

## Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior en la zona Metropolitana del Valle de Toluca, México como factor de competitividad

CHAPARRO-SALINAS, Eva Martha\*†, HERNÁNDEZ-SILVA, María del Carmen, ÁLVAREZ-BOTELLO, Julio y ARANDA-COLLADO, Daniel de Jesús

*Universidad Autónoma del Estado de México; Instituto Literario No. 100, Col. Centro, Toluca, México C.P. 50000*

Recibido 15 Enero, 2017; Aceptado 20 Marzo, 2017

### Resumen

La presente investigación pretende medir la satisfacción laboral en el personal que trabaja en las distintas Universidades pertenecientes a la Zona Metropolitana del Valle de Toluca (ZMVT), dicho estudio se realiza midiendo los distintos factores de satisfacción que afectan de manera directa la relación entre la satisfacción de los trabajadores y la competitividad de las organizaciones educativas. La muestra fue de 369 trabajadores, de 19 centros educativos. Para lograr el objetivo se procedió a la adaptación y aplicación de una escala de medición de satisfacción laboral desarrollada por Chiang Vega et al. (2008) y modificada a seis dimensiones aplicando un análisis factorial con un coeficiente de fiabilidad entre 0,5 y 0,9. Los resultados arrojados por el instrumento tienen una fiabilidad apropiada ( $\alpha=0,928$ ), lo que implica que todos los ítems enunciados en el instrumento poseen correlación para medir la variable dependiente. Los resultados del estudio muestran que el personal docente presenta satisfacción ligeramente más favorable en cuanto al gusto por el trabajo y la relación que llevan con la institución educativa. Por el contrario el personal administrativo resulta un poco más inclinado a la indecisión, debido a que solo presentan satisfacción en relación al gusto por las actividades administrativas que realizan.

**Satisfacción Laboral, Educación Superior, Instituciones Educativas, Competitividad, Calidad**

### Abstract

This research aims to measure and diagnose job satisfaction in the teaching and administrative staff working in the various Universities belonging to the municipalities of the Metropolitan Area of Toluca (ZMVT), this study is done by measuring the different factors or subscales of satisfaction that directly affect the relationship between employee satisfaction and competitiveness of educational organizations. The study sample was made to 369 workers, members of 19 schools in 13 municipalities in the ZMVT. To achieve the goal proceeded to the adaptation and application of a scale measuring job satisfaction developed by Chiang Vega et al. (2008) and modified six dimensions using factor analysis with reliability coefficient between 0.5 and 0.9. Results from the instrument to measure job satisfaction have an appropriate reliability ( $\alpha = 0.928$ ), which implies that all items contained in the instrument have correlation to measure the dependent variable. Based on the study results, teachers presents slightly more favorable satisfaction in taste for work and relationship with educational institution. By contrast, the administrative staff is a little more inclined to indecision, because only present satisfaction with the taste for administrative activities they perform.

**Job Satisfaction, Higher Education, Educational Institutions, Competitiveness, Quality**

**Citación:** CHAPARRO-SALINAS, Eva Martha, HERNÁNDEZ-SILVA, María del Carmen, ÁLVAREZ-BOTELLO, Julio y ARANDA-COLLADO, Daniel de Jesús. Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior en la zona Metropolitana del Valle de Toluca, México como factor de competitividad. *Revista de Desarrollo Económico*.2017, 4-10: 29-42.

\*Correspondencia al Autor (correo electrónico: bebachaparro@yahoo.com.mx)

†Investigador contribuyendo como primer autor.

## Introducción

Hoy en día, la administración moderna reconoce la importancia y valor de las personas dentro de las organizaciones, dado que el desempeño de estas mismas se ve afectado por distintos aspectos que integran la vida en el trabajo de los integrantes. El caso de las Instituciones de Educación Superior (IES) no es la excepción, ya que estas también se ven afectadas por la necesidad de ser cada día organizaciones más universales y dotadas de un capital humano más moderno, actualizado y competitivo (Frías Azcárate 2006) y así, dotar a su alumnado de estos valores excepcionales, íntegros y de calidad.

Al respecto es preciso destacar que, la información con que se cuenta acerca de las IES, así como el comportamiento de unas y otras no es totalmente homogéneo, debido a que cada una responde a su contexto, condiciones y necesidades actuales, lo que hace que los estudios respondan más a la información disponible en el momento, así como la que es obtenida directamente.

En general, los aspectos de satisfacción más mencionados son: el ambiente físico (Chiang Vega et al. 2008; Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012; Ramírez Roja & Benítez Guadarrama 2012; Tajero González & Fernández Díaz 2009; Arón & Milicic 2000), el diseño del trabajo (Estrada Mejía et al. 2007), las oportunidades de desarrollo profesional (Ávila Reyes 2009; Arón & Milicic 2000; Estrada Mejía et al. 2007; Bonillo Muñoz & Nieto González 2002), la relación jefe-subordinado (Estrada Mejía et al. 2007; Jiménez Figueroa et al. 2012) y la remuneración (Sánchez Cañizares et al. 2007; Padilla González et al. 2013; Tajero González & Fernández Díaz 2009).

