



# UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO  
ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES Y PERSONAL  
ADMINISTRATIVO E INTENDENCIA EN LA DIVISIÓN ACADÉMICA  
DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD JUÁREZ  
AUTÓNOMA DE TABASCO**

**TESIS**

Que para obtener el grado de:

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

Presenta:

**L.C.P. MARÍA TERESA PINTO BLANCAS**

Bajo la asesoría de:

**DRA. CLARA LUZ LAMOYI BOCANEGRA**

VILLAHERMOSA, TABASCO.

MAYO 2016



# UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



## DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

Villahermosa, Tabasco, 25 de mayo de 2016.

**L.C.P. MARÍA TERESA PINTO BLANCAS**  
**Pasante de la Maestría en Administración**  
Presente

Respetable Licenciada:

Me permito informarle que ha sido recibido su artículo titulado, "**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO E INTENDENCIA EN LA DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO**", el cual será enviado a los diferentes dictaminadores para su probable publicación en nuestra revista HITOS DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS.

La Revista HITOS DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS con el ISSN 1405-4574 es de circulación nacional e internacional con arbitraje, su contenido es gerencial, económico administrativo, que se publica cuatrimestralmente; se encuentra dentro de LATINDEX (Catálogo de Revistas Latinoamericanas) e indizada en CLASE (Base de datos y bibliografía en Ciencias Sociales y Humanidades de la UNAM).

Esperando contar con su colaboración en un próximo artículo y sin otro particular reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

**L.I. ÁNGEL ARMANDO CONTRERAS PARRIS**  
Coord. de Difusión Cultural y Extensión



C.c.p. Expediente Área Editorial.  
Archivo

Consortio de  
Universidades  
Mexicanas

UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Av. Universidad s/n, Zona de la Cultura, Col. Magisterial, C.P. 86040 Villahermosa, Tabasco  
Tel. (993) 358.15.00 Ext. 6213 y 6214 E-mail: difusión.dacea@ujat.mx

### Carta Autorización

La que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada, SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO E INTENDENCIA EN LA DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO, de la cual soy autora y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, de la tesis antes mencionada, será única y exclusivamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en éste documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco a los 30 días del mes de abril del año 2016.

AUTORIZO

L.C.P. María Teresa Pinto Blancas

TESISTA

## Agradecimientos

Este trabajo ha sido posible por el apoyo de muchas personas. Mi profunda gratitud y reconocimiento a mi Directora de Tesis Dra. Clara Luz Lamoyi Bocanegra, amiga y gran maestra, por su acompañamiento, dedicación, interés y respaldo incondicional en el desarrollo de este trabajo. GRACIAS por todos los momentos compartidos, especialmente por los momentos difíciles que hemos superado juntas.

Muchas gracias y una enorme gratitud por su actitud generosa e incondicional a los directivos de la División Académica de Ciencias de la Salud, en especial al Coordinador administrativo Dr. Alfredo Sánchez Priego. De la misma forma a las personas, profesores y personal administrativo y de intendencia de la DACS por su confianza, comprensión y colaboración a este estudio. Mi agradecimiento al M.C. Carlos de la Cruz González, por su invaluable asistencia y aportación en la parte estadística, por su tiempo e interés dedicado a este trabajo. A los maestros que compartieron su experiencia en mi formación profesional.

A mis hijos Lédy y Alexis, mis nietos y a mi esposo, porque son mi inspiración y mi motivación principal para salir adelante. A mi madre por su ejemplo, a mi padre†, a mis hermanos y sobrinos, MUCHAS GRACIAS, por el cariño muy especial que llevo dentro y a todos aquellos, que me ayudaron y me dieron ánimo para seguir adelante y terminar este estudio. A mis amigos y amigas muy cercanos, sus nombres están escritos en mi corazón.

Con la tesis cierro un capítulo de mi vida que había quedado pendiente. Confío que me abrirá nuevos caminos dentro del mundo de la docencia y la investigación, que tantas recompensas me ha dado en los últimos años.

Agradezco finalmente al DIOS DE LA VIDA, por haberme concedido la oportunidad de lograr mi sueño y por las personas que estuvieron en mi camino, a las que llevaré siempre en mi corazón, porque enriquecieron mi vida de una u otra manera.

De verdad, G R A C I A S

## Resumen

El trabajo de investigación tiene como propósito: determinar el grado de satisfacción laboral general en los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado de la División Académica de Ciencias de la Salud, de acuerdo al modelo de satisfacción laboral propuesto. La investigación fue cuantitativa, transversal, exploratoria, descriptiva y correlacional; como población se consideró a 501 trabajadores, tomando como unidades de estudio al personal docente y personal administrativo de confianza y sindicalizado. Utilizando muestras irrestricta aleatorias, una para los docente, donde  $n=153$  y otra para los trabajadores administrativos de confianza y sindicalizado, donde  $n=111$ . Se elaboraron los instrumentos en base a los criterios que establece el modelo, se adecuaron y se aplicaron luego de ser validados por juicio de expertos.

Después del procesamiento de datos, los hallazgos muestran: la percepción de los docentes con relación a sus expectativas y necesidades en la DACS; la opinión más favorable resultó ser el grado de satisfacción laboral “Muy alto” en la dimensión *realización personal*. El personal administrativo de confianza y sindicalizado valora como dimensiones más favorables, la *realización personal* y la dimensión *promoción y superiores* con “Alto” grado de satisfacción laboral.

Existe una evidente tendencia en la opinión de docentes de calificar la satisfacción laboral general como “Alta” y del personal administrativo de confianza y sindicalizado, con una satisfacción laboral “Media” ”. Concluyendo que la satisfacción no es una variable dependiente del programa educativo de calidad.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral; institución educativa; docentes; administrativo de confianza y sindicalizado; programa educativo de calidad.

## Introducción

En el mundo actual la globalización y la competencia en el aspecto laboral forman parte de la vida cotidiana, las empresas buscan personal capacitado que tengan nuevos conocimientos, dispuestos al cambio. Para que la organización sea exitosa, debe procurar ser gratificante y excelente lugar de trabajo. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo (Chiavenato, 2009). Con base a lo anterior, si las actitudes son negativas, constituyen un síntoma de problemas que contribuyen a las dificultades futuras.

En las instituciones educativas de nivel superior, el nuevo modelo de gestión obliga a comprender que el éxito del esfuerzo para mejorar la calidad y la productividad debe de incluir a sus empleados, quienes no solo son un motor importante para realizar estos cambios, sino que participen cada vez más en la planeación de los mismos, (S. Robbins, 2004, p.77) y por consecuencia, en el servicio.

Por tal razón, resulta esencial conocer la satisfacción laboral de los docentes y del personal administrativo de confianza y sindicalizado, ya que es necesario conocer y comprender como la perciben y cómo influye en la eficacia del desempeño de sus

actividades. En este sentido, el trabajo está unido al servicio y también está asociado a la dignidad humana y personal de cada trabajador.

Como resultado, en la División Académica de Ciencias de la Salud (DACs) sus autoridades están conscientes que la relación institución-docente y relación institución-personal administrativo de confianza y sindicalizados, conforma un sistema integrado y que cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectara inevitablemente al otro. Por lo tanto de la interacción que se dé en cada uno de los ellos, depende que su paso por ella sea satisfactorio y estimulante, como también puede ser de insatisfactoria o desalentadora, ya que representan ser piezas claves para su desarrollo y alcanzar los objetivos; así mismo lograr una universidad de alto nivel.

En el presente estudio se presentan cuatro capítulos: el primer capítulo, Satisfacción laboral y su marco conceptual, se desarrollan cinco temas relacionados a los conceptos, modelos y teorías que explican la satisfacción laboral. Algunos teóricos han considerado que la satisfacción es una consecuencia del desempeño de una tarea, empleo o función. También, es una respuesta que experimenta el individuo, tanto hacia al trabajo como hacia cada uno de los aspectos específicos o generales que lo determinan. Se señalan otras fuentes o factores del trabajo relevantes que permiten, que el trabajador se sienta satisfecho laboralmente tal como: la satisfacción con el trabajo mismo, el salario, las promociones, el reconocimiento, los beneficios, las condiciones de trabajo, la supervisión, relación con los compañeros y con la institución (Herzberg, 1959, Dawis Lofquist y Weis, 1968; Locke, 1974 en Peiró, 2000).

El capítulo II, Antecedentes históricos y el contexto actual institucional; hace mención a la calidad en el educación superior y las condiciones organizativas y laborales en la DACs. La satisfacción laboral es relevante porque está asociada al desarrollo y dignidad de los

trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho (Kalleberg, 1977, citado por Galaz 2002). Y como señala Chiavenato (2005): “... *las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas*” (p. 17).

La medición de la satisfacción laboral es significativa, porque representa un sistema de diagnóstico, que permite conocer la salud de la organización y gracias a eso, se obtienen resultados que pueden ayudar a identificar los problemas de mayor preocupación, las causas de descontento del personal y los factores que contribuyen a la satisfacción laboral general.

En el capítulo III, se plantea el problema y desarrolla la metodología de la investigación; iniciando con el planteamiento del problema, para establecer los objetivos de investigación y las hipótesis. Esta investigación surge del interés en dar respuesta a los planteamientos propuestos en las preguntas de investigación, con el propósito de: determinar el grado de satisfacción laboral general en los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS, de acuerdo al modelo de satisfacción laboral propuesto; trazando las siguientes hipótesis:

1. La dimensión de las condiciones de vida asociadas al trabajo universitario, genera un alto grado de satisfacción laboral en el personal docente y el personal administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS.
2. Existe relación entre el Programa Académico de calidad con el grado de satisfacción de los docentes y del personal administrativo de confianza y sindicalizado en la DACS.



3. El personal docente de las DACS, presenta un mayor grado de satisfacción laboral que el personal administrativo de confianza y sindicalizado, debido a las condiciones de trabajo.

El capítulo IV, Resultados, contiene la descripción y análisis de los datos. Parte importante de la investigación es el trabajo de campo, que consistió en elegir la muestra al azar entre los docentes y los trabajadores administrativos, que laboran para los diferentes programas académicos que conforman la división académica, así como la aplicación de los cuestionarios de satisfacción laboral.

Para finalizar esta investigación se incluye el apartado, Discusión, conclusiones y sugerencias; donde se contrastan los resultados del estudio con la documentación bibliográfica, concluyendo que el grado de satisfacción laboral global de los docentes es mayor que el grado de satisfacción laboral global del personal administrativo de confianza y sindicalizado y que la satisfacción laboral no es una variable dependiente del programa educativo de calidad y en base a los hallazgos se hacen propuestas de mejora.

Se pretende que los resultados de esta investigación sean de utilidad como diagnóstico para el desarrollo de la DACS en primera instancia, independientemente que puedan ser útil a todas las instituciones que conforman a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT); toda vez que muestra las perspectivas de los trabajadores hacia las condiciones del trabajo, propias de la organización medidas en grados de satisfacción laboral; permitiendo identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos y calidad.

## Índice

Oficio de autorización impresión.....	1
Carta Autorización.....	2
Agradecimientos.....	3
Resumen.....	4
Introducción.....	5
Índice.....	9
Índice de tablas.....	11
Índice de figuras.....	12
Índice de apéndices.....	13
<b>CAPÍTULO I</b>	
Satisfacción laboral y su marco conceptual.....	14
1.1 ¿Qué es la satisfacción laboral?.....	14
1.2 Modelos y teorías motivacionales que explican la satisfacción laboral.....	16
1.3 Factores que inciden en la satisfacción laboral.....	25
1.4 La organización y la calidad.....	30
1.5 Medición de la satisfacción laboral.....	32
1.6 Estudios relacionados sobre satisfacción laboral.....	34
<b>CAPÍTULO II</b>	
Contexto actual de las Instituciones de Educación Superior en México.....	47
2.1 Conceptos y generalidades de las instituciones de educación superior.....	47
2.2 Condiciones organizativas y laborales en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.....	49
2.3 Beneficios de los trabajadores universitarios en la UJAT.....	52
2.3.1 Reseña de la División Académica de Ciencias de la Salud.....	59
2.3.2 Estructura organizativa de la DACS-UJAT.....	62
2.3.3 Estándares de calidad de la DACS.....	63
<b>CAPÍTULO III</b>	
Planteamiento del problema y metodología.....	65
3.1 Planteamiento del Problema.....	65
3.1.1 Objetivos de la Investigación.....	67
3.1.2 Hipótesis.....	68
3.1.3 Importancia y Justificación de la investigación.....	68

3.1.4	Alcance y delimitación del problema.....	70
3.1.5	Modelo de Satisfacción laboral.....	70
3.2	Métodos y procedimientos.....	74
3.2.1	Diseño de la Investigación.....	74
3.2.2	Población en estudio.....	75
3.2.3	Muestra.....	79
3.3	Métodos e instrumentos de recolección.....	82
3.3.1	Cuestionario para medir la satisfacción laboral a los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado.....	83
3.3.2	Definición conceptual y operacional de las variables.....	86
3.4	Procedimientos para la recolección.....	92
3.5	Técnicas de análisis estadístico.....	93
3.6	Consentimiento informado.....	96
CAPITULO IV		
	Resultados.....	97
4.1	Perfil demográfico.....	98
4.2	Análisis descriptivo de las variables de la satisfacción laboral.....	102
	Discusión, Conclusiones y Sugerencias.....	117
	Referencias.....	129
	Apéndice A.....	135
	Apéndice B.....	142
	Apéndice C.....	144
	Apéndice D.....	153

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> <i>Agrupación de categorías del personal docente y personal administrativo e intendencias de la DACS-UJAT</i> .....	76
<b>Tabla 2:</b> <i>Trabajadores Académicos por Programa Educativo adscritos a la DACS. 2015</i> .....	77
<b>Tabla 3:</b> <i>Trabajadores Administrativos de Confianza y Sindicalizados adscritos a la DACS. 2015</i> .....	78
<b>Tabla 4:</b> <i>Distribución de la muestra por estrato (Programa Educativo) del personal docente. DACS-UJAT. 2015</i> .....	81
<b>Tabla 5:</b> <i>Distribución de la muestra por estratos (Tipo de contratación) del personal administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS-UJAT. 2015</i> .....	82
<b>Tabla 6:</b> <i>Facetas o ítems por dimensión</i> .....	85
<b>Tabla 7:</b> <i>Conceptualización y operacionalización de las variables</i> .....	88
<b>Tabla 8:</b> <i>Interpretación del coeficiente de correlación</i> .....	95
<b>Tabla 9:</b> <i>Distribución de docentes por grupo de edad y sexo. DACS-UJAT, 2015 (n=153)</i> .....	98
<b>Tabla 10:</b> <i>Caracterización de la muestra de los docente y el personal administrativo (n=153)</i> .....	99
<b>Tabla 11:</b> <i>Distribución de la muestra del personal administrativo de confianza y sindicalizado por grupo de edad y sexo. DACS-UJAT, 2015 (n=111)</i> .....	100
<b>Tabla 12:</b> <i>Grado de satisfacción laboral global de los docentes por programa educativo (n = 153)</i> .....	104
<b>Tabla 13:</b> <i>Grado de satisfacción de los docentes, en la Dimensión Diseño del trabajo. DACS-UJAT, 2015 (n=153)</i> .....	105
<b>Tabla 14:</b> <i>Grado de satisfacción laboral por dimensiones del personal administrativo de confianza y sindicalizado (n=111)</i> .....	110
<b>Tabla 15:</b> <i>Correlaciones de la satisfacción laboral de los docentes entre cada uno de los criterios globales en la muestra general y los grupos categóricos de las dimensiones. (n=153)</i> .....	116
<b>Tabla 16:</b> <i>Correlaciones de la satisfacción laboral del personal de confianza y administrativo entre cada uno de los criterios globales en la muestra general y los grupos categóricos de las dimensiones. (n=111)</i> .....	116

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Organigrama de la DACS-UJAT .....	63
<b>Figura 2:</b> Modelo de Evaluación de Satisfacción laboral .....	71
<b>Figura 3:</b> Nivel máximo de estudios del personal docente de la DACS-UJAT, 2015. (n=153) .....	100
<b>Figura 4:</b> Nivel máximo de estudios del personal administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS-UJAT. 2015. (n=111) .....	101
<b>Figura 5:</b> Personal administrativo por tipo de contratación adscrito a la DACS-UJAT (n =111) .....	102
<b>Figura 6:</b> Grado de Satisfacción laboral de los docentes por Dimensión, Facetas y Global. (n=153) .....	108
<b>Figura 7:</b> Grado de Satisfacción laboral global de los docentes (n=153) .....	109
<b>Figura 8:</b> Grado de Satisfacción laboral por facetas y global del personal del personal Administrativo de confianza y sindicalizado. (n=111) .....	112
<b>Figura 9:</b> Grado de satisfacción laboral global del personal administrativo de confianza y sindicalizado (n=111) .....	113
<b>Figura 10:</b> Satisfacción laboral general del personal administrativo de confianza y sindicalizado. DACS-UJAT. 2015. (n=111) .....	114

## Índice de apéndices

<b>Apéndice A:</b> Cuestionarios .....	135
Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP) .....	136
Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Trabajadores Administrativos de Confianza y Sindicalizado (ESL-VCS).....	139
<b>Apéndice B:</b> Consentimiento Informado para participantes de las Encuestas “Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP)” y “Escala de Satisfacción Laboral-Versión para trabajadores administrativos de confianza y sindicalizado (ESL-VCS)”.....	142
<b>Apéndice C:</b> Tablas: Grado de satisfacción laboral de los docentes y personal administrativo de confianza y sindicalizado por dimensiones y facetas .....	144
<b>Apéndice D:</b> Tablas estadísticas.....	153

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.  
México.

## CAPÍTULO I

### Satisfacción laboral y su marco conceptual

Con el propósito de fundamentar la presente investigación en este capítulo, se señalan algunos antecedentes de bases teóricas y conceptuales que sustentan a la satisfacción laboral. Así como de estudios recientes realizados sobre satisfacción laboral del personal docente y administrativo.

#### 1.1 ¿Qué es la satisfacción laboral?

Cuando se habla de satisfacción laboral, se alude al estado afectivo de agrado que experimenta un individuo al afrontar su realidad laboral, es decir, el conjunto de condiciones presentes en el ambiente de trabajo. Asimismo, la satisfacción laboral constituye la expresión emocional de la percepción y posee tanto elementos cognitivos como conductuales.

Conviene advertir, que la satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener, por tanto, la evaluación hecha por el individuo de una situación laboral, puede dar lugar a un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción.

La satisfacción laboral, ha sido conceptualizada de múltiples maneras dependiendo de los presupuestos teóricos, manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables, las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

Chiavenato, I. (2011) menciona que, dentro de los objetivos del área de recursos humanos esta: crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización (p.105) y que la Calidad de Vida está adquiriendo una importancia sin precedente para el éxito de las organizaciones. Esta depende del grado de satisfacción de las personas en relación con la empresa y el ambiente laboral (p.293). Y que: hoy se sabe que las personas deben ser felices. Para que sean productivas, las personas deben sentir que el trabajo es adecuado para sus competencias y que se les trata con equidad.

Koontz y Wehrich (2004), opinan que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado.

En la actualidad, son muchos los datos disponibles acerca del efecto de la satisfacción laboral sobre el rendimiento en el trabajo, la velocidad de aprendizaje laboral, el ausentismo laboral, la cantidad de reclamaciones y quejas, la rotación del personal, la conducta colaboradora con los compañeros de trabajo o con la organización, la conducta contraproduktiva, el bienestar físico y mental del trabajador, y sobre la satisfacción vital general de las personas.

Para Robbins (2004), la satisfacción con el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos, quien años después la fundamenta.

Robbins y Jugde (2013), afirman que “la satisfacción laboral, describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel en satisfacción laboral, tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos” (p. 74).

Anaya (2007), concibe la satisfacción laboral “como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo” (p.218), refiriéndose a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo.

Igualmente se ha definido la satisfacción laboral, como la actitud general que adopta la persona ante su trabajo. Esta definición es muy amplia, entendida como los sentimientos



que el trabajador tiene hacia su trabajo, considerándola como una herramienta muy importante que los empleadores deben conocer, ya que obedece a múltiples factores tanto del trabajador como del trabajo en sí mismo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas 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. Pretendiendo expresar que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo.

Morillo (2006), define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este les ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial” (p.48), señalamiento que guarda relación con este marco teórico.

## **1.2 Modelos y teorías motivacionales que explican la satisfacción laboral**

En la actualidad, el término satisfacción se asocia a diversos constructos teóricos; se le puede encontrar en diferentes teorías de la motivación, sobre el bienestar psicológico, la salud mental de los trabajadores entre otros. A continuación se describen los más importantes: (Chiavenato I., 2011).

### *Teoría del ajuste en el trabajo.*

Esta teoría fue desarrollada por Davis, Ebglan y Lofquist, 1964, Davis, Lofquist, 1968, Davis, 1994. Este modelo ha sido calificado como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores; señala que la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral y el

mantenimiento de esta correspondencia, es un proceso continuo y dinámico que deriva en la satisfacción laboral. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino el grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Davis, (1994) señala que hay tres variables dependientes que son:

1. La satisfacción laboral del individuo
2. Los resultados satisfactorios
3. La antigüedad laboral.

Y que las variables independientes serían:

1. Las destrezas y habilidades personales.
2. Las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada.
3. La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades.
4. Las necesidades y los valores de la persona.
5. Los esfuerzos ocupacionales en la satisfacción de empleado.
6. La correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

#### *Teoría del grupo de referencia social.*

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo, las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

### *Teoría de los eventos situacionales.*

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; *características situacionales* y *eventos situacionales*

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión; esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume, que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

### *Modelo de Satisfacción de Facetas.*

Este modelo realizado por Lawler (1973), constituye una extensión del análisis de las relaciones entre satisfacción y rendimiento, realizado por Lawler y Porter (1967). Estos autores señalan, que la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento esta mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida respecto a las recompensas. Es decir, se dan dos tipos de procesos, uno de comparación intrapersonal y otra de comparación interpersonal.

En este sentido, la satisfacción vendría determinada por la discrepancia entre lo que uno piensa que debería recibir y lo que realmente obtiene.

La idea de lo que uno debería percibir, depende de sus contribuciones y de los requerimientos del puesto, así como de la relación que percibe entre las contribuciones y los resultados que obtienen las personas que toma como referentes.

La percepción de los resultados que realmente está obteniendo está determinada por una parte, por sus propios resultados reales y por otra, por los resultados de los demás.

La satisfacción laboral resultará cuando lo que el trabajador percibe que recibe y lo que cree que debería percibir coincide. La insatisfacción laboral surge cuando las recompensas recibidas percibidas, son menores que las que el trabajador cree que debería recibir. Por último, un tercer resultado tras la comparación, las experiencias de inequidad o culpabilidad, ocurren cuando lo que el trabajador percibe que recibe excede lo que cree que debería recibir.

#### *Modelo dinámico de la satisfacción laboral.*

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Propone seis formas de satisfacción laboral.

1. *La satisfacción laboral progresiva.* El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.

2. *La satisfacción laboral estabilizada.* El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
3. *La satisfacción laboral resignada.* El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
4. *La insatisfacción laboral constructiva.* El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
5. *La insatisfacción laboral fija.* El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
6. *La pseudo-satisfacción labora.* El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

Existen teorías motivacionales las cuales se basan en la idea de que, dada la oportunidad y los estímulos adecuados las personas trabajan en forma adecuada y de manera positiva.

#### *Teoría de la autorrealización.*

Teoría propuesta por el psicólogo estadounidense Maslow (1984) que planteó la teoría de la autorrealización, como destino de la existencia del ser humano. Este enfoque es considerado un clásico dentro de las teorías de la motivación, considera que los seres humanos experimentan la realización personal en función de la satisfacción de un conjunto de necesidades ordenadas en forma jerárquica. Maslow, que perteneció a lo que denominó la *tercera fuerza*, en consideración a que su propuesta teórica contrastaba con el enfoque psicoanalítico y conductista; explico, que todo ser humano debe transcurrir a lo largo de su

ciclo vital. Utilizó la metáfora de la pirámide, es decir, las necesidades se satisfacen en forma ascendente desde la más básica e instintiva hasta llegar a la cima donde se encuentra la más humana, genuina y que proveerá de la experiencia de autorrealización.

*Teoría de los Dos Factores de Herzberg.*

Herzberg afirma que ésta teoría fue la que más influyó en la satisfacción laboral. El modelo original planteado en 1959 por Herzberg, Mausner y Snyderman, identificaron que existían relaciones sistemáticas entre las actitudes de los trabajadores y su comportamiento, pero que estas relaciones habían pasado inadvertidas porque los investigadores habían confundido *satisfacción* con *insatisfacción* en el trabajo. Según Herzberg, la satisfacción en el trabajo depende de algunas condiciones establecidas, mientras que la insatisfacción en el trabajo es el resultado de una serie completamente distinta de condiciones. Por lo tanto, aunque es posible pensar que la satisfacción y la insatisfacción son dos extremos de un solo continuo, están determinadas por diferentes factores.

Descubrieron que la descripción de los incidentes satisfactorios incluía aspectos tales como los ascensos, el reconocimiento, los logros, la responsabilidad, entre otros, es decir, todos aquellos aspectos relacionados con el contenido real al trabajo. Por el contrario, los incidentes insatisfactorios recogían aspectos relativos a las normas de la compañía, el estilo de supervisión, los salarios y las condiciones de trabajo. Entre estos últimos predominaban los aspectos del contexto del trabajo; mientras que el primero se concentraban aspectos relativos a la propia actividad de trabajo. Esta diferenciación de los aspectos laborales llevó a Herzberg y colaboradores, a la conclusión de que son diferentes los factores que controlan la satisfacción de los que controlan la insatisfacción. A los primeros los denominó factores de higiene y a los otros factores motivadores. Una característica diferenciadora de esos dos

tipos de factores muestra que los primeros son extrínsecos mientras que los segundos intrínsecos. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción laboral es función de las relaciones con sus compañeros y del contexto laboral general, es decir, de los factores higienizadores. La satisfacción y la insatisfacción son, pues, dos continuos distintos y no forman parte, como se esperaría, de un mismo continuo ocupando los polos opuestos. El polo opuesto a la satisfacción laboral sería un polo neutro y lo mismo ocurriría con el polo opuesto al continuo de insatisfacción.

En la práctica, el enfoque de Herzberg destaca aquellos factores motivacionales que tradicionalmente han sido olvidados y despreciados por las empresas en los intentos por elevar el desempeño y la satisfacción en el trabajo. En cierta medida, las conclusiones de Herzberg coinciden con la teoría de Maslow en que los niveles más bajos de necesidades humanas tienen relativamente poco efecto en la motivación cuando el patrón de vida es elevado. Los enfoques de Herzberg y Maslow presentan algunos puntos de concordancia que permiten una configuración más amplia y rica respecto de la motivación del comportamiento humano. No obstante, también presentan diferencias importantes.

#### *Modelo Contingencial de Motivación.*

Para Vroom, (Modelo Contingencial de Motivación), tres factores determinan la motivación del individuo para producir y desear aumentar la productividad, estos son:

1. Los objetivos personales del individuo: Puede incluir dinero, seguridad en el cargo, aceptación social, reconocimiento y trabajo interesante.
2. La relación percibida entre satisfacción de los objetivos y alta productividad: Si un trabajador tiene como objetivo tener un salario mayor y trabaja en función de

la remuneración por producción, podrá tener una fuerte motivación para producir más.

3. La percepción de su capacidad de influir su productividad: Si un empleado cree que un gran volumen de esfuerzo tiene poco efecto sobre el resultado, tenderá a no esforzarse mucho.

Para Vroom, cada individuo tiene preferencia para determinados resultados finales a los que denomina valencias. Una valencia positiva indica un deseo de alcanzar determinado resultado final, mientras que una valencia negativa implica un deseo de huir de determinado resultado final. Los resultados del primer nivel, presentan una valencia en función de su relación percibida con los resultados finales deseados.

