



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

MDTH-OL-2015-A-2017

La satisfacción laboral en un centro educativo superior

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al título de:

Magíster en Dirección del Talento Humano

Por el estudiante:
Ángel Mauro GARCÍA IBARRA

Bajo la dirección de:
María VERA PEREA, PhD

Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrado
Samborondón - Ecuador
Junio de 2017

La satisfacción laboral en un centro educativo superior

Job satisfaction in a higher educational institution

Ángel Mauro GARCÍA IBARRA¹

Resumen

La satisfacción laboral en las organizaciones es un tema muy importante para el área de recursos humanos. Sus antecedentes y determinantes son evaluados por muchos investigadores de diferentes áreas del conocimiento, ya que el nivel de satisfacción de los trabajadores tiene profundas repercusiones en la empresa. Este estudio se realizó en un centro educativo superior y tiene como objetivo evaluar y describir el nivel de satisfacción laboral de 105 trabajadores que constituyen al personal docente y administrativo con el objetivo de proponer mejoras. El trabajo presenta el análisis de cinco dimensiones o factores que componen la satisfacción laboral, para ello se utilizó una metodología mixta que recaba información directa de todos los involucrados. Como método cuantitativo se aplicó el cuestionario s20/23 de Meliá y Peiró; y como método cualitativo la dinámica grupal *focos group*. Los hallazgos indican que la dimensión con la que los trabajadores sienten mayor grado de satisfacción es la satisfacción con la participación mientras que la que les producen menor grado es la satisfacción con el ambiente físico, por otro lado, el análisis de las correlaciones determina que existe relación positiva y significativa entre todas las dimensiones de satisfacción, el uso del instrumento de medición tiene una fiabilidad ideal mayor a 0.9. Finalmente, es importante que las autoridades actúen sobre los resultados obtenidos, lo cual implique mejorar las dimensiones menos puntuadas respecto a la satisfacción de los trabajadores, dado que un alto nivel de satisfacción laboral resultará en un nivel de implicación razonablemente elevado en el trabajo.

Palabras clave: | Satisfacción laboral, dimensiones laborales, supervisión, ambiente físico, prestaciones, participación laboral.

Abstract

Job satisfaction in organizations is a very important issue for the area of human resources. Its antecedents and determinants are evaluated by many researchers of different areas of knowledge, since the level of satisfaction of the workers has deep repercussions in the company. This study was carried out in a higher education center and aims to evaluate and describe the level of job satisfaction of 105 workers who constitute the teaching and administrative staff with the aim of proposing improvements. The work presents the analysis of five dimensions or factors that compose the job satisfaction, for it a mixed methodology was used that collects direct information from all involved. As a quantitative method the questionnaire s20 / 23 of Meliá and Peiró was applied; And as a qualitative method the group dynamics group focuses. The findings indicate that the dimension with which workers feel more satisfied is satisfaction with participation while the one that produces them the least degree is satisfaction with the physical environment, on the other hand, the analysis of the correlations determines that there is Positive and significant relationship between all dimensions of satisfaction. The use of the measuring instrument has an ideal reliability greater than 0.9. Finally, it is important that the authorities act on the results obtained, which implies improving the least-scaled dimensions of worker satisfaction, since a high level of job satisfaction will result in a reasonably high level of involvement in the work.

Key words | Job satisfaction, work dimensions, supervision, physical environment, benefits, labor participation.

Clasificación JEL | M31

¹ Economista, Universidad Espíritu Santo – Ecuador. E-mail angelgarcia@uees.edu.ec.

INTRODUCCIÓN

Las universidades en el Ecuador tienen un desafío muy importante del cual depende su permanencia con su oferta académica superior. Lograr una educación de calidad, significa estar entre las categorías más altas ponderadas por el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior). Para ello deben cumplir con determinados indicadores y sobre todo tener un cuerpo docente y administrativo competitivo, motivado, comprometido y altamente satisfechos laboralmente. Flores Calero, Manzano, y López (2014) comentaron que en el año 2010 al promulgarse la Ley Orgánica de Educación Superior se instauraron lineamientos que garantizaron la calidad educativa al formar profesionales, direccionando a las autoridades, de las diferentes universidades del Ecuador, a gestionar un mejor desempeño de su personal.

La docencia era la única actividad a la se dedicaba una universidad en el Ecuador hasta finales de los años setenta. No existía la investigación científica, incluso la bibliografía que poseían para que sus estudiantes desarrollaran las actividades académicas era escasa, desactualizada y carente de fundamento investigativo. Los docentes no tenían apertura para mejorar su currículo profesional, solo aquellos que tenían la capacidad económica de realizar por cuenta propia un postgrado lo hacía. El mercantilismo de ofertas profesionales creció a pasos agigantados desde los años 90 y factores como el limitado espacio para habilitar aulas, excesivos estudiantes por paralelo, cuerpo docente sin capacidad para la cátedra y personal desmotivado por sueldos bajos, incidieron para que la calidad educativa superior sea deficiente (Ayala, 2015).

