

Satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación básica primaria del
sector público y privado de la ciudad de Cartagena

Guardo, C; Pájaro, K.

Fang, Y*

Universidad Tecnológica de Bolívar

Facultad de ciencias humanas

Programa de Psicología

Cartagena 30 de julio de 2010

*Asesora de Monografía

CARTAGENA NOVIEMBRE 23 DE 2010

Señores

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

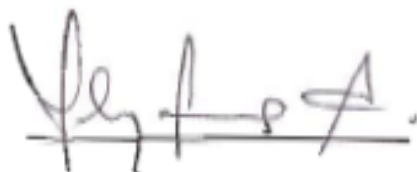
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Cartagena

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito informales que la Monografía titulada **SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL SECTOR PÚBLICO Y UNA DEL SECTOR PRIVADO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA** ha sido desarrollada de acuerdo a los objetivos establecidos. Como asesora del trabajo considero que es satisfactorio y amerita ser presentado por las autoras.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yuly Fang Alandete', written over a horizontal line.

YULY FANG ALANDETE

Tabla de contenido

	Paginas
Índice de tablas	5
Índice de Figuras	6
Resumen	9
Introducción	10
Justificación	11
Objetivos	13
Revisión conceptual	14
Estado del arte	28
Metodología	38
Tipo de investigación	38
Participantes	38
Instrumento	39
Procedimiento	41
Análisis estadístico	42
Resultados	43

	Satisfacción laboral	5
Discusión		53
Anexos		59
Referencias		63

Listado de Tabla

Pagina

Tabla 1:

Métodos de evaluación de la satisfacción laboral

25

Listado de Figuras

Figura 1:

Edad de la población por institución educativa

Figura 2:

Genero de la población por institución educativa

Figura 3:

Nivel de escolaridad de la población

Figura 4:

Años laborados dentro de la institución

Figura 5:

Cantidad de horas laboradas por institución educativa

Figura 6:

Satisfacción con la supervisión y la participación en
la organización por institución educativa

Figura 7:

Satisfacción por la remuneración y las prestaciones
Por institución educativa

Figura 8:

Satisfacción intrínseca por institución

Educativa

Figura 9:

Satisfacción con el ambiente físico

Por institución educativa

Figura 10:

Satisfacción con la cantidad de la

Producción por institución educativa

Figura 11:

Satisfacción con la calidad de la producción

Por institución educativa

Satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación básica primaria del
sector público y privado de la ciudad de Cartagena

Guardo, C; Pájaro, K.

Fang, Y *

Universidad Tecnológica de Bolívar

Facultad de ciencias humanas

Psicología

Cartagena 16 de julio de 2010

*Asesora de Monografía

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en docentes de una institución pública y una privada de la ciudad de Cartagena. Primero se realizó una revisión conceptual de la satisfacción laboral, sus modelos y teorías así como algunos instrumentos utilizados para su medición. Se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá S21/26 a un grupo de 33 docentes, 16 de IE públicas y 17 de IE privada. El diseño utilizado fue descriptivo transversal y los datos fueron analizados a través del software SPSS 18.0. Los resultados indican que de acuerdo con factores evaluados la muestra presenta insatisfacción e indiferencia para el factor satisfacción con la supervisión y la participación dentro de la IE y para el factor que evaluaba el salario y las prestaciones, mientras que para las factores que evaluaban el ambiente físico de trabajo, la cantidad y la calidad producida de acuerdo al trabajo, los resultados muestran respuestas inversamente proporcionales de acuerdo al sector de la IE.

Introducción

La satisfacción laboral es uno de los indicadores más estudiados actualmente, debido al interés en conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral. Es un aspecto que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan, como sobre otras variables laborales tales como el absentismo, la propensión a abandonar la organización, las altas tasas de rotación, niveles de productividad, etc.

Sin embargo en términos generales existe consenso en considerar la satisfacción laboral como una actitud compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, que tiene una persona hacia su trabajo (Ríos & Godoy, 2008)

El objetivo de esta investigación es conocer los niveles de satisfacción laboral de docentes de colegios públicos y privados de la ciudad de Cartagena de Indias.

Este documento inicia con una revisión conceptual de la satisfacción laboral, sus modelos y teorías así como algunos instrumentos utilizados para su medición. Además de presentar una revisión de diferentes investigaciones realizadas en el tema, cuyos resultados proporcionan un panorama de la temática.

La recolección de datos se realizó con la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de Meliá, el cual permitió identificar los niveles de satisfacción en los diferentes factores evaluados: la satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, en la remuneración y prestaciones, satisfacción para cada institución en el ambiente físico laboral, en la cantidad de trabajo producida y en la calidad de la producción.

La anterior información se presenta en el capítulo de resultados y posteriormente se realiza el análisis de estos datos a la luz de las características de la población de las instituciones que participaron, del sector público y del sector privado, encontrándose de acuerdo a los factores evaluados niveles altos de insatisfacción e indiferencia en las respuestas de la muestra para el factor, satisfacción con la supervisión y la participación dentro de la IE; además se halló niveles de insatisfacción en referencia al factor que evaluaba el salario y las prestaciones, mientras que para los factores que evaluaban el ambiente físico de trabajo, la cantidad y la calidad producida de acuerdo al trabajo, los resultados muestran respuestas inversamente proporcionales de acuerdo al sector de la IE.

Justificación

El ser humano a lo largo de su vida experimenta necesidades que lo hacen actuar de diferentes formas buscando la satisfacción de estas. Estas necesidades varían dependiendo de la edad evolutiva de la persona que la experimenta. Así cuando se es adulto se tienen múltiples necesidades para satisfacerse, (estabilidad económica, alimentación, recreación, vivienda, reconocimiento, realización, entre otras) y ante dichas necesidades una de las acciones que efectúa es la búsqueda de empleo que lo ayude a suplirlas. Una vez suplidadas estas necesidades, el individuo experimenta bienestar y aumenta su calidad de vida. Por tanto las organizaciones se ven en el reto de brindarles a sus empleados bienestar que repercuta de buena forma en su calidad de vida. Mientras en el mismo proceso, la satisfacción de un individuo con su trabajo repercute en el crecimiento de la empresa.

Hay que tener claro que los aspectos anteriormente mencionados son factores indirectos de satisfacción laboral. No obstante la satisfacción laboral está regida también por las oportunidades de realización, el reconocimiento que brinda el trabajo, las responsabilidades que se tienen a cargo, la afinidad con las funciones que cumple, etc. (Kinicki y Kreitner, 2005; Hellriegel y Slocum, 2004)

En síntesis la satisfacción laboral es entendida como la actitud general que posee un individuo ante su trabajo. (Robbins, 1998) La importancia de estudiar la satisfacción de los empleados en las diferentes organizaciones surge con base en las repercusiones que tiene esta en el desempeño laboral de las personas, en la producción, en la calidad de los servicios, en los niveles de absentismo laboral, en el clima organizacional y múltiples aspectos que constituyen la vida de la organización.

En empresas de servicios, concretamente, se han encontrado que niveles altos de satisfacción laboral son un buen indicador de la calidad del servicio que se presta (Peiro, Silla, Sanz, Rodríguez & García, 2004) Por lo anterior es importante realizar esta investigación ya que permite determinar el grado de satisfacción laboral en docentes de colegios públicos y privados de la ciudad de Cartagena de Indias, teniendo en cuenta que estos puestos de trabajo tienen implícitos factores como la tensión, trabajo bajo presión, el estrés laboral que influyen directamente en la satisfacción laboral y que en la literatura existe poca o nula información que indaga sobre las características de esta población.

Por otra parte, siendo la educación un sector que impacta sobre el desarrollo social y económico de la sociedad. La presente investigación adquiere importancia al

documentar aspectos de la educación, como lo es la satisfacción laboral en docentes, en la medida en que se evidencien diferencias que puedan afectar la calidad educativa entre instituciones públicas y privadas, y por ende el desarrollo social de Cartagena.

Objetivos

General:

Determinar los niveles de satisfacción laboral en docentes de instituciones del sector público y privado de la ciudad de Cartagena de Indias.

Específicos:

Comparar los niveles de satisfacción laboral de docentes de acuerdo con sectores encuestados institución educativa pública y privada

Identificar los puntajes o calificaciones a nivel de factores como satisfacción intrínseca y extrínseca de acuerdo al tipo de colegio, publico o privado

Satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación básica primaria del sector público y privado de la ciudad de Cartagena

El ser humano es un ser social por naturaleza, que necesita a los demás para alcanzar objetivos que no puede obtener solo. En el mundo actual la existencia de múltiples organizaciones se restringen a este principio, pues una organización es sistema de acciones coordinadas que realizan un grupo de personas en la búsqueda de objetivos comunes.

De acuerdo con lo anterior, las organizaciones son posibles con las personas que la conforman, de esta manera las organizaciones generan y conservan una relación recíproca, donde los funcionarios entregan su potencial a la organización expresado en el desarrollo de sus tareas y responsabilidades y la empresa entrega también a la persona beneficios que le demuestran que su trabajo es importante (Vecino, 2006).

Hoy en día uno de los objetivos principales de las organizaciones es alcanzar estándares de calidad que los califiquen como competitivos, por tanto se ven obligadas a invertir en diferentes aspectos relacionados directamente con el capital humano que les permita crear un clima laboral más favorable y generar en sus empleados un nivel de satisfacción para mantenerlos en dicha organización. (Daza, Porto y Fang, 2007)

Teniendo en cuenta la importancia de la satisfacción laboral y su influencia sobre el desempeño organizacional, se han desarrollado definiciones que apoyen su estudio.

De acuerdo con Kinicki & Kreitner (2003), la satisfacción en el trabajo es entendida como una respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo que se desempeña. Por tanto se refiere a un concepto unitario y que varía de persona a persona pues lo que puede satisfacer a una persona puede que a otra no

Hopock (1935) citado por Millán, López & Sánchez (2007) define la satisfacción laboral como “una combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo” (p. 38). Esta definición es considerada por estos autores como la primera definición de satisfacción laboral.

Por su parte Conten y Landy (2004), citados por Bouchon, (2009) dicen que lo satisfacción laboral es el resultado del valor que le otorga cada individuo a su trabajo manifestando de acuerdo a esto estados emocionales positivos o negativos.

Las definiciones de la satisfacción laboral se basan en las teorías que existen acerca de la motivación, necesidades o de la misma satisfacción del hombre a nivel laboral, por ejemplo Furnham (2001) cita a Locke (1976) quien definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales. Dicho autor, la plantea de esta forma debido a que en su teoría de los valores explica la satisfacción laboral en relación con el hecho de que si el trabajo que posee el individuo le proporciona o no lo que espera, quiere, desea o valora de él.

Porter y Lawler (1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo del grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales y de la forma en que el individuo percibe la

relación entre esfuerzo y recompensa. El modelo de estos autores plantea que los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización) y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir.

Como se puede ver existen múltiples definiciones de satisfacción laboral, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de esta. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación. En este sentido Alonso (2008) clasifica las diferentes definiciones de la satisfacción laboral de la siguiente forma. En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas, donde cita autores como Crites, 1969, Locke, 1976, Smith, Kendall y Hullin, 1969. En segundo lugar Alonso (2008) menciona otro grupo de autores como por ejemplo Arnold, Robertson y Cooper, 1991, Beer, 1964, Bravo, 1992; Griffin y Bateman, 1986, Harpaz, 1983, Peiró, 1984, Salancik y Pfeffer, 1977 que entienden la satisfacción laboral como una relación de conductas laborales o generalización de actitudes ante el trabajo y no solo como un conjunto de respuestas afectivas o emocionales.

En tercer lugar autores como Bravo, (1992); Cook, Hepwoorth, Wall y Warr,(1981), Peiró, (1984), Vroom, (1964) citados a su vez por Alonso (2008), han considerado diferentes facetas en la satisfacción laboral, pero que en su mayoría difieren entre sí en cuanto a su denominación pues el contenido al que hacen referencia es muy similar.

Todo éste imperioso interés científico dirigido hacia el entendimiento del tema de satisfacción laboral dilucida no sólo sus aspectos conceptuales sino también ha establecido la existencia de sus factores relacionados.

