo que están haciendo sus compañeros de trabajo, los administradores no pueden recibir información y los supervisores no pueden dar instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible y la organización no puede subsistir sin ella (Davis, 1991, p. 83).

La coordinación es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo y la consecución de los objetivos (Munch, García, 2004, p. 124).

Condiciones ambientales se refiere a un conjunto de factores (termorregulación, ruido, espacio e iluminación) que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, citado por Arias, 2007).

Infraestructura es el conjunto de elementos o de servicios básicos para la creación y el funcionamiento de una organización o entidad (Diccionario de Términos Económicos y Financieros, 2007).

Recursos son aquellos bienes tangibles propiedad de la empresa, encontramos aquí los edificios, terrenos, las instalaciones utilizadas para el trabajo productivo, la maquinaria que multiplica la capacidad productiva del trabajo humano y las herramientas (Munch, García, 2004, p. 56).

La motivación es una fuerza dirigida dentro de los individuos, mediante la cual éstos tratan de alcanzar una meta, con el fin de satisfacer una necesidad o expectativa (O. da Silva, 2002, p. 221).

Reconocimiento se define como todo acto de aceptación de los demás. Cuando un colaborador se esfuerza por hacer bien su trabajo, cumple con lo esperado y además hace esfuerzos extra, necesita que su superior se lo haga notar, con un comentario, con una nota, con una atención (Laca, Mejía, Gondra, 2003, citado por Aguilar, Sandoval, Guzmán, 2009).

La compensación es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza (Laca, Mejía, Gondra, 2003, citado por Aguilar, Sandoval, Guzmán, 2009).

Registro Público de la Propiedad y el Comercio (R.P.P.C.)

El Registro Público es una unidad administrativa dependiente de la Secretaría de Gobierno encargada de dar publicidad al tráfico inmobiliario y mercantil, otorgando orden, confianza y seguridad jurídica de todo acto debidamente inscrito y con la certeza para mejorar, conservar y eficientar la gestión registral en el Estado.

Misión

Proporcionar a través del procedimiento de inscripción, seguridad jurídica a los actos de naturaleza civil y mercantil que han sido plasmados en instrumentos públicos y privados, siendo precisamente esa seguridad la que da vida al principio de publicidad, proyectándose los derechos inscritos para conocimiento de terceros, produciendo los efectos que la ley les confiere.

Visión

Ser una institución que tiene como función la de hacer constar, de acuerdo con la ley, fehacientemente la veracidad de los actos jurídicos celebrados por los interesados y para conocimiento de los terceros.

Objetivo General

Garantizar la legalidad y transparencia de las transacciones que se realicen en el mercado y que mediante la investigación, revisión, estudio y evaluación de las funciones y elementos predominantes del modelo registral, se establezcan y promuevan los cambios necesarios para definir e instituir un modelo efectivo de Registro Público.

El R.P.P.C. del estado de Tabasco se encuentra estructurado por una dirección general y cuatro oficinas. La dirección general presta sus servicios al municipio del Centro y Centla, las oficinas se ubican en los municipios de Jalpa de Méndez, Cárdenas, Emiliano

Zapata y Jalapa; la primera da servicios a los municipios de Cunduacán, Nacajuca, y Paraíso; la segunda atiende a los municipios de Comalcalco y Huimanguillo; la tercera a los municipios de Balancàn, Jonuta y Tenosique y por último, la cuarta a los municipios de Macuspana, Tacotalpa y Teapa.

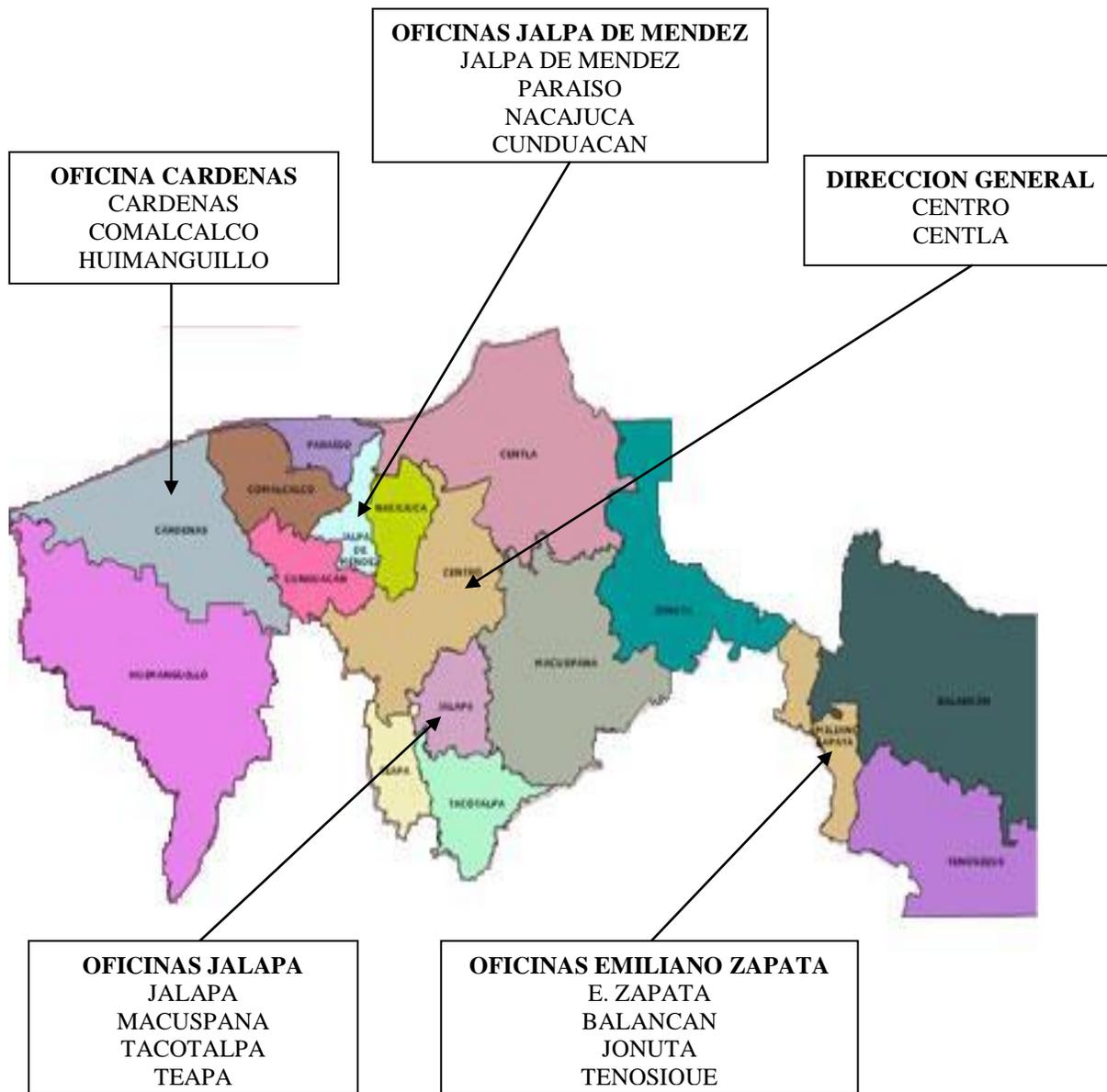
Los servicios que presta el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Municipio de Jalpa de Méndez Tabasco son los siguientes:

- Certificado de libertad o gravamen.
- Certificado de no propiedad y positivo.
- Depósito de testamento ológrafo.
- Historias registrales.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: remates judiciales, laborales y administrativos.
- Inscripción de documentos públicos, modalidades: declaración de herederos, de sucesiones.
- Inscripción de documentos privados, modalidad: compra-venta, donación, adjudicación.
- Inscripción de documentos privados, modalidad: contratos de crédito y fianza.
- Inscripción de documentos privados, modalidad: escritura de interés social.
- Inscripción de documentos públicos, modalidades: embargos judiciales, laborales y administrativos.
- Inscripción de documentos públicos, modalidades: autos declarativos de herencia y acta defunción.

- Inscripción de documentos públicos, modalidades: constitución de patrimonio de familia.
- Inscripción de documentos públicos, modalidades: hipoteca y fianzas judiciales.
- Inscripción de documentos públicos, modalidades: inscripción de demandas.
- Inscripción de testimonio de escritura pública, modalidades: fusión de predios.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: constitución de copropiedad.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: constitución de servidumbre de paso.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: constitución de usufructo y extinción o cancelación.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: manifestación de obra nueva y ampliación.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: protocolización de prescripción positiva (usucapión).
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: protocolización de información de dominio.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: créditos y convenios hipotecarios refaccionarios de habilitación por banco.
- Inscripción de testimonios de escrituras públicas.
- Inscripción de testimonios de escrituras públicas, modalidades: constancia de fideicomisos traslativos de dominio y de garantía.

- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: poderes generales o especiales y su revocación.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: adjudicación por herencia.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: adjudicación por remate.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: arrendamientos.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: cesión de derechos.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: compra-venta.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: constitución de sociedades mercantiles y sus asambleas.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: dación de pago.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: donación.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: permutas.
- Inscripción de testimonios de escritura pública, modalidades: protocolización de fracciones.

Figura 2. Oficinas registrales en el estado.



Fuente: Registro Público de la Propiedad y el Comercio (2007).

CAPITULO III

METODOLOGIA

Diseño de la Investigación

El tipo de investigación es descriptivo. De acuerdo a (Hernández, Fernández, Baptista 2007, p.102) estas investigaciones miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga ya que se pretende únicamente determinar la existencia del problema en la población bajo estudio al momento de aplicar el cuestionario.

El diseño utilizado es cuantitativo, no experimental transeccional. Los no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, et. al. 2007, p.205). Los transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, et. al. 2007, p.208).

