

**XIV Congreso Internacional de Análisis Organizacional**

**Educación Superior y Desarrollo Sustentable**

**Satisfacción Laboral en Estudiantes de una Universidad Pública**

Mesa Temática: Intervención y Cambio Organizacional

Modalidad: Protocolo de Investigación

Autores: William Baldemar López Rodríguez

[willibaldemar@gmail.com](mailto:willibaldemar@gmail.com)

Gladys Elena Mateos Gutiérrez,

[glama3@hotmail.com](mailto:glama3@hotmail.com)

Est. Eyra Manuela González Gutiérrez

[eymagogu2@gmail.com](mailto:eymagogu2@gmail.com)

División Académica de Ciencias Económico Administrativas

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Avenida Universidad s/n, Zona de la Cultura, C.P. 86040, Col. Magisterial,

Villahermosa, Tabasco, México,

Guanajuato, Gto.

8 al 11 de noviembre de 2016

## **Satisfacción Laboral en Estudiantes de una Universidad Pública**

### **Resumen**

En el presente trabajo se pretende realizar un análisis para poder identificar los factores y grado de satisfacción laboral de los estudiantes de la UJAT que trabajan en despachos contables de la ciudad de Villahermosa, así como llegar a conocer las principales causas de insatisfacción laboral. Esto es con el fin de aportar conocimientos que serán de utilidad para mejorar la productividad de los despachos contables de la ciudad de Villahermosa y asimismo la calidad de vida de los alumnos. Se tomarán en cuenta una muestra de 200 alumnos.

**Palabras clave:**Satisfacción laboral, productividad y insatisfacción laboral.

## **Introducción**

El capital humano constituye el elemento más valioso para todas las empresas, sin importar su giro, tamaño, ni su actividad económica, es por ello que la satisfacción laboral es un tema de mucha importancia ya que está relacionado con la productividad, un empleado que está satisfecho en todos los sentidos con su trabajo es más productivo, tiene mejor desempeño y se relaciona mejor con sus compañeros de trabajo y clientes, se reduce el ausentismo laboral, disminuyen los permisos para hacer diligencias personales dentro del horario de trabajo, mejora la puntualidad al inicio de su jornada laboral, mejora su rendimiento, su actitud hacia las actividades que debe realizar es más positiva, así como las actividades realizadas en equipo tienen mejores resultados, también se reducen las renuncias laborales, evitando así la rotación de empleados, la contratación de nuevo personal, la capacitación, adiestramiento e inducción.

Otro aspecto de la satisfacción laboral es el hecho que está relacionada directamente con la salud, un empleado insatisfecho con su trabajo se estresa más, se enferma con mayor frecuencia afectando su calidad de vida, además la insatisfacción causa depresión y baja autoestima y su desempeño dentro de las actividades laborales, además de que aumenta el ausentismo.

La satisfacción laboral está relacionada con muchos componentes de las organizaciones, tales como el comportamiento organizacional, el estrés del rol, trabajos en equipo, grupos, liderazgo pero también en el ámbito personal de cada

trabajador en aspectos tales como la satisfacción familiar, y el éxito personal y los factores relacionados con ellos.

Dentro de la comunidad estudiantil de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco se encuentran estudiantes que estudian y trabajan , enfocándonos en la División Académica de Ciencias Económicas Administrativas en la Licenciatura de Contaduría Pública la mayoría de ellos lo hacen en despachos contables, debido a varios factores tales como la flexibilidad en los horarios que estos ofrecen, la mayoría son jornadas de 4 horas, así como la oportunidad de adquirir experiencia y conocimientos profesionales.

Es por ello que en el presente proyecto de investigación se pretende analizar la satisfacción laboral de los estudiantes de la UJAT que trabajan en despachos contables en la ciudad de Villahermosa Tabasco e identificar los factores que influyen en la satisfacción del trabajo, el nivel de satisfacción que ellos tienen, así como aquellas causas de la insatisfacción laboral.