Según Pors (1991) citado por Castillo y Limón (2006) la satisfacción laboral está estrechamente ligada con el locus de control percibido, la madurez personal adquirida, el desarrollo profesional y status socioeconómico logrado y, en general, con la personalidad (Mount, Ilies, y Johnson, 2006), la vida (Rain, Lane y Steiner, 1991), la familia y las condiciones laborales. Así mismo, Duarte de Cáceres (2007) considera la existencia de otros factores adherentes al cargo como la estimulación intelectual, equidad en la recompensa y cooperadores colegas; De esta forma, entre las aseveraciones de autores como Robbins (1999), Berg (1999) y Amorós (2008) se han identificado diversidad de factores influyentes en la satisfacción en el trabajo, dando como resultado la explicación de cada uno y su inclusión en categorías clasificatorias.

Por ejemplo Duarte de Cáceres cita a Robbins (1999), quien operacionaliza como factores de la satisfacción laboral a la clase de trabajo, la calidad de la recompensa, las condiciones de trabajo y la cooperación entre colegas. Según este autor, para que una persona perciba como satisfactorias sus actividades laborales debe tener un puesto de trabajo que le exija la aplicación de sus capacidades y habilidades y, le brinde variedad en las tareas, libertad y retroalimentación. Además, debe estar incluido en un sistema de pagos y beneficios justos, claros y congruentes con sus expectativas; también debe laborar en un ambiente sano, cómodo y sin

distracciones y, poseer un círculo social laboral que le llene o satisfaga sus necesidades afectivas sociales.

Por su parte, Berg (1999) citado por Duarte de Cáceres (2007) acusa incluir los factores de la satisfacción laboral en tres aspectos: las características del trabajo, el rendimiento y el entorno. Dentro de las características de trabajo se halla la autonomía, la variedad de tarea, el trabajo significativo y, la posibilidad de usar conocimientos y habilidades. En el rendimiento se ubica el trabajo en equipo, el grupo de solución de problemas, el entrenamiento y, los sistemas de comunicación. Y por último, en el entorno se incluyen las buenas relaciones con la gerencia, la seguridad en el empleo, la toma de decisiones conjuntas, el pago basado en resultados y la información compartida.

Y por otra parte, Gadon (1972) citado por Duarte de Cáceres (2007) especifica que los factores de la satisfacción laboral son la dignidad y el respeto, el autocontrol y la autonomía, el reconocimiento de las contribuciones, las recompensas acordes con el desempeño, la identificación de los grupos de trabajo y la seguridad en el empleo.

Sumado a lo anterior, Fenton (1995) relaciona la satisfacción laboral con la contingencia laboral, es decir, él afirma que existe mayor grado de satisfacción laboral en los empleados a tiempo parcial que en los empleados a tiempo completo, esto debido a que los empleados a tiempo parcial en su mayoría prefieren este tipo de trabajo puesto que lo ven como transitorio o temporal. Además el autor indica que aunque existe mayor grado de satisfacción laboral en los empleados a tiempo parcial esta suele atenuarse debido a las expectativas que tienen los empleados en su

carrera profesional, o sea, si es un empleado de carácter contingente y desea obtener un mejor puesto debido a sus conocimientos y destrezas, esto causaría una disminución en la satisfacción laboral de ese empleado.

En este punto cabe aclarar que los empleados contingentes han sido definidos por Foote (2004) como empleados a tiempo parcial, empleados temporeros, en espera de llamada, a corto plazo, contratistas independientes y empleados arrendados.

Por su parte, Mapfre citado por Cobos (2004) adiciona que un lugar de trabajo diseñado para satisfacer a su protagonista incluye obligatoriamente la intervención del ambiente físico mucho más allá de la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, por ejemplo la duración de la jornada, los horarios, el contenido del trabajo, la propia organización del mismo y el área en que se desarrolle.

Teniendo en cuenta todo lo planteado, es posible afirmar que la satisfacción laboral se caracteriza a partir de algunos aspectos inherentes al puesto de trabajo, a las percepciones del trabajador, al clima organizacional, al contexto laboral, edad, personalidad, status socioeconómico y tipo de administración ejercida por el departamento de recursos humanos. Así pues, los cargos de los trabajadores satisfechos exigen el uso de sus habilidades, ofrecen variedad de tareas, libertad y retroalimentación. De igual forma, se detecta que el desempeño en cargos de nivel superior y un equilibrio personal también aumenta el grado de satisfacción mediado claramente por las características personales como por ejemplo la edad, la cual permite el asentamiento de perspectivas realistas a medida que aumente su número,

dando como resultado que aquellos trabajadores de mayor edad, tiendan a sentir mayor satisfacción. (Palma, 2001)

Concretamente, podría afirmarse que la satisfacción laboral se caracteriza por un ambiente de trabajo cómodo y adecuado que permite el desarrollo del bienestar personal y facilita el cumplimiento de la funciones.

Modelos o Teorías

Evidentemente los determinantes de la satisfacción laboral son múltiples y en un intento por darle coherencia y sentido a todos ellos ha surgido lo que se conoce como modelos explicativos de la satisfacción laboral

Dos teorías que han contribuido de manera importante al desarrollo de los modelos de la satisfacción en el trabajo han sido la teoría de los dos factores de Herzberg y el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo propuesto por Lawler. (Caballero, 2002).

Este modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo citado por caballero (2002) propuesto por Lawler; básicamente propone que los estados de satisfacción e insatisfacción laboral son resultado de un proceso comparativo que hace el empleado entre la recompensa recibida por el cumplimiento de su labor y la recompensa que considera adecuada a cambio, de acuerdo a su rendimiento.

“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” (p.7). (Caballero, 2002)

La teoría de los dos factores de Herzberg que establece la existencia de dos grupos de necesidades determinantes de la satisfacción e insatisfacción laboral: las necesidades higiénicas y las de motivación. Las primeras incluyen al ambiente físico y psicológico del trabajo y las segundas, involucran el contenido mismo del trabajo. Así pues, para que un empleado se sienta satisfecho con su trabajo es estrictamente necesario satisfacer ambas necesidades, de lo contrario sólo se mostrará insatisfecho o en un estado neutro (no se siente insatisfecho, pero tampoco satisfecho) (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1967 citados por Caballero, 2002 y McCrimmon, 2008). Pérez y Fidalgo (2008) señalan que las empresas sólo pueden intervenir en la satisfacción de las necesidades higiénicas cuando existe en su personal insatisfacción en el trabajo ya que, se encuentran directamente relacionadas a situaciones externas al empleado y sólo se requerirá la modificación de las condiciones laborales, caso contrario ocurre con la satisfacción de las necesidades de motivación, ésta se encuentra determinada por factores intrínsecos en el empleado y sólo ellos pueden modularla.

A partir de lo anterior, Duarte de Cáceres (2007) identifica los diferentes modelos teóricos que explican la satisfacción: El primero de ellos es la teoría de las necesidades de McClelland, la cual indica la influencia de la necesidad de logro, la de afiliación y de poder en la satisfacción laboral (Cropanzano, James y Citera, 1993). El segundo modelo teórico corresponde al enunciado teoría de la fijación de metas, que enuncia que la satisfacción laboral se presenta en la medida en que la persona logre la meta fijada, es decir, a mayor concordancia entre el desempeño establecido y el real, mayor satisfacción. Así pues, cuando participan en la fijación de

metas, los trabajadores aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

El tercer modelo teórico es el de refuerzo, éste se basa en la Ley del Efecto y explica que se debe aprender a recompensar (reforzar) la productividad, el alto desempeño, la creatividad, la mejor calidad y el compromiso, por ejemplo, desalentar el ausentismo, la baja del desempeño e ineficiencia.

Otro de los modelos planteados por Duarte de Caceres (2007) es el modelo de Cameron y Freeman. La satisfacción laboral se encuentra fuertemente condicionada a la visión que posea la organización acerca del bienestar de sí misma y a los programas de gestión que realice. Operacionalmente estos autores indican a las relaciones con la dirección, la participación en las decisiones, las posibilidades de promoción, el ambiente físico del trabajo, la satisfacción con él y el sistema de compensación y beneficios como los principales condicionantes.

El Modelo de Apoyo que propone la calidad y el estilo del liderazgo ejercido son los responsables del establecimiento de la satisfacción laboral en una organización, de tal manera que la práctica de un liderazgo característicamente de apoyo genera un clima de trabajo que hace crecer a los empleados desarrollando su impulso de colaboración y superación.

Por otra parte el Modelo Colegial que plantea como la satisfacción en el trabajo está dada por una sensación de compañerismo o sociedad entre los miembros de la empresa, por el trabajo no programado, por un ambiente intelectual y mucha libertad laboral, lo cual da lugar a altos índices de autodisciplina en donde los

trabajadores se sienten responsables y comprometidos con brindar un trabajo de alta calidad.

También se puede mencionar el Modelo de equidad que concibe la satisfacción laboral como resultado del tipo de valoración que hagan los empleados sobre el sistema de recompensas (psicológicas, sociales, y económicas) que posea la empresa.

Y finalmente el Modelo motivacional que apela por la relación entre la motivación y la satisfacción laboral. Así pues, cuando los empleados se encuentran altamente motivados por y hacia la actividad laboral que realizan se sentirán más satisfechos con ella. Sin embargo, se ha de tener en cuenta que la motivación posee dos fuentes: una interna y otra externa. Por ejemplo, “si las condiciones del puesto no son atractivas, es posible que la motivación sea débil, no importa que tanto apoyo se reciba del medio externo; aunque también puede ocurrir lo contrario. Y, si las condiciones del medio no apoyan un mejor desempeño del puesto, la motivación tiende a ser débil, aun cuando las condiciones del puesto sean favorables” (p. 72).

Como se ha podido ver hasta ahora, la satisfacción laboral se relaciona con diversas variables que la condicionan y actúan como sus determinantes. En los siguientes apartados se tratará el tema de cómo medir todos esos factores y la forma en que se halla el nivel de satisfacción.

Instrumentos de medición de la satisfacción laboral

La evaluación de la satisfacción laboral se centra en cuestionar las causas de ésta, sus efectos o dirigiéndose directamente hacia el tema. Uno de los primeros

aportes realizados al respecto reposa en la autoría de Hoppock en 1935, citado por Waldina (2006), quien para determinar la satisfacción laboral se valió de autodescripciones verbales con escalas tipo Likert, Thurstone, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos; así mismo hizo uso de escalas de autoevaluación, entrevistas individuales y cuestionarios de tipo voluntario y anónimo. Todos ellos dan como resultado una estimación general del nivel de satisfacción al cuestionar sobre los diversos aspectos de trabajo o a partir de variantes de una única pregunta del tipo, así como al combinar la evaluación de aspectos específicos de la satisfacción.

Este mismo autor, Waldina (2006), afirma que en la actualidad los instrumentos de medición de la satisfacción laboral tienden a evaluar diversas dimensiones como: a) el trabajo como tal (contenido, autonomía, interés, posibilidades de éxito); b) las relaciones humanas (estilo de mando; competencia y afabilidad de compañeros, jefes y subordinados); c) la organización del trabajo; d) las posibilidades de ascenso; e) el salario y otros tipos de recompensa; f) el reconocimiento por el trabajo realizado y; g) las condiciones de trabajo (tanto físicas como psíquicas).

Por otra parte, Álvarez (2005) clasifica las distintas formas de evaluación de la satisfacción laboral en métodos directos e indirectos. Los primeros hacen uso de preguntas cerradas para analizar las actitudes expresadas y, los segundos realizan su análisis con base en los malos y buenos recuerdos y, en las diferentes actitudes referidas al dipolo placer-displacer. Olivar, González y Martínez (1999) adicionan a esta clasificación los métodos comparativos, los cuales analizan de manera

correlativa la satisfacción y la insatisfacción en las condiciones en las que se desarrolla y los efectos que ocasiona.

Dentro de los métodos directos se encuentra el índice general de la satisfacción laboral, los índices descriptivos generales y de trabajo. Por otra parte, los métodos indirectos incluyen el método de los incidentes críticos y los métodos sustractivos. (Ver tabla 1)

Tabla 1.

Métodos de evaluación de la satisfacción laboral

Métodos

	Índice general de la satisfacción laboral. De Brayfield A. Rothe H. (1951)
Directos	Índice descriptivo del trabajo J.D.I. de Smith, Kendall y Hulin.
	El método de los incidentes críticos
Indirectos	Modelos aditivos o sustractivos de la Satisfacción Laboral Instrumento Porter.

Fuente: Waldina (2006).

Por una parte está el índice general de la satisfacción laboral de Brayfield A. Rothe H, *cuestionario tipo likert* (totalmente de acuerdo; de acuerdo; dudoso; en desacuerdo; totalmente en desacuerdo), cuyo puntaje máximo es 90 y mínimo 18.