Población

Sujetos

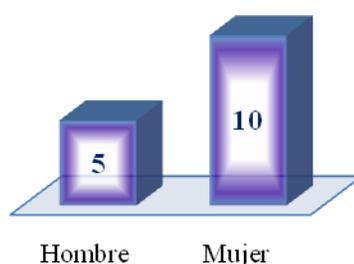
Los sujetos de estudio lo conforman la totalidad de los empleados que prestan sus servicios en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del municipio de Jalpa de Méndez Tabasco. Está constituido por 15 personas, analizando y observando que la población es pequeña, se optó por encuestarlos a todos (censo) ya que es una población accesible para la aplicación del instrumento de investigación.

Tabla 1.
Distribución de frecuencias de acuerdo al sexo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|----------------------|
| hombre | 5 | 33.3 | 33.3 |
| mujer | 10 | 66.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Distribución de frecuencias de acuerdo al sexo.



Fuente: Elaboración propia

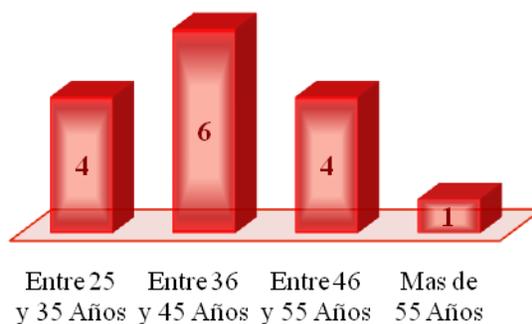
De acuerdo a los cuestionarios aplicados en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Municipio de Jalpa de Méndez Tabasco, de un total de 15 empleados el 66.7% pertenecen al sexo femenino y el 33.3% al sexo masculino.

Tabla 2.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la edad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|
| Entre 25 y 35 Años | 4 | 26.7 | 26.7 |
| Entre 36 y 45 Años | 6 | 40.0 | 66.7 |
| Entre 46 y 55 Años | 4 | 26.7 | 93.3 |
| Mas de 55 Años | 1 | 6.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Distribución de frecuencias de acuerdo a la edad.



Fuente: Elaboración propia

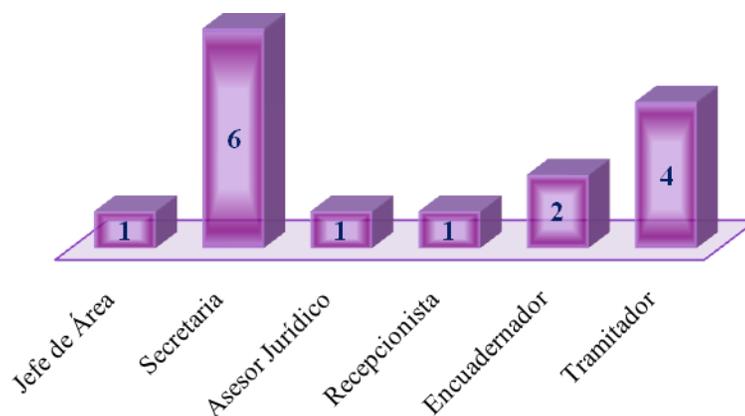
En lo que respecta a la edad de los empleados, los que tienen entre 36 y 45 años, representan el 40% de la población, el 53.4% lo ocupan los rangos: entre 25 y 35 años y los 46 y 55 años. Sólo el 6.7 % de la población tiene más de 55 años.

Tabla 3.
Distribución de frecuencias de acuerdo al puesto que desempeña.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| Jefe de Área | 1 | 6.7 | 6.7 |
| Secretaria | 6 | 40.0 | 46.7 |
| Asesor Jurídico | 1 | 6.7 | 53.3 |
| Recepcionista | 1 | 6.7 | 60.0 |
| Encuadernador | 2 | 13.3 | 73.3 |
| Tramitador | 4 | 26.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Distribución de frecuencias de acuerdo al puesto que desempeña.



Fuente: Elaboración propia

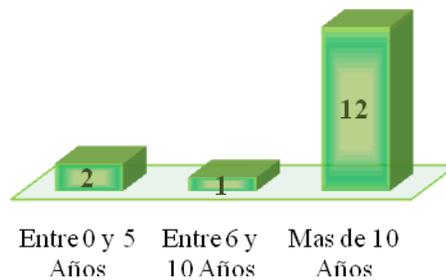
De acuerdo a la tabla, el 40% de la población es secretaria, el 26.7% es tramitador, el 13.3% es encuadernador y el 20.1% está representado por jefe de área, asesor jurídico y recepcionista.

Tabla 4.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la antigüedad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Entre 0 y 5 Años | 2 | 13.3 | 13.3 |
| Entre 6 y 10 Años | 1 | 6.7 | 20.0 |
| Mas de 10 Años | 12 | 80.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Distribución de frecuencias de acuerdo a la antigüedad.



Fuente: Elaboración propia

En lo referente a la antigüedad, el 80% cuenta con más de 10 años laborando, el 13.3% tiene entre 0 y 5 años y solamente el 6.7% de la población lleva trabajando entre 6 y 10 años.

Instrumentos

Diseño de los instrumentos

Para la realización de esta investigación se utilizó como instrumento de medición la adaptación propia del cuestionario de satisfacción laboral elaborado por la Universidad de Salamanca (2005) a través de la Unidad de Evaluación de la Calidad del Personal de Administración y Servicios.

Con el objeto de unificar criterios, el cuestionario se estructuró en una escala tipo LÍkert, con cinco opciones de respuesta donde totalmente en desacuerdo =1, en desacuerdo =2, ni de acuerdo ni en desacuerdo =3, de acuerdo = 4 y totalmente de acuerdo =5.

Adicionalmente se recopiló información acerca de variables socio-demográficas como: edad, sexo, antigüedad y puesto de trabajo.

Procedimiento de recolección y análisis de datos

Se recolectaron los datos a través de la aplicación del cuestionario a los 15 empleados sujetos de estudio, posteriormente se analizaron los datos a través del programa estadístico Statistics Package for Social Science SPSS versión 15.0 para entorno Windows XP.

Resultados

Los resultados son presentados a través de gráficas y tablas donde se muestra el grado de satisfacción e insatisfacción laboral en los empleados del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Municipio de Jalpa de Méndez Tabasco. Los resultados de este estudio solo representan a los factores identificados en la satisfacción laboral de la organización motivo del estudio y no necesariamente en otras organizaciones gubernamentales, sin embargo la metodología si puede servir para investigaciones posteriores.

El cuestionario contiene 26 ítems, los cuales están seccionados en 6 dimensiones de satisfacción laboral como son: puesto de trabajo, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, motivación y reconocimiento y compensación.

Para el diseño de la estructura del cuestionario de satisfacción laboral, se tomaron en cuenta las definiciones operacionales de cada una de las dimensiones que se evaluaron.

A continuación se ilustran las especificaciones de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral, así como las preguntas que la integran.

Tabla 5.
Especificaciones de las variables de satisfacción laboral

| Dimensión | Definición Operacional | Ítems | % |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Puesto de Trabajo. | Tareas ejecutadas por una persona. | <p>El trabajo en mi dependencia está bien organizado.</p> <p>Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.</p> <p>En mi dependencia tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.</p> <p>En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.</p> <p>Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.</p> | 19.2 |
| Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. | Factores que actúan sobre el individuo en su situación de trabajo. | <p>La relación con los compañeros de trabajo es buena.</p> <p>Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.</p> <p>Me siento parte de un equipo de trabajo.</p> <p>Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.</p> <p>El ambiente de trabajo me produce stress.</p> | 19.2 |
| Comunicación y coordinación. | <p>Medio por el cual se da y se recibe información.</p> <p>Relación entre recursos y personas para alcanzar los objetivos.</p> | <p>La comunicación interna dentro de la dependencia funciona correctamente.</p> <p>Me resulta fácil la comunicación con mi jefe.</p> <p>Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.</p> <p>La comunicación entre el personal de la dependencia y los usuarios es buena.</p> | 15.4 |

| Dimensión | Definición Operacional | Ítems | % |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos | Condiciones físicas y herramientas del lugar de trabajo. | <p>Las condiciones de trabajo de mi dependencia son seguras (no representan riesgos para la salud).</p> <p>Las condiciones ambientales de la dependencia (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.</p> <p>Las instalaciones de la dependencia (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.</p> <p>Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.</p> | 15.4 |
| Motivación y reconocimiento | <p>Fuerza dirigida a la realización del trabajo.</p> <p>Acto de aceptación del trabajo, de un jefe a un subordinado.</p> | <p>Estoy motivado para realizar mi trabajo.</p> <p>Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.</p> <p>Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.</p> <p>En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.</p> <p>En general, me siento satisfecho de laborar en el R.P.P.C.</p> | 19.2 |
| Compensación | Salario recibido por el trabajo realizado. | <p>Me siento a gusto con la cantidad de pago por el trabajo que hago.</p> <p>Siento que tengo la oportunidad de hacer tanto dinero como mis compañeros.</p> <p>Siento que mi paga va en relación a la cantidad de trabajo que hago.</p> | 11.6 |

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se realizó por medio del cálculo del Coeficiente Alpha de Cronbach, la cual reporta un valor de .935 que en términos generales el valor se considera aceptable (Hernández, Fernández, Baptista, 2007).

El coeficiente alfa fue descrito en 1951 por Lee J. Cronbach. Es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. También se puede concebir, como la medida en la cual algún constructo, concepto o factor medido está presente en cada ítem. Generalmente, un grupo de ítems que explora un factor común muestra un elevado valor de alfa de Cronbach (Oviedo y Campo, 2005).

