

## PERFIL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADA

---

MARÍA DE LOS ÁNGELES ARAUJO GONZÁLEZ / TERESA PONCE DÁVALOS / SERGIO LUIS GARCÍA ITURRIAGA  
Facultad de Ciencias de la Conducta, Universidad Autónoma del Estado de México

**RESUMEN:** Una organización educativa como sistema social, es una conformación de eventos que integran dimensiones de comportamiento individual y de grupo, tanto su interior, como en su exterior; es una red de relaciones interpersonales, conformada por un grupo de elementos conectados entre sí, tales como: la estructura organizacional, los procesos que ocurren dentro de ella y la conducta de los grupos e individuos; donde, la interacción de estos componentes producen patrones de relación variados y específicos.

Uno de estos fenómenos es la satisfacción laboral, entendida como la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a una organización y de conseguir logros profesionales; constructo que asociado a la labor docente en el ámbito de las organizaciones de educación superior privada, resulta particularmente relevante

analizar debido a la dualidad escuela–empresa, que las caracteriza.

El presente trabajo tiene como objetivo describir el nivel de satisfacción laboral en un grupo de 147 docentes, que prestan sus servicios en una institución de educación superior privada, para ello, previamente se adaptó y validó a través de juicio el Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal Docente Universitario; se analizó su consistencia interna a través del estadístico alpha de Cronbach de 0.928; se calcularon puntajes z, a fin de obtener el perfil general, encontrándose que en la escala de satisfacción con la actividad docente el 70% de los docentes se dicen indiferentes con su ambiente socio laboral, sus recursos personales para afrontar el trabajo docente.

**PALABRAS CLAVE:** Educación superior, docentes, satisfacción laboral.

### Introducción

Según Schvarstein (2006), desde la postura existencialista sustenta una relación organización–individuo–organización centrada en los siguientes preceptos:

Desde un plano general se identifica primeramente a la institución como un cuerpo normativo jurídico cultural, compuesto de ideas, valores, creencias. Leyes, que determinan sus formas de intercambio social, es un nivel de realidad social que define cuanto está esta-

blecido, se relaciona con el Estado que hace la ley y está presente en los grupos y las organizaciones.

En segundo término, las organizaciones son el sustento material, el lugar donde las instituciones se materializan y desde donde tienen efectos productores sobre los individuos. Son mediatizadoras en las relaciones entre instituciones e individuos.

Bajo este enfoque en la organización todo es signo: los objetos, máquinas, sistemas, normas procedimientos, vestido, comida; todos estos elementos presentan un ser a la mano (sistemas de usos) y un ser a la vista (sistemas de signos). Toda actividad organizacional adquiere a los ojos de sus miembros automáticamente y no siempre controlable, un significado: voluntaria o involuntariamente remite a la identidad del emisor; la organización no incluye a los grupos, no sólo es un conjunto de grupos, sino que los determina y a su vez es determinada por ellos.

De Faria Mello (2008) supone que una persona, un grupo o un departamento dentro de una organización, empresa o comunidad son sistemas que se componen de órganos o partes que deben funcionar coordinada e integradamente, donde las características funcionales, y el rol de cada integrante determinarán el tipo, grado y complejidad de interdependencia entre cada una de las partes, así como entre las partes y el todo.

Para entender el funcionamiento de una organización como sistema, el autor hace énfasis en la relación existente entre la estructura social y el medio que la apoya; sin insumos constantes y continuos la estructura se rompe, donde el esfuerzo y motivación del personal que integra la organización, constituyen su principal fuente de conservación de aspectos económicos, sociológicos y socio-psicológicos relacionados con el comportamiento individual, de grupos y entre grupos.

La organización es el medio para que el individuo obtenga o no satisfactores, en la medida en que satisfaga o no sus necesidades estará dada su motivación, dedicación, productividad, eficiencia y eficacia en el trabajo. Esta relación implica además, sentimientos, percepciones, reacciones emocionales, actitudes y expectativas de ambas partes que, en el desempeño de las tareas propias de la organización se constituyen en un contrato psicológico de trabajo.