Algunos reactivos son: algunas condiciones relacionadas con mi puesto de trabajo podrían mejorar; considero mi trabajo bastante desagradable; estoy satisfecho con el trabajo que realizo; cada día de trabajo me parece interminable.

Otro instrumento es el Job Descriptive Index (JDI), cuya versión original fue en 1969 de los autores Kendall, Smith y Hulin el cual ha sido utilizado exitosamente en los Estados Unidos de América en innumerables ocasiones para producir un índice numérico de satisfacción, ya que se considera un instrumento que tiene validez y confiabilidad. Es el más reconocido por investigadores y porque es un instrumento sencillo, de fácil corrección e interpretación. (Balzer, Kihm, Smith, Irwin, 2000). Éste contiene 72 afirmaciones, referidas a aspectos del trabajo, a la remuneración, los jefes y el estilo de mando, a los compañeros y las posibilidades de ascenso en donde la persona evaluada debe asignar su grado de acuerdo o desacuerdo con dichas afirmaciones. Así pues, la suma de los puntos resultantes indica un valor medido del nivel de satisfacción laboral con cada aspecto específico del trabajo.

Continuando con los instrumentos se encuentra el de Incidentes críticos, que generalmente pide a los entrevistados que cuenten acontecimientos concretos en los que se han sentido excepcionalmente satisfechos o insatisfechos en su trabajo, así se logra evidenciar claramente las razones por las que el personal de trabajo se encuentra insatisfecho y con base a ello se diseña un plan de trabajo que mejore específicamente las causantes de insatisfacción.

Y finalmente el Índice de Lan Ross y Zander, el cual se centra en medir un conjunto específico de necesidades como las de reconocimiento, logro y autonomía al preguntar a la persona entrevistada sobre ellas. Los grados de la escala oscilan

entre 0 y 9. Y el grado de insatisfacción se halla al restar el grado de satisfacción de la fuerza de la necesidad indicada.

Todos los métodos de evaluación anteriormente mencionados han sido fuertemente criticados y a consecuencia de ello ha surgido el diseño, uso y perfeccionamiento de diversos instrumentos psicométricos de la satisfacción laboral, entre los más frecuentemente usados se encuentran los de Meliá y Peiró (1998), quienes han logrado desarrollar un conjunto muy completo de cuestionarios denominados respectivamente: S4/82, S10/12, S20/23, S21/26. A través de la aplicación de estos instrumentos es posible estimar de manera general y específica el nivel de satisfacción. Los aspectos evaluativos que se suelen incluir en ellas se orientan hacia cuestionar sobre el sueldo, la supervisión, la formación y otros.

De igual forma Velarde, Priego & López (2004), diseñaron un cuestionario para medir la satisfacción laboral en médicos y enfermeras de consulta externa, que contempla 4 dimensiones de análisis: reconocimiento a la labor, problemática laboral, condiciones de trabajo y área de trabajo, factores relevantes para este tipo de trabajo.

En resumen, en el tema de la medida de la satisfacción laboral, hay un acuerdo generalizado (Argyle, 1987; Strack, Argyle y Schwarz, 1991; Andrews y Robinson, 1991) sobre la validez de las valoraciones subjetivas de felicidad, bienestar o satisfacción, por dos razones fundamentalmente: en primer lugar, el único que puede juzgar con exactitud si es feliz o no, si está satisfecho o no, es el propio sujeto, y en segundo lugar, no parece que las condiciones de laboratorio puedan cumplir a la vez su requisito de ética y de eficacia y producir niveles de

felicidad experimentalmente inducidos. Otra cosa es que parece producirse una cierta tendencia a sobrevalorar el propio bienestar (Argyle, 1987). En cualquier caso, no parece haber (o al menos, no han sido estudiadas) diferencias individuales que modulen esta tendencia a la sobrevaloración. Así mismo, es importante recordar que muchas de las "escalas" utilizadas para medir la satisfacción están constituidas por un ítem único. Desde el punto de vista psicométrico, esta medida no es muy compleja, pero ha mostrado ser útil en la práctica, por lo que las escalas de satisfacción de ítem único son consideradas como medidas adecuadas (Andrews y Robinson, 1991).

Investigaciones y estudios

Siguiendo con la temática, a lo largo de los años el incremento gradual por el conocimiento de la satisfacción laboral se ha hecho evidente en la realización y publicación de múltiples investigaciones, que han permitido la aceptación del concepto de la misma como una variable con implicaciones importantes para el individuo y la organización. Sin embargo su importancia radica en que se le ha vinculado con aspectos como la calidad de vida en el trabajo, clima organizacional, salud mental, la calidad y cantidad de producción que puede aportar un trabajador, entre muchos otros.

En los últimos años, aproximadamente desde la década de los noventa, el creciente interés ha sido tanto, que los investigadores no solo han llevado a cabo sus estudios en el contexto laboral organizacional, como por ejemplo las empresas de producción, sino que también se han realizados estudios desde el ámbito educativo y de la salud, como por ejemplo González (2008), Peiró, Silla, Sanz,

Rodríguez y García (2004), Alonso (2008), Olivares, Quintana, Matta, Choy, Ronquillo y Maldonado, (2006), entre otras, Olivares, Quintana, Matta, Choy, Ronquillo y Maldonado, (2006) citadas en el marco empírico

Considerando pertinente el estudio de la temática en los diferentes contextos a continuación se describen algunas de las investigaciones realizadas en los últimos 15 años desde organizaciones prestadoras de servicio en contextos educativos, empresarial o industrial y clínico donde sus empleados fueron el objeto de estudio.

En los estudios realizados en el ámbito educativo en su mayoría la población ha sido docente. Aquí se encuentra la investigación de Olivares, Quintana, Matta, Choy, Ronquillo & Maldonado, (2006) la cual tuvo por objetivo determinar la satisfacción laboral del personal docente del departamento académico de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, las variables utilizadas para determinar el nivel de satisfacción fueron la remuneración, la tensión laboral, las condiciones laborales y la institución. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral por la institución en los docentes fue buena, es decir, los docentes se encontraron identificados con su institución. La satisfacción laboral por la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue regular, debido a que el docente consideraba que su trabajo no era remunerado adecuadamente. En cuanto a la tensión laboral el docente manifestó que las responsabilidades, preocupaciones y expectativas de cada uno acerca de su trabajo no influyen en el ritmo de vida. La característica de la condición laboral explica que las condiciones en la que laboran los docentes no son las más óptimas. En las condiciones laborales favorables de trabajo los empleados se preocupan por el

ambiente laboral tanto a lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. En general se encontró poca satisfacción de los docentes en estudio.

En el mismo año Hermosa (2006), centra su investigación en profesores de educación primaria y secundaria con el objetivo mostrar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout. La muestra utilizada fueron 29 profesores de una institución educativa oficial de la ciudad de Ibagué de la jornada diurna. El instrumento utilizado fue la escala de satisfacción laboral docente, la cual mide el nivel de satisfacción que el docente presenta en su trabajo a través de una escala tipo Likert. El instrumento para medir el síndrome de Burnout fue Maslach Burnout inventory MBI. Los resultados de la investigación arrojaron que no existe relación entre la satisfacción laboral y Burnout, que evidencian alta satisfacción laboral y bajos niveles de Burnout en la muestra estudiada.

Seguido a estos estudios dos años más tarde González (2008) realizó un estudio con docentes de los institutos universitarios de tecnología en Cabinas y Maracaibo. La investigación se basó en determinar el grado de estrés laboral en los docentes y como este influía en la satisfacción laboral de los docentes. Se escogieron 30 profesores de cada instituto los cuales tenían por característica que fueran voluntarios y que querían participar en la investigación. Los resultados de la investigación arrojaron que el distrés laboral (estrés malo) prevalece en la tercera parte de los profesores en los institutos universitarios debido a que las demandas de trabajo son excesivas superando su capacidad de resistencia, lo cual produce

desequilibrio en su comportamiento. También se pudo constatar que la tercera parte de los docentes se encuentra satisfecha con su trabajo, siendo los factores intrínsecos los determinantes de la satisfacción en el trabajo.

En otro estudio consultado, Anaya y Suarez (2007) centra su objetivo en la obtención de un modelo de satisfacción laboral subyacente al profesorado a partir de la importancia que los profesores otorgaron a 44 aspectos relacionados con su trabajo, y seleccionados sobre la base de trabajos previos como componentes del constructo. Para esto se utilizó la escala ESL-VP la cual evalúa la satisfacción laboral en tres niveles: nivel I o inferior, nivel II o intermedio y nivel III superior. Los resultados obtenidos con la escala ESL-VP indicaron que los docentes tienen una satisfacción global media alta.

Dentro de los estudios encontrados el área de la salud se destaca el estudio Satisfacción laboral en profesionales de atención primaria de Peiró, Silla, Sanz, Rodríguez y García (2004), cuyo objetivo era determinar el grado de satisfacción laboral de dichos profesionales de acuerdo a variables demográficas y mirar su influencia en el servicio que se presta, partiendo del supuesto que el grado de satisfacción laboral de los empleados repercute de forma positiva o negativa en el servicio que es ofrecido. Los resultados encontrados no evidenciaron diferencias significativas en función de las variables demográficas, no obstante se encontró diferencias en la satisfacción de facetas extrínsecas e intrínsecas del trabajo.

El supuesto anterior también es tenido en cuenta en el estudio de satisfacción laboral del médico de consulta externa (Velarde, Priego y López, 2004), cuyo objetivo fue identificar el grado de satisfacción laboral que tiene este tipo de médicos en una

institución de salud de Villahermosa tabasco, México. Las variables exploradas fueron: reconocimiento a la labor, problemática laboral, condiciones de trabajo y área física.

Para las variables reconocimiento laboral, problemática laboral y condiciones de trabajos el índice resulto ser menor a .5; es decir que existe insatisfacción por falta de capacitación, becas, estímulos, reconocimientos, promoción profesional, personal médico para atender la demanda, además evidenciaba desorganización. En cuanto a la dimensión área de trabajo el índice de satisfacción fue mayor a 5, mostrando mayor satisfacción. (Velarde, Priego, López, 2004).

Siguiendo con los estudios en el área de la salud se encontró el estudio realizado por Quintero Belia, Barrea y Campo (2008) el cual tenía por objetivo determinar los factores relacionados con la satisfacción laboral en empleados del hospital psiquiátrico San Camilo de Bucaramanga- Colombia.

La muestra fue el 73% de los empleados de la institución a los cuales se les aplicó el cuestionario General de Salud de doce ítemes (General Health Questionnaire, GHQ-12) y la Escala de Ambiente Laboral (Working Environment Scale, WES-10). Los resultados muestran que los trastornos mentales comunes y los años laborados en la institución están significativamente correlacionados con el nivel de satisfacción laboral ya que se evidencio una marcada relación inversa entre trastornos como ansiedad y depresión, y el número de años laborados con la satisfacción laboral de los trabajadores en un hospital mental.

Flores & Ronda (2000) realizaron un estudio de tipo descriptivo trasversal a todo el personal de enfermería que trabaja en el servicio de traumatología de un

hospital de la red sanitaria de servicio Andaluz de salud, el cual pretendía medir la relación existente entre el grado de satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés en el medio de trabajo. La población estuvo conformada por todo el personal de enfermería de la unidad de traumatología del hospital, todas con turnos en ambas jornadas (diurnos y nocturnos), a quienes fueron aplicados una serie de cuestionarios que evaluaban las variables de estudio. Los resultados hallados en términos de satisfacción laboral fueron negativos debido a que revelaron una insatisfacción generalizada tanto como para aspectos propios a él, como para aspectos externos.

En esta misma línea de estudio, la relación de las variables de síndrome de Burnout y satisfacción laboral se encuentra la investigación de Landa, Berrios, Lopez & Aguilar (2006), quienes a una muestra de 177 enfermeras de un hospital del sur de España le aplicaron diferentes cuestionarios y escalas que median salud, burnout y satisfacción laboral identificando con ello que bajos niveles de burnout se relacionan con aspectos positivos de salud mental, satisfacción en el trabajo y bienestar, mientras que las puntuaciones contrarias señalan poco bienestar.

En el ámbito organizacional las investigaciones realizadas acerca de la satisfacción laboral y la importancia de esta, se encontró la realizada por Alonso (2008), la cual buscaba conocer si existen diferencias en la percepción de la satisfacción laboral, partiendo del modelo de las carencias del trabajador de Herzberg. De acuerdo a este modelo las variables objeto de estudio fueron los factores extrínsecos e intrínsecos de las condiciones de trabajo.