#### *Teoría de las expectativas de Porter-Lawler*

Sostiene que la satisfacción laboral es el resultado más que la causa de desempeño. Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre



la disonancia cognitiva, sobre todo de la teoría de la igualdad. El proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción, está determinado básicamente por las siguientes variables:

1. Inversiones personales y percibidas, en el trabajo
2. Inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia
3. Características del trabajo percibidas
4. Cantidad percibida de recompensas o de compensación.

Por otra parte, es necesario dejar claro que, dentro de esta teoría, el término “recompensa” no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas del trabajo imaginables como: remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección y otros.

*Teoría de las Facetas del Trabajo y Calidad de Vida Laboral - Modelo de Hackman y Oldham.*

Según Hackman y Oldham, (citado por Fuentes, 2011) proponían que el potencial motivador de cualquier empleo no es simplemente una función aditiva de las cinco dimensiones, sino una función de multiplicación.

Las cinco características básicas del puesto, son:

1. *Variedad de habilidades.* El grado en que para realizar las diversas tareas de su puesto un empleado utiliza diferentes y variadas habilidades personales.
2. *Identidad de la tarea.* El grado en el que la realización de una tarea, tiene como resultado la finalización de una porción de trabajo completa e identificable y un

resultado visible, que pueda reconocerse como la consecuencia del rendimiento personal.

3. *Valor de la tarea*. El grado en el trabajo tiene un efecto significativo en las vidas o el trabajo en otras personas, bien se trate de compañeros de trabajo o de otros individuos del entorno.
4. *Autonomía*. El grado de libertad, independencia y criterio necesarios que tiene el trabajador para programar su trabajo y decidir los procedimientos para realizarlo.
5. *Retroalimentación (feedback)*. El grado en el que la realización de las actividades necesarias para el trabajo le proporciona al trabajador información clara y directa, sobre la efectividad de su rendimiento.

A su vez, estas cinco características básicas del puesto influyen en la amplitud con la que los empleados experimentan tres estados psicológicos importantes, o reacciones internas y personales a sus trabajos. El primer estado, la *importancia percibida del trabajo*, se refiere al grado en el que un trabajador considera que tiene un resultado útil y valioso para sí mismo, la compañía y el entorno. El segundo estado psicológico, la *responsabilidad percibida por los resultados del trabajo*, se refiere al grado en que el trabajador se siente personalmente comprometido y responsable de los resultados. El tercer estado, el *conocimiento de resultados*, refleja el grado en que el trabajador es consciente de la efectividad de su trabajo.

### **1.3 Factores que inciden en la satisfacción laboral**

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares al estudiar la satisfacción laboral. Conocer las distintas dimensiones que contribuyen a la

satisfacción nos permite tomar medidas para mejorarla. No solo interesa saber si el trabajador está satisfecho o insatisfecho con su trabajo, sino que queremos conocer con que aspectos de su trabajo se siente mejor y cuales reproducen insatisfacción. Desde la primera propuesta de factores que hizo Hoppock en 1935 y la teoría bifactorial de Herzberg en 1959, han sido muchos los autores que han tratado de determinar cuáles son las dimensiones que contribuyen a la satisfacción; encontrando ciertas similitudes a la hora de agrupar los factores en dos grupos de variables:

- a) Las relacionadas con el aspecto personal, endógeno, motivacional, simbólico o intrínseco
- b) Las relacionadas con el entorno, exógenas, higiénicas o materiales.

La literatura nacional e internacional (Locke, 1976; Porter y Lawler, 1965; Godill, 1988; Loitegui 1990; Galaz, F. J. 2003; Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2001; Davis y Newstrom, 2003; Robbins y Judge, 2013) ofrecen diversas propuestas de factores determinantes de la satisfacción laboral, considerándola como un constructo pluridimensional puesto que son múltiples las variables que la favorecen. Las propuestas anteriores hacen referencia a la satisfacción laboral de modo general, aceptando que cualquier situación laboral tiene características similares que pueden extrapolarse en todas las profesiones.

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Para Herzberg existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión,

administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

La investigación de Loitegui A. (1990), parte de un modelo pluridimensional de satisfacción laboral, queda centrada exclusivamente en aquellas dimensiones o facetas asociadas al trabajo mismo. En investigaciones posteriores aborda los aspectos relacionados con las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador, así como las relaciones e interacciones mutuas. Las facetas del trabajo, en cuanto a incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, son: (a) funcionamiento y eficacia en la organización, (b) condiciones físico-ambientales en el trabajo, (c) contenido interno del trabajo, (d) grado de autonomía en el trabajo, (e) tiempo libre, (f) ingresos económicos, (g) posibilidades de formación, (h) posibilidades de promoción, (i) reconocimiento por el trabajo, (j) relaciones con los jefes, (k) relaciones de colaboración y trabajo en equipo, y (l) prestaciones sociales.

Concluye que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: (a) de los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo, (b) de cómo se perciben y viven dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

Davis y Newstrom (2003), señala seis beneficios de los estudios de satisfacción en el empleo: conocer el grado general de satisfacción, mejorar la comunicación entre la administración o gerencia con sus empleados, el mejoramiento de las actitudes, dando la oportunidad a los empleados que expresen sus expectativas sobre el trabajo; detectar cuáles son las necesidades de capacitación, determinar los beneficios de un sindicato en el caso de que existan en la institución, delinear la planeación y seguimiento de los cambios.

Galaz, F. J. (2003), interpreta a la satisfacción laboral de tres maneras con respecto a su contenido: como la satisfacción de las necesidades, como el cumplimiento absoluto o relativo de los valores y valoración equitativa del desempeño de trabajo y sus consecuencias. En tal sentido Galaz señala ocho factores: condiciones para la docencia, cursos impartidos, reputación académica de la institución, forma de cómo se maneja la unidad académica, oportunidad de desarrollar las ideas, tiempo disponible para actualización, tiempo real dedicado a la investigación y programa institucional de incentivos. (p.26)

También considera que la satisfacción laboral es un resultado de las condiciones de trabajo objetivas, del ambiente social, de las circunstancias y del trabajo propio. Considerándola como un proceso, en el cual las causas no pueden ser aisladas fácilmente, el acoplamiento persona-ambiente y el procesamiento de la información social, constituyen las dos formas principales para interpretar la satisfacción con el trabajo. (Galaz, 2002, p.25)

Donnelly, K. (2011). La satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen acerca de sus empleos, resultado de las percepciones de sus puestos y se basa en factores de ambiente laboral, como el estilo del supervisor, las políticas y procedimientos, afiliación al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y las prestaciones. Aun existe una suposición general de que la compensación es el elemento más importante como factor de satisfacción laboral; sin embargo, los administradores deben considerar también cuidadosamente la seguridad del empleo, la comunicación, el reconocimiento y la confianza.

Aunque se han asociado numerosas dimensiones con la satisfacción laboral, hay cinco en particular que tienen características fundamentales:

1. Pago: la cantidad recibida y la equidad de la retribución percibida.
2. Puesto: grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades para aprender y aceptar responsabilidad.
3. Oportunidades de ascenso: la disposición de ocasiones para progresar.
4. Supervisor: las capacidades del supervisor para demostrar interés y preocupación por los empleados.
5. Compañeros de trabajo: grado en que los compañeros de trabajo son amigables, competentes y cooperadores.

Los estudios realizados por Herzberg y otros (1959) y Robbins, (1998) pretenden explicar la satisfacción en términos de necesidades que deben ser satisfechas, condiciones laborales que proporcionan valores que deben cultivarse en el medio laboral. Los autores clasifican los factores que influyen en la satisfacción laboral en dos categorías. La primera constituida por los factores intrínsecos o motivadores, incluyen el nivel de agrado por el trabajo docente, la autoestima y el involucramiento en roles familiares y hogareños. La segunda, integrada por los factores extrínsecos o de higiene, incluye el reconocimiento de logros, la equidad en el trato laboral, las condiciones laborales y la supervisión.

Citando nuevamente la versión de Robbins (2004) los factores promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el status social de la persona (p.79). Así mismo infiere que el salario debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

#### 1.4 La organización y la calidad

Para Robbins y Judge (2013), una organización es una unidad social coordinada en forma consciente, que incluye a dos o más personas, y que funciona con relativa continuidad para lograr una meta común o un conjunto de ellas (p.5). Y plantea que las empresas de servicios son organizaciones, al igual que las instituciones de gobierno federal, estatal y local.

Chiavenato, I. (2011) considera que las *organizaciones* son unidades sociales o agrupaciones humanas, intencionalmente construidas y reconstruidas para el logro de objetivos específicos; a medida que se logran los objetivos y que se descubren medios para obtenerlos a menor costo y con menor esfuerzo, las organizaciones se reconstruyen, es decir, se reestructuran y se redefinen. Una organización no es nunca una unidad completa y terminada, sino un organismo social vivo y sujeto a constantes cambios. (p. 9)

Se conceptualiza a la organización como: *un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.*

En cualquier tipo de organización interactúan personas, no importa su número, donde cada una de ellas cumple un rol, desde simples empleados hasta jefes o directivos. Todas esas personas, tienen determinados comportamientos según las circunstancias y sus roles. A la suma de todos estos comportamientos, sus causas y motivos, sus interrelaciones y su compromiso es a lo que se denomina comportamiento organizacional (CO) (Alles, 2007).

Robbins (2004), señala el CO como un campo de estudio que analiza el impacto de los

individuos, los grupos y las estructuras en las actitudes de los empleados dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de la organización.

El capital humano es la parte de la organización que está encargada de hacerla funcionar, y depende enteramente de que tan productiva-improductiva sea ésta. Anteriormente se utilizaba el término *recurso humano*, para referir el suministro de personal adecuado y necesario para las diferentes áreas de la empresa, pero actualmente existe una tendencia que ha ido tomado fuerza de manera global en el ámbito organizacional: la perspectiva del capital humano. (Abrajan C. Contreras P., J. M. y Montoya R. S. 2009, p.106). Para una organización el capital humano es el recurso más importante....afirman Santos, Rodríguez y Paz 2007 (citado por Rodríguez, 2015), el que comprende todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos de la empresa, así como de la organización laboral como un todo, incluyendo sus valores.

Un trabajador satisfecho, comprometido que siente que sus aportaciones son tenidas en cuenta y que trabaja en equipo, tenderá a manifestar una mayor diligencia en el desempeño de su trabajo. Es por ello que los modelos de Calidad Total incluyen aspectos que inciden directamente en la gestión de los recursos humanos y, consecuentemente, en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores (Carrasco, Mendoza y Orgambidez. 2010).

En este sentido, la satisfacción percibida de los individuos en su lugar de trabajo implica desde lo cognitivo, un cálculo de las condiciones laborales en las que se encuentra, en lo emocional, la sensación de sentirse bien con esas condiciones. En una organización o institución de educación, un profesor laboralmente satisfecho es un profesor más motivado hacia la consecución de los objetivos educativos con sus alumnos, más dispuesto a la



innovación educativa y a la experimentación de metodologías y recursos didácticos más eficientes en pro de esos objetivos; más comprometido con su trabajo, más dispuesto a su propio perfeccionamiento, factores que son incluidos en los modelos de evaluación de la calidad de los programas educativos de educación superior.

Evidentemente lo antepuesto hace recordar a Maslow, ya que la calidad del siglo XXI debe estar orientada a servir a la gente, es decir, a sus clientes internos y externos, optimizándoles beneficios y bienestar, pero antes que nada las personas que trabajan para y en la organización, deben tener satisfechas sus necesidades.

### **1.5 Medición de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. Existen diferentes tipos de métodos, donde casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo.

La técnica más común utilizada, es el cuestionario generalmente voluntario y anónimo; la entrevista individual tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración

Para Robbins y Judge (2013), los dos métodos más conocidos son: la puntuación general única, que consiste en un cuestionario sencillo con cinco posibles respuestas en relación a la pregunta ¿qué tan satisfecho esta con su trabajo? en una escala de Likert, también denominada Método de Evaluaciones Sumarias, que van desde "muy satisfecho" hasta "muy insatisfecho".

El segundo método es más elaborado, ya que identifica los elementos clave de un trabajo y se pregunta al empleado su opinión respecto a cada uno de ellos. Este proceso

evalúa factores específicos de índole laboral como: la supervisión, el salario actual, oportunidades de ascender y la relación con los compañeros. Las respuestas se dan en una escala estandarizada y se suman para obtener una calificación general de la satisfacción laboral.

Hasta el momento, se desconoce si un método es mejor que el otro, ya que investigaciones realizadas como la de Wanous, Reichers y Hudy tuvieron resultados semejantes con la aplicación de ambos métodos.

También se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

1. *Satisfacción general*: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
2. *Satisfacción por facetas*: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

Igualmente se han asociado numerosas *dimensiones* con la satisfacción laboral, hay cinco en particular que tienen características fundamentales:

1. Pago: la cantidad recibida y la equidad de la retribución percibida.
2. Puesto: grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades para aprender y aceptar responsabilidad.
3. Oportunidades de ascenso: la disposición de ocasiones para progresar.
4. Supervisor: las capacidades del supervisor para demostrar interés y preocupación por los empleados.

5. Compañeros de trabajo: grado en que los compañeros de trabajo son amigables, competentes y cooperadores (Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske, 2011).

En algunos estudios, estas cinco dimensiones de satisfacción laboral se miden por el índice de descripción del puesto, el cual intenta medir la satisfacción de una persona en facetas específicas del puesto. Otras mediciones son más generales, señalando a continuación cuatro escalas ampliamente usadas:

1. Escala de satisfacción de Brayfield-Rothe (medición general).
2. Índice descriptivo de puestos (medición por facetas).
3. Escala de rostros de MG (medición general).
4. Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (medición de facetas) (Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske, 2011).

En esta investigación, se seleccionó la Escala de Satisfacción Laboral-Versión Profesores, (Anaya, 2003; Anaya y Suárez, 2007) quien adopto parte de los criterios señalados anteriormente. Se compone de cinco dimensiones: diseño del trabajo, condiciones de vida asociadas al trabajo, realización personal, promoción y superiores, y salario; que a su vez estas agrupan la satisfacción en facetas del trabajo.

## **1.6 Estudios relacionados sobre satisfacción laboral**

Se ha examinado bibliografía de diversas universidades internacionales y nacionales, la que permitió ubicar algunas investigaciones desarrolladas en torno al tema, las que se presentan ordenadas por ámbito geográfico.

### *Ámbito Internacional*

En Perú, Cortez, R. (2006), en su tesis *Influencia del Liderazgo de los directivos y jerárquicos en la satisfacción laboral de los Docentes y Administrativos de una institución educativa*, plantea Determinar en qué medida el liderazgo de los directivos y jerárquicos influye en la satisfacción laboral de los docentes y administrativos de la institución educativa, así como medir el nivel de satisfacción laboral de los mismos y la relación del liderazgo de los directivos y jerárquicos con la satisfacción laboral de los docentes y administrativos, comprobando: que la mayoría de los directivos y jerárquicos de la Institución, poseen bajo nivel de liderazgo como para conducir adecuadamente a los docentes y administrativos; que existe bajo nivel de satisfacción laboral entre los docentes y administrativos de las diferentes áreas de trabajo. Lo que implica un sentimiento de insatisfacción con el desempeño en su puesto de trabajo, incomodidad con sus jefes y compañeros, e insatisfacción con las condiciones de trabajo, las políticas de autorrealización, la innovación y las condiciones económicas e incentivos.

El bajo nivel de liderazgo de los administrativos y jerárquicos viene ocasionando altos niveles de insatisfacción laboral en los docentes y administrativos de la Institución Educativa.

Asimismo, en Perú, Álvarez F.D. (2007), en su artículo titulado, *Presión Laboral y la Satisfacción Laboral de los docentes universitarios de Lima metropolitana*. Buscó conocer los factores que tienen mayor incidencia en la Satisfacción Laboral y las Fuentes de Presión Laboral en esta población. La población estudiada fue el total de docentes universitarios de Lima metropolitana. La muestra estuvo integrada de 506 docentes seleccionados por conglomerados. Sus hallazgos muestran: docentes según la Satisfacción Laboral y las

Fuentes de Presión Laboral: alto, medio y bajo. Los docentes de universidades de gestión estatal que afrontan niveles de Presión Laboral altos manifiestan Satisfacción Laboral media y baja y los que presentan Presión Laboral media y baja muestran baja satisfacción. En tanto que los docentes sometidos a niveles de Presión Laboral alta muestran niveles de Satisfacción Laboral media y alta y los docentes con Presión Laboral media y baja muestran Satisfacción Laboral media y alta. Asimismo, encontró que los subfactores Independencia, Estatus y Libertad de cátedra tienen mayor incidencia en la Satisfacción Laboral de los docentes universitarios; en tanto que los subfactores Reconocimiento y distinciones, Capacitación y perfeccionamiento y Compensación económica tienen menor incidencia. Concluyó que las Fuentes de Presión Laboral y la Satisfacción Laboral se relacionan de manera inversa.

Por otro lado en Venezuela, Bastardo, N. (2008), realizó una investigación sobre *Satisfacción Laboral del Personal Académico de la Universidad Nacional Experimental de Guayana Ubicada en el Estado Bolívar, Venezuela (UNEG)*, elaboró una encuesta tipo Likert considerando los factores determinantes de satisfacción laboral propuestos por Robbins, (1998): Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, reto del trabajo, condiciones de trabajo, apoyo de colegas y sistema de recompensas y beneficios laborales. La encuesta fue aplicada a una muestra de 81 académicos. A nivel general, los resultados obtenidos permiten afirmar que, para el momento en que se realizó el estudio, los académicos se sentían satisfechos con la compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, las condiciones de trabajo, el apoyo de colegas y el sistema de recompensas y beneficios laborales, y se sentían medianamente satisfechos con el reto del trabajo. Los indicadores hacia los cuales los académicos manifestaron completa satisfacción fueron: Reconocimiento de los alumnos; relaciones con compañeros de departamento o de sede; prestigio social de la UNEG; trabajar en la UNEG y relaciones con el jefe de área, mientras que los elementos

hacia los que manifestaron insatisfacción fueron: Salario percibido, recursos económicos por investigación, proyección como investigador y calidad del servicio de vigilancia.

Silva D. H. (2009), en su estudio titulado, *Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la Facultad de Medicina UNAP-2009*. Propone determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores docentes y no docentes de la facultad, y el clima laboral percibido por los mismos. Para su efecto estudio una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente. Obteniendo como resultados que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo. Afirmando que la satisfacción laboral y el clima organizacional grato, constituyen factores importantes en el desempeño laboral, en la preservación de los logros institucionales y en la salud pública mental del personal, tanto administrativo como docente de las universidades.

En Perú de Barba B.L. (2011) en su Tesis Doctoral, *Factores predictores de la satisfacción laboral en los docentes de las Instituciones Educativas de la APC- SUR*, atiende el problema de investigación relacionado al ambiente laboral, la supervisión docente, el reconocimiento del docente, la percepción justa y equitativa como predictores de la satisfacción laboral de los docentes en las instituciones de secundaria de la APC-SUR - IASD en Lima, en el año escolar 2009. Encontró que la mayoría de los docentes se encuentra satisfecha con los valores que se practican y con la autonomía para trabajar. La satisfacción de los maestros es buena, mejoraría más si mejoran sus salarios y si sus directivos proporcionaran un mejor reconocimiento; una cantidad considerable entre 20% y 30% de

docentes nunca ha recibido reconocimiento alguno de los administradores, de colegas, de padres de familia, ni de alumnos.

En relación con el factor trato justo y equitativo, los docentes, al parecer, no perciben discriminación religiosa, ni de género, ni social, ni económico, además tienen las mismas oportunidades de asistencia a cursos de capacitación, y la misma autonomía para trabajar.

En los trabajos como el de Caballero (2013) y Oshagbemi (1999) estudian la relación entre las posibilidades de acceso y promoción que disponen los académicos en la educación superior y la satisfacción laboral de estos. Estos dos autores destacan la falta de posibilidades de promoción como el aspecto que más insatisfacción ocasiona a los docentes.

El salario cumple un rol importante en la satisfacción laboral de los docentes y su relación ha sido estudiada en numerosos trabajos. Los docentes a través de sus emolumentos valoran si son justamente considerados. En su trabajo, Oshagbemi (1999) encontró evidencia de que los docentes consultados no se sienten bien pagados. Padilla (2008), Capelleras (2005), y Güel (2014) también aportan la misma conclusión.

Otra investigación en Venezuela de Bastardo, N. (2014), el objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana ubicada en el Estado Bolívar, Venezuela. Se fundamentó principalmente en los aportes de Robbins (1994; 1995; 1998; 1999; 2004), estudiando los siguientes factores determinantes de la satisfacción laboral: Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo; reto del trabajo; las condiciones de trabajo; apoyo de colegas, y sistema de recompensas y beneficios laborales. Estudió una muestra constituida por 112 sujetos. Concluyendo que en general, el personal administrativo de esa institución universitaria, se encuentra satisfecho laboralmente.

Prácticamente todas las teorías y opiniones de expertos que se han estudiado en este capítulo, han tratado de explicar cómo se generan estados anímicos de satisfacción en el desempeño del trabajo, al entender que el conseguir tales estados es deseable y beneficioso para incrementar la satisfacción laboral.

En España, González L. X (2015). En su tesis, *Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española*, enlaza tres temas diferentes aunque relacionados. Teniendo como propósitos describir: las preferencias de los docentes universitarios con respecto a los conceptos de calidad de la Educación Superior aceptados convencionalmente; las tendencias que, en materia de gobierno y gestión, se observan en las universidades públicas españolas; y recoger las declaraciones de los profesores sobre la influencia en su satisfacción laboral de los cambios percibidos;. Resumiendo algunas de sus conclusiones se tiene:

1. La mayoría de los docentes percibe una intensificación de la estandarización de sus tareas docentes.

2. Simultáneamente, en torno a la mitad de los académicos consultados declara haber perdido parte de la autoridad de la que disfrutaba para gestionar su trabajo, y de su influencia en las decisiones que adoptan los órganos gestores de su universidad.

3. Algunos profesores, en torno al 25% de los consultados, perciben un incremento de los mecanismos que facilitan la coordinación entre los propios docentes, tanto dentro de su departamento como entre departamentos diferentes.

4. Se admite que la frecuencia de las respuestas de los docentes mide, aunque sea de un modo imperfecto, el grado en que cada tendencia se ha extendido en las organizaciones investigadas; entonces puede concluirse que la tendencia más extendida es la que aproxima a las universidades públicas españolas hacia las burocracias maquinales; que se aprecia



menos la erosión de la autoridad y la autonomía del profesor; y, finalmente, que los ensayos con la adaptación mutua parecen limitarse a una minoría de las situaciones.

5. Las respuestas de los docentes también permiten conocer el efecto de cada una de las tendencias que han sido observadas en la satisfacción laboral de los académicos que las perciben. Según las respuestas reunidas, la mayor parte de los profesores que perciben que las normas y los procedimientos condicionan cada vez más su trabajo declara que ello perjudica su satisfacción laboral. Lo mismo ocurre con los académicos que notan que su autonomía y su influencia en las decisiones que se toman en la institución se están reduciendo. Por el contrario, los profesores que perciben que los cambios organizativos en su trabajo facilitan la coordinación entre docentes del mismo o de distintos departamentos tienden a afirmar que ello incrementa su satisfacción laboral.

La inclinación hacia la insatisfacción es notable en todas las categorías contempladas. En la mayor parte de las facetas del trabajo académico se observa que las frecuencias más altas de respuesta se encuentran en las categorías que expresan los efectos negativos de los cambios en la satisfacción laboral; las excepciones se sitúan en la conducta de los superiores y de los colegas; en estos dos casos la respuesta modal es que la satisfacción no ha cambiado.

La pérdida de satisfacción laboral es más frecuente con respecto a las condiciones laborales (salario y oportunidades de promoción) que con respecto a las relaciones personales en el trabajo (conducta de los colegas y de los superiores). La pérdida de satisfacción con el salario ha de ser interpretada en el contexto de las medidas de contención del gasto público que ha llevado a cabo el gobierno español en los últimos años y que han afectado también a los académicos que trabajan para el sector universitario público.

La conducta de superiores y colegas no ha deparado tantas decepciones, pero aun así los datos informan de un 34% de académicos que se siente menos satisfecho de la conducta

de sus superiores; y de un 29% que está menos satisfecho de la conducta de sus colegas. Son números que generarían preocupación en los responsables de recursos humanos de cualquier organización pública o privada.

Entre las condiciones laborales y las relaciones personales se encuentra la satisfacción que obtienen los académicos de la realización de sus tareas docentes. Desde este punto de vista, el hecho de que más de la mitad de los encuestados afirme encontrarse menos satisfecho con el desarrollo de su función docente también debería ser motivo de preocupación y reflexión.

#### *Ámbito nacional*

Ku C.J. (2009), profesor de la Universidad Tecnológica Regional del Sur, Yucatán, México, señala en su investigación, *Personal Administrativo, satisfacción laboral y variables sociodemográficas de una dependencia de Educación Superior*; que el personal de la institución de educación superior tiene satisfacción alta en relación con el ambiente físico y la identidad; una satisfacción medianamente alta en relación con la satisfacción laboral en el estilo de liderazgo y autonomía, la atención integral al personal, las relaciones interpersonales y trabajo en equipo y los sueldos y prestaciones. Satisfacción medianamente baja y medianamente alta, en relación con las promociones. Se encontró que conforme aumenta la antigüedad laboral aumenta el nivel de satisfacción en relación con el ambiente físico. También que conforme aumenta la edad aumenta el nivel de satisfacción en relación con: las relaciones interpersonales y trabajo en equipo, el ambiente físico y las promociones.

Galaz F, J. (2002) académico de la Universidad Autónoma de Baja California investigo *La satisfacción laboral de los académicos en una Universidad Estatal Pública*. Uno de los propósitos de la investigación consistió, en determinar el grado de satisfacción

que declaran los académicos de la UABC con su trabajo, considerado de manera global y en cada una de las facetas que lo integran. Los resultados muestran, que para el subconjunto de profesores, los principales factores de satisfacción son tres: la oportunidad de desarrollar sus propias ideas, las condiciones de trabajo para la docencia, y la forma en que se administra su unidad académica. Con menor importancia aparecen otros factores de satisfacción: la opinión de los maestros sobre sus cursos, el tiempo que pueden dedicar a la investigación y en un rango negativo, el tiempo que dedican a tareas administrativas.

Al definir un indicador general de satisfacción académica, entre docentes de institutos y facultades o escuelas, encuentra que el contexto laboral inmediato es significativo, de manera que los académicos que trabajan en institutos están más satisfechos que sus colegas de facultades o escuelas. También encuentra gran diferencia de condiciones como resultado de la trayectoria académica y la percepción de las condiciones de trabajo, en función de la posición ocupada en cada caso. Los académicos que han alcanzado niveles superiores de nombramiento y que satisfacen requisitos formales de currículo y trayectoria, muestran un mayor grado de satisfacción académica que sus colegas en otras situaciones, asimismo se observa un alto grado de ajuste y concordancia entre la vocación académica cumplida y el grado de satisfacción alcanzado.

Galaz concluye su trabajo con recomendaciones prácticas, a saber: 1) Mejorar la comunicación interna dentro de la universidad; 2) Mejorar los sistemas institucionales de información relacionados con los académicos; 3) Implementar un sistema de estudios organizacionales; 4) Llevar a cabo un estudio nacional de plantas académicas; 5) Mejorar los procedimientos de contratación de académicos; 6) Preparar un programa de integración para los nuevos académicos; 7) Implementar un programa institucional para los académicos con doctorado; 8) Establecer un programa de desarrollo profesional comprensivo para los

académicos; 9) Mejorar las condiciones de trabajo; 10) Poner en marcha un programa para fomentar las actividades colegiadas; 11) Diseñar un programa para fomentar la participación de la planta académica en las decisiones institucionales; 12) Instaurar un programa de investigación institucional sobre los académicos.