Dichos aspectos están englobados también en la teoría clásica de Herzberg (1966), la teoría de los dos factores: los de higiene (sueldo, política de la organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, seguridad laboral, crecimiento, etc., cuya ausencia causa insatisfacción; y los de motivación (logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad, promoción, etc., los cuales ayudan a aumentar la satisfacción del individuo.

Pese a que se pretende definir a través de distintas perspectivas de múltiples autores cuales son los factores que determinan la satisfacción laboral, por ello, la temática de este documento se aborda con base en investigaciones que analizan el mismo objeto de estudio (IES), lo cual nos facilita la elaboración de un diagnóstico en el ámbito educativo, concretamente en referencia a los miembros internos de IES: personal docente y administrativo que labora en las inmediaciones del Valle de Toluca, así como el impacto que genera en la competitividad de estas organizaciones.

### 1.1 Objetivo General

El objetivo de la investigación es el siguiente:

Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral del personal docente y administrativo de las Instituciones de Educación Superior de la Zona Metropolitana del Valle de Toluca.

El objetivo de la presente investigación fue el de diagnosticar la variable dependiente: “satisfacción laboral” en relación con las variables independientes resultantes del análisis factorial de los ítems.

## 1.2 Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la percepción general de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de las Instituciones de Educación Superior de la ZMVT?
- ¿Cuáles son los principales factores que determinan la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores?
- ¿Qué aspectos se consideran problemáticos y cuáles satisfactorios?

## 2. Marco Teórico

Una vez que se comienza a estudiar la satisfacción laboral resulta evidente reconocer el papel que tiene la motivación en la temática, y concretamente su impacto en la competitividad en las organizaciones, ya que es esta conducta la que encamina la realización de los objetivos de una persona y finalmente los de la organización en sí. Muñoz (citado por Tajero González & Fernández Díaz, 2009), en su tesis doctoral, define a la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

De manera sintetizada Gamero (citado por Bòria-reverter, Crespi-Ballbona, & Mascarilla-Miró, 2012) señala que la satisfacción laboral declarada surge de la comparación implícita entre la situación laboral actual y la ideal; con ello podemos definir a la satisfacción laboral como aquella situación deseable por el individuo en el que se sienta a gusto en el trabajo y donde las compensaciones superen sus expectativas.

Al referirnos al tema de satisfacción laboral en las IES, resulta de gran interés la habilidad que tienen estas organizaciones encargadas de desarrollar el capital intelectual para provocar actitudes de mejora de desempeño y calidad en su labor, lo cual depende en gran medida de la capacidad que tienen sus integrantes para comprometerse con la institución y viceversa.

Para Loitegui (citado por Caballero Martínez & Salvador Mata, 2004) la satisfacción laboral es un constructo que incluye varias dimensiones y que depende tanto de las características individuales del sujeto, como de las características y especificidades del trabajo que realiza. El compromiso determina el nivel de participación de los trabajadores de manera general (Sarwar citado por Herrera Caballero & Sánchez Guevara, 2012), donde si bien los elementos principales están relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la organización y su competitividad, también intervienen elementos que lo llevan a desempeñarse en los grupos de trabajo y a ser reconocidos.

Entre esos elementos internos, se pueden considerar a la participación, el involucramiento y el fracaso o el éxito obtenido por los trabajadores (Fischer citado por Herrera Caballero & Sánchez Guevara, 2012).

Frías (2006) menciona, en el caso del personal docente, que dentro de las instituciones de educación superior es importante recalcar la importancia que tienen el reconocimiento profesional y personal de los compañeros, de la misma institución universitaria a la que pertenecen, del mundo universitario en su conjunto, y de la sociedad, por lo que el autor señala que “la satisfacción significa la dedicación a la profesión que más les gusta y el reconocimiento profesional y personal de los compañeros”.

Desde el punto de vista del personal administrativo surge un gran interés por estar satisfecho con el ambiente de trabajo y la búsqueda de mejores prestaciones otorgadas por la organización. La comodidad del entorno físico nos habla de los esfuerzos que la dirección de la organización realiza para mantener un espacio físico sano y agradable para los empleados, por lo que Salgado Remeseiro & Iglesias (1996) lo consideran como una variable que también afecta la satisfacción laboral.

De la misma manera Medina, Gallegos y Lara (2008) abundan que estas condiciones físicas de trabajo son un factor básico de la actividad laboral, en la medida que la construcción, espacios físicos, maquinarias, mobiliario y todo aquello que se requiera para el desarrollo de las actividades laborales sean adecuados y tengan en consideración la salud física y psíquica del individuo, permitirá una mejor calidad de vida “laboral”.