De ahí la importancia de estudiar la relación individuo - organización desde la perspectiva de la psicología social del trabajo, que permita explicar cómo afecta y son afectadas las interacciones entre individuos en el ámbito del trabajo.

A partir de este planteamiento han surgido constructos como: bienestar subjetivo, bienestar laboral, optimismo aprendido, felicidad adquirida, satisfacción con la vida y satisfacción laboral. A decir de Diener, citado por Laca Arocena, Mejía Ceballos, & Gondra Rezola (2006), considera que el primer reto es el estudio científico de la felicidad y su objetivación para ser medida, postulando así las primeras aproximaciones hacia una definición de satisfacción con la vida como un “proceso de juicio mediante el cual los individuos valoran la calidad de sus vidas sobre la base de su propio conjunto único de criterios”.

Los individuos ponderan sus prioridades personales según los diferentes aspectos de su vida (salud, relaciones interpersonales, vida laboral, nivel adquisitivo, entre otros) y la juzgan más o menos satisfactoria, considerándose a esta valoración como un juicio cognitivo sobre la calidad de la propia vida; donde, los criterios son propios de cada persona, derivando de aquí el bienestar subjetivo, determinado por dos componentes: el afectivo emocional que permiten reconocer lo placentero o displacentero de una experiencia vivida y el componente cognitivo a través del cual se elaboran juicios sobre la vida o parte de ella en relación al grado de satisfacción sentida al haber vivido una experiencia determinada; ambos componentes son dependientes entre sí y permiten hacer evaluaciones sobre el balance de los afectos y juicios cognitivos globales acerca de la vida.

En la literatura sobre satisfacción laboral, existe cierto consenso sobre los factores asociados: los relativos a la organización, entre los que se encuentran, la percepción de un trabajo intelectualmente estimulante, recibir recompensas equitativas con respecto al puesto y función desempeñada, la evaluación que el trabajador hace sobre las condiciones favorables de trabajo y los colegas cooperadores; otros factores que repercuten y que no forman parte de la atmósfera laboral son aquellos referidos a las características del individuo: edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, condición socio económica, tiempo libre, actitudes, habilidades, personalidad, relaciones interpersonales practicadas, afiliaciones sociales, y relaciones familiares, entre otras. Olivares (2006).

Por su parte, León & Sepulveda (1979), citando a Herzberg, de igual manera hacen alusión a la diversidad de causas para la satisfacción o insatisfacción con el puesto; donde, la primera está asociada a factores de la persona o intrínsecos, como la función o tarea a

desempeñar, el sentimiento de logro, las responsabilidades, la superación y el reconocimiento profesional, derivándose en la capacidad para satisfacer la necesidad de desarrollo psicológico, mientras que la insatisfacción está asociada a factores externos o extrínsecos, relacionados con el deterioro de las condiciones laborales, el clima y ambiente organizacional, entre ellos, salario, status, puesto, ambiente laboral, relaciones interpersonales.

Tomando como referencia estos elementos causales, Furnham (2001) sigue la teoría bifactorial de Herzberg, menciona que las personas tienen dos tipos de necesidades: las de higiene, influidas por las condiciones físicas y psicológicas en las que trabaja una persona y las de motivación, consideradas como de orden superior, y encaminadas a satisfacer la autorrealización del individuo en el trabajo. En tal sentido, asegura que los factores de higiene o insatisfactorias responden a la necesidad de trabajar en un contexto y condiciones favorables al bienestar de la persona y la satisfacción de éstas no conducen a la satisfacción laboral per se, únicamente regulan o disminuyen la insatisfacción en el trabajo.

En tanto, los factores de motivación o satisfactores están altamente relacionados con la naturaleza y consecuencias del trabajo, ya que satisfacen las necesidades de realización personal del trabajador y sólo mediante el desempeño de la tarea el individuo puede disfrutar de recompensas que fortalecerán sus aspiraciones. Tanto la presencia de los factores de higiene como la ausencia de los factores de motivación, llevan en principio a un estado neutro, de acuerdo a la intensidad y frecuencia con que trabajador perciba estos factores, podrá determinarse el grado de insatisfacción o satisfacción laboral.