Dentro de los factores extrínsecos que se evalúan aspectos relativos a la organización del trabajo se estudiaron el horario, el salario y las condiciones físicas

del trabajo. En cuanto a los factores intrínsecos se evaluó el reconocimiento laboral, responsabilidad, promoción y aspectos relativos al contenido de la tarea.

Los resultados de esta investigación mostraron en las mujeres un nivel de satisfacción laboral alto, al igual que los trabajadores de mayor edad y los que tenían un mayor nivel de antigüedad.

Mientras que los factores externos como las relaciones sociales con mandos superiores produjeron menos satisfacción laboral en la muestra seleccionada para dicho estudio.

Siguiendo en el ámbito organizacional los autores Jiménez, González y Reyes (2009) realizaron una investigación en satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales en una empresa chilena de servicios financieros, en la cual se analizó la relación existente entre los niveles de satisfacción familiar y laboral en grupos de mujeres con diferentes jornadas laborales. La muestra que utilizaron fue 134 mujeres técnico-profesionales que trabajan en una empresa de servicios; 112 (83.5%) con edades entre 20 y 56 años. El 45.5% corresponde a mujeres solteras, el 37.5% a mujeres casadas, y el 15% a mujeres separadas y viudas. Para la recolección de datos en este estudio, se utilizaron tres instrumentos: escala de satisfacción familiar por adjetivos (ESFA), cuestionario de satisfacción laboral S20/23 y encuesta de características socio-demográficas. Los resultados hallados indicaron que al realizar la comparación de medias entre los niveles de satisfacción familiar y laboral de las mujeres que trabajan jornada parcial y completa sus niveles de satisfacción no dieron a conocer diferencias estadísticamente significativas para ninguno de los casos.

Así mismo Ángel, Salvador, Boada, González & Agullo (2007) realizaron un estudio que consistió en analizar el papel del compromiso de los empleados en la administración pública y reflejar que repercusiones provocaba en la institución, mirando variables como la satisfacción laboral, por la vida y el bienestar psicológico.

La muestra seleccionada fueron 697 trabajadores pertenecientes a la administración pública española. Este personal estuvo conformado por operarios, operarios cualificados, administrativos, profesionales técnicos y directivos. El instrumento utilizado para medir el compromiso organizacional fue la escala elaborada por Cook y Wall (1988), la cual se compone de 6 ítems que reflejaban el grado de acuerdo o desacuerdo mostrado por los participantes en relación a una serie de cuestiones del puesto.

En cuanto a la satisfacción laboral el instrumento utilizado fue escala compuesta por 4 ítems, según los criterios Brayfield y Rothe (1951). En ella se pedía a los participantes que indicaran el grado de acuerdo o desacuerdo expresado en relación a una serie de cuestiones laborales.

Los resultados de la investigación indicaron que la mayor influencia en el comportamiento organizacional se produce en la satisfacción laboral, seguido de la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico. Sin embargo la satisfacción laboral es la que más incide y ocasiona un mayor impacto en el compromiso organizacional.

En el año siguiente Merino y Díaz (2008) investigaron el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región de Lambayeque. La investigación tenía por objetivo conocer el nivel de satisfacción del personal con respecto al trabajo que realizan, en su centro laboral, la relación con

sus jefes y compañeros y por último la satisfacción con respecto a los incentivos, remuneraciones y capacitaciones que reciben. Los participantes fueron 250 trabajadores los cuales dieron respuesta a el cuestionario que estaba conformado por 21 preguntas, las siete primeras contenían interrogantes que ayudan a conocer como se sienten los trabajadores con el trabajo que realizan, las cuatro siguientes permitían conocer como se sienten con respecto a su centro laboral, las cinco siguientes permiten analizar cómo se sienten con la relación jefe y sus compañeros y las últimas cinco preguntas dan información si se sienten satisfechos con las remuneraciones que reciben, incentivos y capacitaciones.

Con base a los resultados obtenidos se hallaron tres niveles de satisfacción laboral alto, medio y bajo. En el nivel alto se encuentra la variable satisfacción laboral con respecto a las relaciones con su jefe y sus compañeros con un porcentaje del 40%; En el nivel medio bajo se encuentra la satisfacción laboral dado que solo el 30% presento un nivel de satisfacción; La variable relacionada con la satisfacción laboral y su relación con el centro de trabajo corresponde a un nivel medio con el 35% de los encuestados. Y en el nivel bajo se encuentra la variable la satisfacción laboral con respecto al trabajo que realizan con el 35%.

Los diferentes estudios e investigaciones mencionados anteriormente desde el área de la salud, educativa y organizacional tiene en común su objeto de estudio: la satisfacción laboral, los autores buscaron medir el nivel de satisfacción laboral de sus empleados, como este influye en su desempeño y por lo tanto en la productividad y éxito de la empresa, además de asociarlo a variables como el síndrome de Burnout.

Después de la revisión teórico-empírica se puede decir que los trabajos y/o estudios realizados no difieren en cuanto a las variables estudiadas; En términos generales estas buscan conocer como se sienten los trabajadores con el trabajo que realizan, como se sienten con respecto a su centro laboral, como califican su relación con su jefe y sus compañeros y además si sienten satisfechos con las remuneraciones que reciben, incentivos y capacitaciones.

Para determinar la relación entre estas variables se han empleados instrumentos que han sido validados y utilizados anteriormente en otros estudios los cuales permiten tener ser utilizados en futuras investigaciones. Todas estas variables están relacionadas con el objeto de estudio de esta investigación.

Método

Tipo de investigación

Esta investigación se basa en identificar el grado de satisfacción laboral en docentes de instituciones públicas y privadas de la ciudad de Cartagena. De acuerdo con lo anterior se tuvo en cuenta para su realización el método no experimental de tipo descriptivo.

En la investigación no experimental el investigador observa la variable sin intervenir en esta, es decir no tiene control sobre la variable independiente. A través de este tipo de investigación se utilizan grupos semejantes; en este estudio docentes de instituciones públicas y privadas. Avila (1996); Grajales (2000)

El diseño de investigación fue de tipo transversal; en este tipo de diseño los participantes comparten alguna característica en común, en este caso las características similares son ser docentes de básica primaria de jornada diurna de instituciones públicas y privadas de la ciudad de Cartagena. (Scharager 2001)

Participantes

La población objeto de estudio fueron docentes de instituciones públicas y privadas, del cual se tomó una muestra por conveniencia definida por el fácil acceso y la disponibilidad inmediata para la aplicación del cuestionario. La muestra seleccionada estuvo conformada por docentes de educación básica primaria en

jornada diurna, el 51.5% correspondían a la institución privada y el 48.5% a la institución pública. Del total de la población el 90% era de sexo femenino y tan solo el 10% masculino. La muestra se escogió por la disponibilidad que las instituciones ofrecieron para la participación del cuestionario y el interés por parte del área administrativa y de recursos humanos por conocer el grado de satisfacción laboral de sus docentes.

Instrumento

Con el fin de conseguir el objetivo propuesto se utilizó el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26 de Meliá, J (1998), el cual pertenece a una familia de cuestionarios para la medición de la satisfacción laboral.

El cuestionario S21/26 consta de 26 ítems de respuesta dicotómica (verdadero o falso), se compone de 6 factores los cuales proporcionan información sobre el grado de satisfacción laboral con relación a: la supervisión y participación de la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, con la cantidad de producción y la satisfacción con la calidad de producción en el trabajo. Melia (1998)

Los ítems 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y el 21, conforma el primer factor: satisfacción con la supervisión y participación con la organización los cuales hacen referencia a la satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia de la supervisión, a la justicia de trato recibido por la empresa, con la formación recibida y con la participación en las decisiones

El factor dos: satisfacción con la remuneración y las prestaciones lo conforman los ítems 4, 9, 10, 12, 14, y 23, los cuales hacen referencia al cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario, a la promoción y a la formación.

El tercer factor reúne cuatro ítems 1, 2, 3, y 18. Estos ítems se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por uno mismo aspectos del trabajo, por que hace referencia a la Satisfacción Intrínseca con el trabajo.

El factor cuatro; satisfacción con el ambiente físico del trabajo agrupa cuatro ítems 6, 7, 8, y 24 relativos al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.

El factor cinco con sus dos ítems, el 5 y el 26, se refieren al ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce el sujeto, por tanto hace referencia a Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo.

El sexto y último factor satisfacción con la calidad de producción en el trabajo agrupa los ítems 24 y 25, los cuales se refieren a los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo.

En cuanto a la validez el cuestionario S21/26 El S21/26 se puede considerar bien dotado de validez aparente teniendo en cuenta la formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación que muestran los sujetos. La validez de contenido del S21/26 se apoya en el muestreo del contenido de los ítems del cuestionario S4/82, el cual fue el primero de

esta familia de cuestionarios presenta a su vez una consideración exhaustiva de los aspectos principales de la satisfacción laboral. Obviamente el S21/26 no posee un tratamiento tan minucioso, sin embargo tiene la ventaja de muestrear adecuadamente el contenido con un menor número de ítems, y con una forma más sencilla de respuesta debido a su carácter dicotómico. Meliá, Pradilla, Martín, Sancerni, Oliver y Tomás (1998).

Para obtener el grado de satisfacción de la muestra en cada factor evaluado, se otorgo el valor de uno a cada respuesta verdadera y el valor de cero a cada respuesta falsa; así la sumatoria de las respuestas para cada factor permitió fijar los niveles de satisfacción laboral sobre los que se presentan los resultados de la siguiente forma.

1. Totalmente satisfecho: Si el total de respuestas verdaderas fue igual al total de preguntas para el factor
2. Satisfecho: Si el número de respuestas verdaderas era mayor al número de respuestas falsas.
3. Indiferente: Si el número de respuestas verdadera era igual al número de respuestas falsas
4. Insatisfecho: Si el número de respuestas falsas era mayor al número de respuestas verdaderas
5. Totalmente insatisfecho: Si el número de respuestas falsas fue igual al total de preguntas para el factor.

Cabe resaltar que para el factor cinco y seis, satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo respectivamente, solo son aplicables los

niveles de totalmente satisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho, debido a que el número de preguntas que evaluaba los factores eran solo 2. Así mismo la característica insatisfecho para estos factores se debe a una respuesta falsa y una positiva.

Procedimiento

Con el fin de obtener la información precisa para la realización de este trabajo, se consultaron diferentes medios como el Internet, libros, e investigaciones referentes al tema. Luego de esta búsqueda minuciosa y detallada se organizaron las referencias de tal forma que facilitara el análisis de la información recolectada. Una vez seleccionada y organizada la información se realizó la construcción del marco teórico y empírico basado en la literatura encontrada y en los estudios realizados por diferentes investigadores, los cuales al igual que en este estudio su tema principal era la satisfacción laboral. Finalizado el marco teórico se empieza con la búsqueda del instrumento y se pide al autor del mismo su previa autorización para hacer aplicado en fines netamente investigativos.

Con la autorización y el consentimiento del autor del instrumento, se aplica el cuestionario a docentes de la institución pública y privada de la ciudad de Cartagena, quienes accedieron a participar de manera voluntaria luego de conocer el fin de la investigación y autorizaron la participación en la misma con la firma del consentimiento informado (ver anexo). Seguido a esto se empieza a elaborar el análisis de la información el cual se realizó a través de la utilización de un programa

estadístico (SPSS) permitiendo obtener los resultados para luego realizar el análisis de los datos y elaborar las conclusiones de la investigación.