El diseño del trabajo es también un referente en la motivación del trabajador y su competitividad, ya que es posible identificar una trayectoria asociada a la satisfacción y el gusto por las actividades que los empleados realizan (Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012). A esto se le conoce como compromiso organizacional, se requiere de una valoración de la libertad y flexibilidad para organizar el desempeño de sus tareas y la estabilidad laboral que conlleva ser trabajador como características intrínsecas de su trabajo, que está asociado con el gusto, el placer, la elección, el deseo, etc. (Frías Azcárate 2006).

Según Barbuto, Scholl y Leonard (citados por Barbuto, Fritz, & Marx, 2002):

*“Existen organizaciones que promueven en sus líderes la motivación mediante la internalización de los objetivos y metas, alineando las metas individuales a su sistema de valores con el de la organización, fomentando que los demás integrantes se sientan motivados, de la misma manera, a perseguir los objetivos de la organización, las metas elaboradas en conjunto nos permiten visualizar los niveles de satisfacción con mayor eficacia”.*

Y es que tal y como menciona Frías Azcárate (2006), los trabajadores demuestran frecuentemente mediante sus opiniones, la apuesta personal que les supone la consecución de los objetivos laborales y la obtención de “las metas” que se proponen dentro de las IES, de tal manera que viven sus éxitos y fracasos como experiencias que los marcan también en su vida personal. Estas variables referidas a metas y objetivos tienen una relación significativa con las variables de confianza, apoyo, equidad e innovación (Chiang Vega et al. 2008), siendo estas variables las que nos permiten conocer el nivel de participación de cada integrante dentro de la organización, y por ende, nos permite visualizar su nivel de satisfacción de manera más eficiente.

Lo mencionado anteriormente se relaciona con lo que nos recalcan Ramírez Roja y Benítez Guadarrama (2012) en su investigación: la importancia que tiene el hecho de que los trabajadores se sientan identificados con su trabajo, ya que esto genera una actitud positiva hacia el trabajo mismo y permite que se sientan satisfechos, permaneciendo más tiempo en la organización que los no comprometidos o no satisfechos.

Adams (citado por Medina Giacomozzi, Gallegos Muñoz, & Lara Hadi, 2008) considera otro determinante de la satisfacción en el trabajo, donde a los trabajadores, además de interesarles lo mencionado anteriormente, les interesa recibir recompensas por su desempeño y que estas sean equitativas, es decir, existe una tendencia a comparar los aportes (esfuerzo) y resultados (recompensas) con los demás integrantes, o incluso con personas fuera de la organización.

Al respecto, Johnsrud y Rosser (citado por Padilla González, Jiménez Loza, & Ramírez Gordillo, 2013) encontraron que el principal aspecto relacionado con este hecho fue la percepción de los trabajadores acerca de la vida laboral en función al apoyo que reciben de la dirección y el tipo de relación con ésta, así como la calidad de los beneficios y servicios que les son otorgados. Otro aspecto fundamental en la configuración de los parámetros de satisfacción son las relaciones profesionales y personales entre colaboradores, así como los subordinados con sus jefes inmediatos, donde los colaboradores señalan la importancia que tiene para ellos el apoyo del departamento y de “sus jefes” para conseguir una estabilidad laboral (Frías Azcárate 2006) y cuando esta no se da de manera apropiada, en cambio, produce la existencia de presiones políticas y resistencias entre los compañeros y subordinados lo cual registra también porcentajes elevados de personal insatisfecho.

Los empleados de IES pueden encontrarse insatisfechos con algunos elementos definidos por la teoría clásica de Herzberg (citado por Ávila Reyes, 2009), factores que “rodean” al trabajo (extrínsecos), tales como: mecanismos de seguimiento y evaluación del proceso de generalización, funcionamiento general de la escuela, desempeño de las tareas directivas desde la opinión de los empleados, mecanismos de evaluación del aprovechamiento escolar, apoyo del supervisor, etc.

En cuanto a la retribución económica, Medina Giacomozzi et al. (2008) nos expone como este es uno de los incentivos fundamentales para motivar al personal en el desempeño de su actividad laboral y permite establecer de forma cuantitativa y clara el aporte que cada cual recibiría por su eficiente y eficaz participación en las actividades de la organización.

Locke (citado por Estrada Mejía et al., 2007) catalogó dentro de su clasificación la remuneración como la valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución, con lo que se asume que este factor también permite vislumbrar el nivel de satisfacción de los trabajadores.

### 3. Metodología de investigación

De acuerdo a Hernández Sampieri (2010) la presente investigación es de corte cuantitativo por lo que se buscará identificar la población objeto de estudio, determinar una muestra aleatoria y la generación de un instrumento que deberá ser analizado para identificar la factibilidad y su viabilidad, así también se realizará un análisis estadístico de la información recolectada.

Es un estudio descriptivo dado que existe una serie de estudios previos que nos muestran las variables que permiten interpretar y estudiar la satisfacción laboral en instituciones educativas de nivel superior y de esto se generará el punto de partida para la propia investigación permitiendo el análisis de un objeto de estudio particular como son los trabajadores de las Instituciones de Educación Superior de la Zona Metropolitana del Valle de Toluca.