Otra perspectiva que relaciona los factores organizacionales y los individuales es la teoría de ajuste en el trabajo, Dawis & Lofquist (1984), citados por Peiró & Prieto (1996), consideran que este postulado parte del supuesto que cada individuo busca desarrollarse y mantenerse en concordancia con su ambiente laboral, en un proceso continuo y constante, denominado ajuste en el trabajo; de donde, el grado de ajuste estará dado por dos fuentes de interrelaciones: a). el grado en que el trabajador facilita las habilidades que posee para cubrir las necesidades del puesto, denominado resultado satisfactorio; b). el grado en que la organización cumple las necesidades y valores del trabajador, llevándolo a la satisfacción personal.

La satisfacción laboral se ha estudiado también desde los postulados comparativos, en tal sentido Locke (1976) desarrolló la teoría de los valores o de la discrepancia de valores,

bajo la suposición de que la satisfacción laboral, está relacionada con el hecho “*de si el trabajo le proporciona a la gente lo que ésta quiere, desea o valora*” (Furnham, 2001); de donde, se deduce que la importancia de conocer el valor que un trabajador otorga a un resultado en particular predice sus posibles actitudes al trabajo, más no el grado de satisfacción laboral. Estableciendo que “*cuanto más importante sea el factor relacionado con el trabajo para los empleados, mayor será su efecto potencial en la satisfacción*” (p.276).

Una aportación más al estudio de la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo, es el modelo de la satisfacción de facetas propuesto por Lawler. Pieró & Prieto (1996) citan que la relación entre satisfacción y rendimiento está mediada por las recompensas recibidas y la equidad percibida respecto a esas recompensas, a través de dos procesos:

Intrapersonal, cuando existe un desacuerdo entre lo que el trabajador piensa que debería recibir y lo que realmente obtiene; la idea de lo que debería recibir depende de sus contribuciones y el perfil de puesto, sus propios resultados.

Interpersonal, a través de la relación que el trabajador percibe de las contribuciones y los que realmente están obteniendo las personas que toma como referentes, los resultados de los demás.

Las aportaciones del enfoque organizacional al estudio de la satisfacción laboral, la teoría del grupo de referencia social, sostiene la premisa que el punto de referencia utilizado por una persona para determinar su satisfacción laboral, está dado por la opinión y características de su grupo o status económico al que pertenece; esto es, está en función de que las características del puesto, son adecuadas a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evaluación del contexto y realidad social.

A la par de estas vertientes organizacionales sobre el estudio de la satisfacción laboral, se desarrollan enfoques centrados en lo individual:

Sansinenea & Gil de Montes (2008) postulan que el grado de cumplimiento lleva al docente a una satisfacción experimentada; a través del modelo de autoconcordancia expone que las personas pueden elegir o no objetivos que representen adecuadamente sus valores; esto es, aquellos objetivos que sean congruentes consigo mismo o autoconcordantes.

## Método

Objetivo: Obtener el perfil del nivel de satisfacción laboral en docentes de una institución privada de educación superior, del valle de Toluca.

Tipo de estudio: de campo, exploratorio, donde se busca conocer cómo se comporta la variable (Kerlinger, 2002).

Variable: Satisfacción Laboral, parte del supuesto que cada individuo busca desarrollarse y mantenerse en concordancia con su ambiente laboral en un proceso continuo y constante denominado ajuste en el trabajo; de donde, el ajuste estará dado por dos fuentes de interrelaciones: a). el grado en que el trabajador facilita las habilidades que posee para cubrir las necesidades del puesto, denominado resultado satisfactorio; b). el grado en que la organización cumple las necesidades y valores del trabajador, llevándolo a la satisfacción personal (Dawis & Lofquist, 1984, citados por Peiró & Prieto, 1996).