Análisis estadístico

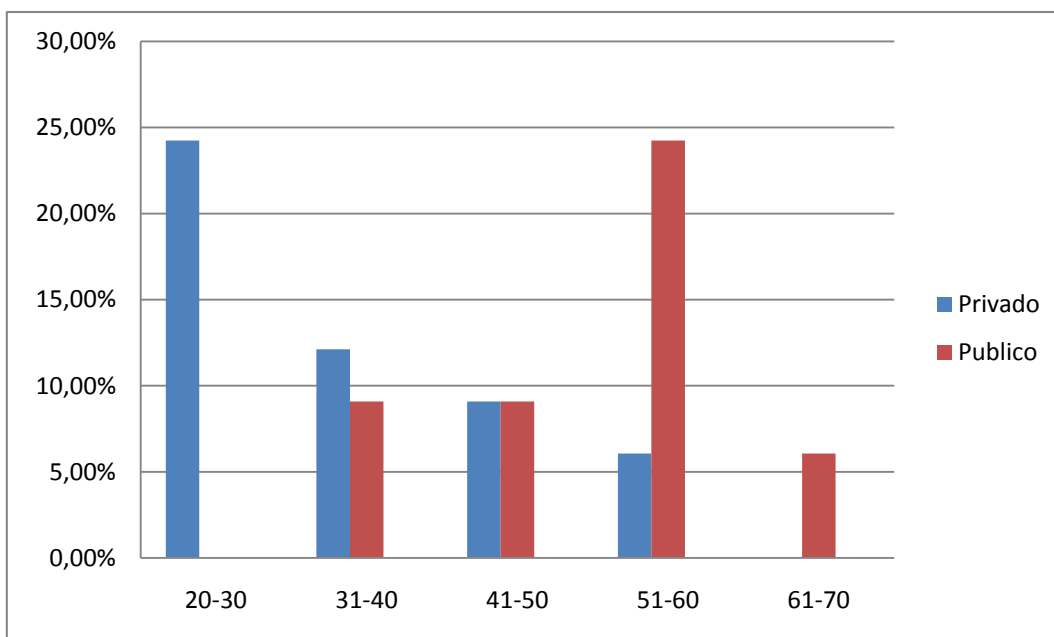
Para el análisis de los datos obtenidos en la aplicación del instrumento se hizo necesaria la utilización de un programa estadístico SPSS 18.0 el cual permitió analizar y combinar variables para los resultados y conclusiones de investigación. Utilizando estadística descriptiva, frecuencia y tablas de contingencia que permitieron establecer los resultados y la discusión de la investigación.

Resultados

Para realizar una descripción de los datos encontrados se procederá primero a presentar los datos socio-demográficos de la muestra y luego se precisaran los resultados, en sí mismo, de cada factor evaluado en el cuestionario.

En cuanto a los datos socio-demográficos de la muestra, se encontró que de acuerdo al sector al cual pertenece la institución educativa pública o privada, la edad de los docentes no es proporcional; por una parte el mayor número de docentes de la IE publica se encuentran entre los 50 y 60 años y el mayor número de docentes de la IE privada entre los 20 y 30 años de edad (Ver figura 1)

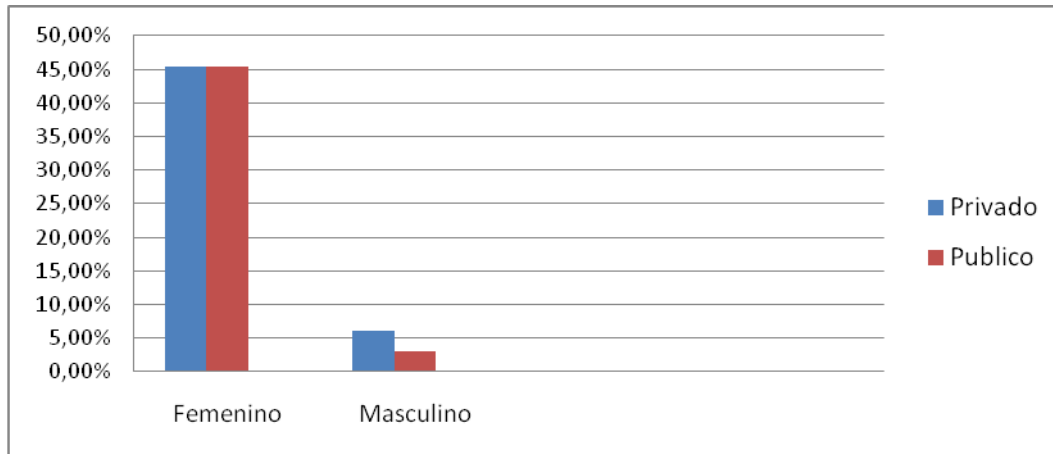
Figura 1: Edad de la población por IE



En cuanto al género el 90% de la población fue de sexo femenino y el 10% masculino. Teniendo en cuenta la Institución educativa y el sector al que pertenecen

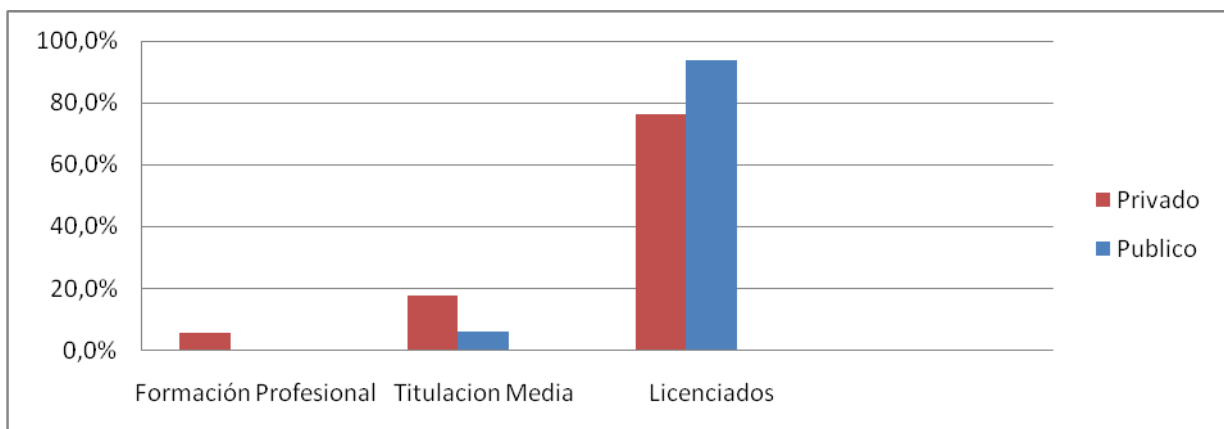
se encontró que el porcentaje de la muestra femenina fue de 45,4% para ambas instituciones. (Ver figura 2.)

Figura 2: Genero de la población por institución educativa



Siguiendo con el nivel de educación de los encuestados, la mayoría de la población cuenta con una licenciatura en educación primaria. La otra parte de la muestra, el 15,2%, cuenta con un nivel de escolaridad de profesional o titulación media. (Ver figura 3)

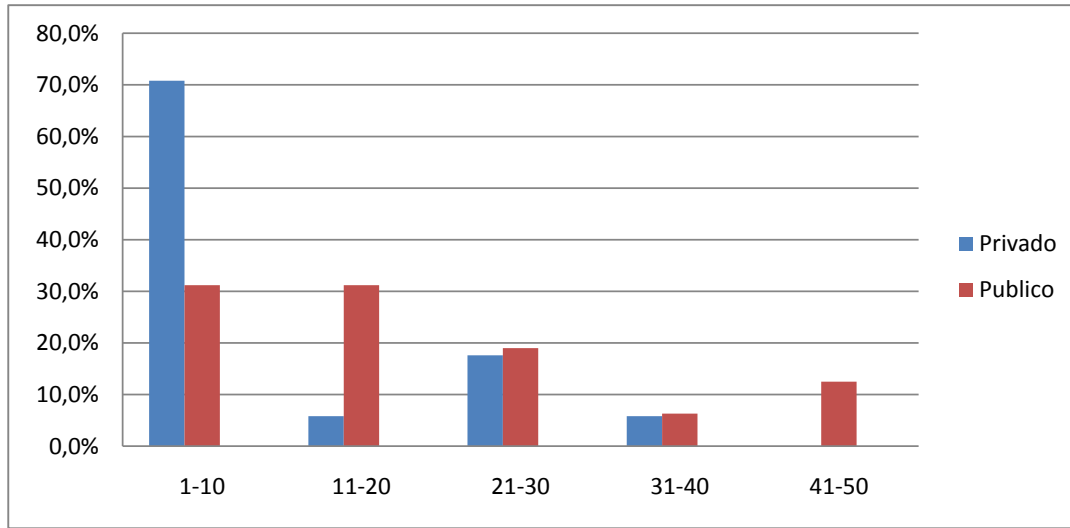
Figura 3 Nivel de escolaridad de la población



De acuerdo al número de años laborados la muestra de la institución del sector privado en su mayoría tiene alrededor de 1 a 10 años laborando, mientras

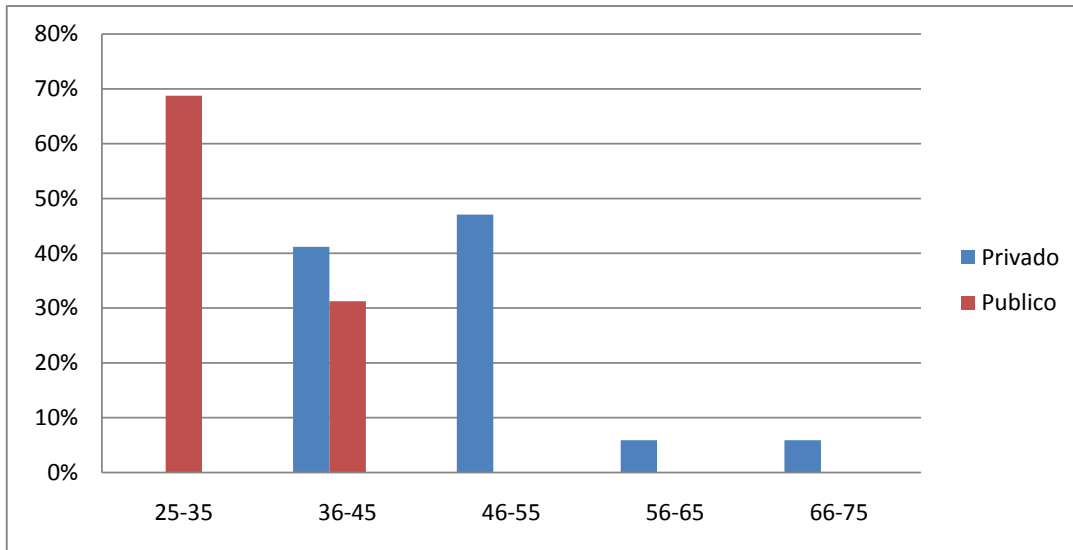
que la institución del sector público tiene el mismo porcentaje de docentes entre los rangos de 1 a 10 años y 11 a 20 años laborados en la institución. (Ver figura 4)

Figura 4: Años laborados dentro de la institución.



Continuando con los datos socio-demográficos de la muestra la mayoría los encuestados, el 36,4% dedican entre 36 y 45 horas o entre 25 y 35 horas a la semana, no obstante son los docentes de la institución del sector privado los que más dedican horas en la semana a su trabajo (Ver figura 5)

Figura 5: Cantidad de horas laboradas a la semana por IE



Después de precisar los datos socio-demográficos de la población es pertinente recordar que el cuestionario S21/26, como anteriormente se comentó, consta de 26 ítems de respuesta dicotómica (verdadero o falso), que distribuyen la información que evalúan en 6 factores sobre el grado de satisfacción laboral. Melia (1998)

Como aparece descrito en el instrumento cada factor corresponde a un determinado número de preguntas de acuerdo a la agrupación que propusieron los autores.

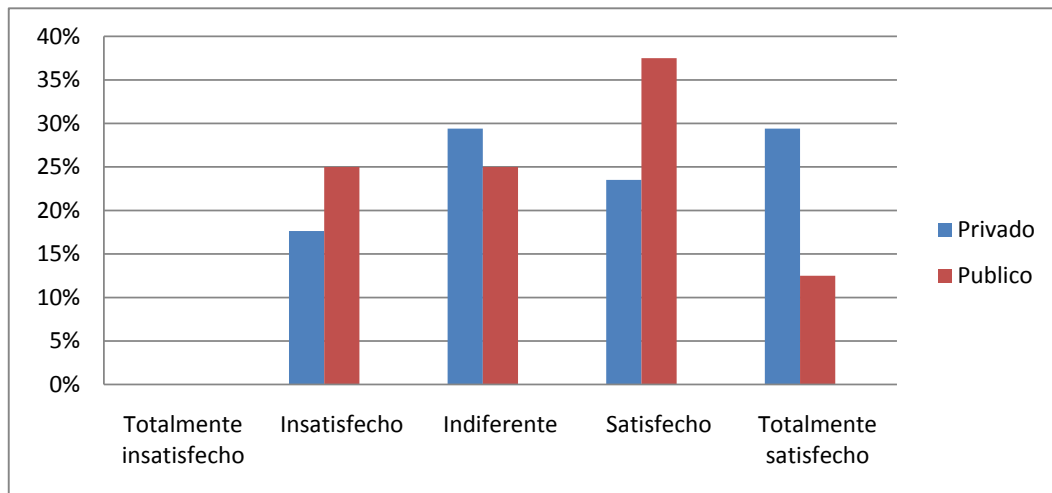
A continuación se exponen los resultados obtenidos en cada factor.