### **Descripción del problema**

En la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco un gran número de estudiantes específicamente de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas y de la Licenciatura en Contaduría pública estudia y trabaja, la mayoría lo hace en despachos contables dentro de la ciudad de Villahermosa, debido a la importancia de la satisfacción laboral al afectar la productividad y la salud de los empleados, y al desconocer los factores de la satisfacción en esta

población, y el grado de satisfacción de este grupo de alumnos se pretende investigar y analizar en este proyecto, la satisfacción laboral en estos alumnos.

Lo anterior nos lleva a las siguientes interrogantes:

1.- ¿Cuál es el grado o nivel de satisfacción laboral que tienen los alumnos de la UJAT que trabajan en despachos contables en la ciudad de Villahermosa Tabasco?

2.- ¿Cuáles son los principales factores que influyen en la satisfacción laboral de los alumnos de la UJAT que trabajan en despachos contables en la ciudad de Villahermosa Tabasco?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general.**

Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los estudiantes de la Licenciatura en Contaduría Pública que laboran en despachos contables de la ciudad de Villahermosa, Tabasco.

### **Objetivos específicos.**

- Identificar los factores principales que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de los despachos contables en Villahermosa, Tabasco, México.

- Determinar el grado o nivel de satisfacción laboral que tiene el factor humano en los diversos despachos contables en Villahermosa, Tabasco, México.
- Identificar las principales causas de insatisfacción laboral en los empleados de los despachos contables en Villahermosa Tabasco, México.

### **Justificación del tema**

El interés de analizar la satisfacción laboral en los estudiantes de contaduría pública que laboran en despachos contables, radica en la necesidad de conocer la satisfacción del personal, tomando en cuenta las características, motivaciones y experiencia de cada individuo, para poder estudiar y determinar el grado y los factores que lo ocasionan, y que a la vez repercute de manera importante en la productividad de dichos despachos contables.

La contribución de la investigación es concienciar a los directivos de los despachos contables, que el personal (estudiantes) juega un papel importante para el logro y consecución de los objetivos de la empresa, al crear la herramienta de gestión mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral, y mediante los resultados y conclusiones de la investigación que se muestren, se podría desarrollar acciones consecuentes por parte de los directivos a mejorar la satisfacción laboral del personal mediante estímulos para cada empleado ya que los factores motivacionales pueden variar de una persona a otra, debido a que tienen aptitudes y necesidades diferentes, sin dejar a un lado que la motivación

tiene que ser diaria y al orientar e implantar una actitud positiva del empleado frente a la productividad se alcanzara las metas de la organización.

Es trascendente que los empleados tengan una incidencia positiva alta de la satisfacción laboral ya que mostraran aspectos de compromiso organizacional, especialmente el afectivo. Aunado a lo anterior es importante que exista cierto nivel de satisfacción en las organizaciones, ya que cuando el factor humano siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que le generan sus actividades laborales, los percibe como desmotivante, experimenta diferentes factores de insatisfacción que pueden llegar a vulnerar su equilibrio al no valorar sus factores psicosociales que a la vez repercute en la calidad del trabajo que realice

Como último punto que hay que resaltar en el estudio, es debido a que la evidencia reunida en la investigación permitirá exponer los indicadores que ocasionan insatisfacción laboral y evitar que se sigan retroalimentando al grado de constituir permanentemente un círculo vicioso, al conocer el análisis de los factores y elevar el nivel de satisfacción laboral en los empleado, permitirá mejorar la productividad en la organización.

### **Marco teórico**

Desde que se acuñara el término de CCO a principios de la década de 1980 se ha producido un incremento de trabajos sobre ella, acentuándose el interés en su estudio y comprensión desde los inicios del siglo XXI (Podsakoff, 2009).

El surgimiento de la “Escuela de las Relaciones Humanas” supone un cambio de enfoque en el estudio de las actitudes laborales, la satisfacción laboral entre ellas (Judge, Thorensen, Bono, & Patton, 2001).

Estudios recientes sobre la satisfacción laboral ponen de manifiesto que en general el conflicto, la sobrecarga y la ambigüedad de rol se relacionan negativamente con el compromiso (engagement), la satisfacción laboral y la implicación con el trabajo y positivamente con la ansiedad, la depresión, el síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) y los trastornos psicosomáticos (Moura, Orgambidez-Ramos, & Goncalves, 2014).

La conexión entre las actitudes y el desempeño ha sido una de las relaciones más estudiadas en la investigación sobre la conducta organizacional con resultados muy dispares e incluso contradictorios (Judge, Thorensen, Bono, & Patton, 2001).

Así, diferentes estudios han mostrado la existencia de una relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y las CCO. La teoría de las capacidades organizativas, proporciona un marco teórico/conceptual útil para la conceptualización de la productividad de los recursos humanos (RH) y la innovación de producto, así como para proporcionar los argumentos que vinculan, innovación de producto y el desempeño exportador de las pequeñas y medianas empresas (PYME) (Nuñez, F., & Lorenzo, 2015).

La formación y el entrenamiento, elevan o están relacionados directamente con la productividad; el capital humano es crucial para el éxito de las

organizaciones y se convierte en una ventaja competitiva sostenible, dando como resultado el mejor retorno de su inversión(Lagarda & Urqudy, 2007).

Por último, la satisfacción laboral representa un indicador de la salud psicosocial y del bienestar de los empleados públicos, que debería reducir el efecto nocivo de la ambigüedad de rol sobre las CCO. Desde este punto de vista, se plantea el papel mediador de la satisfacción laboral en la relación entre ambigüedad de rol y CCO. Los resultados avalan este papel confirmando estudios previos en la literatura (Cetina & Sandoval, 2006).

Gamero (2005), determina que cuanto menores sean las expectativas del trabajador, más probable será que se considere satisfecho. Puede afirmarse que la satisfacción en el trabajo está relacionada con el grado de conformidad del recurso humano con el entorno de trabajo(George & Jones, 2014), variable que se halla más cercana a los sentimientos que a la productividad y se refiere a la respuesta afectiva del recurso humano al puesto de trabajo.

El factor humano se encuentra en todos los momentos del hecho productivo, puesto que se requiere de la participación de las personas y de una constante relación social laboral entre ellas. Después de hacer un repaso por la literatura al efecto (Cequeña & Nuñez, 2011).

El capital humano constituye el elemento más valioso para todas las empresas, sin importar su giro, tamaño , ni su actividad económica, es por ello que la satisfacción laboral es un tema de mucha importancia ya que está relacionado con la productividad, un empleado que está satisfecho en todos los sentidos con

su trabajo es más productivo, tiene mejor desempeño y se relaciona mejor con sus compañeros de trabajo y clientes, se reduce el ausentismo laboral, disminuyen los permisos para hacer diligencias personales dentro del horario de trabajo, mejora la puntualidad al inicio de su jornada laboral, mejora su rendimiento, su actitud hacia las actividades que debe realizar es más positiva, así como las actividades realizadas en equipo tienen mejores resultados, también se reducen las renunciaciones laborales, evitando así la rotación de empleados, la contratación de nuevo personal, la capacitación, adiestramiento e inducción.

Otro aspecto de la satisfacción laboral es el hecho que está relacionada directamente con la salud, un empleado insatisfecho con su trabajo se estresa más, se enferma con mayor frecuencia afectando su calidad de vida, además la insatisfacción causa depresión y baja autoestima y su desempeño dentro de las actividades laborales, además de que aumenta el ausentismo.

La satisfacción laboral está relacionada con muchos componentes de las organizaciones, tales como el comportamiento organizacional, el estrés del rol, trabajos en equipo, grupos, liderazgo pero también en el ámbito personal de cada trabajador en aspectos tales como la satisfacción familiar y el éxito personal y los factores relacionados con ellos.

Dentro de la comunidad estudiantil de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco se encuentran estudiantes que estudian y trabajan, enfocándonos en la División Académica de Ciencias Económicas Administrativas en la Licenciatura de Contaduría Pública la mayoría de ellos lo hacen en despachos contables, debido

a varios factores tales como la flexibilidad en los horarios que estos ofrecen, la mayoría son jornadas de 4 horas, así como la oportunidad de adquirir experiencia y conocimientos profesionales.

Es por ello que en el presente proyecto de investigación se pretende analizar la satisfacción laboral de los estudiantes de la UJAT que trabajan en despachos contables en la ciudad de Villahermosa Tabasco e identificar los factores que influyen en la satisfacción del trabajo, el nivel de satisfacción que ellos tienen, así como aquellas causas de la insatisfacción laboral.

El interés actual por la gestión de la Satisfacción laboral está alimentado por dos factores: el deseo de corregir la gestión empresarial del último periodo, enfocada unilateralmente a eficacia y flexibilidad y querer responder a la nueva demanda del mercado laboral (Martínez, 2007).

Las investigaciones centradas en la evaluación sobre la satisfacción laboral han aumentado en los últimos años, debido a su influencia directa sobre el rendimiento y la calidad del servicio (Anaya & Suarez, 2004).

Algunas empresas han considerado la estrategia de medir la satisfacción laboral ya que ello puede repercutir en los trabajadores y las metas esperadas, así como una oportunidad de especificar sus orientaciones respecto a los aspectos positivos y negativos de los procesos que se presentan en la etapa de producción y que repercuten en el ambiente laboral

La satisfacción se define normalmente como el componente cognitivo del bienestar subjetivo. La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo (Judge, Thorensen, Bono, & Patton, 2001).

Por otra parte, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, de modo que su ausencia o pobre presencia, por ejemplo, el creer estar injustamente recompensado, causaría insatisfacción. Su mejoramiento, aumento de sueldo, eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora su salud.

Lo importante de esta idea es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos (Vargas, 2008).

Los factores que generan satisfacción producen un comportamiento motivador en el trabajo, es decir, la situación del trabajo cae en dos categorías generales: las responsables de la satisfacción y las responsables de la insatisfacción, solo las primeras pueden motivar la actividad (Milanes, 2005).

La insatisfacción en el puesto de trabajo depende del ambiente, es decir, del tipo de supervisión, de la relación entre colegas, etc. (factores de higiene: reglas y políticas de la organización, supervisión, interacción, condiciones físicas del lugar, salario, estatus y seguridad de empleo)(Nieto, 2005).

El modelo motivación-higiene también afirma que la satisfacción y el descontento no forman un solo continuo, sino que constituyen procesos separados y diferentes.

El estudio de la satisfacción permite a los directivos de las organizaciones laborales conocer los resultados que causan las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la estructura en el personal y manejar estos resultados a favor de la organización logrando un mayor involucramiento y rendimiento del trabajador en las tareas que se le asignan.

El bienestar y más específicamente la satisfacción son conceptos importantes, porque resumen la calidad de vida de un individuo y porque están relacionados estrechamente con otras variables como autoestima, depresión, lugar de control (locus of control), aspecto ya comprobado empíricamente en los primeros estudios.

Además, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga.

Debido a que los gerentes de personal a menudo se ocupan de la satisfacción de trabajo, o de las actitudes generales hacia el trabajo de los empleados. Se han enumerado los cinco componentes principales de la satisfacción de trabajo:

- 1 Actitud hacia el grupo de trabajo

- 2 Condiciones generales de trabajo
- 3 Actitud hacia la compañía
- 4 Beneficios monetarios
- 5 Actitud hacia la supervisión

Otros componentes que deben añadirse a los cinco anteriores son el estado de ánimo del individuo o en relación al trabajo mismo y sobre la vida en general. La salud, edad, nivel de aspiración, estatus social y actividades políticas y sociales del individuo pueden contribuir todos a la satisfacción de trabajo. La actitud de una persona hacia el trabajo puede ser positiva o negativa.

Además, desde el punto de vista de la psicología, el trabajo proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y es una fuente de realización personal (Gamero, 2005). Por lo cual si un empleado no está satisfecho con su trabajo reduce su productividad. Se ha observado que la insatisfacción laboral se asocia de forma importante a trastornos mentales comunes. Es por ello que la satisfacción laboral es tan importante para la empresa y para los empleados.

Un problema actual que se presenta en las organizaciones económicas es que los empleados, por lo general, pueden poner poco empeño en sus labores al tener poco interés en su trabajo.

## **Materiales y métodos**

Las investigaciones se han orientado hacia la detección de la satisfacción laboral ligada al compromiso, a partir de la participación misma de los trabajadores en su entorno laboral.

En la presente investigación se propone un estudio con enfoque deductivo, cuantitativo con un diseño transversal descriptivo. El tipo de muestreo será probabilístico aleatorio, la forma de recolección de los datos será por medio de encuestas aplicables a estudiantes de la licenciatura en contaduría pública que estudien y trabajen en despachos contables en la cd. De Villahermosa, Tabasco. Ver tabla. 1.

**Tabla No. 1** Ficha técnica de la investigación

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Población</b>                      | <b>Estudiantes de la licenciatura en contaduría pública que laboren en despachos contables.</b> |
| <b>Ámbito</b>                         | Local   |
| <b>Método de recolección de datos</b> | Encuesta  |
| <b>Tamaño de la muestra</b>           | 200   |

|                           |                              |
|---------------------------|------------------------------|
| <b>Error muestral</b>     | 0.50%                        |
| <b>Nivel de confianza</b> | 95%, $z=1.96$ , $q=0.5$      |
| <b>Trabajo de campo</b>   | Septiembre 2016 - Junio 2017 |

Fuente: Elaboración propia

### **Tipo de Muestra.**

El método de muestreo es probabilístico, aleatorio simple en la cual todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

### **Instrumento.**

En esta investigación se utilizará como instrumento de medición, el modelo ampliamente probado, cuestionario de Minnesota (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) con una adaptación (pero sin alterarlo) y el escalamiento tipo Likert.

Para lograr el objetivo de la investigación se aplicarán las encuestas a cada individuo de manera personal, eligiéndolo de manera aleatoria siempre y cuando cumpla con el requisito de ser estudiante de la UJAT y que trabaje en despachos

contables en la ciudad de Villahermosa. Después dicha información se analizará con enfoque cuantitativo para tener resultados generales y exactos.

### **Resultados esperados**

Con la presente investigación se pretende identificar y determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los estudiantes universitarios que laboran en los despachos contables en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, así como el nivel de satisfacción que presentan y las posibles causas de insatisfacción.

### **Conclusiones**

La satisfacción laboral es la aptitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Así como las relaciones que se presentan entre estos factores. Esta investigación tiene la finalidad de saber que es lo importante para los estudiantes universitarios que laboran en los despachos contables, de tal forma que puedan ajustar los objetivos de los empleados y de la organización.

## Referencias

Anaya, D., & Suarez, J. (2004). ). La Escala de Satisfacción Laboral- Versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 219-224.

Cequeña, M., & Nuñez, M. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad . *Revista Venezolana de Gerencia*, 1-30.

Cetina, T. C.-C., & Sandoval, J. (2006). Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en medicos familiares. *Revista Mexicana del Instituto Mexicano del Seguro Social* , 535-540.

Gamero, C. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. España: Consejo Economico Social.

George, J., & Jones, G. (2014). *Understanding and managing*. Reading.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* . México: Mc Graw Hill.

Judge, T., Thorensen, C., Bono, J., & Patton, G. (2001). The job satisfaction job performance relationship: a qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 476-407.

Lagarda, A., & Urqudy, M. (2007). Capital humano y productividad en microempresas. *Investigación Económica*, 81-115.

Martínez, N. (2007). Recursos humanos y management empresarial. El caso de Satisfacción laboral. *Ciencias Económicas y Empresariales* .

Milanes, M. (2005). *Estrés, satisfacción laboral y permanencia en el empleo en bomberos del estado de México y del estado de Hidalgo*. México: UNAM.

Moura, D., Orgambídez-Ramos, A., & Goncalves, G. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction: Results from Portugal. *Europe´s Journal of Psychology*, 291-300.

Nieto, M. (2005). *Relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional*. México: UNAM.

Núñez, P., F., G., & Lorenzo, D. (2015). The effects of coaching in employees and organizational performance: The spanish case. *Intangible Capital*, 166-189.

Podsakoff, N. (2009). Individual and -Organizational Level Consequence of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 122-141.

Vargas. (2008). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío. *Revista Electronica Nova*, 150-172.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual of the Minnesota Satisfaction Questionnaire: Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*. Minneapolis: University of Minnesota (Vocational Psychology Research).