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Resultados Descriptivos

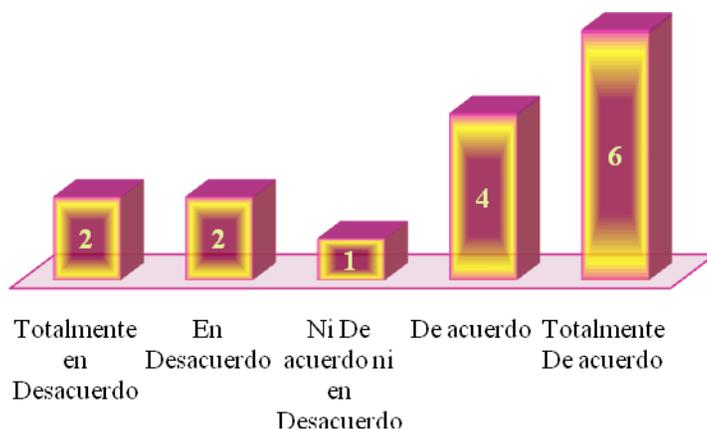
Para identificar si existe o no satisfacción laboral en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Municipio de Jalpa de Méndez Tabasco, se procedió en primer lugar al análisis cuantitativo de los datos a través de estadística descriptiva utilizando la distribución de frecuencias y las medidas de tendencia central.

Tabla 6.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la organización en el trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|--------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 13.3 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 26.7 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 1 | 6.7 | 33.3 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 | 60.0 |
| Totalmente De acuerdo | 6 | 40.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Distribución de frecuencias de acuerdo a la organización en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia

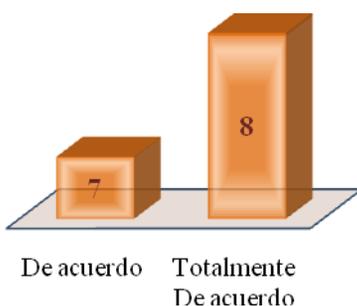
El 40% de la población dijo estar totalmente de acuerdo en que el trabajo en su dependencia está bien organizado, el 26.7% de acuerdo, el 13.3% en desacuerdo, el 13.3% totalmente en desacuerdo mientras que el 6.7% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo resultados obtenidos, es posible afirmar que el 66.7% de los sujetos manifiestan que en la dependencia, el trabajo está bien organizado.

Tabla 7.
Distribución de frecuencias de acuerdo a las funciones y responsabilidades bien definidas.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| De acuerdo | 7 | 46.7 | 46.7 |
| Totalmente De acuerdo | 8 | 53.3 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 8. Distribución de frecuencias de acuerdo a las funciones y responsabilidades bien definidas.



Fuente: *Elaboración propia*

Se observa que el 53.3% afirmó estar totalmente de acuerdo en que sus funciones y responsabilidades están bien definidas y el 46.7% mencionó estar de acuerdo. Por lo tanto, el 100% de los encuestados expresaron que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, por lo que están consientes de lo que la dependencia espera de ellos.

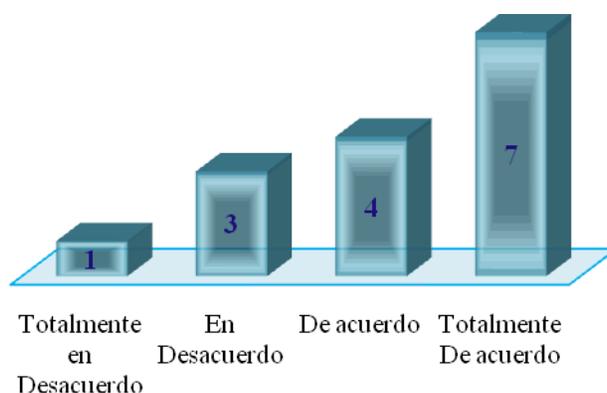
Tabla 8.

Distribución de frecuencias de acuerdo a las cargas de trabajo bien repartidas.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 1 | 6.7 | 6.7 |
| En Desacuerdo | 3 | 20.0 | 26.7 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 | 53.3 |
| Totalmente De acuerdo | 7 | 46.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Distribución de frecuencias de acuerdo a las cargas de trabajo bien repartidas.



Fuente: Elaboración propia

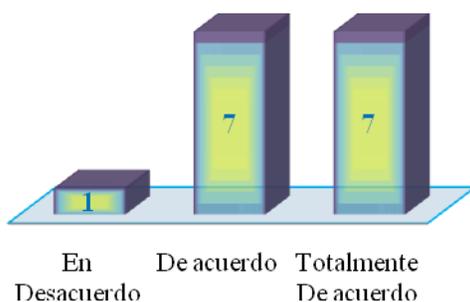
Respecto a las cargas de trabajo, el 46.7% mencionó estar totalmente de acuerdo en que el trabajo en su dependencia está bien repartido, el 26.7% dijo estar de acuerdo, el 20.0% en desacuerdo y el 6.7% totalmente en desacuerdo. Por lo cual se observa claramente que el 73.4% de los empleados creen que sus cargas de trabajo están bien repartidas.

Tabla 9.
 Distribución de frecuencias de acuerdo al desarrollo de las habilidades.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| En Desacuerdo | 1 | 6.7 | 6.7 |
| De acuerdo | 7 | 46.7 | 53.3 |
| Totalmente De acuerdo | 7 | 46.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 10. Distribución de frecuencias de acuerdo al desarrollo de las habilidades.



Fuente: *Elaboración propia*

Se puede observar que 46.7% de los sujetos encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que pueden desarrollar sus habilidades en su puesto de trabajo, el 46.7% estuvo de acuerdo y el 6.7% en desacuerdo. Por lo anterior, se deduce que el 93.4% considera que pueden desarrollar sus habilidades en su puesto de trabajo.

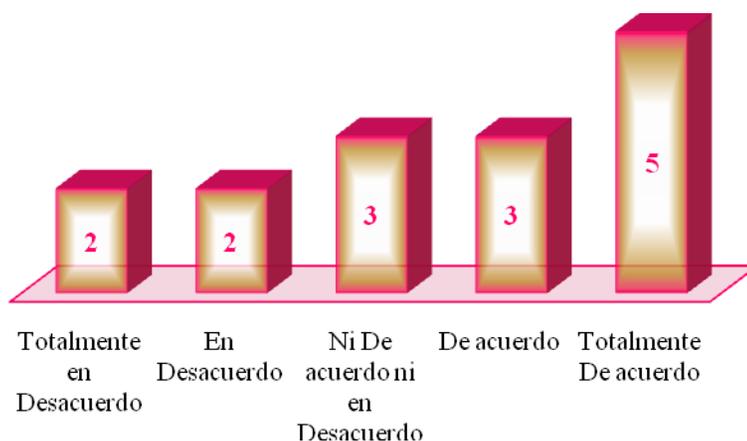
Tabla 10.

Distribución de frecuencias de acuerdo a la información de cómo se desempeñan en su puesto de trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 13.3 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 26.7 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 3 | 20.0 | 46.7 |
| De acuerdo | 3 | 20.0 | 66.7 |
| Totalmente De acuerdo | 5 | 33.3 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Distribución de frecuencias de acuerdo a la información de cómo se desempeñan en su puesto de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

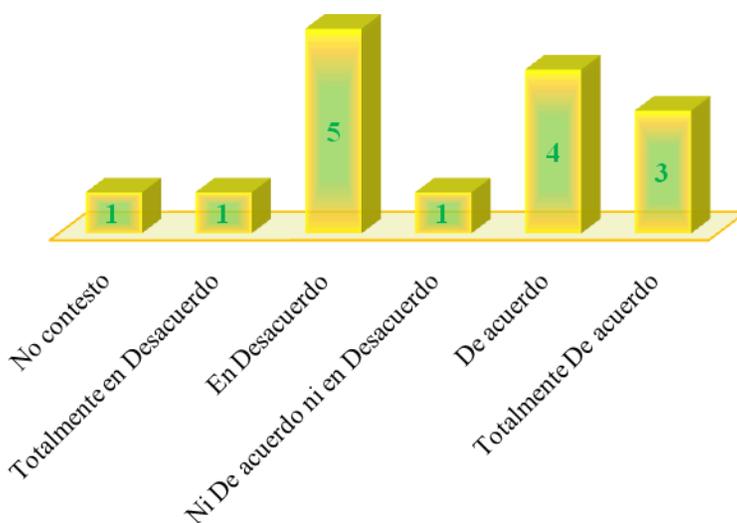
Con los resultados anteriores se puede mencionar que el 33.3% dijo estar totalmente de acuerdo en recibir información sobre la forma de cómo están desempeñando su trabajo, el 20.0% de acuerdo, el 20.0% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% totalmente en desacuerdo, y el 13.3% en desacuerdo. Por lo que más de la mitad de los empleados afirmaron recibir información de cómo se desempeñan en su puesto de trabajo.

Tabla 11.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena relación con los compañeros de trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| No contesto | 1 | 6.7 | 6.7 |
| Totalmente en Desacuerdo | 1 | 6.7 | 13.3 |
| En Desacuerdo | 5 | 33.3 | 46.7 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 1 | 6.7 | 53.3 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 | 80.0 |
| Totalmente De acuerdo | 3 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena relación con los compañeros de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos muestran que el 33.3% está en desacuerdo en tener una buena relación con sus compañeros de trabajo, el 26.7% dijo estar de acuerdo, el 20.0% totalmente de acuerdo, el 6.7% no contestó, el 6.7% estuvo totalmente en desacuerdo y el

6.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto quiere decir que el 46.7% afirma tener una buena relación con sus compañeros y el 40% niega lo anterior.

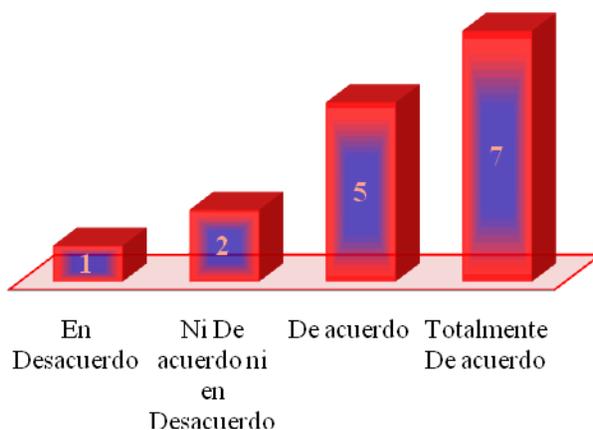
Tabla 12.