Finalmente es un estudio transversal debido a que se realizará el levantamiento de datos en un momento específico correspondiente al primer trimestre del 2015 planteando un espectro de resultados en dos tipos principales de trabajadores los cuales se identifican como personal docente y personal administrativo en estos centros de trabajo.

### 3.1 Diseño de los instrumentos de evaluación

El instrumento fue diseñado y adaptado a partir de la literatura estudiada mediante 27 ítems que nos permiten evaluar la satisfacción del personal en las IES. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario como instrumento con un muestreo aleatorio simple, conformado por una escala tipo Lickert, compuesta por 27 reactivos y considerando cinco alternativas de respuestas:

1. Totalmente insatisfecho,
2. Insatisfecho
3. Indeciso
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho.

Al concretar la información perteneciente a las investigaciones realizadas con anterioridad en el tema, se identificaron los principales puntos que intervienen en la satisfacción laboral del personal administrativo y docente de las IES, conformado de la siguiente manera:

ITEMS DE SATISFACCIÓN LABORAL	
Reconocimiento que obtiene por realizar un buen trabajo.	(Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012), (Bonillo Muñoz & Nieto González 2002), (Chiang Vega et al. 2008), (Caballero Martínez & Salvador Mata 2004), (Bòria-reverter et al. 2012), (Pérez Rubio 1997).
La autonomía que tiene para planificar y organizar su propio trabajo.	(Pérez-Bustamante Ilander & Sáenz Blanco 2010), (Salgado et al. 1996), (Arón & Millicic 2000), (Chiang Vega et al. 2008), (Bòria-reverter et al. 2012).
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	(Pérez-Bustamante Ilander & Sáenz Blanco 2010), (Salgado et al. 1996), (Arón & Millicic 2000), (Chiang Vega et al. 2008).
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	(Caballero Martínez & Salvador Mata 2004), (Chiang Vega et al. 2008), (Jiménez Figueroa et al. 2012), (Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012), (Medina Giacomozzi et al. 2008).
Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución educativa (capacitación).	(Caballero Martínez et al. 2003), (Ramírez Roja & Benítez Guadarrama 2012).
Su grado de satisfacción general con la institución educativa.	(Chiang Vega et al. 2008), (Caballero Martínez & Salvador Mata 2004), (Tajero González & Fernández Díaz 2009).
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	(Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012), (Jiménez Figueroa et al. 2012).
Las oportunidades de hacer carrera que le ofrece la institución educativa.	(Alonso Martín 2008), (Chiang Vega et al. 2008), (Pérez Rubio 1997), (Caballero Martínez et al. 2003).
La igualdad y justicia de trato que recibe por parte de institución educativa.	(Chiang Vega et al. 2008), (Tajero González & Fernández Díaz 2009).
El salario que usted recibe.	(Medina Giacomozzi et al. 2008), (Chiang Vega et al. 2008), (Padilla González et al. 2013), (Alonso Martín 2008), (Frias Azcárate 2006).
Sus condiciones laborales (prestaciones).	(Sánchez Cañizares et al. 2007), (Pérez Rubio 1997), (Chiang Vega et al. 2008), (Bòria-reverter et al. 2012), (Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012).
La forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución educativa.	(Chiang Vega et al. 2008), (Medina Giacomozzi et al. 2008), (Sánchez Cañizares et al. 2007).
El apoyo administrativo que recibe.	(Chiang Vega et al. 2008), (Padilla González et al. 2013), (Caballero Martínez & Salvador Mata 2004).
El entorno físico y espacio para realizar su trabajo.	(Jiménez Figueroa et al. 2012), (Chiang Vega et al. 2008), (Bòria-reverter et al. 2012).

**Tabla 1**

*Fuente: Adaptado de Chiang Vega et al. (2008)*

### Determinación de la muestra

Para la determinación de la muestra se consideraron como población a todo el personal docente y administrativo de las escuelas públicas y privadas de la Zona Metropolitana del Valle de Toluca.

Considerando la población total de 9,166 (ANUIES, 2013) y haciendo el cálculo de muestra asociada a una distribución normal con un error permisible de 0.05 y un nivel de confiabilidad de 95%, se establece que la muestra aleatoria simple a estudiar será de 369 trabajadores universitarios, repartidos en 19 Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca.

**Validez y confiabilidad del instrumento  
Análisis factorial**

Mediante el software estadístico SPSS se ejecutó el análisis factorial con la finalidad de distribuir los ítems en las subescalas adecuadas según las respuestas de los encuestados, por lo que con ello se dividieron las dimensiones a evaluar según su correspondencia:

Matriz de componentes rotados – Análisis Factorial						
	Componente					
	1	2	3	4	5	6
p26	.879					
p27	.855					
p25	.793					
p18	.679					
p15	.626					
p5		.841				
p11		.834				
p10		.787				
p4		.672				
p21		<b>.640</b>	.607			
p20		.537				
p16		.517				
p24			.863			
p23			.844			
p22			.833			
p14			.515			
p9				.840		
p7				.801		
p8				.789		
p6				.659		
p1					.770	
p2					.658	
p13					.603	
p3					.502	
p17						.643
p19						.575
p12						.560

Método de extracción: Análisis de componentes principales.  
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

**Tabla 2**

Con ello se procedió a dividir los ítems en seis subescalas que medirían cada dimensión a evaluar: Diseño del trabajo, actividades y responsabilidades; Desarrollo profesional y remuneración; Ambiente de trabajo; Identificación con la institución educativa; Rol de la institución educativa; y Supervisión.