En la tesis titulada: *Factores predictores de la satisfacción laboral del personal Docente de tres planteles educativos en el municipio de Torreón, Coahuila*, Dzul, R, N. (2010), plantea conocer el nivel de satisfacción laboral de los docentes de tres escuelas secundarias, así como los factores externos y demográficos predictores de dicha satisfacción en el ciclo escolar 2009-2010. Los resultados muestran que la variable de investigación predictiva de la satisfacción laboral de los docentes de los tres centros educativos son: las condiciones laborales. No se observaron efectos significativos sobre la satisfacción laboral en las variables demográficas.

González, P. (2013) en una investigación titulada *Estudio comparativo de satisfacción laboral en docentes de las Facultades de Psicología de una Institución de Educación Superior Pública y una Institución de Educación Superior Privada, en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, México*; en donde el propósito fue realizar una comparación de la satisfacción laboral a nivel docente de las dos facultades, de manera general y específicamente en los factores: condiciones de trabajo, condiciones de vida asociadas al trabajo, realización personal, promoción y superiores, y salario; y conocer si los docentes/empleados, creen que a través de su labor, logran cumplir con la misión, visión y valores de la organización a la que pertenecen, así como en las promociones y el trato que se tiene con los superiores.

Como conclusión general presenta que, la institución pública posee niveles de satisfacción laboral por encima de los de la institución privada. En cada uno de los factores

el patrón es el mismo, a excepción del Salario, donde los niveles son iguales y corresponden a niveles de Satisfacción Media. En la institución pública, los factores restantes obtuvieron puntajes de Satisfacción Alta. En la institución privada, todos los factores obtuvieron nivel de Satisfacción Media, a excepción de Realización personal, que obtuvo un nivel de Satisfacción Alta.

En la institución pública, el nivel de estudios es mayor, y al relacionarlo con la bibliografía revisada, corresponde al decir que niveles más altos de estudios, se relacionan con niveles más altos de satisfacción. En general, en la institución pública, los docentes tienen en promedio de, mayor edad, más antigüedad y mayor tiempo como docentes dentro de la misma. Existe una diferencia de entre 4 y 5 puntos entre los promedios de los puntajes de satisfacción laboral entre hombres y mujeres, en ambas instituciones, teniendo los hombres mayor satisfacción laboral que las mujeres. Todas las variables se relacionan muy significativamente entre sí, a excepción de las variables de Salario y Condiciones de trabajo, las cuales son significativas.

Barraza y Ortega (2009) en la investigación titulada *Satisfacción laboral en Instituciones formadoras de Docentes*. Propone identificar el nivel de satisfacción laboral de los académicos de las instituciones formadoras de docentes del estado de Durango. Se aplicó una encuesta a 37 académicos en el año 2009, el principal resultado permite afirmar que los académicos encuestados muestran un alto nivel de satisfacción laboral, en base a los objetivos planteados:

1. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los académicos de las instituciones formadoras de docentes del estado de Durango.

2. Establecer el dominio de referencia empírico donde se encuentra más insatisfecho el académico de las instituciones formadoras de docentes del estado de Durango.
3. Determinar el dominio de referencia empírico donde se encuentra más en esa institución, en el nivel de satisfacción laboral de los académicos de las instituciones formadoras de docentes del estado de Durango.
4. Establecer el papel que juegan las variables sociodemográficas género, edad, nivel máximo de estudio, institución en la que labora y antigüedad.

Los resultados conducen a destacar el hecho de que los académicos de las instituciones formadoras de docentes, muestran un alto nivel de satisfacción laboral asociado con su desempeño profesional; sin embargo, se puede observar que hay un conjunto de factores organizacionales que tienen insatisfechos a los docentes y que constituyen un obstáculo para que exista un nivel de satisfacción más alto. La satisfacción en el trabajo como resultado de diversas actitudes de los docentes, tienen relación con el trabajo y el clima organizacional.

En base a las investigaciones internacionales y nacionales estudiadas y los teóricos Davis y Newstrom (2003) y Robbins (1999), los factores: ambiente laboral, las condiciones de empleo, condiciones de trabajo, la supervisión docente, el reconocimiento del docente y las oportunidades de ascenso, relaciones sociales en el trabajo, trato justo por los administradores de las instituciones educativas, son algunos de los aspectos que están íntimamente relacionados con la satisfacción laboral y que inciden claramente en el éxito de cualquier organización. La importancia de este aspecto en el ámbito educativo es evidente, ya que el grado de satisfacción laboral del profesorado revierte directamente sobre los alumnos y sobre la calidad de la educación.

En efecto, cuando el docente siente satisfacción de la labor que realiza muestra una actitud positiva hacia el trabajo que desempeña; se identifica con él, es colaborador, coopera con sus compañeros, busca el cambio mediante mejoras en el proceso, cumple el horario establecido, planifica y organiza adecuadamente sus actividades, respeta las normas de la institución educativa con sentido de pertenencia, es comunicativo e interactúa con los demás integrantes de la institución.

Esto hace evidente que en cualquier organización, sin importar su tamaño y el ramo que se emprenda, el recurso humano es un factor decisivo para el éxito o fracaso de la empresa. Como lo menciona Barba (2011) el grado de satisfacción del personal en su trabajo influye grandemente en la calidad de su desempeño, así como el compromiso de éstos con la empresa. Por lo anterior, calidad se considera como un concepto que puede aplicarse a cualquier elemento que forme parte del sistema educativo; en la profesión docente, en los aprendizajes, en la infraestructura del sistema, en los procesos educativos, en los objetivos y resultados académicos.

En base a este marco y teniendo identificados algunos aspectos laborales de los profesores de las instituciones de educación superior, es importante hacer una reflexión sobre ¿Cuál es grado de satisfacción laboral global en los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado de la División Académica de Ciencias de las Salud, de acuerdo al modelo de satisfacción laboral propuesto?.

## CAPÍTULO II

### Contexto actual de las Instituciones de Educación Superior en México

#### 2.1 Conceptos y generalidades de las instituciones de educación superior

La educación tiene como propósito la formación del hombre, tanto en su aspecto técnico como humanístico. Porque lo que se persigue es no solo formar un individuo capaz de enfrentar, con inteligencia los problemas de la vida real y darles soluciones efectivas y concretas, utilizando o desarrollando la tecnología más adecuada a las necesidades, sino también, ese individuo esté preparado para entender a sus semejantes y vivir en sociedad, con una conducta basada en los más nobles principios morales.

La educación superior en el México del siglo XXI, define que una sociedad del conocimiento será aquella que, a partir de alcanzar el nivel de una sociedad educada, puede recuperar información para enriquecer su conocimiento y tomar las decisiones pertinentes a su propio desarrollo personal y colectivo (Almada, 2000).

En las Instituciones de Educación Superior (IES), es propio señalar que la filosofía que adopte la universidad respecto a la calidad, debe observar los siguientes principios: enfoque basado en procesos, mejoramiento continuo basado en la autoevaluación, trabajo en equipo, enfoque a las partes interesadas en la gestión institucional y responder al ciclo Deming de mejora continua. (González Cruz, 2013).

En México, se ha optado por mecanismos de autorregulación de la calidad de los programas mediante la evaluación de los pares académicos, a través de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación superior (CIEES). La acreditación oficial de los programas educativos es llevada a cabo en las principales áreas disciplinarias,



por medio de las respectivas organizaciones profesionales que están autorizadas para ello, por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES).

La excelencia académica constituye uno de los elementos de mayor importancia y controversia en la educación superior contemporánea; pues su determinación se encuentra estrechamente vinculada a los procesos de la evaluación curricular y la acreditación académica de las universidades. La acreditación se obtiene cuando al menos una generación de estudiantes ha concretado en su totalidad el programa de estudios.

Es necesario tener en mente que los CIEES pueden evaluar cualquier programa de educación superior, incluso aquellos programas para los que no existe un organismo acreditador. Los aspectos susceptibles de evaluar son: Normativa y políticas generales, planeación-evaluación, modelo educativo y plan de estudios, alumnos, personal académico, servicios de apoyo a los estudiantes, instalaciones, equipo y servicios, productividad académica (Docencia e Investigación), vinculación con los sectores de la sociedad, trayectoria, perspectivas e impacto social del programa.

Los reconocimientos que otorgan los organismos acreditadores son:

Nivel 1, es un programa de buena calidad, consolidado, que reúne todos o casi todos los requisitos establecidos en los marcos de referencia y que a juicio de los integrantes de la COPAE y de los miembros del comité respectivo es un buen programa.

Nivel 2, se otorga a programas con deficiencias en aspectos que se consideran fundamentales para la buena operación del mismo.

## **2.2 Condiciones organizativas y laborales en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco**

La Universidad Juárez Autónoma de Tabasco es una institución pública de educación superior que rescata, preserva, difunde y acrecienta el patrimonio cultural, humanístico y científico de Tabasco, de México y del mundo. Es una universidad que está en constante mejoría, comprometida con la sociedad y sustentada en su autonomía institucional y la libertad académica, la que realiza notables esfuerzos para ampliar el acceso de los jóvenes y garantizar la calidad de sus servicios y de los productos de su quehacer académico (Plan de Desarrollo Institucional, 2012-2016).

El Plan de Desarrollo Institucional UJAT, menciona que son cinco las áreas prioritarias de la universidad, las cuales se articulan entre sí, y permean todas las funciones y programas institucionales, las cuales operan transversalmente.

1. Presencia Social
2. Calidad
3. Internacionalización
4. Cultura
5. Modernización Administrativa

La UJAT se organiza por Divisiones Académicas, que agrupa acorde al área de conocimiento diferentes disciplinas, las cuales son

1. División Académica de Ciencias Agropecuarias
2. División Académica de Ciencias Básicas
3. División Académica de Ciencias Biológicas

4. División Académica de Ciencias Económico Administrativas
5. División Académica de Ciencias de la Salud
6. División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades
7. División Académica de Educación y Artes
8. División Académica de Ingeniería y Arquitectura
9. División Académica de Informática y Sistemas
10. División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco
11. División Académica Multidisciplinaria de Jalpa de Méndez
12. División Académica Multidisciplinaria de los Ríos

*Reseña Histórica de la Universidad.*

Los orígenes de la educación superior en Tabasco se remontan al Instituto Juárez creado mediante Decreto número 105 de fecha 12 de noviembre de 1878, emitido por la Cámara de Diputados, e inaugurado el 1 de enero de 1879.

En 1958, se elabora el proyecto de ley para transformar al Instituto en Universidad, el que es aprobado por el H. Congreso del Estado, el 20 de noviembre de ese mismo año, creándose la Universidad Juárez de Tabasco.

Para entonces, se impartían los programas de Derecho, Comercio, Normal para profesores, Enfermería y Obstetricia, Ingeniería, Medicina, Veterinaria y Zootecnia, y Preparatoria.

En diciembre de 1966, se otorgó la autonomía a la institución, que se convirtió a partir de entonces, en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, cuyo máximo órgano colegiado de deliberación y decisión es el Consejo Universitario.

En febrero de 1976, se publicó en el Diario Oficial del Estado la notificación a la Ley Orgánica Universitaria, donde se incluía la organización de escuelas e institutos. También durante esa época se constituyen los Sindicatos de Trabajadores Administrativos y de Intendencia (STAIUJAT) y el de Profesores e Investigadores (SPIUJAT), destacándose el hecho de que la autonomía universitaria se elevó a rango constitucional, lo que ha permitido cumplir con libertad sus funciones.

A mediados de la década de los ochenta, la universidad ingresa a una nueva etapa de transformación en el marco de las políticas nacionales en educación superior y se pone en marcha el Proyecto de Excelencia y Superación Académica 1985-1988, que fue el primer Plan Institucional de Desarrollo que diseñó un modelo universitario, y en el cual se estableció una organización matricial. Surgieron así las Divisiones Académicas que aglutinan a todos los Programas Educativos en áreas del conocimiento.

A partir del 2004, tuvo cambios significativos y trascendentales, poniendo en marcha el proceso de mejora continua, sujeto a los lineamientos establecidos por el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación en México, además de que se incorporó la cultura de la calidad, la transparencia y la rendición de cuentas, rubros bajo los cuales se aprobó el vigente Modelo Educativo de la Universidad.

En 2008, la Universidad se incorporó al Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMex) por sus altos indicadores y en abril del mismo año, se estableció el Régimen de Pensiones y jubilaciones de los trabajadores administrativos y de confianza y del personal académico, con el fin de asegurar la viabilidad financiera de la institución y asegurar los pagos de las pensiones y jubilaciones.

### *Misión y Visión de la Universidad*

*Misión.* La Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, como institución pública de educación superior, tiene la misión de contribuir de manera significativa a la transformación de la sociedad y al desarrollo del país, con particular interés en el Estado de Tabasco, a través de la formación sólida e integral de profesionales capaces de adquirir, generar, difundir y aplicar el conocimiento científico, tecnológico y humanístico, con ética y responsabilidad para ser mejores individuos y ciudadanos.

*Visión 2028.* La Universidad tiene reconocimiento nacional e internacional por los excelentes indicadores de calidad de sus programas de estudio, su alta responsabilidad social, su democracia y gobernabilidad interna, por ser abierta e incluyente en la formación cultural; por su impulso al desarrollo de la región, el país y el mundo; a través de la producción y aplicación del conocimiento. (Plan de Desarrollo a largo plazo 2028, p.35)

*Valores de la UJAT.* Los *Valores* que la UJAT cultiva cotidianamente son: ética, pluralidad, libertad, respeto, equidad, calidad, excelencia, innovación, servicio, presencia social, desarrollo sustentable, integración armónica y transparencia. (Plan de Desarrollo a largo plazo, 2028)

### **2.3 Beneficios de los trabajadores universitarios en la UJAT**

Los trabajadores académicos de la UJAT, gozan de beneficios sociales que contemplan la Ley y el Contrato Colectivo de Trabajo, como el pago de gratificación, compensación por tiempo de servicio, jornada de trabajo, entre otras. Define como Trabajador Académico a la “Persona física que presta sus servicios de docencia, investigación, difusión y extensión de

la cultura o apoyo técnico especializado conforme a los planes y programas establecidos por la Universidad” (Contrato Colectivo de Trabajo SPIUJAT 2015–2017, p.17)

La universidad define a los Trabajadores administrativos: Como las personas físicas que presten sus servicios administrativos y de intendencia en forma personal y subordinada a la institución. En el texto del Contrato Colectivo al conjunto de trabajadores y empleados se les denominará trabajadores o personal administrativo y de intendencia, a menos que se hagan aclaraciones al respecto.

Clasificación de los trabajadores administrativos e intendencia en la UJAT:

1. *Trabajadores de confianza*. Son todos aquellos que realicen funciones de dirección, inspección, fiscalización y vigilancia de carácter general y no tabulado, así como los relacionados con trabajos personales estrictamente confidenciales de los Directores Generales de Servicio y Directores de Instituto dentro de su dependencia.
2. *Trabajadores de base*. Son todos aquellos que ocupan definitivamente una plaza tabulada conforme a las normas de este Contrato.
3. *Trabajadores de obra determinada*. Son los contratados para realizar un trabajo específico, únicamente cuando la naturaleza del trabajo así lo exija.
4. *Trabajadores temporales y supernumerarios*. Son los que se contratan cuando la naturaleza del trabajo así lo exija y que no podrá exceder de cinco meses de duración.

Las categorías están clasificadas en ocho niveles, de letra “A” a la “H” y los grupos o ramas en que se clasifica el trabajador administrativo son:

1. Administrativo
2. Profesional
3. Obrero
4. Auxiliares de Administración

En general, las prestaciones y beneficios que otorgan la UJAT a sus empleados son:

a) *Salario.*

Es la retribución que paga la universidad al Trabajador Académico por concepto de su trabajo.

1. *Salario integrado*, comprende la retribución en efectivo o por cuota diaria, gratificaciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquier otra cantidad o prestación que perciba el Trabajador Académico a cambio de su labor ordinaria.
2. *Salario tabular*, es la retribución fijada para cada una de las distintas categorías y niveles académicos del tabulador.

El salario integral, lo componen los siguientes conceptos: cantidad de dinero percibida normalmente a la quincena/mes, etc., despensa, guardería, material didáctico, ayuda de renta, ayuda de colegiatura, transporte, ayuda para capacitación, quinquenio, prima vacacional, aguinaldo, bono navideño, beca, vivienda y otras prestaciones adicionales.

*b) La jornada de trabajo.*

La jornada de los Trabajadores Académicos de la Universidad, es la que señala el Contrato conforme a la categoría a la que pertenece el Trabajador Académico sindicalizado, en los términos del tabulador considerado en el contrato.

1. Prof. Investigador Asociado y Titular "A" "B" "C" TC 40 horas
2. Prof. Investigador Asociado y Titular "A" "B" "C" MT 20 horas
3. Téc. Académico Asociado y Titular "A" "B" "C" TC 40 horas
4. Téc. Académico Asociado y Titular "A" "B" "C" MT 20 horas
5. Prof. Investigador asignatura "A" "B" por horas contratadas

La duración máxima de la jornada diurna es de 48 horas semanales, 42 horas la jornada nocturna y 45 horas la jornada mixta.

Durante la jornada continua de trabajo, se concede al trabajador un descanso de media hora por lo menos. A las madres trabajadoras en los periodos de lactancia, se les concede dos reposos extraordinarios por día, de media hora cada uno, para alimentar a sus hijos.

El pago de horas extraordinarias, es un concepto que forma parte e integra la remuneración del trabajador.

*c) Vacaciones, días de descanso, licencias y permisos.*

Un docente tiene derecho a 22 días hábiles de vacaciones en tres periodos, con goce del sueldo, y 5 días económicos, que se otorgará en el periodo de vacaciones de agosto.

*Prima vacacional.* La universidad otorga una Prima vacacional, que consiste en el pago de 120% del salario tabular de los días de descanso, más quinquenios.



*Días de descanso.* Los empleados tienen derecho a gozar los días de descanso obligatorios adicionales a su periodo vacacional, como lo marca la Ley Federal de Trabajo Art..74, así como los días jueves y viernes de la semana mayor y los demás que fije la universidad.

Las trabajadoras académicas, disfrutaran de un descanso de 30 días antes y 60 días posteriores al parto, con goce de sueldo. Además un beneficio de \$750.00 y la dotación de leche durante los primero 6 meses.

*Permiso con goce de sueldo.* La universidad otorga permisos con goce de sueldo: por enfermedad, motivos personales hasta 15 días, por contraer nupcias, fallecimiento de padres o cónyuge, por asistir a eventos académicos, sindicales y culturales, desempeñar funciones administrativas en la UJAT y por concluir sus estudios de posgrado.

*Permisos sin goce de sueldo.* Por motivos personales hasta un año, por nombramiento como rector de otra universidad, por haber sido electo para un cargo público.

d) *Aguinaldo.*

El trabajador tiene derecho a esta prestación anual de 85 días de salario tabular con las siete prestaciones: despensa, guardería, material didáctico, renta, transporte, colegiatura y capacitación, más quinquenio, o el porcentaje que establezca la federación para los empleados del ramo educativo. A haber

e) *Prima de antigüedad.*

Es un derecho que se adquiere por el transcurso del tiempo y corresponde a doce días de salario por cada año de servicios. Se paga a los trabajadores que se separen voluntariamente de su empleo, siempre que hayan cumplido quince años de servicios.

*f) Capacitación.*

El trabajador tiene derecho a que la institución le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo, que le permita elevar su nivel de vida y productividad.

*g) Seguro de vida.*

La universidad cubrirá un seguro de vida, al Trabajador Académico sindicalizado, por muerte natural o por muerte accidental.

*h) Prestaciones, estímulos y compensaciones.*

1. Obtener el 80% del costo del pago de exámenes como sinodales.
2. Otorgar reconocimiento y estímulo económico a los Trabajadores Académicos, que cumplan 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50 años de prestación de servicios a la Universidad.
3. La Universidad proporcionará el 50% del costo total de las escrituras, correspondientes a los maestros sindicalizados de tiempo completo, que obtuvieron terreno en la Unidad Habitacional del Sindicato. El 25% a los maestros de medio tiempo y maestros de asignatura.

*i) Indemnizaciones y compensaciones por muerte e incapacidad permanente.*

Cuando fallezca un Trabajador Académico sindicalizado, activo, jubilado o pensionado, la Universidad pagará al familiar o a la persona que compruebe haber efectuado el sepelio, una cantidad equivalente a 420 días de salario ordinario del trabajador fallecido, por concepto de gastos funerarios.

*j) De las exenciones, becas y otras prestaciones.*

1. Exenciones equivalentes al importe de inscripción, colegiatura y cualquier otra cuota, que origine su condición de alumno regular de la Universidad, becas de intercambio con otras Universidades, regalías por concepto de patentes
2. Por cada 6 años de servicio efectivo, la Universidad concederá el año sabático a los Trabajadores Académicos de tiempo completo y medio tiempo

*k) Servicios médicos.*

Se le proporciona atención médica sin costo al trabajador y sus familiares: esposa, padres e hijos.

*l) Bonos de permanencia.*

Bono de permanencia a los trabajadores docentes de la generación actual, que permanezcan de forma voluntaria como trabajador activo, independientemente de haber cumplido la edad biológica de la pensión por jubilación.

*m) Jubilación.*

La universidad se obliga a cubrir a los Trabajadores Académicos sindicalizados, personal administrativo y de confianza, pensión por jubilación, cuando alcancen una antigüedad de 25 años de servicio y hayan cumplido 55 años de edad.

n) *Prestaciones adicionales que se otorgan a los trabajadores:*

1. *Bonos por productividad:* Son compensaciones económicas, otorgadas por alcanzar metas establecidas dentro de un área de producción o simplemente por alcanzar las expectativas de los servicios ofrecidos. Esta compensación es exclusiva del personal administrativo sindicalizado.
2. *Becas de estudio:* apoyos económicos que son otorgados regularmente a estudiantes, con un buen nivel escolar o con bajos recursos, con el fin de facilitar y fomentar la continuidad de su preparación académica.
3. *Descuentos empresariales:* son los precios y/o productos especiales que se dan por las empresas.

Todas estas prestaciones laborales de los trabajadores docentes, se plasman en el Contrato Colectivo de Trabajo del SPIUJAT. Los derechos del personal administrativo y de intendencia son similares a las prestaciones del personal docente, a excepción de las relacionadas a las categorías, quinquenios, bono de permanencia y becas de estudio al extranjero, que se rigen por el Contrato Colectivo de Trabajo del STAIUJAT. El derecho de jubilación de estos trabajadores, difiere en el sistema de jubilación docente, porque la universidad, asume esta obligación en el pago de pensiones del personal administrativo y de intendencia.

### **2.3.1 Reseña de la División Académica de Ciencias de la Salud.**

La División Académica de Ciencias de la Salud (DACs), es consciente que se debe de insertarse a nuevas tendencias, y sobre todo a valorar el capital humano, porque no es ajena,

a este fenómeno como institución de educación superior, líder en los procesos de formación y comprometida con la nación.

#### *Antecedentes históricos*

Los orígenes de la educación superior en el área de la salud en Tabasco, se remonta al año de 1957, con la apertura del funcionamiento de la escuela de enfermería, ofreciendo la carrera de enfermería básica; en 1959 se funda la escuela de medicina humana en donde empieza a impartirse la licenciatura de médico cirujano.

Para 1969, se crea la licenciatura de cirujano dentista, iniciando operación en las instalaciones de la zona de la cultura de la UJAT; en 1978 se imparte el curso de introducción a la especialidad médica.

De 1985-1988, la Universidad se transforma con base al marco de las políticas nacionales y pone en marcha el proyecto de Excelencia y Superación Académica, donde se establece una organización matriarcal, dando origen a la División Académica de ciencias de la Salud, en la cual se aglutinaron todos los programas educativos del área de salud.

A 48 años de vida de la DACS, en la División Académica de Ciencias de la Salud se ofrecen cinco licenciaturas escolarizadas, un Programa Educativo a Distancia en Trabajo Social, un Curso Complementario de Licenciatura en Enfermería, 16 especialidades, una subespecialidad y cinco maestrías.

Según informe DACS, 2014 (como se citó en el Plan de Desarrollo Divisional 2014 – 2018 DACS), la población estudiantil que se atiende es de 6 mil 349 estudiantes, de los cuales el 94% (5 mil 985) corresponde al pregrado y 6% (364) al posgrado. La matrícula correspondiente al pregrado está distribuida en 2 mil 223 alumnos de la Licenciatura en Médico Cirujano, 1 mil 209 de la Licenciatura en Enfermería, 1 mil de la Licenciatura en

Psicología, 802 de la Licenciatura en Cirujano Dentista, 654 de la Licenciatura en Nutrición, 50 en el Curso Complementario de Licenciatura en Enfermería y 47 en la Licenciatura en Trabajo Social. En referencia al posgrado, la población estudiantil está integrada por 210 alumnos inscritos en las Especialidades Médicas, 66 de Enfermería, 26 Odontológicas y 62 en las Maestrías (p.70).

#### *Misión y Visión de la DACS*

*Misión.* Dependencia de educación superior pública, que forma de manera integral profesionales de la salud con alto sentido humanístico, ético, científico, cultural y de equidad de género a través de programas educativos de pregrado y posgrado innovadores y de calidad, que consideran: el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, el trabajo colaborativo, la investigación multidisciplinaria, la educación continua y el emprendimiento, que están vinculados con los sectores de servicios, especialmente de salud, para apoyarlos en sus necesidades de recursos humanos competentes y contribuir en la solución de problemas de salud de la población estatal, nacional e internacional.

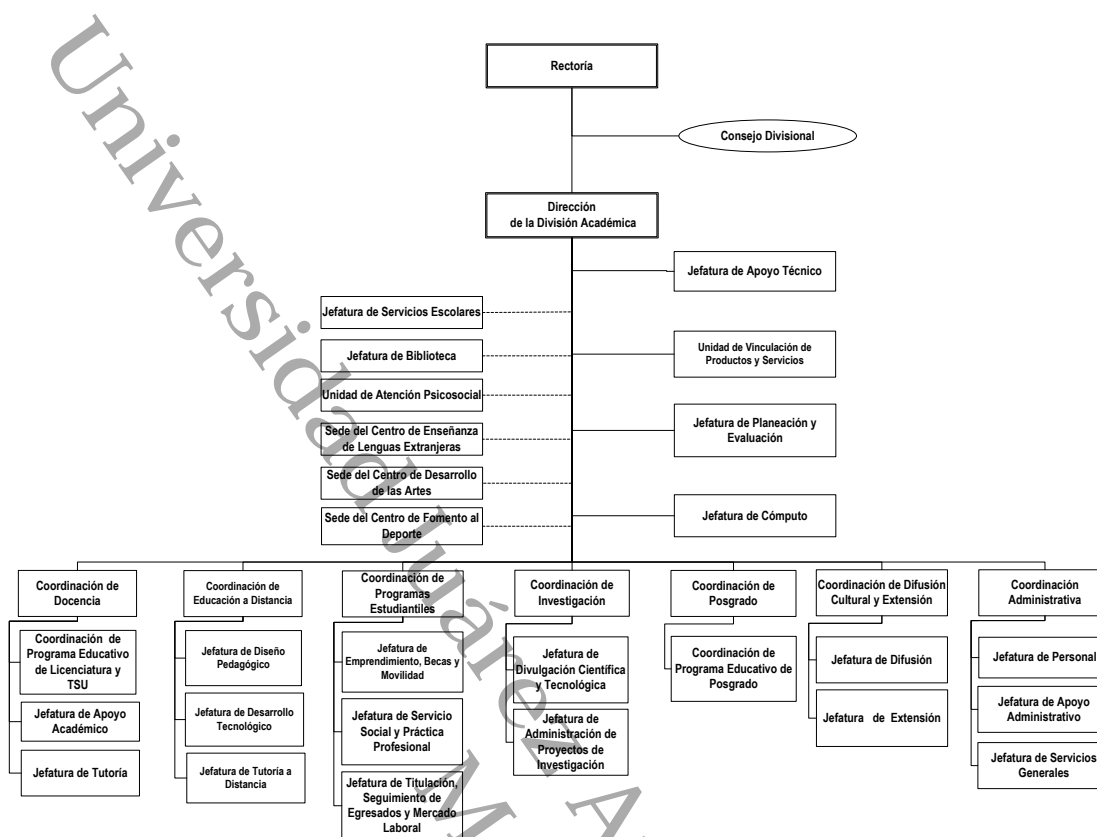
*Visión al 2018.* La DACS será reconocida en el 2018, por egresar profesionales de la salud altamente comprometidos con la salud integral de la población, con espíritu emprendedor, que además, generan, aplican y difunden el conocimiento científico. Reconocida también, por sus indicadores de calidad en los programas educativos de pregrado y posgrado, el buen ambiente educacional, el impulso a la internacionalización y la responsabilidad social de su comunidad.