Distribución de frecuencias de acuerdo a la colaboración para sacar adelante las tareas.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| En Desacuerdo | 1 | 6.7 | 6.7 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 20.0 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 | 53.3 |
| Totalmente De acuerdo | 7 | 46.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Distribución de frecuencias de acuerdo a la colaboración para sacar adelante las tareas.



Fuente: Elaboración propia

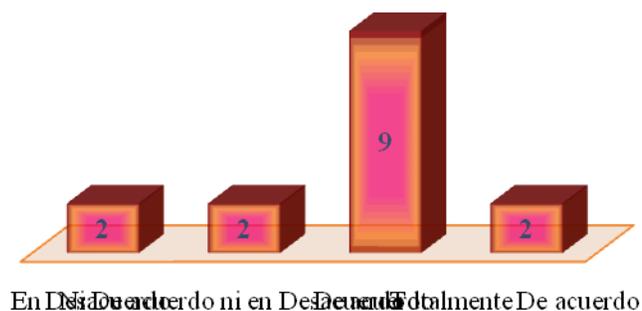
Los resultados arrojan que el 46.7% está totalmente de acuerdo en que existe colaboración entre ellos para sacar adelante las tareas, el 33.3% contestó de acuerdo, el 13.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6.7% en desacuerdo. Por lo que el 80% de los sujetos encuestados afirman que hay colaboración en el trabajo.

Tabla 13.
Distribución de frecuencias de acuerdo a sentirse parte de un equipo de trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 13.3 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 26.7 |
| De acuerdo | 9 | 60.0 | 86.7 |
| Totalmente De acuerdo | 2 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Distribución de frecuencias de acuerdo a sentirse parte de un equipo de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

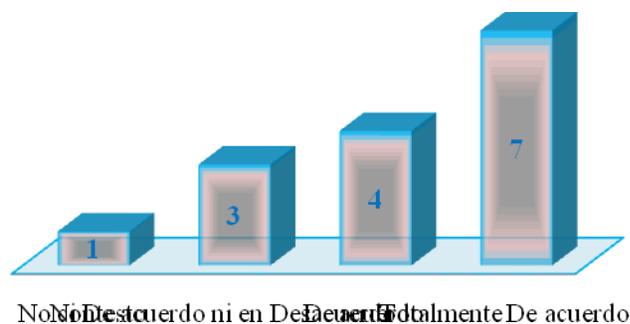
Como se observa en la tabla, el 60% de los encuestados contestaron de acuerdo, el 13.3% respondieron estar totalmente de acuerdo, el 13.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13.3% estuvo en desacuerdo. Es por ello que el 73.3% del personal de esta dependencia, afirma sentirse parte de un equipo de trabajo.

Tabla 14.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de expresión de opiniones en el lugar de trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| No contesto | 1 | 6.7 | 6.7 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 3 | 20.0 | 26.7 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 | 53.3 |
| Totalmente De acuerdo | 7 | 46.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 15. Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de expresión de opiniones en el lugar de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

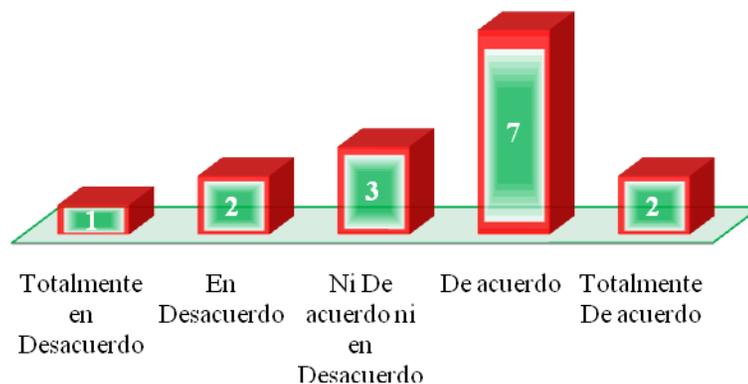
En cuanto a la facilidad de expresar opiniones en el lugar de trabajo, el 46.7% contestó estar totalmente de acuerdo, el 26.7% dijo estar de acuerdo, el 20.0% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6.7% no contestó. Esto representa que a un 73.4% de la población les resulta fácil expresar sus opiniones en el trabajo.

Tabla 15.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la causa de stress por el ambiente de trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 1 | 6.7 | 6.7 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 20.0 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 3 | 20.0 | 40.0 |
| De acuerdo | 7 | 46.7 | 86.7 |
| Totalmente De acuerdo | 2 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 16. Distribución de frecuencias de acuerdo a la causa de stress por el ambiente de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Es posible observar que el 46.7% de los sujetos contestó de acuerdo, el 20.0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% dijo estar totalmente de acuerdo, el 13.3% en desacuerdo y el 6.7% totalmente en desacuerdo. Por lo cual, el 60% de los sujetos coincidieron en que el ambiente de trabajo les produce stress.

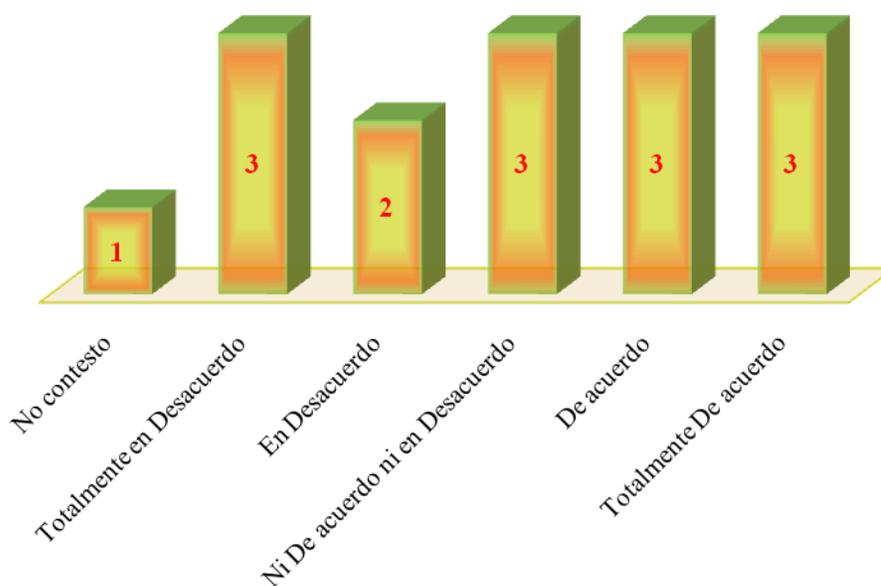
Tabla 16.

Distribución de frecuencias de acuerdo a la correcta comunicación interna que existe dentro la dependencia.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| No contesto | 1 | 6.7 | 6.7 |
| Totalmente en Desacuerdo | 3 | 20.0 | 26.7 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 40.0 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 3 | 20.0 | 60.0 |
| De acuerdo | 3 | 20.0 | 80.0 |
| Totalmente De acuerdo | 3 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 17. Distribución de frecuencias de acuerdo a la correcta comunicación interna que existe dentro la dependencia.



Fuente: Elaboración propia

Los resultados anteriores indican que el 20.0% está totalmente de acuerdo, el 20.0% de acuerdo, el 20.0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.0% totalmente en desacuerdo, el 13.3% en desacuerdo y el 6.7% de los encuestados, no contestó. Por lo tanto, apenas el

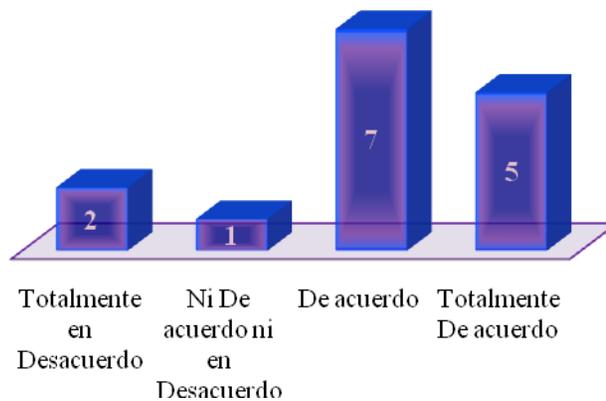
40% coinciden en que la comunicación interna dentro de la dependencia funciona correctamente.

Tabla 17.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de comunicación jefe-trabajador.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 13.3 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 1 | 6.7 | 20.0 |
| De acuerdo | 7 | 46.7 | 66.7 |
| Totalmente De acuerdo | 5 | 33.3 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 18. Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de comunicación jefe-trabajador.



Fuente: Elaboración propia

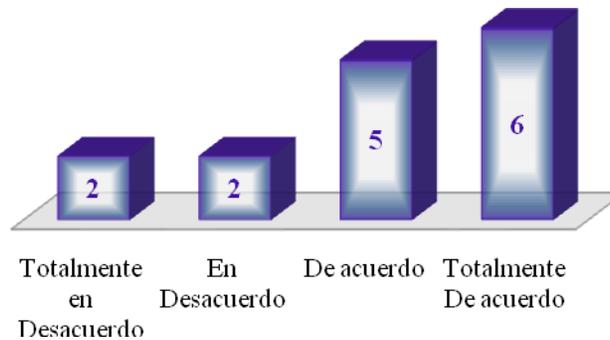
Los resultados arrojan que el 46.7% está de acuerdo en que les resulta fácil la comunicación con su jefe. El 33.3% totalmente de acuerdo, el 13.3% totalmente en desacuerdo y el 6.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que el 80% de los sujetos afirman que hay facilidad de comunicación con su jefe.

Tabla 18.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la información recibida para desarrollar correctamente el trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 13.3 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 26.7 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 | 60.0 |
| Totalmente De acuerdo | 6 | 40.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 19. Distribución de frecuencias de acuerdo a la información recibida para desarrollar correctamente el trabajo.