**Alfa de Cronbach**

Con la finalidad de comprobar la confiabilidad del instrumento a aplicar, se realizó una prueba piloto a 30 individuos pertenecientes al objeto de estudio y por medio del software estadístico IBM® SPSS Statistics versión 20 (SPSS 20).

Se obtuvo el Alfa de Cronbach de cada variable a estudiar arrojando los siguientes datos:

Variables de satisfacción	Alfa de Cronbach
Diseño del trabajo, actividades y responsabilidades	.866
Desarrollo profesional y remuneración	.895
Ambiente de trabajo	.830
Identificación con la institución educativa	.859
Rol de la institución educativa	.755
Supervisión	.871

**Tabla 3**

Mostrando cada subescala valores mayores a .500. De la misma manera, se generó la confiabilidad del cuestionario con la totalidad de las dimensiones, obteniendo un Alfa de Cronbach de .928, lo que nos permite aseverar que el instrumento es estadísticamente fiable para aplicación a la muestra.

**Correlación de Pearson**

De la misma manera se analizó la similitud de las dimensiones arrojadas por el análisis factorial, para lo cual los resultados fueron los siguientes:

Correlaciones de Pearson						
	Diseño del trab	Des. Profesional	Amb. de trab.	Identidad con la institución	Rol de la institución	Supervisión
<b>Diseño del trabajo</b>	1	.820	.834	.871	.855	.867
<b>Desarrollo profesional</b>	.820	1	.748	.788	.614	.660
<b>Ambiente de trabajo</b>	.834	.748	1	.811	.702	.790
<b>Identidad con la institución</b>	.871	.788	.811	1	.731	.832
<b>Rol de la institución</b>	.855	.614	.702	.731	1	.670
<b>Supervisión</b>	.867	.660	.790	.832	.670	1

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 4**

**4. Resultados  
Diseño del trabajo, actividades y responsabilidades**

Dentro de esta dimensión se evaluó a los trabajadores en relación al agrado que sienten por las tareas y responsabilidades propias de su puesto mediante los siguientes ítems que la miden:



1. Reconocimiento que obtiene por realizar un buen trabajo.
2. La autonomía que tiene para planificar y organizar su propio trabajo.
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
4. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
5. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución educativa (capacitación).
6. Su grado de satisfacción general con la institución educativa.
7. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

Items que la miden	Docentes ( $\bar{x}$ 4.33)	Docentes Desv. Std	Administrativos ( $\bar{x}$ 4.04)	Admivos. Desv. estándar
1	4.09	.758	3.87	.774
2	4.51	.781	3.90	.927
3	4.50	.798	4.10	.823
4	4.68	.741	4.20	.696
5	4.08	.892	3.80	1.025
6	4.37	.650	4.19	.720
7	4.09	.815	4.19	.787

**Tabla 5** “Diseño del trabajo, actividades y responsabilidades”

Fuente: *Elaboración propia*

En este aspecto podemos observar que en general ambos grupos están satisfechos con su trabajo, estando los docentes ligeramente más satisfechos que el personal administrativo. Es importante recalcar que el personal docente presenta una fuerte y clara satisfacción por realizar su actividad primaria que es la enseñanza, mientras que el personal administrativo también presenta una satisfacción favorable en este aspecto, pero en relación a sus respectivas actividades administrativas.

Se puede observar que el personal administrativo se encuentra levemente menos satisfecho con las oportunidades que creen tener para capacitarse que le ofrece su institución, a la vez que es también, el ítem con mayor dispersión ( $\sigma=1.025$ ) de esta dimensión, demostrando con ello que dentro de este grupo hay más personas con opiniones distintas en este apartado.

## Desarrollo profesional y remuneración

Los siguientes cinco ítems permiten medir la satisfacción en relación al crecimiento profesional percibido por los trabajadores, así como las distintas prestaciones ligadas a esta variable:

1. Las oportunidades de hacer carrera que le ofrece la institución educativa.
2. La igualdad y justicia de trato que recibe por parte de institución educativa (equidad).
3. El salario que usted recibe.
4. Sus condiciones laborales (prestaciones).
5. La forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución educativa.