*Valores de la DACS.* Los valores que conducirán especialmente el actuar de la comunidad universitaria de la DACS, incluye los ya expresados en el Plan de Desarrollo

Institucional de la UJAT: ética, pluralidad, libertad, respeto, equidad, calidad, excelencia, innovación, servicio, presencia social, desarrollo sustentable, integración armónica y transparencia. A ellos se añade la honestidad, que es un valor que deberán poseer los universitarios para anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones, existiendo una coherencia entre las tres esferas. (Plan de Desarrollo Divisional 2014-2018, p.65)

### **2.3.2 Estructura organizativa de la DACS-UJAT.**

La UJAT y la DACS, cuenta con una estructura organizacional lineal-funcional de forma vertical, que corresponde a líneas de autoridad y a las funciones que se desarrollan para el alcance eficiente de los objetivos de la organización. Cabe mencionar que la UJAT y la DACS, las principales funciones y responsabilidades de todo el personal que labora en la institución, están manifestados en el correspondiente manual de organización. La estructura organizacional de la DACS está constituida como se muestra a continuación.



**Figura 1:** Organigrama de la DACS-UJAT

**Fuente:** [www.ujat.mx](http://www.ujat.mx)

### 2.3.3 Estándares de calidad de la DACS.

La DACS-UJAT, actualmente tiene evaluado seis programas educativos por los organismos que avala el COPAES. La Licenciatura en Trabajo Social, aún no es objeto de estudio de acuerdo con los criterios establecidos por el propio organismo.

También, se han certificado los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Acuerdo con la Norma NMX-CC-9001-IMNC/ISO 9001:2008:



1. Procesos de Ingreso, Permanencia y Egreso.
2. Procesos de Desarrollo de Colecciones (DSB HP-002), Procesos Técnicos (DSB HP-001), Servicios: Préstamos (DSB HP-010), Desarrollo de habilidades informativas (DSB HP-006), Centros de Información (DSB HP-009) de las Bibliotecas Central, DACS, DACBiol, Chontalpa, DAEA y DAMC del Sistema Bibliotecario de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
3. Procesos de Control Presupuestal.
4. Procesos de Inscripción y Acreditación del Servicio Social que realizan los alumnos que cursan los planes de estudio del Modelo Flexible.
5. Gestión y Asignación del Pago de Beca Institucional para Estudios de Posgrado a través del Programa Institucional de Superación Académica (PISA).
6. Programación y Autorización del Programa Operativo Anual (POA).
7. Procesos de Contratación y Elaboración de la Nómina.
8. Procesos de Estudios Ambientales con base al análisis fisicoquímico, cromatográfico y espectrofotométrico de aguas, sedimentos, lodos y suelos.
9. Procesos de Servicios de vinculación, gestión de proyectos y control de convenios con los sectores público, privado y social, así como instituciones educativas nacionales e internacionales; a fin de colaborar en proyectos de investigación y desarrollo en los diversos campos de la ciencia, el arte y la tecnología.
10. Estándares que apoyan al logro de la calidad de los programas educativos en la DACS-UJAT.

## CAPÍTULO III

### Planteamiento del problema y **Metodología**

#### **3.1 Planteamiento del problema**

El personal académico constituye un recurso clave ya que tiene un papel destacado en el logro de los objetivos de la institución universitaria. El nivel de rendimiento alcanzado en sus actividades docentes e investigadoras, determina en gran medida la experiencia educativa y el aprendizaje del estudiante y en general, la contribución que la universidad realiza a la sociedad. Cabe destacar la importancia en el proceso de mejora de la calidad de la enseñanza universitaria, la motivación, el compromiso y la satisfacción del profesorado universitario.

La satisfacción laboral está considerada como uno de los indicadores individuales de la calidad de vida laboral, que afectan directamente a los empleados, ella permite identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos y calidad (Galaz, 2003) y como señala Davis y Newstrom (2002), que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas. Además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa.

La satisfacción laboral en los últimos años ha sido de gran interés, por constituir una parte importante en los resultados organizacionales que participan en el grado de eficacia, eficiencia y efectividad, considerando que dichos indicadores del comportamiento pueden también derivar de políticas y decisiones institucionales.

Las razones hasta ahora expuestas, convierten a la satisfacción laboral en materia prioritaria de evaluación y mejora en cualquier ámbito laboral, aún lo es más en el campo educativo, donde los trabajadores, docentes, administrativos y de servicios, tienen como materia prima a las personas en formación y cuyo objetivo es guiarlas eficazmente a un desarrollo integral. Un profesor laboralmente satisfecho es un profesor más motivado hacia la consecución de los objetivos educativos con sus alumnos, más dispuesto a la innovación educativa y a la experimentación de metodologías y recursos didácticos, más eficientes en pro de esos objetivos, más comprometido con su trabajo y más dispuesto a su propio perfeccionamiento. Todo ello, evidentemente, contribuye de una forma importante a la calidad de la educación.

Considerando que la satisfacción laboral es un factor determinante para cualquier organización que influye en el desempeño de los trabajadores y el producto final de su servicio; buscamos identificar cual es el grados de satisfacción laboral de los docentes, administrativo y de servicio en los Programas Educativos de Calidad, para poder intervenir de manera óptima y beneficiar en su formación a los alumnos de la DACS.

*Formulación del problema:*

En consecuencia, a lo antes señalado motivó presentar la propuesta que condujo a formular las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral global en los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado de la División Académica de Ciencias de las Salud, de acuerdo al modelo de satisfacción laboral propuesto?

¿Existe relación entre el Programa Académico de calidad con el grado de satisfacción de los docentes y del personal administrativo de confianza y sindicalizado en la DACS?

### **3.1.1 Objetivos de la investigación.**

#### Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción laboral global en los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado de la División Académica de Ciencias de las Salud, de acuerdo al modelo de satisfacción laboral propuesto.

#### *Objetivos específicos:*

1. Conocer el grado de satisfacción laboral de docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado, en las dimensiones: diseño del trabajo, condiciones de vida asociadas al trabajo, realización personal, promoción y superiores, y salarios y facetas propuestas en el modelo de satisfacción laboral.
2. Analizar el grado de satisfacción laboral de los docentes de acuerdo a las dimensiones según el programa educativo en que laboran.
3. Determinar cuál es el perfil demográfico del personal docente y el personal de confianza y sindicalizado de las DACS.

### **3.1.2 Hipótesis.**

H1: La dimensión de las condiciones de vida asociadas al trabajo universitario, genera un alto grado de satisfacción laboral en el personal docente y el personal administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS.

H2: Existe relación entre el Programa Académico de calidad con el grado de satisfacción de los docentes y del personal administrativo de confianza y sindicalizado en la DACS.

H3: El personal docente de las DACS presenta un mayor grado de satisfacción laboral que el personal administrativo de confianza y sindicalizado, debido a las condiciones de vida asociadas al trabajo.

### **3.1.3 Importancia y Justificación de la investigación.**

El nivel de satisfacción laboral de los docentes y el personal administrativo de confianza y sindicalizado tiene la capacidad de influir en la institución en su eficacia y eficiencia.

Las investigaciones que se analizan en el contexto de este trabajo, permiten definir la importancia de estudiar la satisfacción laboral en instituciones educativas de educación superior y que su incidencia puede contribuir en el desempeño y productividad de sus miembros. De allí que pueden generarse alternativas que ayuden al mejoramiento continuo de la educación, en cualquier nivel y modalidad del sistema educativo de la UJAT.

La Ley General de Educación (1993); La ley para la Coordinación de la Educación Superior (1978), la Ley General del Servicio Profesional Docente (2013); Ley Orgánica de

la UJAT (1987); Plan de Desarrollo Institucional 2012-2016, Contrato Colectivo de Trabajo STAIUJAT 2013 – 2015, Contrato Colectivo de Trabajo SPIUJAT 2013 – 2015. Reglamento al Estimulo Docentes, son importantes documentos jurídicos que sustentan y justifican la investigación, relacionadas con la variable satisfacción laboral, en DACS-UJAT.

La satisfacción laboral no beneficia solamente a la institución, también interesa a los propios empleados. Existe evidencia de que la satisfacción laboral está vinculada con el bienestar general de los trabajadores y, en particular, con el bienestar emocional y psicológico. De hecho, existen razones para pensar que la satisfacción laboral, es un asunto tan relevante en las Instituciones de Educación Superior, como en cualquier otro tipo de organizaciones. Según Judge, T., Thoresen, C., Bono, J. y Patton, G. (2001) la relación entre satisfacción laboral y rendimiento es más estrecha en los trabajos que implican cierta complejidad y en los que el trabajador se desempeña con un amplio margen de autonomía. Ambas son circunstancias que se dan cita en el trabajo académico. Por otro lado, en el sector educativo, más que en muchos otros sectores, el recurso principal es el trabajador (Toker, 2011).

En suma, el diagnóstico de la satisfacción laboral es fundamental para los propósitos de las certificaciones de calidad; sin embargo, en esta institución como en muchas del país, no se cuenta con indicadores de la satisfacción laboral, que le permita tomar decisiones con el propósito de mejorar de manera continua, en la organización de forma precisa, en grupos con características afines como edad, género y nivel jerárquico entre otras.

Esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones de la DACS-UJAT, ya que la teoría sistematizada de las variables estudiadas, reportará recomendaciones a las autoridades de la Universidad, las que decidirán en qué medida podrán ser válidas, para aplicarlas y seguir manteniendo su reconocimiento como

Universidad Pública de Calidad en el Estado de Tabasco; logrando de esta manera un mayor compromiso en el docente para desempeñar los roles que una universidad de excelencia demanda y de la misma forma para el personal administrativo de confianza y sindicalizado.

### **3.1.4 Alcance y delimitación del problema.**

El presente estudio pretende únicamente conocer la satisfacción laboral en los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado de la División Académica de Ciencias de la Salud; periodo de realización de la investigación, septiembre 2015 a abril 2016.

Esta investigación se limita a conocer los grados de satisfacción laboral en general y en cada una de las facetas que la componen y se establece una correlación, con el nivel de calidad del programa donde desempeña sus funciones.

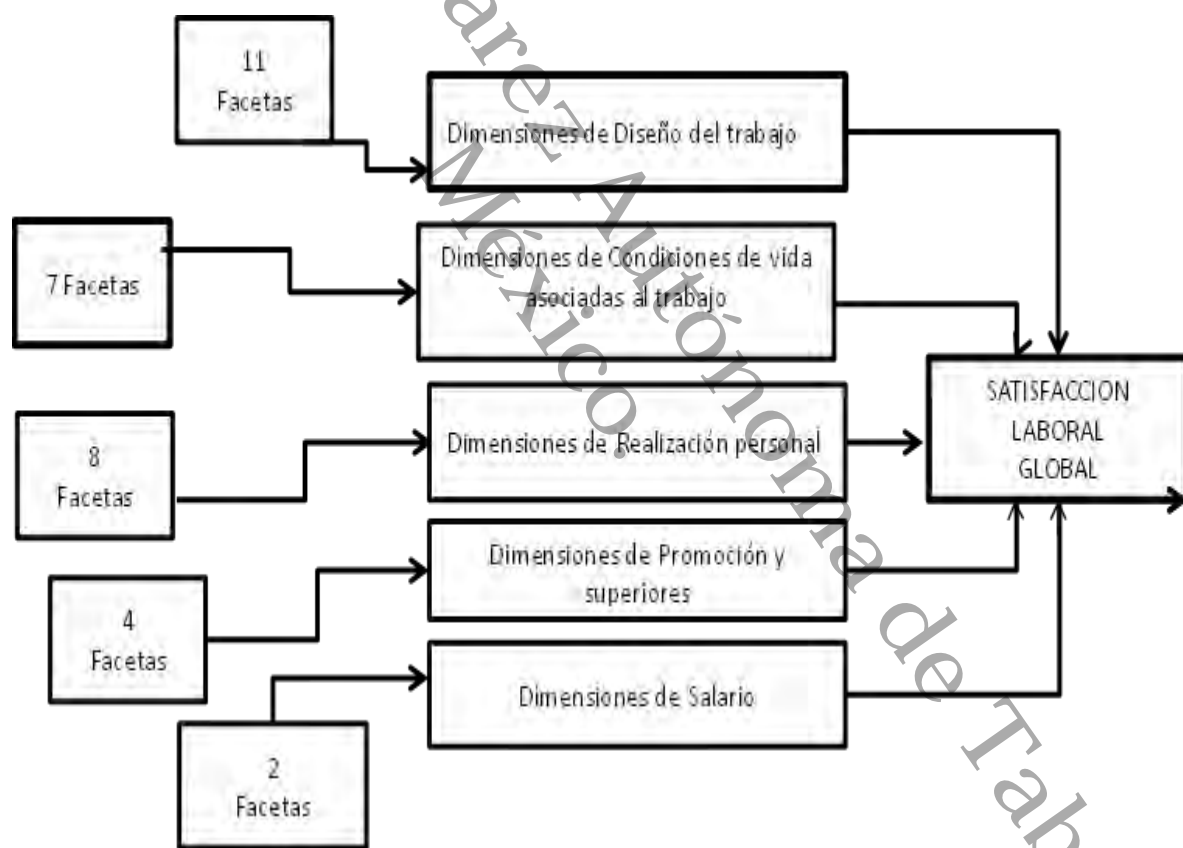
Una limitación que se puede presentar es que los docentes o el personal administrativo no desearan participar, por lo que se tendrá que respetar su deseo de no intervenir en la investigación.

Teóricamente esta investigación se fundamenta en los modelos Maslow y Herzberg y la propuesta de Robbins (1998); apoyándose en documentos del proyecto educativo y de legislación que rigen el proceso de educación de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

### **3.1.5 Modelo de satisfacción laboral.**

En el modelo de satisfacción laboral que se muestra en la Figura 2, se precisa recoger información sobre las facetas que los profesores consideran importantes como componentes, de la satisfacción laboral y por otro lado, sobre el grado en que estas facetas están realmente

presentes en su trabajo actual. El primer tipo de información, constituye la base para la obtención del modelo descriptivo de la satisfacción laboral en términos de aquellas dimensiones y facetas seleccionadas, en función de la importancia otorgada por los profesores como componentes de la misma. El segundo tipo de información, facilita la evaluación de la satisfacción laboral a nivel de faceta, actualmente presente en los profesores según el programa educativo donde laboran.



**Figura 2:** Modelo de Evaluación de Satisfacción laboral

**Fuente:** Elaboración propia adaptado de la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP) de Anaya, 2003; Anaya y Suárez. (2007)



Las dimensiones y facetas que incluye el Modelo de Evaluación de Satisfacción laboral que se propone son:

1. *Diseño del trabajo*. Se trata de una dimensión de la satisfacción laboral, que tiene que ver con la participación del profesor en la determinación de objetivos y tareas relativos al puesto de trabajo, con la claridad y la variedad del trabajo que hay que realizar, y con los recursos formativos, materiales y humanos con los que cuenta para realizar su actividad. Las facetas que la integran son:

- a. Participar activamente en el establecimiento de objetivos.
- b. Participar en el diseño del puesto de trabajo.
- c. Tener autonomía en el desarrollo de las actividades.
- d. Tener una opinión propia.
- e. Tener un plan de trabajo claro.
- f. Variedad en las actividades del trabajo.
- g. Participación en programas de perfeccionamiento.
- h. Posibilidad de actualización permanente.
- i. Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos.
- j. Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades.
- k. Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo.

2. *Condiciones de vida asociadas al trabajo*. Esta dimensión tiene que ver con las facilidades temporales y espaciales que el trabajo permite, y con los servicios y las condiciones de seguridad laboral asociados al mismo, representado por las siguientes facetas:

- a. Disponer de suficiente tiempo libre.
  - b. Facilidad de desplazamiento entre el hogar y el centro de trabajo.
  - c. Poder establecerse en una localidad determinada.
  - d. Disponer de suficiente tiempo para la familia.
  - e. Tener un horario flexible.
  - f. Disponer de una buena seguridad social.
  - g. Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo.
3. *Realización personal*. Ésta es una dimensión de la satisfacción laboral relacionada con la visión del trabajo como algo valioso y adecuado para el desarrollo personal, y con el sentimiento de adecuación entre cualidades personales y las características del trabajo (el ajuste persona-trabajo). Las facetas aquí presentes son:
- a. Sentir que estas realizando algo valioso.
  - b. Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas.
  - c. Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de alumnos y/o sus padres.
  - d. Encontrar motivador el trabajo que realizas.
  - e. Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.
  - f. Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades.
  - g. Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos.
  - h. Sentir que el trabajo es el adecuado para ti.

4. *Promoción y superiores*. Esta dimensión hace referencia a las posibilidades de una promoción justa, y a la capacidad y la equidad de los superiores.

Fundamentalmente, queda definida por las siguientes facetas:

- a. Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades.
- b. Tener buenas relaciones con los superiores.
- c. Tener superiores competentes y justos.
- d. Trabajar bajo políticas de personal consistentes e inteligentes.

5. *Salario*. Esta última dimensión está principalmente centrada en las recompensas económicas del trabajo y queda definida por las facetas:

- a. Obtener un buen salario.
- b. Reconocimiento económico del rendimiento laboral.

### **3.2 Métodos y procedimientos**

#### **3.2.1 Diseño de la investigación.**

La presente investigación es cuantitativa, transversal, exploratoria, descriptiva y correlacional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, Ferreira A., 2007, Campbell y Stanley, 1996, en Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

El estudio corresponde a una investigación que se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, porque se estima la satisfacción laboral de los docentes y el personal administrativo de confianza y sindicalizado en una escala del 1 al 5, sus actitudes y comportamiento en la institución.

Es un estudio transversal porque la recolección de datos se concretó en un solo corte en el tiempo. Se asumió como exploratorio, por tener la intención de obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa, sobre un contexto particular de la vida real; como descriptiva por que especifica propiedades importantes de personas y grupos que se sometieron al análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Y es una investigación correlacional, puesto que no se manipulan variables, demostrando que las variaciones en la variable independiente, generan cambios en la variable dependiente (Ferreira, A., 2007), lo que permite conocer el comportamiento de las variables satisfacción laboral y Calidad de un Programa de Educativo, así como también, sus dimensiones; del mismo modo el comportamiento de cada dimensión de una variable con la dimensión del comportamiento de la otra variable. Permitiendo conocer el grado de relación que existe entre ambas variables según la muestra de estudio. Se utilizó un diseño de corte no experimental (Campbell y Stanley, 1996, en Hernández, Fernández y Baptista, 2010) dadas las características de la investigación, porque sólo se pretende observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, sin manipulación de las variables por parte del investigador.

### **3.2.2 Población en estudio.**

El universo lo integra el personal académico de la DACS, que agrupa como unidades de estudio a 320 docentes registrados en las plantillas de las cinco Licenciaturas escolarizadas y una licenciatura a distancia, así como 181 trabajadores administrativos de confianza y sindicalizados.

Con el fin de seleccionar la muestra, se reagruparon las categorías tanto del personal docente y personal administrativo e intendencias de la DACS-UJAT. Ver Tabla 1.

**Tabla 1:** Agrupación de categorías del personal docente y personal administrativo e intendencias de la DACS-UJAT

Personal docente		Personal administrativo y de intendencia	
Categorías de acuerdo a su situación contractual del personal docentes	Grupo que se denominó para la investigación	Categorías de acuerdo a su situación contractual del personal administrativo y de intendencia	Grupo que se denominó para la investigación
Prof. Investigador Asociado y Titular "A" "B" "C" TC 40 horas	Prof. Investigador T.C.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores de confianza. ("A" "B" ...."H")</li> <li>- Trabajadores de base. .("A" "B" ...."H")</li> <li>- Trabajadores por obra determinada.</li> <li>- Trabajadores interinos. .("A" "B" ...."H")</li> <li>- Trabajadores temporales y supernumerarios</li> </ul>	Administrativo sindicalizado
Prof. Investigador Asociado y Titular "A" "B" "C" MT 20 horas	Prof. Investigador M.T	Trabajadores de confianza. .("A" "B" ...."H")	Administrativo de confianza
Prof. Investigador asignatura "A" "B" por horas contratadas	Prof. Investigador Asignatura		
Téc. Académico Asociado y Titular "A" "B" "C" TC 40 horas Téc. Académico Asociado y Titular "A" "B" "C" MT 20 horas	Téc. Académico		

Fuente: Construcción propia

En las Tablas 2 y 3 se presentan datos de la planta docente relativos al número de trabajadores académicos y trabajadores administrativos de confianza y sindicalizados durante el año 2015, referente al tipo de nombramiento; donde aproximadamente el 48.7% de los académicos están contratados por horas, 11.6% son de medio tiempo, 35% son profesores investigadores de tiempo completo y 2.2% son técnicos académicos de tiempo completo.

**Tabla 2:** *Trabajadores Académicos por Programa Educativo adscritos a la DACS. 2015*

Licenciatura	No. de Docentes	%	Nivel de Acreditación
<b>Médico Cirujano</b>			
Prof. Investigador T.C.	35	10.9	Nivel 1 Programa Educativo Acreditado
Prof. Investigador M.T	21	6.6	
Prof. Investigador Asignatura	87	27.2	
Tec. Académico	5	1.6	
Subtotal	148	46.3	
<b>Cirujano Dentista</b>			
Prof. Investigador T.C.	24	7.5	Nivel 1 Programa Educativo Acreditado
Prof. Investigador M.T	6	1.9	
Prof. Investigador Asignatura	14	4.4	
Tec. Académico	3	0.9	
Subtotal	47	14.7	
<b>Enfermería</b>			
Prof. Investigador T.C.	27	8.4	Nivel 1 Programa Educativo Acreditado
Prof. Investigador M.T	5	1.6	
Prof. Investigador Asignatura	22	6.9	
Tec. Académico	6	1.9	
Subtotal	60	18.8	
<b>Nutrición</b>			
Prof. Investigador T.C.	9	2.8	Nivel 1 Programa Educativo Acreditado
Prof. Investigador M.T	2	0.6	
Prof. Investigador Asignatura	9	2.8	
Tec. Académico	0	0	
Subtotal	20	6.2	
<b>Psicología</b>			
Prof. Investigador T.C.	13	4.1	Nivel 1 Programa Educativo Acreditado
Prof. Investigador M.T	3	0.9	
Prof. Investigador Asignatura	19	5.9	
Tec. Académico	1	0.3	
Subtotal	36	11.2	
<b>Curso Complementario d Lic. en Enfer. (SEaD)</b>			
Prof. Investigador T.C.	4	1.3	Programa Educativo Evaluado Sin Dictamen
Prof. Investigador M.T	0	0	
Prof. Investigador Asignatura	5	1.5	
Tec. Académico	0	0	
Subtotal	9	2.8	
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Coordinación Administrativas DACS

De los trabajadores administrativos el 90.1% son sindicalizados y el 9.9 % corresponden a trabajadores administrativos de confianza, todos ellos contratados como personal de tiempo completo.

En relación al nivel de acreditación de los cinco programas de licenciatura, cuatro de ellos se encuentran acreditados con el nivel 1, y en espera del dictamen de los CIEES uno de ellos.

**Tabla 3:** *Trabajadores Administrativos de Confianza y Sindicalizados adscritos a la DACS. 2015*

<b>Tipo de contratación</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Trabajadores Administrativos de Confianza	18	9.9
Trabajadores Administrativos Sindicalizados	163	90.1
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Coordinación Administrativas DACS

*Criterios de inclusión y exclusión:*

Los criterios de inclusión, están constituidos por todo el personal docente que labora en los Programas Educativos de Licenciatura de la DACS que estén activos, independientemente que sea de base o eventual y el mismo criterio se utiliza para el personal académico administrativo de confianza y sindicalizado, así como el personal de intendencia.

Los criterios de exclusión, están constituidos por el director de la DACS, coordinadores de Programas Educativos, jefes de departamentos que no realicen actividades docentes, profesores que laboren en los programas de posgrado, profesores del programa educativo de Licenciatura en Trabajo Social y los docentes que se encuentren inactivos independiente de la causa por la que no estén laborando; mismo criterio que se aplica para el personal administrativo de base y sindicalizado, en donde se incluyen además los trabajadores por obra determinada.

### 3.2.3 Muestra.

Debido a que el estudio está enfocado a diferentes grupos de personas en programa educativo y categorías, se selecciona el *muestreo aleatorio estratificado*, el cual consiste en separar elementos de la población en estratos o grupos que no presentan traslapes.

#### *Descripción de la muestra*

Posterior a la selección de la población, se calcula una muestra irrestricta aleatoria, ya que el interés del estudio es la estimación de una proporción poblacional, calculada con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

*Dónde:*

- *N = Total de la población*
- *Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (con seguridad del 95%)*
- *p = proporción esperada*



- $q = 1 - p$

- $d =$  precisión (en esta investigación se empleará un 5%).

De la aplicación de la fórmula anterior, se obtuvo las muestras del personal docente y el personal administrativo de confianza y sindicalizado, y de intendencia; el parámetro  $p$  (proporción de la población) se estimó de la muestra piloto, de cuestionario administrados de 20 docentes y 20 al personal administrativo, con el fin de probar su operatividad.

Para el cálculo de la muestra de docentes, se utiliza el valor  $p = 0.26$ , resultando la muestra de  $n = 153$  docentes; el valor  $p = 0.25$  para la muestra del personal administrativo y de intendencia, donde  $n = 111$  trabajadores, estableciendo para ambas muestras un nivel de confianza del 95% y una precisión del 5%. A continuación se presenta la distribución de muestra por cada estrato del personal docente y el personal administrativo de confianza y sindicalizado. Ver Tablas 4 y 5.

**Tabla 4:** Distribución de la muestra por estrato (Programa Educativo) del personal docente. DACS-UJAT. 2015

<b>Estratos (Programa Educativo)</b>	<b>Población</b>		<b>Muestra</b>
	N	%	N
<b>Médico Cirujano</b>			
Prof. Investigador T.C.	35	10.9	17
Prof. Investigador M.T	21	6.6	10
Prof. Investigador Asignatura	87	27.2	4
Tec. Académico	5	1.6	2
Subtotal	148	46.3	71
<b>Cirujano Dentista</b>			
Prof. Investigador T.C.	24	7.5	11
Prof. Investigador M.T	6	1.9	3
Prof. Investigador Asignatura	14	4.4	8
Tec. Académico	3	0.9	1
Subtotal	47	14.7	23
<b>Enfermería</b>			
Prof. Investigador T.C.	27	8.4	13
Prof. Investigador M.T	5	1.6	2
Prof. Investigador Asignatura	22	6.9	11
Tec. Académico	6	1.9	3
Subtotal	60	18.8	29
<b>Nutrición</b>			
Prof. Investigador T.C.	9	2.8	4
Prof. Investigador M.T	2	0.6	1
Prof. Investigador Asignatura	9	2.8	4
Tec. Académico	0	0	0
Subtotal	20	6.2	9
<b>Psicología</b>			
Prof. Investigador T.C.	13	4.1	6
Prof. Investigador M.T	3	0.9	1
Prof. Investigador Asignatura	19	5.9	9
Tec. Académico	1	0.3	1
Subtotal	36	11.2	17
<b>Curso Complementario de Lic. en Enfer. (SEaD)</b>			
Prof. Investigador T.C.	4	1.3	2
Prof. Investigador M.T	0	0	0
Prof. Investigador Asignatura	5	1.5	2
Tec. Académico	0	0	0
Subtotal	9	2.8	4
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100</b>	<b>153</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Coordinación Administrativas DACS

**Tabla 5:** *Distribución de la muestra por estratos (Tipo de contratación) del personal administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS-UJAT. 2015*

Estratos	Población		Muestra
	N	%	n
Trabajadores Administrativos de Confianza.	18	9.9	11
Trabajadores Administrativos Sindicalizado	163	90.1	100
Total	181	100	111

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Coordinación Administrativas DACS

### 3.3 Métodos e instrumentos de recolección

Para el acercamiento al objeto de estudio, se utilizó el método de recolección de la encuesta, característico de los enfoques cuantitativos para explorar ideas, creencias y opiniones de los participantes, elaborando dos cuestionarios titulados: “Satisfacción laboral de los docentes e investigadores de la DACS-UJAT”, y “Satisfacción laboral del personal administrativo y de intendencia de la DACS-UJAT”, los que proporcionaron una descripción cuantitativa de tendencias, actitudes y opiniones de la población estudiada.