Hipótesis: En el contexto de las organizaciones educativas, el docente genera condiciones de adaptación, dadas tanto por las interpretaciones previas y actuales de la función docente, como de sus recursos individuales, sus habilidades y conocimientos; lo que da lugar a condiciones de ajuste entre sus expectativas actuales y las deseadas. El resultante estará determinado por el desempeño de sus funciones en la institución, produciendo a su vez estados de satisfacción, que surgen como modulaciones del docente hacia el trabajo.

Participantes: 147 docentes de una institución de educación superior privada, del valle de Toluca, incorporada a la Universidad Autónoma del Estado de México, de los cuales fueron 60 hombres y 87 mujeres; con un rango de edad de 21 a 68 años; 75% cuenta con título de licenciatura y un 25% posee el grado de maestría.

Instrumentos: Para la medición del nivel de satisfacción laboral, se trabajó en la adaptación del Cuestionario sobre el Nivel de Satisfacción del Personal Docente Universitario, propuesto por la Unidad de Evaluación de la calidad de la Universidad de Salamanca, España, que tiene como antecedente el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26. De Meliá, J.L. (1990), subdividido en nueve escalas: Organización académica; actividad docente, actividad de gestión; comunicación y coordinación; infraestructura y recursos de trabajo; formación docente y disciplinaria; participación en la mejora; tiempo de dedicación y motivación y reconocimiento.

Se revisó y adaptó la redacción de los reactivos al español mexicano, sometiendo el instrumento a jueceo de expertos, se analizó la pertinencia de cada reactivo e hicieron las correcciones pertinentes.

Para interpretar comparativamente los resultados individuales del Cuestionario de Satisfacción laboral, se recurrió al cálculo de puntuaciones estándar (z), que permiten transformar linealmente los resultados individuales originales de cada escala, sin alterar los resultados de origen, esto es, los cambios de puntuación en la escala original se corresponden directamente con el cambio de puntuación de la escala transformada (Tornimbeni, Pérez, & Olaz, 2008).

Resultados: En primer lugar, se obtuvo un Alpha de Chronbach de 0,928 lo que indica una adecuada consistencia interna, del cálculo de puntuaciones estándar (z), se presentan a continuación los resultados obtenidos para cada dimensión:

*Organización Académica:* el 14% de los docentes dice estar totalmente de acuerdo con los procesos académico administrativos para la instrumentación de planes y programas de estudio, la asignación de unidades de aprendizaje de acuerdo a perfil profesional, el perfil de egreso y la organización equitativa de horarios de actividades docentes; el 72% está de acuerdo y el 4.9% en desacuerdo.

*Actividad Docente:* el 2.1% de los docentes se manifiestan totalmente de acuerdo, el 9.79% de acuerdo en torno a su ambiente socio laboral, sus recursos personales para afrontar el trabajo y las estrategias de carácter individual que despliega para modular los procesos de enseñanza aprendizaje; es de señalar que el 11.19% dice estar en desacuerdo y el 5.16% en total desacuerdo.

*Actividad de gestión:* En esta dimensión se reportó que el 14.6% está totalmente de acuerdo con las actividades complementarias a su función; los procesos de control escolar, trámites y seguimiento de normatividad de recursos humanos, trámites en nóminas, el 71% de acuerdo y el 6.29% en desacuerdo.

*Comunicación y coordinación:* El 14% está totalmente de acuerdo, el 73% de acuerdo con los modelos y canales de comunicación institucional, tanto formal como no formal, las relaciones interpersonales en torno a la labor académica, la efectividad de retroalimentación y libre opinión de ideas, la coordinación entre pares y coordinadores; el 5.6% en desacuerdo.

*Infraestructura y recursos de trabajo:* sobre el nivel de satisfacción con las condiciones físicas, técnicas y ecológicas en que desarrolla su actividad: del aula, los espacios de apoyo como biblioteca, laboratorios, canchas, cafeterías; entre otros y aquellos necesi-

rios para descanso entre clases, estudio o preparación de productos académicos (cubículos y salas de maestros). El 14.6% dice estar totalmente de acuerdo; el 65.7% de acuerdo y el 2.8 en desacuerdo.