Items que la miden	Docentes ( $\bar{x}$ 3.56)	Docentes Desv. estándar	Administrativos ( $\bar{x}$ 3.51)	Admivos. Desv. estándar
1	3.73	1.112	3.75	.869
2	3.50	1.148	3.32	1.332
3	3.11	.985	3.13	1.331
4	3.78	.958	3.71	1.038
5	3.67	.888	3.62	1.099

**Tabla 6** “Desarrollo profesional y remuneración”

Fuente: *Elaboración propia*

Dentro de este factor se observa un nivel de satisfacción casi-ecuánime en el personal docente y administrativo, con una diferencia de tan solo .05 puntos, siendo el ítem relacionado al “salario” el que menor satisfacción presentó en ambos casos, cabe resaltar que en este ítem el personal administrativo presenta datos más dispersos al tener una  $\sigma=1.331$  mostrando con ello una satisfacción mucho más diseminada en el grupo.

Resulta interesante ver que el personal administrativo es el que presenta mayor satisfacción en el ítem relacionado a las “oportunidades de hacer carrera” con una media de 3.75 y la desviación estándar más baja ( $\sigma=.869$ ), con lo que podemos considerar que este personal se siente conforme con la manera en que se desarrolla su carrera.



Mientras que para el personal docente, las “oportunidades de hacer carrera”, resultan ser ligeramente menos satisfactorias que para el personal administrativo, cabe mencionar que los profesores se encuentran más dispersos en este aspecto ( $\sigma=1.112$ ).

### Ambiente de trabajo

El aspecto relacionado al ambiente de trabajo nos habla principalmente acerca de aspectos físicos que se presentan en el entorno del trabajador, así como la disponibilidad de recursos y el apoyo que reciben de la dirección para obtener dichos recursos. Por ello se evaluaron los siguientes ítems:

1. El apoyo administrativo que recibe.
2. El entorno físico y espacio para realizar su trabajo.
3. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
4. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.

Ítems que la miden	Docentes ( $\bar{x}$ 3.68)	Docentes Desv. estándar	Administrativos ( $\bar{x}$ 3.83)	Admivos. Desv. estándar
1	3.66	.966	3.90	.937
2	3.97	.854	3.92	.961
3	3.76	1.025	3.72	.975
4	3.32	1.106	3.78	1.069

**Tabla 7** “Ambiente de trabajo”

Fuente: Elaboración propia

Se puede deducir que en esta dimensión ambos grupos se encuentran generalmente indecisos en cuanto a que tan satisfechos están con su ambiente de trabajo, siendo los docentes los menos favorecidos, principalmente en el ítem correspondiente a “los recursos tecnológicos” a los que tienen acceso. Mientras que para el personal administrativo la limpieza e higiene que perciben en su área de trabajo resulta ser el ítem con menor satisfacción.

Finalmente se puede observar que el personal administrativo siente recibir mayor apoyo por parte de la dirección ante sus solicitudes, esto puede ser debido a su constante interacción, mientras que para los profesores resulta más agradable el espacio físico donde desempeñan la docencia.

### Identificación con la institución educativa

La relación que tienen los miembros de la institución dentro de la organización, así como la identidad y colaboración que sienten tener se mide a través de los siguientes ítems:

1. La relación entre los miembros de la institución educativa.
2. El estímulo que recibe de la institución educativa para mejorar su trabajo.
3. Su participación en las decisiones del departamento.
4. La relación con sus autoridades más inmediatas

Ítems que la miden	Docentes ( $\bar{x}$ 4.03)	Docentes Desv. estándar	Administrativos ( $\bar{x}$ 3.88)	Admivos. Desv. estándar
1	4.29	.678	4.09	.944
2	4.15	.826	3.80	.888
3	3.46	.956	3.57	.998
4	4.22	.615	4.04	.790

**Tabla 8** “Identificación con la institución”

Fuente: Elaboración propia

Dentro de este apartado resulta interesante observar que el personal docente es el que siente mayormente satisfecho con la relación que tiene con la institución, concretamente con la relación que mantienen con sus compañeros profesores y con sus jefes directos.

De manera contraria perciben tener una más baja participación en las decisiones concernientes a su área laboral al presentar la media más baja de los dos grupos estudiados.

Por otro lado, el personal administrativo se encuentra menos satisfecho con los estímulos que la institución le brinda, y al igual que el personal docente, no siente tener participación activa en las decisiones de su área de trabajo.

Finalmente, cabe señalar que la gran mayoría de los profesores encuestados se siente satisfecho con la relación que tienen con sus autoridades inmediatas, debido a que es el ítem que presenta menor dispersión de todos, esto podría levantar más interrogantes acerca de porque eligieron esta tendencia.

**Rol de la institución educativa**

La satisfacción que tienen los trabajadores en relación con el papel que juega la institución educativa, sus reglas y la seguridad laboral que esta les brinda se midió a través de son los siguientes ítems:

1. Los objetivos y/o metas que debe alcanzar.
2. La estabilidad en las funciones de su trabajo.
3. El grado en que la institución educativa cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.