### **3.3.1 Cuestionario para medir la satisfacción laboral a los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado.**

Para diseñar el cuestionario, se realizó una búsqueda de instrumentos validados para medir las actitudes laborales, examinadas a través de la satisfacción laboral y el compromiso institucional, teniendo como punto de enlace o vínculo su aplicación en el ámbito educativo.

Se seleccionó el instrumento diseñado y probado por González P.L. (2013), denominado Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP), (pp. 33-37), que está cimentada en el modelo de satisfacción laboral, construido sobre la base de las informaciones recogidas a partir de una amplia muestra de profesores españoles (Anaya, 2005), adaptando la redacción de algunos ítems, para cumplir con los objetivos de la investigación, la cual se presenta como un recurso para la evaluación global, dimensional y de faceta de la satisfacción laboral de los profesores.

Para definir los reactivos que finalmente formaron parte del cuestionario que se aplicó, se seleccionaron las variables biográficas, que refieren datos estadísticos de la situación particular en los diferentes ámbitos en la que se encuentran inmersos los trabajadores. Algunos autores como Herzberg (1966), afirman que las variables demográficas no influyen en la satisfacción laboral, en la bibliografía analizada se encontraron algunos estudios que relacionan la satisfacción laboral con algunas variables sociodemográficas. Para fines de este estudio, las variables biográficas que integran la primera parte del cuestionario: sexo, antigüedad laboral, escolaridad y categoría, las que servirán para identificar el perfil demográfico y su trayectoria. La segunda parte del cuestionario, contiene variables de las dimensiones y facetas de la satisfacción laboral, para su medición se utilizó la escala tipo Likert con cinco categorías de respuesta: ¿En qué grado (1 = muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio;

4 = alto; 5 = muy alto) consideras que en tu actual trabajo como docente se dan los siguientes hechos? Según Ávila Baray (2006) la escala Likert es una escala de medición de actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. También se le conoce como escala sumada, debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem y cada uno, tiene cinco alternativas de respuesta, en donde a cada respuesta, se le asignó una puntuación de acuerdo a la dirección del ítem, en este caso todos los ítems tienen una dirección positiva.

El conjunto de las 32 facetas integradas en cinco dimensiones, descritas en el modelo de satisfacción propuesto, describen la satisfacción de la labor de los docentes y el personal administrativo de confianza y sindicalizado. Ambos tipos de información se han recogido mediante la *Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP)* y la *Escala de Satisfacción Laboral-Versión para trabajadores administrativos de confianza y sindicalizado (ESL-VCS)*. Ver apéndices A.

A continuación se presenta en la Tabla 6, el número de ítems según los cuestionarios propuestos, así como su correspondencia por dimensión.

**Tabla 6:** *Facetas o ítems por dimensión*

Dimensión	Ítems
Diseño del trabajo	(21), (3), (15), (28). (25) (23). (26), (8), (24), (4), (18).
Condiciones de vida asociadas al trabajo	(16), (32), (17), (5) (20). (14) (22).
Realización personal	(6), (11), (7), (1), (10), (13), (19) (30).
Promoción y superiores	(31), (29), (27) (12).
Salario	(2) (9).

**Fuente:** Elaboración propia en base a la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP) de Anaya, 2003; Anaya y Suárez, 2007

Las dimensiones que se establecen en la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para trabajadores administrativos de confianza y sindicalizado (ESL-VCS), son las mismas facetas de la ESL-VP, con algunas adaptaciones en los ítems, de las siguientes dimensiones:

1. En la dimensión diseño del trabajo, se adaptaron cuatro facetas o ítems con el fin ubicar al trabajador en su ambiente de trabajo.
2. Condiciones de vida asociadas al trabajo. En esta dimensión se adaptó una faceta en el personal de confianza y sindicalizado.
3. Realización personal, se adaptaron tres facetas.
4. Promoción y superiores. Se adaptó una faceta.
5. Salario. En esta última dimensión no se adaptó ninguna faceta.

Validez y confiabilidad.

La validez del constructo de la ESL-VP y la adecuación de la ESL-VCS, se fundamentan en el modelo de satisfacción laboral de los docentes y el personal administrativo de confianza y sindicalizado. Las escalas facilitan información de los tres niveles del modelo—global, dimensional y de faceta— en términos del grado, en el que el docente, el trabajador administrativo de confianza y sindicalizado, deducen que en su trabajo actual, se dan una serie de hechos que consideran importantes para estar satisfechos con su trabajo.

A fin de determinar la confiabilidad de los instrumentos ESL-VP y ESL-VCS, se aplicó una prueba piloto, los resultados se analizaron con el programa estadístico SPSS (versión 22) mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad de .858 y .813 respectivamente, por lo anterior no se consideró necesario la modificación de los cuestionarios.

### **3.3.2 Definición conceptual y operacional de las variables.**

La variable independiente, es aquel elemento que actúa sobre los demás elementos o variables y la variable o las variables dependientes, son aquellas que su comportamiento depende totalmente del comportamiento de otra variable.

Variabes del estudio.

*Variable dependiente:* Satisfacción laboral.

*Variable independiente:* Programa educativo de calidad.

Satisfacción laboral: *es un concepto que supone el estado emocional, actitud en general, sensación o estado de bienestar que experimenta el trabajador universitario en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece, expresado a través del grado en que percibe que la institución satisface sus expectativas y necesidades con respecto al diseño del trabajo, condiciones de vida asociadas al trabajo, realización personal, promoción justa, justicia de los superiores y recompensas salariales.*

Programa educativo de calidad: *es la armonización integradora de las características, de integridad, coherencia, eficacia; mediante la adecuada función de todos sus elementos: con procesos eficientes, satisfactorios tanto para los destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargada de lograrlo, y que mediante el proceso de acreditación de los CIEES, ha alcanzado estándares superiores de desarrollo, en lo filosófico, científico, metodológico y/o en lo humano.*

A continuación la definición operacional se enmarca en la Tabla 7.



**Tabla 7:** Conceptualización y operacionalización de las variables

Variables		Dimensión o Definición conceptual	Facetas <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solo docentes</li> <li>❖ ✓ Solo Administrativo excluyendo las que indican solo docentes</li> </ul>	Definición operacional	Indicadores
Satisfacción general laboral	Diseño del trabajo	Expresión del sentimiento que experimenta el profesor o el trabajador administrativo de confianza y sindicalizado, como consecuencia del grado en que percibe que la institución en la que actúa colma sus expectativas y necesidades, en la determinación de objetivos y tareas relativos al puesto de trabajo, con la claridad y la variedad del trabajo que hay que realizar, así como los recursos formativos, materiales y humanos con los que cuenta para realizar su actividad.	Las facetas que la integran son: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en el establecimiento de objetivos.(solo docentes).</li> <li>✓ Participar en el diseño del puesto de trabajo.</li> <li>✓ Tener autonomía en el desarrollo de las actividades.</li> <li>✓ Tener una opinión propia.(solo docentes).</li> <li>❖ Colaboración en trabajos adicionales requeridos por la dependencia (incluyendo situaciones extraordinarias de servicio, lugar o tiempo)</li> <li>❖ Participar en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo diario,</li> <li>❖ Creatividad al aplicar conocimientos para mejorar.</li> <li>✓ Tener un plan de trabajo claro. (solo docentes).</li> <li>✓ Variedad en las actividades del trabajo.</li> <li>❖ Posibilidad de realizar el trabajo de acuerdo a las necesidades institucionales.</li> <li>✓ Participación en programas de perfeccionamiento</li> </ul>	Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en cada una de las facetas de su propio trabajo. Reporte de grado de satisfacción (cuestionario autoadministrado” Satisfacción Laboral-Versión para Profesores “ y Satisfacción Laboral-Versión para para administrativos” utilizando escalas de tipo Likert en nivel de grados:: 1 = muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio; 4 = alto; 5 = muy alto)	Importancia del trabajo que se desempeña. Expectativas de las exigencias del trabajo. Expectativas entre esfuerzo y desempeño. Como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación.</li> <li>• Autonomía en el trabajo.</li> <li>• Planeación de actividades.</li> <li>• Capacitación.</li> <li>• Actualización.</li> <li>• Equipo y material suficiente.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posibilidad de actualización permanente.</li> <li>✓ Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos.</li> <li>✓ Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades.</li> <li>✓ Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo.</li> </ul>		
Condiciones de vida asociadas al trabajo	Situación que las personas viven la cotidianidad de su ambiente laboral, que involucra las facilidades temporales y espaciales que el trabajo permite. Así como los servicios, condiciones de seguridad laboral asociados al mismo en un sentido amplio.	<p>Facetas de acuerdo con el orden de participación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponer de suficiente tiempo libre.(solo docentes)</li> <li>✓ Facilidad de desplazamiento entre el hogar y el centro de trabajo.</li> <li>✓ Poder establecerse en una localidad determinada (solo docentes).</li> <li>✓ Disponer de suficiente tiempo para la familia.</li> <li>✓ Tener un horario flexible.</li> <li>✓ Disponer de una buena seguridad social.</li> <li>✓ Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo.</li> <li>❖ Poder establecerse en una localidad cercana al centro de trabajo.</li> <li>❖ Disponer de suficiente tiempo libre para la toma de alimentos.</li> </ul>	<p>Actitud y valores del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores o facetas. Reporte de grado de satisfacción (cuestionario autoadministrado “Satisfacción Laboral-Versión para Profesores” y “Satisfacción Laboral-Versión para administrativos” utilizando escalas de tipo Likert, en nivel de grado: 1 = muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio; 4 = alto; 5 = muy alto)</p>	<p>Expectativas de los trabajadores relacionadas al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo libre.</li> <li>• Facilidad de traslado al centro de trabajo.</li> <li>• Establecerse en una localidad.</li> <li>• Tiempo para la familia</li> <li>• Flexible en horario.</li> <li>• Seguridad social.</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo.</li> </ul>	
Realización personal	Necesidad básica de los profesores y el personal administrativo de confianza y sindicalizado, que motiva su comportamiento, y una vez realizado, poder experimentar bienestar,	<p>Las facetas que lo integran son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sentir que se está realizando algo valioso.</li> <li>✓ Sentir que el trabajo ayuda a lograr necesidades y metas.</li> <li>✓ Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por</li> </ul>	<p>Posición o cargo que desempeña la persona en el trabajo, y que le confiere beneficios y responsabilidades. Reporte de grado de satisfacción (cuestionario autoadministrado</p>	<p>Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo como Sentimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización.</li> </ul>	

		<p>armonía y felicidad, incrementando el autoestima, con el sentimiento de adecuación entre cualidades personales y las características del trabajo (el ajuste persona-trabajo).</p>	<p>parte de los alumnos y/o sus padres,(Solo docentes).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encontrar motivador el trabajo que se realiza.</li> <li>✓ Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.</li> <li>✓ Sentir que el rendimiento laboral es el adecuado a sus posibilidades, (Solo docentes).</li> <li>✓ Sentir que el trabajo es adecuado a sus habilidades y talentos (solo docentes).</li> <li>✓ Sentir que el trabajo que realizas es el adecuado.</li> <li>❖ Reconocimiento de la calidad de las labores técnicas administrativas por parte de los superiores.</li> <li>❖ Realizar trabajos por decisión propia, que contribuyan al logro de las metas de la dependencia.</li> <li>❖ Realizar actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto</li> </ul>	<p>“Satisfacción Laboral-Versión para Profesores” y “Satisfacción Laboral-Versión para para administrativos” utilizando escalas de tipo Likert, en nivel de grado: 1 = muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio; 4 = alto; 5 = muy alto)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De logro de metas.</li> <li>• Reconocimiento.</li> <li>• Motivación hacia el trabajo.</li> <li>• Relaciones con compañeros.</li> <li>• Rendimiento laboral.</li> <li>• Trabajo adecuado.</li> </ul>
	<p>Promoción y superiores</p>	<p>Oportunidad de mejorar la situación laboral justa, de ascenso, que se rigen según los principios de igualdad, mérito y capacidad y la equidad que se manifiesta de parte de los superiores.</p>	<p>Las facetas que la integran son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades.</li> <li>✓ Tener buenas relaciones con los superiores.</li> <li>✓ Tener superiores competentes y justos.</li> <li>✓ Trabajar bajo políticas de personal consistentes e inteligentes.(solo docentes).</li> </ul>	<p>Percepción del trabajador que se basa en los principios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación. (cuestionario autoadministrado “Satisfacción Laboral-Versión para Profesores” y “Satisfacción Laboral-Versión para para administrativos” utilizando escalas de tipo Likert, en nivel de grado: 1 =</p>	<p>Expectativas entre los trabajadores de participar en con igualdad de oportunidades de ser reconocidos para ese derecho.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción</li> <li>• Buenas relaciones</li> <li>• Superiores justos</li> <li>• Políticas de personal consistentes</li> </ul>

		❖ Contribuir con el trabajo de los compañeros de la dependencia propiciando la suma de esfuerzos.	muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio; 4 = alto; 5 = muy alto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborativo</li> </ul>
Salario	Remuneración, provecho o ventaja devengada por el profesor y el personal administrativo y de intendencia en forma regular y permanente, a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo en la institución.	<p>Las facetas que la integran son</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Obtener un buen salario</li> <li>✓ Reconocimiento económico del rendimiento laboral.</li> </ul>	<p>Grado de satisfacción que el docente y el personal administrativo recibe por los ingresos o remuneración ordinaria, como pagos habituales por el trabajo. (cuestionario autoadministrado “Satisfacción Laboral-Versión para profesores” y “Satisfacción Laboral-Versión para para administrativos” utilizando escalas de tipo Likert, en nivel de grado: 1 = muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio; 4 = alto; 5 = muy alto)</p>	<p>Ingreso que el trabajador percibe por su trabajo en relación de dependencia por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato justo y remunerado</li> <li>• Buen salario</li> <li>• Reconocimientos económicos por rendimiento</li> <li>• Becas de estímulo.</li> </ul>

**Nota:** Adaptado de la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP) de Anaya, 2003; Anaya y Suárez, 2007

### 3.4 Procedimientos para la recolección

El instrumento se aplicó en dos etapas, la recolección de efectuó entre los meses de noviembre y diciembre del año 2015.

En la primera etapa, en la Coordinación Administrativa de la DACS se efectuó acopio de la información concerniente al personal docente y personal administrativo de confianza y sindicalizado, a fin de contar con el marco de muestreo y realizar la selección aleatoria de la muestra; en la segunda etapa, se aplicó el instrumento o cuestionario. Al margen de este proceso se realizaron las siguientes acciones:

1. Solicitud de autorización para realizar la investigación a la Dirección de la DACS.
2. Entrevista del delegado sindical del STAIUJAT de la DACS .
3. Solicitud al área administrativa de las listas de los trabajadores docentes, administrativos de confianza, base y sindicalizados, por condición laboral de las cinco licenciaturas escolarizadas y la licenciatura a distancia;

En una tercera etapa, se seleccionaron los trabajadores que participarían en la encuesta elegidos de forma aleatoria, administrándoles la encuesta respaldada por el formato de consentimiento informado, cláusula de confiabilidad y anonimato.

Seguidamente en forma Individual, se procedió a entrevistar a cada uno de los sujetos elegidos en la muestras, proporcionándole al docentes seleccionado el cuestionario ESL-VP y al trabajador administrativo, el cuestionario ESL-VCS.

Una vez rrecolectada la información, se elaboró la base de datos en SPSS y Excel, donde se efectuó el análisis estadístico, para luego obtener las tablas y gráficos.

### 3.5 Técnicas de análisis estadístico

Para el análisis de datos se empleó estadísticas descriptivas y estadística inferencial.

Los estadísticos y pruebas estadísticas son las siguientes:

#### *Media Aritmética*

Es una medida de tendencia central que tienen como objetivo el sintetizar los datos en un valor representativo, que se obtiene sumando los datos y dividiéndolos por el número de ellos.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Donde  $n$  es el número de sujetos estudiado y  $x_i$  son las mediciones de las diferentes facetas correspondientes a la variable de estudio.

#### *Varianza*

La varianza como medida de dispersión, permite medir hasta qué punto se puede extender un conjunto de números. La varianza es una de las variables de distribución de probabilidad, y describe qué tan lejos se encuentran los números de la media.

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{X})^2}{n-1}$$

Es la varianza de la variable  $x$  y la  $\bar{X}$ , es la media aritmética de la variable.

### *Desviación estándar*

Esta medida permite determinar el promedio aritmético de fluctuación de los datos respecto a su punto central o media. La desviación estándar da como resultado, un valor numérico que representa el promedio de diferencia que hay entre los datos y la media. Para calcular la desviación estándar, basta con hallar la raíz cuadrada de la varianza, por lo tanto su ecuación sería:

$$s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (X_i - \bar{X})^2}{N - 1}}$$

### *Coefficiente de correlación*

El coeficiente de correlación múltiple, mide la asociación entre varias variables independientes y una dependiente. El coeficiente de correlación múltiple se puede definir de manera general, como la raíz cuadrada de la suma de los cuadrados explicados por la regresión, sobre la suma de los cuadrados totales. Los valores del coeficiente de correlación lineal siempre están entre  $-1$  y  $+1$ . Significa  $-1$ , una relación lineal negativa perfecta, y  $+1$  significa una relación lineal positiva perfecta. Los valores cercanos a cero indican que las variables  $x$  y  $y$  no tiene relación lineal. La correlación múltiple se simboliza como  $r$ , una expresión sencilla de esta correlación múltiple es:

$$r_{y.12..k} = \sqrt{\frac{\sum (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2}{\sum (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

Para la descripción de la satisfacción laboral en general, se han empleado estadísticos univariados (medias y desviaciones típicas). Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el índice numérico más común usado para medir una correlación el “coeficiente de Pearson”. El coeficiente de Pearson que proporciona una medida numérica de la correlación entre dos variables.

El coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) se mide en una escala de 0 a 1, tanto en dirección positiva como negativa. Un valor de “0” indica que no hay relación lineal entre las variables. Un valor de 1 o  $-1$  indica, respectivamente, una correlación positiva perfecta o negativa perfecta entre dos variables. Normalmente, el valor se ubicará en alguna parte entre 0 y 1 o entre 0 y  $-1$ . En la Tabla 8, se muestra el valor y significado de la interpretación del coeficiente de correlación.

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba  $r$  de Pearson, para determinar la correlación de las variables.

**Tabla 8:** Interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta



Se efectúa el análisis estadístico mediante el paquete SPSS versión 22 (2013), para investigar las dimensiones y facetas asociados al nivel de satisfacción del docente y el personal administrativo. Así como, el perfil de los docentes y personal administrativo y de confianza.

### **3.6 Consentimiento informado**

El consentimiento informado, es el documento donde cada participante de la encuesta deja constancia de su asistencia voluntaria y autoriza el uso de la información proporcionada únicamente para al estudio. Este documento se completa antes del desarrollo de la encuesta y no se asocia a la encuesta, que es anónima. El formato utilizado para el estudio se encuentra en el Apéndice B.

## CAPITULO IV

### Resultados

El propósito de esta investigación es determinar el grado de satisfacción laboral general en los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado de la División Académica de Ciencias de las Salud, de acuerdo al modelo de satisfacción laboral propuesto. A continuación se presentan los principales resultados relacionados con las preguntas que se abordan en el cuestionario. En un primer momento se describe brevemente el perfil de los encuestados, para enseguida discutir los datos relativos a la percepción que manifiestan los académicos y el personal administrativo de confianza y sindicalizado sobre la satisfacción laboral, según su dimensión y faceta o factor. Además, se mide el impacto de cada factor en el grado de satisfacción laboral global logrado en cada dimensión, y se determina el factor o factores más importantes de la satisfacción laboral, según opinión del trabajador. También se comprueba si existen diferencias significativas entre las dimensiones de la satisfacción laboral.

Los diversos análisis estadísticos se realizaron en el SPSS, versión 22.0, con la información proporcionada en los 153 cuestionarios recuperados en los docentes y 111 en trabajadores administrativos de confianza y sindicalizado. Para simplificar el análisis del grado de satisfacción laboral, se obtuvo el puntaje promedio de cada dimensión, faceta o factor de 1 a 5, con base a los resultados de la Escala de Satisfacción Laboral ESL-VP y la Escala de Satisfacción Laboral ESL-VCS.

#### 4.1 Perfil demográfico

El número de encuestas recuperadas en base a la selección de las muestras en forma aleatorias, fue de 153 docentes y 111 trabajadores Administrativo de confianza y sindicalizado.

La Tabla 9, presenta una descripción de las características demográficas de la muestra de los docentes encuestados (153). Como puede observarse el mayor porcentaje de los docentes encuestados corresponde al sexo masculino (51.7%) y al sexo femenino (48.3%), constituyendo un porcentaje menor que los hombres. En relación a los grupos de edad, la mayor frecuencia se dio en el grupo de edad de 50-59 años (33.3%), de los cuales (15.7%) son del sexo masculino y del sexo femenino (17.6%). Es importante señalar que un porcentaje importante de profesores se encuentran dentro de la edad promedio de jubilación (20.3%).

**Tabla 9:** Distribución de docentes por grupo de edad y sexo. DACS-UJAT, 2015 (n=153)

Grupo de Edad	Masculino		Femenino		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
20 a 29	0	0	3	2.0	3	2.0
30 a 39	9	5.9	17	11.1	26	17.0
40 a 49	21	13.7	21	13.7	42	27.4
50 a 59	24	15.7	27	17.6	51	33.3
60 a 69	22	14.4	6	3.9	28	18.3
70 a 79	3	2.0	0	0	3	2.0
Total	79	51.7	74	48.3	153	100

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción laboral del trabajador académico de la División Académica de Ciencias de la Salud

El rango de edad de los docentes se dio entre 24 a 75 años, reportando un promedio de edad de 49.8 años. El rango de edad de los trabajadores administrativos de confianza y

sindicalizado se dio entre 18 y 70 años, la edad promedio de 36.8 años. Edad que era de esperarse, ya que ingresan muy jóvenes a la institución. Ver Tabla 10.

**Tabla 10:** Caracterización de la muestra de los docente y el personal administrativo

Docentes Muestra (153)	Rango		Media
	Min	Max	
Edad	24	75	49.85
Tiempo de Servicio	1	41	16.73
Personal Administrativo de confianza y sindicalizado (111)			
Edad	18	70	36.82
Tiempo de Servicio	1	46	11.41

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción laboral del trabajador académico de la División Académica de Ciencias de la Salud y encuesta de satisfacción laboral del trabajador administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS-UJAT. 2015

La media del tiempo de servicio como docente, resultó ser de 16.7, en un rango de 1 a 41 años. La mediana de los años de experiencia docente fue de 15, representando el 56% de los docentes; se concluye que aproximadamente un poco más de la mitad de los encuestados tenía 15 años o menos de experiencia docente. Del personal administrativo de confianza y sindicalizado la media de servicio o antigüedad se dio de 11.41, en un rango de 1 a 46 años. El 52% de los docentes tenía una antigüedad en la DACS menor de 9 años, como lo muestra su mediana.

Con relación al perfil demográfico del personal administrativo de confianza y sindicalizado, el mayor porcentaje fue del sexo femenino (56.8%) presentando un menor porcentaje los trabajadores del sexo masculino (43.2%). En cuanto a los grupos de edad, la mayor proporción del personal se dio en los grupos de edad 25-34 y 35-44 años, con la misma proporción (36.4%). Tabla 11

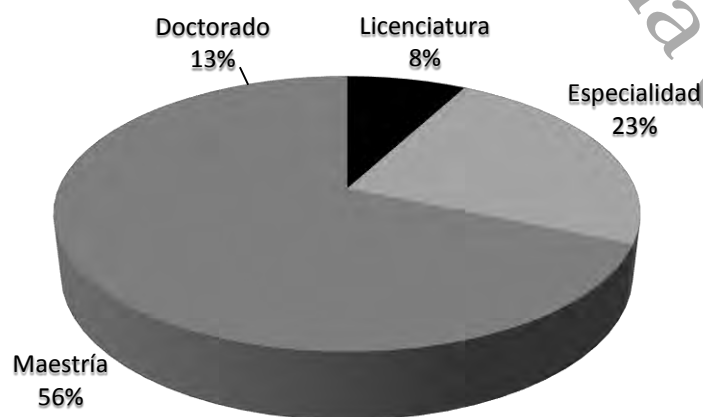
**Tabla 11:** Distribución de la muestra del personal administrativo de confianza y sindicalizado por grupo de edad y sexo. DACS-UJAT, 2015 (n=111)

Grupo de Edad	Masculino		Femenino		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
18 a 24	3	2.70	6	5.41	9	8.11
25 a 34	18	16.22	22	19.82	40	36.04
35 a 44	19	17.12	21	18.92	40	36.04
45 a 54	4	3.60	10	9.01	14	12.61
55 a 64	4	3.60	3	2.70	7	6.30
65 a 74	0	0	1	0.90	1	0.90
Total	48	43.24	63	56.76	111	100

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción laboral del trabajador administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS-UJAT. 2015

Con respecto a la trayectoria académica, los resultados revelan que el 23% de los docentes tienen estudios de especialidad, 56% estudios de maestría y el 13% tiene el grado de doctor. El 8%, solo tiene estudios de licenciatura, los que están en proceso de obtener el grado de maestría.

