



**UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

**CENTRO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN Y ANÁLISIS**

**ESPECIALIZACIÓN EN ESTUDIOS DE OPINIÓN**

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

“Medición y Evaluación de la Satisfacción Laboral en la Subdirección de Limpia Pública del H. ayuntamiento de Xalapa”.

**Para obtener el diploma de:  
Especialista en Estudios de Opinión**

**Presenta:**

LA. Eduardo Fidencio Linares Salazar

**Director:**

Dr. Claudio Rafael Castro López

**Xalapa-Enríquez, Ver., México, 27 de Septiembre del 2016**



## **AGRADECIMIENTOS**

A dios, por permitirme realizar una meta más en mi vida.

A mi familia, por estar siempre conmigo.

A mi Director del proyecto de intervención, por todo el apoyo brindado.

A los maestros, que a lo largo de esta etapa compartieron sus enseñanzas.

A mis compañeros, con los cuales compartí muchas alegrías.



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> -----	7
<b>CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento Del Problema -----	9
1.2 Justificación -----	12
1.3 Preguntas De Investigación -----	14
1.4 Objetivos -----	14
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 ¿Que son los estudios de Opinión?-----	16
2.2 Comportamiento Organizacional-----	16
2.3 Relaciones Interpersonales-----	17
2.4 Desempeño Laboral-----	17
2.5 Satisfacción Laboral-----	18
2.6 Insatisfacción en el trabajo-----	19
2.7 El conflicto-----	20
2.7.1 El conflicto en la organización-----	21
2.7.2 Tipos de Conflictos-----	22
2.8 Motivación-----	23
2.8.1 Motivación extrínseca y motivación intrínseca-----	25
2.9 Teorías de la Motivación-----	25
<b>CAPÍTULO III MARCO CONTEXTUAL</b>	
3.1 El origen de la Satisfacción Laboral a nivel internacional-----	32
3.2 Ámbito Nacional de Satisfacción Laboral-----	34
3.3 La Limpia pública en Xalapa, Veracruz-----	35



---

---

## **CAPÍTULO IV ABORDAJE METODOLÓGICO**

4.1 Tipo de Investigación-----	44
4.2 Población y muestra de estudio-----	45
4.3 Instrumento-----	48
4.4 Procedimiento e inconvenientes-----	50

## **CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE DATOS**

Análisis y presentación de datos-----	52
---------------------------------------	----

<b>CONCLUSIONES</b> -----	69
---------------------------	----

<b>REFERENCIAS</b> -----	72
--------------------------	----

<b>ANEXO 1 CUESTIONARIO</b> -----	75
-----------------------------------	----

<b>ANEXO 2 FORMATO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS</b> -----	78
---	----



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Consecuencias del conflicto-----	20
Tabla 2. Número de personas por tipo de contratación-----	46
Tabla 3. Estratos definidos por cada tipo de contratación-----	47
Tabla 4. Género de los empleados encuestados-----	52
Tabla 5. Distribución de ingresos mensuales-----	53
Tabla 6. Horas laboradas por día-----	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de la jerarquía de la necesidades-----	26
Figura 2. Toneladas de basura recogidas por unidad-----	37
Figura 3. Toneladas de basura recolectadas por mes-----	38
Figura 4. Recorridos nocturnos-----	39
Figura 5. Recolección de basura, primer semestre de actividades-----	41
Figura 6. Edad de los encuestados-----	52
Figura 7. Tipo de contratación-----	53
Figura 8. Porcentaje de antigüedad-----	54
Figura 9. Índice de satisfacción con género-----	55
Figura 10. Índice de satisfacción con edad-----	56
Figura 11. Índice de satisfacción con tipo de contratación -----	56
Figura 12. Índice de satisfacción con ingresos mensuales-----	57
Figura 13. Índice de relación con género-----	58
Figura 14. Distribución porcentual del índice de relación con las personas y edad-----	59
Figura 15. Distribución porcentual del índice de relación con las personas con contratación-----	59
Figura 16. Distribución porcentual del índice de relación con las personas con antigüedad-----	60
Figura 17. Índice porcentual de herramientas de trabajo con género-----	61
Figura 18. Índice porcentual de herramientas de trabajo con edad-----	62
Figura 19. Índice porcentual de herramientas de trabajo con tipo de contratación-----	62
Figura 20. Índice porcentual de herramientas de trabajo con antigüedad-----	63
Figura 21. Distribución porcentual del tipo de contratación con frecuencia-----	64



---

---

Figura 22. Porcentaje de herramientas de trabajo-----	64
Figura 23. Desempeño de los trabajadores dentro de la dependencia-----	65
Figura 24. Distribución porcentual de incentivos por parte de la dependencia-----	66
Figura 25. Cambios o mejoras en la dependencia-----	67
Figura 26. Palabras más repetidas en el programa iramuteq-----	68



---

---

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es un proyecto de intervención del Programa de Posgrado: “Especialización de Estudios de Opinión y análisis” de la Universidad Veracruzana. El proyecto, se apega a la Línea de Generación y Aplicación de Conocimiento denominada: “Estrategias cuantitativas y cualitativas para la medición de la opinión y las representaciones sociales” de dicho programa. Estas consideran que todo estudio de la opinión debe aspirar a contar con elementos cuantitativos que le permitan clasificar percepciones, encontrar patrones de respuesta de ciertos perfiles de informantes o valoraciones sobre determinados personajes, constructos sociales o temas de la vida política, sólo por señalar algunos temas que involucran opinión.

El propósito fue el de realizar un estudio de opinión con herramientas cuantitativas que nos ayuden a conocer las percepciones, el nivel de satisfacción así como las condiciones laborales en las que se desenvuelven los trabajadores de la Subdirección de limpia pública del H. ayuntamiento de Xalapa Veracruz. Los personajes principales de esta investigación son los trabajadores activos de la subdirección de limpia pública, basándose en su tipo de contratación es como se llevará a cabo esta investigación.

Es preciso señalar que no existen estudios de opinión que den cuenta o que hayan estudiado a esta dependencia desde adentro, solamente existe uno que habla de la opinión que tienen los usuarios sobre el servicio de limpia pública. De este modo el presente proyecto es una aportación a los estudios de opinión sobre una realidad que sucede en la subdirección de limpia pública, ya que a veces esta se cataloga como la peor gestionada por la administración municipal. Considero que la forma de afrontar este objeto de estudio permitirá en un futuro mejorar las condiciones de trabajo si es que así lo requieran, desde luego será el punto de partida para futuras investigaciones y más que nada para dar a conocer a los funcionarios la opinión de los trabajadores desde otra perspectiva así como las condiciones laborales en las que estos se desempeñan.

Finalmente, se presentarán los resultados de esta investigación así como las conclusiones derivadas del análisis de estos, de igual modo se darán a conocer al subdirector de dicha dependencia el cual brindó todo el apoyo para este estudio.



---

# Capítulo I. Descripción de la investigación





---

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El objetivo principal de esta investigación es conocer la Satisfacción Laboral en los empleados adscritos a la Subdirección de Limpia Pública. Esta idea surge por la necesidad de estudiar las condiciones en las que los trabajadores se desenvuelven en su puesto de trabajo, actualmente aquí en la ciudad de Xalapa existen estudios que hablan de los usuarios del servicio, pero ninguno que hable desde adentro de la dependencia y antes que nada debemos estudiar el problema de raíz para conocer mejor las condiciones en las que los trabajadores se desenvuelven.

De este modo y con ayuda del C. Octavio Vásquez Ramírez quien funge como Subdirector de Limpia pública se acordó realizar dicho estudio, con el objetivo de entregar resultados y contribuir a incrementar la satisfacción de los trabajadores si no la hubiera.

Se eligió esta dependencia primero que nada por el apoyo que se tenía por parte del Subdirector y segundo porque es una de las dependencias del H. ayuntamiento en la cual se han generado algunos conflictos.

Uno de los principales problemas a los que se ha enfrentado esta dependencia es la privatización de la basura, se sabe que en los últimos 20 años, la manera de prestar servicio de aseo y manejo de residuos sólidos urbanos ha experimentado grandes cambios en las ciudades latinoamericanas, así como en otras regiones del mundo en las cuales se ha incrementado la participación de las empresas privadas y grupos comunales en la prestación de servicios, es decir, en la recolección, barrido de calles, tratamiento y disposición de basura.

Tradicionalmente, el manejo de residuos estuvo a cargo de los gobiernos municipales, pero hoy existe una variedad de modelos institucionales que incluyen también a los proveedores de servicios no gubernamentales, ya sean grandes, medianos o pequeños contratistas privados. (Leite, 1997).

De tal modo que el ayuntamiento ya no se haría cargo de la recolección de la basura si no que alguna empresa nacional externa ocuparía su lugar para separar los desechos de la población.

Este es un problema al que se han encontrado los diferentes líderes sindicales que representan a los trabajadores dentro de la dependencia, debido a que muchas de las personas que se encuentran laborando actualmente cuentan con un ingreso extra el cual es el recicle de la basura.



El cual consiste en obtener una nueva materia prima o producto, mediante un proceso fisicoquímico o mecánico, a partir de productos y materiales ya en desuso o utilizado. (inforecicle, 2016). El trabajo que hace el personal todos los días consiste en separar cartón, vidrio y plástico entre otros, el cual lo llevan a diferentes centros de reciclado y obtienen un ingreso extra diariamente, el cual se reparte entre los trabajadores de esa unidad recolectora. Esto quiere decir que si se llegara a privatizar, los trabajadores perderían este ingreso extra.

Aunque hasta ahora se mantiene en paz este asunto los trabajadores siempre están al asecho de que en cualquier momento pueda suceder y esto de origen a problemas laborales.

De este modo y a partir de los conflictos que se originaban el Alcalde Américo Zúñiga Martínez nombra como representante al C. Octavio Vásquez Ramírez a partir de Agosto del 2014, el cual hasta ese momento fungía como secretario de trabajos y conflictos de la Federación Auténtica de Trabajadores del Estado de Veracruz (FATEV). El cual fue designado debido a que conoce a la mayor parte de los trabajadores adscritos a la dependencia. Los cuales hasta ese momento eran agremiados suyos, ello ha favorecido a resolver los problemas, ya que existe más confianza y comunicación con los empleados.

Sin embargo otro de los inconvenientes a los que se enfrenta dentro de esta dependencia son las condiciones en las que se desenvuelven los trabajadores ya sea por los bajos salarios que perciben o que no cuentan con las diferentes prestaciones conforme a la ley.

Por tal motivo, este trabajo se enfoca en conocer la Satisfacción Laboral, la cual se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo.

Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los miembros y con los jefes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador.



---

A través de las percepciones de los trabajadores, se puede saber si se encuentran satisfechos o insatisfechos en el ambiente y el lugar donde desarrollan su trabajo con la ayuda de algunas variables como la motivación, comunicación y el desempeño.

Para esto es importante identificar las condiciones en las que los trabajadores se desenvuelven, para saber si se encuentran o no lo suficientemente motivados para llevar a cabo sus tareas y si su desempeño es o no es de lo mejor, por otra parte también se debe de aunar en la comunicación trabajador- patrón, para conocer además el trato que reciben y de qué manera realizan sus funciones.

Es de conocimiento público que esta es una dependencia de vital importancia en la sociedad en la que vivimos en este caso la ciudad de Xalapa, debido a todos los desechos que generamos habitualmente, esto origina problemas a los que nos enfrentamos diariamente como lo son inundaciones y enfermedades a causa del acumulamiento de basura en las calles, por eso es importante llevar a cabo este estudio que nos permita profundizar y acercarnos a los trabajadores.



## 1.2 JUSTIFICACIÓN

Realizar este proyecto de intervención enfocado en las percepciones de los trabajadores de esta dependencia fue de gran utilidad, es por ello que a través de un estudio de opinión podemos precisar lo que los trabajadores opinan, para ello debemos comprender a los estudios de opinión como;

encuestas de escalas de actitud de carácter periódico: mensual o anual, con cuestiones sociológicas, políticas y económicas, que organizan, diseñan, realizan y publican las instituciones estatales con los centros de investigaciones sociológicas nacionales, los institutos privados de investigación y las cámaras de comercio (López, 2007).

Otro de los problemas que enfrentan las organizaciones, es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumenten la satisfacción laboral con relación al interés en el trabajo. El estudio de la satisfacción laboral constituye un área relativamente antigua, sin embargo es la que trata de explicar las razones por las cuales las personas se sienten motivadas para hacer algo.

En realidad, existen tantos enfoques y teorías en esta área que la mayoría de los estudiosos han tratado de clasificarlos en diferentes grupos, como la teoría de las necesidades de Maslow, de los dos factores de Herzberg y McClelland, cabe mencionar que los psicólogos han ido modificando en los últimos tiempos tanto las teorías como las aplicaciones prácticas en este campo.

El estudio de la satisfacción laboral como fenómeno vinculado a actitudes, la relación de éstas con el comportamiento y los resultados en el desempeño laboral, hacen que sea un tema de gran importancia en la actualidad reconocido cada vez más por investigadores.

Existe bastante información acerca de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial, ya que está directamente ligada a un conjunto de actitudes que tienen una importancia decisiva en el comportamiento y los resultados de las personas tanto individual como colectivamente.

De este modo en este trabajo se estudiará la satisfacción del trabajador a manera de que ellos den su punto de vista acerca de la situación en la que se encuentran, es por eso que el motivo de este trabajo es en gran medida realizar un análisis crítico que nos permita observar que tan satisfechos o insatisfechos están a la hora de cumplir con sus funciones.

Se eligió esta dependencia debido a que resulta interesante conocer la opinión de la gente que a diario recolecta nuestros residuos y muchas veces no se les da el valor o la importancia,



---

también porque contamos con ciertas facilidades por parte de sus representantes para recabar información necesaria para presentar información. Para ello es importante conocer a la satisfacción como: “el resultado de una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con su motivación” (Salinas-Oviedo & Laguna Calderon, 1994:264)

En general debemos de tomar en cuenta todos los factores que nos proyecte esta investigación, para darlo a conocer a las autoridades correspondientes y estas a su vez pongan especial atención en ellos, pudiendo determinar que mecanismos se lograran implementar y con esto mejorar el ambiente dentro de la dependencia.

Desde luego esto vinculado a la medición de la satisfacción laboral en la subdirección de limpia pública, nos dará cuenta de una realidad que ha vivido poco estudiada, que acontece a la ciudad de Xalapa y esto en un futuro pueda ser utilizado para mejorar el servicio o hacerlo más eficiente.



---

### 1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Está el tipo de contratación relacionado con el nivel de satisfacción percibido por los empleados de la subdirección de limpia pública?
- ¿Cuáles son las percepciones de los trabajadores acerca de las condiciones laborales de la subdirección de limpia pública?

### 1.4 OBJETIVOS

➤ GENERAL:

- ✓ Identificar el nivel de satisfacción laboral existente entre los trabajadores de la Subdirección de Limpia Pública del H. ayuntamiento de Xalapa;

➤ ESPECÍFICOS:

- ✓ Conocer las expectativas y percepciones que predominan más en los trabajadores de la Subdirección de limpia pública.
- ✓ Conocer las condiciones laborales en las que se desenvuelven así como las actitudes que asumen los trabajadores de Limpia Pública.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción por tipo de contratación, calculando el Índice de Satisfacción de cada uno.



## CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO



---

---

## MARCO TEÓRICO

En este apartado se abordan los principales conceptos que servirán como fundamento para llevar a cabo nuestra investigación, partiendo un poco de lo general a lo específico, de tal manera que se conozca a fondo cada uno de los conceptos aquí mencionados así como las teorías más importantes de motivación y satisfacción laboral. El propósito de este capítulo es dar a conocer y comprender los términos más relevantes sobre dichos temas.

### 2.1 ¿Que son los estudios de Opinión?

Los estudios de opinión, pese a ser bastante debatidos dada la naturaleza de sus temáticas, se han convertido en una institución imprescindible en toda democracia.

Como dice Boudon (1974), los estudios de opinión juegan un papel importante en la buena gestión política, en la medida que establecen un sistema de contabilidad social mediante la observación estadística de aspectos claves del orden social, tales como sanidad, ocio, arraigo, educación, el estilo de vida, las aspiraciones, la juventud, etc. Y cada vez, los sociólogos estarán más asociados a su construcción, gestión y utilización.

De allí que también podamos suscribir lo que Miguel Aigner señala:

"Los estudios de opinión son en la práctica una foto instantánea, una radiografía de la opinión pública. La calidad de la fotografía depende no sólo de la calidad de la máquina fotográfica, sino también, de la capacidad creativa y de manejo del operador" (Aigner, 1992.p.24).

### 2.3 Comportamiento Organizacional

La importancia de conocer el comportamiento organizacional viene en las ventajas que eso conlleva, porque cada vez es más importante tener el conocimiento general del comportamiento humano, ya que saberlo puede llegar a ofrecer principalmente cuatro ventajas clave:

- Desarrollo de habilidades
- Crecimiento personal
- Mejoramiento de la eficacia organizacional





Además de agudizar y refinar el sentido común. La importancia de contar con habilidades respecto al comportamiento organizacional ha crecido en los lugares de trabajo moderno, en parte por el aumento de equipos diversificados de trabajo. (Dubrin, 2003).

## **2.4 Relaciones Interpersonales**

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional. (Mesa, 2001).

Finalmente hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, la mayoría de estas metas están incluidas a la hora de entablar lazos con otras personas. Sin embargo, es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos beneficios, tales como un puesto de trabajo, incluso en esos casos existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente.

## **2.4 Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359)

De acuerdo a Milkovich y Bourdieu (1994), este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.



Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo.

## 2.8 Satisfacción Laboral

En relación con la satisfacción Laboral existen varios autores que hablan acerca de esta, uno de ellos es Robbins Stephen y Timothy (2009) en su obra Comportamiento Organizacional, definen la satisfacción laboral como: “El sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña”. (p.83).

Esta definición es muy amplia, pero esto es algo inseparable al concepto, ya que el trabajo que realiza una persona es más que solo realizar actividades, como ordenar papeles, atender a los clientes o manejar un camión etc.

Los trabajos requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones de trabajo que con frecuencia son menos que ideales. Esto significa que evaluar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo de cierto número de elementos discretos del empleo. (p.84)

Las organizaciones de servicios saben que los clientes satisfechos y leales dependen del modo en que los empleados de la línea del frente se relacionen con ellos.

Fernández (1998) afirma que el tema de satisfacción ha estado olvidado continuamente por la administración. Ya que son muchas las organizaciones que aún son dirigidas por un carácter claramente económico y que hay pocas que ya han progresado. De igual manera, el reconocimiento y la importancia que tiene el factor humano en las organizaciones han conducido a que la administración se preocupe por la satisfacción, motivación y bienestar de los empleados. “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, hablar de satisfacción implica hablar de actitudes” (Fernandez, 1998,p.260)

De lo anterior, se debe no perder de vista que la satisfacción laboral es un constructo global, que abarca muchos aspectos de satisfacción como son: el salario, los incentivos, las condiciones laborales entre otros.



Fernandez (1998), señala que es importante medir la satisfacción de los empleados de cualquier organización, además menciona dos aspectos por los cuales se debe hacer:

- Identificar las relaciones de los empleados en relación a su trabajo es una fuente de información muy significativa. Si existe un mal ambiente de trabajo se pueden dar situaciones como desinterés, apatía, estrés laboral o conductas de evasión.
- Estudiar la satisfacción en el trabajo, puede ser una estrategia de comunicación ascendente, ya que permite a los empleados expresar sus opiniones con respecto a su situación laboral.

## 2.6 Insatisfacción en el trabajo.

Con respecto a la insatisfacción en el trabajo los empleados la manifiestan de varias maneras.

Stephen P, (2004) expresa lo siguiente:

“Más que renunciar se quejan, roban pertenencias de la Organización o evaden parte de sus responsabilidades. Por eso clasifica cuatro tipos de formas de manifestar su inconformidad por parte de los empleados:

- **Salida:** comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.
- **Vocear:** tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones como sugerir mejoras, analizar problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad:** esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones: como defender la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración hacen lo correcto.
- **Negligencia:** dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retardo crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores”. (p.82).

De este modo podemos decir que las personas que no están satisfechas dentro de la organización podrían resultar inconformes a la hora de realizar sus actividades y esto podría derivar problemas más adelante.

## 2.7 EL CONFLICTO

Una de las principales causas que surgen en las organizaciones son los conflictos. El cual se puede entender como un desacuerdo que se da entre trabajadores y el patrón dentro de una organización. Un conflicto Laboral se puede decir que son las diferencias que nacen por los desacuerdos que existen dentro de la organización, estos van desde la inconformidad por falta de pago hasta la falta de entrega de prestaciones conforme a la ley. O bien como “Un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que la otra ha sufrido un efecto negativo, o está por hacerlo, algo que a la primera le preocupa”. (Stephen P. Y Timothy A. 2009, p.485).

En este caso vinculado a nuestro objeto de estudio, podemos observar que a partir de los conflictos las personas suelen tomarlo de distintas maneras, como se muestra en la siguiente tabla ya sea en actitudes positivas o negativas.

Tabla 1. Consecuencias del conflicto (Mesa, 2001)

Positivas:	Negativas (puede llegar a ocurrir...):
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Estimula a las personas (energiza).</li><li>✓ Fortalece sentimientos de identidad.</li><li>✓ Despierta la atención ante los problemas.</li><li>✓ Pone a prueba las estructuras de poder dentro de la organización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Sentimientos de frustración, hostilidad y ansiedad.</li><li>○ Presión grupal (aumenta cohesión).</li><li>○ Desvío de energías productivas.</li><li>○ Bloqueo de iniciativas ajenas.</li><li>○ Tensión circular y fricción en las relaciones interpersonales.</li></ul>



---

### 2.7.1 EL CONFLICTO EN LA ORGANIZACIÓN

Por conflicto se entiende como aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí.

El desacuerdo puede ser multicausal y dentro de una organización, dicho conflicto genera dos consecuencias básicas: ineficiencia e ineffectividad. La ineficiencia puede abarcar desde una interferencia mínima en las operaciones de la compañía, hasta la aparición de graves desacuerdos que atentan contra la efectividad de la organización mediante la obstaculización en el logro de los objetivos propios. (Mesa, 2001).

Con respecto a las dimensiones del conflicto laboral, existe una cierta confusión en cuanto a las causas y las manifestaciones, en ciertos casos éstas tienden a confundirse.

A grandes rasgos Mesa (2001) clasifica algunos de los principales conflictos dentro de la organización de la siguiente manera:

1. Conflictos entre la Sede Central y sus Subsidiarias.
2. Conflictos entre jefes de departamento.
3. Conflictos entre el jefe y sus subordinados (y viceversa).
4. Conflictos entre personas de un mismo departamento.
5. Conflicto entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales de sus miembros.
6. Conflicto entre el individuo y su trabajo.

Los objetivos de la corporación se relacionan con la organización como una entidad total (como un sistema), esto no significa que cada uno de sus integrantes esté de acuerdo con dichos objetivos. Cada individuo tiene sus propias metas y no todas se relacionan con la organización, aunque ésta pueda servir como medio para alcanzar, por lo menos, algunas de ellas. Las diferencias en cuanto a la identificación de objetivos y su cumplimiento, plantean la posibilidad de conflicto. (Bryans y Cronin, 1983).

---

## 2.7.2 TIPOS DE CONFLICTOS

Por otra parte existen diferentes tipos de conflictos y diferentes clasificaciones, muchas de ellas con bastante relación, en este caso abordaremos las siguientes:

Los conflictos laborales se dividen en dos partes:

- Conflictos individuales y colectivos
- Conflictos jurídicos y económicos o de intereses.

De los cuales se detallan muchas definiciones, pero solo se mencionaremos las más importantes.

### **Conflicto individual y colectivo**

García (2006) los define de la siguiente manera:

**Conflicto individual:** se define como aquel que añade a un solo trabajador o incluso a varios trabajadores, pero en su relación individual o en relación con sus contratos individuales de trabajo.

**Conflicto colectivo:** se define como aquel que tiene su origen en una condición de trabajo pactada colectivamente y que puede afectar a uno o varios trabajadores.

En el conflicto laboral colectivo, además de reunir las características anteriormente mencionadas para el conflicto individual, la tensión debe afectar a un interés colectivo, que exceda de lo individual y afectar a un conjunto indiferenciado de trabajadores.

Para distinguir entre conflicto individual y conflicto colectivo ya que estos son similares, surge un tercer conflicto el cual se denomina conflicto plural. El cual, el interés afectado es el concreto de cada trabajador, existe una pluralidad de trabajadores afectados de forma individual por el mismo interés. Se trata de una unión de intereses individuales. (García, 2006, p.47)

Finalmente se destacaran aquellas características que diferencian al conflicto colectivo del individual.

Ahora bien, la solución de un conflicto colectivo afecta a todos los integrantes presentes y futuros del grupo implicado en el conflicto. Por el contrario, la solución del conflicto individual afecta exclusivamente a quienes han sido parte de él. En cambio el conflicto individual puede ser resuelto bien por las partes, o bien por la autoridad competente. Muchas veces este tipo de conflictos individuales se arreglan cuando el trabajador llega a un acuerdo con el patrón u organización, depende también de que circunstancias o de que magnitud se haya o esté presente el conflicto.



---

## Conflictos jurídicos y económicos o de intereses

García (2006), define a estos conceptos como:

**Los conflictos jurídicos o de interpretación:** son aquellos que tienen su origen en la aplicación o interpretación de una norma legal o convencional, ya existente con anterioridad, estos se solucionan, bien por la vía judicial o por los distintos sistemas de solución extrajudicial que existen en la actualidad.

**Los conflictos económicos o de intereses:** son aquellos que surgen cuando lo que se pretende es crear una norma o modificar una ya existente que regula aspectos laborales, en este caso la solución a este conflicto pasa por la intención que tenga el estado o los sujetos colectivos de crear una, que ya está en aplicación a través de la intervención administrativa. (p.49).



---

## 2.8 MOTIVACIÓN

Por el contrario otro de los temas referentes de nuestro proyecto es la motivación, esta es la parte fundamental de la investigación, ya que el propósito es conocer el grado de motivación de los trabajadores.

Se define a la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, solo se limita a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar el interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. (Stephen & Timothy, 2009).

El concepto de motivación es utilizado en diversos contextos y con distintos sentidos variados, son los énfasis que se ponen a la hora de intentar definirla. La motivación es, además, un fenómeno altamente complejo, al cual puede uno acercarse desde diferentes perspectivas. El presente escrito es una aproximación a la motivación en el trabajo y a su relación con otros fenómenos esenciales del comportamiento organizacional, como el desempeño y la satisfacción laboral. (Pernalet, 2005).

En el estudio del comportamiento humano en el trabajo hay pocos temas tan atractivos como el de la motivación. Siempre ha existido interés por conocer las razones por las cuales la gente actúa de una determinada forma. Las herramientas teóricas para lograr tal conocimiento distan de ser consensuales. El término motivación ha sido usado en diversos sentidos. Definirlo implica moverse entre algunas alternativas que hacen énfasis en uno o en otro aspecto del fenómeno. La motivación ha sido conceptualizada como un estado interno que provoca una conducta; como la voluntad o disposición de ejercer un esfuerzo. (Pernalet, 2005)

González & Olivares, (2006) mencionan que la motivación laboral comprende los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar de cierta forma y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa. Así mismo comprende los procesos organizacionales que influyen tanto en los motivos de un trabajador como en los de una empresa, con el fin de que vayan la misma dirección.





### 2.8.1 Motivación extrínseca y motivación intrínseca

La motivación puede tener dos grandes fuentes. Puede provenir de las necesidades internas del individuo o puede surgir a partir de las presiones y los incentivos externos. De allí deriva la existencia de dos clases de motivación:

La **motivación extrínseca** es originada por las expectativas de obtener sanciones externas a la propia conducta. Se espera la obtención de una recompensa o la evitación de un castigo o de cualquier consecuencia no deseada. En otras palabras, la conducta se vuelve instrumental, se convierte en un medio para alcanzar un fin. Puede tratarse, por ejemplo, de obtener una recompensa económica, social o psicológica, una bonificación, la aprobación de sus compañeros o un reconocimiento de su supervisor. O puede tratarse de evitar consecuencias desagradables, la negativa de un aumento de salario, el rechazo de los otros, o la pérdida de confianza por parte de su jefe.

La **motivación intrínseca** es originada por la gratificación derivada de la propia ejecución de la conducta. La conducta es expresiva: es simultáneamente medio y fin. La realización, por ejemplo, de un trabajo desafiante para el cual se tiene las aptitudes necesarias, hace que la actividad sea, de por sí, satisfactoria. (Pernalet, 2005).

Posteriormente la falta de motivación o desmotivación se dan cuando las personas no perciben cambios entre los resultados de su trabajo y sus propias acciones. En este caso no están ni extrínseca ni intrínsecamente motivados. Por otro lado también se da el caso, que cuando las personas están desmotivadas, ellas experimentan sentimientos de incompetencia y expectativas de no ser controlados.

### 2.9 Teorías de la motivación

Cabe destacar que existen muchas teorías acerca de la motivación, pero Robbins, Stephen P. Y Judge, Timothy A. (2009), en su libro de Comportamiento organizacional, hace referencia de aquellas que son más importantes y que fueron de las inaugurales en el desarrollo de la motivación, las cuales se explican a continuación:

## TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES

De acuerdo Robbins & A. Judge, (2009). Esta teoría elaborada por Abraham Maslow plantea la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades.

- Fisiológicas: incluyen el hambre, sed cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
- Seguridad: están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- Estima: quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de si, la autonomía y el logro y factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización: impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización. (pág.176).

Esto nos indica que estos 4 aspectos deben ir relacionados entre sí y comprometen satisfacer a sí mismos las necesidades para cada individuo.



Fig. 1 pirámide de las jerarquías de las necesidades según Maslow, basada en, (Robbins & a. Judge, 2009). pág. 176.



Desde el punto de vista de la motivación, la teoría afirma que si ninguna necesidad se satisface por completo, aquella que se cubre en lo sustancial deja de motivar.

De esta manera se puede entender que si la organización desea motivar a su personal necesita saber y entender en qué nivel de la jerarquía se encuentran y enfocarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores. (Robbins & A. Judge, 2009).

## **TEORÍAS X & Y**

Douglas McGregor (Stephen Y Timothy, 2009) propuso dos visiones diferentes de los seres humanos, llamados teoría X y teoría Y después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados.

De acuerdo con la teoría X, los gerentes creen que a los empleados les disgusta de modo inherente el trabajo, por lo que deben ser dirigidos incluso forzarlos a realizarlo.