Ítems que la miden	Docentes (x̄ 4.18)	Docentes Desv. estándar	Administrativos (x̄ 3.98)	Admivos. Desv. estándar
1	4.37	.746	4.11	.680
2	4.20	.762	3.98	.829
3	3.96	.895	3.85	.783

**Tabla 5** “Rol de la institución educativa”.

Fuente: *Elaboración propia*

Para esta subescala resulta atractivo observar el moderadamente alto nivel de satisfacción del personal docente en relación a las metas y objetivos que deben alcanzar en su labor, algo que sin duda presenta ser un motivador para este grupo, seguido de la estabilidad que perciben en sus actividades.

Igualmente se puede observar que ambos grupos presentan una satisfacción menor en el grado de percepción que tienen acerca del cumplimiento de la institución en materia de convenios, disposiciones y leyes de carácter laboral.

**Supervisión**

La supervisión resulta ser una dimensión que abarca varios ítems que miden la manera en el que líderes dirigen y apoyan a los distintos grupos de trabajo a su cargo. Por lo que la literatura nos invita a evaluarla con los siguientes ítems:

1. El apoyo que recibe de sus superiores.
2. La supervisión que ejercen sobre usted.
3. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.
4. La forma en que usted es dirigido.

Ítems que la miden	Docentes (x̄ 3.79)	Docentes Desv. estándar	Administrativos (x̄ 3.91)	Admivos. Desv. estándar
1	4.05	.835	3.78	.871
2	3.75	.955	4.04	.852
3	3.77	.908	3.90	1.020
4	3.58	1.012	3.93	1.037

**Tabla 6** “Supervisión”

Fuente: *Elaboración propia*

Dentro de esta dimensión se observa que el personal docente se encuentra menos satisfecho con la forma en que son dirigidos, intuyendo un liderazgo no tan satisfactorio. En relación a la supervisión que es ejercida sobre el trabajador, el personal administrativo resulta ser el más satisfecho y de acuerdo al respecto ( $x̄ = 4.04$ ) presentando la menor dispersión en la respuesta de este grupo.

**Resultados Obtenidos**

El análisis de la satisfacción laboral del presente estudio arroja resultados que nos permiten observar un panorama que muestra, de cierta manera, un conformismo por parte de los trabajadores.

En donde perciben un esfuerzo no tan evidente por parte de la organización para ser motivados a sentirse mejor en su trabajo o a realizar mejor sus actividades. La justificación que sustenta esta investigación se centra de tal manera en la necesidad que debe ser para las instituciones educativas el que posean herramientas para medir la satisfacción laboral de sus empleados con la finalidad de conocer los alcances e impactos que causa la satisfacción o la ausencia de ella, como lo es: el ausentismo, la baja productividad y, en algunos casos, la rotación de personal, problemas que afectan de manera directa la competitividad de la institución, disminuyendo de tal manera el valor que representa para la sociedad y su alumnado.

Cabe destacar que de los factores abordados en este estudio, sólo los siguientes declaran satisfacción positiva por arriba de 4.0 puntos, o “satisfecho”. Para los docentes destaca el gusto por el trabajo, la identificación que tiene con la institución en la que laboran, así como el papel que juega está en su desarrollo como docentes.

Sin embargo en los ítems que miden el “desarrollo profesional y remuneración” ambos grupos presentan una satisfacción baja con tendencia a la alternativa “indeciso”, lo que indica puntos preocupantes debido a que nos hablan acerca de falta de motivación para crecer y remuneraciones que requieren atención inmediata. Específicamente el ítem “salario” resultó ser el más bajo

## 5. Conclusiones

Las conclusiones obtenidas en el análisis comparativo realizado en función de las dimensiones evaluadas y respondiendo a las preguntas de investigación, son las siguientes:

- En general la percepción que tanto el personal administrativo, como el docente presenta es el de un nivel de satisfacción laboral intermedio con tendencia a la alternativa de estar “satisfechos”, siendo el profesorado quien resulta tener niveles más favorables en general en cuatro de las seis dimensiones evaluadas. El personal administrativo presenta mayor satisfacción en solo una del total de dimensiones, siendo las actividades propias de su puesto de trabajo las que les generan mayor satisfacción.
- Para el caso de los trabajadores universitarios de la ZMVT, las dimensiones que mayor satisfacción generan son las enunciadas por Herzberg como “motivacionales”, concretamente: el contenido del puesto y diseño del trabajo, la identidad, reconocimiento de la institución y el rol que tiene la institución en su desarrollo. Por el contrario, los aspectos que mayor insatisfacción generan son los “higiénicos”: ambiente físico, supervisión, y en mayo medida la remuneración.
- Resulta apremiante para las IES observar como los trabajadores consideran estar moderadamente a gusto con el lugar en el que laboran, ya sea por el prestigio o el renombre de estas, aunque es recomendable incrementar más este sentimiento de identidad promoviendo una participación más activa en la toma de decisiones. Contrario a esto, un aspecto que con frecuencia resultó ser problemático en ambos grupos fue la remuneración que perciben los empleados, al no ser tan satisfactoria como en la demás subescalas evaluadas.