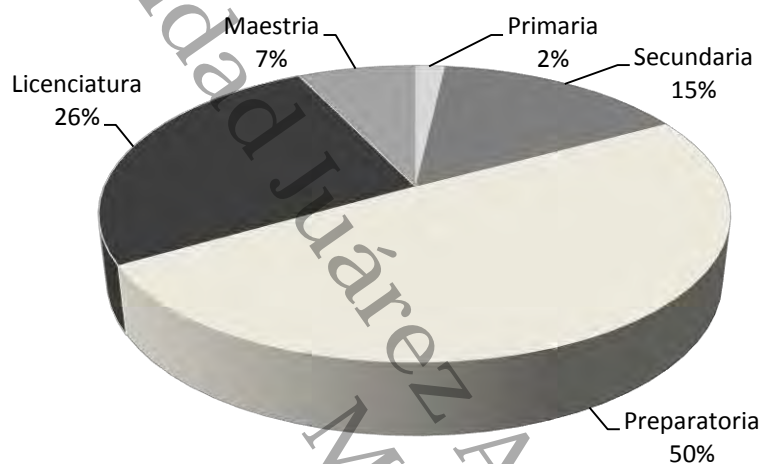
Ver Figura 3



**Figura 3:** Nivel máximo de estudios del personal docente de la DACS-UJAT, 2015. (n=153)

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción laboral del trabajador académico de la División Académica de Ciencias de la Salud. DACS-UJAT. 2015

En relación a la escolaridad del personal administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS, el 17% tiene nivel de escolaridad básica, 50% nivel de escolaridad media superior, y el 33% del personal administrativo aseguró tener estudios de educación superior. Ver Figura 4

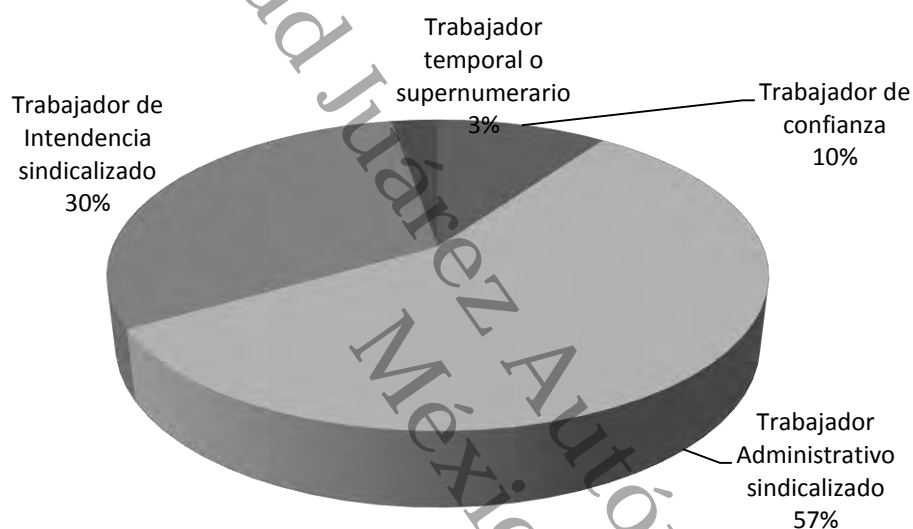


**Figura 4:** Nivel máximo de estudios del personal administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS-UJAT. 2015. (n=111)

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción laboral del trabajador administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS-UJAT. 2015

En la Figura 5, se presenta el tipo de contratación del personal encuestado del área administrativa, que para efecto de este estudio se clasificó en personal de confianza, al personal que tiene funciones de jefe de departamento, jefe de oficina y secretaria de confianza, independientemente estuvieran de base o eventuales. En el grupo del personal administrativo sindicalizado, se incluyó a los trabajadores administrativos sindicalizados, trabajadores de intendencia sindicalizados y trabajador temporal o supernumerario.

Se observa que la mayor proporción de los encuestados, fueron trabajadores administrativo sindicalizados (57%), en menor proporción (30%) corresponde al personal de intendencia, el 10% corresponde al personal de confianza y el 4% lo conformó el personal temporal o supernumerario, como puede observarse la muestra presenta una distribución representativa de la población de los diferentes estratos.



**Figura 5:** Personal administrativo por tipo de contratación adscrito a la DACS-UJAT ( $n=111$ )

**Fuente:** Encuesta de satisfacción laboral del trabajador administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS-UJAT. 2015

#### 4.2 Análisis descriptivo de las variables de la satisfacción laboral

En esta sección se presentan los resultados vinculados con cada una de las variables de investigación y seguidamente, sus relaciones con la variable Programa Educativo de calidad.

En esta investigación se consideró como medición el puntaje promedio de satisfacción laboral, determinando el grado de satisfacción laboral global, por dimensiones y facetas, tanto en el personal docente, como en el personal de confianza y sindicalizado.

#### *Grado de satisfacción laboral*

Al analizar la opinión de los docentes de cada programa educativo, se valoró la satisfacción laboral en una escala de 1 al 5, donde la opinión más positiva recayó en este último valor, criterio que se toma en cuenta al interpretar las medias contenidas en la Tabla 12.

Los resultados mostraron que los docentes sienten un “Alto” grado de satisfacción laboral, presentándose los siguientes indicadores: en el Sistema de Educación a Distancia ( $M = 4.10$ ,  $s = 0.5378$ ), en la licenciatura de Médico Cirujano ( $M = 3.81$ ,  $s = 0.7158$ ), en la licenciatura de Cirujano Dentista ( $M = 3.73$ ,  $s = 0.6102$ ) y la licenciatura de Enfermería ( $M = 3.71$ ,  $s = 0.6931$ ), quedando los docentes de los programas educativos, en el mismo grado de satisfacción laboral.

Los profesores de la licenciatura de Nutrición ( $M = 3.59$ ,  $s = 0.6475$ ) y de la licenciatura de Psicología ( $M = 3.54$ ,  $s = 0.5500$ ) opinaron sentir grado de satisfacción laboral “Media”.



**Tabla 12:** *Grado de satisfacción laboral global de los docentes por programa educativo (n = 153)*

Programa Educativo	Docentes n	Rango de la Escala		Grado de Satisfacción		Grado de satisfacción laboral
		Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	
Sistema de Educación a Distancia	4	3.41	4.63	4.10	.53787	Alto
Médico Cirujano	71	1.78	5.00	3.8	.71584	Ato
Cirujano Dentista	23	2.34	4.84	3.73	.61025	Alto
Enfermería	29	1.03	4.97	3.7	.69315	Alto
Psicología	17	2.72	4.53	3.54	.55000	Media
Nutrición	9	2.75	4.59	3.59	.64753	Media

**Nota:**\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5

La proporción de docentes por opinión, según el grado de satisfacción laboral por dimensiones, se presentan en la Tabla 13.

**Tabla 13:** Grado de satisfacción de los docentes, en la Dimensión Diseño del trabajo. DACS-UJAT, 2015 (n=153)

Grado de Satisfacción	Dimensiones									
	Diseño del trabajo <sup>1</sup>		Condiciones de vida asociadas al trabajo <sup>2</sup>		Realización personal <sup>3</sup>		Promoción y superiores <sup>4</sup>		Salario <sup>5</sup>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	.7	1	.7	1	.7	1	.7	10	6.5
Bajo	10	6.5	13	8.5	2	1.3	9	5.9	26	17.0
Medio	41	26.8	53	34.6	17	11.1	35	22.9	52	34.0
Alto	78	51.0	68	44.4	76	49.7	68	44.4	46	30.1
Muy alto	23	15.0	18	11.8	57	37.3	40	26.1	19	12.4
Total	153	100.0	153	100.0	153	100.0	153	100.0	153	100.0

**Nota:** <sup>1</sup>Grado de satisfacción de los docentes por facetas Dimensión en el Diseño del trabajo. Apéndice C. Tabla 13.1

<sup>2</sup>Grado de satisfacción de los docentes por facetas Dimensión en el Diseño del trabajo Condiciones de vida asociadas al trabajo, Apéndice C. Tabla 13.2

<sup>3</sup>Grado de satisfacción de los docentes por facetas Dimensión Realización personal, Apéndice C. Tabla 13.3

<sup>4</sup>Grado de satisfacción de los docentes por facetas Dimensión Promoción y superiores, Apéndice C. Tabla 13.4

<sup>5</sup>Grado de satisfacción de los docentes por facetas Dimensión Salario Apéndice C. Tabla 13.5

Los resultados de las opiniones más favorables respecto a la satisfacción del docente fueron: la dimensión *diseño del trabajo* (51%), *condiciones de vida asociadas al trabajo* (44.4%), *realización personal* (49.7%) *promoción y superiores* (44.4%), los que opinaron sentir un “Alto” grado de satisfacción laboral, a excepción de la dimensión *salario*, que la mayor frecuencia de opinión, fue grado de satisfacción laboral “Medio” (34%), presentado una disminución en el grado de satisfacción “Alto”(30.1%). Se puede notar que la opinión más favorable resultó ser el grado de satisfacción laboral “Alto”, que se dio en la dimensión de *diseño del trabajo* (51.0%). Los grados de satisfacción laboral “Bajo” y “Muy bajo” de las cinco

dimensiones, cuatro presentaron proporciones poco relevantes, a excepción de la dimensión de *salario* (23.5%).

La Figura 6, muestra la opinión de los docentes, con relación a las 11 facetas que integran la dimensión *diseño del trabajo*: la mayor media de satisfacción laboral fue *tener autonomía en el desarrollo de las actividades* ( $M = 4.08, s = 0.914$ ), *tener una opinión propia* ( $M = 4.03, s = 0.973$ ) y *posibilidad de desarrollar nuevas habilidades* ( $M = 3.95, s = 0.965$ ), tomando como referencia la escala máxima de satisfacción laboral de 5 puntos; por lo que se puede considerar que las facetas mencionadas califican en el “Alto” grado de satisfacción laboral.

Ampliando la descripción de la dimensión *diseño de Trabajo*, la opinión más desfavorable de satisfacción, se percibió en aquellas facetas que corresponden a, *estar involucrado en el diseño del puesto de trabajo* ( $M = 3.12, s = 1.063$ ), *contar con suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo* ( $M = 3.29, s = 1.104$ ) y *asesoramiento y ayuda de expertos* ( $M = 3.36, s = 1.092$ ), que están incluidas en el grado de satisfacción laboral “Medio”.

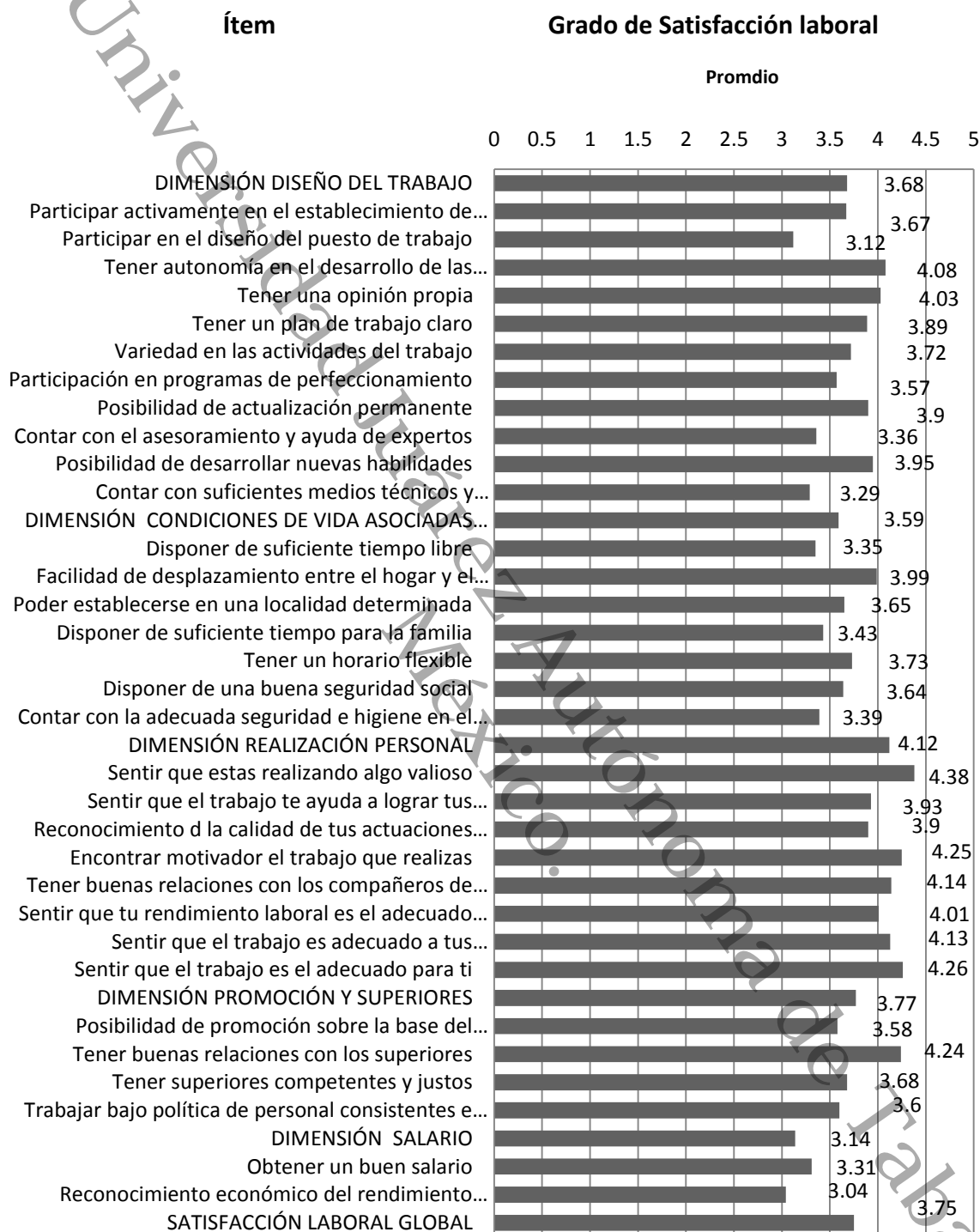
Las opiniones de los docentes referidas a las facetas de la dimensión, *condiciones de vida asociadas al trabajo*, también se presentan en la Figura 6, donde se observan que las medias más altas, se refieren a la *facilidad de desplazamiento entre el hogar y el centro de trabajo* ( $M = 3.99, s = 0.993$ ), asimismo los docentes consideran *tener un horario flexible* ( $M = 3.73, s = 1.108$ ), el *poder establecerse en una localidad determinada* ( $M = 3.65, s = 1.041$ ) y *disponer de una buena seguridad social* ( $M = 3.64, s = 1.173$ ), todas ellas consideradas con grado de satisfacción laboral “Alto”. Además, el resto de las declaraciones mantienen una media debajo de 3.5, considerada como grado de satisfacción laboral “Medio” en la escala máxima de 5 puntos.

En las facetas de la dimensión *realización personal* expuestas en la misma Figura 6, se observan las opiniones expresadas por los docentes, donde se aprecia claramente que los

profesores tienen opinión del grado de satisfacción laboral “Alto” en las 8 facetas que integran la dimensión, con valores de ( $M=3.90$  a  $M=4.38$ ) en las facetas: *sentir que estas realizando algo valioso, encontrar motivador el trabajo que realizas, sentir que el trabajo es el adecuado para ti, tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos y sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades, y reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de alumnos y/o sus padres*. Se puede notar que es la dimensión con opiniones más positivas, ya que todas las declaraciones presentan medias de “Alto” grado de satisfacción laboral.

Las opiniones de los docentes de la DACS, referidas a las 4 facetas de la dimensión *promoción y superiores*, se muestran en la Figura 6. En ella se observa que el mayor indicador fue, *tener buenas relaciones con los superiores* ( $M = 4.24, s = 0.817$ ). En el mismo rango con valoraciones inferiores las facetas: *tener superiores competentes y justos, posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades y Trabajo y políticas de personal consistente e inteligente*, la mayoría opino tener un “Alto” grado de satisfacción laboral.

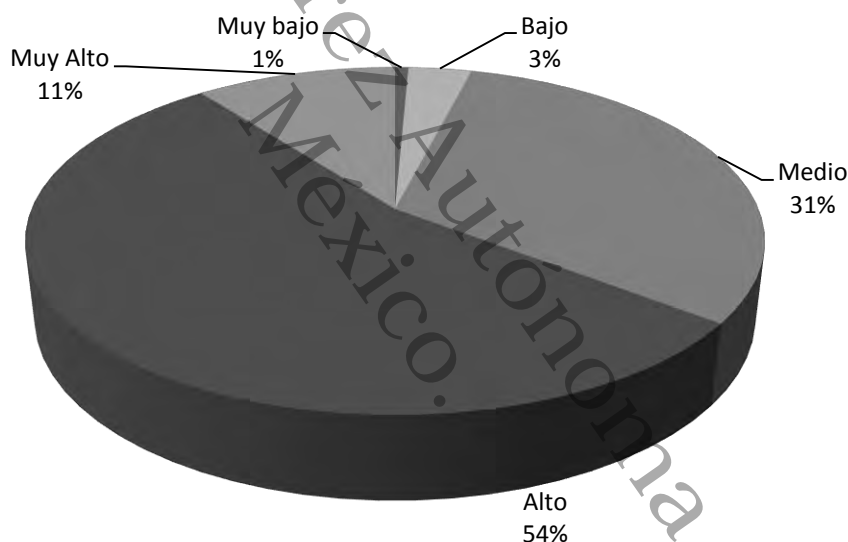
Las opiniones de los docentes encuestados referidas a la dimensión *salario*, formada por 2 facetas, se presentan en la Figura 6. Los docentes opinaron tener grado de satisfacción “Medio” en *obtener un buen salario* ( $M = 3.31, s = 2.661$ ), así como en lo concerniente al *reconocimiento económico del rendimiento laboral* ( $M = 3.04, s = 1.180$ ). Con referencia a la escala máxima de satisfacción laboral de 5 puntos. Los resultados muestran que los docentes presentan una mediana conformidad con la remuneración, tomando en consideración que los profesores entrevistados realizan un trabajo específico y que requiere de una mayor formación profesional y desarrollo de habilidades determinadas.



**Figura 6:** Grado de Satisfacción laboral de los docentes por Dimensión, Facetas y Global ( $n=153$ )

**Nota:** \* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5.

En la Figura 7, se utilizan los porcentajes correspondientes a las medias del grado de satisfacción global, que permiten describir que la mayor proporción de docentes se manifiestan con “Alto” grado de satisfacción (54.2%) y que solo el 10.5% del personal docente consideraba tener un “Muy alto” grado de satisfacción”, el 31.4% de los docentes declaró tener una media del grado de satisfacción laboral “Medio”. Sin embargo se obtuvo un porcentaje poco representativo de baja y muy baja satisfacción (4.0%), tomando cuenta este dato en una escala de 0 al 100.



**Figura 7:** Grado de Satisfacción laboral global de los docentes ( $n=153$ )

**Nota:** \* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la proporción de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5

*Grado de Satisfacción laboral del personal Administrativo de confianza y sindicalizado.*

En este punto se describen los resultados de la opinión del personal administrativo de confianza y sindicalizado encuestado. La muestra se integró con 111 trabajadores elegidos aleatoriamente.

En la Tabla 14, se muestra el porcentaje de las medias del grado de satisfacción laboral global por dimensión, donde los encuestados expresaron, tener un grado de satisfacción laboral que fluctúa de “Muy alto” a “Muy bajo”.

Las dimensiones con mayor proporción de opinión del personal administrativo de confianza y sindicalizados es la de realización personal (53.2%) y la dimensión promoción y superiores (49.5%) presentando un “Alto” grado de satisfacción laboral; la dimensión diseño del trabajo (48.6%) la dimensión de condiciones de vida asociada al trabajo y la dimensión salario (38.7%), los trabajadores opinaron tener un grado de satisfacción laboral “Medio” relativos al trabajo que realizan.

**Tabla 14:** Grado de satisfacción laboral por dimensiones del personal administrativo de confianza y sindicalizado (n=111)

Grado de Satisfacción	Dimensiones									
	Diseño del trabajo <sup>1</sup>		Condiciones de vida asociadas al trabajo <sup>2</sup>		Realización personal <sup>3</sup>		Promoción y superiores <sup>4</sup>		Salario <sup>5</sup>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	.9	2	1.8	0	0	2	1.8	2	1.8
Bajo	9	8.1	6	5.4	3	2.7	5	4.5	23	20.7
Medio	54	48.6	55	49.5	29	26.1	33	29.7	43	38.7
Alto	41	36.9	37	33.3	59	53.2	55	49.5	34	30.6
Muy alto	6	5.4	11	9.9	20	18.0	16	14.4	9	8.1
Total	111	100.0	111	100.0	111	100.0	111	100.0	111	100.0

**Nota:** <sup>1</sup>Grado de satisfacción del personal administrativo de confianza y sindicalizado por facetas Dimensión en el Diseño del trabajo. Apéndice C. Tabla 14.1

<sup>2</sup>Grado de satisfacción del personal administrativo de confianza y sindicalizado por facetas Dimensión en el Diseño del trabajo Condiciones de vida asociadas al trabajo, Apéndice C. Tabla 14.2

<sup>3</sup>Grado de satisfacción del personal administrativo de confianza y sindicalizado por facetas Dimensión Realización personal, Apéndice C. Tabla 14.3

<sup>4</sup>Grado de satisfacción del personal administrativo de confianza y sindicalizado por facetas Dimensión Promoción y superiores, Apéndice C. Tabla 14.4

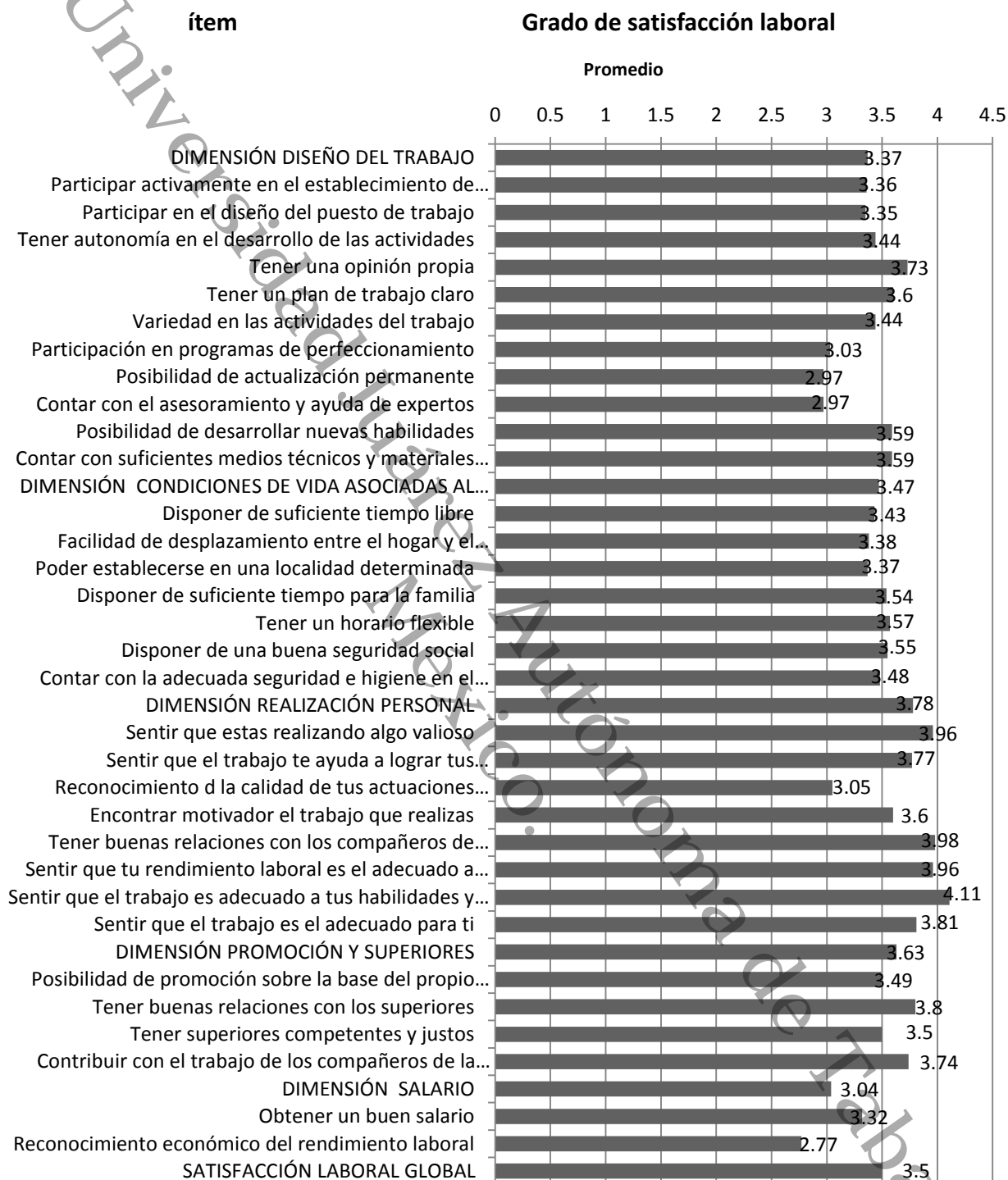
<sup>5</sup>Grado de satisfacción del personal administrativo de confianza y sindicalizado por facetas Dimensión Salario. Apéndice C. Tabla 14.5

En la Figura 8, se muestran las opiniones respecto a la satisfacción del personal administrativo de confianza y sindicalizado, las opiniones más favorables manifestaron opiniones de grado de satisfacción laboral “Alto”, respecto a las facetas de *realizar actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas a mi puesto* (  $M=4.11$ ,  $s= .867$ ), *sentir que estas realizando algo valioso* (  $M=3.96$ ,  $s=.943$ ), *sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades*(  $M= 3.96$ ,  $s= .924$ ), *tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo* ( $M=3.98$ ,  $s=1$ ) y *realizar trabajos por decisión propia, que contribuyan al logro de las metas de la dependencia* ( $M= 3.74$ ,  $s= 1.042$ ) .

Las opiniones del personal administrativo de confianza y sindicalizado ,referidas a las facetas de las dimensiones, se observan medias importantes de opinión del grado de satisfacción “Alto”, para los aspectos de la dimensión *realización personal*  $M= 3.78$ ,  $s= 1.0051$ ) y para la dimensión *promoción y superiores*; caso contrario de las dimensiones *condiciones de vida asociadas al trabajo* ( $M=3.47$ ,  $s = 1.0942$ ) la dimensión en el *diseño del trabajo* ( $M=3.37$ ,  $s=1.0371$ ) y la dimensión *salario* ( $M=3.04$ ,  $s= 1.074$ ).

Al obtener la media de la opinión de los trabajadores administrativos de la satisfacción laboral global, se estima que el personal tiene un grado de satisfacción “Medio” ( $M= 3.59$ ), ya que aproximadamente en 23 ítems, la media fue menor o igual a 3.5 puntos. Se puede apreciar que el personal administrativo de confianza y sindicalizado expresa un grado de satisfacción laboral “Medio” de 3.5 puntos en la escala de 1 a 5.

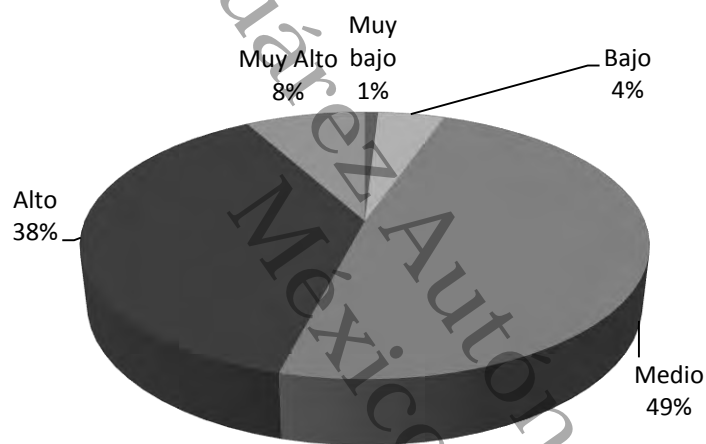




**Figura 8:** Grado de Satisfacción laboral por facetas y global del personal del personal Administrativo de confianza y sindicalizado. (n=111)

**Nota:** \* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5.

La Figura 9, indica la proporción de trabajadores según la media del grado de satisfacción laboral global del personal administrativo de confianza y sindicalizado. La mayor proporción del personal, opino tener un grado de satisfacción laboral “Medio” (49%) y en menor proporción opinaron tener grado de satisfacción laboral “Alto” (38%) y satisfacción laboral “Muy alto” (8.0%). Observando que un porcentaje mínimo, opino tener un grado de satisfacción “Bajo” y “Muy bajo”.



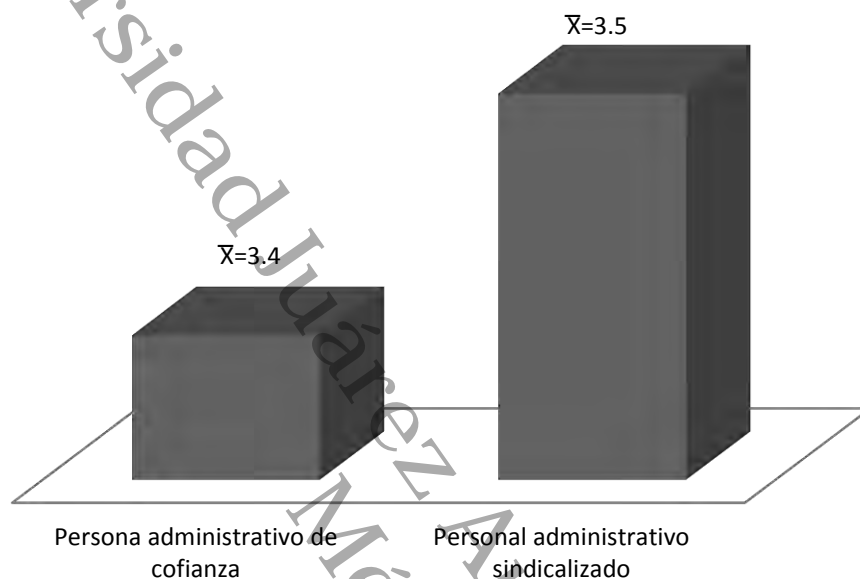
**Figura 9:** Grado de satisfacción laboral global del personal administrativo de confianza y sindicalizado (n=111)

**Nota:** \* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la proporción de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5.