Fuente: Elaboración propia

El 40% de la población está totalmente de acuerdo, el 33.3% dice estar de acuerdo, el 13.3% en desacuerdo y el 13.3% está totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir, que el 73.3% afirman que si reciben la información necesaria para realizar eficientemente su trabajo.

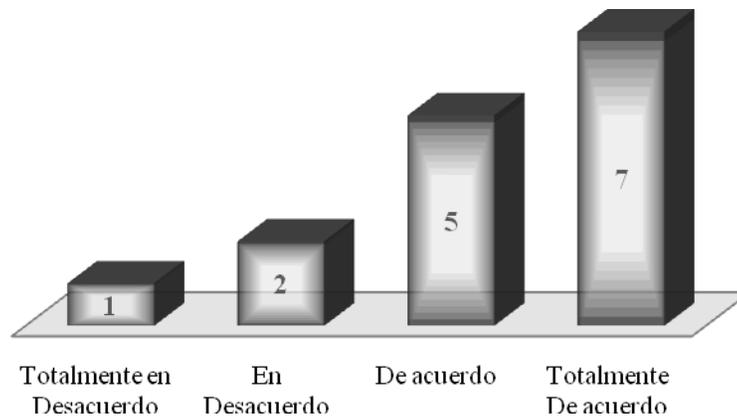
Tabla 19.

Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena comunicación entre el personal de la dependencia y los usuarios.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 1 | 6.7 | 6.7 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 20.0 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 | 53.3 |
| Totalmente De acuerdo | 7 | 46.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 20. Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena comunicación entre el personal de la dependencia y los usuarios.



Fuente: *Elaboración propia*

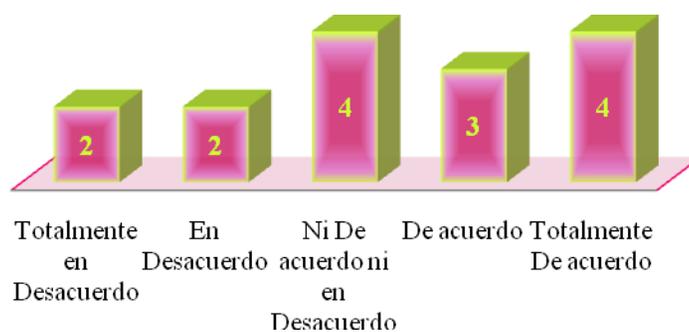
Un 46.7% de los sujetos encuestados dijo estar totalmente de acuerdo, el 33.3% de acuerdo, el 13.3% estuvo en desacuerdo y el 6.7% totalmente en desacuerdo. Concluyendo que un 80% afirma la existencia de una buena comunicación entre el personal y los usuarios.

Tabla 20.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la seguridad en las condiciones de trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 13.3 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 26.7 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 4 | 26.7 | 53.3 |
| De acuerdo | 3 | 20.0 | 73.3 |
| Totalmente De acuerdo | 4 | 26.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 21. Distribución de frecuencias de acuerdo a la seguridad en las condiciones de trabajo.



Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla anterior, se observa una diversidad de respuestas, el 26.7% de la población se inclina a estar totalmente de acuerdo, el 26.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.0% de acuerdo, el 13.3% en desacuerdo y el 13.3% totalmente en desacuerdo. Por lo anterior es posible afirmar que menos de la mitad (46.7%) de los encuestados manifiestan que las condiciones de su trabajo son seguras.

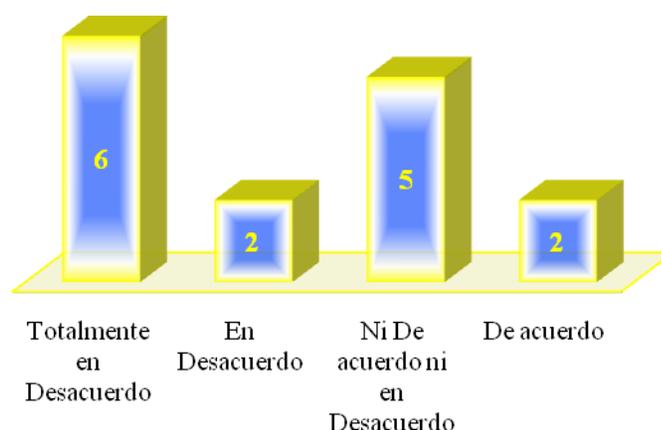
Tabla 21.

Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de actividades en relación a las condiciones ambientales de la dependencia.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 6 | 40.0 | 40.0 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 53.3 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 5 | 33.3 | 86.7 |
| De acuerdo | 2 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 22. Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad de actividades en relación a las condiciones ambientales de la dependencia.



Fuente: *Elaboración propia*

Los datos obtenidos muestran que el 40.0% está totalmente en desacuerdo, el 33.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% de acuerdo y el 13.3% dijo estar en desacuerdo. Esto quiere decir, que el 53.3% niega que las condiciones ambientales de la dependencia facilite su trabajo.

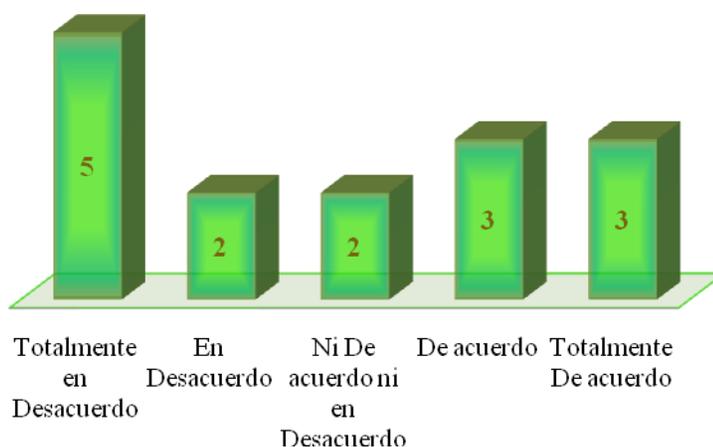
Tabla 22.

Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad del trabajo y los servicios prestados a los usuarios en relación a las instalaciones de la dependencia.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 5 | 33.3 | 33.3 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 46.7 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 60.0 |
| De acuerdo | 3 | 20.0 | 80.0 |
| Totalmente De acuerdo | 3 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 23. Distribución de frecuencias de acuerdo a la facilidad del trabajo y los servicios prestados a los usuarios en relación a las instalaciones de la dependencia.



Fuente: Elaboración propia

Los resultados arrojan que el 33.3% de los sujetos encuestados están totalmente en desacuerdo, el 20.0% totalmente de acuerdo, el 20.0% de acuerdo, el 13.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13.3% en desacuerdo. El 46.7% de la población manifestó estar en desacuerdo en que las instalaciones de la dependencia facilitan el trabajo y los servicios prestados a los usuarios.

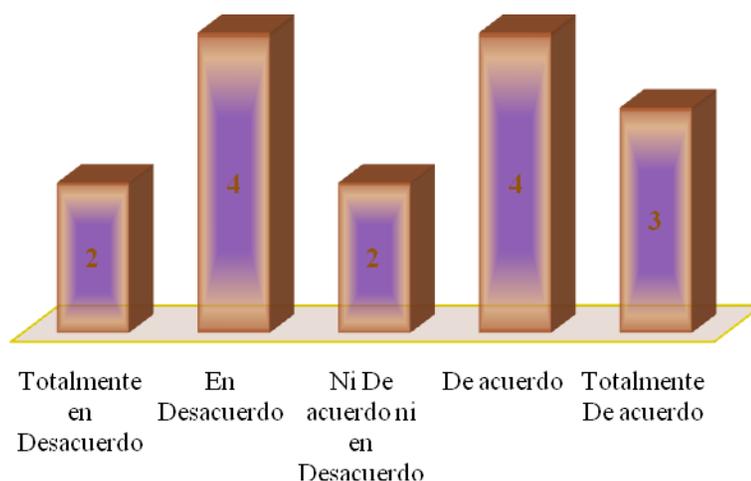
Tabla 23.

Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena adaptación de las herramientas informáticas a las necesidades del trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 13.3 |
| En Desacuerdo | 4 | 26.7 | 40.0 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 53.3 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 | 80.0 |
| Totalmente De acuerdo | 3 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 24. Distribución de frecuencias de acuerdo a la buena adaptación de las herramientas informáticas a las necesidades del trabajo.



Fuente: *Elaboración propia*

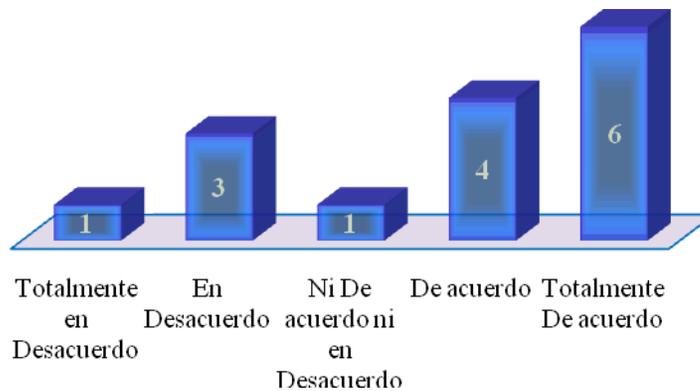
Es posible observar que existe una diversidad de respuestas, donde el 26.7% respondió estar de acuerdo, el 26.7% en desacuerdo, el 20.0% totalmente de acuerdo, el 13.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13.3% totalmente en desacuerdo. Esto indica que solamente el 46.7% de los empleados asegura tener las herramientas informáticas bien adaptadas a las necesidades de su trabajo.

