

Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México

Área de investigación: Administración de recursos humanos y comportamiento organizacional

Ana Luisa Ramírez Roja

Universidad Autónoma del Estado de México
México

escu_anjav@hotmail.com

Juan Pedro Benítez Guadarrama

Universidad Autónoma del Estado de México
México

jpbenitez1@hotmail.com, jpbenitezg@uaemex.mx

Carlos Robles Acosta

Universidad Autónoma del Estado de México
México

croblesa@uaemex.mx, carlos_robles_acosta@hotmail.com



Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México, D.F.

XVI
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA

Universidad Autónoma del Estado de México

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México

Resumen

El objetivo de este estudio fue conocer la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución educativa de nivel superior en el Estado de México, la muestra fue no probabilística con una población de 110 sujetos. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el Índice de Satisfacción Laboral (ISL*66) desarrollado por Galicia (2000). El cual consta de 66 preguntas con 5 opciones de respuesta, que van de totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Está constituido por las subescalas: evaluación institucional del personal; desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal; comunicación y salud y condiciones laborales.

Los resultados mostraron que no existen diferencias significativas entre la satisfacción que presentaron los participantes por edad, género, antigüedad, puesto, estado civil, no así en cuanto al grado académico. Respecto de la satisfacción laboral, correlacionaron positivamente, comunicación con evaluación institucional y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, instituciones educativas, desempeño.

Satisfaction in a top-level educational institution of the State of Mexico

Abstract

The aim of this study was to determine job satisfaction among workers of a top-level educational institution in the State of Mexico, the sample was not random with a population of 110 subjects. To measure job satisfaction we used the Job Satisfaction Index (LSI * 66) developed by Galicia (2000). Which consists of 66 questions with 5 response options, ranging from strongly disagree to strongly agree. It consists of the subscales institutional staff assessment, development, training and updating for staff performance, communication and health and working conditions.

The results showed no significant differences between the satisfaction of the participants presented by age, gender, age, job, marital status, but not in terms of degree. Regarding job satisfaction, communication positively correlated with institutional assessment and development, training and updating for job performance.

Keywords: Job satisfaction, educational institutions, performance.



Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México

Introducción

La satisfacción laboral ha sido un tema de interés para las organizaciones, debido a que las personas pasan gran parte de su tiempo dentro de estas. En especial, la atención a este objeto de estudio adquiere importancia por su relación con la eficiencia y calidad. El diagnóstico de la satisfacción laboral ha permitido conocer sus efectos en aspectos como el desempeño y el clima organizacional (Salinas-Oviedo, Laguna-Calderón & Mendoza-Martínez, 1994).

En la literatura existen conceptos como satisfacción en el trabajo y satisfacción laboral que son utilizados de forma indistinta. Davis y Newstrom (1991) definen a la satisfacción en el trabajo como un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo.

Por su parte Schutlz (1995), se refiere a la satisfacción laboral como la actitud o disposición psicológica de la persona hacia su trabajo, qué es lo que piensa de éste, si está contento o no con su empleo, y supone un conjunto de actitudes o sentimientos respecto a uno mismo. Donde este estado de placer es una actitud general, resultado de un conjunto de actitudes específicas tanto favorables como desfavorables, en tres áreas: factores específicos del trabajo, características individuales y relaciones de grupo fuera del trabajo.

Flores (2007), establece que la satisfacción en el trabajo depende de lo que una persona espera de una situación y de lo que obtiene de ella; también depende del progreso profesional y por tanto económico que ofrece una organización a sus trabajadores.