*Formación profesional y disciplinaria:* en relación al nivel de satisfacción con el interés de la organización sobre su formación profesional y actualización disciplinaria, a través de cursos, seminarios, talleres, oportunidad de participar en eventos académicos y de investigación, oportunidades de acceder a programas de profesionalización docente, oportunidades de mejora laboral. El 13.99% está totalmente de acuerdo y el 2.8 en total desacuerdo.

*Participación en la mejora:* en esta dimensión se reporta que el 14.6% dice estar totalmente de acuerdo, el 75.5% de acuerdo sobre la posibilidad de libre opinión de ideas sobre los aspectos de planeación, desarrollo y evaluación institucional, con la filosofía institucional y su posicionamiento en los ámbitos académicos de la localidad; y el 2.8% en desacuerdo.

*Dedicación:* Para el grado de satisfacción manifestado con los procesos de adaptación y ajuste de sus horarios en la institución para hacerlos compatibles con otros centros de trabajo (profesionales o docentes), con actividades profesionales y personales; de manera tal que la labor docente no sea percibida como una sobrecarga laboral. El 21.6% dice estar totalmente de acuerdo; el 65.7% de acuerdo y el 2.8 en desacuerdo.

*Motivación y reconocimiento:* en esta dimensión el 13.29% dice estar totalmente de acuerdo con la motivación general hacia la labor docente, como resultado de los satisfactores laborales, personales y profesionales que la institución le ofrece para el desarrollo de sus actividades. Las creencias sobre el reconocimiento y prestigio tanto de su labor docente, como de la institución donde está llevando a cabo dicha actividad; el 65.7% de acuerdo y el 7% en desacuerdo.

En general, el nivel de satisfacción laboral manifestado por los docentes, reporta que el 84.5% se dice satisfecho, el 11.9 se muestra indiferente y el 4.2% insatisfecho.

**Conclusiones:** Si bien se reporta un nivel aceptable de satisfacción con la organización: el modelo académico administrativo, los lineamientos y normas de trabajo, en cuanto hace al nivel de satisfacción con su actividad docente se denota indiferencia en el 70% de los docentes, lo que implica poca atención a las condiciones favorables o desfavorables que le ofrece su ambiente sociolaboral; así como a sus valoraciones positivas o negativas en

cuanto a sentimientos de logro, responsabilidades, superación y la autopercepción sobre el reconocimiento profesional de su función como docente, desarrollando condiciones de ajuste y adaptación al trabajo dadas tanto por interpretaciones previas y actuales de la función docente, como de sus recursos individuales, específicamente sus habilidades y conocimientos.

## Referencias

- De Faria Mello, F. A. (2008). *Desarrollo Organizacional Enfoque Integral*. (Noriega, Ed.) México: Limusa.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional, el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Press.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento métodos de investigación en ciencias sociales (4a. ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Laca Arocena, F. A., Mejía Ceballos, J. C., y Gondra Rezola, J. M. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud* , 87-92.
- León, F., & Sepulveda, M. (1979). Satisfacciones e insatisfacciones Herzbergianas en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología* , 11 (001), 93-113.
- Meliá, J. L., & Pieró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas* (5), 59-74.
- Olivares, J. Q. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de clínica de estomatología . *Estomatol Herediana* , 21-25.
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del Trabajo, La actividad laboral en su contexto (Vol. I)*. (J. M. Peiró, Ed.) Madrid: Síntesis Psicología.
- Sansinea, E., & Gil de Montes, L. (2008). Autoconcordancia y Autoeficiencia en los objetivos personales: ¿cuál es su aportación al bienestar? (U. d. Murcia, Ed.) *Anales de psicología* , 24 (001), 121-128.
- Schvarstein, L. (2006). *Psicología Social de las Organizaciones, Nuevos Aportes (2a. ed.)*. Buenos Aires: Paidós.
- Tornimbeni, S., Pérez, E., & Olaz, F. (2008). *Introducción a la psicometría*. Buenos Aires: Paidós.