Factor 1. Satisfacción con la supervisión y participación en la organización:

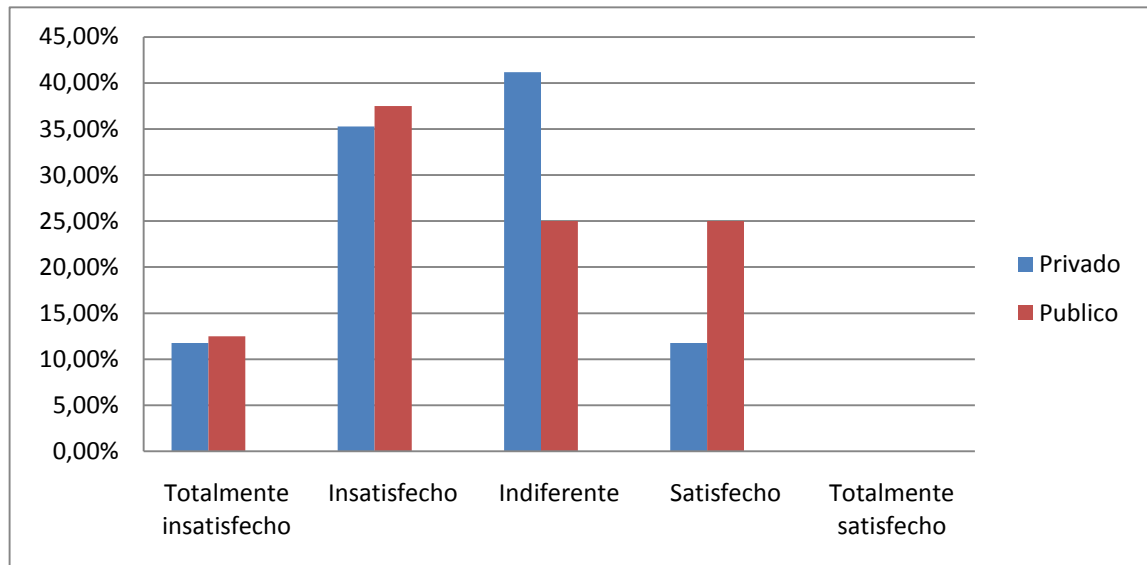
Los resultados de este factor muestran que ninguna de las personas muestra estar totalmente insatisfecho con la supervisión y participación en la organización sin embargo en el sector público existe un alto grado de insatisfacción (25%) y en el

sector privado un alto grado de indiferencia (29,4%) no obstante es preciso decir que las respuestas de los docentes en este factor son muy variadas y que ambos sectores educativos tienen porcentajes considerables en cada nivel o categoría de satisfacción (Ver figura 6).

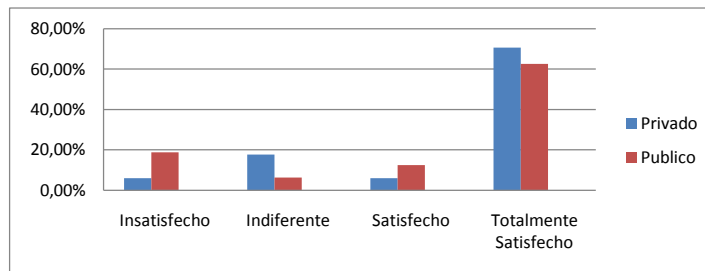
Figura 6 Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización por IE



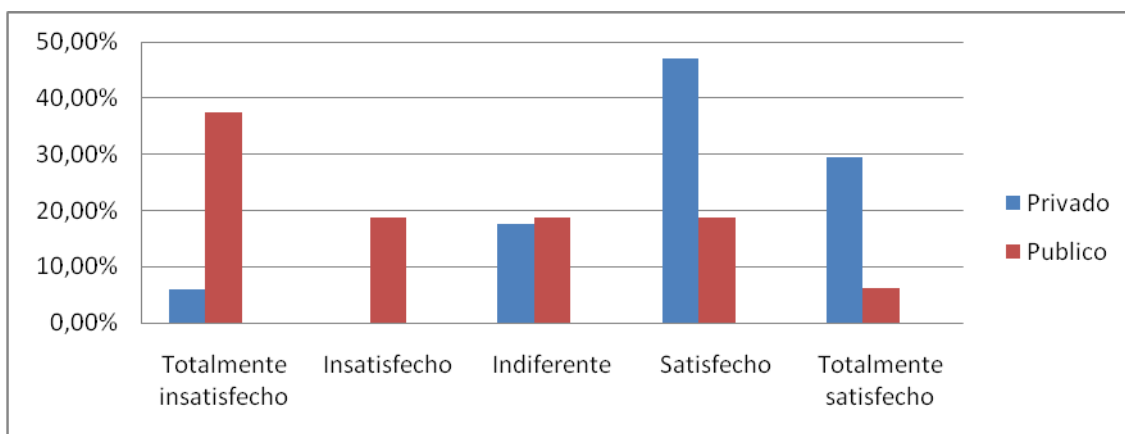
Factor 2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones: En este factor los resultados muestran que del total de la muestra para cada IE, pública o privada, no hay ningún encuestado totalmente satisfecho. Así mismo el sector privado evidencia un porcentaje alto (47,1%) de indiferencia y el sector privado un porcentaje alto (37,5%) de insatisfacción. (Ver figura 7)

Figura 7 Satisfacción con la remuneración y las prestaciones por IE

Factor 3: Satisfacción Intrínseca: En este factor los porcentajes de total satisfacción fueron altos, del 70,5% y el 62,5% para el sector privado y público respectivamente. Mientras que los niveles de insatisfacción fueron muy bajos de un 18,75% y un 5,88% para el sector público y privado respectivamente, de igual forma es preciso resaltar que ninguno de los docentes que participaron en la muestra se mostro totalmente insatisfecho. (Ver figura 8)

Figura 8 Satisfacción intrínseca por IE.

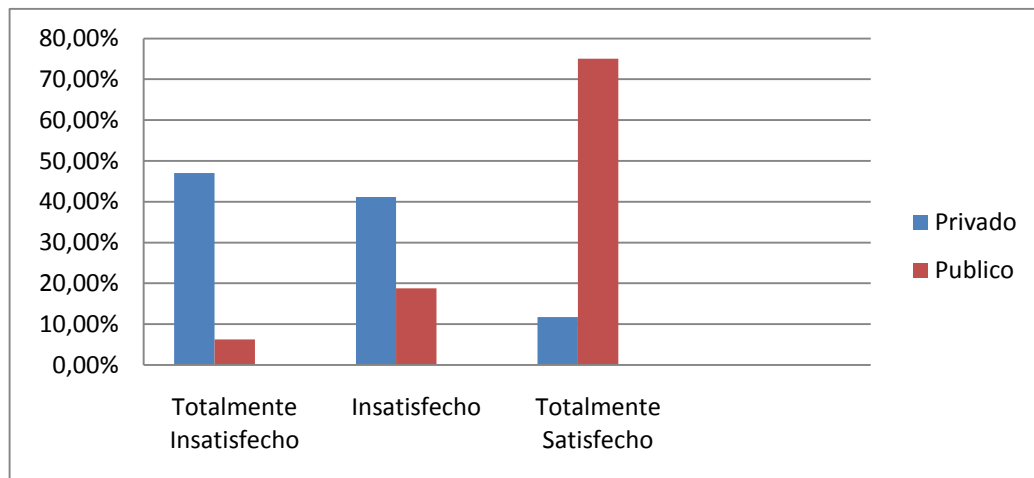
Factor 4: Ambiente físico: Teniendo en cuenta el sector al que pertenecen la institución, las diferencias en este factor son claras, debido a que el 47% y el 29,4% de la muestra de la IE privada se encuentra satisfecho y totalmente satisfecho con el ambiente físico respectivamente mientras que en la muestra de la IE del sector público, el 37,5% y el 18,7% se encuentra totalmente insatisfecho e insatisfecho respectivamente. (Ver figura 9)

Figura 9 Satisfacción con el ambiente físico por institución educativa

Factor 5: Satisfacción con la cantidad de la producción: Las diferencias del personal encuestado se hace evidente dependiendo al sector al que pertenece la IE, si se aprecia la figura siguiente se puede ver que la IE del sector público esta

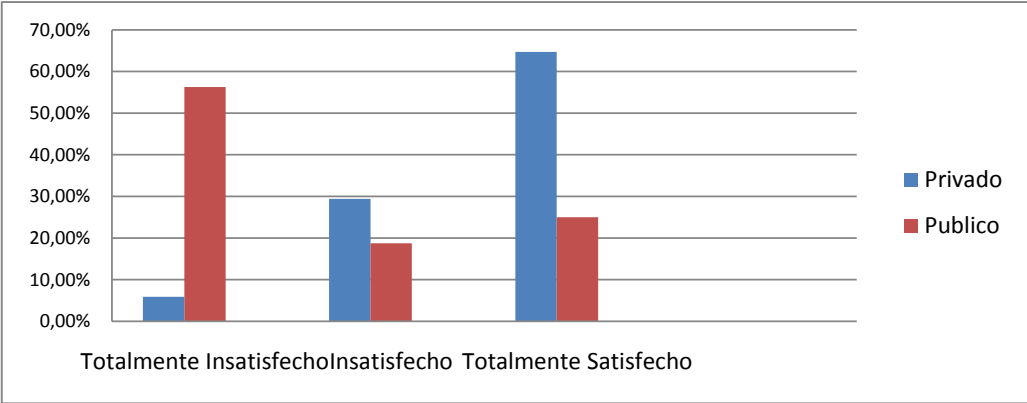
totalmente satisfecha en un 75% mientras que la IE del sector privado en la misma categoría de satisfacción (totalmente satisfecho) muestra un porcentaje bajo de 11,7%; De igual forma se invierten los porcentajes en el nivel de satisfacción totalmente insatisfecho con porcentajes del 47% y el 6, 2% para la IE del sector privado y público respectivamente.(ver figura 10).

Figura 10. Satisfacción con la cantidad de la producción por institución educativa



Factor 6: Satisfacción con la calidad de la producción: Los resultados de este factor exponen diferencias significativas en las IE de sector público y privado debido a que la IE del sector privado se mostró con un 64,7% totalmente satisfecha con los materiales que cuenta para trabajar y la calidad del producto final, mientras que la IE del sector público se ubicó en este nivel solo con un 25%. Al contrarrestar estos porcentajes con el nivel de satisfacción contrario: Totalmente insatisfecho se encontró que los porcentajes de cada institución fueron de 56,2% y del 5,8% para la institución pública y privada respectivamente. (Ver figura 11)

Figura 11: Satisfacción con la calidad de la producción por institución educativa



Discusión

La satisfacción de un trabajador es un aspecto muy relevante para toda organización como ya se ha dicho; por tanto con la aplicación del cuestionario se pudo precisar aspectos de la satisfacción relativas a las condiciones de trabajo y las actuaciones de estos docentes de instituciones educativas en Cartagena.

Para iniciar se pudo apreciar que con acuerdo a los resultados que los docentes aunque no están totalmente satisfecho tampoco están totalmente insatisfechos con respecto a la supervisión que reciben en su trabajo y la participación que tienen dentro de la institución educativa. Sin embargo como se pudo ver un porcentaje alto de los encuestados de la IE del sector público demuestra estar satisfecho, esto podría indicar que de alguna u otra forma les permiten tomar decisiones e intervenir en sus trabajos, mantener buenas relaciones con sus supervisores y además le reconocen lo que hacen. Y como menciona Vásquez (2007) un docente se puede sentir más satisfecho cuando se les permite tener autonomía y participar activamente en la planeación de los objetivos y actividades. Asimismo, el tener un método de trabajo con posibilidad de actualización permanente, junto con el asesoramiento y ayuda de expertos. En este factor fueron los docentes de instituciones públicas los que más satisfechos se mostraron, lo anterior podría suponer que las condiciones bajo las que estos docentes trabajan implica que sean más recursivos y autónomos para el desarrollo de sus clases.