Ramírez (2010) manifestó que desde febrero del 2008 el gobierno nacional comenzó el proceso de transformación de la universidad ecuatoriana. Los centros educativos superiores a partir del año 2010 se constituyeron en un espacio donde se encontraban personas de varios credos, etnias, estratos sociales, convergiendo en la formación de profesionales formados con calidad académica para satisfacer las necesidades del mercado laboral y aumentar la rentabilidad de las organizaciones donde se desempeñen, permitiendo mejorar la calidad de vida de la población en general.

Para que una universidad pueda ser acreditada es necesario que cumpla con una serie de indicadores gestionados por el CEAACES, organismo que trabaja en coordinación con el CES (Consejo de Educación Superior) estableciendo políticas que garanticen una

educación superior de calidad, para ello el cuerpo docente y administrativo debe esmerar esfuerzos para cumplir y mantener o mejorar la calidad de servicios educativos.

Granda (2006) manifestó que el mal desempeño de un trabajador se ve influenciado por ciertos aspectos como inconformidad con: su puesto de trabajo, con la organización, con el salario, con la supervisión y con las políticas internas. Por tanto un trabajador conforme con los aspectos antes mencionados tendrá un mejor rendimiento, ya que la satisfacción laboral constituye el principal factor de desempeño en el trabajo.

Ahondando más en el tema de la satisfacción laboral, existen diferentes definiciones, por ejemplo, para Gallardo (2008) es el resultado de factores externos e internos que influyen en el bienestar individual de cada persona. La satisfacción laboral es un periodo emocional como derivación de la experiencia laboral (Landy y Conte, 2005). Robbins y Coulter (2000) establecieron que la satisfacción laboral es una percepción generalizada de un empleado respecto a su trabajo. Mucho antes Gibson (1996) comentó que la satisfacción laboral es la predisposición que un individuo proyecta sobre sus actividades laborales.

La satisfacción laboral posee dos factores que la anteceden y concluyen en ella, por un lado, el factor higiene, o condiciones adecuadas en una organización para desplegar un trabajo eficiente, que depende del trato que el trabajador percibe en su organización. Y, por otro lado, la motivación que el empleado tenga de su puesto laboral, del cumplimiento de las metas y de la promoción que la empresa le ofrezca (Herzberg, 1966). Estos factores tienen un comportamiento independiente, que causan insatisfacción y las consecuencias de un trabajador desmotivado repercuten en la productividad de la organización (Mansilla, García, Gamero, y Congosto, 2010).

La satisfacción laboral está relacionada con ciertas necesidades como seguridad, social, estima y autorrealización, en tal virtud los altos mandos directivos de una organización esmeran esfuerzos por instaurar las mejores prácticas laborales, generando un clima organizacional óptimo que disuada al personal a incrementar su desempeño, satisfacción y por ende compromiso con la empresa, constituyéndose en una ventaja, ya que un trabajador satisfecho siente empatía y empoderamiento por su entorno de trabajo (Peña, Díaz, y Carrillo, 2015).

Para Davis y Newstron (1999) la satisfacción laboral representa un constructo más profundo, concebida con una percepción multidimensional que involucra un sinnúmero de emociones que juegan a favor o en contra de una persona

respecto a su trabajo. Figueiredo, Grau, Gil, y García (2012) determinaron que esas dimensiones son: la satisfacción con la supervisión de los superiores, la satisfacción con el ambiente físico, la satisfacción con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca y la satisfacción con la participación laboral, puesto que estas dimensiones establecen un manifiesto de las actitudes de los trabajadores de manera subjetiva de sus vivencias en el trabajo.

A continuación, se explican cada una de estas dimensiones con más profundidad. En primer lugar, la dimensión de la satisfacción con la supervisión, que hace referencia a aquellas asociaciones de tipo personal, afectiva o laboral que tiene un trabajador con sus superiores, la manera como estos califican sus actividades laborales recomendadas, contemple además la percepción del apoyo que recibe un empleado de parte de su jefe, y a la justicia a la que somete la organización a su personal (Cabello, Algarra, Díaz, y Olmo, 2015).

En segundo lugar, la satisfacción con el ambiente físico, que se refiere a aquellas condiciones de espacio, temperatura, higiene y a las tasas de producción que afectan el comportamiento e incluso la salud del trabajador, la organización laboral rige esta dimensión puesto que despliega el grado de comunicación entre el trabajador y las actividades que realiza (Moisés, Medeiros, Freitas, y Adjyan, 2013). La salud laboral es un tema que se ha abordado con mucho énfasis en los últimos años dentro de las organizaciones; para mantener un estado generalizado de salud de una comunidad es importante reconocer como política de Estado la salud en el trabajo (García, 2005).

En tercer lugar, la satisfacción con las prestaciones recibidas, que se refiere a aquellos aspectos legales que tiene la empresa con el trabajador, estableciendo los deberes y derechos de las partes involucradas (Olarde, 2006).