Finalmente, lo deseable sería trabajar más enérgicamente en estrategias que estimulen de manera conjunta la participación de ambos grupos en la toma de decisiones concernientes a sus áreas de trabajo, promover la igualdad y equidad, salarios más justos, manteniendo e incrementando cierto margen de autonomía en los empleados y conservando de mejor manera los espacios físicos donde laboran, proveyendo de los recursos materiales y tecnológicos que mejoren su productividad, y a la vez, la competitividad de la organización.

## 6. Referencias

- Alonso Martín, P., 2008. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), pp.25–40. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>.
- ANUIES, 2013. Anuario educación superior personal docente 2011-2012. *Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior*.
- Arón, A.M. & Milicic, N., 2000. Desgaste profesional de los profesores y clima social escolar. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32(3), pp.447–466. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80532302>.
- Ávila Reyes, A.A., 2009. Los niveles de satisfacción laboral de los directivos y docentes de la región centro del estado de Chihuahua. *X Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Available at: [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area\\_tematica\\_16/ponencias/0973-F.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_16/ponencias/0973-F.pdf).
- Barbutto, J.E., Fritz, S.M. & Marx, D., 2002. A field examination of two measures of work motivation as predictors of leaders' influence tactics. *The Journal of social psychology*, 142(5), pp.601–16. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12236470> [Accessed May 7, 2014].
- Bonillo Muñoz, D. & Nieto González, F.J., 2002. La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Universidad de Almería*, pp.189–200.
- Bòria-reverter, S., Crespi-Ballbona, M. & Mascarilla-Miró, O., 2012. Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35(97), pp.9–16. Available at: [http://dx.doi.org/10.1016/S0210-0266\(12\)70018-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0210-0266(12)70018-3).
- Caballero Martínez, J., Fernández Camacho, C.R. & García Jiménez, E., 2003. Satisfacción de los secretarios de centros educativos. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(2), pp.198–235. Available at: [http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2\\_7.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_7.htm).
- Caballero Martínez, J. & Salvador Mata, F., 2004. Satisfacción e insatisfacción de los directores escolares. *Revista de Educación*, (333), pp.363–384. Available at: [http://www.ince.mec.es/revistaeducacion/re333/re333\\_17.pdf](http://www.ince.mec.es/revistaeducacion/re333/re333_17.pdf).
- Chiang Vega, M.M. et al., 2008. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(23), pp.66–85. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>.

Estrada Mejía, S., Restrepo de Ocampo, L.S. & Roncancio Restrepo, C.P., 2007. Cómo influyen los factores de motivación en la satisfacción de los empleados dentro de una organización. *Scientia Et Technica*, XIII(37), pp.345–350.

Frías Azcárate, R., 2006. Estudio de satisfacción del profesorado en la Universidad Pública Española. *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales.*, (11), pp.175–201. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297125210009>.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P., 2010. *Metodología de la investigación* 5a. Ed., México: McGraw Hill.

Herrera Caballero, J.M. & Sánchez Guevara, I., 2012. Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. *Ra Ximhai*, 8(2), pp.217–232. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46125172009>.

INEGI, 2010. Censo de población y vivienda 2010. *Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México.*

Jiménez Figueroa, A.E., Jara Gutiérrez, J.M. & Miranda Celis, E.R., 2012. Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar y Educativa*, 16(1), pp.125–134. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282323570013>.

Medina Giacomozzi, A., Gallegos Muñoz, C. & Lara Hadi, P., 2008. Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administração Pública - RAP*, 42(6), pp.1213–1230. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=241016449009>.

Padilla González, L.E., Jiménez Loza, L. & Ramírez Gordillo, M. de los D., 2013. La satisfacción laboral en el personal académico y su relación con la intención de abandonar la profesión. *Perfiles Educativos*, XXXV(141), pp.8–25. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13228259002>.

Pérez Rubio, J.A., 1997. Motivación y satisfacción laboral: Retrospectiva sobre sus formas de análisis. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 80(97), pp.133–167. Available at: [http://ih-vm-cisreis.c.mad.interhost.com/REIS/PDF/REIS\\_080\\_08.pdf](http://ih-vm-cisreis.c.mad.interhost.com/REIS/PDF/REIS_080_08.pdf).

Pérez-Bustamante Ilander, G. & Sáenz Blanco, F., 2010. Autonomía laboral, transferencia de conocimiento y motivación de los trabajadores como fuente de ventajas competitivas. *Cuadernos de Economía*, XXIX(52), pp.183–211. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282121980008>.

Ramírez Roja, A.L. & Benítez Guadarrama, J.P., 2012. Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22(8), pp.33–42. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41625070002>.

Salgado, J.F., Remeseiro, C. & Iglesias, M., 1996. Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(002), pp.329–335. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72780208>.

Sánchez Cañizares, S.M. et al., 2007. Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. *Estudios de Economía Alpicada*, 25(3), pp.867–900. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30113818014>.

Tajero González, C.M. & Fernández Díaz, M.J., 2009. Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 15(2). Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91612906002>.