Siguiendo con el análisis de los resultados de los factores, el segundo factor del cuestionario evaluaba satisfacción con el salario, los incentivos o premios y los

ascensos o promociones. El salario e incentivos que recibe un trabajador son la compensación de su labor productiva; Una organización que satisfaga a sus empleados en estos aspectos probablemente contará con ellos por mucho tiempo pues es una forma para mantener y retener el recurso humano. Márquez. (2002)

Las organizaciones educativas a la que pertenecía la muestra deben tener en cuenta lo anterior debido a que de forma general los encuestados evidenciaron estar insatisfecho con la remuneración y las prestaciones que reciben. Al identificar las diferencias entre las IE dependiendo al sector no se podría afirmar que los docentes de una u otra IE están o no satisfechos, debido a que los resultados no muestran mucha diferencia, los valores que representan el porcentaje más alto para cada IE se encuentra en categorías de satisfacción negativas (insatisfacción, indiferente) y aunque cada institución mostro un porcentaje de satisfacción, su valor no fue mayor al total de los porcentajes de las categorías insatisfacción y total insatisfacción.

No obstante si se analizan bien los niveles de insatisfacción de los docente, se observa que los que pertenecen a la IE publica se encuentran menos satisfechos, contrario a lo que se podría pensar de acuerdo a lo que el Ministerio de Educación Nacional en Colombia señala, que los docentes de instituciones públicas recibirán un salario de acuerdo al escalafón en el que clasifique por su preparación y especialidad. En consecuencia sus salarios deberían satisfacerlos, porque están acorde con su formación académica y no es fijado directamente por el empleador. Es curioso resaltar este último punto porque se podría pensar que dependiendo de la IE

la satisfacción con respecto al salario debería ser diferente pero en este caso se nota una pequeña diferencia.

Sería importante comparar estos datos más a fondo y con una muestra mayor para poder hacer conclusiones más acertadas teniendo en cuenta que no se ha encontrado estudios al respecto del tema en otros países. Lo que sí es cierto es que si se analiza el significado del salario sin importar el empleo, la teoría de la economía convencional dice que el salario permite describir, explicar y predecir tanto la actividad laboral como los comportamientos de los sujetos en referencia a esta; dicha actividad laboral o empleo es una transacción del empleado que intercambia horas de ocio por una remuneración pecuniaria y que brinda la posibilidad de obtener bienes y servicios, pero además se constituye en la compensación que iguala o diferencia a los empleados, de la misma forma en que compensa lo que el empleado trabaja y lo que realmente le gustaría o disfruta trabajar. (Gamero y Navarro, 2003).

Es en este punto donde el factor tratado, Satisfacción con la remuneración y las prestaciones, se relaciona con el siguiente, satisfacción intrínseca, pues esta última evaluaba el nivel de satisfacción que tiene el docente si desempeña la labor que le gusta o no dentro de la IE, las respuestas de los encuestados evidenciaron tanto de forma general como por institución educativa, estar totalmente satisfechos con la labor o las tareas que desempeñan porque es lo que les gusta, sea esto quizás la función compensatoria para lo que se mencionaba anteriormente y no el salario, ya que quizás sus expectativas como empleados no se rinden en el salario pero si en la labor que desempeñan y por tanto permanecen en el empleo.

Lo que se intenta expresar es que quizás la acción compensatoria que suele ejercer en salario en un empleado, la puede ejercer la satisfacción intrínseca del mismo. La teoría argumenta que un empleado satisfecho intrínsecamente, disfruta lo que hace y por tanto se motivara para hacerlo, lo que tendrá muy buenas implicaciones en su desempeño y por ende en su productividad, es decir, toda una cadena de beneficios, que reitera la importancia de trabajar e investigar más en la temática. (Romero, 2005).

Continuando con los factores evaluados, en la satisfacción por el ambiente físico de trabajo, aunque las respuestas de los evaluados fueron muy variadas, los resultados dejan ver las diferencias en las condiciones de infraestructura y condiciones ambientales en las que laboran los docentes de las instituciones del sector público y privado de la ciudad de Cartagena. Diferencia que se hizo notoria en el momento de la aplicación del cuestionario por lo que era de esperarse discrepancias de acuerdo al sector de educación se evidenciaran en los resultados.

El factor 5 que mide la satisfacción con la cantidad de la producción que evaluaba el ritmo de trabajo y la cantidad de trabajo exigido por la organización, y el factor 6 que evalúa la satisfacción con la calidad de la producción, arrojaron en sus resultados una diferencia interesante ya que paradójicamente los docentes que exponen estar satisfechos con el ritmo de su trabajo y la cantidad de la producción (IE pública) son los mismos que se presentan satisfechos con la calidad en términos de materiales para la producción y que invierten menos horas semanales a su trabajo. Mientras que los docentes que exponen no estar satisfechos con el ritmo de trabajo y la cantidad producida son los que más dedican horas semanales y se

muestran satisfechos con los materiales con los que cuentan para su trabajo. Todo lo anterior no es posible compararlo con otros estudios en el mismo grupo poblacional teniendo en cuenta que no existen estudios en el área en cuestión. Sin embargo se puede hipotetizar algunas ideas con respecto a lo encontrado con base en la literatura revisada, como por ejemplo se podría suponer que los docentes de las instituciones públicas se conforman en su labor, probablemente porque tienen un contrato que le brinda estabilidad laboral pero que no los satisface económicamente, o porque no presentan una buena adecuación del ambiente físico laboral, etc.,

Es importante resaltar que investigaciones como estas ayudan a la psicología a comprender las diferencias que se dan dentro de las organizaciones que son manejadas por el gobierno Colombiano y las que son auto-sostenibles o privadas.

En términos generales la recolección de la información fue compleja debido a que gran parte de los estudios son en ámbitos organizacionales, pero a pesar del gran interés de los científicos por determinar el grado de satisfacción laboral en el ámbito organizacional es notorio el gran interés por medir la satisfacción laboral no solo en las organizaciones dedicadas a la producción si no en las organizaciones que ofrecen servicio de salud y educación.

En cuanto a la escogencia del instrumento existieron dificultades debido a que inicialmente era una muestra diferente a lo docentes y este estaba diseñado para este tipo de población en particular, después que se pudo definir la población por la disponibilidad que las instituciones ofrecieron la selección del instrumento se realizo por ser este el mas utilizado para medir la satisfacción laboral y es aplicable a cualquier tipo de organización.

Es importante que este tipo de investigaciones se sigan llevando a cabo ya que en próximos estudios se puede combinar variables como si el estar satisfecho con su trabajo influye en la educación que se le presta a los estudiantes, y de esta manera contribuir a crear material bibliográfico permitiendo obtener información de calidad y mas amplia en cuanto al campo educativo.

De acuerdo con lo anterior, seguir trabajando esta temática permitirá a los psicólogos detectar problemáticas relacionadas con la satisfacción laboral e intervenir en estas, lo que probablemente se verá reflejado en el mejoramiento de la calidad del servicio. Seguido a esto es una temática que ya se abordado desde el programa de psicología de la universidad desde hace varios años.

Finalmente se puede decir que el objetivo de este estudio se cumplió pues después de aplicado el cuestionario y haber realizado su respectivo análisis se logro apreciar los niveles de satisfacción laboral de acuerdo a 6 factores indagados, de una muestra de docentes de instituciones educativas pública y privada.

Anexos

Anexo A

Comité de Ética Documento de Consentimiento Informado para ser prestado y firmado por los Docentes que participan en el estudio

Fecha: D____ M____ de 2010

Profesores de Institución Educativa

Cordial Saludo,

El programa de psicología de la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR, se encuentra realizando un estudio denominado **“SATISFACCION LABORAL EN DOCENTES DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA”**, el cual se adelanta en el marco del Minor de psicología Organizacional 2009-2010.

El objetivo de este trabajo es determinar los niveles de satisfacción laboral en docentes de educación básica en el sector público y privado de Cartagena, para lo cual se aplicará un cuestionario compuesto de 34 ítems administrados de manera individual a los docentes de la IE.

Con esta carta queremos invitarlo a participar en el estudio, si de manera voluntaria usted desea hacerlo, agradecemos nos autorice realizar la recolección de datos a través del cuestionario antes mencionado, que será de carácter anónimo. Los datos que se obtengan serán analizados de manera general y no particularmente reiterando el anonimato del cuestionario y la confidencialidad de la información.

Queremos agradecerle de antemano su colaboración toda vez que estos estudios fortalecen la Psicología Organizacional como disciplina, y que a mediano y a largo plazo ello deberá redundar en mejores condiciones ambientales laborales.

Anexamos documento de Declaración de Consentimiento Informado para su firma.

Agradezco su atención y colaboración.

Yuly Fang Alandette

Docente del programa de psicología

Investigadora

Universidad Tecnológica de Bolívar

DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído y entendido el presente documento, y por consiguiente puedo firmar el consentimiento para participar en el estudio en mención. Guardo mi libertad para retirar la información recolectada, en caso que lo considere necesario.

Igualmente he sido informado que ello no implica ningún beneficio económico, y que los únicos beneficios son de índole investigativa.

Francisco P
45.737.541.

Cc

Silvana Juanda

Cc 33.335.952

Francisco Ruiz Gómez

Cc 33.102.491

Cc 45.530.683

Diana Mejía

Cc 1.128.044.595

Henry Nathali Horta A.

Cc 33.750.3820/4

Carolina

Cc 9.148.168

Vladimir

Cc 45.524.307

Ariadna Cepeda

Cc

María Teresa Jiménez R.

Cc 34.924.012

Monica Martinez Arredas

Cc 45.765.096 c/gena

María T. Maza

Cc

45.757.855 c/gena

Cc 33.103.980

María Fernanda Miller

Cc 45.593.070

Fuquero Román E

Cc 34.953.777

María Claudia Puch R

Cc 45.473.539 c/gena

Teresa Angulo S.

Cc 33.334.169 c/gena

Trinidad M

Guillermo

23.219.470 A. C. G.

Cc

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

He leído y entendido el presente documento, y por consiguiente puedo firmar el consentimiento para participar en el estudio en mención. Guardo mi libertad para retirar la información recolectada, en caso que lo considere necesario. Igualmente he sido informado que ello no implica ningún beneficio económico, y que los únicos beneficios son de índole investigativa.

Firma del docente.

Alfonso Jaramelo

cc. 331538300/ps

cc. 45484468.010

Laura Loucky Peres

cc. 33126064 / Alfonso Jaramelo

cc. 45490958 / Alfonso Jaramelo

Craida P. Alvarado Oyola

cc. 45511167 / Alfonso Jaramelo

Tacelicio Serrano P.

cc. 33126064 / Alfonso Jaramelo

Eaith Rde Rodriguez

cc. 33122635 / Alfonso Jaramelo

Bety Lopez

cc. 33126113

Siberia Rodriguez

cc. 33152856

Betty de la Cruz B.

cc. 33126113

Maria Lina de San Juan

cc. 34957692 / Alfonso Jaramelo

cc.

Hydriana

cc. 93560130

Armani A. Linares

cc. 45431320 / Alfonso Jaramelo

Edilma Olivera D.

cc. 45452599

Priscilla Ortiz

cc. 73081057 / Alfonso Jaramelo

cc. 45502596 / Alfonso Jaramelo

Horacio de la Hoz

cc. 45480568 / Alfonso Jaramelo

Luzmila Lopez

cc. 33118737 / Alfonso Jaramelo

Ronald de Villalba

cc.

cc.

cc.

cc.

cc.

cc.

cc.

cc.

cc.

Anexo B

Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

1. Me gusta mi trabajo	V	F
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo Destaco	V	F
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	V	F
4. Mi salario me satisface	V	F
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	V	F
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	V	F
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	V	F
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	V	F
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	V	F
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	V	F
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	V	F
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface	V	F
13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	V	F
14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales	V	F
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	V	F
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	V	F
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	V	F
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo	V	F
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	V	F
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	V	F
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	V	F
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	V	F
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	V	F
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	V	F
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	V	F
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	V	F

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.)

27.- Sexo: .o 1. Varón .o 2. Mujer

28.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

29.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- .o 1) Ninguno
- .o 2) Sabe leer y escribir
- .o 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- .o 4) Formación Profesional Primer Grado
- .o 5) Formación Profesional Segundo Grado
- .o 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- .o 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- .o 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

30.- *Situación laboral:*

- .o 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- .o 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- .o 3) Contrato de seis meses o menos.
- .o 4) Contrato hasta un año.
- .o 5) Contrato hasta dos años
- .o 6) Contrato hasta tres años
- .o 7) Contrato hasta cinco años.
- .o 8) Fijos.