En cuarto lugar, la satisfacción intrínseca, que tiene que ver con la autodeterminación, con aquel grado de placer que las personas hacen por cuenta propia, no existen presiones para realizar una actividad (León, Núñez, Domínguez, y Martín, 2013). La satisfacción intrínseca se constituye por las estimaciones de diferentes influencias de la vida diaria de cada sujeto, entre esas influencias esta la satisfacción de la persona con la realidad actual, la influencia que ejerce el trabajo en el perfeccionamiento psicológico personal (Carrión, Molero, y González, 2000).

Por último, la satisfacción con la participación laboral, que integra la capacidad de elegir, el poder intervenir en las decisiones del departamento, área o gestión de proceso, esta participación arraiga la vida democrática en la organización, sin embargo esa democracia se

torna algo subjetivo, único, ya que no hay cambios de lugares entre los roles de la estructura organizativa, pero que ciertamente atribuyen un contrapoder a los trabajadores al tener ciertas potestades orientadas a mejorar la gestión institucional (Galiana y García, 2003).

El estudio de la satisfacción de los trabajadores respecto a su trabajo es de suma importancia ya que es un indicador que predice la funcionalidad de la organización en el campo laboral (Schneider, 1985). Solano (2010) aseguró que la satisfacción laboral constituye el indicador clásico más importante al que se recurre para indagar a un individuo sobre su estado actual en su entorno de trabajo, ya que en medida que experimente el grado de satisfacción, será la productividad que generen.

Como se ha comentado anteriormente, desde el año 2008 los cambios en la educación superior han trascendido radicalmente, pero es desde el año 2010 donde cobra mayor relevancia en dos aspectos íntimamente ligados: la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los trabajadores (De la fuente, Marzo, y Reyes, 2010). La función de enseñanza superior ha evolucionado y va mas allá de solo impartir clases, sinó de hacer que los estudiantes piensen por sí mismos (Ramsden, 2007). Las universidades y su personal precisan de varias habilidades, técnicas, dominios y estrategias como el fin de la enseñanza superior, debido a la presión a la que están sometidos. Hativa y Goodyear (2002) mencionaron que el docente universitario está calificado como “el profesional del conocimiento” siendo la investigación su puntal más fuerte para cumplir con las exigencias de la enseñanza superior, pero esto solo se cumple si las universidades y sus autoridades estimulan un comportamiento organizacional propicio para que su personal docente y administrativo perciba una satisfacción laboral adecuada. El bienestar de los profesores tiene gran relevancia para el desarrollo de una nación, ya que la educación es el motor de desarrollo socioeconómico, y el docente es el gestor principal de ese desarrollo, y para cumplir eficazmente con su desempeño deben estar satisfechos laboralmente.

Por tanto, la satisfacción laboral en el campo académico es de suma importancia, ya que permite medir el grado de *confort* de un docente frente ciertos factores, por ejemplo, si está satisfecho con su carga laboral y el ejercicio de sus actividades, entre el sueldo que recibe y la satisfacción de sus necesidades, si tiene libertad de aplicar la libertad de cátedra, etc. (Guell, 2004). Anaya y Suárez (2006) analizaron varias relaciones entre: satisfacción laboral y la etapa educativa, la antigüedad en el cumplimiento de la profesión y género. Dichos autores concluyeron que los profesores de primaria y educación

superior proyectan mayor grado de satisfacción que los profesores del nivel secundario, los profesores que tienen menos de 5 años en funciones en una institución educativa perciben mayor satisfacción laboral que los de mayor antigüedad, y que, a nivel general, las mujeres proyectan mayor satisfacción laboral que los varones.

Como consecuencia un trabajador satisfecho en su puesto de trabajo mantiene su compromiso por el crecimiento de la organización y su bienestar propio, dando como resultado la reducción del ausentismo y la traslación de personal (Sanín y Salanova, 2014). Caballero (2002) expone como consecuencia cuatro aspectos de la conducta que toman las personas que no tienen una satisfacción laboral definida dentro de una organización, mediante un gráfico de un plano cartesiano muestra aquellas respuestas que generalmente siguen tanto de manera positiva como de manera negativa:

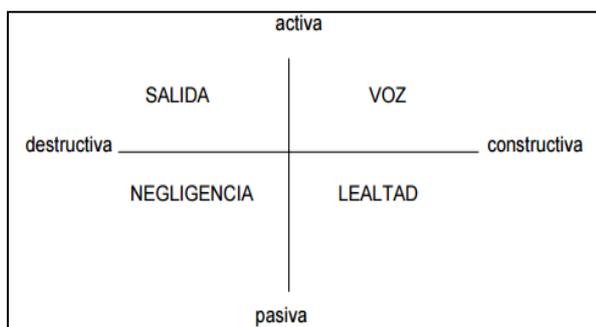


Figura 1: Conducta ante la no satisfacción laboral
Fuente: Caballero (2002)

- Voz: Se refiere al activismo centrado en mejorar contextos laborales, sindicales o económicos dentro de la organización.
- Lealtad: Consiste en confiar en que las cosas dentro de la empresa mejorarán, existe plena esperanza en que los directivos crearán un mejor comportamiento organizativo, el trabajador tiene una actitud pasiva.
- Negligencia: La satisfacción laboral se acrecienta y el comportamiento del trabajador es inaceptable, predominan las ausencias, el incumplimiento en el horario, ningún esfuerzo por mejorar.
- Salida: El trabajador decide desvincularse de la organización, no existe motivo alguno para permanecer dentro de ella.