La satisfacción laboral supone una causalidad en las necesidades del hombre, de lo que espera de una situación y su contraste con lo que obtiene de ella. De tal forma que es necesario conocer si el trabajador logra sus metas, aspiraciones y cubre sus necesidades o qué posibilidades hay de obtenerlas. Maslow (1960, citado en Robbins, 2000) afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con su motivación. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva, en cierta medida, a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

Además de lo señalado, la satisfacción laboral depende de los diversos aspectos que componen un empleo: salario, naturaleza de la tarea desempeñada, la relación con los compañeros, entre otros. Pero además de éstos factores, intervienen otros ajenos a la atmósfera laboral como la edad, la antigüedad, la familia, la posición socioeconómica y las restantes características individuales del empleado y de los grupos a que pertenece (Blum, 1994; Schultz, 1995).

Dentro de las organizaciones se habla de la satisfacción laboral cuando se dice que el personal está a gusto con su trabajo o con los distintos aspectos que lo conforman (Blum, 1994). Un trabajo puede ser una experiencia agradable o desagradable debido a la influencia que ejerce la satisfacción sobre las características personales por un lado y los factores laborales por otro. En cuanto a las características personales Luthe (1990), menciona que estas son determinantes de lo que un individuo desea de su puesto. Respecto de los factores laborales, se puede decir que son

determinantes en el cumplimiento o no dichos deseos. Si los factores laborales, son mejorados, controlados o ajustados por la organización, ayudan a elevar el nivel de satisfacción de los empleados, en cambio, las características personales no son modificables por la organización, y permiten prever el grado de satisfacción que se esperaría en diferentes grupos de trabajadores (Schultz, 1995; Dessler, 1996).

Herzberg (1979, citado en Guillen, 2000) señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos.

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes autores como un factor determinante de la calidad en la atención (Salinas, 1994), de la calidad de la institución (Velarde, Priego & López, 2004; Cetina-Tabares, Chan-Canul & Sandoval-Jurado, 2006), del clima organizacional (Salinas-Oviedo, Laguna-Calderón & Mendoza-Martínez, 1994) y de los servicios internos (Velarde, et al. 2004).

Los resultados de las investigaciones precedentes acerca de la satisfacción laboral en relación al género y la edad de los trabajadores, han sido contradictorios. Por un lado, se ha encontrado que los hombres presentan mayor satisfacción laboral en comparación con las mujeres (Hernández, 2004); sin embargo, otros estudios señalan que las mujeres presentan mayor satisfacción (Morse, citado en García, 2006). En otro estudio Blum (1994), comparó a hombres y mujeres y encontró, que los hombres le concedieron una importancia mucho mayor que las mujeres a las posibilidades de promoción y al salario. Como podemos observar, los resultados respecto al género y la satisfacción laboral, son mixtos, por lo que sería importante realizar nuevos estudios para esclarecer estas contradicciones.

En cuanto al contraste de la satisfacción laboral por nivel de estudios, Hernández (2004) encontró que no hay diferencias significativas; sin embargo, no hay evidencia empírica de posibles diferencias significativas en la satisfacción laboral al comparar a los participantes con diferentes niveles de formación académica en organizaciones educativas.

Otra variable de interés para comprender la satisfacción laboral es la edad. Existen evidencias que indican que conforme aumenta la edad aumenta la satisfacción de los empleados (Hoppock citado en Blum, 1994); sin embargo, en un entorno caracterizado por la alta movilidad del personal y la falta de garantías de estabilidad laboral, se vuelve necesario evidenciar sí en estas condiciones las personas de mayor edad estarían más satisfechas que los empleados más jóvenes con su trabajo, considerando que el trabajo como actividad esencial en la vida de todo ser humano, determina sus condiciones de vida y lo une a la sociedad; su importancia se refleja en el hecho de ser la actividad a la que el ser humano le dedica mayor tiempo durante la edad adulta.

Conforme la estructura y organización social se tornan más complejas, esta relación se da menos clara y aparece un mayor número de ocupaciones en el marco de la interacción personal. Neff (1972) menciona que el trabajo toma una parte importante de su tiempo y de su energía, contribuye y determina la definición de identidad y autoestima. Robbins (1996) argumenta que el trabajo no sólo requiere del esfuerzo físico, sino también de la racionalidad y voluntad humana para orientarse hacia la consecución de ciertos objetivos, pues el trabajo no es un fin, es fruto de la generación de bienes y servicios externos al hombre.

La oportunidad de expresarse como una persona individual y única, la expansión de la propia personalidad, es la satisfacción de ser útil, de estar en condiciones de dar un servicio valioso solicitado y apreciado, es el esfuerzo del sentido de la dignidad personal (Ortega, 1998). Luthe (1990) señala que existen tres aspectos para describir el trabajo: 1) el personal: es un hombre en toda su integridad el que trabaja y en su empleo forja su existencia, desarrolla su personalidad e influye en la existencia y personalidad de los demás; 2) el productivo: siempre produce algo que satisface o pretende satisfacer una necesidad, conveniencia o demanda de la sociedad; y 3) el social: trabaja con otros y su trabajo depende del trabajo de los otros, de las relaciones humanas existentes en la empresa, del sentido que se da al trabajo en la sociedad y de la estructura general de la sociedad.

Ortega (1998), refiere que como consecuencia de los tres aspectos señalados, el trabajo tiene diferentes funciones para el individuo: 1) identidad personal: las personas llegan a ser lo que hacen, debido a la gran cantidad de tiempo y energía dedicada al propio trabajo; 2) autoestima: el trabajo tiene la capacidad de asegurar al individuo respecto a su capacidad para dominar al yo y al ambiente. El trabajo también provoca la sensación de que se está haciendo algo que necesita hacerse. En la medida en que la persona se pueda enorgullecer por la calidad y significancia del propio trabajo, mayor autoestima habrá; y 3) funciones sociales: los sociólogos señalan que uno de los principales determinantes del status en esta cultura, es la ocupación. No sólo ayuda a identificar en una posición del status social, sino que también es una fuente de contactos sociales, un lugar donde encontrar personas, conversar, intercambiar intereses y preocupaciones mutuas.

Robbins (1996) señala que la satisfacción en el trabajo es un proceso que se encuentra interrelacionado entre la motivación como proceso satisfactor de necesidades que puede definirse como el estado o condición que induce al hombre a realizar algo y el deseo de realizar mucho esfuerzo por alcanzar una meta. En términos generales se puede decir que la satisfacción se deriva de la realización de motivaciones y que nuevas fuentes de motivación producen a su vez

nuevas satisfacciones.

Ciudad Universitaria

Chrudren (1992), establece que el trabajo puede y debe proporcionar algo más que la mera subsistencia, debe dar satisfacción a los deseos del individuo de producir, crear, lograr mayor respeto, adquirir prestigio o cualquier otro anhelo. El trabajo tiene que propiciar oportunidades de poner en juego el talento y la energía del empleado, lo que podría ser tan placentero como muchas de las actividades que lleva a cabo en su tiempo libre. En torno a lo anterior Davis (1991) señala que esas son las verdaderas razones por la que la gente trabaja, no es cuestión únicamente de ganar dinero o de mantenerse ocupado durante el día, sino de lograr, a través del empleo, prestigio, aceptación social, autoconfianza y muchos otros motivos relacionados, entre ellos, la autorrealización.

Idealmente el trabajo debería ser el medio de gratificación para las necesidades que el individuo piensa poder cubrir con él, pero a veces la realidad es diferente y el empleo, antes que satisfacer necesidades causa frustración, sí esto ocurre, hay pocas personas que son capaces de continuar con él, pues lo consideran insignificante, pesado y/o desagradable y por el contrario, cuando gracias al trabajo se cubren las necesidades, éste se traduce en una experiencia sumamente placentera (Kast, 1993).

<http://congreso.investigacion.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

En el ámbito organizacional, la atención se centra en las actitudes positivas y negativas que los empleados mantienen en su ambiente de trabajo. Robbins (1999) señala que existen tres actitudes que han sido estudiadas en el campo del comportamiento organizacional: 1) satisfacción laboral; 2) compromiso con el trabajo; y 3) compromiso organizacional.

Como es notable, el trabajo posee un significado diferente para cada persona, por lo que no se debe considerar independiente del individuo que lo realiza, su significado está determinado por cosas como la naturaleza de las tareas, las recompensas recibidas, la estructura organizacional y las relaciones sociales en el empleo; pero además se deben tener en cuenta los motivos personales, sus experiencias, su interacción con la familia y con su comunidad. En este sentido, tenemos que el contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye en la satisfacción personal. Los factores situacionales son importantes, pero existen otros que no forman parte de la atmósfera laboral como la edad, género, salud, antigüedad en el trabajo, nivel de inteligencia, actividades recreativas y relaciones familiares, que repercuten en la satisfacción.

El propósito de esta investigación fue el diagnóstico de la satisfacción laboral para identificar posibles diferencias significativas por género, edad, antigüedad en la organización, estado civil, nivel de estudios y puesto en la organización.

Para este propósito se seleccionó una institución educativa de nivel superior del Estado de México. La institución educativa sujeto de estudio, implementó desde el año 2004 un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9000. Este sistema pretende garantizar la calidad de los procesos administrativos de las Escuelas y Facultades. El SGC de acuerdo con las normas ISO, debe estar basado en la satisfacción laboral de directivos, personal académico y administrativo.

De esta forma, 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.

Método

La el estudio fue transversal y correlacional, con un diseño no experimental de acuerdo con lo expuesto por Hernández, Collado y Lucio (2003). Para medir la satisfacción laboral se utilizó el Índice de Satisfacción Laboral (ISL*66) desarrollado por Galicia (2000). Consta de 66 preguntas con 5 opciones de respuesta, que van de totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5). Puntuaciones altas indican mayor satisfacción laboral. El cuestionario tiene una consistencia interna adecuada ($\alpha=.956$) y está conformado por 4 subescalas: 1) Evaluación institucional del personal (17 ítems); 2) Comunicación (19 ítems); 3) Desarrollo, capacitación y actualización personal (26 ítems); y 4) Salud y condiciones laborales (4 ítems).

La muestra fue no probabilística (Hernández, Collado & Lucio, 2003), ya que se seleccionaron todos los miembros de la población. En este caso, la muestra fue elegida de una población de 110 sujetos, donde el 75% (n = 82) aceptaron participar en el estudio. El 58.5% (n = 48) eran hombres y el 41.5% (n = 34) mujeres que laboran en la institución educativa. Del total de la muestra, el

17.0% (n = 14) fueron directivos y personal de confianza, el 17.1% (n = 14) administrativos, el 61.0% (n = 50) profesores de asignatura; y el resto no indicó su puesto (n=4 o 4.9%).

Del total de la muestra, el 19.5% (n = 16) de los participantes tenían escolaridad básica y media superior que comprende: primaria, secundaria, bachillerato y técnico; el 43.9% (n = 36) de los participantes tenían escolaridad de licenciatura, el 35.4% (n = 29) contaban con estudios de posgrado y sólo un sujeto no contestó.

Con respecto a la antigüedad en la organización, el 12.2% (n = 10) de los participantes tenían menos de un año, el 18.3% (n=15) hasta 2 años, el 25.6% (n = 21) entre 3 y 5 años, el 29.3% (n = 24) entre 6 y 9 años, el 7.3% (n = 6) entre 10 y 12 años de antigüedad, el 7.3% restante de los participantes no respondieron (n= 6).

Análisis estadístico

Para comparar la satisfacción laboral por género se utilizó la prueba T de Student. Además, se utilizó el ANOVA de una vía para comparar la satisfacción laboral por tipo de puesto, edad, antigüedad en la organización, estado civil y grado académico.

Resultados

Descripción de la satisfacción laboral.

Como podemos observar en la tabla 1, el nivel de satisfacción laboral que reporta cada una de sus subescalas presenta una tendencia positiva al compararse la media respecto de la mediana, especialmente en el factor desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal. La variabilidad de las respuestas observada a través de la desviación estándar, presenta mayores diferencias en el factor salud y condiciones laborales, sin que presente cambios importantes en la percepción de los participantes.

Tabla 1. Descripción de la satisfacción laboral

Factor	Mín.	Máx.	\bar{x}	DE
Evaluación institucional del personal.	34	82	64.01	10.77
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal.	68	127	101.24	13.68
Comunicación.	47	93	74.39	10.18
Salud y condiciones laborales.	8	20	14.51	3.09
Total de la satisfacción laboral.	169	315	254.16	33.50

\bar{x} = media; DE =desviación estándar.

Comparaciones por género

Al comparar la satisfacción laboral por género, la prueba T de Student indicó que no existen diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los factores ni en la puntuación total de la escala de satisfacción laboral por género (Tabla 2).

Tabla 2. Comparación de los factores y el total por género.

Factor	Mujeres (n = 34)	Hombres (n = 48)	t
	\bar{X} (DE)	\bar{X} (DE)	
Evaluación institucional del personal	63.97 (11.53)	64.04 (10.32)	0.03
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal	103.11 (12.63)	99.91 (14.36)	1.04
Comunicación	74.91 (10.32)	74.02 (10.17)	0.39
Continúa en la siguiente página Continuación			
Salud y condiciones laborales	14.11 (2.74)	14.79 (3.30)	0.97
Total	256.11 (32.95)	252.77 (34.15)	0.44

n = número de sujetos; \bar{X} = media; DE = desviación estándar; $p \leq .05$

Satisfacción por puesto

Al comparar las subescalas, así como el total, el ANOVA de una vía indicó que no existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral por puesto (Tabla 3). En esta subescala cabe señalar que aun cuando no se identificaron diferencias significativas, los directivos tuvieron de manera consistente valores más altos en casi todas las dimensiones evaluadas a excepción de salud y condiciones laborales donde puntuaron más alto los docentes.

Tabla 3. Comparación de los factores por puesto.

Factor	Directivos y confianza. n = 14	Administrativos n = 14	Docentes n = 50	F
	\bar{X} (DE)	\bar{X} (DE)	\bar{X} (DE)	
Evaluación institucional del personal	69.43 (11.17)	64.14 (12.29)	63.14 (9.69)	1.99
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal	105.28 (20.37)	100.35 (15.35)	100.92 (10.39)	0.58
Comunicación	79.43 (9.75)	72.85 (13.40)	73.92 (8.70)	2.01
Salud y condiciones laborales	13.50 (2.17)	13.78 (2.86)	15.28 (3.12)	2.82
Total	267.64 (41.89)	252.14 (40.96)	253.26 (26.90)	1.16

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

información n = número de sujetos; \bar{X} = media; DE = desviación estándar.

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Satisfacción por edad de los participantes

Al comparar las subescalas, así como el total, el ANOVA de una vía indicó que no existen diferencias estadísticamente significativas por la edad entre los participantes (Tabla 4).

Tabla 4. Comparación de los factores por edad de los participantes.

Factor	19 a 30	30.1 a 35	35.1 a 41.8	42 a 60	F	n = número de sujetos ; \bar{X} = media; DE =desviación estándar.
	21 \bar{X} (DE)	20 \bar{X} (DE)	19 \bar{X} (DE)	20 \bar{X} (DE)		
Evaluación institucional del personal.	62.43 (12.60)	65.80 (12.22)	64.37 (10.85)	63.65 (10.21)	0.33	<i>Satisfacción por antigüedad en el puesto</i>
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal.	97.71 (17.11)	103.20 (13.59)	101.1 (12.80)	102.90 (11.15)	0.68	
Comunicación.	72.90 (12.06)	75.70 (9.60)	73.58 (11.65)	74.60 (6.97)	0.28	
Salud y condiciones laborales.	13.57 (2.73)	14.90 (2.97)	15.05 (3.20)	14,70 (3.46)	0.96	
Total.	246.61 (41.21)	259.60 (32.65)	254.10 (33.75)	255.85 (26.83)	0.53	

El ANOVA de una vía indicó que no existen diferencias estadísticamente significativas en razón de los años de antigüedad (Tabla 5); sin embargo, es necesario destacar, preocupantemente, que entre más años en la institución menos satisfacción presentan los sujetos como lo muestran los factores de evaluación institucional del personal y comunicación.

Tabla 5. Comparación de los factores por antigüedad en el puesto.

Factor	Menos de 1 año	De 1 a 2 años	De 3 a 5 años	De 6 a 9 años	Más de 10 años	F
	n=10 \bar{X} (DE)	n=15 \bar{X} (DE)	n=21 \bar{X} (DE)	n=24 \bar{X} (DE)	n=6 \bar{X} (DE)	
Evaluación institucional del personal	69.90 (9.83)	62.87 (13.77)	65.86 (7.73)	62.12 (10.44)	59.17 (11.51)	1.49
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal	107.30 (17.04)	98.07 (19.33)	102.33 (8.44)	100.17 (12.07)	98.67 (11.15)	0.82
Comunicación	80.00 (11.15)	74.20 (13.04)	75.29 (7.31)	72.71 (9.65)	70.33 (9.52)	1.23
Salud y condiciones laborales	13.70 (3.16)	14.53 (3.18)	14.62 (3.14)	14.46 (3.02)	16.00 (3.16)	0.52

Continúa en la siguiente página

Continuación

Total	270.90 (39.03)	249.67 (45.30)	258.09 (21.40)	249.46 (30.44)	244.17 (31.44)	1.04
-------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	------

n = número de sujetos; \bar{X} = media; DE = desviación estándar.

Satisfacción por estado civil

El ANOVA de una vía indicó que no existen diferencias estadísticamente significativas, en la satisfacción laboral entre los participantes por estado civil, por subescalas y total (Tabla 6).

Tabla 6. Comparación de los factores por estado civil.

Factor	Sin pareja	Con pareja	F
	n = 28	n = 54	
	\bar{X} (DE)	\bar{X} (DE)	
Evaluación institucional del personal	64.90 (11.27)	63.55 (10.57)	0.26
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal	103.11 (13.59)	100.28 (13.75)	0.04
Comunicación	75.57 (10.14)	73.78 (10.25)	0.19
Salud y condiciones laborales	14.32 (3.02)	14.61 (3.15)	0.22
Total	257.89 (34.02)	252.22 (33.37)	0.27

n = número de sujetos; \bar{X} = media; DE = desviación estándar.

Satisfacción por grado académico

Al comparar las subescalas, así como el total, el ANOVA de una vía indicó que existen diferencias estadísticamente significativas, sólo en la subescala de salud y condiciones laborales, encontrándose que los participantes con licenciatura fueron los más satisfechos respecto de los demás (Tabla 7).

Tabla 7. Comparación de los factores por grado académico.

Factor	No universitarios	Licenciatura	Posgrado	F
	n = 16	n = 36	n = 29	
	\bar{X} (DE)	\bar{X} (DE)	\bar{X} (DE)	

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración

Evaluación institucional del personal	62.50 (11.80)	63.53 (11.79)	65.83 (8.82)	0.59
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal	95.87 (18.95)	102.30 (12.08)	102.45 (11.59)	1.75
Comunicación	72.62 (12.72)	74.42 (9.92)	75.62 (9.19)	0.44
Salud y condiciones laborales	12.75 (2.35)	15.28 (2.55)	14.72 (3.58)	4.17*
Total	243.75 (42.70)	255.53 (32.64)	259.62 (27.96)	1.19

n = número de sujetos; \bar{X} = media; DE = desviación estándar; * $p \leq .05$

Relación entre las subescalas y las variables socio demográficas con la satisfacción laboral.

Como podemos observar en la tabla 8, el puesto correlaciona con grado académico, con la subescala de salud y condiciones laborales; por cuanto hace a la antigüedad en el puesto, ésta se relaciona con puesto, con grado académico, con la edad y con el estado civil; en tanto a la edad, vemos que correlaciona con estado civil; todas de manera débil y positiva.

Por cuanto hace a la asociación entre las distintas subescalas, se puede observar que la escala de evaluación institucional del personal correlaciona fuerte con desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal con el total de la escala de manera positiva; es decir, a mayor desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal mejor evaluación institucional del personal; a pesar de ser sobresaliente esta correlación, al tratar de comprender sus posibles causas se encontró que la institución posee un programa de estímulos a la productividad en el que se valora con alto puntaje el rubro de la capacitación y actualización continua, por lo que se puede pensar que se trata de una correlación espuria.

La subescala de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, se asocia fuerte con la comunicación y el total; en otras palabras, se observa que a mayor comunicación mayor capacitación y desarrollo del personal.

Tabla 8. Relación entre las subescalas y las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral.

	Factores									
	AO	P	GA	Edad	EC	EIP	DES	C	SCL	
Antigüedad en la organización (AO)	1.0									
Puesto (P)	.28*	1.0								
Grado académico (GA)	.27*	.42**	1.0							



Edad	.45**	.13	.34**						
Estado civil (EC)	.34**	-.07	.16	.33**					
Evaluación institucional del personal (EIP)	.22	.21	.12	.02	.06				
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal (DES)	.11	.11	.18	.11	.10	.89**			
Comunicación (C)	.22	.17	.10	.03	.08	.83**	.87**		
Salud y condiciones laborales (SCL)	.12	.25*	.19	.13	.04	.058	.12	.72	
Total	.17	.14	.16	.08	.08**	.94**	.97**	.93	.18

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

Discusión

La satisfacción laboral en los sujetos estudiados presenta una tendencia positiva en los participantes del estudio, en concordancia con lo establecido por Davis (1991) y Chudren (1992).

Las evidencias de este estudio indican que en los participantes de este estudio, la edad, la antigüedad y el género no marcan diferencias en cuanto a su satisfacción laboral; estas características, por ser intrínsecos al propio trabajador no son modificables arbitrariamente por la organización, sirven para prever el grado de satisfacción y se esperaría fuesen diferentes en grupos de trabajadores con características afines (Schultz, 1995; Dessler, 1996) como ha ocurrido en otros estudios donde se ha encontrado que la satisfacción laboral se correlacionan con la edad (Hoppock, citado por Blum, 1994; Saleh & Otis, citado por Wendell, 1983; Peña, 1985) y la antigüedad (Schultz, 1995; Peña, 1985). Por cuanto hace al género, se han encontrado datos contradictorios, pues algunas veces se encuentra mayor satisfacción en las mujeres que en los hombres y otras veces lo contrario, por otro lado hay diferencias en la importancia en la percepción de satisfacción laboral que cada género posee (Wendell, 1983; Hernández, 2004; Morse, citado en García, 2006).

Hernández (2004) encontró que no existen diferencias significativas de la satisfacción laboral respecto del nivel educativo; sin embargo, en este estudio se encontraron diferencias significativas en el nivel de licenciatura específicamente en la dimensión de salud y condiciones laborales de forma similar con los resultados de Peña (1985).

También se observa una asociación positiva fuerte en la evaluación que el personal hace de la institución y en función de su desarrollo, capacitación y actualización; en otras palabras, a mayor capacitación actualización y desarrollo percibido por el personal, mejor será la valoración hacia su institución; sin embargo, es previsible que este resultado sea previsible en razón del sistema de estímulos al desempeño, lo que resultaría interesante conocer en futuros estudios considerando la posible dependencia de la valoración institucional respecto de la satisfacción laboral.

Finalmente el desarrollo capacitación y actualización del personal correlaciona positivamente con la comunicación, a lo que se puede decir que en la medida que existen mejores relaciones interpersonales entre los participantes, mayor es su desarrollo de forma similar con lo obtenido por Salinas, Laguna y Mendoza (1994).

En una última puntualización, las variables que en el presente estudio se examinaron no habían sido abordadas en conjunto en otros estudios, de ahí lo interesante de la observación del comportamiento de la satisfacción respecto de las variables estudiadas, a pesar de la limitante de tratarse de una institución educativa en particular, de tal forma que se aprecia necesario un estudio con una muestra más heterogénea que abarque organizaciones de diferentes tipos y tamaños a fin de corroborar los resultados aquí presentados.

Conclusiones

La satisfacción puede provocar sentimientos diversos en los individuos de tipos favorables o desfavorables, mismos que provocan placer o displeacer en sus acciones cotidianas como lo son las situaciones que se presentan en su trabajo. Los sujetos estudiados presentan un nivel de satisfacción laboral positivo que no depende del género de la persona, tampoco de su edad y en ocasiones, como en este caso, ni de su antigüedad en la organización.

La satisfacción laboral posee un valor intrínseco que no está determinado en términos absolutos por poseer un grado académico de nivel básico o posgrado. En algunos casos, como el de nivel licenciatura, se encuentran algunas diferencias, sin embargo el caso es aparentemente aislado, pues depende sólo de la dimensión salud y condiciones laborales.

Los resultados de este estudio conllevan a pensar en la necesidad de estudios posteriores considerando una muestra mayor, que permita realizar comparaciones entre instituciones del sistema educativo en México y América Latina, así como contrastar su posible relación con elementos teóricos como la inteligencia lógico deductiva, la inteligencia emocional que dadas las limitaciones con las que se desarrolló el presente estudio, no permitieron considerar.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Bibliografía

Ander-Egg, E. (1995), *Técnicas de Investigación Social*. Lumen 24a edición, Buenos Aires, 35 - 45.

Blum, L. & Naylor, C. (1994). *Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*. (3a. Ed.). México: Trillas.

Cetina-Tabares, E.; Chan-Canul G. & Sandoval-Jurado L. (2006). Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 44, 535-540.

Dessler, G. (1996). *Administración de personal*. México: Prentice Hispanoamericana.

Galicia, T. A. & Hernández, A. A. (2000). Elaboración de un instrumento para medir la satisfacción laboral. Tesis de Lic. en Psicología. México: UNAM.

Garfias, S. & Prieto, M. (2006). *Correlación de la satisfacción laboral con la satisfacción marital en hombres y mujeres que trabajan en una empresa privada*. Tesis de Maestría, Facultad de administración, México: UNAM.

Guillen, C. & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: Mac Graw-Hill.

Hernández, T. (2004). *Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2005 en: <http://www.monografias.com>

Hernández, S., Collado, & Lucio, (2003); *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill, 184 – 209.

Luthe, R. (1990). *La empresa humana*. México: Limusa.Noriega Editores, primera edición.

Peña. M. (1985). *La psicología y la empresa*. Barcelona: Hispano americana

Robbins, P. & Coulter, M. (2000). *Administración*, sexta edición. Pearson educación, México, 2000. 50-67.

Salinas-Oviedo, C., Laguna-Calderón, J. & Mendoza-Martínez, R. (1994). *La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica*. Consultado el 15 de Noviembre de 2005 en: www.insp.mx/salud/36/361-4s.html

Schultz, P. (1985). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.

Schultz, P. (1995). *Psicología industrial*. México: Mc. Graw -Hill.

Velarde, A., Priego, H. & López J. (2004). *Estudio de satisfacción laboral del Médico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico ISSET*, mayo-agosto. Año 10, Número 27.

Wendell, F. (1983). *Administración de personal.(Desarrollo de recursos humanos)*. México, Limusa.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510