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

- .o 1) Jornada partida fija. .o 4) Jornada parcial
- .o 2) Jornada intensiva fija. o 5) Turnos fijos.
- .o 3) Horario flexible y/o irregular. .o 6) Turnos rotativos

32. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

33.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- .o 1) Empleado o trabajador .o 2) Supervisor o capataz
- .o 3) Mando intermedio .o 4) Directivo
- .o 5) Alta dirección o dirección general

34.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (35).

Meliá, (1998).

Referencias

Alonso, P (2008). A comparative study of work satisfaction among public servants. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones – 2008(24), 1* - Pp. 25-40. Recuperado el 23 de noviembre 2009 en <http://scielo.isciii.es>

Álvarez, L (2005). *Consideraciones generales acerca de la satisfacción laboral su medición y evaluación*. [Monografía en Master en Dirección de la Universidad de Holguín]. Universidad de Holguín en Cuba

Anaya, N & Suarez, J. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de educación*.344, pp 217-273. Recuperado el 20 de mayo 2010 en http://www.revistaeducacion.mec.es/re344/re344_09.pdf

Ángel, M; salvador, C; Boada, J; González, E; & Agulló, E (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicotherma*. 19, 3, pp. 395-400. Recuperado el 23 de noviembre 2009 en <http://www.psicothema.com/pdf/3376.pdf>

Amorós, E. (2008). *Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú*. Recuperado el 23 de enero de 2010 de <http://www.eumed.net/libros/2008c/420/FACTORES%20DE%20SATISFACCION%20LABORAL.htm>

Andrews,F; & Robinson,J.(1991). Measures of subjective well-being. En J.P. Robinson, P.R. Sharer y L.S. Wrightman (Eds.), *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes* (pp. 61-110). San Diego: Academic Press.

Atalaya, M (1999). La satisfacción laboral y la productividad, *Revista de Psicología de la universidad mayor de San Marcos* 5, PP 45-47. Recuperado el 23 de noviembre 2009 en http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Ardovin, J; Bustos, c; Gayó, R; & Jarpa (2000). Motivación y satisfacción laboral. *Apsique*. Recuperado el 27 de noviembre 2009 en <http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis>

Ávila, H (1996). *Introducción a la metodología de la investigación*. Recuperado el 15 de mayo del 2010 en: <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/>

Balzer, W; Kihm, J; Smith, P; Irwin, J; Bachiochi, P; Robie, C., Sinar, E; Parra, L. (2000). *Users' manual for the Job Descriptive Index (JDI; 1997 version) and the Job in General scales*. In J. M. Stanton and C. D. Crossley (Eds.), *Electronic resources for the JDI and JIG*. Bowling Green, OH: Bowling Green State University

Berg, P. (1999). The effects of high performance work practices on job satisfaction in the United States steel industry. *Relations Industrielles*, 54 (1), pp. 111-112[versión electrónica] Recuperado el 27 de noviembre del 2010 en <http://www.encyclopedia.com/doc/1G1-54370963.html>

Caballero, K. (2002), El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza, *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6, pp. 1- 10. Recuperado el 23 de noviembre 2009 en <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Castillo, J.; & Limón, P. (2006). *Satisfacción laboral relacionada con los servicios de hospedaje y alimentación y compromiso en el trabajo de los empleados de PEMEX, Plataformas*. [Tesis Licenciatura. Administración de Hoteles y Restaurantes]. Departamento de Turismo, Escuela de Negocios y Economía, Universidad de las Américas Puebla http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/castillo_o_j/indice.html.

Cobos, D. (2004). *Introducción a la prevención de riesgos laborales*. España: Paralelo Edición, S.A.

Cropanzano, R., James, K.; & Citra, M. (1993). A goal hierarchy Model of personality, motivation and leadership. En: Cummings, L. and Staw, B. (eds.), R. *Research in organizational behavior*, 15, pp. 267-322

Davis, K.; & Newstrom, D. (1991). *Comportamiento humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.

Daza, D; Porto, S; Fang, Y. (2007). Importancia de la Satisfacción Laboral del trabajador en las organizaciones, [Monografía para optar el título de Psicología], Universidad Tecnológica de Bolívar.

Duarte de Cáceres, G. (2007). *Discriminación de diferencias significativas entre las seis regiones que integran CEMEX - México al aplicar un instrumento de compromiso para desarrollar estrategias de mejoras en estas regiones*. Recuperado el 27 de enero de 2010 de www.colpamex.org/Tesis/GDdC.pdf

Fenton O; & Creevy, M. (1995). Moderators of differences in job satisfaction between full-time and part-time female employees: A research note. *Human*

Resource Management Journal, 5 (5), 75. Recuperado el 3 de enero en 2010, de la base de datos ABI/INFORM Global. (ID de Documento: 9919354).

Flores, J; & Ronda, M. (2001), Estudio Comparativo de la relación existente entre la Satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés laboral, *BIP Publicacion institucional de IMBERMUTUAMUR.(2001) 62-70*. Recuperado el 7 enero de 2010 en <http://www.opas.org.br/gentequefazsaude/bvsde/bvsacd/cd49/bip25.pdf>

Foote, D. (2004). Temporary Workers: Managing the problem of unscheduled turnover. *Management Decision*, 42, 7/8, (963). Recuperado el 23 de noviembre del 2009 de la base de datos Proquest

Furnham, A. (2001). Motivación y satisfacción en el trabajo. En: *Psicología organizacional, el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.

González, N. (2008). Prevalence of stress in the labor satisfaction of the educational. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*. 4, 68-89. Recuperado el 20 de febrero en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2717959>

Gamero, S; & Navarro, M (2003). Análisis económico de la satisfacción laboral [tesis doctoral]. Universidad de Málaga.

Grajales; T. (2000). Tipos de investigación. Recuperado el 15 de mayo del 2010 en: <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Hellriegel, D; & Slucum, J. (2004). Para entender las diferencias individuales. En: *Comportamiento organizacional*. México. International Thomson ediciones S.A

Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista colombiana de psicología*. Pp 81-88. Recuperado el 25 de noviembre 2009 en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/804/80401509.pdf>

James, K; & Asmus, C. (2001). Personality, Cognitive Skills, and Creativity in Different Life Domains. *Creativity Research Journal*, (13) 2, 149 – 159. doi: 10.1207/S15326934CRJ1302_3

Jiménez, A; González, C; & Reyes, R (2009). Satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales en una empresa chilena de servicios financieros. *Acta colombiana de psicología* 12 (1): 77-83. Recuperado el 25 de noviembre 2009 en http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/files/23_3048_v12n1-art6.pdf

Kinick, A; & Kreitner, R. (2003). Motivación I: necesidades, diseños de puestos y satisfacción. En: *Comportamiento organizacional*. México. Mc Graw Hill.

Landa, J; Berrio, P; López, Esther; & Aguilar, M. (2006), Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería, *Ansiedad y Estrés* 12(2-3), 479-493. Recuperado el 25 de noviembre 2009 en: <http://dialnet.unirioja.es>

McCrimmon, M. (2008). *Herzberg and employee motivation how to apply Herzberg's two factor theory of motivation*. Recuperado el 28 de febrero de 2010 en: http://humanresourcesmanagement.suite101.com/article.cfm/herzberg_and_employee_motivation

Meliá, J. & Peiró, J. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral s10/12. *Psicología de la seguridad laboral*, 3-4. Recuperado el 02 de Febrero de 2010. en: http://www.uv.es/meliaj/research/cuest_satisf/s10_12.pdf

Meliá, J (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S21/26. *Psicología de la seguridad social*. Recuperado el 10 de enero 2010. www.uv.es/meliaj/Research/Cuest_Satisf/S21_26.PDF

Meliá, J; Pradilla, J; Martin, N; Sancerni, M; Oliver, A & Tomas, L (1998). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción laboral S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de psicología universitas* 12 (1/29). Pp 25-39. Recuperado el 10 de enero del 2010. en: www.uv.es/meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF

Marquez M, (2002). Satisfacción Laboral.[versión electrónica] Gestipolis, Recuperado el 25 de abril de 2010 de: <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>

Merino, M; & Díaz, A. (2008). The study of labour satisfaction level in public and private companies in Lambayeque . *Estudios empresariales*. pp. 132-142. Recuperado el 8 de enero 2010. en: <http://www.uss.edu.pe/hatunruna/Doc/8.pdf>

Millán, G; López, T; & Sánchez, S. (2007). La Satisfacción laboral en empresas hoteleras. Apuntes metodológicos, *Redalyc* 11(2), pp35-52. Recuperado el 15 de enero de 2010. En <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/276/27611203.pdf>

Mount, M; Ilies, R., & Johnson, E. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors: The mediating effects of job satisfaction.

Personnel Psychology, 59, 591-622 [version electronica] disponible en http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:3dIlxlozeJAJ:home.ubalt.edu/tmitch/642/mount%2520ilies%2520johnson%2520counterprod%2520beh%2520pdf_files/ContentServer_data/21944584.pdf+Relationship+of+personality+traits+and+counterproductive+work+behaviors:+The+mediating+effects+of+job+satisfaction&hl=es&gl=co&sig=AHIEtbT1K1FjGj8giszmBSysaf_WMBTKWA)

Muchinsky, P (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. Mexico . Thomsom Learnig. Cap 11.

Olivares, J; Quintana, M; Matta, C; Choy, J; Ronquillo, w; & Maldonado, M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Revista Estomatol Herediana 2006; 16(1): 21 – 25*. Recuperado el 10 de enero 2010. en: http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552006000100005&lng=es&nrm=iso

Olivar, C; González, S; & Martínez, M. (1999). Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias. *Aten Primaria*, 24, pp. 352-9. Recuperado el 12 de enero de 2010. en: www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext...

Peiro, J; Silla, I; Sanz, T; Rodríguez, J; & García, J. (2004). Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria. *Psiquis*. 25(4) pp 129-140. Recuperado el 23 de noviembre de 2010 en http://www.psiquis.com/art/04_25_n04_A01.pdf

Palma, S. (2001). Factores para evaluar la Satisfacción Laboral. *Revista Debates, Tecnología y Sociedad*, 3, pp. 24-28

Quintero, L; Beila, R, Barrera, A; & Campo, A. (2008). Factores asociados a la satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. *Duazar* . 5 N° 2. Pp 77-81. Recuperado el 25 de noviembre 2009. en:

<http://editorial.unimagdalena.edu.co/revistas/index.php/duazary/article/viewFile/135/143>

Ríos, M. & Godoy, C. (2008). Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. *Enfermería clínica*, 18 (3), 134-141. Recuperado el 5 de Agosto de 2008 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2669077>.

Rain, J; Lane, I; & Steiner, D. (1991) A current look at the job satisfaction/life satisfaction relationship: Review and future considerations. *Human Relations*, 44, 287–307. doi: 10.1177/001872679104400305 (<http://hum.sagepub.com/cgi/content/abstract/44/3/287>)

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall

Romero, D (2005). Diez Teorías sobre y emoción [version electronica]. Recuperado el 20 de mayo de 2010. Disponible en: <http://trabajymotivacion.blogspot.com/2005/08/diez-teoras-sobre-motivacin-en-el.html>

Sharager, J. (2001). Diseños de investigación. Universidad pontificia de chile. Recuperado el 19 de mayo 2010 en: http://cursos.puc.cl/unimit_psi_0031/almacen/1222368244_ischarag_sec4_pos0.pdf

Velarde, R; Priego, H; & López, J. (2004). Estudio de satisfacción laboral del medico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico ISSET. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2004;27:55-66. Recuperado el 25 de noviembre. 2010 en http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/05_Original_Velarde.pdf

Vecino, J. (2006). *Motivar, comprometer y retener*. Recuperado el 16 de enero 2010. en <http://www.jobmanagementvision.com/articulos-motivar-comprometer-y-retener.html>

Voutoo, M; & Arzadum, P (2007). El buen trabajo y la satisfacción laboral, Publicación del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo, UBA. Recuperado el 23 de noviembre 2009. en <http://www.econ.uba.ar/cesot/docs/documento%2059.pdf>

Vásquez, M (2007), *Satisfacción laboral del profesorado*, Consumer Eroski, Recuperado el 25 de abril de 2010 de <http://www.consumer.es/web/es/educacion/escolar/2007/12/27/173310.php>

Waldina, E. (2006). *Escala de satisfacción laboral en el personal de Viveros Tropicales S.A.* [Monografía Licenciatura en Gerencia de negocios]. Universidad Tecnológica de Honduras.