Las medias del grado de satisfacción laboral del personal administrativo de confianza y sindicalizado por categoría se presentan en la Figura 10.

El personal con categoría de confianza, opinan tener grado de satisfacción laboral “Medio” (M=3.4), similar al personal administrativo e intendencia (M=3.51). Se observa que

independientemente de la categoría, el grado de satisfacción laboral es 3.5, que se traduce a un grado de satisfacción global “Medio”, según opinión de los trabajadores encuestados.



**Figura 10:** Satisfacción laboral general del personal administrativo de confianza y sindicalizado. DACS-UJAT. 2015. (n=111)

**Nota:**\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye la media del puntaje revertido en la escala del 1-5.

Las Tablas 15 y 16, muestran los niveles de correlación de las medias de las dimensiones de satisfacción laboral de los docentes y el personal administrativo de confianza y sindicalizado:

En los docentes la dimensión *diseño del trabajo*, obtuvo una correlación de  $r=0.849$  y un nivel de significación  $p$  de 0.000, con la dimensión *condiciones de vida asociadas al trabajo*, de  $r=0.800$  y un nivel de significación  $p$  de 0.000, con la dimensión *realización personal* y con la dimensión *promoción y superiores de*  $r=0.701$  y un nivel de significación  $p$  de 0.000, en la escala de Pearson, arrojando como resultado una correlación positiva alta. A excepción de la

dimensión de *salarios* que presenta una correlación positiva moderada, con  $r=0.521$  y un nivel de significación  $p$  de 0.000.

La dimensión *condiciones de vida asociadas al trabajo*, presenta una correlación positiva alta de  $r=0.774$  con la dimensión *diseño del trabajo*, y de  $r=0.697$ ,  $r=0.694$  y  $r=0.616$ , correlación positiva moderada, todos ellos con nivel de significación  $p$  de 0.000, con relación a las dimensiones, *realización personal*, *promoción y superiores* y *salarios*

La dimensión *realización personal*, tiene correlación positiva alta de  $r=0.800$  y  $r=0.702$ , y  $r=0.697$  y niveles de significación  $p$  de 0.000, con las dimensiones *diseño del trabajo* y *promoción y superiores*, y de  $r=0.507$  y  $r=0.697$  y niveles de significación  $p$  de 0.000 correlación positiva moderada, con las dimensiones *salario* y *condiciones de vida asociadas al trabajo*.

La dimensión de *promoción y superiores*, presenta una correlación positiva alta de  $r=0.849$  y  $r=0.702$  y niveles de significación  $p$  de 0.000, con las dimensiones *diseño del trabajo* y *realización personal* y una correlación positiva moderada, con las dimensiones *condiciones de vida asociadas al trabajo* y *salario* de  $r=0.694$  y  $r=0.599$  y niveles de significación  $p$  de 0.000. Dimensión *salario*, presenta una correlación positiva moderada con las cuatro dimensiones.

En el personal administrativo y de confianza, muestra similitud en comportamiento de las correlaciones en las cinco dimensiones, observando que la percepción de los docentes y personal administrativo es similar.

**Tabla 15:** Correlaciones de la satisfacción laboral de los docentes entre cada uno de los criterios globales en la muestra general y los grupos categóricos de las dimensiones. (n=153).

		Diseño del trabajo	Condiciones de vida asociadas al trabajo	Realización personal	Promoción y superiores	Salario
Diseño del trabajo	Correlación de Pearson	1	.774**	.800**	.849**	.586**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000
	N	153	153	153	153	153
Condiciones de vida asociadas al trabajo	Correlación de Pearson	.774**	1	.697**	.694**	.616**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000
	N	153	153	153	153	153
Realización personal	Correlación de Pearson	.800**	.697**	1	.702**	.507**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000
	N	153	153	153	153	153
Promoción y superiores	Correlación de Pearson	.849**	.694**	.702**	1	.599**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000
	N	153	153	153	153	153
Salario	Correlación de Pearson	.586**	.616**	.507**	.599**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	
	N	153	153	153	153	153

**Nota:** \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Tabla 16:** Correlaciones de la satisfacción laboral del personal de confianza y administrativo entre cada uno de los criterios globales en la muestra general y los grupos categóricos de las dimensiones. (n=111)

		Diseño del trabajo	Condiciones de vida asociadas al trabajo	Realización personal	Promoción y superiores	Salario
Diseño del trabajo	Correlación de Pearson	1	.701**	.792**	.815**	.521**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000
	N	111	111	111	111	111
Condiciones de vida asociadas al trabajo	Correlación de Pearson	.701**	1	.641**	.654**	.473**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000
	N	111	111	111	111	111
Realización personal	Correlación de Pearson	.792**	.641**	1	.762**	.494**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000
	N	111	111	111	111	111
Promoción y superiores	Correlación de Pearson	.815**	.654**	.762**	1	.488**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000
	N	111	111	111	111	111
Salario	Correlación de Pearson	.521**	.473**	.494**	.488**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	
	N	111	111	111	111	111

**Nota:** \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

## Discusión, conclusiones y sugerencias

### *Discusión*

La presente investigación realizó sus mediciones en la muestra seleccionada, con una escala inspirada en el trabajo de Anaya, 2003; Anaya y Suárez, (2007) quien confeccionó la *Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP)* la que fue adaptada a las necesidades de este estudio. En este apartado se procede analizar las dimensiones comprendidas en el estudio de corte descriptivo con base documental; la explicación que prosigue, se realiza en función de los objetivos del trabajo y se compara con los hallazgos del ámbito teórico y empírico. Es necesario advertir que se analizan los datos en términos de los resultados promedio de la muestra, es decir, se hace una lectura general de cada dimensión de la variable en estudio.

En término general, los resultados expresan el grado de satisfacción laboral que perciben los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado de la División Académica de Ciencias de las Salud, de acuerdo al modelo de satisfacción laboral propuesto para en el estudio.

Tradicionalmente, Locke (1976) fue uno de los primeros autores en considerar que el nivel de satisfacción laboral, es el sumatorio ponderado de una combinación de aspectos que el empleado valora en su trabajo, componente del modelo propuesto para esta investigación. Se consideró también en su desarrollo los criterios teóricos de Maslow y Herzberg, al explicar la satisfacción laboral en términos de necesidades que deben ser satisfechas, condiciones laborales que han de proporcionarse y valores que deben cultivarse en el medio laboral.

Se relaciona con los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados de Robbins, (1998, 2004 y 2013) fundamentando que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: la satisfacción con el trabajo que está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones

laborales, a las que los empleados están expuestos. Del mismo modo Loitegui A. (1990), parte de un modelo pluridimensional de satisfacción laboral, que queda centrada exclusivamente en aquellas dimensiones o facetas asociadas al trabajo mismo, y para Donnelly, K. (2011) la satisfacción laboral es una actitud, que los individuos tienen acerca de sus empleos, resultado de las percepciones de sus puestos y se basa en factores de ambiente laboral, entre ellas las prestaciones.

Este breve marco teórico, nos muestra que en el ámbito educativo es evidente la importancia de la satisfacción laboral, ya que trasciende directamente sobre los alumnos y la calidad de la educación, porque un trabajador universitario laboralmente satisfecho, es un trabajador motivado hacia la consecución de los objetivos académicos y administrativos, más dispuesto a la innovación educativa y administrativa, y a la experimentación de metodologías y recursos didácticos más eficientes en pro de esos objetivos, más comprometido con su trabajo y dispuesto a su propio perfeccionamiento. Todo ello, evidentemente, contribuye de una forma importante a la calidad de la educación, porque la calidad del siglo XXI debe estar orientada a servir a la gente, es decir, a sus clientes internos y externos, optimizándoles beneficios y bienestar, pero antes que nada las personas que trabajan para y en la organización deben tener satisfechas sus necesidades, reconsiderando a Maslow.

En término general, los resultados expresan el nivel de satisfacción laboral que perciben los docentes, en torno a las dimensiones y facetas o factores, según el modelo de satisfacción laboral propuesto, donde manifiestan profesores y personal administrativo la actitud al interior de la DACS, que se caracteriza por emplear estrategias que aseguren la calidad de sus programas educativos, generando profesionales de la salud competitivos, creativos e innovadores.

Al analizar los datos obtenidos en la encuesta, los docentes muestran sus opiniones relacionadas a las dimensiones de la satisfacción laboral. El resultado más favorable fue el grado

de satisfacción laboral “Muy alto”, en la dimensión *realización personal*. En las dimensiones *diseño del trabajo*, *condiciones de vida asociadas al trabajo*, y *promoción y superiores*, opinaron sentir un grado de satisfacción laboral “Alto”, a excepción de la dimensión *salario*, donde opinaron tener grado de satisfacción laboral “Medio”. Las facetas más favorables fueron: *grado en que percibe que la institución satisface sus expectativas y necesidades* con respecto al *diseño del trabajo*, *condiciones de vida asociadas al trabajo*, *realización personal*, *promoción justa*, *justicia de los superiores* y *recompensas salariales*. Se coincide con Loitegui A. (1990) que parte de un modelo pluridimensional de satisfacción laboral, centrada exclusivamente en aquellas dimensiones o facetas asociadas al trabajo mismo. Contrastándolo con el modelo realizado por Lawler (1979), en el cual establece que la satisfacción laboral resulta, cuando lo que el trabajador percibe que recibe y lo que cree que debería percibir, coincide. Los resultados de la muestra presentan discrepancia en relación a este modelo, ya que los docentes y el personal administrativo, opinaron que las recompensas recibidas percibidas son menores que las que cree que debería recibir, presentando una tendencia de satisfacción laboral baja.

El personal administrativo de confianza y sindicalizado, valoran como dimensiones más favorables la *realización personal* y la dimensión *promoción y superiores* con “Alto” grado de satisfacción laboral; la dimensión *diseño del trabajo*, *condiciones de vida asociada al trabajo* y *salario*, opinaron tener un grado de satisfacción laboral “Medio” con relación al trabajo que realizan.

Se percibe que tanto los docentes y el personal administrativo de confianza y sindicalizado, tienen una percepción poco favorable hacia el sueldo que reciben, resultando con lo anterior menos satisfacción en relación a las tareas que realizan. Esto concuerda con la teoría de Lawler y Goodman, quienes están de acuerdo en que la retribución o salario puede ser la mayor causa de insatisfacción de los empleados.



No se encuentran evidencias significativas, que el programa educativo de calidad influya en la satisfacción laboral global del personal docente y el personal administrativo de confianza y sindicalizado; en tal sentido es necesario recordar la observación de la investigadora González, P. (2013), quien realizó una comparación de satisfacción laboral en docentes de facultades de psicología de dos instituciones de educación superior, una pública y una privada, para detectar factores que influyen en la satisfacción laboral, obteniendo como resultado que en cada uno de los factores, el patrón es el mismo a excepción de el “Salario”, que corresponden a niveles de satisfacción Media; Padilla et. al (2008), Capelleras (2005) y Güel (2014) también aportan la misma conclusión en su trabajo, de que los docentes consultados no se sienten bien pagados.

La satisfacción laboral, presenta una diferencia significativa en la dimensión *realización personal*, ya que muestra la opinión del grado de satisfacción laboral “Alto” en las 8 facetas que la integran, en los aspectos: *Sentir que estás realizando algo valioso, encontrar motivador el trabajo que realizas, sentir que el trabajo es el adecuado para ti, tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos y sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades, y reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de alumnos y/o sus padres.* Dimensión con opiniones más positivas, ya que todas las declaraciones presentan medias del grado de satisfacción laboral “Alto”. Se coincide con Arnedo, B. y Castillo, M. (2008) y Bastardo, N. (2008), donde los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones: Los docentes se encuentran satisfechos sólo con ciertos factores de su trabajo en cuanto a las condiciones laborales; se encontró que estas son armónicas en su mayoría, que el trato con los compañeros y el supervisor es positivo y que el docente cuenta con la ayuda y apoyo de los mismos en el cumplimiento de sus tareas; también se encontró compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, reto del trabajo, condiciones de trabajo, apoyo de colegas. Barba B. L. (2011) concuerda

que la satisfacción de los maestros es buena, mejoraría si sus directivos proporcionaran mejores reconocimientos; una cantidad considerable entre 20% y 30% de docentes, nunca han recibido reconocimiento alguno de los administradores, de colegas, de padres de familia, ni de alumnos.

También se coincide con González (2015), que la pérdida de satisfacción laboral es más frecuente con respecto a las condiciones laborales (salario y oportunidades de promoción) que con respecto a las relaciones personales en el trabajo (conducta de los colegas y de los superiores).

Los resultados expuestos en los indicadores anteriores, han conducido en términos generales a establecer que en todas las dimensiones del modelo de satisfacción laboral propuesto, es “Alto” el grado de satisfacción laboral global de los docentes y el del personal administrativo de confianza y sindicalizado es “Medio”, independientes que laboren en programas académicos de calidad.

Con respecto, a los resultados correlacionales según percepción de los docentes y personal administrativo con las dimensiones de estudio, nos indica lo siguiente:

Que los datos respaldan que existe una correlación altamente significativa entre todos los factores, a excepción de las dimensiones de *salario* y *condiciones de trabajo*. Lo que muestra una apreciación desfavorable por parte de docentes y el personal administrativo de confianza y sindicalizado en relación al sueldo que perciben; lo que origina la no satisfacción ante las tareas que realizan. Situación que concuerda con la teoría de Lawler y Goodman, quienes están de acuerdo en que la retribución o salario puede ser la mayor causa de insatisfacción de los empleados, así que cuanto más alto es el nivel de educación y profesionalismo, tanto más probable, que el empleado haga comparaciones sociales con personas fuera de la organización pero de la misma profesión, de tal forma que si una organización paga menos para un determinado tipo de puesto, es probable que los trabajadores estén insatisfechos con su salario.

### **Conclusiones**

El estudio ha satisfecho los cuatro objetivos que se propusieron o se describieron principalmente, las siguientes conclusiones.

La media del grado de satisfacción laboral, reportada por los docentes y el personal administrativo de confianza y sindicalizado que labora en la DACS, se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejora.

Existe una evidente tendencia en la opinión de calificar el grado de satisfacción laboral global de docentes como alto y del personal administrativo de confianza y sindicalizado como medio, con ciertas tendencias parciales de satisfacción en algunas de las dimensiones laborales descrita de manera específica, a lo largo de los indicadores de las variables.

Al determinar la relación existente respecto al impacto de cada una de las dimensiones analizadas de la satisfacción laboral global en el marco del modelo propuesto, no existen diferencias significativas en la media del grado de satisfacción laboral de los docentes y trabajadores administrativo de confianza y sindicalizado.

La media del grado de satisfacción laboral de los docentes en la dimensión *diseño del trabajo*, considero *tener autonomía en el desarrollo de las actividades* y la *posibilidad de desarrollar nuevas habilidades*, como facetas más favorables y más desfavorable, aquellos aspectos que corresponden a estar involucrado en, *participar en el diseño del puesto de trabajo*, *contar con suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo y asesoramiento*, y *ayuda de expertos*, percibidos con grado de satisfacción medio, a pesar de ser estas una fortaleza para su desempeño en el aula.

El personal administrativo de confianza y sindicalizado, obtuvo grado de satisfacción laboral alto, en la dimensión *diseño de trabajo*, mayor que el grado de satisfacción global; los aspectos que integran esta dimensión tiene un comportamiento similar al de los docentes.

En los docentes la dimensión, *condiciones de vida asociadas al trabajo*, las facetas, *facilidad de desplazamiento entre el hogar y el centro de trabajo*, *tener un horario flexible*, *poder establecerse en una localidad determinada* y *disponer de una buena seguridad social*, todas ellas alcanzaron grado de satisfacción alto. El resto de las declaraciones o facetas mantienen una satisfacción media.

Respecto al personal administrativo, la media de la satisfacción laboral en esta dimensión, se dio con una valoración menor a la satisfacción laboral global, respecto a las facetas que la integran, contrastando con el grado de satisfacción laboral alto en las facetas, *disponer de suficiente tiempo para la familia*, *tener un horario flexible* y *disponer de una buena seguridad social*, valoraciones arriba de la media de la satisfacción laboral global.

La *realización personal* es la dimensión con opiniones más positivas de los docentes, ya que todas las facetas presentan medias del grado de satisfacción laboral alto.

En el personal administrativo sindicalizado la dimensión *realización personal*, presenta el mismo fenómeno de los docentes, donde la valoración es mayor que la media de la satisfacción laboral global, a excepción del factor, *reconocimiento de la calidad de tus labores técnicas administrativas por parte de tus superiores*, con una valoración de satisfacción media.

La satisfacción de los docentes en la dimensión *promoción y superiores*, se encontró que las facetas *tener buenas relaciones con los superiores* y *tener superiores competentes y justos*, presenta indicadores arriba de la media global de satisfacción alta. Lo que motiva a que los docentes estén satisfechos, con expectativas de mejorar la situación laboral, de ascenso y la equidad de los superiores.

La valoración de los trabajadores administrativos en la dimensión *promoción y superiores*, fue mayor que el grado de satisfacción laboral global medio, al igual que en todas sus facetas. Destacan en esta dimensión las facetas: *tener buenas relaciones con los superiores y contribuir con el trabajo de los compañeros de la dependencia propiciando la suma de esfuerzos*.

La media del grado de satisfacción laboral de los docentes en la dimensión *salario*, fue medio, menor que la media de la satisfacción laboral global. La valoración del personal administrativo en esta dimensión, también fue medio, estimación menor que la media de la satisfacción laboral global y semejante en sus dos facetas. Los beneficios remunerativos (salarios) que perciben los docentes y el personal administrativo tienden a la insatisfacción parcial por la labor que realizan, los trabajadores consideran que su remuneración es insuficiente y que no cubre completamente sus expectativas personales, a diferencia de otros factores.

Con relación a la satisfacción laboral global por programa educativo, los docentes consideran tener grado de satisfacción laboral alto. Sin embargo, se puede notar que existe una pequeña insatisfacción en los docentes en dos de los programas educativos estudiados.

No se rechaza la hipótesis de que la dimensión, *condiciones de vida asociadas al trabajo* genera un alto grado de satisfacción laboral en el personal docente y el personal administrativo de confianza y sindicalizado de la DACS; al profundizar el análisis del grado de satisfacción laboral por dimensiones, los datos respaldan que existe una correlación altamente significativa, entre todos los factores de la dimensión. Se concluye que la dimensión *condiciones de vida asociadas al trabajo*, presenta una correlación positiva alta, con base al coeficiente  $r$  de Pearson, que indica una correlación positiva considerable para esta variables; misma situación que se da en las dimensiones: *diseño del trabajo, realización personal, promoción y superiores del trabajo*; en tanto que la variable *salario* muestra una correlación positiva moderada, con lo cual infiere que según la percepción de los profesores y personal administrativo de confianza y

sindicalizado, existe relación entre dimensiones puesto que la prueba estadística arrojó que no son independientes.

Se rechaza la hipótesis de que el Programa educativo de calidad genera alto grado de satisfacción laboral en los docentes, a excepción del personal administrativo y sindicalizado de la DACS-UJAT, ya que el grado de satisfacción se dio en los docentes como alto y en el personal administrativo como grado de satisfacción laboral medio; resultados no esperados, ya que los cinco programas educativos están evaluados por CIEES como programas de calidad. Consecuentemente no hay relación directa entre la satisfacción laboral como variable dependiente de la calidad del programa educativo.

Estos resultados conducen a destacar el hecho de que los docentes de la DACS, muestran un alto grado de satisfacción laboral global y sin embargo el personal administrativo de confianza y sindicalizado presenta un grado de satisfacción global medio, se observan también, que hay un conjunto de factores o facetas que los tienen insatisfechos y que constituyen un obstáculo para que exista un nivel de satisfacción más alto.

No se rechaza la Hipótesis de que los docentes de las DACS presenta un mayor grado de satisfacción laboral que el personal administrativo de confianza y sindicalizado, debido a las condiciones de vida asociadas al trabajo. Se concluye el personal docente de las DACS presenta un mayor grado de satisfacción laboral que el personal administrativo de confianza y sindicalizado, debido al grado de satisfacción medio en las condiciones de trabajo.

Con las variables biográficas se determinó el perfil demográfico, que sirvió para enmarcar a la población estudiada; variables que presentan un comportamiento más uniforme. Lo que podría deberse a que, en general los trabajadores docentes y administrativo de confianza y sindicalizado, tienen marcos comunes como son: estructuras organizacional bien definidas; una normativa similar que los rige y que impacta en las relaciones laborales; ubicación geográfica

bien delimitada y laboran en programas educativos de calidad. El mayor porcentaje corresponde al sexo masculino. El promedio de edad se da de 49.9 años y se considerando que el 53.3% del personal tiene más de 50 años de edad. La media de antigüedad resultó ser de 16.7; y se concluye que aproximadamente un poco más de la mitad de los trabajadores encuestados tienen 15 años o menos de experiencia docente dentro de la institución.

El perfil demográfico del personal administrativo de confianza y sindicalizado, demuestra que el mayor porcentaje es del sexo femenino, la edad promedio es de 36.8 años y la media de servicio o antigüedad es de 11.4 años; fenómeno diferente a los docentes por las características de edad y estudios profesionales al ingreso.

En general, en la DACS, los docentes tienen en promedio mayor edad, más antigüedad y mayor tiempo dentro de la institución en comparación con el personal administrativo de confianza y sindicalizado. En cuanto al sexo de los docentes predominan los hombres y en el personal administrativo de confianza y sindicalizado, las mujeres.

### *Sugerencias*

Según los resultados expuestos, han permitido llegar a las siguientes recomendaciones:

1. Si bien la media del grado de satisfacción laboral global tiene las mismas tendencias en los cinco programas educativos estudiados, uno de ellos tiene un mayor puntaje y mejores resultados, lo que indica que a pesar de que la estructura es similar, es posible lograr climas laborales diferenciados. Por ello sería recomendable realizar trabajos vinculados a nivel de coordinaciones, organizados directamente o a través de la dirección, de tal forma que puedan compartir las mejores prácticas en la gestión de personas.

2. Para mejorar el nivel de satisfacción en la dimensión *salario*, en el factor *reconocimiento personal y/o social*, se sugiere sensibilizar a los trabajadores. acerca de las formas positiva de relación personal e institucional, y desarrollar estrategias diferenciadas para cada grupo de trabajadores de acuerdo a la condición laboral, género y tiempo de servicio.
3. Incorporar nuevos beneficios al sistema de compensaciones, no necesariamente incrementar los salarios, sino brindar beneficios que eleven la calidad de trabajo y a su vez permitan obtener mayores niveles de satisfacción.
4. Realizar talleres de sensibilización para la autoevaluación; interacción entre docentes, actividades extra-académicas y de diagnóstico del clima organizacional, para optimizar las relaciones entre los docentes de los programas académicos incluidos.
5. Diseñar un programa para fomentar la participación de la planta académica y administrativa en las decisiones institucionales.
6. Diseña estrategias para incorporar al personal administrativo sindicalizado al nuevo Régimen de Pensiones y Jubilaciones de la UJAT.
7. Diseñar estrategias enfocadas a los docentes cuyo tiempo de servicio es de 30 a más años, para implementar mayores posibilidades de desarrollo profesional y formular planes de mejora institucional al fomento de la autorrealización.
8. Realizar proyectos de innovación e investigación para el reconocimiento y mejora de su nivel laboral y económico de los docentes y personal administrativo de confianza y sindicalizado.
9. Fomentar proyectos y capacitaciones en gestión institucional a los directivos de la misma, para una buena planificación, organización y ejecución de la gestión.



10. Establecer estrategias que permitan mantener un nivel óptimo de operación e integración del personal que conlleve a una vinculación entre eficiencia y eficacia, fortaleciendo los procesos de gestión en cada programa educativo de la institución.
11. Establecer un programa de integración para los nuevos académicos para fortalecer los valores organizacionales.
12. Desarrollar estudios descriptivos con la misma variable, orientados hacia muestras mayores ya sea a nivel interdivisional o institucional, de tal forma, que se estandaricen los procesos e instrumentos de investigación.
13. Realizar anualmente estudios de satisfacción laboral para mejorar las condiciones de los docentes y el personal administrativo de confianza y sindicalizado, porque es un recurso valioso y representativo de la entidad educativa.

## Referencias

- Alles, M. A. (2007). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Argentina: Granica
- Almada M. (2004). Sociedad multicultural de información y de educación. *OEI - Ediciones - Revista Iberoamericana de Educación* - Número 24. TIC en la educación / TIC na educação. Septiembre - Diciembre 2000 / Setembro - Dezembro 2000. Recuperado de <http://afm.blogia.com/temas/pedagogia/>
- Álvarez, F. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana. *Persona*, (10) 49-97. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147112813004>
- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3ra ed). México: El Manual Moderno
- Anaya, D. (2003). *Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP)*. Documento de trabajo no publicado.
- Anaya, D. y Suárez J.M. (2005) Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la Calidad de la Educación. *REOP*. Vol. 21, N° 2, 2° Cuatrimestre, 2010, pp. 283-294.
- Anaya, D. y Suárez J.M. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*. Septiembre/Diciembre No. 344, pp. 217-243, en [http://www.revistaeducacion.mec.es/re344\\_09html](http://www.revistaeducacion.mec.es/re344_09html)
- ANUIES (2000). *La educación Superior en el siglo XXI: líneas estratégicas de desarrollo, una propuesta de la ANUIES*. México: ANUIES. Recuperado de: [http://cedoc.infed.edu.ar/upload/La\\_educacion\\_superior\\_en\\_el\\_siglo\\_XXI.pdf](http://cedoc.infed.edu.ar/upload/La_educacion_superior_en_el_siglo_XXI.pdf) Óscar
- Ávila, Baray, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Edición electrónica. (Texto completo en línea). <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/>
- Barba Briceño, L. (2011). *Factores predictores de la satisfacción laboral en los Docentes de las Instituciones Educativas de la APC-SUR*. (Tesis de maestría), Andrews University Facultad de Educación, Perú. Recuperado de <http://digitalcommons.andrews.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1212&context=dissertations>
- Bastardo, N. (2009): Satisfacción Laboral del Personal Académico de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. Estado Bolívar, Venezuela (En línea). *Strategos*. Año 2. N° 3: 5-15. ISSN: 1856-9129. Disponible: [http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s03/s03\\_art01.pdf](http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s03/s03_art01.pdf).