Tabla 24.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la motivación para realizar el trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 1 | 6.7 | 6.7 |
| En Desacuerdo | 3 | 20.0 | 26.7 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 1 | 6.7 | 33.3 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 | 60.0 |
| Totalmente De acuerdo | 6 | 40.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 25. Distribución de frecuencias de acuerdo a la motivación para realizar el trabajo.



Fuente: Elaboración propia

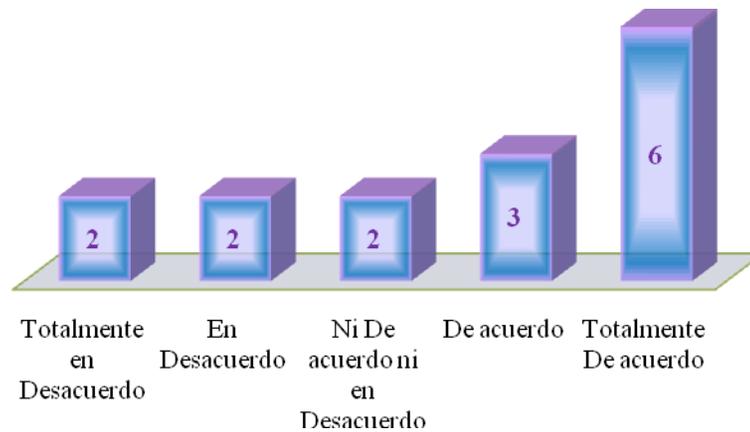
Respecto a la motivación en el trabajo, el 40.0% dijo estar totalmente de acuerdo, el 26.7% de acuerdo, el 20.0% en desacuerdo, el 6.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6.7% totalmente en desacuerdo. El 66.7% declara sentirse motivado para realizar su trabajo.

Tabla 25.
Distribución de frecuencias de acuerdo al reconocimiento a las tareas realizadas.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 13.3 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 26.7 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 40.0 |
| De acuerdo | 3 | 20.0 | 60.0 |
| Totalmente De acuerdo | 6 | 40.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 26. Distribución de frecuencias de acuerdo al reconocimiento a las tareas realizadas.



Fuente: *Elaboración propia*

De los resultados anteriores se observa que el 40.0% opinó estar totalmente de acuerdo, el 20.0% de acuerdo, el 13.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% en desacuerdo y el 13.3% totalmente en desacuerdo. Por lo consiguiente el 60.0% indica ser reconocido adecuadamente en las tareas que realiza.

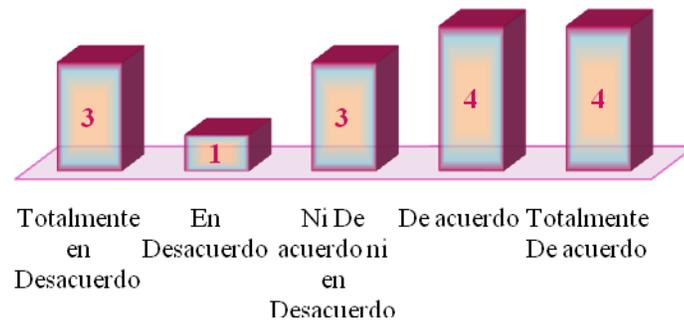
Tabla 26.

Distribución de frecuencias de acuerdo al reconocimiento de introducir una mejora en el trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 3 | 20.0 | 20.0 |
| En Desacuerdo | 1 | 6.7 | 26.7 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 3 | 20.0 | 46.7 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 | 73.3 |
| Totalmente De acuerdo | 4 | 26.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 27. Distribución de frecuencias de acuerdo al reconocimiento de introducir una mejora en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia

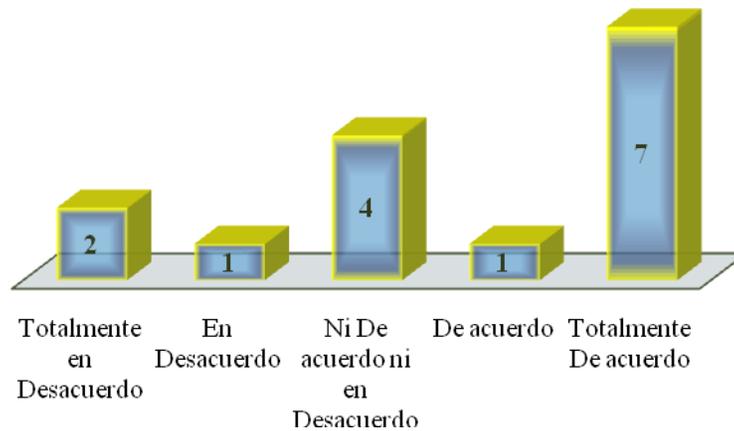
Los datos obtenidos señalan que el 26.7% está totalmente de acuerdo, el 26.7% de acuerdo, el 20.0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.0% totalmente en desacuerdo y el 6.7% en desacuerdo. Los datos registran que más de la mitad de la población (53.4%) se siente reconocido cuando introducen una mejora en el trabajo.

Tabla 27.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción en las condiciones laborales.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 13.3 | 13.3 |
| En Desacuerdo | 1 | 6.7 | 20.0 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 4 | 26.7 | 46.7 |
| De acuerdo | 1 | 6.7 | 53.3 |
| Totalmente De acuerdo | 7 | 46.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 28. Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción en las condiciones laborales.



Fuente: Elaboración propia

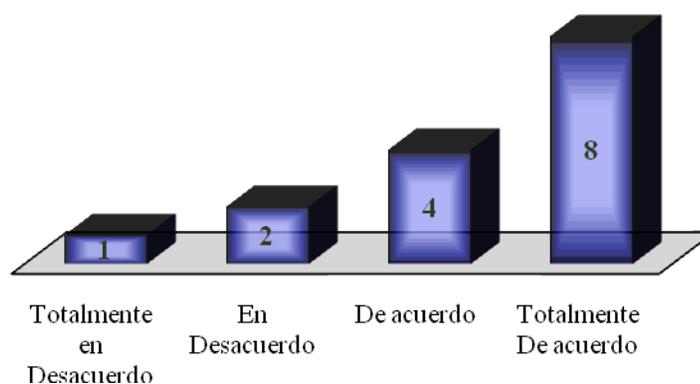
En lo referente a las condiciones laborales, se obtiene que el 46.7% está totalmente de acuerdo, el 26.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% totalmente en desacuerdo, el 6.7% en desacuerdo y el 6.7% de acuerdo. Por lo tanto el 53.4% asegura que las condiciones laborales son satisfactorias.

Tabla 28.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción de laborar en el R.P.P.C.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 1 | 6.7 | 6.7 |
| En Desacuerdo | 2 | 13.3 | 20.0 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 | 46.7 |
| Totalmente De acuerdo | 8 | 53.3 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 29. Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción de laborar en el R.P.P.C.



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla, el 53.3% de los sujetos encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo, el 26.7% de acuerdo, el 13.3% en desacuerdo y el 6.7% totalmente en desacuerdo. Se visualiza claramente que el 80% está satisfecho de laborar en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio.

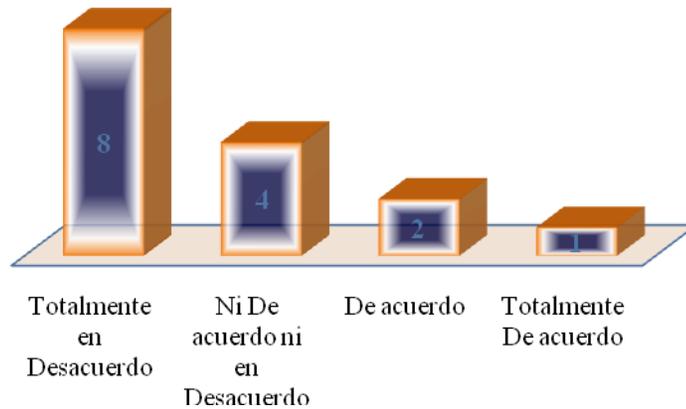
Tabla 29.

Distribución de frecuencias de acuerdo a sentirse a gusto con la cantidad de pago por el trabajo que hacen.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 8 | 53.3 | 53.3 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 4 | 26.7 | 80.0 |
| De acuerdo | 2 | 13.3 | 93.3 |
| Totalmente De acuerdo | 1 | 6.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 30. Distribución de frecuencias de acuerdo a sentirse a gusto con la cantidad de pago por el trabajo que hacen.



Fuente: *Elaboración propia*

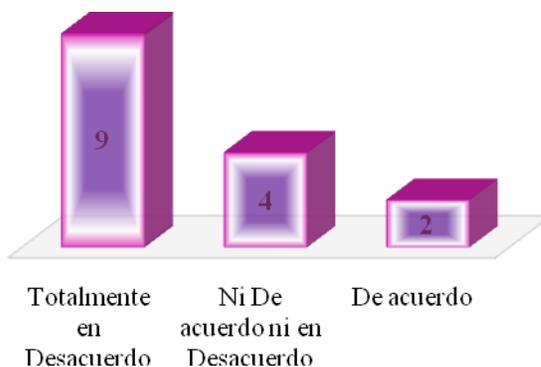
A simple vista se refleja el totalmente en desacuerdo del 53.3% de la población en cuanto a estar a gusto con la cantidad de pago por el trabajo que hacen, el 26.7% contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% de acuerdo y solamente el 6.7% manifestó estar totalmente de acuerdo.

Tabla 30.
Distribución de frecuencias de acuerdo a la oportunidad de hacer tanto dinero como los compañeros.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 9 | 60.0 | 60.0 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 4 | 26.7 | 86.7 |
| De acuerdo | 2 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 31. Distribución de frecuencias de acuerdo a la oportunidad de hacer tanto dinero como los compañeros.



Fuente: Elaboración propia

La tabla registra el totalmente en desacuerdo del 60.0% de la población en cuanto a la oportunidad de hacer tanto dinero como los compañeros, el 26.7% contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13.3% de acuerdo.