En cambio por el contrario con la teoría Y los gerentes suponen que los empleados llegan a considerar el trabajo algo muy natural como el descanso o el juego. (Stephen Y Timothy, 2009)

La relación que tiene esta teoría con la motivación es que se propuso ideas como la toma de decisiones participativa, trabajos responsables que planten retos y buenas relaciones grupales, como enfoques que harán que el trabajador se sienta motivado dentro de su área de trabajo.

### **Teoría de los dos factores**

No obstante también conocida como teoría de motivación e higiene, fue propuesta por Herzberg (citado por Stephen Y Timothy, 2009) en la cual menciona que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede determinar muy bien el éxito o el fracaso, de este modo formuló la pregunta ¿qué espera la gente de su trabajo? en la que pidió a las personas que describieran con detalle en que situaciones se sienten bien y en cuáles no.

De esta manera se obtuvo como resultado que para que las personas se sintieran en paz pero no motivadoras, los gerentes o directivos deberían tomar en cuenta los factores como son condiciones de trabajo, calidad de la supervisión, el salario, las políticas de pago de la empresa, las



condiciones de trabajo, la seguridad en el trabajo. A estos Herzberg los llamo factores de higiene, en el cual si estos son adecuados la gente no estará satisfecha pero tampoco Insatisfecha.

Pero para para que las personas se sientan motivadas se deben enfocar los directivos en los factores asociados con el trabajo, como las oportunidades de ascender, la posibilidad de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro. (Stephen Y Timothy, 2009).

## **TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MCCLELLAND**

Esta teoría se basa en tres necesidades:

- Necesidad de logro: impulso por sobresalir, por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo.
- Necesidad de poder: es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no lo hubieran hecho por sí mismos.
- Necesidad de afiliación: deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

Estos tres puntos son de vital importancia ya que ayudan a explicar la motivación. Por último esta teoría menciona que cuando las personas se sienten mejor es cuando la probabilidad del éxito es de la mitad. (Stephen Y Timothy, 2009).

## **TEORÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE METAS**

Para Dubrin (2003), el establecimiento de metas es el proceso básico que se relaciona de manera directa o indirecta con todas las teorías de motivación en el trabajo, además esta teoría propone que los objetivos que son difíciles pero fáciles de alcanzar, motivan a la gente.

Dubrin hace referencia a que una meta es el objetivo que una persona se propone alcanzar, mientras que los valores van a crear en el interior de la persona un deseo de conducirse de acuerdo a ellos. “ la premisa que subyace en la teoría del establecimiento de metas, es que la conducta esta regulada por los valores y las metas” (Dubrin, 2003,p.94).

Las conclusiones recientes de esta teoría según son:

- Las metas deberán estar bastante ligadas con la retroalimentación y los premios que un trabajador recibe.



- El trabajador debiera aceptar las metas para que el desempeño mejore.
- El desempeño mejora si las metas son difíciles de alcanzar, pero si son demasiado difíciles el desempeño será peor.

## **TEORÍA DE EXPECTATIVAS DE METAS**

De acuerdo a Dubrin (2003) la expectativa es la probabilidad subjetiva de llegar a alcanzar un determinado nivel de desempeño; la instrumentalidad se refiere a la percepción que tiene el trabajador de que cierta acción llevará a la obtención de determinado resultado y la valencia se refiere al valor que una persona le da a un resultado específico, aquí la gente le asigna valencias positivas a los premios y negativas a los castigos.

Es por ello que a través de estas teorías podemos explicar y definir el proceso de la satisfacción laboral así como las perspectivas desde la subdirección de limpia pública.



---

---

## LIMPIA PÚBLICA

Por último y no menos importante debemos saber que el servicio municipal de limpia pública se encuentra previsto por el reglamento de servicios municipales de Xalapa, la cual hace referencia a la limpia pública como: la dependencia del Ayuntamiento encargada de la eficiente prestación del servicio público de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos en el municipio de Xalapa.

Se entiende por Limpia Pública: la preservación permanente de las condiciones higiénico-sanitarias en los lugares públicos, desde la recolección hasta el destino final de los residuos sólidos. Son lugares públicos: los espacios de uso común y libre tránsito, incluyendo parques, plazas y jardines<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <sup>1</sup> Reglamento de Limpia Publica CAPÍTULO II DE LA DIRECCIÓN DE LIMPIA PÚBLICA, consultado el día 5 de septiembre del 2015



# CAPÍTULO III MARCO CONTEXTUAL



---

---

## MARCO CONTEXTUAL

En este apartado se abordará más a fondo la situación en la que se encuentra el tema de una manera Global hasta delimitar bien nuestro objeto de estudio, de tal modo que obtengamos un panorama claro acerca de lo que se pretende estudiar. Cabe señalar que nuestro objeto de estudio estará basado en medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección de Limpia Pública dentro del H. ayuntamiento de Xalapa, para saber qué tan satisfechos o insatisfechos se encuentran en su lugar de trabajo.

### 3.1 EL ORIGEN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL INTERNACIONALMENTE

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI.

En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador. El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica.

Los estudios realizados por Elton Mayo en la Wester Electric Company fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas.





En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. En estas definiciones se observa la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o en contra de su actividad laboral. (García, 2010).

Ahora bien indagando estudios acerca de la satisfacción laboral, se tomó como ejemplo uno en el país de Argentina, el cual en este país se calculó el índice de Satisfacción Laboral producido por el Departamento de Investigaciones Sociales y Económicas (DISE) dependiente de la Fundación Economía y Sociedad (FUNDECOS) intenta echar luz sobre algunos de los aspectos referentes a la problemática laboral Argentina.

El índice está fabricado teniendo en cuenta aspectos de situación personal, situación macroeconómica prevista de corto y mediano plazo, así como también la percepción respecto al accionar del estado Nacional, Provincial y Municipal en cuanto a la generación de políticas de empleo y / o asistencia social para desempleado. El índice se considera un indicador útil a tener en cuenta al momento de verificar la propensión de consumo futura. La encuesta para calcular el índice incluye 13 preguntas básicas de las cuales nueve están referidas a la situación laboral personal actual, perspectivas laborales futuras y opinión sobre las políticas activas en materia laboral y social desplegadas por los organismos gubernamentales (municipales, provinciales y nacionales) actuales y futuros.

El modelo argentino es bastante simple y sencillo, por lo cual podría tomarse como referencia para construir un índice propio para México, esta es una actividad que podría llevar a



cabo de manera formal la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por lo cual la presente disertación teórica abre la puerta para futuras investigaciones y propuestas en este rubro, considerando que es necesario calcular este índice para tener una radiografía real de la situación laboral y cómo esta es percibida por los trabajadores, pudiendo servir el cálculo de este índice como un indicador para tomar decisiones sobre políticas públicas en materia de empleo y bienestar. (Morales, Magaña Medina, & Guzmán Fernández, 2010)

### **3.2 ÁMBITO NACIONAL DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Este concepto es muy variable dentro del Contexto Nacional existen muchos estudios acerca de la satisfacción laboral. Las posibles causas que afectan la satisfacción laboral son atribuidas a diversas variables del ámbito organizacional como son las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales o remuneratorios, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad.

Al analizar diversos estudios tanto nacionales como internacionales sobre satisfacción laboral, en general se observa que en la mayoría de ellos la gente se declara satisfecha o muy satisfecha con su vida laboral, sin embargo hay autores que indican que estos resultados positivos deben ser revalorizados, ya que cuando se llevan a cabo análisis más minuciosos sobre ciertos aspectos específicos y centrales de la actividad laboral, el grado de satisfacción es notablemente menor.

Se vive una época de transición de modelos laborales que han caído en desuso a otros no muy bien definidos que provocan un estado de readaptación permanente, generando incertidumbre en un contexto tan básico como el bienestar laboral, provocando que el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral sea cada vez más difícil de mantener (Mejía y Gondra, 2006).

El interés por estudiar la satisfacción en el trabajo es porque está ligada al desarrollo de los trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y finalmente porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho (Kalleberg, 1977, citado por Galaz, 2002).



---

### 3.3 LA LIMPIA PÚBLICA EN XALAPA, VERACRUZ

Para finalizar, en este apartado en lo que se refiere al ámbito local se hablara un poco de la ciudad donde estará asentado nuestro objeto de estudio, así como la dependencia en este caso la Subdirección de Limpia pública del H. ayuntamiento de Xalapa.

El municipio de Xalapa colinda al norte con los municipios de Banderilla, Jilotepec y Naolinco; al este con Naolinco y Emiliano Zapata, al sur con Emiliano Zapata y Coatepec; y al oeste con Coatepec, Tlalnelhuayocan y Banderilla.

Las principales localidades son la ciudad de Xalapa-Enríquez, cabecera de su municipio, y las congregaciones de El Castillo, Chiltoyac, Tronconal, Colonia Seis de Enero, San Antonio, Paso del Toro y Las Cruces.

Sus elevaciones Principales son: Cerro Macuiltépec: 1580 m.s.n.m. Cerro Colorado: 1480 m.s.n.m. Cerro Gordo: 980 m.s.n.m. La temperatura media anual: 19.1 grados Celsius. Precipitación media anual: 1421.1 mm. Corrientes de agua: Sedeño, Sordo, Paso Hondo, La Palma, Ojo Zarco, Negro, Chorreado.

Xalapa es una voz de lengua nahua o mexica que significa “En lugar del manantial sobre la arena”. Su historia es muy antigua y puede remontarse hasta antes de Cristo (basado en el descubrimiento de un “yugo” en una tumba totonaca primitiva en el año de 1953, y que por la cerámica del relleno, es fechable a partir del XV antes de la era y perteneciente al horizonte Arcaico o Preclásico central veracruzano).

Se estima que la fundación más reciente de Xalapa sucedió en el año 1313. El dominio teochichimeca incluyó a Quimichtlan, de donde partió un reducido grupo de familias que se avicindaron en Xalapa hacia el año de 1380.

La fundación original de Xalapa estuvo a cargo de grupos de habla totonaca, siendo los toltecas quienes le dieron el nombre de Xalla-a-pan a la población, que significa “agua en el arenal”, porque de todos sus barrios brotaba abundante agua, entre los declives arenosos.



En esta ciudad la administración del servicio de Limpia Pública es competencia exclusiva del Ayuntamiento, la cual realiza a través de la Dirección correspondiente, bajo la supervisión del Presidente Municipal y de la Comisión Edilicia del Ramo.

La prestación del servicio la hará en forma directa o a través de la persona física o moral a quien el Ayuntamiento otorgue la concesión del servicio siempre bajo la supervisión y vigilancia de la Dirección y Edil del Ramo.<sup>2</sup>

De acuerdo al programa operativo del 2015, elaborado por el subdirector C. Octavio Vásquez Ramírez, se cuenta con un personal total de 424 trabajadores de los cuales, 363 son de operatividad: 85 choferes, 161 ayudantes, 65 barrenderos, 42 inspectores, 10 coordinadores encargados, los cuales se dividen en personal de base, nombramiento definitivo, contrato, confianza y suplentes.

Una de sus principales funciones es la recolección de desechos sólidos no peligrosos, los cuales se entienden como: todos aquellos que no representen una amenaza sustancial, presente o futura, a la salud pública o a los organismos vivos. Como parte de la labor que brinda Limpia Pública, se realiza la recolección de los desechos provenientes de diversos puntos con la finalidad de mantener limpia nuestra capital<sup>3</sup>.

La dependencia cuenta con un parque vehicular de 52 Unidades recolectoras de Ruta que trabajan en 2 turnos, matutino 52 unidades y vespertino 28 unidades recolectando en 5 delegaciones, con 85 choferes los cuales recolectan en promedio 330 toneladas diarias, aproximadamente 8 toneladas diarias por unidad.

---

<sup>2</sup> Reglamento de Limpia Pública CAPÍTULO II DE LA DIRECCIÓN DE LIMPIA PÚBLICA, consultado el día 5 de septiembre del 2015

<sup>3</sup> 2do Informe de Operatividad, primer semestre de Actividades 2015, Subdirección de Limpia Pública.

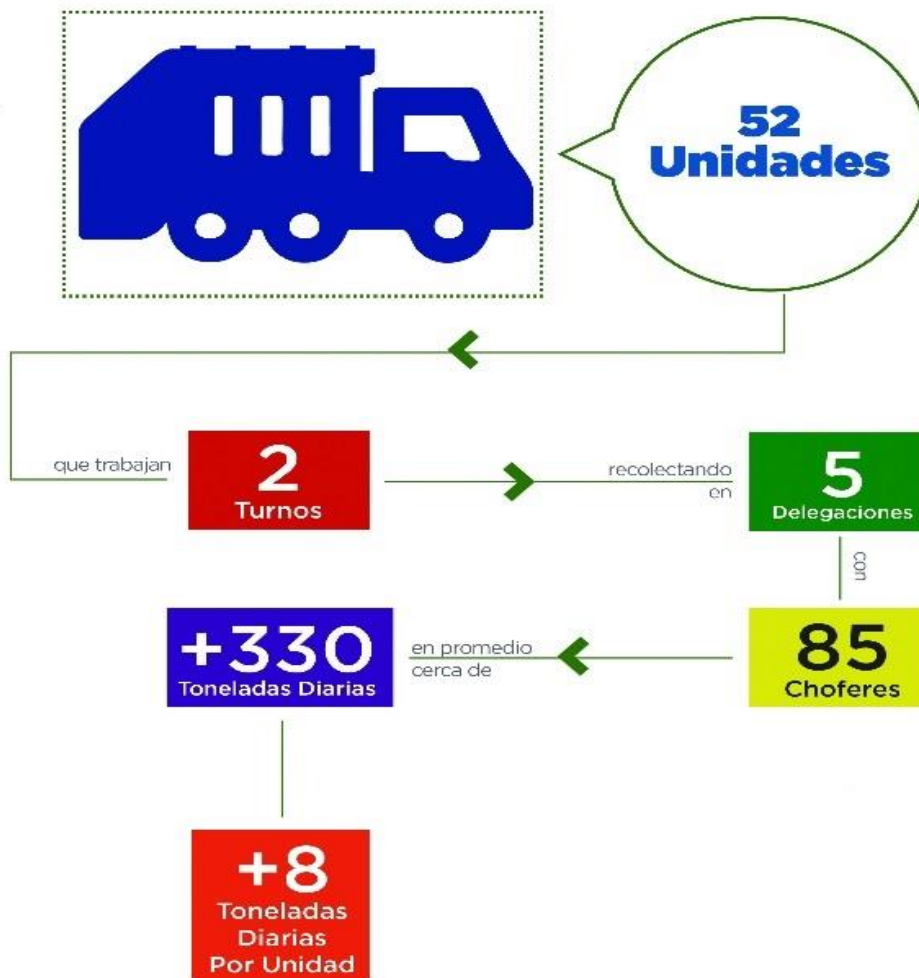


Figura 2. Toneladas de basura recogidas por unidad. Fuente: tomada del 2do Informe de Operatividad, primer semestre de Actividades 2015, Subdirección de Limpia Pública.

Por lo general las unidades sufren descomposturas que obligan a estar inhabilitadas por días, debido al estado en el que se encuentran las carreteras que recorren diariamente y a esto se le suma el peso de la carga que recolectan. De acuerdo a datos proporcionados por la Subdirección de enero a junio del 2015 se recolectaron aproximadamente 52,627 toneladas de basura.

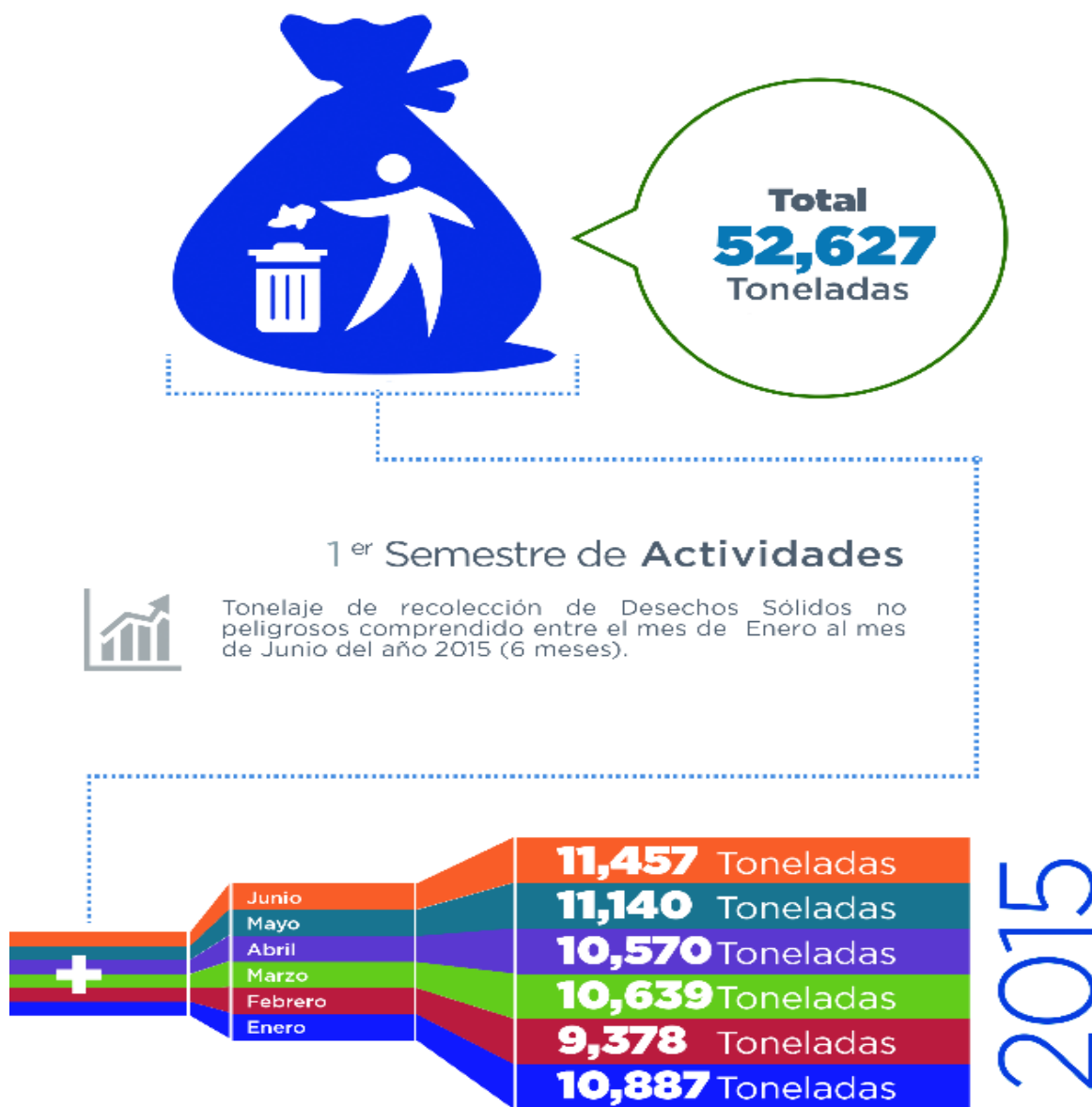


Figura 3. Toneladas de basura recolectadas por cada mes. Fuente: tomada del 2do Informe de Operatividad, primer semestre de Actividades 2015, Subdirección de Limpia Pública.

Finalmente se llevan a cabo los operativos Nocturnos, que consisten en tocar campana en toda la zona centro, con 20 unidades se realiza el operativo en todo el centro de la capital y adicionalmente se realizan recorridos en toda la ciudad para que al día siguiente amanezca limpio. En este semestre se recolectaron 50 toneladas en 4 delegaciones los días sábado y domingo de 11pm a 4am.

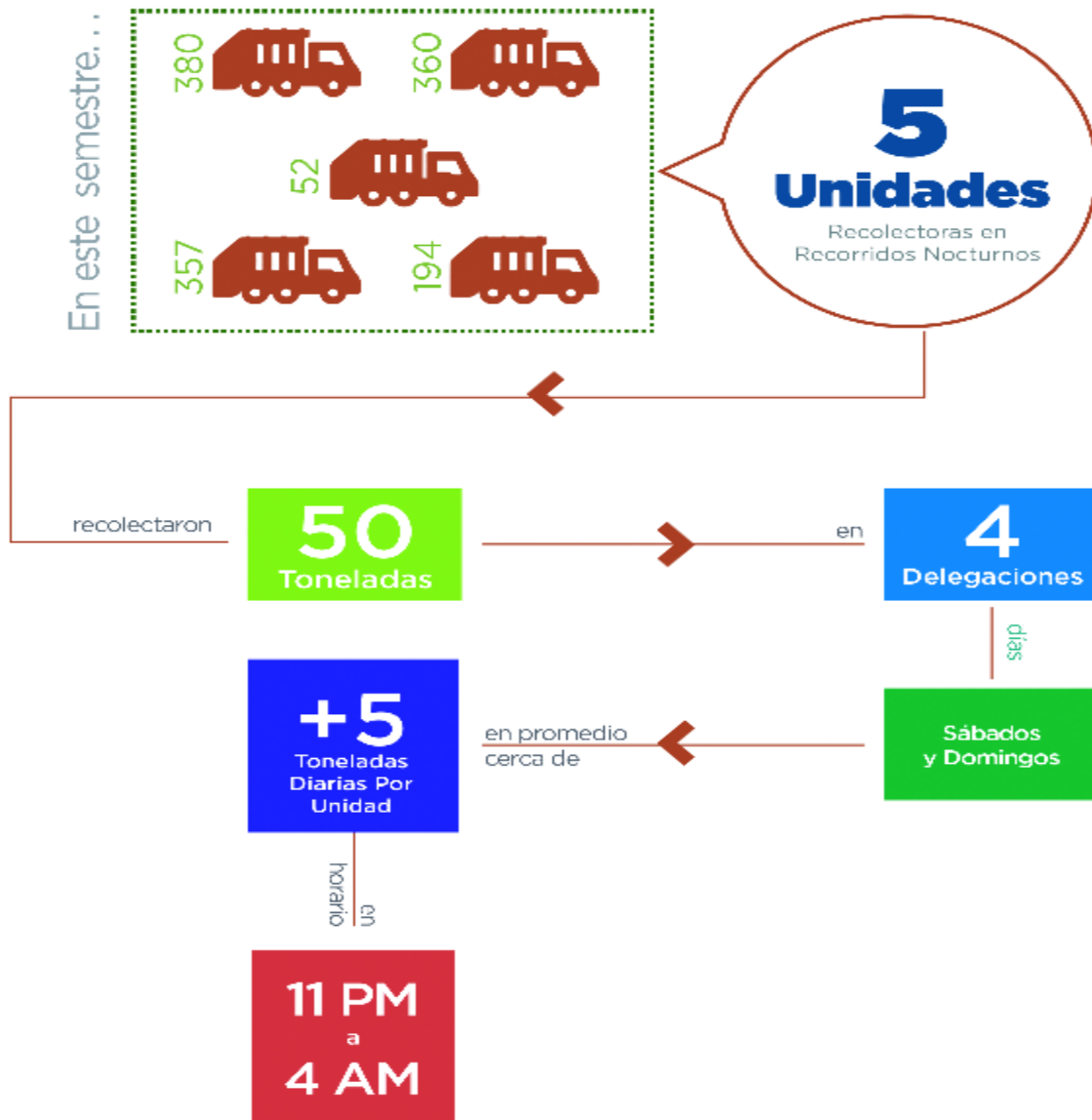


Fig. 4 recorridos nocturnos. Fuente: tomada del 2do Informe de Operatividad, primer semestre de Actividades 2015, Subdirección de Limpia Pública.

Algunos servicios independientes a la recolección en las calles son:

- Brindar servicio a las colonias recién formadas como son las antorchistas las cuales abarcan un total de 26 colonias.
- Servicios especiales a dependencias, eventos estatales y municipales, dependencias del estado y municipales, también a escuelas, mercados, panteones.



---

Por otro lado para tener un control de las rutas se dividen en 5 las cuales son:

- Ruta 1 – Oeste
- Ruta 2 – Norte
- Ruta 3 – Este
- Ruta 4 – Centro/Sur
- Ruta 5 – Zonas Rurales

En la nueva Administración del Sr. Octavio Vásquez Ramírez, se estableció que el día jueves es un día exclusivo de apoyo incondicional para el mejoramiento de la imagen de la capital, acelerando notablemente el tiempo de recolección sin afectar al trabajador y sus intereses.

Para llevar a cabo estos operativos se realizan operativos matutinos todos los jueves de 6 a 17, se cuenta con 45 unidades recolectoras con 135 ayudantes. Para los operativos Vespertinos de 6 a 24 horas con 20 unidades de recolección y 60 ayudantes.



Otra de las vitales funciones de esta dependencia son las zonas u operativo de barrido, el cual en este semestre se obtuvieron 525 toneladas de basura. Alrededor de 50 kilómetros barridos diarios por 65 barrenderos y 22 trabajadores de apoyo. También se realizan los jueves de cada semana el operativo de barrido de las 12 a 6 am, con 40 barrenderos y 4 unidades de recolección.



Fig. 5 Recolección de basura primer semestre de actividades Fuente: tomada del 2do Informe de Operatividad, primer semestre de Actividades 2015, Subdirección de Limpia Pública.



Algunas otras actividades que realiza la dependencia aparte de recoger la basura es la de realizar trabajos de Inspección, los cuales tienen la finalidad de prevenir o sancionar al ciudadano que saque sus desechos sólidos a la vía pública antes de que se toque la campana o después del paso del camión recolector. Su tarea es hacer una revisión de bolsas en el punto de recolección y en caso de encontrar evidencias, los inspectores proceden a levantar un acta circunstanciada o de verificación, dependiendo si fue encontrado el infractor en su domicilio. El número de actas levantadas en este semestre fue de 386 actas.

Por último algunas de las acciones que emprende el H. ayuntamiento para mejorar el servicio de limpia pública son las siguientes:

1. Realizar constante y permanentemente el barrido de calles, plazas, jardines, camellones y parques públicos.
2. Mantener limpio el Municipio, recolectando la basura y destinando los desechos a un relleno sanitario.
3. El manejo y transportación de los residuos recolectados por el Ayuntamiento serán depositados en el Relleno Sanitario que el Municipio ocupa como depósito de residuos sólidos.
4. Evitar el arrojado, derrame, depósito, acumulación de materiales o sustancias que sean ajenas a los lugares públicos y que pudieran causar daños a la salud, entorpezcan la libre utilización de los mismos o perjudiquen su embellecimiento.
5. Coordinarse con las dependencias Federales, Estatales y Municipales que correspondan para aplicar programas y acciones en materia de educación en el aseo público realizando campañas permanentes de concientización ciudadana para desarrollar una nueva cultura de aseo.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Reglamento de Limpia Pública CAPÍTULO II DE LA DIRECCIÓN DE LIMPIA PÚBLICA, consultado el día 5 de septiembre del 2015.



# CAPÍTULO IV ABORDAJE METODOLÓGICO



---

## 4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de carácter no experimental. Que de acuerdo a Sampieri (2006) se basa en la observación de una situación ya existente, no provocada intencionalmente por el investigador.

Así mismo, es de carácter transeccional descriptivo que en palabras de Sampieri (2006) la investigación transeccional, recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. El diseño transeccional descriptivo tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. Son estudios puramente descriptivos.

El método que se utilizó fue cuantitativo, Castro (2014) dice que el enfoque cuantitativo tiene como características:

- Medir fenómenos
- Utilizan estadísticas,
- Emplea experimentación y el análisis causa-efecto.
- Tiene un proceso secuencial, deductivo, probatorio y analiza la realidad objetiva. Sus bondades son la generalización de resultados, el control sobre fenómenos, la precisión, la réplica y la predicción.



---

## 4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

Para Malhotra (2008)

“El muestreo es uno de los componentes del diseño de una investigación. En esta etapa ya se identificó la información necesaria para abordar el problema de investigación y se determinó la naturaleza de la investigación (exploratoria, descriptiva, o causal)”. (p:332).

El proceso de diseño del muestreo incluye cinco pasos. Desde la perspectiva de Naresh K. Malhotra (2008) el proceso para el diseño de muestreo, consiste en 5 pasos:

1. Definir la población meta
2. Determinar el marco de muestreo
3. Seleccionar las técnicas de muestreo
4. Determinar el tamaño de la muestra
5. Llevar a cabo el proceso de muestreo

Esos pasos están muy relacionados entre sí y son relevantes para todos los aspectos del proyecto de investigación, desde la definición del problema hasta la presentación de los resultados. Por lo tanto, las decisiones sobre el diseño de la muestra deben estar integradas con todas las otras decisiones del proyecto de investigación (Malhotra, 2008).

En esta investigación se aplicó un muestro probabilístico ya que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis (Sampieri, 2006)

El primer paso para el diseño del muestreo es definir la población, Naresh K. Malhotra (2008) define a la población como: “el conjunto de elementos u objetos que poseen la información, buscada por el investigador y acerca del cual se harán inferencias. La población meta debe definirse

en términos de los elementos, las unidades de muestreo, la extensión y el tiempo” (Malhotra, 2008:336).

En la presente investigación la población esta constituida por 416 trabajadores de la Subdirección de Limpia Pública de los cuales 350 son hombres y 66 mujeres, de 18 59 años divididos entre diferentes tipos de contratación, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2. Número de personas por tipo de contratación. Fuente: elaboración propia.

Tipo de contratación	Número de personas
Base	84
Definitivo	229
Contratos	60
Confianza	9
Suplentes	34
TOTAL	416

Asi mismo también se aplicó un un muestreo estratificado que según Malhotra (2008) es un proceso de dos pasos en los cuales la población se divide en subpoblaciones o estratos. Los estratos tienen que ser mutuamente excluyentes y colectivamente exhaustivos, por lo que cada elemento de la población debe asignarse a un único estrato sin omitir algún elemento de la población. Después seleccionan los elementos de cada estrato mediante un procedimiento aleatorio, por lo regular el muestreo aleatorio simple. Aunque en teoría sólo debe emplearse el muestreo aleatorio simple para

seleccionar los elementos de cada estrato, en ocasiones se emplean el muestreo sistemático y otros procedimientos de muestreo probabilístico. (Malhotra, 2008,p.348).

Para este estudio el nivel de confianza a utilizar fue de 95% y un 6% de error los cuales de acuerdo a la fórmula se obtuvieron los siguientes sujetos para cada estrato por tipo de contratación:

$$n = \frac{\sum_{i=1}^L N_i^2 p_i q_i / w_i}{N^2 D + \sum_{i=1}^L N_i p_i q_i}$$

$$D = \frac{B^2}{z_{\alpha/2}^2} \quad \text{y} \quad w_i = \frac{N_i}{N}$$

Como se puede ver en la siguiente tabla, obteniendo un total de 158 casos en total para cada tipo de contratación, cabe resaltar que dentro de un estrato, es necesario que los elementos sean tan homogéneos como sea posible, mientras que los elementos de los diferentes estratos requieren ser tan heterogéneos como sea posible. Las variables de estratificación deben tener una relación estrecha con las características de interés. Cuanto mejor se cumplan estos criterios, mayor será la eficacia en el control de la variación externa al muestreo. (Malhotra, 2008).

Tabla 3. Estratos definidos para cada tipo de contratación. Fuente: elaboración propia.

Tipo de Contratación	N <sub>i</sub>	Muestra por estrato
Base	84	32
Definitivo	229	87
Contratos	60	23
Confianza	9	3
Suplentes	34	13
TOTAL	416	158



---

## **INSTRUMENTO**

El instrumento será el cuestionario y la técnica la encuesta. (Sampieri, et. al, 2006) establece que un cuestionario es; el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema. (p.217).

Por otro lado, Sampieri (2006) define a la encuesta como; herramientas, sofisticadas, científicas y necesarias en el mundo moderno, es un instrumento de análisis que nos permite conocer las opiniones de la gente, aparte de medir diferentes aspectos.

El instrumento que se aplicó fue un cuestionario de 27 preguntas, 6 preguntas demográficas en escala Likert, 2 preguntas abiertas y cuatro constructos conformados por 5 preguntas en escala tipo Likert los cuales fueron de satisfacción, relación con las personas, estado de herramientas de trabajo, y frecuencia.

### **I. Datos generales**

En éste apartado se solicita al encuestado proporcione sus datos socio-demográficos, como son el género, la edad se les pide en rangos, su ocupación en pregunta abierta, ya que el organigrama es un poco extenso por eso se solicitó de manera abierta, su tipo de contratación de igual manera se estableció en 5 categorías, un promedio de ingresos mensuales, para este tienen 5 rangos que van desde los \$1,500 hasta los \$10,000, horas laboradas por día y por último la antigüedad en la dependencia.

### **II. Nivel de satisfacción**

En este apartado del instrumento se solicitaron 5 preguntas, las cuales miden el puesto de trabajo, instalaciones, el trato que reciben, el salario y herramientas, estas se midieron en una escala de Likert desde totalmente satisfecho hasta totalmente insatisfecho.





### **III. Relación con las personas**

En este apartado se les preguntó según su opinión como era la relación con su jefe superior, inmediato, compañeros y usuarios del servicio, aquí se les pedía contestar de igual manera en una escala de Likert si era muy desagradable, hasta si era muy agradable.

### **IV. Dependencias y herramientas de trabajo**

Este apartado se conforma de dos constructos, uno el cual mide mediante una escala del 1 al 5 donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno en qué estado se encuentran sus herramientas, instalaciones, unidades y se integró la pregunta desempeño para que esta fuera sincera a la hora de contestar, en el siguiente apartado se pide que del 1 al 5 se señale donde 1 es nunca y 5 es siempre, si cuenta con las herramientas necesarias, si recibe un trato justo, prestaciones y algún incentivo, esto con el fin de saber con qué frecuencia se tienen estos aspectos.

### **V. Cambios y mejoras**

Por último se dejó una pregunta abierta para que los empleados contestaran que cambio o mejora les gustaría ver en la dependencia.

Antes de llegar al instrumento final fue necesario llevar a cabo una encuesta piloto de manera aleatoria a algunos trabajadores de la dependencia, también se le proporcionó al subdirector para que este diera su visto bueno y de este modo obtener las preguntas adecuadas, así como también realizar las modificaciones a algunas preguntas que no eran entendibles por los trabajadores, en este caso se modificó la escala de Likert para el instrumento final.



---

#### **4.4 PROCEDIMIENTO E INCONVENIENTES**

La encuesta piloto se realizó aproximadamente los primeros días de febrero, esta solo se aplicó a 25 sujetos ya que todavía no se contaban con el permiso necesario para aplicar en la dependencia y a partir de esta se realizaron algunas modificaciones..

Una vez teniendo el instrumento final se realizó una entrevista informal con el jefe de la Subdirección de limpia pública para obtener información acerca del tipo de contratación, el número de sujetos etc. Y la aprobación para llevar acabo el estudio en dicha dependencia, después se procedió a identificar la muestra que fue de 158 casos y definir el tipo de muestro el cual fue estratificado.

El cuestionario se aplicó en el mes de mayo y fue contestando cara a cara y de manera anónima debido a que algunas personas dentro de la dependencia se les dificulta leer y escribir, se realizó en 3 días en 2 turnos diferentes debido a la gran cantidad de carga de trabajo que tienen, debido a esto había veces en que las personas no podían contestar.

Después de tener contestado los 158 casos se procedió a realizar el vaciado de encuestas en Excel para proceder con el análisis en el software IBM SPSS Statistics versión 22, ya que este software nos proporcioná herramientas que permiten a los usuarios consultar datos y formular hipótesis para pruebas adicionales de forma rápida, así como ejecutar procedimientos para ayudar a aclarar las relaciones entre variables, crear clústeres, identificar tendencias y realizar predicciones de igual manera el programa iramuteq que analiza las preguntas abiertas.



# CAPÍTULO V.- ANÁLISIS DE DATOS

## 5.1 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE DATOS

En este capítulo se dará inicio al análisis Univariado y bivariado de los datos obtenidos, a través de la aplicación del instrumento a los empleados de la subdirección de limpia pública del H. ayuntamiento de Xalapa se dio a conocer su nivel de satisfacción, así como las condiciones laborales en las que se desenvuelven.

Como parte del estudio, fue necesario analizar los datos, en primer término se analizaran los datos demográficos, encontrando que el 15.2% de los encuestados fueron trabajadoras femeninas y el 84.8% masculinos, cabe mencionar que la población de la subdirección de limpia pública es de 416 trabajadores de los cuales 360 son masculinos y 56 femeninos. Y por medio de estos pudimos hacer índices para cada uno de los cruces a continuación mencionados. Estos datos fueron proporcionados por el administrador de la dependencia a través de su base de datos.

Tabla 4. Sexo de los empleados encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
SEXO	MASCULINO	134	84,8%
	FEMENINO	24	15,2%
	Total	158	100,0%

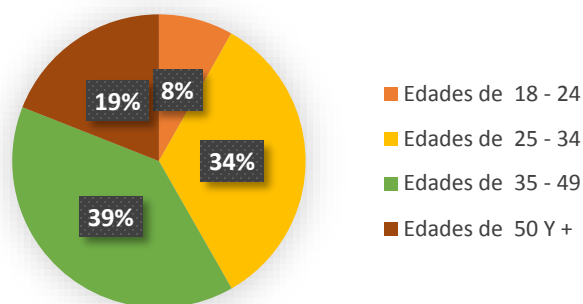


Figura 6. Edad de los encuestados

En la gráfica podemos observar que la participación de los trabajadores predominó en la edad de 35 a 49 años con el 39%, es decir la mayoría de los trabajadores se encuentran en este rango,

enseguida el siguiente grupo de edad que destacó fue el de 25 a 34 años, es decir estos dos grupos son predominantes dentro de la organización.

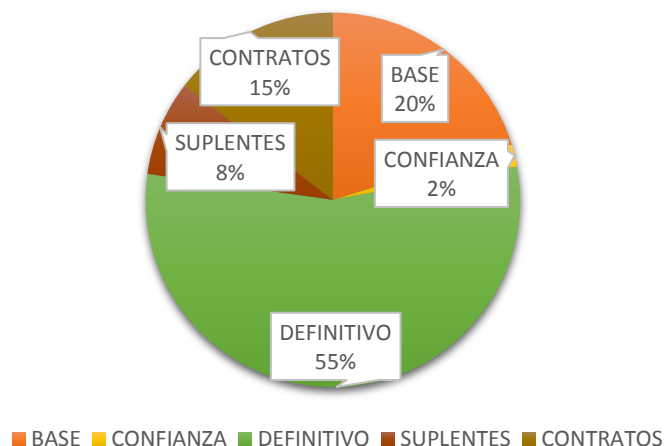


Figura 7. Tipo de contratación

En la siguiente figura se muestra de acuerdo a los estratos de nuestro estudio que el mayor personal a entrevistar se encuentra con contratación de nombramiento definitivo, con un 55%, seguido de los empleados de base con un 20%.

Tabla 5. Distribución de ingresos mensuales

Ingresos	Frecuencia	Porcentaje
\$1,500 O MENOS	22	13,9 %
\$1,501 a \$3,000	62	39,2 %
\$3,001 a \$6,000	61	38,6 %
\$6,001 a \$9,000	11	7,0 %
MAS DE \$10,000	2	1,3 %
Total	158	100,0 %

En la tabla 5 de ingresos mensuales nos muestra que el mayor número de personas encuestadas fueron aquellas cuyos ingresos se encuentra en un rango de \$1501 a \$3,000 con un 39.2% seguido inmediatamente los de \$3,000 a \$6,000 con un 38.6%.

Tabla 6. Horas laboradas por día.

	Frecuencia	Porcentaje
DE 1 a 4 HRS	2	1,3 %
DE 5 a 8 HRS	90	57,0 %
DE 9 a 12 HRS	61	38,6 %
MAS DE 12	5	3,2 %
Total	158	100,0

En esta tabla se puede observar que en un rango de 5 a 8 horas trabajadas con una frecuencia de 90 individuos equivalente al 57 % seguido del 38.6 % son las personas que laboran al día alrededor de 9 a 12 horas, aunque por ley no está permitido se obtuvo un porcentaje de 3.2% equivalente a trabajar más de 12 horas al día.

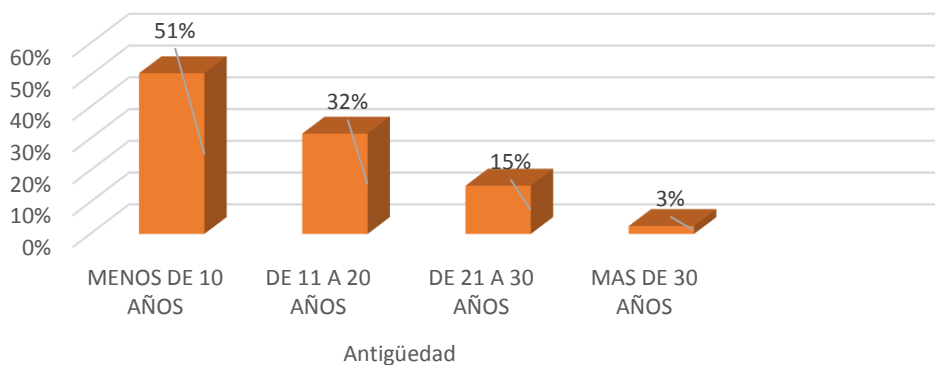


Fig.8 Porcentaje de antigüedad

Como podemos observar las personas con el 3% son las que tienen menos de 30 años en la dependencia, esto quiere decir que el personal es relativamente joven debido a que muchos de acuerdo al subdirector ya se han jubilado, también comentó que la edad establecida para jubilarse dentro del H. ayuntamiento es de 30 años, por el contrario con el 51% se observa que en su mayoría las personas de menos de 10 años son relativamente jóvenes.

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL

Una vez recolectados los datos y teniendo la base de datos en el programa SPSS se procedió a realizar los índices para cada constructo de nuestra investigación los cuales se muestran a continuación para cada uno de estos.

En el índice de satisfacción se cruzan las variables demográficas más importantes las cuales fueron edad, sexo, tipo de contratación y antigüedad obteniendo los siguientes resultados.

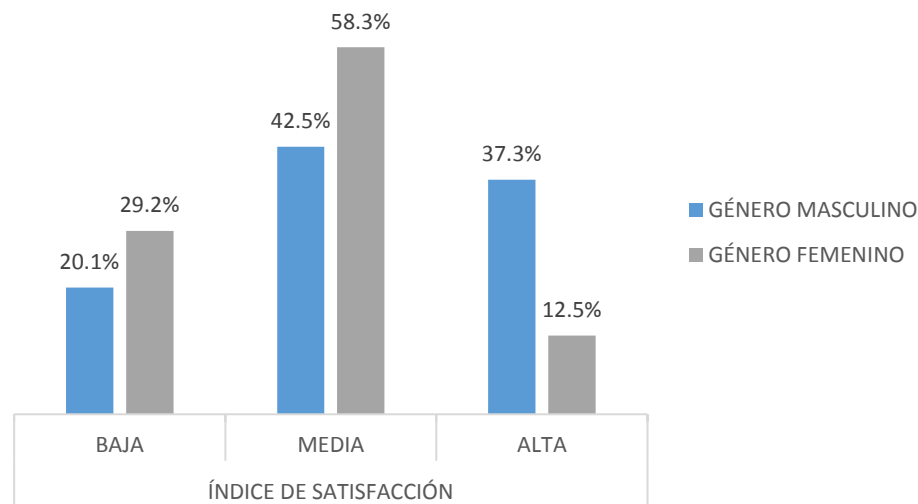


Figura 9. Índice de satisfacción con género.

De esta forma en la figura 9 observamos la satisfacción alta con un 37.3% la obtiene el sexo masculino, al lado de solo el 12.5% de personal femenino, ya que estas se encuentran en su mayoría una satisfacción media con un porcentaje del 58.3 %, dando como diferencia del personal masculino un 15.8%, de igual forma el personal femenino es el que se encuentra con una satisfacción más baja con un 29.2%, seguido del personal masculino con un 20.1%. Esto se debe a que en esta dependencia en su mayoría es personal masculino, debido a las funciones que realizan.

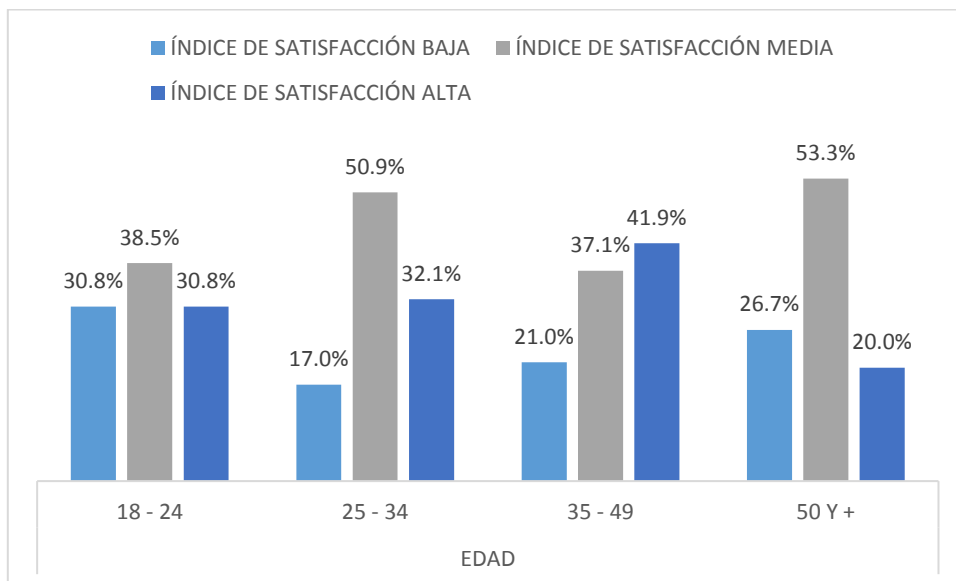


Figura 10. Distribución porcentual del índice de satisfacción con la edad.

En la figura anterior se observa que las únicas personas con una satisfacción alta son las que se encuentran en un rango de 35 a 49 años con un 41.9%, por otro lado las personas que se encuentran con una satisfacción baja fueron las que se encuentran en un rango de 18 a 24 años con un porcentaje de satisfacción baja de 30.8%. Esto puede ocurrir debido a que es personal de nuevo ingreso y no cuentan con los recursos suficientes.

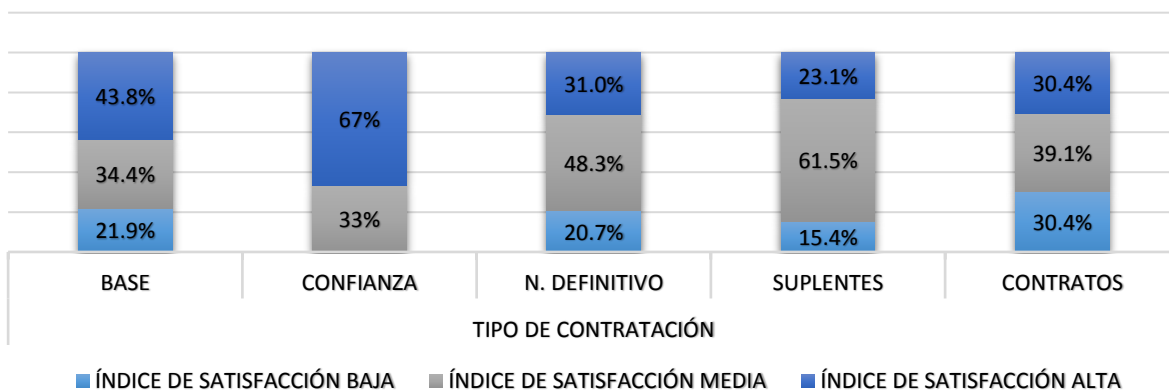


Figura 11. Distribución porcentual del índice de satisfacción con el tipo de contratación.

Como se observa en la figura anterior el personal que encuentra una satisfacción alta con un 67% es el personal de confianza, esto puede ocurrir debido a que este tipo de contratación solo



tiene un contrato temporal, pero no tiene ninguna prestación conforme a ley y sus sueldo es únicamente neto, seguido por el personal de base con un 43.8% ya que cuenta con más beneficios que todas las demás. Con una satisfacción baja se encuentran los suplentes con un 15.4% esto debido al bajo ingreso que perciben.

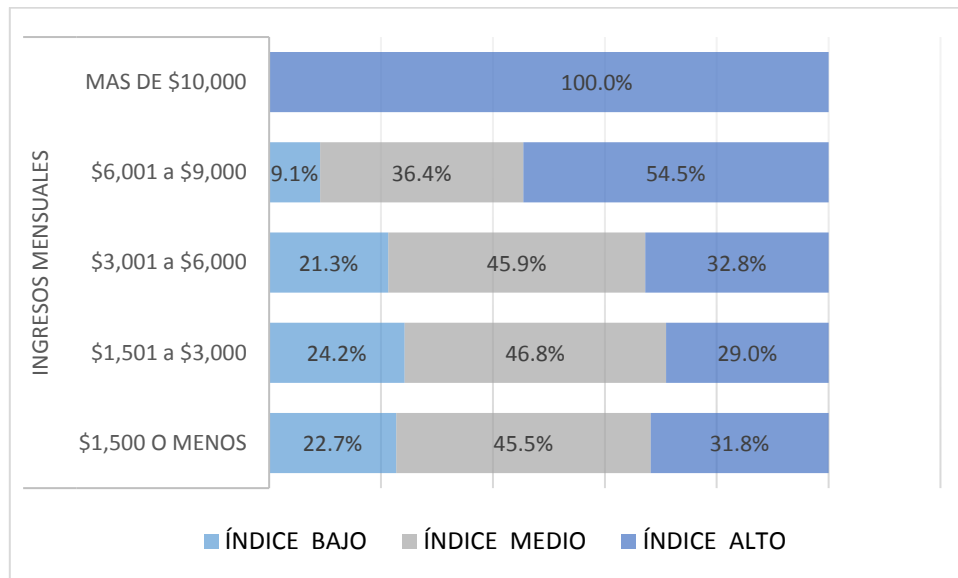


Figura 12. Índice de satisfacción con ingresos mensuales

En la figura 12 podemos observar que las personas con un ingreso de más de \$10,000 mensuales está completamente satisfecha y tiene un nivel alto de satisfacción. Claramente los que tienen una satisfacción baja con un 24.2% son los empleados que ganan en un rango de \$1,501 a \$3,000.

## ÍNDICE DE RELACIÓN CON LAS PERSONAS

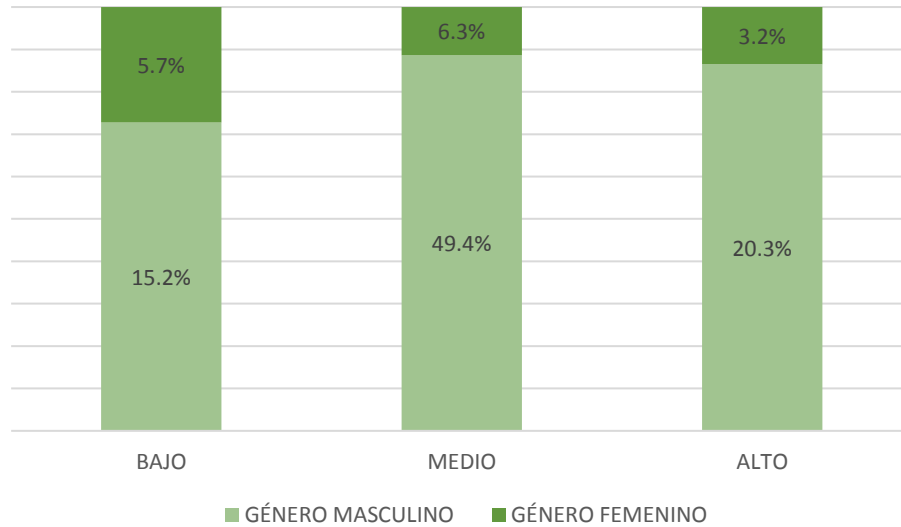


Figura 13. Distribución porcentual del índice de relación con las personas y el género.

En este índice se preguntó a los trabajadores como era su relación, con su jefe inmediato, compañeros y usuarios, estos elementos se juntaron para dar resultado al índice de relación con las personas.

Como se observa en la figura anterior el sexo masculino es el que tiene una relación alta con este tipo de personas con un 20.3%.

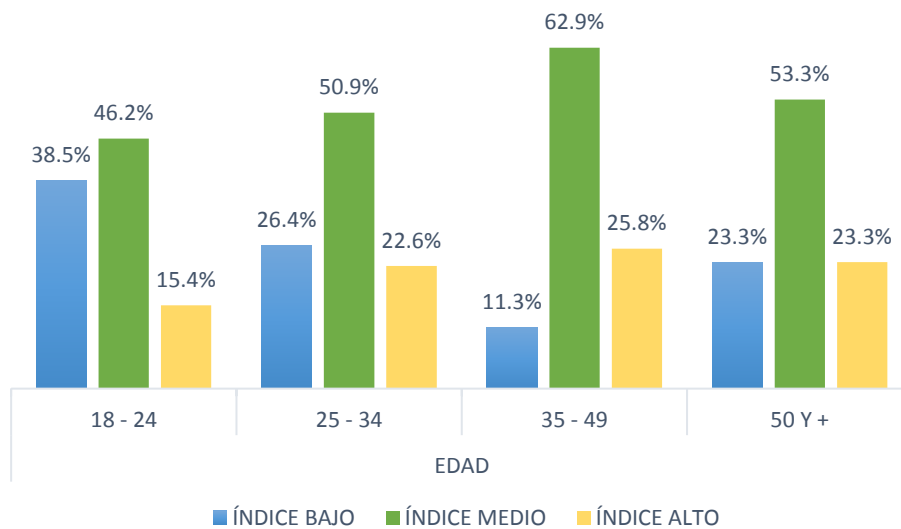


Figura 14. Distribución porcentual del Índice de relación con las personas y edad.

Como se observa en la figura 14, la relación de las personas con su que tienen un nivel alto de comunicación es de 25.8% con un rango de edad de 35 a 49 años, por el contrario el rango de edad de 18 a 24 años tiene un índice bajo de relación con las personas antes mencionadas.

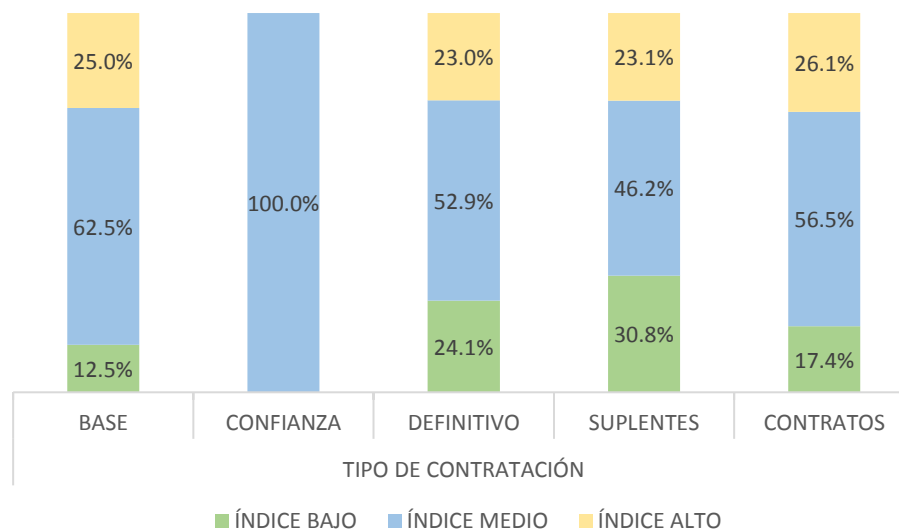


Figura 15. Distribución porcentual del índice de relación con el tipo de contratación.

En el gráfico anterior, se observa que de acuerdo al tipo de contratación cuál es su opinión con respecto a la relación que tienen las personas, se puede observar que el personal de confianza se encuentra en un índice medio, mientras que en el índice alto con un 26.1% se encuentran el tipo de personal de contratos, este personal mostro una muy buena comunicación entre jefes, compañeros y usuarios del servicio. Mientras que por el contrario los suplentes se encuentran en un índice bajo con un 30.8% esto quiere decir que su relación no es muy buena con las personas antes mencionadas, esto puede ocurrir debido a que este tipo de personal es el que presenta ingresos más bajo así como prestaciones en comparación con los demás tipos de personal.

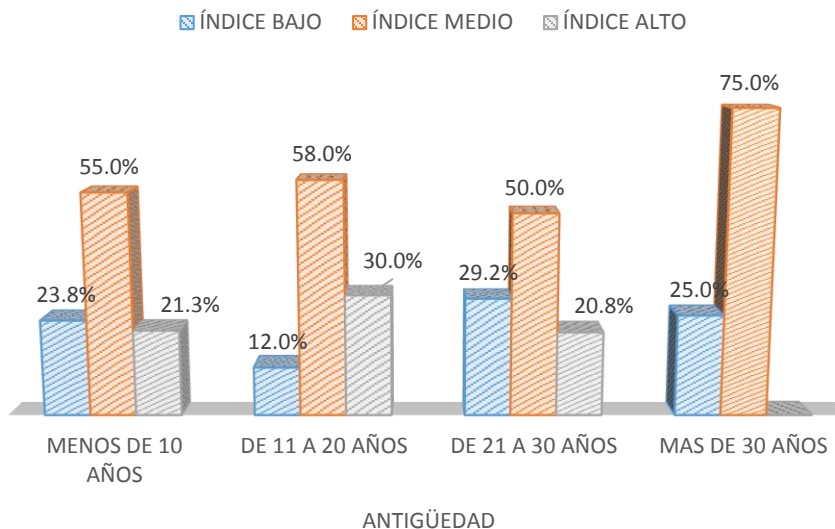


Figura 16. Distribución porcentual del índice de relación con la antigüedad.

En la anterior Figura observamos algunos datos relevantes como por ejemplo:

- La antigüedad de las personas que más predomina con respecto al índice alto, se encuentra en el rango de 11 a 20 años el cual es de 30%.
- De acuerdo al índice bajo de encuentran las personas con un rango de edad de 21 a 30 años con el 29.2%, esto quiere decir que son las personas que no se encuentran bien comunicadas con los demás o que se relación no es la mejor

## ÍNDICE DE HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Para conocer un poco más sobre las condiciones laborales en las que los trabajadores se desempeñan, también se realizó un índice de acuerdo al constructo del cuestionario a este se le otorgó el nombre de índice de herramientas de trabajo, el cual engloba las herramientas para trabajar, unidades de recolección, equipos de comunicación e instalaciones de trabajo.

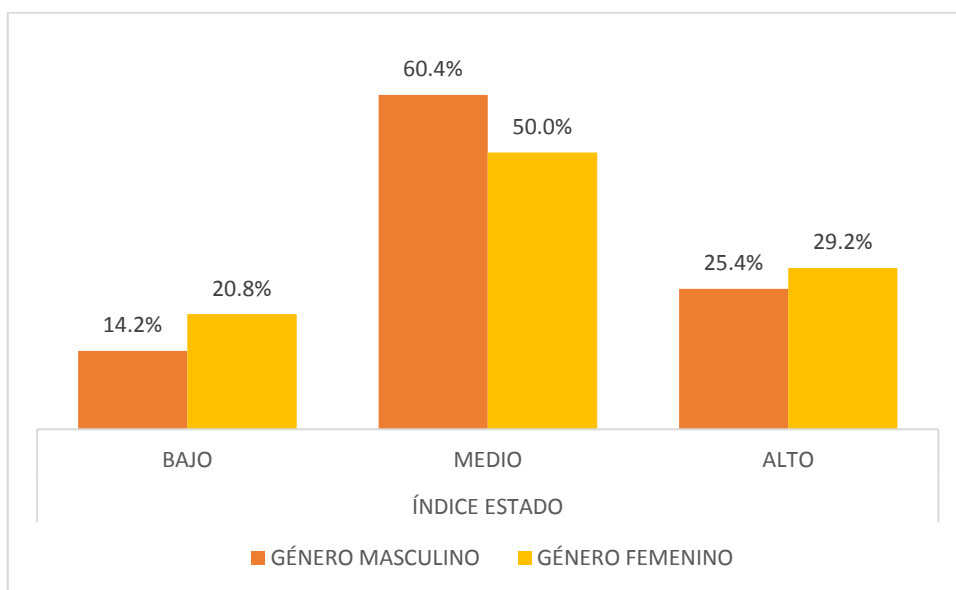


Figura 17. Índice porcentual de herramientas de trabajo con género.

La figura anterior nos muestra que las personas de género femenino con un 29.2% se encuentran en un nivel alto, esto quiere decir que están un tanto satisfechas con sus herramientas de trabajo, a diferencia del género masculino que está debajo de ellos con un 25.4%

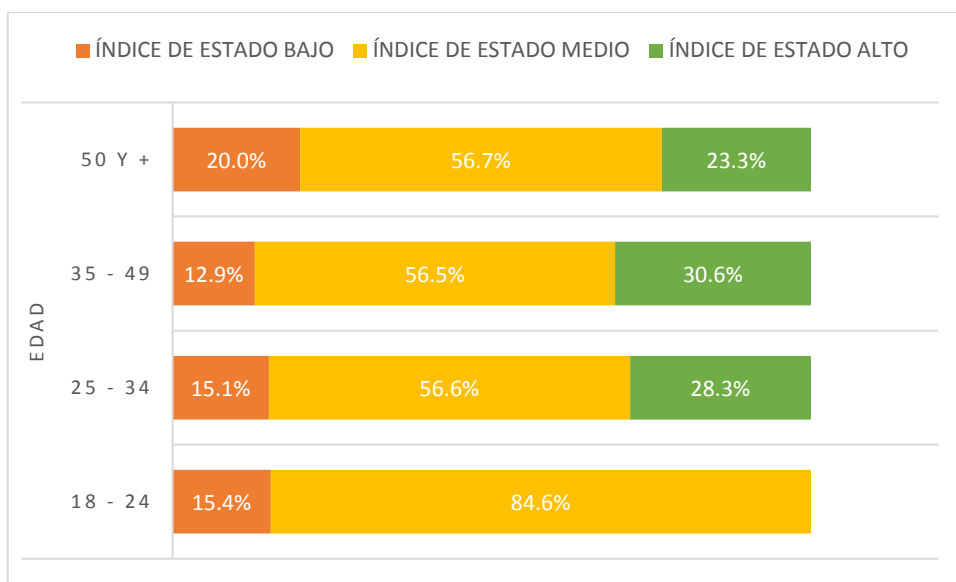


Figura 18. Índice porcentual de herramientas de trabajo con edad.

En la figura anterior tenemos que las personas que se encuentran en un rango de edad de 35 a 49 años tienen un índice de estado alto con respecto a sus herramientas de trabajo con un 30.6% seguido de las edades de 25 a 34 años con un 15.1%.

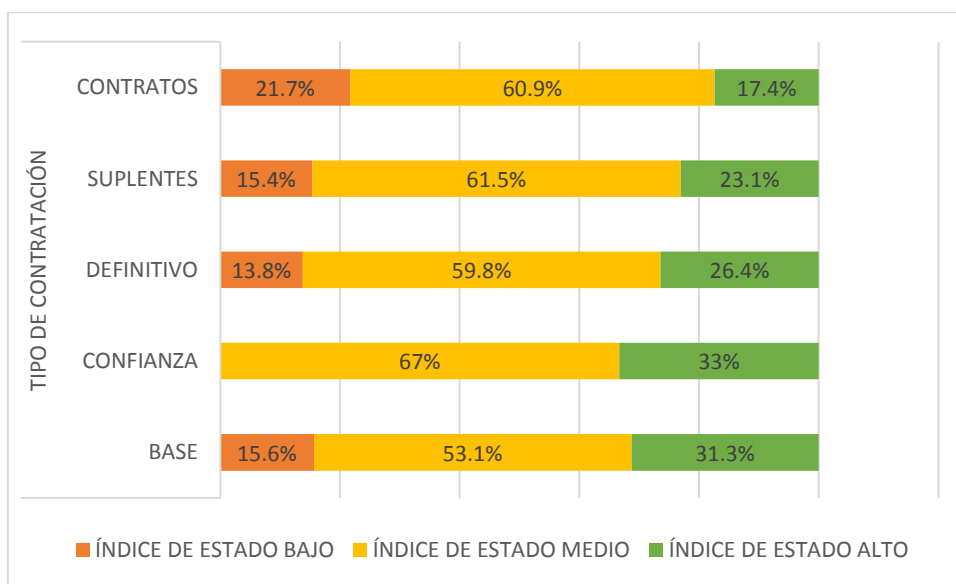


Fig. 19 índice porcentual de herramientas con tipo de contratación.

De acuerdo al tipo de contratación las personas que se encuentran en un índice alto con un 33% son las personas de confianza, esto quiere decir que se encuentran satisfechas con sus herramientas o que simplemente cuentan con estas. Por otro lado las personas que más carecen de

herramientas o que están insatisfechas con estas, son las personas con tipo de contratación de contratos por arriba de los demás con un 21.7%.

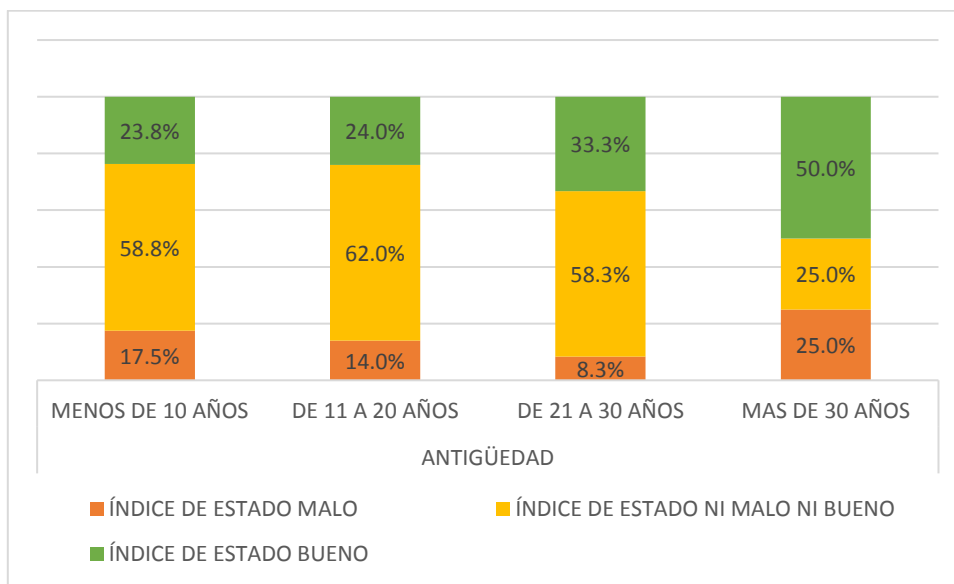


Fig. 20 índice porcentual de las herramientas con la antigüedad.

Como se puede observar en la Figura anterior se clasificó los índices en bueno, ni malo ni bueno y por ultimo malo, con respecto a las herramientas. Se obtuvo que las personas con un rango de edad de más de 30 años se encuentran en un índice bueno, esto quiere decir que sus herramientas que cuentan con las herramientas suficientes con un 50%, pero también hay un porcentaje de esa misma población que dice que sus herramientas no son buenas en este caso índice malo con un 25%.

### ¿Recibe un trato justo en su trabajo?

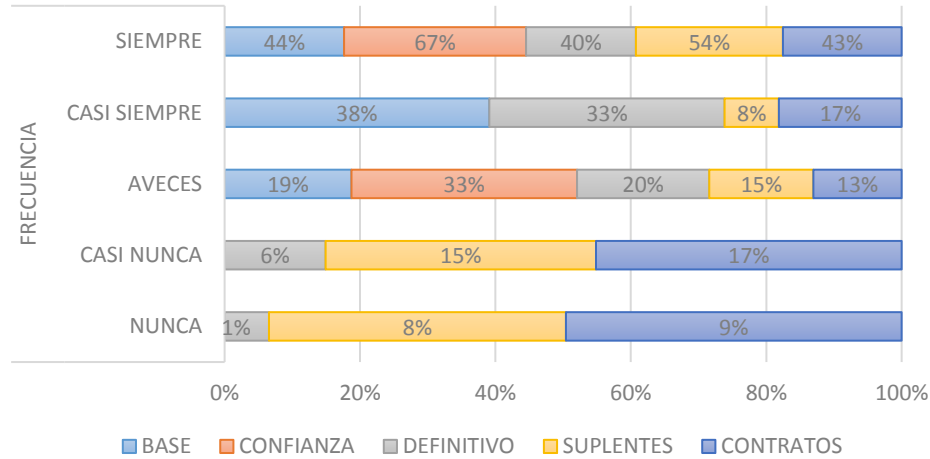


Fig. 21. Distribución porcentual del tipo de contratación con la frecuencia

En el gráfico anterior se observa la distribución porcentual del tipo de contratación cruzada con la pregunta si recibe un trato justo en su trabajo, esto nos sirve para identificar las condiciones en las que laboran los trabajadores, a través de esta podemos observar los siguientes resultados.

El personal que siempre recibe un trato justo en su trabajo es el personal de confianza con un 67% seguido de los suplentes con un 54%. Mientras que el personal de contratos respondió de acuerdo al 17% que casi nunca recibe un trato justo en su trabajo.

### Frecuencia de herramientas de trabajo

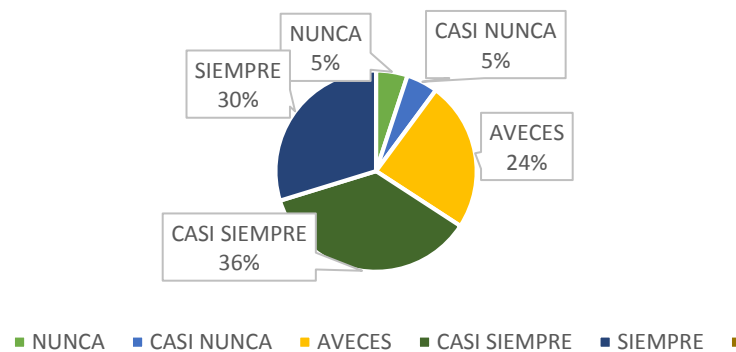


Fig. 22. Porcentaje de frecuencia de herramientas de trabajo.



En la figura anterior podemos observar que el 36% de las personas casi siempre cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo seguido del 30% que siempre cuenta con estas y por ultimo solo el 10% de los trabajadores nunca y casi nunca cuentan con las herramientas de trabajo, este puede ser favorable para la organización, ya que más del 60% cuenta siempre con sus herramientas de trabajo.

### ¿Cual es su desempeño dentro de la dependencia?

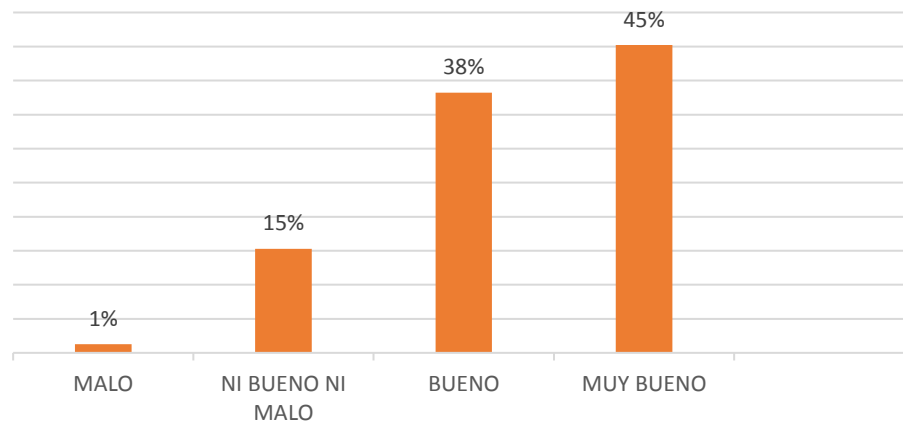


Fig. 23 Desempeño de los trabajadores dentro de la dependencia

En la Figura 22 podemos observar que el 45% de los encuestados respondió que su desempeño dentro de la dependencia era muy bueno, seguido del 38% que respondió que era bueno, esto representa la mayoría de los trabajadores entrevistados. Con solo 1% de la población encuestada dicen que su desempeño es malo dentro de la organización.

### Incentivo por parte de la dependencia

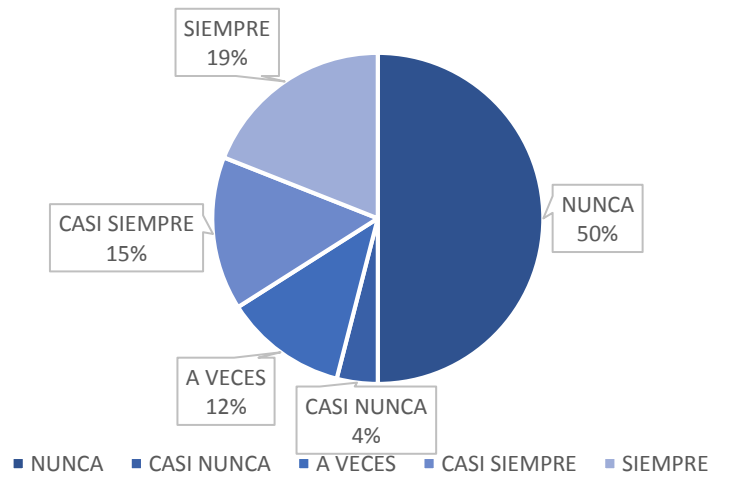


Fig. 24. Distribución porcentual del incentivo por parte de la dependencia.

En la Figura anterior podemos observar que el 50% de los trabajadores entrevistados nunca ha recibido algún incentivo por parte de la organización, esto puede repercutir tal vez en el desempeño de los trabajadores al desarrollar sus labores, por el contrario solo el 19% de los trabajadores ha recibido siempre incentivos o felicitaciones dentro de la dependencia

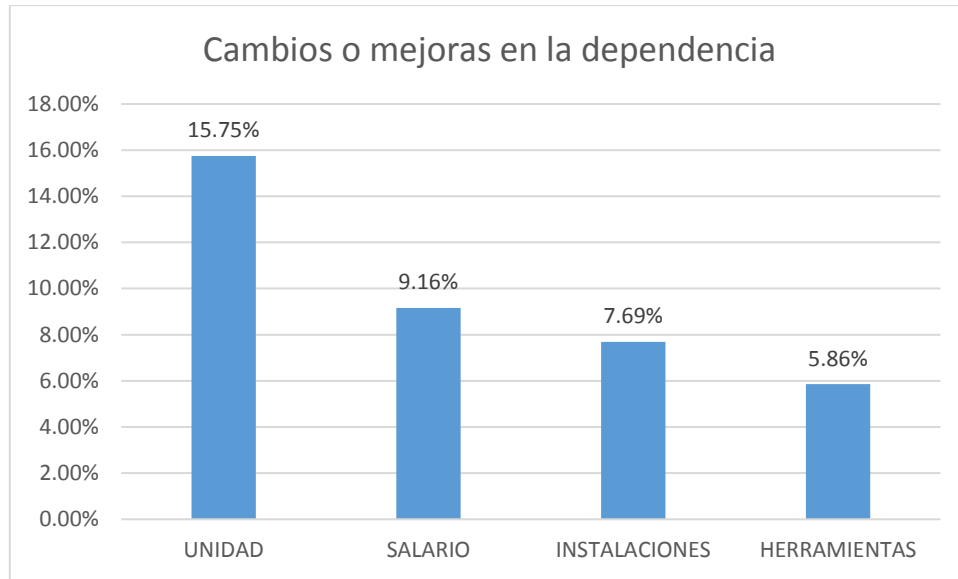


Fig. 25 cambios o mejoras en la dependencia.

En el gráfico anterior nos muestra los resultados de la pregunta abierta que se les hizo a los trabajadores en la cual se les preguntó, ¿qué cambios o mejoras les gustaría ver en la dependencia? En la cual a través del programa iramuteq nos proporcionó la palabra que más repitieron a esta pregunta. Con un 15.75% los trabajadores de la dependencia dijeron que una mejora debería ser las unidades de recolección ya que no se encuentran en muy buen estado, el 9.16% dijo que el salario sería una buena mejora dentro de la dependencia, ya que lo perciben muy bajo a pesar de todo el trabajo que realizan, con un 7.69% mejorar las instalaciones y con un 5.86% las herramientas de trabajo.



Fig. 26. Palabras más repetidas en el programa iramuteq





---

## CONCLUSIONES

Durante la presente investigación se pudo evaluar la satisfacción laboral así como las condiciones laborales en las que se desempeñan los trabajadores de la subdirección de limpia pública del H. ayuntamiento de Xalapa. Con la finalidad de saber cuál es su nivel de satisfacción dentro de la dependencia y darlo a conocer a las autoridades correspondientes.

La satisfacción del trabajador dentro de la dependencia es de vital importancia, ya que gracias a esta podemos darnos cuenta de las fortalezas y debilidades como organización.

A través de este estudio de opinión se observa cómo funciona desde adentro, ya que a veces eso no es percibido por los usuarios del servicio de limpia pública, esta investigación se considera un escalón más para los empleados que quieren ser escuchados de diferente manera, con esto se pretende su inclusión en la presentación del informe anual que realiza el subdirector de la dependencia.

Por otro lado al terminar de realizar los gráficos correspondientes a dicha investigación sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores de limpia pública, se observan aspectos importantes como:

La mayoría de los encuestados en esta investigación son personas de género masculino debido a las tareas que realizan diariamente, el porcentaje de encuestados del sexo masculino fue del 84.8% mientras que del género femenino sólo el 15.2%.

El rango de edad de los trabajadores de limpia pública está entre 25 a 49 años, con un tipo de contratación de nombramiento definitivo, esto se debe a que en la presente administración la mayoría del personal no contaba con un contrato que garantizara su seguridad económica, entonces el H. ayuntamiento tomo cartas en el asunto para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, es decir pasaron de un contrato de lista de raya a un nombramiento definitivo.

De este modo se indagó si existe relación entre el salario percibido mensualmente y el desempeño de los trabajadores, en su mayoría los empleados perciben un salario que oscila entre los \$3,000 a \$6,000 pesos mensuales, cabe resaltar que en esta investigación sólo se tomó a los trabajadores formales, es decir aquellos que tienen un contrato vigente en la dependencia, esto debido a que existen también personal informal, estos son aquellos que no tienen contrato y su sustento económico se basa en lo que ellos le llaman “plancha”, el cual hacen referencia al recicle



de basura que la gente deposita en el lugar establecido al toque de campana, el cual consiste en separar lo que ellos consideran útil y que más adelante puedan obtener un ingresos extra vendiendo este.

En esta investigación se decidió realizar un constructo de acuerdo a cada apartado del instrumento, como el objetivo lo indica se logró conocer el nivel de satisfacción de los empleados de limpia pública, se obtuvo que los trabajadores en su mayoría se encuentran en un nivel de satisfacción medio, esto se puede interpretar como ni satisfecho ni insatisfecho dentro de la organización. Con respecto a la edad las personas que perciben una satisfacción alta se encuentran en las edades de 35 a 49 años ya que estas informaron que son aquellas que ya tienen su base, así como todas las prestaciones de acuerdo a los estatutos.

Por otro lado también se llevó a cabo el cruce de índice de satisfacción con el tipo de contratación, el resultado obtenido es que las personas más satisfechas son aquellas con contratación tipo base, atrás de éstas los empleados de confianza. Y que estos aunque estos últimos no están seguros de su trabajo, manifestaron no saber cuál sería su destino después del término de ésta, debido a que muchos alcaldes nuevos entran ya con su gente a trabajar y los primeros en reemplazar son los empleados de confianza.

Con respecto a nuestra pregunta de investigación, ¿está relacionado el tipo de contratación con la satisfacción percibida por el trabajador? La respuesta es sí, entre más prestaciones obtenga conforme a su tipo de contratación estará más satisfecho.

Con respecto a las condiciones laborales de los trabajadores, estos comentaron que casi siempre tienen las herramientas necesarias para realizar su trabajo, pero que de acuerdo a las funciones que realizan que es la de recolectar los residuos de la población hay ocasiones en las que las herramientas se maltratan, o no son suficientes para llevar a cabo las tareas encomendadas.

Por otro lado al igual que las herramientas, las unidades de recolección no son suficientes, ya que debido al exceso de carga, su vida útil es muy corta, a esto se le añade que cada vez que se descompone alguna unidad, hay que esperar a que se cuente con las piezas necesarias que son sobre pedido.

En cuanto a las mejoras o sugerencias que les gustaría tener a los trabajadores ellos respondieron mejores instalaciones, unidades y salario, también comentaron que les gustaría que



---

les dieran más oportunidad a las personas que no tienen un contrato ya que estas laboran al igual que los demás, pero su ingreso económico no es el mismo.

Finalmente y al terminar de analizar los datos obtenidos de la medición de la satisfacción laboral en los empleados de limpia pública, podemos dar algunas recomendaciones de acuerdo a los puntos antes mencionados.

Establecer una mejor comunicación jefe inmediato- trabajadores, ya que a veces las formas de dar una instrucción no son las correctas y esto puede llevar a malos entendidos. Así como también realizar talleres por personas expertas en los manejos de conflictos, motivación y comunicación.

Fomentar una mejor comunicación así como la convivencia entre los trabajadores, realizando alguna actividad o integrándolos a grupos recreativos. Esta recomendación se deriva de las opiniones de los trabajadores las cuales coincidieron en realizar algunas actividades dentro de la dependencia.

Por último, entablar una charla con las autoridades del ayuntamiento y los trabajadores, a manera de darles a conocer sus puntos de vista, así como de apoyos suficientes para las personas que lo requieran.

Las recomendaciones antes establecidas permitirán una mayor satisfacción en los trabajadores así como una mayor comunicación con las autoridades correspondientes, obteniendo como resultado una mejor calidad de vida en las personas y una mayor participación de los trabajadores.



---

---

## REFERENCIAS

Aignerren, Miguel (1992), *"Los estudios de Opinión mediante la encuesta social"* "material docente Universidad del Valle, Posgrado en Sociología, Cali, Colombia. □

Braians, P y Cronin, T. P. *Teoría de la Organización*. Santafé de Bogotá: Ed. Norma S.A., 1985. Cap. 9

Boudon, Raymond (1974) *La Crisis De La Sociología*, Ed. Laja, Barcelona, España.

Carús, D. S. (2013). Percepción Del Clima Y Satisfacción Laboral En La Empresa Bimbo en Papantla Veracruz. *Medicina salud y sociedad*, 3(3), 18.

Castro, C. (2014). *Diseño de estudios de opinión cuantitativas*. Presentación. CEOA Universidad Veracruzana. México.

Chiavenato, Idalberto (2000). *"Administración de Recursos Humanos"*. Colombia.Mc Graw Hill

Dubrin, A. J. (2003). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Mexico: THOMSON.

Fernandez, A. R. (1998). *Introduccion a la psicologia del trabajo y de las Organizaciones*. España: Piramide.

Galaz, Jesús Francisco (2002). *"La satisfacción en el trabajo de académicos en una Universidad Pública estatal"*, en Perfiles Educativos, año/vol. XXIV, número 096, pp. 47-72, en <http://redalyc.uaemex.mx/buscar/search.jsp?query=galaz>, consultado El 23 de abril de 2008.

García, M. J. (2006). *Gestion de conflictos laborales*. España: INNOVA





---

García Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación Teórica, *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.

González, M., & Olivares, S. (2006). *Comportamiento organizacional: Un enfoque latinoamericano*. México: CECSA.

inforecicle. (2016). Recuperado el 11 de mayo de 2016, de <http://www.inforeciclaje.com/que-es-reciclaje.php>

Leite, I. L. (1997). *modelos de privatización del manejo de residuos sólidos urbanos en América Latina*. Washington, D.C.

López, J. Á. (25 de septiembre de 2007). *Ciencias sociales de Extremadura*. (ACISE, Ed.) Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <https://sociologiaext.wordpress.com/2007/09/25/%C2%BFque-son-los-estudios-de-opinion-un-extracto-elaborado-por-jorge-arias-lopez/>

Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.

Mesa, P. C. (26 de Diciembre de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/conflicto-laboral/>

Milkovich, George y Boudreau, John (1994). Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana.

Morales, N. A., Magaña Medina, D. E., & Guzmán Fernández, C. (octubre de 2010). Importancia De La Satisfacción Laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(6), 11-28.

Navarro, F. M., & del Castillo Torres, L. (2006). *personal laboral grupo IV*. España: MAD S.L.



---

Mejía, Juan C., Gondra, José M. y Laca, Francisco. (2006). *Propuesta de un modelo Para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental*. Psicología Y salud. Enero-junio, pp. 87-92. Recuperado el 19 de junio de 2009 de:

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?;Cve=29116110>

Pernalet, D. R. (25 de noviembre de 2005). *Blogger.com*. Recuperado el 17 de Mayo de 2016, de <http://trabajomotivacion.blogspot.mx/2005/11/aproximacin-la-motivacin-en-el-trabajo.html>

Reglamento de Limpia Publica Capítulo II De La Dirección De Limpia Pública, consultado el día 5 de septiembre del 2015.

Reglamento de servicios municipales Título segundo del servicio Municipal de Limpia Pública Capítulo I Disposiciones Generales

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico:Pearson Education.

Robbins, Stephen P. Y Judge, Timothy A. (2009) *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. 752. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2009.

Salinas-Oviedo, C., & Laguna Calderon, J. (1994). La Satisfacción Laboral Y Su Papel En La Evaluación De La Calidad De La Atención Médica. *salud publica de mexico*, 36 (1), 29. Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL.

2do Informe de Operatividad, primer semestre de Actividades 2015, Subdirección de Limpia Pública.



## Anexos

Este cuestionario forma parte de la investigación: “Medición de la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Subdirección de Limpia Pública del H. ayuntamiento de Xalapa” su intención es conocer las opiniones de los trabajadores que se desempeñan en esta área. Su opinión es importante, por lo que se requiere de seriedad y sinceridad al contestar cada una de las preguntas planteadas, los datos recabados serán confidenciales y se utilizaran con fines estadísticos. De antemano se agradece su colaboración.

**Marque con una x la respuesta.**

**P1. SEXO:** (1) M (2) F

**P2. EDAD:** (1)18 a 24 (2)25 a 34 (3) 35 a 49 (4) 50 y +

**P3. OCUPACIÓN:** \_\_\_\_\_

**P4. TIPO DE CONTRATACIÓN:**

1. BASE
2. CONFIANZA
3. NOMBRAMIENTO DEFINITIVO
4. CONTRATOS
5. SUPLENTES

**P5. INGRESOS MENSUALES**

(1) \$1,500 o MENOS (2) \$1,501 a \$3,000 (3) \$3,001 a \$6,000

(4) \$6,001 a \$9,000 (5) MAS de \$10,000

**P6. ¿CUANTAS HORAS LABORA AL DÍA?**

1. DE 1 A 4 HORAS
2. DE 5 A 8 HORAS
3. DE 9 A 12 HORAS

**P7. ¿CUAL ES SU ANTIGÜEDAD EN LIMPIA PÚBLICA?**

1. MENOS DE 10 AÑOS
2. DE 11 A 20 AÑOS
3. DE 21 A 30 AÑOS
4. MAS DE 30



**P8. QUÉ TAN SATISFECHO ESTA CON:**

	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente satisfecho
A) con su actual puesto de trabajo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
B) Con las instalaciones	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
C) Con el trato que recibe por parte de los usuarios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D) Con su salario					
F) Con las herramientas para trabajar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**P9. SEGÚN SU OPINIÓN ¿COMO ES SU RELACIÓN CON LAS SIGUIENTES PERSONAS?**

	Muy Desagradable	Desagradable	Ni agradable Ni desagradable	Agradable	Muy Agradable
a)Jefe Superior	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
b)Jefe Inmediato	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
c)Compañeros	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
d)Con la mayoría de los usuarios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**P10. SEÑALE EL RECUADRO CORRESPONDIENTE, DONDE 1 ES MUY MALO Y 5 ES MUY BUENO . ¿EN QUE ESTADO SE ENCUENTRAN...?**

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---



a) Sus herramientas de trabajo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
b) Las unidades de recolección de basura	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
c) Los equipos de comunicación	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
d) Las instalaciones de su trabajo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
e) su desempeño dentro de la dependencia	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**P11. DONDE 1 ES NUNCA Y 5 ES SIEMPRE SEÑALE EL RECUADRO CORRESPONDIENTE.**

	1	2	3	4	5
a) ¿Cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
b) ¿Recibe un trato justo en su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
c) ¿prestaciones conforme a la Ley?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
d) ¿Cuenta con servicio médico?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
e) ¿Obtiene algún incentivo por parte de la empresa cuando realiza bien su trabajo? (comisión, felicitación u otro).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**P12.- ¿Qué cambios o mejoras te gustaría ver en la Dependencia?**

**R=** \_\_\_\_\_

Cualquier duda o comentario acerca del tema mi correo es [elinaress98@gmail.com](mailto:elinaress98@gmail.com)

**MUCHAS GRACIAS.**



## ANEXO 2 VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Validación de la guía para cuestionario  
Medición y Evaluación de la Satisfacción Laboral en la Subdirección de Limpia Pública del H.  
ayuntamiento de Xalapa

➤ GENERAL:

- ✓ Identificar el nivel de satisfacción laboral existente entre los trabajadores de la Subdirección de Limpia Pública del H. ayuntamiento de Xalapa;

➤ ESPECÍFICOS:

- ✓ Conocer las expectativas y percepciones que predominan más en los trabajadores de la Subdirección de limpia pública.
- ✓ Conocer las condiciones laborales en las que se desenvuelven así como las actitudes que asumen los trabajadores de Limpia Pública.
- ✓ Determinar el nivel satisfacción por tipo de contratación, calculando el Índice de Satisfacción de cada uno.

Por favor, exprese su opinión acerca del cuestionario respondiendo las siguientes preguntas:

1. De acuerdo con los objetivos del proyecto, considera que la extensión del cuestionario es:

<input type="checkbox"/> Insuficiente	<input type="checkbox"/> Suficiente	<input type="checkbox"/> Excesiva
---------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

2. De acuerdo con los objetivos del proyecto, considera que el contenido del cuestionario es:

<input type="checkbox"/> Insuficiente	<input type="checkbox"/> Suficiente	<input type="checkbox"/> Excesiva
---------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

3. ¿Considera que las dimensiones del cuestionario abarcan los objetivos del proyecto?

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
¿Qué haría falta incluir?	
_____	
_____	
_____	

4. ¿Considera que la estructura del cuestionario es adecuada para obtener la información solicitada?

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------



	Sugerencias: _____ _____ _____
--	---

5. ¿Considera adecuado el formato del cuestionario?

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
	Sugerencias: _____ _____ _____

6. El lenguaje utilizado en la redacción de las preguntas es:

<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Inadecuado
	Sugerencias: _____ _____ _____

7. ¿Tiene alguna otra sugerencia para mejorar el cuestionario?

<input type="checkbox"/> Sí Sugerencias: _____ _____ _____	<input type="checkbox"/> No
---	-----------------------------

8.- Validado por

\_\_\_\_\_

Perfil profesional

\_\_\_\_\_