- Bastardo, N. (2014), *Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. Recuperado de [http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/TRABAJOS\\_DE\\_ASCENSOS/TASHDB38R452013BastardoNaima.pdf](http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/TRABAJOS_DE_ASCENSOS/TASHDB38R452013BastardoNaima.pdf)
- Caballero, K. (2013). Nivel de satisfacción del profesorado universitario con los sistemas de evaluación. *Revista de Educación*, 360, 483-508. <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre360/re36022.pdf?documentId=0901e72b814a77f6>. DOI: 10.4438/1988-592X-RE-2011-360-124
- Campbell, D. y Stanley J. (1997). *Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social*. Buenos Aires: Ammorortu Editores.
- Capelleras Segura, J. L. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: Un análisis empírico*. (Tesis de doctor). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/3943/jlcs1de2.pdf?sequence=1>
- Capelleras, S.J.L. (2005). *Las actitudes del profesorado hacia su empleo y organización: una evaluación empírica*. Artículo. Educación y Gestión terciaria. de junio de 2005 , Volumen 11, Número 2, pp 147-166. <https://translate.google.com.mx/translate?hl=es-419&sl=en&u=http://link.springer.com/article/10.1007%252Fs11233-005-0346-1&prev=search>. DOI 10.1007 / s11233-005-0346-1
- Carrasco G. A. M., Mendoza S. M. I. y Orgambidez, R. A. (2010). Orientación a la calidad total, satisfacción laboral, comunicación y compromiso en establecimientos de turismo rural de la Sierra de Huelva. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, Sin mes*, 351-361. <http://www.redalyc.org/pdf/881/88112768008.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos (8a. Ed)*. México: Mc Graw-Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano (3er. ed)*. México: Mc Graw-Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (9a. ed)*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Cortez Herrera, R. (2006). *Influencia del Liderazgo de los directivos y jerárquicos en la Satisfacción Laboral de los docentes y administrativos de la institución educativa "Manuel A. Odria" del Distrito de Ciudad Nueva, Universidad Privada de Tacna*. (Tesis de pregrado). Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades, Universidad Privada de Tacna, Perú. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/66042805/Tesis-de-Liderazgo-en-La-Satisfacion-Laboral-de-Los-Docentes-y-Administrativos#scribd>

- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo (11ª. ed)*. México: McGraw-Hill.
- División Académica de Ciencias de la Salud UJAT (2014). *Plan de Desarrollo Divisional 2014-2018. DACS*. Tabasco, México: Autor.
- Druker, F. P. (1979). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Suramericana.
- Dzul Ramírez, N.J. (2010), *Factores predictores de la satisfacción laboral del personal Docente de tres planteles educativos en el municipio de Torreón, Coahuila*. (Tesis de maestría). Universidad de Morelos, Facultad de Educación, Torreón, Coahuila. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/206/1/Tesis%20de%20Maestr%C3%ADa%20de%20Norma%20Dzul%20Ram%C3%ADrez.pdf>
- Ferreira, D. (2007). *Investigación Social. Teoría, método y creatividad*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- Frías, R. (2012). Estudio de Satisfacción del Profesorado en la Universidad Pública Española. *Revista de metodología de ciencias sociales*, (11), 175-204.
- Fuentes Navarro, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad (Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Galaz F.J.L.(2003). *La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado*. México: ANUIES
- Gibson J, Ivancevich J, Donnelly J. y Konopa, R. (2011). *Organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos*. México: Mc Graw – Hill.
- Gobierno de la República (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. México: Autor.
- Gobierno del Estado de Tabasco (2013). *Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018*. Tabasco, México: Autor.
- González Laskibar, X (2015). *Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española (Tesis doctoral)*. Universidad Euskal Erriko del país Vasco Unibertsitatea: España
- González, C. E. (2013). *Curso de entrenamiento de gestión de procesos universitarios*. UNISS, 21 al 25 de enero 2013.
- González, P.L. (2013). *Estudio comparativo de satisfacción laboral en Docentes de las Facultades de Psicología de una Institución de Educación Superior Pública y una*

- Institución de Educación Superior Privada, en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, México.* (Tesis de maestría). Universidad de Morelos, Facultad de Educación, Nuevo León, Mexico. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3489/1/1080256649.pdf>
- Güell Malet, L. (2014). *Estudio de satisfacción laboral de los Maestros* (Tesis de doctorado). Universidad Internacional de Catalunya, Barcelona España. Recuperado de [http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi\\_Luisa\\_Güell\\_Malet.pdf;jsessionid=2A8482D74FAB0C26011FAE51AA249420.tdx1?sequence=1](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_Güell_Malet.pdf;jsessionid=2A8482D74FAB0C26011FAE51AA249420.tdx1?sequence=1)
- Hampton R. D. (2006). *Administración Contemporánea*. México: McGraw-Hill.
- Hernández S. C. Fernández C, Baptista L. (2010). *Metodología de la Investigación (5ta. ed)*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed)*. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1966). *Trabajo y la naturaleza del hombre*. New York. [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
- Judge, T., Thoresen, C., Bono, J. y Patton, G. (2001). El trabajo satisfacción- relación de rendimiento en el trabajo: una revisión cualitativa y cuantitativa. *Psychological Bulletin*, 127, (3), 376-407. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11393302>
- Koontz y O'D. (2004). *Curso de Administración moderna-Un análisis de las funciones de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H. W. y Heinz (2008). *Administración, Una Perspectiva Global y Empresarial (13ª Ed)*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial (14ª ed)*. México: McGraw-Hill
- Ku Cruz, J.F. (2014). *Personal Administrativo, Satisfacción Laboral y Variables Sociodemográficas de una dependencia de Educación Superior*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Regional del Sur, México. Recuperado de <http://www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/05/Ponencia%2020-UTecSur-Tekax-Yucatan.pdf>
- Lawler, E. & Porter, L.(1979). *Actitudes, esfuerzo y desempeño en el trabajo: un modelo teórico*. En Fleishman, E. & Bass, A. Estudios de la Psicología industrial y del personal. México: Trillas.
- Ley General de Educación. (1993). *Nueva Ley Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de julio de 1993*. México: Autor

- Loitegui Aldaz, J.R. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra* (Tesis doctoral inédita). Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- Monday, W. (2010). *Administración de recursos humanos* (13ª. Ed). México: Prentice – Hall.
- Montoya Ramírez, S., Contreras Padilla, J. M., Abrajan Castro, M. G. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología*, Enero-Junio, 105-118. <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Morillo, M. I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento.... Sapiens. *Revista Universitaria de Investigación*, junio, 43-57. <http://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>
- Ortega, F. y Ortega, M.(2009) Satisfacción laboral en Instituciones formadoras de Docentes: Un primer acercamiento. *Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación, Educativa*. Veracruz, México. [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area\\_tematica\\_16/ponencias/0627-F.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_16/ponencias/0627-F.pdf)
- Ortega, J. G. (1983). *Calidad Total en educación. Material mimeografiado. Universidad de Carabobo*.Venezuela. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a1n18/1-18-2.pdf>
- Oshagbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: how good are single versus multiple-item measures? *Journal of Managerial Psychology*, 14(5), 388 --408. <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/09649420010378133>
- Padilla G. L., Jiménez L. L y Ramírez G. M. (2008). La satisfacción con el trabajo académico: motivaciones y condiciones del entorno institucional que la afectan. El caso de una universidad pública estatal. *Revista mexicana de investigación educativa*, 13(38), 843-864. Recuperado en 16 de marzo de 2016, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662008000300008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662008000300008&lng=es&tlng=es)
- Peiró. J.M. (2000) *Psicología de la Organización. Universidad Nacional de Educación a Distancia*, pp. 159,165-170. Madrid, España.
- Poza de la, J. (1998). Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. En Rodríguez, A. (Coord.) *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Robbins S.P. y Jugde T.A (2009). *Comportamiento Organizacional. (13ª. Ed)*. México: Pearson
- Robbins, P. (1999). *Valores, actitudes y satisfacción laboral. La cultura organizacional. Comportamiento organizacional ( 8ª. Ed)*. México: Prentice – Hall.

- Robbins, S.P. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (7ª. Ed). México: Prentice – Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S.P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª. Ed). México: Pearson.
- Robbins, S.P. y Jugde T.A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª. Ed). México: Pearson.
- Rodríguez Castro, M. C. (2015). *Satisfacción y Clima Organizacional del cliente interno de una Organización de Servicios Deportivos* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México, Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/7894/1/producto%20integrador%20final%20terminado.pdf>
- Salluca-Salluca, L. (2010). *Relación entre Niveles de Satisfacción Laboral y Desempeño docente en Instituciones Educativas del Cercado Callao* (Tesis de maestría no publicada). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/123456789/671>
- Silva Delgado, H.F. (2009). *Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores Docentes y no Docentes de la Facultad de medicina de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana* (Tesis de doctor). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Peru. Recuperado de <http://www.docfoc.com/tesisdr-hermann-silva>
- Toker, B. (2011). *Satisfacción en el trabajo del personal académico: Un estudio empírico sobre Turquía. Aseguramiento de Calidad de la Educación*, 19, 156-169. [https://translate.google.com.mx/translate?hl=es-419&sl=en&u=http://etd.uum.edu.my/3263/3/MUHAMMAD\\_ALIYAN\\_PERKASA.pdf&prev=search](https://translate.google.com.mx/translate?hl=es-419&sl=en&u=http://etd.uum.edu.my/3263/3/MUHAMMAD_ALIYAN_PERKASA.pdf&prev=search)
- UNESCO. (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior celebrada en noviembre de 1998, en Perfiles Educativos, vol. XX, núms. 79-80, 1999, pp. 126-148. París: Autor.
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (2012). *Plan de Desarrollo Institucional, 2012-2016*. Tabasco, México; Autor.
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (2015). *Plan de Desarrollo a largo plazo 2028*. Tabasco, México; Autor.
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (2015). *Contrato Colectivo de Trabajo STAIUJAT 2015 – 2017*. Tabasco, México: Autor.
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. (2015). *Contrato Colectivo de Trabajo SPIUJAT 2015 – 2017*. Tabasco, México: Autor.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.  
Mexico.

**Apéndice A**

**Cuestionarios**



# UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

## *División Académica de Ciencias Económico Administrativas*

### SATISFACCIÓN LABORAL DEL TRABAJADOR ACADEMICO DE LA DIVISIÓN ACADEMICA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Modelo adaptado de la Escala de Satisfacción  
Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP)  
(Anaya, 2005)

Estimado (a) profesor participante.

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la satisfacción laboral del trabajador académico de la División Académica de Ciencias de la salud. Consta de una serie de preguntas relacionadas al *grado de concordancia que existe entre sus expectativas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial*. Al leer cada una de ellas. Concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionada con dichos aspectos.

No hace falta su identificación en el instrumento, solo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de información que se inicia.

#### **PRIMERA PARTE: Datos Biográficos.**

**(Complemente las siguientes preguntas)**

Iniciales: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Antigüedad en la UJAT: \_\_\_\_\_ Último grado de estudios: \_\_\_\_\_

Fecha de su última promoción: \_\_\_\_\_ Coordinación en la que labora \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Señale** con una cruz, (X) cuál es su Categoría actual:

PROF. INVESTIGADOR T.C	
PROF. INVESTIGADOR M.T	
PROF. INVESTIGADOR ASIGNATURA	
TEC. ACADÉMICO	

### SEGUDA PARTE: SATISFACCION.

¿En qué grado (1 = muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio; 4 = alto; 5 = muy alto) considera que en su actual trabajo como docente se dan los siguientes hechos?

**Señale con una (X) el recuadro que consideres el adecuado**

¿En qué grado considera que en su actual trabajo como docente se dan los siguientes hechos?		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	Encontrar motivador el trabajo que realizas	1	2	3	4	5
2	Obtener un buen salario	1	2	3	4	5
3	Participar en el diseño del puesto de trabajo	1	2	3	4	5
4	Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades	1	2	3	4	5
5	Disponer de suficiente tiempo para la familia	1	2	3	4	5
6	Sentir que estás realizando algo valioso	1	2	3	4	5
7	Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los alumnos y/o sus padres	1	2	3	4	5
8	Posibilidad de actualización permanente	1	2	3	4	5
9	Reconocimiento económico del rendimiento laboral	1	2	3	4	5
10	Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5

11	Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas	1	2	3	4	5
12	Trabajar bajo políticas de personal consistentes e inteligentes	1	2	3	4	5
13	Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades	1	2	3	4	5
14	Disponer de una buena seguridad social	1	2	3	4	5
15	Tener autonomía en el desarrollo de las actividades	1	2	3	4	5
16	Disponer de suficiente tiempo libre	1	2	3	4	5
17	Poder establecerse en una localidad determinada	1	2	3	4	5
18	Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo	1	2	3	4	5
19	Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos	1	2	3	4	5
20	Tener un horario flexible	1	2	3	4	5
21	Participar activamente en el establecimiento de objetivos	1	2	3	4	5
22	Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo	1	2	3	4	5
23	Variedad en las actividades del trabajo	1	2	3	4	5
24	Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos	1	2	3	4	5
25	Tener un plan de trabajo claro	1	2	3	4	5
26	Participación en programas de perfeccionamiento	1	2	3	4	5
27	Tener superiores competentes y justos	1	2	3	4	5
28	Tener una opinión propia	1	2	3	4	5
29	Tener buenas relaciones con los superiores	1	2	3	4	5
30	Sentir que el trabajo es el adecuado para ti	1	2	3	4	5
31	Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades	1	2	3	4	5
32	Facilidad de desplazamiento entre el hogar y el centro de trabajo	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por tu tiempo y tu colaboración!

# UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

## *División Académica de Ciencias Económico Administrativas*

### SATISFACCIÓN LABORAL DEL TRABAJADOR ADMINISTRATIVO DE CONFIANZA Y SINDICALIZADO DE LA DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Modelo adaptado de la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para trabajadores administrativos y de intendencia (ESL-VAI) (Adecuada de la ESL-VP de Anaya, 2005)

Estimado (a) trabajador participante.

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la satisfacción laboral del trabajador administrativo de confianza y sindicalizado de la División Académica de Ciencias de la Salud. Consta de una serie de preguntas relacionadas al *grado de concordancia que existe entre sus expectativas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial*. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionada con dichos aspectos.

No hace falta su identificación en el instrumento, solo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de información que se inicia.

#### **PRIMERA PARTE: Datos Biográficos.**

**(Complemente las siguientes preguntas)**

Iniciales: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Antigüedad en la UJAT: \_\_\_\_\_ Último grado de estudios \_\_\_\_\_

Área en la que labora actualmente \_\_\_\_\_

Fecha de su última promoción en el puesto actual \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Señale** con una cruz (X) cuál es su Categoría actual:

TRABAJADORES DE CONFIANZA.	
TRABAJADOR ADMINISTRATIVO SINDICALIZADO	
TRABAJADOR DE INTENDENCIA SINDICALIZADO	
TRABAJADOR TEMPORAL Y SUPERNUMERARIO	

### SEGUNDA PARTE: SATISFACCION.

¿En qué grado (1 = muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio; 4 = alto; 5 = muy alto) considera que en su actual trabajo como docente se dan los siguientes hechos?

**Señale con una (X) el recuadro que considere el adecuado**

¿En qué grado considera que en su actual trabajo como persona de confianza o sindicalizado se dan los siguientes hechos?	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1 Encontrar motivador el trabajo que realizas	1	2	3	4	5
2 Obtener un buen salario	1	2	3	4	5
3 Colaboración en trabajos adicionales requeridos por la dependencia (incluyendo situaciones extraordinarias de servicio, lugar o tiempo)	1	2	3	4	5
4 Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades	1	2	3	4	5
5 Disponer de suficiente tiempo para la familia	1	2	3	4	5
6 Sentir que estás realizando algo valioso	1	2	3	4	5
7 Reconocimiento de la calidad de tus labores técnicas o administrativas por parte de tus superiores	1	2	3	4	5
8 Posibilidad de actualización permanente	1	2	3	4	5
9 Reconocimiento económico del rendimiento labora	1	2	3	4	5

10	Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
11	Realizar trabajos por decisión propia, que contribuyan al logro de las metas de la dependencia	1	2	3	4	5
12	Contribuir con el trabajo de los compañeros de la dependencia propiciando la suma de esfuerzos	1	2	3	4	5
13	Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades	1	2	3	4	5
14	Disponer de una buena seguridad social	1	2	3	4	5
15	Tener autonomía en el desarrollo de las actividades	1	2	3	4	5
16	Disponer de suficiente tiempo libre para la toma de alimentos	1	2	3	4	5
17	Poder establecerse en una localidad cercana al centro de trabajo	1	2	3	4	5
18	Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo	1	2	3	4	5
19	Realizar actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas a mi puesto	1	2	3	4	5
20	Tener un horario flexible	1	2	3	4	5
21	Participar en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo diario	1	2	3	4	5
22	Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo	1	2	3	4	5
23	Variedad en las actividades del trabajo	1	2	3	4	5
24	Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos	1	2	3	4	5
25	Posibilidad de realizar el trabajo de acuerdo a las necesidades institucionales	1	2	3	4	5
26	Participación en programas de perfeccionamiento	1	2	3	4	5
27	Tener superiores competentes y justos	1	2	3	4	5
28	Creatividad al aplicar mis conocimientos para mejorar	1	2	3	4	5
29	Tener buenas relaciones con los superiores	1	2	3	4	5
30	Sentir que el trabajo es el adecuado para ti	1	2	3	4	5
31	Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades	1	2	3	4	5
32	Facilidad de desplazamiento entre el hogar y el centro de trabajo	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por tu tiempo y tu colaboración!

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

**Apéndice B**

**Consentimiento Informado**

Consentimiento Informado para Participantes de las Encuestas “Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP)” y “Escala de Satisfacción Laboral-Versión para trabajadores administrativos de confianza y sindicalizado (ESL-VCS)”

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por un profesor de la División Académica de Ciencias de la Salud, a fin de preparar su tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración.

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es medir el grado de Satisfacción Laboral de los trabajadores docentes y administrativos y de las variables que lo explican, proponiendo estrategias para la mejora de los niveles obtenidos. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 15 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Nombre del participante. Firma del participante Fecha

(En letra de imprenta)

De antemano le agradezco su participación.

Maestra María Teresa Pinto Blancas

Diciembre, 2015



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

### Apéndice C

**Tablas: Grado de satisfacción laboral de los docentes, personal administrativo de confianza y sindicalizado por dimensiones y facetas**

<sup>1</sup>Tabla 13.1. Grado de satisfacción de los docentes por facetas de la Dimensión Diseño del trabajo (n=153)

Estadísticos descriptivos					
Ítem	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Participar activamente en el establecimiento de objetivos	153	1	5	3.67	1.013
Participar en el diseño del puesto de trabajo	153	1	5	3.12	1.063
Tener autonomía en el desarrollo de las actividades	153	1	5	4.08	.914
Tener una opinión propia	153	1	5	4.03	.973
Tener un plan de trabajo claro	153	1	5	3.89	.936
Variedad en las actividades del trabajo	153	1	5	3.72	.956
Participación en programas de perfeccionamiento	153	1	5	3.57	1.075
Posibilidad de actualización permanente	153	1	5	3.90	1.001
Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos	153	1	5	3.36	1.092
Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades	153	1	5	3.95	.965
Contar con suficientes medios técnicos y materiales. exigidos por el trabajo	153	1	5	3.29	1.104
N válido (por lista)	153				

\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5

<sup>2</sup>Tabla 13.2. Grado de satisfacción docentes por facetes Dimensión Condiciones de vida asociadas al trabajo (n=153)

Estadísticos descriptivos					
Ítem	n	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Disponer de suficiente tiempo libre	153	1	5	3.35	1.003
Facilidad de desplazamiento entre el hogar y el centro de trabajo.	153	1	5	3.99	.993
Poder establecerse en una localidad determinada	153	1	5	3.65	1.041
Disponer de suficiente tiempo para la familia	153	1	5	3.43	1.099
Tener un horario flexible	153	1	5	3.73	1.108
Disponer de una buena seguridad social	153	1	5	3.64	1.173
Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo	153	1	5	3.39	1.101
N válido (por lista)	153				

\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5

<sup>3</sup>Tabla 13.3. Grado de satisfacción laboral de los docente por facetes con la Dimensión Realización personal (n=153)

Estadísticos descriptivos					
Ítem	n	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Sentir que estas realizando algo valioso	153	1	5	4.38	.786
Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas	153	1	5	3.93	1.001
Reconocimiento d la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de alumnos y/o sus padres	153	1	5	3.90	.981
Encontrar motivador el trabajo que realizas	153	1	5	4.25	.861
Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo	153	1	5	4.14	.836
Sentir que tu rendimiento. laboral es el adecuado a tus posibilidades	153	1	5	4.01	.778
Sentir que el trabajo. es adecuado a tus habilidades y talentos	153	1	5	4.13	.864
Sentir que el trabajo es el adecuado para ti	153	1	5	4.26	.784
N válido (por lista)	153				

\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5

<sup>4</sup>Tabla 13.4. Grado de satisfacción laboral de los docente por facetes Dimensión Promoción y superiores.( n= 153)

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
Ítem	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades.	153	1	5	3.58	1.190
Tener buenas relaciones con los superiores	153	1	5	4.24	.817
Tener superiores competentes y justos	153	1	5	3.68	1.201
Trabajar bajo política de personal consistentes e inteligentes	153	1	5	3.60	.982
N válido (por lista)	153				

\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5.

<sup>5</sup>Tabla 13.5. Grado de satisfacción laboral de los docente por facetes Dimensión de salario (n =153)

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
Ítem	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Obtener un buen salario	153	1	33	3.31	2.661
Reconocimiento económico del rendimiento. laboral	153	1	5	3.04	1.180
N válido (por lista)	153				

\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5

<sup>1</sup>Tabla 14.1. Grado de satisfacción del personal administrativo de confianza y sindicalizado por facetas Dimensión Diseño del trabajo (n= 111)

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Participar activamente en el establecimiento de objetivos	111	1	5	3.36	1.094
Colabora en trabajos adicionales requerido p/la dependencia (situaciones extra)	111	1	5	3.35	1.084
Tener autonomía en el desarrollo de las actividades	111	1	5	3.44	.960
Creatividad al aplicar mis conocimientos para mejorar	111	1	5	3.73	.924
Posibilidad de realizar el trabajo de acuerdo a las necesidades Inst.	111	1	5	3.60	.927
Variedad en las actividades del trabajo	111	1	5	3.44	.997
Participación en programas de perfeccionamiento	111	1	5	3.03	1.074
Posibilidad de actualización permanente	111	1	5	2.97	1.116
Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos	111	1	5	2.97	1.140
Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades	111	1	5	3.59	1.116
Cont. Con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo.	111	1	5	3.59	.977
N válido (por lista)	111				

\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5

<sup>2</sup>Tabla 14.2. Grado de satisfacción del personal administrativo de confianza y sindicalizado por facetas Dimensión Condiciones de vida asociadas al trabajo (n=111)

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Disponer de suficiente tiempo libre	111	1	5	3.43	1.101
Facilidad de desplazamiento entre el hogar y el centro de trabajo.	111	1	5	3.38	1.214
Poder establecerse en una localidad determinada	111	1	5	3.37	1.026
Disponer de suficiente tiempo para la familia	111	1	5	3.54	1.007
Tener un horario flexible	111	1	5	3.57	1.067
Disponer de una buena seguridad social	111	1	5	3.55	1.110
Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo	111	1	5	3.48	1.135
N válido (por lista)	111				

\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5

<sup>3</sup>Tabla 14.3. Grado de satisfacción laboral del personal administrativo de confianza y sindicalizado por facetas Dimensión Realización personal (n=111)

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Sentir que estas realizando algo valioso	111	1	5	3.96	.943
Realizar trabajo por decisión propia, que contribuyan al logro de las metas de la dependencia.	111	1	5	3.77	1.112
Reconocimiento de la calidad de tus labores técnicas, o administrativas por parte de tus superiores.	111	1	5	3.05	1.253
Encontrar motivador el trabajo que realizas	111	1	5	3.60	.984
Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo	111	1	5	3.98	1.000
Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades	111	1	5	3.96	.924
Realizar actividades. Responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas. a mi puesto	111	1	5	4.11	.867
Sentir que el trabajo es el adecuado para ti	111	1	5	3.81	.958
N válido (por lista)	111				

\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5



<sup>4</sup>Tabla 14.4. Grado de satisfacción laboral del personal administrativo de confianza y sindicalizado por facetas Dimensión Promoción y superiores.( n= 111)

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades.	111	1	5	3.49	1.103
Tener buenas relaciones con los superiores	111	1	5	3.80	1.143
Tener superiores competentes y justos	111	1	11	3.50	1.313
Contribuir con el trabajo de los compañeros de la dependencia propiciando la suma de esfuerzo.	111	1	5	3.74	1.042
N válido (por lista)	111				

\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5

<sup>5</sup>Tabla 14.5. Grado de satisfacción laboral del personal administrativo de confianza y sindicalizado por facetas Dimensión de salario (n =111)

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Obtener un buen salario	111	1	5	3.32	.944
Reconocimiento económico del rendimiento. laboral	111	1	5	2.77	1.204
N válido (por lista)	111				

\* Puntajes revertidos para estas declaraciones. Se incluye en la columna de la media el puntaje revertido en la escala del 1-5

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.  
México.

**Apéndice D**

**Tablas Estadísticas**

**Tabla D-1.** Último grado de estudios del personal docente

Último. grado de Estudio		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Licenciatura	Válido	20 a 29	2	16.7	16.7
		30 a 39	1	8.3	25.0
		40 a 49	3	25.0	50.0
		50 a 59	5	41.7	91.7
		70 a 79	1	8.3	100.0
		Total	12	100.0	100.0
Especialidad	Válido	30 a 39	6	16.7	16.7
		40 a 49	7	19.4	36.1
		50 a 59	14	38.9	75.0
		60 a 69	7	19.4	94.4
		70 a 79	2	5.6	100.0
		Total	36	100.0	100.0
Maestría	Válido	20 a 29	1	1.2	1.2
		30 a 39	16	18.8	20.0
		40 a 49	29	34.1	54.1
		50 a 59	22	25.9	80.0
		60 a 69	17	20.0	100.0
		Total	85	100.0	100.0
Doctorado	Válido	30 a 39	3	15.0	15.0
		40 a 49	3	15.0	30.0
		50 a 59	10	50.0	80.0
		60 a 69	4	20.0	100.0
		Total	20	100.0	100.0

**Tabla D-2.** *Ultimo grado de Estudio del personal administrativo y de confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	2	1.8	1.8	1.8
	Secundaria	17	15.3	15.3	17.1
	Preparatoria	55	49.5	49.5	66.7
	Licenciatura	29	26.1	26.1	92.8
	Maestría	8	7.2	7.2	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

**Tabla D-3.** *Categoría actual de los trabajadores administrativo y de confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Trabajador de confianza	11	9.9	9.9	9.9
	Trabajador Administrativo sindicalizado	63	56.8	56.8	66.7
	Trabajador de Intendencia sindicalizado	34	30.6	30.6	97.3
	Trabajador temporal o supernumerario	3	2.7	2.7	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

**Tabla D-4.** Grado de Satisfacción laboral de los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	.7	.7	.7
	Bajo	5	3.3	3.3	3.9
	Medio	48	31.4	31.4	35.3
	Alto	83	54.2	54.2	89.5
	Muy Alto	16	10.5	10.5	100.0
	Total	153	100.0	100.0	

**Tabla D-5.** Antigüedad del personal administrativo de confianza y sindicalizado

<b>Estadísticos descriptivos</b>						
		N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Antigüedad UJAT		111	1	46	11.41	8.710
N válido (por lista)		111				

**Tabla D-6.** Edad del personal administrativo de confianza y sindicalizado

<b>Estadísticos descriptivos</b>						
		N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Edad		111	18	70	36.82	9.740
N válido (por lista)		111				

**Tabla D-7.** Sexo del personal administrativo de confianza y sindicalizado

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	48	43.2	43.2	43.2
	Femenino	63	56.8	56.8	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

**Tabla D-8.** *Grado de satisfacción Laboral por dimensiones del personal administrativo de confianza y sindicalizado por Dimensión*

Dimensión	n	Media	Desviación estándar
Dimensión en el Diseño del trabajo	111	3.37	1.0371
Dimensión condiciones de vida asociadas al trabajo	111	3.47	1.0942
Dimensión Realización personal	111	3.78	1.0051
Dimensión Promoción y superiores	111	3.63	1.15025
Dimensión de salario	111	3.04	1.074
Satisfacción Global	111	3.50	.63859

**Tabla D-9.** *Grado de Satisfacción de personal administrativo y de confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	.9	.9	.9
	Bajo	5	4.5	4.5	5.4
	Medio	54	48.6	48.6	54.1
	Alto	42	37.8	37.8	91.9
	Muy Alto	9	8.1	8.1	100.0
	Total	111	100.0	100.0	