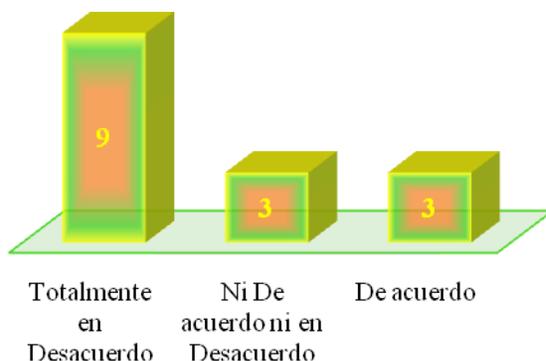
Tabla 31.

Distribución de frecuencias de acuerdo a sentir que la paga va en relación a la cantidad de trabajo que hacen.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en Desacuerdo | 9 | 60.0 | 60.0 |
| Ni De acuerdo ni en Desacuerdo | 3 | 20.0 | 80.0 |
| De acuerdo | 3 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Elaboración propia

Figura 32. Distribución de frecuencias de acuerdo a sentir que la paga va en relación a la cantidad de trabajo que hacen.



Fuente: Elaboración propia

En función de los datos obtenidos, el 60.0% de la población contestó totalmente en desacuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 20.0% de acuerdo. Por lo que se puede concluir que la mayoría de los sujetos sienten que su paga no va en relación a la cantidad de trabajo que hacen.

Tabla 32.
Estadística descriptiva de los reactivos del cuestionario de satisfacción laboral.

| Pregunta | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|--------|-------|------------|
| 1.-El trabajo en mi dependencia esta bien Organizado. | 15 | 1 | 5 | 3.67 | 1.496 |
| 2.-Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí. | 15 | 4 | 5 | 4.53 | .516 |
| 3.-En mi dependencia tenemos las cargas de trabajo bien repartidas. | 15 | 1 | 5 | 3.87 | 1.407 |
| 4.-En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades. | 15 | 2 | 5 | 4.33 | .816 |
| 5.-Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo. | 15 | 1 | 5 | 3.47 | 1.457 |
| 6.-La relación con mis compañeros de trabajo es buena. | 15 | 0 | 5 | 3.00 | 1.558 |
| 7.-Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas. | 15 | 2 | 5 | 4.20 | .941 |
| 8.-Me siento parte de un equipo de trabajo. | 15 | 2 | 5 | 3.67 | .900 |
| 9.-Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo. | 15 | 0 | 5 | 4.00 | 1.363 |
| 10.-El ambiente de trabajo me produce stress. | 15 | 1 | 5 | 3.47 | 1.125 |
| 11.-La comunicación interna dentro la dependencia funciona correctamente. | 15 | 0 | 5 | 2.80 | 1.656 |
| 12.-Me resulta fácil la comunicación con mi jefe. | 15 | 1 | 5 | 3.87 | 1.302 |

| Pregunta | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|--------|-------|------------|
| 13.-Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo. | 15 | 1 | 5 | 3.73 | 1.486 |
| 14.-La comunicación entre el personal de la dependencia y los usuarios es buena. | 15 | 1 | 5 | 4.00 | 1.309 |
| 15.-Las condiciones de trabajo de mi dependencia son seguras (no representan riesgos para la salud). | 15 | 1 | 5 | 3.33 | 1.397 |
| 16.-Las condiciones ambientales de la dependencia (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria. | 15 | 1 | 4 | 2.20 | 1.146 |
| 17.-Las instalaciones de la dependencia (superficie, dotación de mobiliario equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios. | 15 | 1 | 5 | 2.87 | 1.685 |
| 18.-Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo. | 15 | 1 | 5 | 3.13 | 1.407 |
| 19.-Estoy motivado para realizar mi trabajo. | 15 | 1 | 5 | 3.73 | 1.387 |
| 20.-Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo. | 15 | 1 | 5 | 3.60 | 1.502 |
| 21.-Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce. | 15 | 1 | 5 | 3.33 | 1.496 |

| Pregunta | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|--------|-------|------------|
| 22.-En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias. | 15 | 1 | 5 | 3.67 | 1.496 |
| 23.-En general me siento satisfecho de laborar en el R.P.P.C. | 15 | 1 | 5 | 4.07 | 1.335 |
| 24.-Me siento a gusto con la cantidad de pago por el trabajo que hago. | 15 | 1 | 5 | 2.20 | 1.424 |
| 25.-Siento que tengo la oportunidad de hacer tanto dinero como mis compañeros. | 15 | 1 | 4 | 1.93 | 1.223 |
| 26.-Siento que mi paga va en relación a la cantidad de trabajo que hago. | 15 | 1 | 4 | 2.13 | 1.302 |

Fuente: Elaboración propia

Los reactivos o preguntas están en una escala de 1 a 5, donde 1 representa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo significando satisfacción laboral, el 0 indica que no contestó. El valor más alto en el cuestionario de satisfacción laboral, recae en la pregunta ¿Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí? Que pertenece a la dimensión puesto de trabajo, con un valor de 4.53 indicando ésta mayor satisfacción laboral seguida de las preguntas ¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades? Que corresponde a la dimensión de puesto de trabajo, ¿Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas? Que pertenece a la dimensión de ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, ¿La comunicación entre el personal de la dependencia y los usuarios es buena? Que concierne a la dimensión de comunicación y coordinación, ¿Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo? Que

representa a la dimensión de ambiente de trabajo e interacción con los compañeros y ¿En general me siento satisfecho de laborar en el R.P.P.C.? Pertenece a la dimensión de motivación y reconocimiento, las cuales también mostraron tener satisfacción laboral con una media de 4. La pregunta con un valor más bajo es ¿Siento que tengo la oportunidad de hacer tanto dinero como mis compañeros? con 1.93 que pertenece a la dimensión de compensación, representando insatisfacción laboral.

Tabla 33.
Estadísticas descriptivas con relación a las dimensiones de satisfacción laboral.

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
|---------------------------------------------------------|----|--------|--------|-------|------------|
| 1.-Puesto de Trabajo | 15 | 11 | 25 | 19.87 | 5.069 |
| 2.-Ambiente de Trabajo e interacción con los Compañeros | 15 | 10 | 25 | 18.33 | 3.177 |
| 3.-Comunicación y Coordinación | 15 | 4 | 20 | 14.40 | 4.823 |
| 4.-Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos | 15 | 4 | 17 | 11.53 | 3.758 |
| 5.-Motivación y Reconocimiento | 15 | 5 | 25 | 18.40 | 6.512 |
| 6.-Compensación | 15 | 3 | 12 | 6.27 | 3.788 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior muestra cada una de las dimensiones investigadas para determinar el grado de satisfacción laboral.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

En el análisis de los datos respecto a la dimensión puesto de trabajo se encontró satisfacción laboral con una media mayor a 4 en las preguntas ¿Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí? y ¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades? lo cual coincide con el análisis de frecuencias donde el 100% de los encuestados expresaron que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, por lo que están consientes de lo que la dependencia espera de ellos y el 93.4% considera que pueden desarrollar sus habilidades en su puesto de trabajo. Las otras preguntas realizadas para conocer la satisfacción en cuanto al puesto de trabajo dieron como resultado una media mayor a 3.0. En general, de acuerdo a los resultados obtenidos existe satisfacción laboral en la dimensión puesto de trabajo.

En la dimensión ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, en las preguntas ¿Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas? se obtuvo una media de 4.20 y ¿Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo? una media de 4.0; encontrándose concordancia con los porcentajes donde el 80% de los sujetos encuestados afirman que hay colaboración en el trabajo y a un 73.4% de la población les resulta fácil expresar sus opiniones en el trabajo. Por lo que en estos ítems fue donde se encontró mayor satisfacción. Referente a la pregunta ¿El ambiente de trabajo me produce stress? obtuvo una media de 3.47 donde el 60% contestó afirmativamente, lo que significa que más de la mitad sienten que el ambiente de trabajo les produce stress. En cuanto a la relación con los compañeros de trabajo se observa que no están satisfechos debido a que solo el 46.7% afirma tener una buena relación. Por lo tanto, en esta dimensión se encontró que existe insatisfacción en la relación con los compañeros y en el ambiente de trabajo, sin embargo se encontró satisfacción en la colaboración en el trabajo, pertenencia a un equipo

y en la expresión de opiniones. Estos datos hablan de la percepción de un ambiente de trabajo cordial y respetuoso entre los compañeros.

En la dimensión comunicación y coordinación se encontró mayor satisfacción con una media de 4.0 en la pregunta ¿La comunicación entre el personal de la dependencia y los usuarios es buena?, seguidas de las preguntas ¿Me resulta fácil la comunicación con mi jefe? y ¿Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo? con medias de 3.87 y 3.73 respectivamente. Se encontró insatisfacción en la pregunta ¿La comunicación interna dentro la dependencia funciona correctamente? con una media de 2.80; a pesar de haber insatisfacción en este ítem existe satisfacción en el 75% de las preguntas de esta dimensión.

En la dimensión condiciones ambientales, infraestructuras y recursos se encontró insatisfacción laboral, en virtud de que se obtuvo la media más alta de 3.33 y la más baja de 2.20.

En motivación y reconocimiento, la media más alta (4.07) se obtuvo en la pregunta ¿En general me siento satisfecho de laborar en el R.P.P.C.? y ¿Estoy motivado para realizar mi trabajo? con una media de 3.73, donde más de la mitad contestó afirmativamente. Se puede concluir aquí que existe satisfacción laboral en esta dimensión.

En compensación se observa claramente total insatisfacción laboral en relación al salario recibido, independientemente del cargo que se ejerce, sexo, edad, escolaridad y antigüedad, debido a que en las preguntas se observa una media de 1.93 y 2.0, coincidiendo con los resultados obtenidos en la distribución de frecuencias.