El análisis de este último apartado señala que la satisfacción laboral puede generar aspectos conductuales de grandes derivaciones para un trabajador, para la propia organización y su entorno en general (Bravo, Peiró, y Rodríguez, 2002). Cuando existe insatisfacción en el trabajo, a nivel psicosocial se establecen deterioros en la salud física y mental, actitudes que sirven como

vías de escape que repercuten incluso por un lado a nivel empresarial al afectar las actividades productivas, y por otro lado en lo económico el desmedro a la contribución del PIB, incremento en los costos de producción y deterioro de la calidad de los productos o servicios ofertados por la organización (Navarro, 2010).

Varios autores señalan incluso la relación que existe entre la satisfacción del trabajador y la satisfacción del cliente al referirse al sector de servicios (Rogers, et al., 1994, Fosam, et al., 1998). El sector de servicios tiene un panorama diferente al sector de bienes respecto a la satisfacción laboral, puesto que para mantener clientes satisfechos es necesario que los directivos de la empresa gestionen políticas económicas y laborales que motiven al empleado y así aumenten sus metas de producción (Spinelli y Canavos, 2000).

El presente trabajo de investigación tiene por título “La satisfacción laboral en un centro educativo superior” cuyo objetivo es evaluar y describir el nivel de satisfacción del personal docente y administrativo con el objetivo de proponer mejoras. Por tanto, las dimensiones que abarca el constructo son: la satisfacción con la supervisión de los superiores, la satisfacción con el ambiente físico, la satisfacción con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca y la satisfacción con la participación laboral. Al cumplir con este propósito en primer lugar se analiza las diferentes dimensiones antes mencionadas para dar un panorama concreto del estado actual de los trabajadores respecto a su condición laboral, en segundo lugar, se establece el nivel de satisfacción experimentado por ellos, seguidamente se identifican las dimensiones que son percibidas como mejores y peores, y finalmente se proponen acciones que puedan llevar a la mejora de la satisfacción laboral en esta organización educativa.

METODOLOGIA

La población de la investigación está constituida por 105 trabajadores, por tanto, la muestra es representada por el 100% de los trabajadores. Las características sociodemográficas de la muestra indican que un 60% de los trabajadores son hombres y otro 40% son mujeres. Respecto al área de trabajo el 66.7% son docentes y el otro 33.3% pertenecen al área administrativa. En cuanto a la situación laboral el 37.1% de los trabajadores tienen contrato de servicios ocasionales y el 62.9% es personal con nombramiento. En cuanto al horario de trabajo un 78.1% tiene jornada a tiempo completo, el 14.3% tiene jornada a medio tiempo, y el 7.6% tiene jornada a tiempo parcial. El salario es el aspecto que tiene más diferenciación, el 11.4% posee ingresos entre \$501 a \$600, el 21,9% entre \$601 a \$1.000, el 20% gana entre \$1.001 y \$1.400, el

15,2% tiene ingresos entre \$1.401 a \$1.600, un 10,5% gana entre \$2.001 a \$2.500, finalmente un 21% gana más de \$2.500. Con respecto a la permanencia de los trabajadores, el 5.7% labora hace menos de un año, el 7.6% labora entre uno y dos años, el 2.9% entre dos y tres años, el 15.2% entre tres y cuatro años, el 16.2% entre cuatro y cinco años, y el 52.4% trabajan desde hace más de cinco años.

En cuanto al procedimiento, esta investigación se llevó a cabo en un centro educativo superior, el personal cumplió anónimamente el cuestionario, el número de contestaciones corresponde al 100% de los empleados de esta institución. Durante todo el proceso, se contó con la ayuda de la secretaria de cada área del conocimiento, tanto a los docentes como al personal administrativo se les proporcionó individualmente el cuestionario de manera impresa, el cual se llenó en la reunión convocada para dicha actividad.

El presente trabajo posee un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo. En cuanto a la parte cuantitativa, el cuestionario utilizado para medir la satisfacción laboral es el s20/23 de Meliá y Peiró (1989), este instrumento contiene un total de 23 ítems pertenecientes a 5 dimensiones. La escala de respuesta de cada ítem tiene una escala tipo Likert 7 puntos. Donde 1 es insatisfecho y 7 muy satisfecho. Las dimensiones con sus respectivos ítems son: Satisfacción con la supervisión de los superiores o Factor I (6 ítems) ejemplo: *Las relaciones personales con sus superiores*; Satisfacción con el ambiente físico o Factor II (5 ítems) ejemplo: *La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo*; Satisfacción con las prestaciones recibidas o Factor III (5 ítems) ejemplo: *Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa*; Satisfacción Intrínseca o Factor IV (4 ítems) ejemplo: *Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo* y Satisfacción con la participación o Factor V (3 ítems) ejemplo: *La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo*.

En cuanto a la parte cualitativa, se desarrolló un *focus group* el cual se conformó con el 76% de los trabajadores (80 personas, tanto del personal docente como administrativo). Para llevarlo a cabo, se ubicó un lugar amplio y cómodo, el cual tenía herramientas como micrófono y proyector para direccionar el taller. El método utilizado para reclutar a los participantes fue el aleatorio. Se

conformaron 8 grupos de 10 personas y debatieron los ítems que causan menos satisfacción en ellos. La información que se obtuvo de este método contiene ideas para mejorar la satisfacción laboral en este centro universitario y así brindar calidad de los servicios educativos.

RESULTADOS

Cuantitativos

La tabla 1 contiene el análisis estadístico de las cinco dimensiones o factores, como medida de tendencia central se utilizó la media, y como medida de variabilidad la desviación típica. La media en el Factor I se ubica en 5.5 que indica que el 78% de los trabajadores opinó por encima de algo satisfecho con la supervisión de los superiores y el restante 22% por debajo. El Factor II tiene una media de 5.1 con lo que el 73% de los trabajadores opinan por encima de algo satisfecho y el 27% por dejado de indiferente a muy insatisfecho con el ambiente físico. En el Factor III la media se sitúa en 5.9 lo que indica que el 85% de los trabajadores opinan por encima de algo satisfecho y el 15% por debajo de indiferente a bastante insatisfecho con las prestaciones recibidas. La media del Factor IV es 6,0 con ello el 86% de los trabajadores opinan por encima de algo satisfecho y el 14% por debajo de indiferente a algo insatisfecho con la satisfacción intrínseca. El Factor V tiene una media de 6.2 lo cual indica que el 89% de los trabajadores opinan por encima de algo satisfecho y el 11% opinan como indiferente con la participación. Así mismo de las cinco dimensiones, la desviación típica que tiene más variabilidad es la satisfacción con el ambiente físico cuyo valor es 1.3. La dimensión que presenta menos dispersión de valores es la satisfacción con la participación con el 0.9.

En la Tabla 1 también se puede apreciar el Alfa de Cronbach. En todos los resultados el coeficiente alfa es superior a 0.9, lo que está en escala de fiabilidad excelente.

En cuanto a las correlaciones, existe una alta correlación entre todas las dimensiones de la satisfacción, las medidas fluctúan entre 0.91 y 0.99, lo que indica que prácticamente todas las dimensiones están recibiendo las mismas puntuaciones.

Tabla 1: Medias, desviaciones estándar, Alfa de Cronbach y correlaciones entre las variables (N = 105)

	M	DS	α	1	2	3	4	5
1. Supervisión	5.5	1.1	0.95	1				
2. Ambiente	5.1	1.3	0.93	0,97**	1			
3. Prestaciones	5.9	1.2	0.97	0,93**	0,91**	1		

4. Intrínseca	6.0	1	0.96	0,93**	0,93**	0,98**	1	
5. Participación	6.2	0.9	0.96	0,94**	0,94**	0,98**	0,99**	1

Cualitativos

Como se ha mencionado anteriormente, para el análisis cualitativo se usó la técnica del *focus group*. Se formaron 8 grupos de 10 integrantes con rasgos homogéneos, la presentación y animación del taller estuvo a cargo del relacionador público de la misma universidad.

El universo de los participantes estuvo conformado por 48 hombres y 32 mujeres entre los 23 a 65 años de edad, fueron 51 docentes y 29 trabajadores del área administrativa, cada grupo llenó una hoja de asistencia con datos como: nombres, área y fecha de nacimiento. Dicha dinámica grupal se llevó a cabo el 28 de enero del 2017 en el auditorio 2 de la misma institución. Primeramente, se explicó el porqué del taller y su objetivo que es ayudar a proponer mejoras en la institución. Fueron tres temas de discusiones, los mismos que tuvieron una duración de 15 minutos por cada tema, el tiempo total del *focus group* duró 55 minutos aproximadamente incluido el tiempo de inducción, y conclusiones.

El primer tema de discusión fue *la percepción de la satisfacción*. Preguntas lanzadas como: ¿qué es la satisfacción?, ¿cuáles serían las connotaciones positivas de satisfacción?, ¿cuáles serían las connotaciones negativas de satisfacción? dieron las siguientes conclusiones:

Grupo 1: La satisfacción es una percepción que las personas tienen de diferentes factores en su vida. Como connotaciones positivas están la salud, el trabajo, la familia. Como connotaciones negativas están las enfermedades y el desempleo.

Grupo 2: La satisfacción es un estado de bienestar que tienen las personas respecto a su entorno. Las connotaciones positivas de satisfacción son estabilidad laboral, salud. Entre las connotaciones negativas de satisfacción están inestabilidad laboral y deterioro de la salud.

Grupo 3: La satisfacción es todo cuanto puede hacer feliz a una persona. Las connotaciones positivas de satisfacción son el trabajo, la familia, sexualidad plena y salud. Entre las connotaciones negativas de satisfacción están enfermedades, inestabilidad laboral y emocional.

Grupo 4: La satisfacción es una condición relativa de factores que condicionan la vida de una persona. Las connotaciones positivas de satisfacción. El sexo, el trabajo, entorno familiar, conciencia limpia, salud. Entre las connotaciones negativas de satisfacción están disfunción

familiar, desempleo, cargos de conciencia y enfermedades.

Grupo 5: La satisfacción es todo lo que cubre las necesidades de un individuo. Las connotaciones positivas de satisfacción son trabajo, seguridad, la familia, la salud. Entre las connotaciones negativas de satisfacción están el desempleo, problemas de salud e inseguridad.

Grupo 6: La satisfacción es el resultado de factores que influyen en la vida de una persona. Las connotaciones positivas de satisfacción son trabajo y salud. Entre las connotaciones negativas de satisfacción están desempleo y enfermedades.

Grupo 7: La satisfacción es percibida por las personas con cosas que relacionan a los individuos y condicionan su estado psicológico. Las connotaciones positivas de satisfacción son el dinero, los bienes, la salud, el trabajo, la familia. Entre las connotaciones negativas de satisfacción están las deudas, el desempleo y las enfermedades.

Grupo 8: La satisfacción es el bienestar que sienten las personas cuando cubren sus carestías. Las connotaciones positivas de satisfacción son trabajo digno, salud y hogar. Entre las connotaciones negativas de satisfacción están desempleo, enfermedades y deterioro familiar.

El segundo tema de discusión fue *Las fortalezas y las debilidades del entorno laboral* preguntas lanzadas como: ¿Qué aspectos considera como fortaleza frente a sus necesidades laborales?, ¿Qué aspectos considera como debilidades frente a sus necesidades laborales? dieron las siguientes conclusiones:

Grupo 1: Entre las fortalezas están el sueldo, las TIC's, infraestructura, el horario. Entre las debilidades citaron las relaciones interpersonales, el ambiente físico, la acumulación de polvo en los cubículos, las oportunidades de profesionalización por igual.

Grupo 2: Entre las fortalezas están el recurso humano, las instalaciones, la comunicación, la remuneración. Entre las debilidades citaron la climatización.

Grupo 3: Entre las fortalezas están el trabajo en equipo, sueldos, la conectividad. Entre las debilidades está el ambiente físico.

Grupo 4: Entre las fortalezas están la estabilidad laboral, la experiencia laboral, las instalaciones. Entre las debilidades están las oportunidades de

desarrollo profesional por igual, la mala climatización, la falta de iluminación.

Grupo 5: Entre las fortalezas están el compañerismo, la remuneración, los recursos tecnológicos. Entre las debilidades están la justicia e igualdad, el ambiente físico de las instalaciones.

Grupo 6: Entre las fortalezas están el horario, el sueldo, las instalaciones, las capacitaciones. Entre las debilidades están el apoyo recibido de las autoridades, la ventilación de las oficinas y cubículos, polvo en los escritorios y aulas.

Grupo 7: Entre las fortalezas están trabajo en equipo, convenios, medios tecnológicos de comunicación. Entre las debilidades se encuentran el reconocimiento, la climatización de las instalaciones.

Grupo 8: Este grupo consideró como fortaleza el sueldo, el recurso humano, amplias instalaciones. Entre los aspectos de debilidades están la falta de comunicación con las autoridades y el excesivo calor de las instalaciones.

Finalmente, el tercer tema de discusión fue “segmentación de las dimensiones como mejores y peores” preguntas lanzadas como: ¿Cuáles dimensiones les producen mayor satisfacción laboral?, ¿Cuáles dimensiones les producen menor satisfacción laboral? dieron las siguientes conclusiones:

Los ocho grupos determinaron que las dimensiones que les producen menor grado de satisfacción laboral son la dimensión I y II, de la misma manera los mismos grupos consideran que las dimensiones que les producen mayor grado de satisfacción son las III, IV y V.

DISCUSIÓN

La presente investigación tenía como objetivo evaluar y describir el nivel de satisfacción laboral del personal docente y administrativo de una universidad con el objetivo de proponer mejoras. Los resultados cuantitativos y cualitativos sugieren que existe una alta percepción de satisfacción en las cinco dimensiones de satisfacción laboral. Más concretamente, la dimensión satisfacción con la participación y satisfacción intrínseca son las mejor valoradas, ello no significa que las otras dimensiones como el caso de satisfacción con el ambiente físico estén incidiendo de manera negativa, puesto que la ponderación más alta al momento de calificar los ítems era 7 y las dimensiones fluctúan entre 5.1 y 6.2.

Estos resultados, quedan también confirmados en el *focus group* donde las fortalezas laborales en torno a las dimensiones son: el recurso humano,

las instalaciones y el sueldo, entre las más citadas, y como debilidades están principalmente la climatización, limpieza y en menor grado el reconocimiento.

La escala representativa de confiabilidad (Alfa de Cronbach) se encuentra en el nivel más alto fluctuando el coeficiente entre $\alpha=0.93$ y $\alpha=0.95$, respecto a otras investigaciones donde utilizan el mismo coeficiente de medición cuyo valor es $\alpha=0.60$ (Cols, 2016). Además, los valores de las correlaciones de Pearson son muy elevados determinando así que todas las dimensiones han sido valoradas de manera muy parecida por los trabajadores. No habiendo diferencias significativas entre ellas.

Entonces cabe preguntarse ¿están verdaderamente satisfechos los trabajadores? ¿o acaso los empleados temen manifestar sus incomodidades? los ítems de las dimensiones podrían considerarse como una evaluación subjetiva, es decir, lo que causa satisfacción a un trabajador a otro no le puede causar el mismo efecto. El nivel de satisfacción de un empleado respecto a un contexto, va más allá de cubrir una necesidad, implica también calidad de vida y preparación psicológica para asumir retos, esto se evidencia en el *focus group*, donde todos los grupos percibieron como debilidad aspectos pertenecientes a la dimensión satisfacción con el ambiente físico, pero no obstante, todos marcaron como fortaleza el sueldo, es decir hay cosas que pueden perturbar un trabajo pero hay otras que al mismo tiempo motivan a superar obstáculos. Sin embargo, los resultados planteados pueden ser utilizados para que las autoridades de esta institución mejoren el nivel de satisfacción de las dimensiones, ya que de acorde a la literatura un empleado satisfecho es propenso a generar mayor nivel de producción, y esos parámetros establecen también indicadores para maximizar la categorización de las universidades en el Ecuador (Pesántez, 2011).

Esta investigación presenta ciertas limitaciones, por un lado, está el tamaño de la muestra relativamente pequeña, y además todas pertenecientes a una misma institución. Lo que dificulta las generalizaciones de cualquier resultado. Además, es una investigación transversal con una sola variable donde no se pudo medir el efecto de la satisfacción de los trabajadores. No obstante, el uso de la metodología mixta es una fortaleza, ya que por un lado se han analizado las medidas de tendencia central como es la media, desviación típica, coeficiente de fiabilidad y correlaciones, permitieron establecer parámetros cuantificables determinantes para establecer criterios precisos de los resultados. Y, por otro lado, la participación de los trabajadores en el *focus group* permitió

comprobar y ampliar con mayor profundidad los resultados arrojados por lo cuantitativo.

Sería interesante, que, en futuros estudios, se realizara una ampliación de otros factores sociodemográficos como edad, permitirán brindar una mayor segregación de datos en cuanto a la edad de personas más satisfechas laboralmente, Incluso se podría hacer un estudio sobre cómo afecta la satisfacción laboral en otras variables como por ejemplo, el desempeño.

Por último, este trabajo contribuye de manera teórica y práctica a los principios de la psicología de las organizaciones que es la disciplina científica a la que pertenece el estudio de la satisfacción laboral, por cuanto las teorías, métodos y resultados se constituyen en fuente bibliográfica y científica para estudios similares.

RECOMENDACIONES

Como se estableció anteriormente, la dimensión que produce menor grado de satisfacción es la "satisfacción con el ambiente físico", la misma que contiene 5 ítems. La mejora a esos ítems contribuirá por un lado a evitar problemas relacionados con la salud laboral del empleado, y por otro a mejorar la categorización de la institución. Por lo tanto, en relación a aquellos ítems las recomendaciones son las siguientes:

- Que se incremente la limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo, es decir aulas y cubículos.
- Que se organicen de manera más eficiente el entorno físico y el espacio donde se dispone el lugar de trabajo del personal.
- Que mejore la iluminación del lugar de trabajo de los empleados.
- Que adecúen mayor ventilación lugar de trabajo de los empleados.
- Mantener una temperatura agradable del lugar de trabajo de los empleados.

De igual manera, se pueden trabajar en los ítems que obtuvieron las mejores ponderaciones, si bien es cierto ninguna alcanza el máximo puntaje que es 7, las recomendaciones para esos ítems son:

- Que se brinde más oportunidades en realizar las cosas en que un trabajador se destaca
- Que se potencialice la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo, enmarcados en el reglamento académico.
- Que se brinde mayor oportunidad de formación

- Que se socialicen de manera más precisa los objetivos, metas y tasas de producción que se debe alcanzar

Bibliografía

- Anaya, D., & Suárez, M. (2006). La satisfacción laboral de los profesores en función de la etapa educativa, del género y de la antigüedad profesional. *Revista de Investigación Educativa*, 24(2), 541-556.
- Ayala, E. (2015). La investigación científica de las universidades ecuatorianas. *Anales. Revista de la Universidad de Cuenca*(57), 61-72.
- Bravo, M., Peiró, J., & Rodríguez, I. (2002). Satisfacción laboral. *Tratado de Psicología del trabajo*, 1, 342-394.
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6, 1-10.
- Cabello, E. M., Algarra, M., Díaz, P., & Olmo, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *Reidocrea*, 4, 200-205.
- Carrión, A., Molero, R., & González, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de psicología*, 16(2), 189-198.
- Cols, P. (2016). Satisfacción Laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes. *Revista de docencia universitaria*, 261-292.
- Davis, J., & Newstrom. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- De la fuente, H., Marzo, M., & Reyes, M. J. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria de la facultad de ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(3), 350-363.
- Figueiredo, H., Grau, E., Gil, P., & García, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24(2), 271-276.
- Flores Calero, M., Manzano, C., & López, S. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de una universidad ecuatoriana. *Analítica*(7), 23-30.
- Fosam, E., Grimsley, M., & Wisner, S. (1998). Exploring models for employee satisfaction, with particular reference to a police force. *Total quality management*, 9(2/3), 235-247.
- Galiana, J., & García, B. (2003). La participación y representación de los trabajadores en la empresa en el modelo normativo español. *Revista del Ministerio de Trabajo y asuntos sociales*(1), 13-43.
- Gallardo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Revista Management*(17), 563-575.
- García, M. (2005). La salud laboral y la salud pública: 10 años de políticas sanitarias de salud laboral. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 8(3), 100-102.

- Gibson, J. (1996). *Las organizaciones* (8va. ed.). Madrid: Mc Graw Hill.
- Granda, E. (2006). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Revista Quipukamayoc*, 116-122.
- Guell, L. (2004). *Estudio de la satisfacción laboral de los maestros*. Tesis doctoral, Universidad de Catalunya.
- Hativa, N., & Goodyear, P. (2002). *Teacher Thinking, Beliefs and Knowledge in Higher Education*. Bostom: Kluwer Academic Publishers.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland : World Pub. Co.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- León, J., Núñez, J., Dominguez, E., & Martín, J. (2013). Motivación intrínseca, autoconcepto físico y satisfacción con la vida en practicantes de ejercicio físico: Análisis de un modelo de ecuaciones estructurales en el entorno de programación R. *Revista Iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte*, 8(1), 39-58.
- Mansilla, F., García, J. C., Gamero, C., & Congosto, A. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*(56), 147-157.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Moisés, S., Medeiros, M., Freitas, C., & Adjyan, J. (2013). Influencia del contexto de trabajo en la salud de los profesionales de enfermería de una unidad de cuidados intensivos en un hospital universitario. *Enfermería Global*, 12(32), 185-197.
- Navarro, E. (2010). *Determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos de la edificación*. Universidad Politécnica de Valencia. Camino de Vera s/n, 46022, Dpto. de Organización de Empresas. Escuela Técnica Superior de Gestión en la Edificación, Valencia-España.
- Olarte, S. (2006). La responsabilidad empresarial en orden a prestaciones en la sucesión de empresa. *Revista andaluza de trabajo y bienestar social*(84), 179-190.
- Peña, M., Díaz, G., & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración y finanzas*, 8(1), 37-50.
- Pesántez, F. (2011). *Indicadores de gestión y calidad en la educación superior*. Universidad Politécnica Salesiana, Unidad de Postgrados.
- Ramírez, R. (2010). *Transformar la universidad para transformar la sociedad*. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Quito: SENPLADES. Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de <http://observatoriograduados.uleam.edu.ec/doc/DOCUMENTOS/Transformar-la-universidad-para-transformar-la-sociedad.pdf>
- Ramsden, P. (2007). *Learning to Teach in Higher Education*. Londres/Nueva York: Routledge Falmer.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2000). *Administración*. México: Pearson Education.
- Rogers, J., Clow, K., & Kash, T. (1994). Increasing job satisfaction of service personal. *Journal of service Management*, 8(1), 14-26.
- Sanín, A., & Salanova, M. (2014). *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-108.
- Schneider, B. (1985). *Organizational behavior*. *Annual Review Psychology*(36), 573-611.
- Solano, S. (2010). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Revista Cuidarte*, 1(1), 53-62.
- Spinelli, M., & Canavos, G. (2000). Investigating the Relationship between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(6), 29-33.

Anexos:

Anexo 1: Cuestionario utilizado en la recolección de datos



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

¿Cuál es su área de trabajo?

Docente () Administrativo ()

Género: () 1. Varón () 2. Mujer

Situación laboral:

- () 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- () 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución
- () 3) Contrato
- () 4) Fijos.

¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

() Jornada tiempo completo () Jornada medio tiempo () Jornada tiempo parcial

Su Salario está comprendido entre:

- () Memos de \$ 300
- () De \$ 400 a \$ 500
- () De \$ 501 a \$ 600
- () De \$ 601 a \$ 1.000
- () De \$ 1.001 a \$ 1.400
- () De \$ 1.401 a \$ 1.600
- () De \$ 1.601 a \$ 2.000
- () De \$ 2.001 a \$ 2.500
- () Más de \$ 2.500

El tiempo que Ud. lleva trabajando en esta institución es:

23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.								
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--