Por último, al realizar el análisis comparativo de las medias respecto a las seis dimensiones estudiadas para determinar la satisfacción e insatisfacción laboral en el R.P.P.C., es posible concluir que la media más alta (19.87) se encontró en la dimensión del

puesto de trabajo, por encima de las demás dimensiones de la satisfacción laboral, este resultado es acorde a la satisfacción de necesidades intrínsecas del ser humano, es decir, existe un sentimiento de realización personal y de felicidad al cubrir necesidades de orden superior, que le provoca sentimientos de autonomía y de cooperación con los demás.

Seguida de las dimensiones motivación y reconocimiento (18.40) y ambiente de trabajo e interacción con los compañeros (18.33). También en menor grado se encontró satisfacción laboral en comunicación y coordinación con una media de 14.40. Se encontró insatisfacción laboral con una media de 11.53 en condiciones ambientales, infraestructuras y recursos. Los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el trabajo. Los resultados demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos.

La media más baja (6.27) se presentó en la compensación, demostrando que esta dimensión es la que presenta mayor insatisfacción en el personal del R.P.P.C.

Referencias

- Aguilar, N., Sandoval, M.C., Guzmán, C., Estudio de la Satisfacción Laboral de los Profesores Investigadores de los Cuerpos Académicos en una Universidad Pública. *Memorias del 2do. Congreso Internacional de Orientación Educativa y Vocacional*. Mexicali, México: Universidad de Baja California.
- Arias, R., (2007). Conceptos de condiciones y medio ambiente de trabajo. Proceso de trabajo y clasificación de los factores de riesgo. *Principales riesgos químicos en la industria automotriz*, proyecto VW-OIT-GTZ. Recuperado el 30 de Julio de 2009.
http://www.stps.gob.mx/DGIFT_STPS/PDF/Concepto%20de%20condiciones%20y%20medio%20ambiente%20de%20trabajo.pdf
- Atalaya, M., (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología*. Recuperado el 20 de Mayo de 2009.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Caballero, K., (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado. Becaria investigación, Universidad Granada. Recuperado el 02 de abril de 2009.
<http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Cantera, F., (2008). NTP 212: *Evaluación de la Satisfacción: métodos directos e indirectos*. Gabinete Técnico Provincial Cantabria. Recuperado el 07 de Agosto de 2009.
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_212.pdf

Carrillo, K., Contreras, B., Mendoza, Y., Pérez, S., (2008). *Formación, Creatividad y Progreso*. Instituto Universitario de Tecnología, Rufino Blanco Fombona. Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior. Recuperado el 30 de Julio de 2009.

<http://mariag.blogspot.es/img/comunicacion.doc>

Castro, J., Velázquez, A., (2000). Programa “Elaboración de Tutoriales”. Última modificación: 10 de Noviembre del 2000. Recuperado el 20 de Mayo de 2009.

<http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/rechum1/index.htm>

Chiang, M., Salazar, C., Núñez, A., (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral es un establecimiento de Salud Estatal: Hospital tipo 1. *Theoría*, año/vol.16. Universidad del Bío-Bío, 61-76. Recuperado de la base de datos Redalyc, el 29 de Julio de 2009.

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29916206>

Davis, K., (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.

Fernández, M., (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. México: Díaz de Santos S.A.

Diagnóstico del Registro Público de la Propiedad y el Comercio de Tabasco, (2007). Secretaría de Finanzas.

Diccionario de términos económicos y financieros (2007). Barcelona, “la Caixa”, Recuperado el 01 de Agosto de 2009.

http://portal.lacaixa.es/docs/diccionario/I_es.html#INFRAESTRUCTURA

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación* (4ª. ed.) México: Mc Graw Hill Interamericana.

Koontz, H., Weihrich, H., (2004). *Administración una perspectiva global*. (12ª. ed.) México: Mc Graw Hill Interamericana.

Manso, J., (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, octubre, noviembre, diciembre, número 128. Universidad EAFIT, 79-86. Recuperado el 28 de Julio de 2009, de la base de datos Redalyc.

Márquez, M., (2005). Psicóloga Organizacional – Diplomada en RRHH. Recuperado el 20 de Mayo de 2009.

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccionlaboral/default2.asp

Martínez, N., (2007). *Recursos Humanos y Management Empresarial. El Caso de la Satisfacción Laboral*. Cuadernos de CC. EE. y EE., 75-101. Recuperado el 07 de Agosto de 2009.

<http://externos.uma.es/cuadernos/pdfs/pdf632.pdf>

Munch, L., García, J., (2004) *Fundamentos de Administración*. (5ª. ed.) México: Trillas.

O. da Silva, R., (2002). *Teorías de la Administración*. México: Thomson.

Oviedo, H., Campo, A., (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. Recuperado el 08 de Agosto de 2009.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034-74502005000400009&script=sci_arttext&tlng=pt

Pérez, J., (1997). Motivación y Satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*.133-170. Recuperado de la base de datos dialnet, el 29 de Julio de 2009.

http://www.reis.cis.es/REISWeb/PDF/REIS_080_08.pdf

Pérez, J., Robira, R., (2003).Influencia de los aspectos subjetivos y ambientales en la satisfacción de los empleados públicos: El caso de Extremadura. *Revista del Ministerios de Trabajo y Asuntos Sociales*. 169-183. Recuperado de la base de datos Dialnet, el 29 de Julio de 2009.

<http://www.mtas.es/es/publica/revista/numeros/46/Informes06.pdf>

Quintana, S. (2008). Satisfacción Laboral e Implicación en el Trabajo entre Directores Académicos Durante la Implantación de un Programa de Calidad. Universidad de Puerto Rico.

Silveyra, J., (2007). *Deben empresas buscar la Satisfacción Laboral de sus empleados*. Comunicado de prensa, COPARMEX, Chihuahua.

Recuperado el 08 de Agosto de 2009.

<http://www.coparmexchihuahua.org/G-Prensa/Comunicados/junio2007/junio-01-07.pdf>

Bibliografía complementaria

- Arias, F., Heredia, V., (1999). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. México: Trillas.
- Daft, R., (2000). *Teoría y Diseño Organizacional*. México: Thomson Internacional.
- González, M., Olivares, S., (1999). *Comportamiento Organizacional, Un Enfoque Latinoamericano*. México: CECSA.
- Heneman, H., Schwab, D., Fossum, J., Dyer, L., (1991). *Administración de los Recursos Humanos y Personal*. México: CECSA.
- Kast, F., Rosenzweig, J., (1998). *Administración en las Organizaciones, Enfoque de Sistemas y de Contingencias*. México: Limusa.
- Kerlinger, F., (2002). *Investigación del comportamiento*. México: Mc Graw-Hill.
- Kolb, D., Rubin, I., Mcintyre, J., (1974). *Psicología de las Organizaciones: Problemas contemporáneos*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., Coulter, M., (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.,
- Robbins, S., (1999). *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias, Aplicaciones*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., (1998). *La Administración en el Mundo de Hoy*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, J., (2002). *Administración Moderna de Personal. Fundamentos*. (6ta. ed.) México: Thomson.
- Rodríguez, J., (1999). *Introducción a la Administración con Enfoque de Sistemas*. (3ª. ed.) México: Ecafsa.
- Sherman, R., Bohlander, G., (1994). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Iberoamérica.

ANEXO

CUESTIONARIO

Objetivo: Realizar un proyecto de investigación de tesis para obtener el título de Licenciatura en Administración.

Nota: El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial.

Se pretende que respondas con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible.

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

I.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.

Marca con una aquella respuesta que creas conveniente.

| SEXO | |
|--------|--|
| HOMBRE | |
| MUJER | |

| EDAD | |
|--------------------|--|
| ENTRE 25 Y 35 AÑOS | |
| ENTRE 36 Y 45 AÑOS | |
| ENTRE 46 Y 55 AÑOS | |
| MAS DE 55 AÑOS | |

| PUESTO QUE DESEMPEÑA ACTUALMENTE | |
|----------------------------------|--|
| JEFE DE DEPTO. | |
| JEFE DE AREA | |
| SECRETARIA | |
| ASESOR JURIDICO | |
| RECEPCIONISTA | |
| ENCUADERNADOR | |
| TRAMITADOR | |

| TIEMPO TRABAJANDO EN EL R.P.P.C. | |
|----------------------------------|--|
| ENTRE 0 y 5 AÑOS | |
| ENTRE 6 Y 10 AÑOS | |
| MAS DE 10 AÑOS | |

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO

- ❖ Por favor, lea cuidadosamente las instrucciones, es importante para un llenado rápido del cuestionario.
- ❖ A continuación se le presentan una serie de enunciados relacionados con el trabajo realizado en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio.
- ❖ Opine marcando el número en las columnas de la derecha de acuerdo a la siguiente escala:

| | |
|--------------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

| ITEMS | TOTALMENTE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | DE ACUERDO | TOTALMENTE DE ACUERDO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1.- el trabajo en mi dependencia está bien organizado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.-Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.- En mi dependencia tenemos las cargas de trabajo bien repartidas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.- La relación con los compañeros de trabajo es buena. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.- Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.- Me siento parte de un equipo de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.- Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.-El ambiente de trabajo me produce stress. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11.- La comunicación interna dentro de la dependencia funciona correctamente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12.- Me resulta fácil la comunicación con mi jefe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13.- Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14.- La comunicación entre el personal de la dependencia y los usuarios es buena. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15.- Las condiciones de trabajo de mi dependencia son seguras (no representan riesgos para la salud). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16.- Las condiciones ambientales de la dependencia (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 17.- Las instalaciones de la dependencia (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18.- Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19.- Estoy motivado para realizar mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20.- Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21.- Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22.- En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23.- En general, me siento satisfecho de laborar en el R.P.P.C. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24.- me siento a gusto con la cantidad de pago por el trabajo que hago. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25.- siento que tengo la oportunidad de hacer tanto dinero como mis compañeros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26.- siento que mi paga va en relación a la cantidad de trabajo que hago. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS.

Por favor, señale tres sugerencias de mejora en el R.P.P.C. que considere prioritarias:
