

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Informe Final del Trabajo de Investigación
correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S. N° 143/89

Título

**“Exploración de la Satisfacción Laboral en docentes de la
Escuela ESB N° 10 de la ciudad de Mar del Plata”**

Autora: **Scioscia, Jorgelina** - Matrícula 5219/00 - D.N.I. 27.019.019

Supervisora: **Mg. Haydeé Oggero**

Cátedra de Radicación: **Psicología Laboral**

Mar del Plata

Abril 2010



N° CLASIFICACION	ADQUISICION
t-ps	22
	N° INVENTARIO
	R-950

t-ps
s
R-950

Uso del trabajo de Investigación

Este Informe Final corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal, es propiedad exclusiva de la alumna Jorgelina Scioscia, D.N.I. 27019019, Matrícula 5219/00 de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de la autora.

Aprobación de la Supervisora

La que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por la alumna Jorgelina Scioscia, Matrícula 5219/00, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de los contenidos, en Abril del 2010.



Haydée A. Oggero

Supervisora

Informe de Evaluación de la Supervisora

Mar del Plata, 5 Abril de 2010

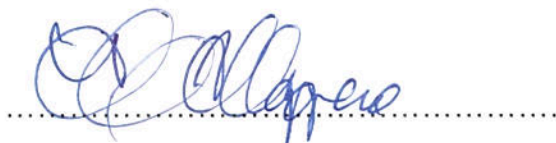
En mi condición de supervisora del presente trabajo de investigación denominado **“Exploración de la Satisfacción Laboral en docentes de la ESB N° 10 de la ciudad de Mar del Plata”**, realizado por la alumna Jorgelina Scioscia con matrícula N° 5219/00, dejo constancia de aprobación de los contenidos del mismo.

El informe responde a los lineamientos pertinentes para este tipo de actividad y respeta las normas vigentes.

La temática desarrollada puede ser de utilidad para las cátedras de Psicología Laboral, Psicología Educacional y Psicología Social, por lo cual se sugiere que este informe sea ofrecido a los responsables de esas asignaturas.

La alumna trabajó respetando las pautas seleccionadas en la planificación, en forma muy ordenada, comprometidamente, resolviendo eficiente y responsablemente las distintas situaciones, logrando los objetivos aún enfrentando la totalidad del trabajo sin compartirlo con otro/a compañero/a.

Por todo lo anterior apruebo el trabajo realizado por la alumna y la estimo a continuar profundizando en el tema.



Haydée A. Oggero
Supervisora



Presentación ante la Comisión Asesora

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por la alumna Jorgelina Scioscia, Matrícula 5219/00.

.....

.....

.....

Fecha de Aprobación: de de 2010

ÍNDICE GENERAL

Portada	I	
Uso del trabajo	II	
Aprobación de la supervisora	III	
Informe de evaluación de la supervisora	IV	
Presentación ante la comisión asesora	V	
Índice general	VI	
Índice de tablas	IX	
Índice de gráficos	X	
Plan de trabajo	XI	
Título	1	
Exploración de la Satisfacción laboral en docentes de la escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata		
Capítulo	Tema	Página
I	Introducción	2
II	Marco Teórico	6
	2.1. Satisfacción laboral	7
	2.2. Dimensiones y procesos psicológicos que intervienen en la satisfacción laboral.	9
	2.3. Influencia de la subjetividad del trabajador sobre el puesto de trabajado	14
	2.4. Satisfacción laboral docente	16

	2.5.1. Influencia del contexto en los niveles de satisfacción laboral	17
	2.5.2. Organización, crisis y sufrimientos en los espacios institucionales	19
	2.6. Investigaciones sobre satisfacción laboral	24
III	Metodología	29
	3. Aspectos metodológicos	30
	3.1. Objetivos	30
	3.1.1. General	30
	3.1.2. Específicos	30
	3.2. Presentación de la muestra	30
	3.3. Descripción de la muestra	31
	3.4. Recolección de datos	33
	3.4.1. Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró	33
	3.5.1. Presentación de datos	34
	3.5.2. Presentación de datos cualitativos	37

IV	Interpretación de datos	41
	4.1. Nivel de satisfacción Laboral discriminado por factores en la muestra total	42
	4.2. Satisfacción Laboral según género	43
	4.3. Índice de satisfacción Laboral discriminado por factores según edad	44
	4.4. Satisfacción Laboral según carga horaria	46
	4.5. Nivel de Satisfacción Laboral según antigüedad en el puesto	47
	4.6. Satisfacción Laboral según nivel educativo	48
	4.7. Satisfacción Laboral discriminada por los doce ítems que componen la escala	49
V	Conclusiones	51
	Bibliografía	60
	ANEXO I	
	Instrumento	64
	ANEXO II	
	Matrices de datos	67

ÍNDICE DE TABLAS

Número	Contenido	Página
1	Composición de la muestra según género	31
2	Composición de la muestra según edad	31
3	Distribución de la muestra según carga horaria	32
4	Distribución de la muestra según antigüedad	32
5	Distribución de la muestra según el nivel educativo	32
6	Media por factores de la muestra total	34
7	Media por factores según género	35
8	Media por factores según edad	35
9	Media por factor según Carga Horaria	35
10	Media por Antigüedad en el puesto	36
11	Media por Nivel Educativo	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Número	Contenido	Página
1	Satisfacción laboral por factores	42
2	Factores según género	43
3	Factores según edad	44
4	Factores según carga horaria	46
5	Factores según antigüedad en el puesto	47
6	Factores según nivel educativo	48
7	Satisfacción laboral por subescalas	49

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**PRESENTACION DEL PLAN DE TRABAJO PARA LA REALIZACION DE LA
INVESTIGACION DE PREGRADO**

Apellido y Nombre: Scioscia, Jorgelina

Matrícula y Año: 5219/00

Cátedra de radicación: Psicología Laboral, Facultad de Psicología de la UNMdP.

Supervisor: Mg. Haydée A. Oggero

Co-Supervisor:

Título del Proyecto:

“Exploración de la Satisfacción laboral en docentes de la escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata”

DESCRIPCION RESUMIDA

En el presente estudio se pretende explorar el grado de Satisfacción Laboral en docentes de la Escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata.

Se parte como campo problemático del hecho de que los docentes son uno de los grupos laborales que presenta mayor riesgo de padecer dolencias de tipo psicosocial, como la ansiedad o el estrés, ya que las organizaciones educativas desarrollan sus actividades en un contexto de constante vulnerabilidad.

El diseño metodológico seleccionado para llevarlo a cabo es de tipo cuali-cuantitativo.

Se empleará metodología cualitativa a través de las técnicas de entrevistas al personal docente de la institución y a informantes claves y de registros observacionales de los indicadores de satisfacción en el puesto de trabajo.

Como metodología cuantitativa se utilizará el cuadernillo de recolección de datos compuesto por un cuestionario sociodemográfico y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró (1998).

La muestra con la que se trabajará se estima compuesta de cincuenta docentes pertenecientes a dicha institución.

Se parte de una concepción de la Satisfacción Laboral en tanto "actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo".

Palabras clave: Satisfacción laboral – Personal docente - Psicología Laboral - Stress laboral

DESCRIPCION DETALLADA

Definición del problema

El planteo que aquí se presenta surge de la problemática detectada por la autora, durante la realización del requisito académico de la práctica de residencia en el área Psicología Laboral correspondiente a la Licenciatura en Psicología. La misma se desarrolló en una organización educativa dependiente del gobierno de la Provincia de Buenos Aires, de nivel secundario.

Durante el desarrollo de la actividad mencionada, se observaron problemáticas institucionales y profesionales de los docentes que motivaron el diseño del presente plan de trabajo, algunas de ellas son: cuestiones político-gremiales que se reflejan en constantes huelgas y reclamos en el personal docente; alto nivel de stress y desgaste psíquico y emocional del personal expuesto a situaciones contingentes y muchas veces hasta violentas que supone el trabajar con adolescentes (transgresiones, conflictos familiares, problemas de conducta y aprendizaje, etc.). Estas variables, entre otras, inciden en el nivel de satisfacción del

personal de la organización y se manifiesta a través del elevado número de personas que actualmente se desempeñan en la institución bajo el rótulo “cambio de función o de cargo”.

Por lo que resulta necesario a fines del siguiente trabajo, explorar el grado de Satisfacción Laboral de los docentes a través de la percepción global que los mismos tienen en relación a su puesto de trabajo, y por otro lado, tomar conocimiento de una problemática actual en las organizaciones educativas, como es el “cambio de cargo” debido al stress laboral que padece el personal de la institución.

De acuerdo al *Estatuto del docente de la Provincia de Buenos Aires y su reglamentación*, entiéndase por cambio de cargo de base el que se realiza entre cargos y/u horas-cátedra que correspondan a diferentes nomencladores de títulos habilitantes. Por razones de salud, deberá acordarse previa certificación realizada por la dirección de reconocimientos médicos y/u organismos que éste determine.

Este fenómeno de “transición de rol” se observa claramente en la ESB N°10, donde algunos docentes pasaron a desarrollar otro tipo de tareas, es decir que, bajo prescripción médica, se determina que el personal no es apto temporariamente para desarrollar sus actividades habituales ante los alumnos.

Motivos y antecedentes

Los daños acarreados por el proceso socioeconómico y cultural de esta época, generan un detrimento en la calidad de vida y la satisfacción laborales.

Varios estudios demuestran que los docentes son uno de los grupos laborales que presenta un mayor riesgo de padecer dolencias de tipo psicosocial, como la ansiedad o el estrés.

Las organizaciones educativas desarrollan sus actividades en un contexto de constante vulnerabilidad. Esto conduce a que muchos profesionales de la enseñanza realicen su labor con síntomas de cansancio, irritación o depresión, sintiéndose desvinculados de la institución a la que pertenecen. Este estado llamado alienación en el contexto de una institución educacional, genera situaciones donde el docente se muestra incapaz de hacer frente a las múltiples demandas que se les presentan a diario: no sólo aquellas para la que están capacitados, es decir, el proceso de enseñar- aprender sino también afrontar la difícil situación socioeconómica de la comunidad a la que pertenecen.

Por último, en el presente trabajo se aborda la relación entre motivación y satisfacción, donde la satisfacción, que consiste en el nivel de semejanza entre las recompensas recibidas y deseadas, influirá en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta (Ardouin, Gayo, Bustos y Jarpa, 1999).

Descripción del contexto

La escuela de educación básica, ESB N°10, proviene de la escuela EGB 58/ EGB 31. La institución surge en el año 1996, cuando a partir de una nueva ordenanza de Educación Nacional (Septiembre del 2005) se establece el sistema de Educación Secundaria Básica que reemplaza al 7°, 8° y 9° años de EGB. De esta forma, la escuela inicia sus actividades en el partido de General Pueyrredón en el marco de los cambios educativos implementados por la Dirección General de Cultura y Educación. Con nuevos números y autoridades, la Educación Secundaria Básica -ESB- comienza a tomar forma. Los 7°, 8° y 9° años de la antigua EGB, pasan a ser ESB, mientras que de 1° a 6° años reciben el nombre de Educación Primaria Básica.

El problema que se planteó en este momento de cambios, era contar con la infraestructura necesaria para reubicar a los alumnos, fue así que a partir de la intervención del Consejo Escolar se alquila el establecimiento donde actualmente funciona la institución.

Durante años los edificios escolares provinciales de General Pueyrredón permanecieron olvidados y en condiciones deplorables. Tanto es así, que en algunos casos se debieron suspender clases y hasta trasladar a los alumnos por el pésimo entorno en el que aprendían. En la actualidad, la situación se está modificando ya que se está invirtiendo en obras edilicias, lo que podría repercutir en la percepción que tengan los trabajadores respecto al ambiente físico de trabajo.

El sistema organizacional de la ESB N°10 está conformado por un grupo directivo (director, vicedirectora, etc.), por el cuerpo docente (se estima que actualmente trabajan en la escuela 340 profesores) y por 452 alumnos matriculados en el año 2009, que asisten al establecimiento distribuidos en dos franjas horarias.

Aspectos teóricos

La medición de la satisfacción laboral es importante porque representa un sistema de diagnóstico que permite conocer la salud de una organización y gracias a ello se pueden obtener resultados que ayuden a identificar los problemas de mayor preocupación y las causas de descontento del personal.

Partiendo de la Calidad de Vida Laboral como una reacción individual hacia el trabajo o como las consecuencias subjetivas de las experiencias de trabajo, se genera el contexto desde donde se enfatizan aspectos individuales como la satisfacción laboral y el impacto que ésta tiene sobre el individuo.

En la actualidad, no existe una definición unívoca sobre el concepto de Satisfacción Laboral, se contempla una serie de definiciones que aluden al concepto como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. En este sentido, se incluye la definición de Locke en 1976 quien la caracteriza como "estado emocional positivo o placentero resultante de

la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”, por su parte Crities la definió como estado afectivo en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo. Más recientemente, Price y Mueller entienden la satisfacción laboral como una orientación afectiva positiva hacia el empleo. Muchinsky indica que la satisfacción laboral es una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo, y Newstrom y Davis la definen como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Otra línea teórica, considera que la satisfacción laboral excede el campo de las emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales, estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo, de este modo el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral.

Harpaz (1983) realiza una revisión de las distintas definiciones que han dado lugar a este constructo y concluye que la satisfacción laboral, como otras actitudes, está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, puede variar en consistencia y magnitud, puede ser obtenida de diferentes fuentes y cumple diferentes funciones para el individuo. Asimismo indica que “las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito con el término general de satisfacción laboral”.

Siguiendo esta línea de argumentaciones, y considerando el marco teórico desde donde abordaré la investigación, Peiró distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una “actitud general” resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización. Por ser esta concepción teórica la más exhaustiva y explorada con instrumentos validados y confiables se la ha seleccionado para la realización del presente trabajo.

En la ciudad de Mar del Plata, como antecedentes sobre satisfacción laboral, se localizaron algunos trabajos de investigaciones de pregrado de los alumnos de la carrera de licenciatura en Psicología aplicados a distintas poblaciones. Sin embargo, no han podido identificarse trabajos empíricos sobre esta problemática en personal docente de una organización escolar estatal en particular.

Objetivo general

- ✓ Explorar el grado de Satisfacción Laboral en trabajadores de la Escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata.

Objetivos específicos

- ✓ Analizar la percepción global que los docentes de la Escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata tienen acerca de la satisfacción relacionada con su puesto de trabajo.
- ✓ Describir la satisfacción laboral de los docentes de la institución en cada uno de los seis factores que explora el CSL S10/12 (Meliá y Peiró)
- ✓ Establecer similitudes y diferencias respecto de la percepción de la satisfacción laboral utilizando como criterio variables sociodemográficas (edad, género, etc.).

Diseño y técnicas de análisis

Métodos

Se ha realizado un diseño cuali-cuantitativo que incluye una escala específica para la evaluación de la Satisfacción laboral, un cuestionario sociodemográfico elaborado por la autora y entrevistas a informantes calificados.

Determinación de la muestra

Se empleará una muestra constituida por 50 docentes pertenecientes a la escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata. Los mismos serán invitados a participar del estudio en forma voluntaria, garantizando el anonimato y la confidencialidad en la administración del instrumento utilizado y en el tratamiento de los datos.

Se plantea el siguiente criterio de inclusión: ser personal de la institución en cuestión, cualquiera sea su situación de revista o cargo docente que desempeñe (profesores, preceptores, cargos técnicos como asistentes educacionales, sociales, bibliotecarios, ayudantes de laboratorios; o en función jerárquica ya sean directivos, secretarios etc.)

Técnicas cuantitativas

Para la recolección de datos se utilizará un cuestionario autoadministrado que incluye la escala de Satisfacción Laboral (Meliá y Peiró, 1998) y el cuestionario sociodemográfico.

Descripción de la Escala de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró

Se trata de una versión reducida de una serie de cuestionarios desarrollados y validados por los autores para la medida de la satisfacción laboral. Está compuesto por 12 ítems acerca de la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas de la organización. Las respuestas siguen una valoración tipo Likert de 7 puntos que va desde Muy insatisfecho (1) hasta Muy satisfecho (7).

Las variables obtenidas de este cuestionario son:

- ✓ Factor I: Evalúa la satisfacción con la Supervisión y la Participación en la Organización.
- ✓ Factor II: La Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo.

- ✓ Factor III: La Satisfacción con las Prestaciones materiales y Recompensas complementarias recibidas en la Empresa , excepto el salario.
 - ✓ Factor IV: La Satisfacción intrínseca del Trabajo.
 - ✓ Factor V: La Satisfacción con la Remuneración, las Prestaciones básicas y la Seguridad en el Empleo.
 - ✓ Factor VI: La Satisfacción con las Relaciones interpersonales
- Además de las variables señaladas, se tendrán en cuenta las variables sociodemográficas: género, edad, nivel de enseñanza, etc.

Procedimiento

El procesamiento de los datos será una triangulación entre los datos cuantitativos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral (Meliá y Peiró, 1998) sometidos a análisis estadísticos descriptivos y los obtenidos cualitativamente mediante las entrevistas a informantes claves.

El evaluador estará presente en el momento de la administración, ésta será en forma anónima, individual y escrita.

Lugar de realización del trabajo: Escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata.

Cronograma de actividades

Actividad	Mes					
	1	2	3	4	5	6
Búsqueda bibliográfica y definición del problema	x					
Elaboración y presentación del Plan de trabajo	x					
Establecimiento del contacto con la institución y acuerdos de trabajo		x				
Recolección de datos mediante aplicación de instrumentos y toma de entrevistas		x	x	X		
Procesamiento, análisis e interpretación de datos					x	
Elaboración de informe final					x	x
Presentación informe a Unidad Académica						x

Bibliografía

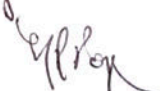
- Ardouin, Gayo, Bustos y Jarpa (1999) "Motivación y Satisfacción Laboral".
www.ilustrados.com.ar
- Garay, L. "La cuestión institucional de la educación y las escuelas. Conceptos y reflexiones" En Butelman, I (1996) Pensando las instituciones. Sobre teorías y prácticas en la educación. Buenos Aires. Paidós
- Meliá, J.L. (1999). "Medición y Métodos de Intervención en Psicología de la Seguridad y Prevención de Accidentes". Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15 (2). –
- Meliá, Peiró. (1998). "Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12". Universidad de Valencia. Unidad de Investigación de Psicometría.
- Peiró, y Prieto (1996): "Tratado de Psicología del Trabajo". Editorial Madrid.
- Redondo y ot. (2000) Psicodiagnóstico y Calidad de Vida Laboral". IV Congreso Nacional de Psicodiagnóstico, Salta
- Travers, Ch, J. Cooper, C. L. (1996) El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente. Temas de educación. Barcelona. Ed. Paidós
- Villanueva Río, Jiménez Sánchez, García Sánchez, Duran Iniesta. (2005). "Valoración de las fuentes de estrés laboral en personal docente". Región de Murcia. Instituto de Seguridad y Salud Laboral. Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral. Area de Ergonomía y Psicosociología.

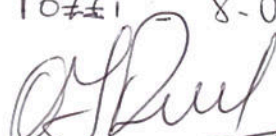

Firma Supervisor


Firma Alumno

P / Área de Investigación: Delega a evaluador Mg. Ana Pedraza

Resultado de la evaluación:


aprobado

Pozzi 8-03-10

15/03/2010

Fecha: 22-02-2010

Exploración de la Satisfacción laboral en docentes de la escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata

Autora: Jorgelina Scioscia

Año 2010



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza con el objetivo de explorar el grado de satisfacción laboral del personal docente de la escuela ESB N° 10 de la ciudad de Mar del Plata, y a la vez, dar cumplimiento al requisito curricular requerido por la carrera de Licenciatura en Psicología.

Se parte como campo problemático del hecho de que los docentes son uno de los grupos laborales que presenta mayor riesgo de padecer dolencias de tipo psicosocial, como la ansiedad o el estrés, ya que las organizaciones educativas desarrollan sus actividades en un contexto de constante vulnerabilidad.

De esta forma, el motivador inicial de la elección de la temática ha sido la inquietud en relación a la labor docente, entendida ésta como una actividad que genera gran exigencia en los empleados y en función de ello evaluar las percepciones que éstos tienen respecto de sus propios puestos de trabajos.

El planteo que aquí se presenta surge así de la problemática detectada por la autora, en una organización educativa dependiente del gobierno de la Provincia de Buenos Aires, de nivel secundario. En ella, se observaron situaciones institucionales y profesionales de los docentes que impulsaron el diseño de la presente investigación, algunas de ellas son: cuestiones político-gremiales que se reflejan en constantes huelgas y reclamos en el personal docente; alto nivel de stress y desgaste psíquico - emocional del personal expuesto a situaciones contingentes y muchas veces hasta violentas que supone el trabajar con adolescentes (transgresiones, conflictos familiares, problemas de conducta y aprendizaje, etc.). Estas variables, entre otras, inciden en el nivel de satisfacción laboral del personal de la organización y se manifiesta a través del elevado número de personas que actualmente se desempeñan en la institución bajo el rótulo "cambio de función o de cargo".

Este fenómeno de "transición de rol" consiste en que algunos docentes pasan a desarrollar otro tipo de tareas, es decir que, bajo prescripción médica, se determina que el personal no es apto temporariamente para desarrollar sus actividades habituales ante los alumnos.

Por lo que resulta necesario a fines del siguiente trabajo, explorar el grado de Satisfacción Laboral de los docentes de la ESB N° 10 a través de la percepción global que los mismos tienen en relación a su puesto de trabajo, y por

otro lado, tomar conocimiento de una problemática actual en las organizaciones educativas, como es el “cambio de cargo” debido al stress laboral que padece el personal de la institución.

Los daños acarreados por el proceso socioeconómico y cultural de esta época, generan un detrimento en la calidad de vida y la satisfacción laborales.

Las organizaciones educativas desarrollan sus actividades en un contexto de constante vulnerabilidad. Las continuas reformas educativas han contribuido junto con otros factores sociales y económicos a promover la mencionada crisis.

Esto conduce a que muchos profesionales de la enseñanza realicen su labor con síntomas de cansancio, irritación o depresión, sintiéndose desvinculados de la institución a la que pertenecen. Este estado llamado alienación en el contexto de una institución educacional, genera situaciones donde el docente se muestra incapaz de hacer frente a las múltiples demandas que se les presentan a diario: no sólo aquellas para la que están capacitados, es decir, el proceso de enseñar – aprender sino también afrontar la difícil situación socioeconómica de la comunidad a la que pertenecen.

Para el presente trabajo se realizó una intensa búsqueda bibliográfica para hallar un constructo que permitiera reflejar aquello que se buscaba revelar, optando así por el concepto de “Satisfacción Laboral”, resultando el más ajustado para reflejar las impresiones y pareceres de los empleados respecto de su trabajo.

Con miras al abordaje de la Satisfacción Laboral es necesario citar una serie de elementos que a continuación se detallan y que dan cuenta del contexto donde se inserta la temática bajo análisis.

En relación a las teorías e investigaciones respecto de este tópico, puede afirmarse que a lo largo de la historia se produjeron cambios de enfoque respecto de la relación hombre – trabajo. Se ha ido avanzando desde el modelo taylorista, donde el aspecto humano no interesaba, pasando también por teorías como la de Elton Mayo quien con sus experimentos descubrió la importancia de considerar la satisfacción en el trabajador como modo de estimular su rendimiento. Hasta llegar, por último, a teorizaciones como las aportadas por la teoría del control total de calidad, que entienden la esencia de la persona como el bien más importante de la organización. Son estas teorías las que postulan el factor humano como prioridad estratégica y clave de la “excelencia” empresarial.

La cultura de Calidad Total apunta a crear condiciones de satisfacción para todas las partes, de tal manera que todos puedan recibir los beneficios de lo producido, concibiendo a la persona como fuente inagotable de iniciativas, de ideas, a partir de las cuales fluye la creatividad y la motivación.

Partiendo de la Calidad de Vida Laboral como una reacción individual hacia el trabajo o como las consecuencias subjetivas de las experiencias de trabajo, se genera el contexto desde donde se enfatizan aspectos individuales como la satisfacción laboral y el impacto que ésta tiene sobre el individuo.

Para la elaboración de este trabajo se partió de una concepción de la Satisfacción Laboral en tanto "actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo".

Luego se efectuó la planificación y diseño de investigación para cuya implementación metodológica se seleccionó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S 10/12 de Meliá y Peiró (1998).

Para tal fin se ha adjuntado a dicho cuestionario una hoja donde se relevaron una serie de variables sociodemográficas esenciales para el posterior análisis.

Además de la administración del citado instrumento, se efectuó el contacto con informantes clave para el relevamiento cualitativo acerca de las variables que miden la Satisfacción Laboral.

Por último, es importante destacar que este trabajo ha sido posible gracias a la colaboración amable y desinteresada de las personas encuestadas, quienes supieron responder al requerimiento de la autora del mismo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Satisfacción laboral

En el presente apartado se analizarán una serie de definiciones de Satisfacción Laboral, así como los elementos que la componen, con el objetivo de arribar a una definición integrada de la misma que sirva de sostén del presente trabajo.

La satisfacción laboral es, indudablemente, uno de los aspectos a los que los psicólogos de las organizaciones, tanto desde el punto de vista de la investigación como en el trabajo profesional, han prestado más atención. En principio, el interés por este concepto estuvo guiado por la necesidad de conocer sus efectos sobre otras variables, especialmente el rendimiento, así como también el absentismo, la accidentabilidad o el abandono y cambio de organización (Algag y Brief, 1.978).

En primer lugar, la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, actitud que está basada en las creencias y valores que el trabajador elabora de su propio trabajo y que contribuyen a su determinación tanto las características del puesto como las percepciones que tiene el trabajador de cómo estas "deberían ser".

Es posible considerar tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser". Estas son:

- Las necesidades
- Los valores
- Los rasgos personales.

Existen además, tres aspectos de la situación del empleo que afectan las percepciones del "debería ser". Ellas son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia.

Por otra parte, diversos autores consideran a la satisfacción laboral determinada por algún estado emocional, sentimientos o respuesta afectiva. Locke (1976) la caracteriza como el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Por su parte, Crites (1969) la definió como el estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su puesto de trabajo.

Otros autores consideran que los términos *respuesta afectiva* o *respuesta emocional* no pueden ser utilizados como sinónimos. Junto a esto consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones, y la consideran como una *actitud generalizada* que implica la asociación entre un objeto dado y la evaluación dada, entendiendo que la evaluación se refiere al afecto que despierta, las emociones que moviliza, el recuerdo emotivo de las experiencias vividas e incluso las creencias acerca de la capacidad del objeto para conseguir metas deseadas.

De esta forma, es posible considerar hasta aquí, a modo de aproximación preliminar, que la satisfacción en el trabajo es la actitud general que desarrolla la persona ante el trabajo, la que se evidencia mediante el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que se generan en el ambiente laboral respecto a la forma en que actúan variables tales como el desarrollo profesional, la relación con el jefe, la relación con los compañeros de trabajo, el desarrollo de la función, la permanencia laboral y las condiciones físicas de trabajo.

Robbins (1994), Feldman y Arnold (1995), afirman que el término satisfacción en el trabajo está determinado por múltiples variables como las condiciones laborales, las recompensas, las relaciones con los compañeros, a las que los empleados están expuestos. Se suman a estos factores determinantes, otros factores que se asocian con la personalidad del trabajador y con las características de la función que desempeña, de igual manera influyen en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y agrado con la tarea que lleva a cabo. Feldman y Arnold (1955) agregan que si la personalidad concuerda con la vocación escogida, existe mayor probabilidad de hallar sujetos satisfechos con su puesto de trabajo.

También es importante mencionar que el concepto en cuestión, guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño, y se vincula a la relación existente entre el clima organizacional y las actitudes favorables o desfavorables del trabajador. En ese sentido, puede citarse a Porter y Lawler (1969) quienes plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación generada por el desempeño en el trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas personales) y la manera en que el individuo percibe la relación entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida.

En pocas palabras y simplificando, puede concluirse que la satisfacción laboral es el grado en que la persona siente agrado por su trabajo (Spector, 1997) así como una actitud que, para el empleado, tiene vinculaciones con respecto al bienestar personal (Judge y Hulin, 1993) y a la satisfacción con la propia vida (Judge y Watanabe, 1993).

Luego del recorrido teórico efectuado acerca del concepto de satisfacción laboral, es posible acordar que la mayoría de las conceptualizaciones y autores consultados la definen como: una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo y poseen múltiples determinantes, entre ellos las expectativas que el sujeto guarda respecto de su tarea y la medida en que estas coinciden con las recompensas recibidas (Peiró y Prieto, 1996).

2.2. Dimensiones y procesos psicológicos que intervienen en la satisfacción laboral

En el apartado anterior fueron esbozadas diversas definiciones de la satisfacción laboral. Por lo que es posible entender que existen también diversas teorías que la abordan y que dan cuenta de la misma a través de distintos procesos, focalizando en distintas facetas o dimensiones. Es en función de estas teorías que se intentará dar cuenta ahora de los elementos y aspectos que hacen al constructo bajo análisis.

En primer lugar es preciso señalar que las dificultades que despierta el abordaje de este concepto resultan en dos sentidos. Por una parte, es necesario perfilar y especificar los procesos psicológicos que constituyen la experiencia subjetiva de la satisfacción, y por otra, es necesario identificar las facetas o referentes del trabajo que producen dichas experiencias.

Considerando el primero de los aspectos mencionados en el párrafo anterior, es decir lo referente a los procesos psicológicos implicados en la experiencia subjetiva, es posible observar que Maslow (1982) afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los



trabajadores, por lo tanto se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con la motivación.

Ahondando en las teorías de la motivación, puntualmente la conocida como “Teoría de los dos factores” desarrollada por Herzberg, es posible encontrar que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. A este conjunto de elementos los denominaron *factores de contenido o motivadores*, puesto que son factores relacionados con el contenido del trabajo. Por otra parte, hallamos factores extrínsecos del trabajo, es decir aquellos que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, los que están asociados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad. Este grupo de categorías fue denominado *factores de contexto o de higiene*, puesto que son elementos que se relacionan con el contexto de trabajo. De este modo, Herzberg propuso dos conjuntos de factores generales en el trabajo, en lugar de describir la satisfacción laboral como un continuo unidimensional.

Es posible entender pues, que la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o un grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Esto es, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos (Ardila, 1986).

Una noción más amplia sostiene que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que observa concretadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Por otra parte, es sabido que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre “satisfacción laboral”, “motivación” y “conducta de acción”.

Siguiendo los trabajos elaborados por autores tales como Porter y Lawler (1969) y Locke (1969), la satisfacción depende del grado en que coincide lo que un individuo busca en su trabajo, a modo de expectativas, con lo que realmente consigue de él. Cuanto mayor sea la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo, menor será la satisfacción laboral. En ese sentido,

es posible pensar que las discrepancias pueden ser de dos tipos, a saber, intrapersonales o interpersonales.

Las discrepancias intrapersonales son aquellas resultantes de un proceso de comparación psicológico entre la percepción de las experiencias laborales reales y el "criterio de comparación" personal. Este criterio puede hacer referencia a las necesidades de los individuos, a los valores o a las recompensas esperadas.

Las discrepancias interpersonales, por su parte, surgen del proceso de comparación que hacen las personas de sí mismas con los demás para evaluar su propia satisfacción laboral (Muchinsky, 1993). De esta forma, el trabajador realiza una comparación dentro de su sistema social considerando puestos de trabajo similares, identifica el tipo y grado de compensaciones que recibe por sus contribuciones, es decir que de algún modo se autoevalúa en relación a los demás.

Siguiendo en la línea de teorías que se alejan de aquellas puramente motivacionales (Davis, England y Lofquist, 1964; Davis, Lofquist y Weiss, 1968; Davis y Lofquist, 1984; Dawis, 1994) proponen una teoría denominada "Teoría del Ajuste en el Trabajo" que ha sido calificada como una de las teorías más completas acerca del cumplimiento de las necesidades y los valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral. El individuo busca desarrollar y mantener la correspondencia con su ambiente laboral en un proceso continuo y dinámico denominado por los autores *ajuste en el trabajo*, centrada claramente en la interacción entre el individuo y el medio ambiente.

Dawis (1994) señala que en la teoría hay tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Mientras que entre las variables independientes se identifican las destrezas y habilidades personales; las destrezas y habilidades requeridas por la posición dada; la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades; las necesidades y valores de la persona; los esfuerzos ocupacionales; y por último, la correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

En la *teoría de las características del puesto* se entiende que si una persona, cuyo puesto tiene un potencial motivacional, posee los conocimientos y

destrezas necesarios para desempeñar el trabajo, una alta necesidad de autorrealización y satisfecha las necesidades extrínsecas, entonces experimenta una alta motivación y satisfacción en su trabajo.

Desde la aproximación del *procesamiento de la información social*, se parte de la premisa fundamental de que las personas, como organismos adaptativos, amoldan las actitudes, conductas y creencias a su contexto social y a la realidad de sus situaciones y conductas pasadas y presentes. Esta premisa conduce a la conclusión de que se puede aprender mucho de la conducta de un individuo estudiando el ambiente social e informacional en el que encuentra inmerso y cómo ha adaptado la conducta al mismo. De este modo, los individuos desarrollan actitudes o necesidades en función de la información que tienen disponible en el momento de expresar la actitud o necesidad en cuestión.

El "Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral" plantea que la misma depende del grado de ajuste entre expectativas, necesidades y motivos de la persona y del trabajo, junto al nivel de aspiraciones y la forma de afrontar la situación. Este modelo elaborado por Bruggemann (1974) y Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975) establece que la cantidad y calidad de la satisfacción laboral viene determinada por la congruencia o discrepancia entre el valor real y el valor nominal de las relaciones de trabajo. Por valor real se entiende el grado en que esas características se encuentran en el contexto de trabajo. A su vez, el valor nominal, hace referencia al objetivo que la persona espera obtener de las características en el trabajo. De este modo, el valor real viene determinado por la existencia de esas características en el contexto de trabajo y, a su vez, este factor está determinado por el subsistema social, el subsistema tecnológico y la estructura de poder. Por otra parte, el valor nominal se encuentra determinado por el criterio establecido por la persona respecto a las características del trabajo que desea encontrar. Las variables del modelo a tener en cuenta son: las diferencias entre el valor real de la situación de trabajo y el valor nominal de la persona; los cambios en el nivel de aspiraciones y por último, las conductas para afrontar los problemas.

Dicho proceso consta de tres pasos: en el primero el factor clave es el ajuste entre las expectativas, las necesidades y los motivos, por una parte, y la situación de trabajo, por la otra. En el segundo paso, el factor clave será los

cambios en el nivel de aspiraciones. Por último, en el tercer paso, el elemento diferenciador es la conducta de solución de problemas de afrontamiento.

Otra de las teorías halladas durante la búsqueda sobre Satisfacción Laboral, es la de *Eventos situacionales* de Quarstein, Mc Afee y Glassman (1992) donde se postula que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados *características situacionales* y *eventos situacionales*.

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión. Mientras que *los eventos situacionales* son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluados, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto.

Siguiendo la misma línea, Locke (1976) distingue entre *eventos o condiciones* como fuentes de la satisfacción laboral y *agentes* de la satisfacción laboral. Los *eventos o condiciones de la satisfacción laboral* son el carácter intrínseco del trabajo, la remuneración, la promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo. Mientras que los *agentes de la satisfacción laboral* son la propia persona, los supervisores, los compañeros, los subordinados; las características de la empresa, etc.

Para ir finalizando, existen dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral, la aproximación *unidimensional* y la aproximación *multidimensional* de las facetas de la satisfacción laboral. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto de trabajo, pero no depende de ellas.

La aproximación multidimensional considera que la satisfacción del trabajador está causada por diferentes condiciones antecedentes y además cada aspecto del trabajo puede ser medido separadamente. Como bien señalaba Locke (1976), un puesto está constituido por interrelaciones complejas entre las tareas, los roles, las responsabilidades, las interacciones, los incentivos y las recompensas.

Se observa que muchos los autores que han señalado las diversas facetas de la satisfacción laboral (Vroom, 1964; Dawis, Lofquist y Weis, 1968; Peiró, 1984; Crook *et al.*, 1981; Bravo, 1992), siendo las más mencionadas las siguientes: la satisfacción con la supervisión, con la compañía, con los compañeros de trabajo,

con las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, la satisfacción con la paga, la satisfacción con los subordinados, con la estabilidad en el trabajo, la satisfacción extrínseca general, la satisfacción con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal y la satisfacción intrínseca general.

Habiendo esbozado las teorías que dan cuenta de los aspectos que hacen al concepto bajo análisis, se puntuarán a continuación algunos elementos relevantes. Fundamentalmente se observa en este apartado una serie de constructos que permiten demostrar los procesos psicológicos que constituyen la experiencia subjetiva de la satisfacción.

Puede decirse entonces, que la satisfacción laboral y la percepción subjetiva de la misma, está condicionada por múltiples determinantes propios del sujeto, como afectos, cogniciones y expectativas, y por determinantes exógenos como son el tipo de tarea, el espacio físico, las recompensas recibidas, etc. Por otro lado, también está determinada la experiencia subjetiva de la satisfacción laboral por la evaluación que se efectúa del resto de las personas que comparten el espacio de trabajo, así como sus propias vivencias en relación a la satisfacción. Como último elemento que se vincula al mencionado constructo, se halla la adecuación entre el sujeto, con sus potencialidades, y los requerimientos específicos del puesto de trabajo.

2.3. Influencia de la subjetividad del trabajador sobre el puesto de trabajo

El significado que el sujeto otorga a su trabajo cobra relevancia en virtud del reconocimiento que recibe mediante una designación y de acuerdo a la finalidad que el trabajo y la tarea le proponen cotidianamente. Éste significado no se agota en los índices o el salario.

Christophe Dejourn (2001) afirma que los elementos que condicionan y determinan la imagen que proyecta un trabajo, son la complejidad de la tarea, la exigencia de un saber productivo y el hecho de que implique responsabilidades y riesgos, pudiendo conformar, de esta forma, una visión más honorable del trabajo.

En relación con lo antedicho, es necesario mencionar la importancia de la relación entre capacidades y competencias y los requerimientos o exigencias de la tarea.

En la articulación entre el contenido de la tarea y las competencias reales del trabajador, es posible observar diversas situaciones, tales como que las capacidades del individuo superen las exigencias del puesto o sean inferiores condicionando así, en ambos casos, un fracaso inmediato y la producción de una sensación de malestar subjetivo.

Dejours (2001) establece dos componentes respecto a la relación del hombre con el contenido "significativo" del trabajo: el contenido significativo con respecto al sujeto y el contenido con respecto al objeto.

En el contenido significativo del trabajo con respecto al "sujeto", contempla la dificultad práctica de la tarea, el significado de la tarea realizada con respecto a un oficio o profesión (noción que contiene a la vez la idea de evolución personal y de perfeccionamiento) y el status social ligado implícitamente al puesto de trabajo afectado.

Por otra parte, en cuanto a el contenido significativo del trabajo respecto del "objeto", puede decirse, que al mismo tiempo que la actividad del trabajo lleva consigo un significado narcisista, puede soportar inversiones simbólicas y materiales destinadas a otro, es decir al objeto. La tarea transmite un mensaje simbólico para alguien o contra alguien. Todos estos significados concretos y abstractos se organizan en la dialéctica con el objeto. Así puede resumirse que, existe un objeto exterior y real por una parte, y un objeto interiorizado por otra y cuyo papel es decisivo en la vida de cada trabajador. El significado con respecto al objeto pone en cuestión la vida pasada y presente del sujeto, su vida íntima y su historia personal. Es decir que, para cada trabajador, esta dialéctica del objeto es específica y única.

En pocas palabras, toda actividad contiene, en realidad, los dos términos. Lo esencial del significado del trabajo es subjetivo. El significado del trabajo para cada individuo únicamente es posible captarlo mediante efectos indirectos y concretos. En este sentido se orienta el presente trabajo, tratando de observar las manifestaciones verbales y conductuales del individuo para obtener una mejor aproximación de la vivencia subjetiva del trabajador.

2.4 Satisfacción laboral docente

La satisfacción laboral de los docentes puede entenderse como el resultado de comparar lo que la realidad le invita a ser y lo que según sus expectativas debería ser (Díaz, 2005). Por lo general, se consideran tres clases de características que afectan el “debería ser”: las necesidades, los valores y los rasgos personales.

Las condiciones laborales y contextuales influyen de manera directa sobre la profesión docente. Gómez y colaboradores (1998) enumeran una serie de factores para evaluar las condiciones de trabajo de los docentes. Estos elementos son: el tipo de tarea, las cargas y esfuerzos, la concentración sobre la tarea, el horario laboral, el ambiente en el trabajo, los aspectos socioeconómicos, las características individuales del trabajador y el lugar físico de trabajo.

La principal base del malestar docente es ambiental, ligada a las circunstancias mismas de la enseñanza, y a las presiones que recaen sobre ellos. Pero nunca como sucede en la actualidad, había estado sometido este colectivo a demandas tan intensas y contradictorias por parte de la administración, de los alumnos, de los padres y de la sociedad en general (Fierro, 1991).

La situación anteriormente señalada queda ilustrada mediante lo que sucede durante los recreos en la escuela analizada. Los docentes se reúnen en la sala de profesores, en ese momento es posible observar la problemática latente de la organización: comentarios sobre la violencia y transgresión de los adolescentes y cómo lidiar con urgencias que se presentan diariamente (conflictos familiares, problemas de conducta y aprendizaje, etc.) En estos casos, se detecta que los mismos profesores son los que toman decisiones con respecto a estos emergentes conflictivos, asumiendo la gran demanda que implica recibir y resolver cada caso.

Por último, otra de las variables íntimamente asociadas a la condición docente es el stress al que están sometidos los profesionales. Un claro ejemplo de ello, es el fenómeno de “transición de rol” que se observa en la organización escolar, ya que por razones de stress laboral, algunos miembros de la institución pasan a desarrollar otro tipo de tareas, lo que ellos denominan “*cambio de función*”, esto se produce en aquellos casos en los que bajo prescripción médica, se determina que el personal no está apto temporariamente para desarrollar sus

actividades habituales ante los alumnos. Es el caso de una profesora de Historia, que comenta: *“cada vez que ingresaba al aula me invadía un gran sentimiento de angustia y llanto repentino, en algún momento llegué a contestarles a mis alumnos de muy mala gana, casi con agresión; por lo que solicité ante el médico auditor no estar más al frente de los chicos por un tiempo, y ahora cumpla tareas administrativas”*.

2.5.1. Influencia del contexto en los niveles de satisfacción laboral

A continuación, intentaré demarcar algunas características y diferencias de las organizaciones en la Modernidad y la Posmodernidad, con la intención de demostrar las variaciones del contexto y como éste influye en el plano laboral y más específicamente en la satisfacción laboral.

El modelo político de la modernidad concibe un Estado centralizador y totalizador. En cambio, en la posmodernidad, lo que vemos es el debilitamiento de la noción de Estado. Este agotamiento en el nivel de las representaciones sociales vigentes acerca del Estado es concurrente con la abdicación del Estado mismo en términos de las funciones que cumple y la paulatina asunción de estas funciones por otras entidades de la sociedad civil. Es un hecho evidente que en nuestro país la imagen del Estado está ciertamente afectada, repercutiendo negativamente en el funcionamiento de las organizaciones que dependen de la burocracia estatal.

Por otra parte, en la modernidad, los límites de la organización con respecto al contexto eran muy precisos. Claramente podían distinguirse el adentro del afuera. Hoy, esos límites se diluyen, se tornan difusos; no existe más tal claridad y diferenciación. Esta última característica se relaciona con otro rasgo de la posmodernidad, es que en ella prevalece lo morfodinámico, la capacidad de la organización para ir modificándose acorde con los requerimientos de la situación. El orden, desde este punto de vista, es un orden emergente; no obedece a un programa desde la organización sino que emerge de la interacción entre la organización y su contexto. Esto se visualiza en la escuela en cuestión, donde la dilucidación de los límites entre la organización y su contexto opera como un factor adicional para la generación de nuevas formas organizativas.

Por último, la organización del trabajo en la modernidad se fundaba básicamente en su división y en la especialización. Actualmente se imponen la polivalencia y la rotación de funciones laborales, que es característico de la posmodernidad. Este punto puede relacionarse con el fenómeno que se está dando en este momento a nivel institucional, por la implementación de la nueva ley de educación, esto ocasiona la recategorización de los docentes obligando así a una reubicación en los puestos de trabajo.

Desde otra perspectiva podemos analizar que cada institución tiene su propia construcción cultural, es decir, el estilo de la organización debe ser leído a la luz de un estilo institucional para tratar de pensar por qué está pasando lo que pasa. Entonces, el carácter de una institución pasa a ser clave en este juego, la cultura organizacional, el modo de actuar de los individuos que la componen, va a tener una relación con los resultados y con la dinámica de la organización.

La vinculación de los sujetos con lo institucional exhibe una relación que tiene que ver con su proyecto personal y los intereses y las normativas institucionales. La naturaleza de esta interrelación se conceptúa como "pertenencia". De esta forma, es válido indagar sobre el sentido de pertenencia que tienen los trabajadores respecto a la organización, siendo éste también otro indicador de satisfacción laboral.

No obstante, aunque es cierto que las instituciones contienen y protegen, también es cierto que enajenan, y a veces, enferman.

Por otra parte, se debe contemplar que cada organización va a tener una tarea que le es propia (idiosincrasia de la tarea). No es lo mismo la cuota de ansiedad entre personas que trabajan con objetos que entre las personas que trabajan con sujetos. En este caso, la escuela trabaja con sujetos, que por la etapa particular que atraviesan –adolescencia- se encuentran inmersos en variadas problemáticas, que deben ser abordadas por el personal de la institución.

2.5.2. Organización, crisis y sufrimientos en los espacios institucionales

El trabajo es la producción de bienes simbólicos y materiales y si se convierte en un sufrimiento, el trabajo se vuelve insano, hace daño.

La institución como norma de regulación social, socializa y marca lo permitido y lo prohibido, implica un ordenamiento. Este va a ser uno de los ejes de sufrimiento en las organizaciones, entre aquello que se enuncia, cómo se estructura para el funcionamiento y aquello que se dice después en el proceso de socialización.

Abordar una institución promueve entonces el análisis de la configuración de los lazos sociales que la conforman y que aluden a lo específico de la misma. La exploración institucional realizada por Ulloa revela un problema paradójico, que la institución debe enfrentar. Esta paradoja consiste en la antagonía que existe entre la singularidad del deseo personal y la situación consensual que requiere la institución.

Siguiendo con esta línea, Ulloa habla de la “*cultura de mortificación*”, este concepto nos remite a las condiciones en que se desempeña un conjunto de trabajadores en un ámbito donde el territorio institucional no está determinado sólo por lo físico sino también por lo que no se dice, por lo que se dice afuera. En el caso de la Escuela ESB 10 podríamos pensar en el fuerte impacto que tienen las políticas económico-sociales en el personal docente, afectando su condición laboral dentro de la institución.

La cultura de la mortificación, entonces, es un analizador teórico que nos brinda la posibilidad de comprender desde otro nivel lo que sucede en el aula. Una vez que la mortificación se ha instalado, el sujeto se encuentra coartado, al borde de la supresión como individuo pensante. Existen algunos indicadores más o menos típicos de esta situación, tales como desaparición de la valentía, que da lugar a la resignación acobardada; la merma de la inteligencia, etc. En estas condiciones disminuye y aún desaparece el accionar crítico y mucho más el de autocrítica.

La cultura de la mortificación, signo de estos tiempos, se relaciona directamente con el ser docente y lo que esto implica. Este concepto me resulta una valiosa herramienta epistémica para el estudio de las articulaciones entre trabajo y sufrimiento de los trabajadores en el marco educacional.

El acostumbramiento, la naturalización del sufrimiento, la posición acrítica o hipercrítica, según la circunstancia y la neutralidad, son parte de las manifestaciones visibles en los procesos de trabajo. De su indagación, algunos infieren que forman parte de la alienación del trabajador constituyendo, además, importantes sistemas defensivos cuyo objetivo principal es enmascarar, contener y ocultar una ansiedad grave y proteger a los trabajadores de la locura. Estos sistemas defensivos requieren ser compartidos por el conjunto de trabajadores, son defensas colectivas.

El desgaste subjetivo, la aceptación o resignación silenciosas, conllevan una "desilusión", la pérdida de motivación para la actividad y, en un extremo, de los principios éticos que en un principio la guiaron; el sufrimiento se convierte en encierro. Este hecho puntual (desgaste subjetivo y pérdida de motivación) fue un elemento reconocido en el relato de varios de los trabajadores entrevistados, quienes demostraron una fuerte presión externa, no pudiendo ellos de ninguna forma *"luchar contra el sistema o producir cambios"*.

En este contexto, el concepto de "resiliencia" asume un lugar esencial ya que esta capacidad sometida a prueba, se activa, promoviendo una serie de actitudes que provocan mayor resistencia o vulnerabilidad.

En *Trabajo y desgaste Mental*, Dejours sostiene que en el discurso de los trabajadores, se evidencian dos sufrimientos fundamentales organizados detrás de dos síntomas claves: la insatisfacción y la ansiedad, unidos fuertemente a la indignidad, la despersonalización, el sentimiento de inutilidad, de descalificación, entre otros.

Esta vivencia depresiva, según Dejours, es dominada por la fatiga y se alimenta por la sensación de embotamiento intelectual, de parálisis de la imaginación y marca el triunfo del condicionamiento sobre el comportamiento productivo.

La certeza de que el nivel alcanzado de insatisfacción ya no puede disminuir más, marca la entrada al proceso de sufrimiento.

Estas características, fueron observadas en parte del personal entrevistado, sobre todo aquellos que por stress laboral, se encontraban cumpliendo otras funciones. Algunos docentes mencionaron el tema de los ideales y la vocación, cito a uno de ellos: *"cuando uno se recibe y comienza a enseñar piensa que va a cambiar el mundo, es más idealista, pero la realidad te*

pasa por encima, lidiar contra las políticas gremiales, paros, marchas, los chicos que cada vez tienen más problemas de conducta y aprendizaje por problemas familiares, todo eso te hace caer en la realidad y de a poco te va sacando las ganas...”

Por lo que se rescata que la insatisfacción en relación con el contenido significativo de la tarea, engendra un sufrimiento cuyo punto de impacto es ante todo mental, contrariamente al sufrimiento resultante del contenido ergonómico de la tarea. Sin embargo, el sufrimiento mental proveniente de una frustración a nivel del contenido significativo de la tarea, pudiendo igualmente conducir a afecciones somáticas.

En estas condiciones, “la socialización y el aprendizaje” que se producen están plagados de obstáculos externos que atentan contra los sentimientos vinculados al narcisismo, la autoestima y la en confianza en sí mismo.

Por otra parte, se puede suponer que uno de los factores que se encuentra íntimamente ligado al malestar por el que atraviesan las instituciones educativas es el de la credibilidad, ya que en la actualidad, el contexto social más amplio exhibe una evidente crisis de credibilidad donde los gobernantes y las instituciones no resultan creíbles para los ciudadanos.

Otro tema que me interesa articular con el de Satisfacción Laboral, es la tensión que se genera entre los deseos o necesidades de los trabajadores y las políticas organizacionales. Schvarstein no adscribe a la idea de que la relación individuo-organización es, o debe ser, una relación de carácter meramente complementario. Antes bien, la concibe como una relación de carácter complementario y antagónico al mismo tiempo. Presenta aspectos de complementariedad, en tanto no es posible lograr ciertos objetivos y la satisfacción de ciertas necesidades sin el esfuerzo conjunto de todos los miembros de la organización; pero también existe antagonismo, porque la organización se ubica en una posición de restricción con respecto a la libertad de las conductas de los sujetos que la componen. El sujeto debe remitirse al cumplimiento de las normas, las políticas y las condiciones que le impone su organización, aun cuando no sean de su agrado. Este planteo, es similar al esbozado por Ulloa, mencionado párrafos antes, en relación a la situación paradójica entre la singularidad del deseo personal y lo que pretende la institución.

Por otra parte, teniendo en cuenta que me hallo ante un tipo especial de organización laboral (una institución educativa) creo conveniente puntualizar la relación y cruce entre dos conceptos: organización e institución.

Las sociedades están atravesadas por los modelos hegemónicos de las instituciones sociales (salud, educación, trabajo, tiempo libre, justicia, etcétera), a su vez, las organizaciones reaccionan frente a estos modelos hegemónicos e intentan modificarlos.

En este sentido, los atravesamientos institucionales constituyen especificaciones implícitas alineadas con los modelos hegemónicos. Una escuela-objeto, aquella que simplemente reproduce un orden social y profesional que le es externo y sobre el cual no tiene ningún grado de autodeterminación, especifica las relaciones entre los docentes y sus alumnos como una afirmación del modelo educativo hegemónico.

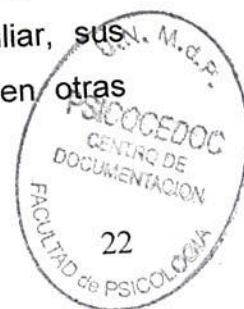
Frente a la dimensión vertical de las especificaciones determinadas por los atravesamientos institucionales, las organizaciones-sujeto oponen otra dimensión transversal (Guattari, 1976), que determina especificaciones más propias, coherentes con los modelos internos que pretenden instituir.

De este modo, la dialéctica que se establece entre lo instituido por los modelos hegemónicos y la actividad instituyente de las organizaciones que tiende a negarlos y a sustituirlos, rige el proceso de especificación de la institución.

En el terreno de la educación formal, cualquier escuela pública o privada estará sometida siempre a un control ejercido por alguna autoridad perteneciente al ámbito del Ministerio de Educación, pero lo importante es que la organización tenga un margen de autonomía para que emerja su estilo propio, esto también da cuenta de una organización sana, no rigidizada.

Si desaparece el control por parte de alguna autoridad del Ministerio de Educación, la escuela deja de pertenecer al sector de la educación formal, ya que lo que signa este tipo de escuelas es precisamente el control del cumplimiento de los programas oficiales. Los controles pueden ser más o menos efectivos, pueden agregar valor o ser simplemente una instancia burocrática.

Por otra parte, cuando una persona ingresa en una organización, ha pasado por un proceso previo de socialización (su historia personal y familiar, sus conocimientos y el modo en que fueron adquiridos, su experiencia en otras



organizaciones) que será determinante de los modos en que vaya a asumir el rol que se le adjudica.

Cada persona es un mundo y la dimensión de la persona trasciende la de la organización, en el sentido que sus necesidades e intereses no se agotan en la organización para la que trabaja.

Por lo que me resulta imprescindible señalar, siguiendo con el objeto de este informe, que en relación con las características de los integrantes, lo básico para tener en cuenta es la relación dialéctica necesidad-satisfacción que los lleva a participar en la organización, ya que ella configura el hilo argumental de su motivación para el trabajo.

Otro de los factores que resultan nucleares para comprender los niveles de satisfacción dentro de la institución, es el concepto de "clima laboral" que está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Son importantes la modalidad de las relaciones interpersonales, las formas en que se ejerce el poder, el manejo de los conflictos, los niveles de cooperación y las posibilidades de aprendizaje y desarrollo personal.

La calidad y la efectividad de los sistemas de reconocimientos (evaluación del desempeño, incrementos por mérito, promociones) es una cuestión fundamental para el clima laboral, ya que si de la satisfacción de expectativas de los participantes se trata, la más básica es la necesidad de reconocimiento, constitutiva de la naturaleza humana y manifestada en la lucha por el reconocimiento del otro.

El hecho de no ser reconocido con justicia y oportunidad por lo que uno pone y hace en su organización es más que desalentador: se convierte en algo que quita sentido y valor a la experiencia.

Por último, a los ojos de los miembros de una organización, el contexto externo se manifiesta originando amenazas y oportunidades. Es necesario defenderse de las primeras y capitalizar las segundas.

La "*Plasticidad estructural*" de una organización indica la necesidad de modificar las estructuras en función del cambio de contextos, situaciones o propósitos, e intenta contrarrestar la tendencia a la cristalización de las formas y los modos organizacionales, evitando que las estructuras se conviertan en un fin en sí mismas.

Una de las formas más patológicas de la rigidez de las estructuras se manifiesta en las burocracias gubernamentales, que se han recubierto de una verdadera armadura normativa que las protege contra los cambios. Suele ser tal la complejidad de esta verdadera maraña de normas que uno se ve desalentado a priori a emprender el camino de los cambios, tan sólo al pensar en lo mucho que deberá luchar y lo estéril de los esfuerzos de quienes lo antecedieron.

2.6. Investigaciones sobre satisfacción laboral

Para finalizar este marco teórico se recopilarán, a modo de antecedentes, diversas investigaciones que han abordado esta temática. Se partirá de mencionar las de orden internacional para desembocar en las de orden nacional, vinculadas básicamente a producciones realizadas en la facultad donde se inscribe también el presente proyecto.

En primer lugar podemos citar la producción de Mónica Márquez Pérez (2000), "*Satisfacción laboral*", donde se aborda este concepto como una de las tres actitudes que ha investigado el modelo de comportamiento organizacional de Stephen Robbins. Se la define como "la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propia tarea". Concluye que la satisfacción laboral es determinada por los siguientes factores: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo; y la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, expresada a través de conductas como lealtad, negligencia, agresión o retiro. Finalmente postula que las conductas generadas por la satisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo - pasivo, destructivo - constructivo, de acuerdo a su orientación.

A su vez, Ardouin, Gayo, Bustos y Jarpa (1999) en el trabajo "*Motivación laboral*" exponen que la satisfacción resulta de la semejanza entre las recompensas recibidas y deseadas, las que influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema (motivación-satisfacción) que se retroalimenta constantemente.

Para dar cuenta de la diversidad de instrumentos que permiten medir este constructo, puede citarse el trabajo *“Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana”* de Hernández Sánchez (2001) quien realiza un estudio sobre la satisfacción laboral utilizando un instrumento estandarizado denominado *“Escala de satisfacción laboral”* (con baremos peruanos) elaborados por Sonia Palma Carrilio.

Por otra parte, resulta relevante mencionar la investigación de Teresa Cruz Cordero, realizada en una empresa productiva de Cuba en la cual se presenta especial atención a la cultura organizacional que se define como *“una forma aprendida de hacer una organización, que se comparte con sus miembros, constan de un sistema de valores y creencias básicas que se manifiesta en: normas, actitudes, conductas, comportamientos, la manera de comunicarse, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la historia compartida, el modo de dar cumplimiento a la misión y la materialización de la visión, en su interacción con el entorno, en un tiempo dado”*.

La motivación es descrita como un estado o fuerza interna que mueve a las personas a realizar una acción. La divide en motivaciones extrínsecas e intrínsecas, y las diferencia de la estimulación.

Respecto de la satisfacción, la entiende como la actitud que refleja el sentimiento de las personas respecto a algo, en este caso, dicha actitud asumida respecto del trabajo. Se establece una correlación negativa entre la satisfacción y el ausentismo, en forma positiva respecto de la mejora en la salud y en la vida particular.

Entre los resultados de dicha investigación, cabe destacar la necesidad surgida por parte de los trabajadores de contar con un amplio margen de autonomía en sus tareas y en las posibilidades de desarrollar iniciativas propias.

Otra investigación interesante en este campo, fue realizada en Madrid con el fin de averiguar el grado de satisfacción global de cada trabajador de Atención Primaria, llevada a cabo por María Isabel Fernández San Martín. En dicho estudio se plantea que midiendo la satisfacción laboral se está evaluando también, la calidad de la organización.

A modo de conclusiones la autora postula que la dimensión peor valorada es la tensión relacionada con el trabajo seguida por la promoción profesional. Las

que provocan mayor satisfacción en tal caso son, la competencia profesional y las relaciones entre profesionales.

Otra investigación realizada en 1991 en Gran Bretaña, con una muestra aleatoria compuesta por trabajadores en su propia casa, evalúa la satisfacción laboral, tanto global como intrínseca y extrínseca, junto a otras consultas que buscaban recoger información sobre sus características personales, de su trabajo y de su familia. Se encontró un patrón relevante que establecía una relación en U entre la edad y la satisfacción laboral, especialmente entre los sujetos de sexo masculino y aquellos que tenían empleos estables.

Los autores del estudio señalan que los factores más relevantes para explicar el patrón en forma de U en relación con la satisfacción laboral son la salud mental, que también presenta un patrón en forma de U, y las expectativas que tienen las personas sobre su trabajo, las cuales han variado a lo largo de los años; al disminuir con el tiempo las expectativas y, por tanto, la disonancia entre el estado actual y el ideal de desempeño, las personas tenderían a aumentar la satisfacción con su trabajo.

Con respecto a la incidencia de los factores sociodemográficos en la determinación de la satisfacción laboral, se encontró un trabajo de Tevni Grajales y Edgar Araya en el que se aplica su *escala de "Satisfacción en el trabajo"* a profesores y empleados de tiempo completo que trabajan en instituciones educativas de nivel superior dependientes patrocinadas por la Iglesia Adventista del Séptimo Día y ubicadas en Latinoamérica y España durante el año 1999. Se trata de profesores y empleados de oficina relacionados con el área académica y los resultados arrojan una mayor satisfacción entre las mujeres lo cual coincide con otros estudios realizados por MacMillan y Xin (1999).

Otro informe que merece citarse, es el elaborado por Argelia Antonia Ávila Reyes, titulado *"Los niveles de satisfacción laboral de los directivos y docentes de la región centro del estado de Chihuahua"* (2008). En la misma, se presentan los resultados de un estudio sobre los niveles de satisfacción laboral de una muestra representativa de directivos y docentes de secundarias públicas, técnicas y generales. La comparación entre las declaraciones de los docentes y directivos evidencia más niveles de insatisfacción que de satisfacción de los factores evaluados.

Por otra parte, en el Tercer Congreso Internacional de Evaluación de la Función Docente (2009) en Chile, se expuso una investigación elaborada por Soledad Barrientos López y José Alfredo Flores Valdez, *"Niveles de satisfacción de los docentes de educación primaria en Sonora, México y su relación con los resultados en las pruebas estatales de sus alumnos, ciclo 2007-2008"*. Los resultados arrojados por el estudio nos indican cuatro componentes en la satisfacción del docente: satisfacción con la función directiva y gestión escolar; satisfacción con su práctica docente; satisfacción con su identidad y prospectiva y por último, satisfacción con las condiciones de trabajo y ambiente laboral.

En el orden nacional, se han presentado trabajos en el II Encuentro de Universidades Nacionales "Aportes del Personal Técnico Administrativo a las Políticas de Recursos Humanos" desarrollado en el año 2003 en la provincia de San Luis.

Entre otras ponencias resulta relevante citar el trabajo de Stella Maris Querio y María Cecilia Ibáñez Álvarez, que se ocupa de la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional, en este caso de Salta. Se plantea una relación entre motivación, rendimiento y satisfacción del usuario.

Las autoras plantean la motivación laboral como una posible solución a la problemática del usuario insatisfecho, que podría beneficiar al empleado, a la Institución y al mismo usuario en conjunto. Establecen, a su vez, que un empleado puede motivarse a partir de la satisfacción de su necesidad afectiva, la cual se encuentra por encima de la financiera.

Resulta de relevancia a los fines de la presente investigación, citar los antecedentes de la Facultad de Psicología en torno al tema en el que Nancy Noemí Terroni se ocupó en su tesis acerca del *"Nivel de satisfacción de los trabajadores de una institución de Salud Pública, su relación con el ausentismo y la salud psicofísica"*, en el que concluye que la relación entre el nivel de satisfacción y la salud psicofísica se da en forma parcial, mientras que la relación es significativa respecto de indicadores de tipo emocional.

Otras de las investigaciones halladas en Satisfacción Laboral en la facultad de Psicología de la Universidad de Mar del Plata son las siguientes: "Satisfacción Laboral en trabajadores no docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata" (2003) cuyo autor es Fabián Oxarango; "Exploración de la Satisfacción Laboral del personal administrativo de Clínicas Médicas de la ciudad de Mar del Plata"

(2004) elaborada por Ynoub, Pérez y Leiza; y más recientemente "Satisfacción laboral en trabajadores de la salud de una Institución privada de la ciudad de Mar del Plata" (2005) de Ceschin, Pasciulli y Spak.

En otro trabajo de la misma facultad, presentado por María Cecilia Natal con motivo de su Trabajo Final de Investigación acerca de la "*Satisfacción laboral en empresas cooperativas y no cooperativas*", reflexiona sobre el hecho de que las cooperativas se rijan por principios humanos y valores primarios, no significa que en lo que se refiere al trato, para con sus empleados, se comporten de manera diferente que cualquier otro tipo de empresa u organización lo cual, por otra parte, no aporta a un comportamiento diferencial respecto de la satisfacción laboral de los trabajadores sean éstos pertenecientes a organizaciones de tipo cooperativo o no.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3. Aspectos metodológicos

Se expone a continuación el diseño metodológico a través del cual se ha analizado la problemática, el mismo ha sido organizado en función de los objetivos siguientes:

3.1. Objetivos

3.1.1. General

- Explorar el grado de Satisfacción Laboral en trabajadores de la Escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata.

3.1.2. Específicos

- Analizar la percepción global que los docentes de la Escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata tienen acerca de la satisfacción relacionada con su puesto de trabajo.
- Describir la satisfacción laboral de los docentes de la institución en cada uno de los tres factores que explora el CSL S10/12 (Meliá y Peiró)
- Establecer similitudes y diferencias respecto de la percepción de la satisfacción laboral utilizando como criterio variables sociodemográficas (edad, género, etc.).

3.2. Presentación de la muestra

La muestra ha quedado constituida por 50 docentes pertenecientes a la escuela ESB N°10 de la ciudad de Mar del Plata. Los mismos fueron convocados a participar del estudio en forma voluntaria, garantizando el anonimato y la confidencialidad en la administración del instrumento utilizado y en el tratamiento de los datos.

Se planteó el siguiente criterio de inclusión: ser personal de la institución en cuestión, cualquiera sea su situación de revista o cargo docente que desempeñe (profesores, preceptores, cargos técnicos como asistentes educacionales,

sociales, bibliotecarios, ayudantes de laboratorios; o en función jerárquica ya sean directivos, secretarios etc.)

3.3. Descripción de la muestra

Del total de la muestra, un 26% son varones y un 74% son mujeres. El 36 % del total tienen instrucción terciaria y el 64 % formación universitaria completa. La mayoría de los encuestados (66%) se encuentran ubicados en la franja etárea de 31 a 50 años.

El 36 % de los encuestados tiene 5 años o menos de antigüedad, el 46% entre 6 y 10 años, y el 18 % tiene 10 o más años de antigüedad. Por último, el 26 % trabaja hasta 4 horas o menos, el 72 % de 5 a 8 horas y sólo el 2% de la muestra tiene una jornada laboral de más de 8 horas.

TABLA Nº 1
Composición de la muestra según género

Género	F	%
Varones	13	26
Mujeres	37	74
TOTAL	50	100

TABLA Nº 2
Composición de la muestra según edad

Edad	F	%
20 a 30 años	8	16
31 a 40 años	17	34
41 a 50 años	16	32
51 a 60 años	6	12
61 a 70 años	3	6
TOTAL	50	100



TABLA N° 3
Distribución de la muestra según la carga horaria

Jornada	F	%
0 a 4 horas	13	26
5 a 8 horas	36	72
Más de 8 horas	1	2
TOTAL	50	100

TABLA N°4
Distribución de la muestra según la antigüedad

Antigüedad	F	%
0 a 5 años	18	36
6 a 10 años	23	46
Más de 10 años	9	18
TOTAL	50	100

TABLA N° 5
Distribución de la muestra según el nivel educativo

Educación	F	%
Terciaria	18	36
Universitaria	32	64
TOTAL	50	100

3.4. Recolección de datos

Para la recolección de los datos mediante la aplicación del cuadernillo de recolección aplicado a las personas que constituyen la muestra, se ha utilizado una de las versiones del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró, la versión S10/12 (1998) que fue desarrollada a partir de las dos versiones anteriores del mismo instrumento, con el propósito de obtener una medida global de la satisfacción laboral de administración rápida y menos costosa, pero a su vez, manteniendo las cualidades psicométricas de las versiones mayores enfocadas a un diagnóstico más detallado.

Es decir que esta versión, a diferencia de las otras, se presenta como breve, contiene doce ítems lo que permite su aplicación de modo rápido, ofreciendo un diagnóstico global pero bien fundamentado del estado de la satisfacción laboral.

El procedimiento para la recolección de datos se efectuó mediante el pedido de autorización a las autoridades pertinentes y una vez obtenida la misma, se administraron las entrevistas individuales en el lugar de trabajo en forma personal, incluyendo el cuestionario sobre satisfacción laboral y los datos descriptivos de carácter sociodemográficos, como el género, la edad, la antigüedad, etc.

3.4.1. Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró

Consiste en una versión reducida de una serie de cuestionarios desarrollados y validados por los autores para la medida de la satisfacción laboral. Está compuesto por 12 ítems acerca de la satisfacción con la Supervisión, con el Ambiente Físico y con las Prestaciones Recibidas de la Organización. Las respuestas siguen una valoración tipo Likert de 5 puntos que va desde Muy insatisfecho (1) hasta Muy satisfecho (5).

El factor I se refiere a las relaciones personales con los superiores, la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, y la igualdad y

justicia de trato recibida de la empresa, este primer factor se denomina **Satisfacción con la Supervisión** (Indagado por los ítems 5 a 10).

El factor II agrupa ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad y la temperatura del lugar de trabajo, tratándose claramente de un factor de **Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo** (Indagado por los ítems 1 a 4).

Los contenidos del Factor III están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, y la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales. Este factor se denomina **Satisfacción con las Prestaciones** (Indagado por los ítems 11 y 12).

3.5.1. Presentación de datos

A continuación se exponen los datos más relevantes hallados al procesar las respuestas dadas al cuestionario sobre satisfacción laboral.

Tabla N° 6
Media por factores de la muestra total

Factor I	Factor II	Factor III
4,95	4,93	3,72

De los datos precedentes de la muestra total, se observa mayor satisfacción en torno al factor referido a la satisfacción con la supervisión, levemente menor con respecto al ambiente físico y en menor medida con respecto a las prestaciones recibidas. En términos generales, se observa una tendencia mayor a la satisfacción que hacia la insatisfacción, teniendo en cuenta que la escala utilizada para valorar cada ítem toma puntajes que van de 1 a 7, se observa que los valores obtenidos se aproximan al polo positivo.

Tabla N° 7
Media por factores según género

Género	Factor I	Factor II	Factor III
Hombres	5,03	5,22	4,07
Mujeres	4,91	4,82	3,59

En cuanto a las diferencias por género, los varones presentan mayor nivel de satisfacción general, con respecto a las prestaciones recibidas en mayor medida y respecto de la supervisión de manera leve. Así mismo, muestran mayor satisfacción que las mujeres en torno al ambiente físico.

Tabla N° 8
Media por factores según edad

Edad	Factor I	Factor II	Factor III
20 a 30 años	5,56	5,31	4,12
31 a 40 años	4,88	4,67	3,87
41 a 50 años	4,99	5,06	3,62
51 a 60 años	4,46	5,08	3,83
61 a 70 años	4,38	4,32	1,99

Como es posible observar, en la institución escolar la satisfacción laboral decrece según los sujetos aumentan en edad.

Tabla N° 9
Media por factor según Carga Horaria

Jornada	Factor I	Factor II	Factor III
0 a 4 horas	5,15	4,74	3,83
5 a 8 horas	5,13	5,18	4,04
Más de 8 horas	4,07	4,63	2,66

El intervalo que va de 5 a 8, presenta medias más elevadas de satisfacción en general, que el intervalo de 0 a 4 horas.

Dentro del grupo de 0 a 4 horas, el factor *Satisfacción con la supervisión* muestra la media más alta; en el intervalo de 5 a 8 horas es el factor *Satisfacción*

con el ambiente físico el factor con la media que puntúa más alto; coincidiendo este factor en su puntaje más elevado en el grupo de quienes trabajan más de 8 horas.

Mientras que el factor *Satisfacción con las prestaciones recibidas* es el valor que presenta la media más baja en todos los intervalos que representan la carga horaria.

Tabla N° 10
Media por Antigüedad en el puesto

Antigüedad	Factor I	Factor II	Factor III
0 a 5 años	5,15	4,74	3,83
6 a 10 años	5,13	5,18	4,04
Más de 10 años	4,07	4,63	2,66

El intervalo de 0 a 5 años se encuentra más satisfecho con el factor supervisión y menos satisfecho con las prestaciones recibidas.

El grupo de 6 a 10 años presenta la media más elevada para satisfacción con el ambiente físico al igual que el grupo de más de 10 años de antigüedad.

Tabla N° 11
Media por Nivel Educativo

Educación	Factor I	Factor II	Factor III
Terciaria	4,83	4,80	3,44
Universitaria	4,98	4,98	3,86

No se observan diferencias notorias en cuanto al nivel de satisfacción laboral en relación al nivel educativo terciario o universitario.

3.5.2 Presentación de datos cualitativos

A continuación se presentan los datos obtenidos en las entrevistas mantenidas con representantes del personal docente de la escuela ESB N°10.

Los tres trabajadores entrevistados poseen los siguientes cargos: secretaria, preceptora y docente de la asignatura Historia del nivel secundario básico de la escuela. Fue mi intención recurrir a personas que desarrollaran cargos con diferentes funciones, para obtener una perspectiva más amplia de las condiciones laborales dentro de la organización educativa.

En primera instancia, el contacto con los miembros de la institución se efectuó a través de una charla personal y breve, exponiendo la intención de explorar algunos aspectos referidos a la dinámica organizacional. Conviniendo que una entrevista podría brindar, desde lo relatado, elementos cualitativos donde apoyar mi investigación sobre niveles de satisfacción - insatisfacción de los docentes de la institución educativa.

En las entrevistas efectuadas, inquirí sobre las principales problemáticas por las que atraviesa hoy el desempeño de su trabajo (condiciones institucionales y edilicias, relaciones interpersonales con los pares y la supervisión, calidad de la tarea, valoración del salario percibido, relación con el contexto, entre otras), así como sus respectivas percepciones acerca de las razones a las que obedecen las problemáticas planteadas y sus propuestas de superación.

Con el propósito de mantener el anonimato de los entrevistados y sus respectivos relatos (entrevistas y cuestionarios administrados), entendí necesario codificar las fuentes de manera tal que reflejen tan sólo las opiniones, los estados de ánimos, las sensaciones y las percepciones del grupo, sin necesidad de exponer y particularizar los testimonios que en algunos casos, por tratarse de asuntos íntimos, los entrevistados solicitaron y obtuvieron mi compromiso de confidencialidad.

La presentación de los datos obtenidos se realizará de acuerdo a los tres factores relevados a través del instrumento cuantitativo (*Satisfacción con el medio ambiente físico*, *Satisfacción con la supervisión* y *Satisfacción con las prestaciones recibidas*) consignando las manifestaciones más significativas de cada entrevistado al respecto de éstos.

En relación al primer factor, *Satisfacción con el medio ambiente físico*, coinciden los entrevistados en que si bien las condiciones edilicias no son las óptimas para el desempeño de los empleados, se trabaja actualmente en la mejora de estas condiciones. Por otra parte, coinciden también en que el nivel de higiene y salubridad es el adecuado.

Una cita puntual que da cuenta de estas percepciones es lo indicado por la secretaria de la institución, quien indica que existen importantes deficiencias edilicias y que son necesarias una serie de reformas para garantizar la comodidad de los alumnos, no obstante la situación parece revertirse por las continuas demandas de padres, docentes y alumnos. Al respecto, manifiesta que: *“Durante años los edificios escolares provinciales del partido de General Pueyrredón permanecieron olvidados y en condiciones deplorables. Tanto es así, que en algunos casos se debieron suspender clases y hasta trasladar a los alumnos por el pésimo entorno en el que aprendían. En la actualidad, la situación se está modificando. Se está invirtiendo en obras a partir de la solicitud que padres y directivos del establecimiento elevaron al Consejo Escolar”*.

De esta forma, a partir del 2006, la interventora del Consejo Escolar, organiza encuentros periódicos con los directivos de las escuelas de Mar del Plata para mantenerlos al tanto de las sucesivas modificaciones.

Luego con el Plan de Obras 2007, se fue completando el proyecto: aquí se incluye la construcción de aulas nuevas, refuncionalización de espacios por el crecimiento de matrículas y preparación para la nueva secundaria.

En el caso específico de la escuela ESB 10, se recibió un subsidio que fue utilizado para trabajos de infraestructura. El dinero surge de un presupuesto pautado desde el 2006 y al mismo tiempo se utiliza una gran cantidad de recursos proveniente del Fondo Compensador que se recibe todos los meses.

Con respecto a las respuestas sobre la temperatura del lugar de trabajo, no hubo manifestaciones significativas.

En relación al segundo factor indagado, *Satisfacción con la supervisión*, las manifestaciones fueron algo más diversas aunque coinciden en muchos puntos. Los entrevistados manifestaron que existe en general, conformidad en el personal con relación a la supervisión. Destacan que la autoridad no es ejercida de forma exigente o desconsiderada, sino que los directivos apuntan a recibir las demandas

e inquietudes de los docentes, priorizando su resolución según las circunstancias y los casos que requieren mayor urgencia.

Según las manifestaciones, por ejemplo, de una de las docentes entrevistadas, expresa que el trato entre los directivos y docentes es algo informal, fluido y con posibilidad de diálogo. De esta forma, se intenta transmitir que no existe una verticalidad absoluta en la toma de decisiones ni una marcada asimetría en la definición de los roles.

Una de las docentes entrevistadas menciona que es posible distinguir a un grupo directivo dentro de la institución (en este caso, director y vicedirectora) que elaboran planes y toman decisiones estratégicas sobre el logro de objetivos, cumpliendo diversas funciones entre las que se cuentan la coordinación e interpretación de las informaciones proporcionadas por niveles inferiores, la legitimación de los planes puestos en marcha en la organización, la elaboración de nuevos planes y directrices generales, etc. En suma, una de las características más específicas de este grupo es la toma de decisiones.

Los grupos de mandos intermedios (en el caso de la escuela podría incluirse aquí a la secretaria y preceptores) son los responsables de la puesta en práctica de las directrices generales establecidas por los grupos de directivos. Su principal función consiste en concretar en fines más específicos los objetivos generales de la organización, de acuerdo con la cadena de medios-fines que ésta requiere. Por lo general, el componente de ambigüedad y la posición intermedia de este grupo respecto de otros niveles de la organización determinan una buena parte de los procesos y su dinámica, presentando mayores niveles de conflictividad, experiencia de stress e insatisfacción.

Esto queda ilustrado por comentarios, donde se evidencia que son los preceptores quienes articulan la comunicación entre las directivas de las autoridades y las demandas y quejas de los alumnos. Al respecto, una de las preceptoras entrevistadas manifiesta: *“La mayoría de las veces me siento tironeada por lo que pretende el director y lo que me piden los alumnos. Es difícil cumplir, porque parecen realidades muy distintas a las que hay que responder”*.

Por último, el tercer factor es llamado *Satisfacción con las prestaciones recibidas*. En este sentido, las manifestaciones fueron unánimes dejando en claro que existe malestar y reclamos económicos que se expresan a través de reiteradas huelgas docentes a lo largo del año, haciendo también hincapié en la

disconformidad con respecto a la manera en que se dan las negociaciones con el Consejo escolar sobre aspectos laborales. En tal sentido podría ubicarse el actual reclamo docente respecto al aumento salarial.

Siguiendo el orden cualitativo, y para finalizar con éste, debe hacerse notar que, de acuerdo a las manifestaciones de los tres informantes claves encuestados, las disconformidades con respecto a las prestaciones obtenidas son notablemente más elevadas que con respecto al factor edilicio y al factor supervisión. En estos dos últimos factores, se advierte que los entrevistados perciben mayor grado de satisfacción, ya que rescatan la predisposición al cambio ante demandas específicas de los empleados y en términos globales, manifiestan trabajar en un ámbito de buen clima laboral.

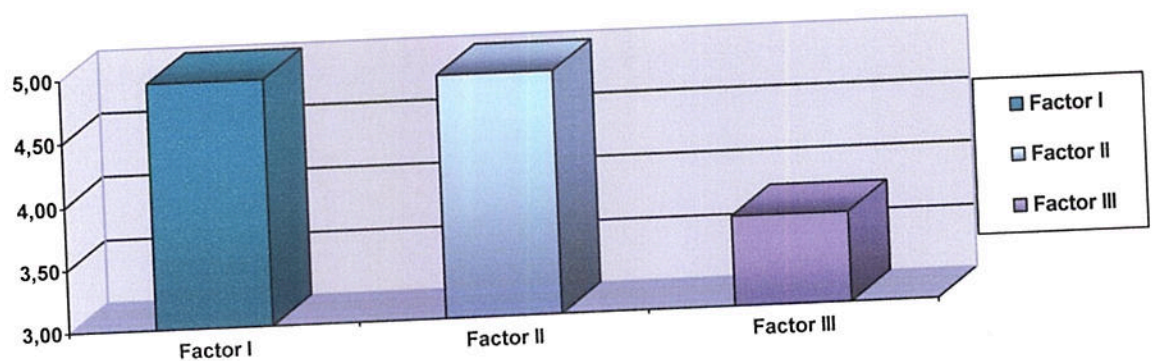
CAPITULO IV

INTERPRETACIÓN DE DATOS

Se presenta a continuación la interpretación de los datos recogidos, ordenando la misma en función de los objetivos propuestos para este trabajo.

4.1. Nivel de satisfacción Laboral discriminado por factores en la muestra total

GRAFICO N° 1
SATISFACCION LABORAL POR FACTORES



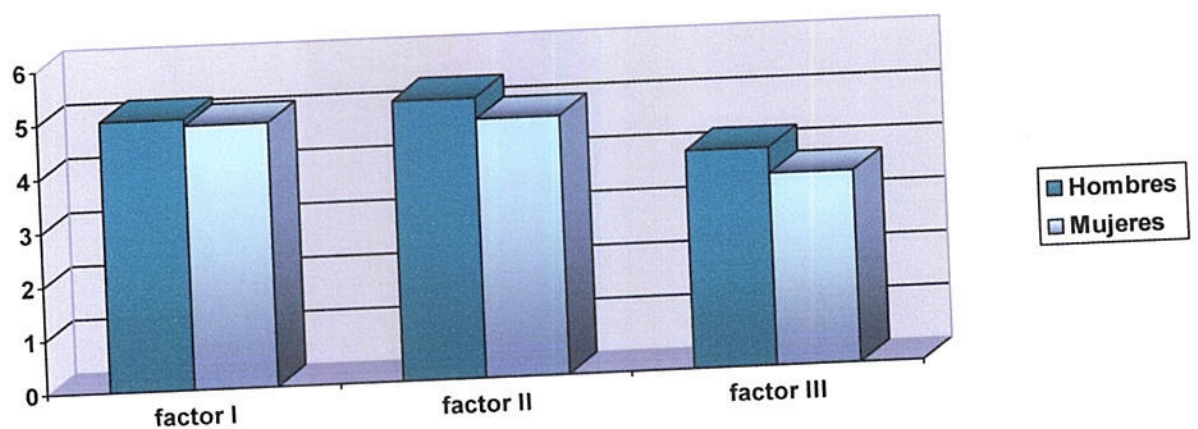
En los datos de la muestra total expuestos en el gráfico N° 1 y en la tabla N° 6 del Capítulo Metodología, se observa mayor satisfacción en torno al factor referido a la *satisfacción con la supervisión*, levemente menor en la *satisfacción con el ambiente físico* y en menor medida en la *satisfacción con respecto a las prestaciones recibidas*. En términos generales, se observa una tendencia mayor a la satisfacción que hacia la insatisfacción. Teniendo en cuenta que la escala utilizada para valorar cada ítem, toma puntajes que van de 1 a 7, se observa que los valores obtenidos en los factores I y II se aproximan al polo positivo (superan los 4 puntos) indicando así, una evaluación de tendencia positiva.

No obstante, no sucede lo mismo en el tercer factor, *Satisfacción con las prestaciones recibidas*, donde el valor no supera los 4 puntos. Por lo que se interpreta que el personal se encuentra "algo insatisfecho" en relación a la manera en que la institución educativa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes

laborales, y en la forma en que se dan las negociaciones sobre aspectos laborales.

4.2. Satisfacción Laboral según género

GRAFICO N° 2
FACTORES SEGÚN GENERO



En cuanto a las diferencias por género como se hace evidente en el gráfico precedente y la tabla N° 7, los varones presentan mayor nivel de satisfacción en general, con respecto a las prestaciones recibidas en mayor medida y respecto de la supervisión de manera leve. Así mismo, muestran mayor satisfacción que las mujeres en torno al ambiente físico.

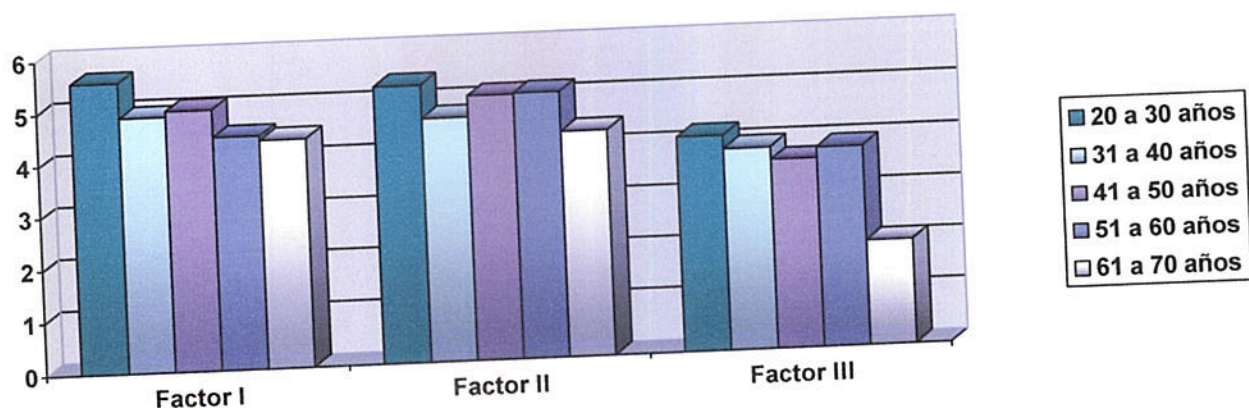
Este grado de satisfacción laboral superior hallado en los varones resulta llamativo, puesto que, de acuerdo a lo que sostiene la *perspectiva de la socialización*, la diferencia en cuanto a los valores apunta a confirmar que el sexo femenino presenta generalmente niveles de satisfacción superiores que el sexo masculino, debido a que las mujeres muestran conformidad con puestos en los que pueden interactuar con otros brindando apoyo y cooperación, incluso aunque los puestos sean de escasa exigencia. La base de esta perspectiva es que las mujeres están socializadas en conductas, valores y actitudes que son "comunales" por naturaleza, es decir, aquellas que incluyen el trato con otros, el

desinterés y el deseo de mantener relaciones interpersonales. En contraposición al afán de dominio, autoafirmación y expansión que atribuyen al hombre.

Por otra parte, puede hipotetizarse que el hecho de que la gran mayoría del personal relevado sea de sexo femenino, se debe a que las mujeres culturalmente presentan mayor disposición a este tipo de tareas pedagógicas o bien, que es el grupo más demandado por las instituciones educativas para desempeñarse en esta área.

4.3. Índice de Satisfacción Laboral discriminado por factores según edad

GRAFICO N° 3
FACTORES SEGÚN EDAD



De acuerdo a lo expresado en el gráfico, en la institución escolar la satisfacción laboral decrece según los sujetos aumentan en edad.

Es decir que, el nivel más alto de satisfacción laboral se percibe en los docentes de menor edad y a lo largo del tiempo éste va decreciendo de manera estable.

Este hecho se visualiza con mayor claridad en la notable diferencia que existe entre aquellos empleados que se encuentran en la franja etárea que se extiende desde los 20 a los 50 años, donde las medias obtenidas se mantienen relativamente estables, y entre aquellos docentes que superan los 50 años en

adelante, donde se observa una marcada baja en la valoración de la Satisfacción laboral.

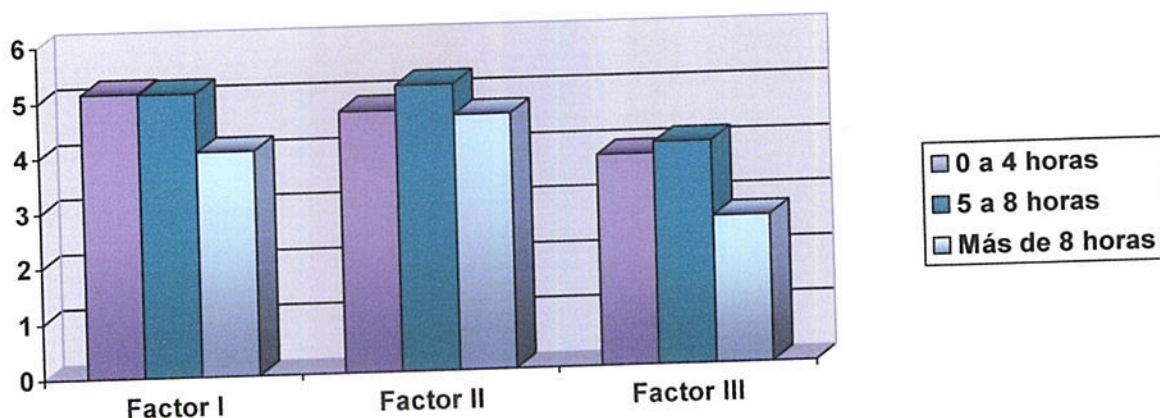
Es decir que, se percibe una mayor satisfacción hasta los 30 años de edad, decreciendo de manera estable en los sucesivos grupos etáreos, en particular a partir de los 50 años.

El hecho de que los trabajadores de menor edad se encuentren más satisfechos con sus puestos de trabajo que aquellos que poseen mayor edad, puede interpretarse a la luz de diferentes investigaciones teóricas (Ardouin, J. et. al., 2000) donde se concibe una mayor satisfacción laboral en los jóvenes con motivo de la novedad que implicaría la situación laboral y el ingreso en la edad adulta.

Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 años, la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 años en cambio, la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. De esta forma, tanto el desempeño como el nivel de satisfacción decaen.

4.4. Satisfacción Laboral según carga horaria

GRAFICO N° 4
FACTORES SEGÚN CARGA HORARIA



De acuerdo a lo expresado en el gráfico N° 4 y en la tabla N° 9, el intervalo que va de 5 a 8 horas, presenta medias más elevadas de satisfacción en general, que el intervalo de 0 a 4 horas.

Dentro del grupo de 0 a 4 horas, el factor *Satisfacción con la supervisión* muestra la media más alta; en el intervalo de 5 a 8 horas es el factor *Satisfacción con el ambiente físico* el factor con la media que puntúa más alto; coincidiendo este factor en su puntaje más elevado en el grupo de quienes trabajan más de 8 horas.

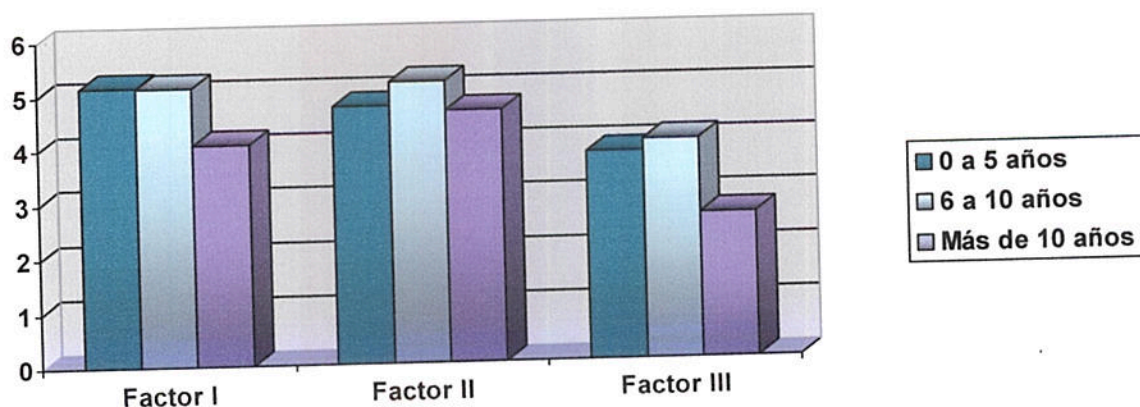
Mientras que el factor *Satisfacción con las prestaciones recibidas* es el valor que presenta la media más baja en todos los intervalos que representan la carga horaria.

Puede apreciarse además, que los docentes que poseen mayor carga horaria son quienes más disconformes se encuentran con respecto a su situación salarial, por lo que podría hipotetizarse que existe la necesidad de acrecentar el tiempo de trabajo para compensar la depreciación del salario.

En concordancia con esta última observación, varias investigaciones han demostrado que la compensación económica es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

4.5. Nivel de Satisfacción Laboral según antigüedad en el puesto

GRAFICO N° 5
FACTORES SEGUN ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO



El presente gráfico correspondiente a la tabla N° 10 ilustra la Satisfacción laboral de acuerdo a la antigüedad en el puesto de trabajo.

Es posible advertir que el intervalo que se extiende de 0 a 5 años se encuentra más satisfecho con el factor supervisión y menos satisfecho con las prestaciones recibidas.

El grupo de 6 a 10 años presenta la media más elevada para satisfacción con el ambiente físico al igual que el grupo de más de 10 años de antigüedad.

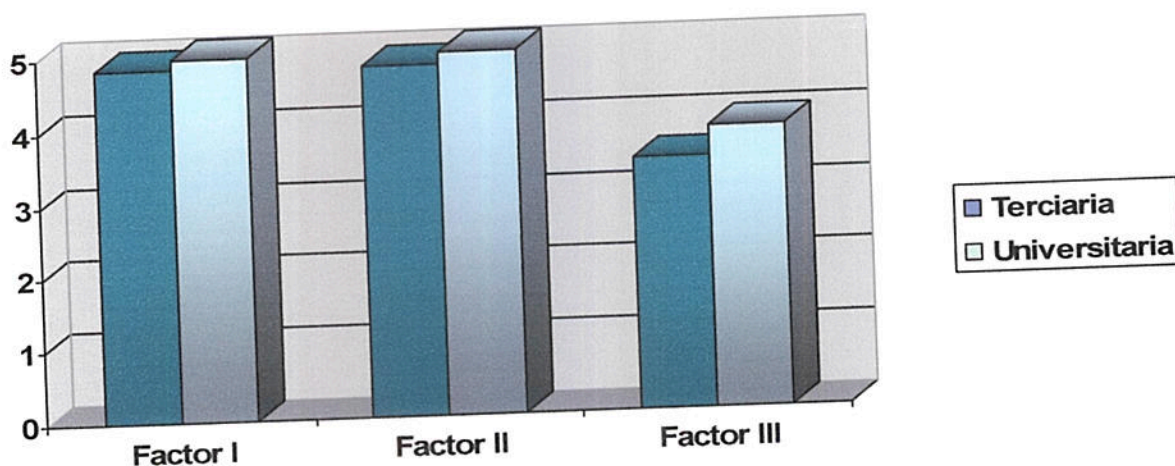
Por último, es posible observar que *Satisfacción con las prestaciones recibidas* continúa siendo el factor que presenta las medias inferiores en los tres intervalos analizados.

Cabe interpretar en términos generales, que existe una tendencia a percibir mayores niveles de satisfacción en aquellos docentes que llevan más de 5 años

trabajando en la institución y menos de 10. Esto se debe probablemente, al hecho de que el personal que se ubica en este intervalo, presenta cierta estabilidad con respecto a su puesto de trabajo, ya que no está expuesto a la incertidumbre que implica iniciarse en una nueva actividad laboral, ni tampoco al desgaste que supone desarrollar una misma tarea durante muchos años.

4.6. Satisfacción Laboral según nivel educativo

GRAFICO N° 6
FACTORES SEGÚN NIVEL EDUCATIVO



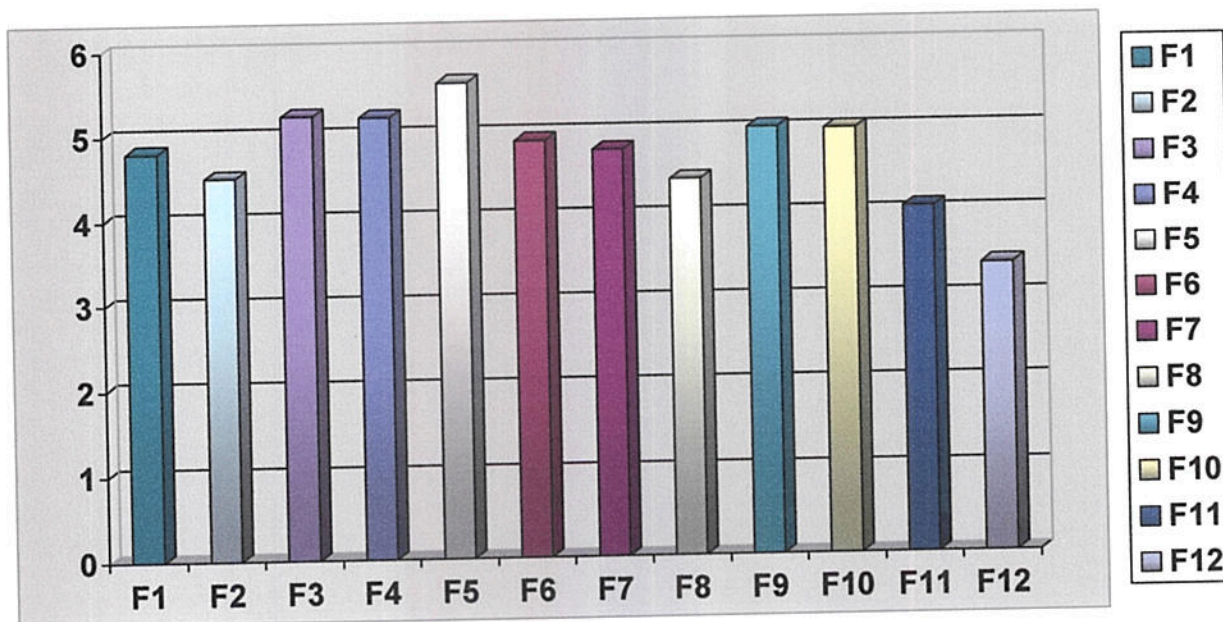
No se observan diferencias notorias en cuanto al nivel de satisfacción laboral en relación al nivel educativo terciario o universitario.

Aunque sí se observa nuevamente que, el factor I *Satisfacción con la supervisión* y el factor II *Satisfacción con el ambiente físico* presentan valores superiores a los 4 puntos, evidenciando que el personal de la escuela se encuentra “algo satisfecho” con respecto a los factores mencionados anteriormente; mientras que el factor III *Satisfacción con las prestaciones recibidas* revela un valor inferior a los 4 puntos, indicando una valoración negativa con respecto a esta variable.

Por lo que puede concluirse que el tipo de estudios superiores no muestra diferencias que merezcan ser tenidas en cuenta, seguramente debido a que la formación educativa que se adquiere tanto a nivel terciario como universitario, no presentan características disímiles, evidenciando así una formación educativa pareja. Por el contrario, si se efectuara una comparación, por ejemplo, entre trabajadores que poseen título universitario y trabajadores que poseen sólo formación a nivel primaria, es factible que se visualicen diferencias significativas en los resultados hallados.

4.7. Satisfacción Laboral discriminada por los doce ítems que componen la escala

GRAFICO N° 7
SATISFACCION LABORAL POR ITEMS



El gráfico N° 7 pretende representar las medias obtenidas en cada una de los 12 ítems que conforman la escala de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró.

Como es posible visualizar, el ítem F5 *Relaciones personales con sus superiores*, es el que puntúa más alto (5,6) junto al ítem F3 *Entorno físico y espacio de que dispone en su lugar de trabajo* (5,22). Por lo que puede interpretarse que el personal de la escuela ESB N° 10 presenta satisfacción con respecto al vínculo con los directivos de la institución y al ambiente físico en el que desarrolla sus actividades laborales.

Con respecto a la relación que los trabajadores entablan con sus superiores, existen varios estudios que han demostrado que un jefe (o director) comprensivo, que sea considerado y tolerante, que brinde retroalimentación positiva, escuche las opiniones de los empleados y demuestre interés en ellos, permitirá obtener mayores niveles de satisfacción en el personal.

Por otra parte, las medias más bajas se presentaron en el ítem F12 *La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales*, con una media por debajo del valor promedio de la escala (3,38) junto al ítem F11 *El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales*, con una media obtenida de 4,06. Lo que explica que los docentes no evidencian satisfacción en lo que atañe al sistema de retribución salarial. Con respecto a este punto, la calidad y la efectividad de los sistemas de reconocimientos económicos (evaluación del desempeño, incrementos por mérito, promociones) es una cuestión fundamental para el clima laboral, ya que si de la satisfacción de expectativas de los participantes se trata, la más básica es la necesidad de reconocimiento, constitutiva de la naturaleza humana. Podría pensarse entonces, que el hecho de no ser reconocido con justicia y oportunidad por lo que uno pone y hace en su organización es más que desalentador: se convierte en algo que quita sentido y valor a la experiencia.

CAPITULO V

CONCLUSIONES



Al inicio de este trabajo se partió del siguiente eje problemático: los docentes son uno de los grupos laborales que presenta mayor riesgo de padecer dolencias de tipo psicosocial, como la ansiedad o el estrés, ya que las organizaciones educativas desarrollan sus actividades en un contexto de constante vulnerabilidad.

De esta forma, el motivador inicial de la elección de la temática ha sido la inquietud en relación a la labor docente, entendida ésta como una actividad que genera gran exigencia en los empleados y en función de ello evaluar las percepciones que éstos tienen respecto de sus propios puestos de trabajo.

Por otra parte, desde el plano contextual, los daños acarreados por el proceso socioeconómico y cultural de esta época, generan un detrimento en la calidad de vida y la satisfacción laborales. Particularmente, las instituciones educativas desarrollan sus actividades en un contexto de constante vulnerabilidad donde las continuas reformas educativas han contribuido junto con otros factores sociales y económicos a promover la mencionada crisis.

Esto conduciría a que muchos profesionales de la enseñanza realicen su labor con síntomas de cansancio, irritación o depresión, sintiéndose desvinculados de la institución a la que pertenecen.

A esto se suma, el caso particular de la escuela ESB N° 10, que evidencia un elevado número de docentes que por causas de stress laboral actualmente se desempeñan en la institución bajo el rótulo "*cambio de función o de cargo*".

A pesar de lo antedicho y ya finalizando este recorrido, se puede concluir que resulta reveladora la satisfacción laboral en sentido amplio de los docentes de la institución que me ocupa, resultado que me sorprende de algún modo, teniendo en cuenta lo desarrollado en párrafos anteriores.

De esta forma, habiéndose expuesto ya los resultados del relevamiento de datos tanto cualitativos como cuantitativos analizados en el capítulo anterior, se citarán a continuación las conclusiones que pueden desprenderse de los mismos.

En términos generales, se observa una tendencia mayor a la satisfacción que hacia la insatisfacción laboral en el personal de la escuela ESB N° 10, más sostenida en varones que en mujeres.

Concretamente, se observa mayor satisfacción en torno al factor referido a la *Satisfacción con la supervisión*, levemente menor con respecto a la *Satisfacción*

con el ambiente físico y en menor medida con respecto a la *Satisfacción con las prestaciones recibidas*.

Profundizando en los significados del grado de satisfacción encontrados, puede comprobarse que la mayor disconformidad está relacionada entonces, con las prestaciones recibidas. Esto se visualiza a través del material cuanti - cualitativo y se da coincidentemente en ambos agrupamientos (femenino y masculino) donde se presenta una disminución en la percepción de la satisfacción respecto de la forma en que se dan las negociaciones con el Consejo escolar sobre aspectos de orden laboral. En tal sentido, podría ubicarse el actual reclamo docente respecto a obtener un aumento en los salarios.

Por otra parte, más allá de los factores propios que condicionan y dan cuenta de la satisfacción laboral, analizados ya en el capítulo preliminar, no debe dejarse de lado la importancia que tiene para cada docente la búsqueda de reconocimiento en sus pares, lo que constituye un sentimiento de filiación y pertenencia necesario para poder participar del acontecer cotidiano dentro de una institución.

En conclusión, si bien mi hipótesis inicial apuntaba a suponer un nivel reducido de satisfacción laboral, ya que se evidenciaban como factores determinantes cambios de función por stress laboral, situaciones contextuales que atentaban contra el equilibrio de la organización (huelgas, reclamos salariales, etc.), desgaste psíquico y emocional del personal expuesto a situaciones contingentes y muchas veces hasta violentas que supone el trabajar con adolescentes; a pesar de todo esto, el personal demostró a través de la escala de medición administrada, un buen nivel de satisfacción laboral en general, evidenciando en cambio, disconformidad con respecto a algunos factores específicos anteriormente mencionados.

Lo antedicho me lleva a pensar que el nivel de satisfacción hallado está asociado con la conformidad de los docentes de la institución con respecto al cuerpo directivo y en relación a la dinámica de la organización en general. No obstante, mi hipótesis inicial vinculada a suponer insatisfacción laboral en el personal de la escuela abordada, resultó una idea conformada a partir de observar las reuniones en la sala de profesores y de sostener charlas con el personal de la institución que me permitieron reflexionar acerca de las actitudes y conductas de los integrantes, sus logros y dificultades en la interacción.

Es decir que a partir de promover un espacio de escucha que me permitió abrir más y mejores canales de comunicación con los integrantes de la organización, pude desarrollar una visión problematizadora de la realidad, incluyendo la formulación de hipótesis sobre diversas temáticas vigentes en la institución.

Entre ellas me dediqué a analizar la problemática relacionada con la calidad de vida en el trabajo y las enfermedades laborales, especialmente el fenómeno de stress en el personal que se desempeña en la institución y que es causa del fenómeno “cambio de función” anteriormente citado.

Por lo que pude comprender, y finalizando esta línea argumental, que el cambio de función del personal debido a situaciones stressantes y el malestar de los docentes expresado durante las entrevistas o en la simple observación de los mismos, no se dirige como reclamo a los directivos o políticas internas de la organización, sino que lo trasciende. Esto es, la disconformidad de los trabajadores de la escuela ESB N° 10 se vincula con dos realidades: con los reclamos al Estado por falta de una justa retribución económica, y por otro lado, la insatisfacción se relaciona con la difícil tarea que implica ser docente hoy en la Argentina.

Para analizar en profundidad el planteo anterior, es preciso mencionar que la insatisfacción laboral de los docentes y la disconformidad con su profesión son temas preocupantes en la actualidad y objeto de debates e investigaciones a nivel mundial.

En la Argentina se constata que los docentes constituyen uno de los grupos sociales que en los últimos quince o veinte años, más pérdidas han tenido, tanto en términos de salario como de reconocimiento en la sociedad nacional y de posición en la estructura social.

Al continuo decaer de las remuneraciones se agregan muchas otras circunstancias que contribuyen a establecer un progresivo deterioro de las condiciones del trabajo docente, en medio de la crisis general del sistema educativo. Las siguientes son alguna de ellas:

- *La tarea docente siempre fue objeto de sobrexigencias.* Sobre todo las que provienen de los reiterados y acelerados cambios estructurales del sistema educativo y de las modificaciones en los planes de estudio; las demandas de perfeccionamiento y títulos de postgrado o universitarios y la necesidad

de acrecentar el tiempo de trabajo para compensar la depreciación del salario.

- *Falta de preparación para enfrentar situaciones.* Resulta cada vez más frecuente atender situaciones para las que el docente carece de adecuada formación: cuestiones relacionadas con el clima escolar y la violencia; alumnos que provienen de familias que no pueden apoyarlos adecuadamente ni valoran la escolarización, quedando reflejado en el desinterés de alumnos y familias por adoptar los saberes escolares.
- *Aumento de las funciones y exigencias sobre el profesor.* En la actualidad, un profesor no puede afirmar que su tarea se reduce simplemente al ámbito cognoscitivo. Además de saber su materia, hoy se le pide al profesor que sea un facilitador del aprendizaje, pedagogo eficaz, organizador del trabajo del grupo, y que además de atender la enseñanza, cuide el equilibrio psicológico y afectivo de sus alumnos, la integración social, su formación sexual, etc. A todo ello pueden sumarse alumnos especiales integrados en el aula y que requieren una atención específica. Debe también asumir situaciones sociales conflictivas para lo cual deberá desarrollar adecuadas competencias (atender la alimentación de los alumnos; la prevención antidrogas y la higiene para evitar riesgos de sida; enfrentar los problemas de convivencia en la escuela y también los de violencia en el hogar de los alumnos; capacitarse para la prevención y el tratamiento de la violencia en el medio escolar; respetar el habla de los adolescentes de sectores marginales, etc. Todas estas funciones no se tuvieron en cuenta, ni se tienen actualmente, en la formación inicial.
- *Inhibición de otros agentes de socialización.* Paralelo a este proceso de exigencia de mayores responsabilidades educativas sobre el profesor, se registra en los últimos veinte años un proceso de disminución de las responsabilidades educativas de otros agentes de socialización. Fundamentalmente la familia, por la incorporación masiva de la mujer al trabajo, la reducción en el número de sus miembros y la consiguiente reducción en el número de horas de convivencia. Aparentemente toda la labor educativa debería estar a cargo de la escuela y la enseñanza de valores como la honradez o el respeto por los demás, también sería exclusiva responsabilidad de los docentes

- *Descenso en la valoración social del profesor y menoscabo de su imagen.*
Los docentes perciben que no son tratados como antes, porque han sido desvalorizados en una sociedad que tampoco valora la escuela. Hasta no hace mucho tiempo se estimaba en el docente su saber, su dedicación y vocación. Pero estas ideas han decaído notablemente en la valoración social. Su bajo salario no es tanto una cuestión de cantidad cuanto de consideración social. Es decir, se ha producido una desvalorización de su imagen social, paralela a su desconsideración salarial.
- *Cambios en las relaciones profesor - alumno.* En los últimos años también han cambiado las relaciones entre profesores y alumnos. Hace veinte años había una situación injusta en la que el profesor tenía todos los derechos. En el presente observamos otra situación, igualmente injusta, en la que el alumno puede permitirse con bastante impunidad diversas agresiones verbales, físicas y psicológicas a los profesores o a sus compañeros sin que en la práctica funcionen los mecanismos de sanción correspondientes. Es decir, que las relaciones en los centros de enseñanza han cambiado, tornándose más conflictivas, donde el temor a las agresiones caracteriza al hacer docente. En realidad el problema de la violencia en los centros escolares es minoritario, aislado y esporádico. Sin embargo, psicológicamente, el efecto del problema se potencia, llevando a numerosos profesores que nunca han sido agredidos y que probablemente no lo sean nunca, hacia un sentimiento de intranquilidad y de malestar más o menos difuso, que afecta a la seguridad y confianza de los profesores en sí mismos. Por otra parte, la violencia aparece como más probable en los centros de enseñanza estatales con exceso de alumnado. Estas condiciones a menudo generan una tarea más para los docentes, que es la vigilancia permanente, en un estado de ánimo atemorizado.

El panorama anteriormente descrito, me permite concluir que los factores contextuales, son la principal base de este malestar docente, ligada a las circunstancias mismas de la enseñanza y a las presiones que recaen sobre ellos.

Nunca como hasta ahora los profesores habían estado sometidos a demandas tan intensas, complejas y, a veces, contradictorias por parte de la administración, de los alumnos, de los padres y de la sociedad en general.

Es posible entender entonces, que la crisis de la educación nacional ha ido profundizándose y los problemas que pesan sobre el sistema educativo han ido complejizándose.

A pesar de ello, la presión del contexto social y las dificultades existentes en la práctica de la enseñanza, no afectan por igual a todos los profesores. Entre ellos un numeroso grupo es capaz de sobrellevar ese malestar, proponiendo nuevas respuestas, creativas e integradas, para hacer frente a dichas dificultades.

La insatisfacción con el desempeño pedagógico depende mucho de la población atendida, del nivel, del sector y la situación de revista, de modo que es más frecuente que surjan tensiones entre las docentes estatales.

Seguramente no pueden reducirse totalmente las contradicciones en el ejercicio de la docencia. En cierto sentido, ha sido siempre un ejercicio de resolver contradicciones y equilibrar demandas contradictorias. Pero el objetivo debería ser procurar no incrementarlas con políticas, demandas y exigencias desmedidas.

Por lo que resulta necesario evitar que la tarea de resolver los problemas de la falta de medios recaiga sobre las escuelas y el docente, como ocurre habitualmente. Asimismo, se ha de liberar en lo posible al docente de tareas ajenas a su rol profesional, atendiendo necesidades de servicios psicopedagógicos y de asistencia social con agentes designados para ello.

Se trata así, de reducir las demandas y exigencias en la medida que su exceso implica una contradicción básica a la que parecen sensibles los docentes: no se puede atender bien tantos requerimientos, a menudo encontrados. Los organismos técnicos deberían acercarles soluciones a los docentes de aula.

El grado en que los docentes perciben irregularidades en el ejercicio de su profesión debería ser objeto de estudios especiales. Así también sería interesante un estudio de las demandas que se hacen a la escuela y al sistema educativo desde todos los sectores sociales.

Retomando el tema que me convoca, la satisfacción es un estado subjetivo que construye cada docente en relación con su trabajo, con las relaciones con los educandos y con el logro de aprendizajes significativos para la vida personal y social de los mismos; también se relaciona con los apoyos profesionales y materiales que le proporciona el sistema educativo para su trabajo en el aula y con sus condiciones laborales.

Para terminar, es conveniente tener presente lo expresado por Vílchez: “Hoy más que nunca hemos de considerar el espacio pedagógico y didáctico como un ámbito que se extiende más allá de ese cara a cara entre un profesor y sus alumnos” (Vílchez, 2002).

De esta forma, la literatura hace referencia, principalmente, a un tópico que puede ser entendido como la contracara de la satisfacción: el *malestar docente*. Dicho malestar engloba al menos dos significados: el malestar como sinónimo de sentirse mal e insatisfecho con la tarea de enseñar; y la actitud de protesta frente a la sociedad y los poderes públicos por falta de reconocimiento moral, económico y profesional de su trabajo.

Por lo tanto, el malestar docente se refiere a la desvalorización del rol, a la falta de reconocimiento para el desarrollo y crecimiento profesional como a las condiciones de trabajo, salario y demás aspectos que inciden negativamente en la construcción de una identidad docente, en el status de la profesión y en la motivación con su labor cotidiana. Quedando implícito que este malestar puede afectar la calidad o el tipo de intervención que el docente tiene en el aula.

Por último, la importancia de obtener mejoras en el nivel de satisfacción docente radica en que todas las investigaciones realizadas hasta el momento indican que a mayor satisfacción del docente, mejores resultados presentan los alumnos en el examen estatal.

En función del trabajo realizado, resulta de vital importancia la intervención del Psicólogo Laboral desde la prevención en este tipo de instituciones, asesorando a las autoridades jerárquicas sobre posibles modificaciones y mejoras puntuales así como sobre políticas organizacionales en general. Específicamente en el caso de la escuela ESB N° 10, la intervención podría ser a través de la identificación de las tensiones que se generan dentro de la organización y que atentan contra la satisfacción laboral del personal de la institución; a través del asesoramiento sobre el diseño de un ambiente físico apropiado, de un estilo de liderazgo adecuado a las características del grupo y por último, a través de una óptima selección del personal con el propósito de que coincidan las características propias de cada empleado con las exigencias requeridas para el puesto.

En pocas palabras y en función del material teórico recabado acerca del concepto de *Satisfacción Laboral*, es claro que el constructo es multidimensional y se encuentra multideterminado. A la luz de lo antedicho, es cierto también, que los

factores o variables que se seleccionaron para relevarlo no son los únicos posibles a tener en cuenta, por lo cual este estudio ha permitido explorar el grado de satisfacción laboral en esta institución educativa en gran medida, pero no debe desestimarse la riqueza comparativa de un estudio orientado a relevar este mismo constructo pero a partir de otras variables escogidas.

En cuanto a la *Satisfacción Laboral*, se concluye que es un elemento esencial de indagación en las organizaciones ya que representa la actitud del empleado ante la tarea.

El nivel de satisfacción laboral experimentado por el empleado está determinado así, por el reto laboral que plantea el puesto, la claridad del trabajo, la supervisión y los incentivos, todos estos son factores organizacionales. Los años de carrera profesional y las expectativas laborales de la persona son también determinantes individuales importantes de la satisfacción laboral.

Para finalizar, y tratando de resaltar la utilidad de este concepto dentro de la organización, concibo a la *Satisfacción laboral* como el factor que presenta mayor relación con la productividad de la organización y las necesidades de los empleados. De esta forma se relaciona con la rotación, el ausentismo, la salud física y emocional, el desempeño y la percepción de la justicia de los sistemas de compensación.

Fue objetivo de este informe, pensar el fenómeno institucional como intermediario entre la realidad sociocultural y el ámbito organizacional, esto ayuda a comprender la manera en que su estructura y su dinámica favorecen la elucidación de los conflictos operantes en los grupos, posibilitando una intervención adecuada y pertinente en la práctica profesional en pos de la mejora de la satisfacción laboral en el marco institucional y educativo.

BIBLIOGRAFIA

- Algag, R. J. y Brief, A. P. (1978). Examination of alternative models of job satisfaction. *Human Relations*.
- Ardouin, Gayo, Bustos y Jarpa (2000): *Motivación y Satisfacción Laboral*. Véase: Cruz Cordero, T. (1998): *Motivación y Satisfacción Laboral*. La experiencia de una empresa productiva. La Habana, Cuba.
- Dejours, C. (1999) *Trabajo y desgaste mental*. Humanitas. Buenos Aires:
- Feldman, D.C. y Arnold, H. J. (1995). Personality types and career patterns: some empirical evidence on Holland's Model. *Canadian Journal of administrative science*.
- Filippi, G. Y E.Zubieta (2003) El trabajo como Valor y los Valores que orientan el trabajo En: 1º Congreso Marplatense de Psicología (1º : Mar del Plata : 2003). ISBN 987-544-061-3.
- Fernández San Martín, M.I. (1992): *Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. Area 10 del Insalud de Madrid*. Véase: maribelf@area10-ui.rediris.es
- Garay, L. "La cuestión institucional de la educación y las escuelas. Conceptos y reflexiones" En Butelman, I (1996) *Pensando las instituciones*. Sobre teorías y prácticas en la educación. Buenos Aires. Paidós.
- Hernández Sánchez, (2001) "Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una empresa textil peruana".
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1991): *Comportamiento en las organizaciones*. México, D.F.: Mc Graw- Hill.
- Ivancevich, J. *Stress y trabajo*. Cap. IV y IX. Buenos Aires. Eudeba.
- Judge, T.A. y Hulin, C.L. (1993). Job satisfaction as a reflection of a disposition: A multiple source casual analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56, 388421.
- Lourau, R. (1975) *El análisis institucional*, Buenos Aires, Amorrortu.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989) "La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales". *Psicogemas*.



- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989) "El Cuestionario de satisfacción laboral S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez". Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones, 4 (11).
- Moreno Jiménez, B. (1999). "Burnout docente, sentido de la coherencia y salud percibida". Revista de Psicopatología y Psicología clínica. Vol. 4, Nº 3, pág. 163-180.
- Natal, M. C. (2003): Cooperativas y satisfacción laboral. Trabajo Final. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Nieto, H. (2002) "Relación entre Salud y Trabajo", en Competitividad y Salud ocupacional. Ed. La colmena.
- Peiró, y Prieto (1996): "Tratado de Psicología del Trabajo". Editorial Madrid.
- Meliá, J.L. (1999). "Medición y Métodos de Intervención en Psicología de la Seguridad y Prevención de Accidentes". Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15 (2).
- Pintos, Susana (2003) La situación de trabajo en las organizaciones públicas. Liderazgo - Estrategias de afrontamiento. En: 1º Congreso Marplatense de Psicología (1º : Mar del Plata : 2003). ISBN 987-544-061-3.
- Redondo, A. (2002): "Comportamiento Organizacional" en Módulo de circulación interna de la U.N.M.d.P. de la cátedra de Psicología Laboral.
- Redondo y ot. (2000) Psicodiagnóstico y Calidad de Vida Laboral". IV Congreso Nacional de Psicodiagnóstico, Salta.
- Robbins, S.P. (1998): Fundamentos de Comportamiento organizacional. México, D.F. Prentice-hall Hispanoamericana.
- Rodríguez Mansilla, D. (1998) "Diagnóstico organizacional" Cap.9. Edición Universidad católica de Chile.
- Salinas- Oviedo, C (1994): La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. México, D.F.: Salud Pública.
- Sauaya, D. (2003) Salud Mental y Trabajo. Cap. 1. Ed. Lugar. Buenos Aires
- Schein, E. (1990) "El individuo y la organización". Cap 2, 5, 6, 9 y 10 de Psicología de la Organización Mc Graw Hill.

- Schlemenson, A (1993) Análisis organizacional y empresa unipersonal. Crisis y conflictos en contextos turbulentos. Buenos Aires. Paidós.
- Schvarstein, Leonardo (1998) Diseño de organizaciones. Tensiones y paradojas. Buenos Aires. Editorial Paidós.
- Spector, P.E. (1997). Job satisfaction: Application, assesment, causes and consequences. Thousand Oaks, C.A. Sage.
- Torres, C.: "El peso del trabajo. VII Congreso Latinoamericano de Medicina Social. (ALAMES) Buenos Aires, 17- 18 de Marzo de 1997.
- Travers, Ch, J. Cooper, C. L. (1996) El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente. Temas de educación. Barcelona. Ed. Paidós.
- Ulloa, F. (1969) "Psicología de las instituciones". Revista de A.A.P.A. Buenos Aires. Paidós.
- Villanueva Río, Jiménez Sánchez, García Sánchez, Duran Iniesta. (2005). "Valoración de las fuentes de estrés laboral en personal docente". Región de Murcia. Instituto de Seguridad y Salud Laboral. Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral. Area de Ergonomía y Psicosociología.
- Woods, P. (1995) La etnografía en la investigación educativa. La escuela por dentro. Barcelona. Paidós.
- www.abc.gov.ar Dirección General de Cultura y Educación. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

ANEXO I

Instrumento

La encuesta que se le presente a continuación es anónima y de respuesta voluntaria, forma parte del trabajo de investigación que la alumna de la carrera de Licenciatura en Psicología, Jorgelina Scioscia, se encuentra realizando como requisito de sus estudios, los datos obtenidos serán usado únicamente con el fin mencionado, por lo que se agradece su colaboración y el tiempo dedicado.

DATOS DESCRIPTIVOS

1. Sexo

F	M
---	---

2. Edad

3. Antigüedad en el puesto

0 a 5 años	5 a 10	+ de 10
------------	--------	---------

4. Horas diarias de trabajo

5. Educación

Primaria	<input checked="" data-bbox="687 1485 735 1529" type="checkbox"/>
Secundaria	<input data-bbox="687 1541 735 1585" type="checkbox"/>
Terciaria	<input data-bbox="687 1597 735 1641" type="checkbox"/>
Universitaria	<input data-bbox="687 1653 735 1684" type="checkbox"/>

Muchas gracias por su colaboración.

Jorgelina Scioscia.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12

J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□

ANEXO II

Matriz de datos

SUJETO	GENERO	EDAD	ANTIG.	HORAS	EDUC.	SATISF 1	SATISF 2	SATISF 3	SATISF 4	SATISF 5	SATISF 6	SATISF 7	SATISF 8	SATISF 9	SATISF 10	SATISF 11	SATISF 12
1	2	42	2	8	1	5	6	5	4	6	3	3	5	5	5	2	3
2	2	41	2	6	1	6	5	6	4	6	6	6	5	6	6	5	2
3	1	42	2	8	2	5	6	6	5	6	5	3	2	5	6	5	3
4	2	50	3	4	1	2	5	5	5	3	3	3	2	3	3	2	1
5	1	28	1	6	1	6	6	7	7	7	5	6	7	7	6	5	5
6	1	36	2	4	2	6	6	6	7	7	5	5	6	7	7	5	5
7	1	45	2	3	1	3	6	7	7	6	4	4	4	6	6	5	3
8	2	44	2	7	2	5	3	5	6	6	6	6	5	7	6	4	4
9	1	30	1	6	2	6	6	7	7	6	5	5	6	7	7	6	6
10	1	42	1	4	2	6	5	5	5	7	6	5	5	6	7	5	3
11	1	47	3	8	2	2	3	5	5	6	5	5	5	6	5	3	2
12	1	38	2	6	2	6	5	6	6	5	4	4	4	6	7	5	5
13	1	35	1	7	1	5	3	3	4	6	5	5	4	6	5	5	3
14	2	51	3	9	2	6	6	7	7	7	6	5	5	7	7	4	4
15	1	44	2	6	2	5	5	6	6	7	6	6	5	6	7	5	5
16	1	36	1	8	2	3	3	5	6	5	3	3	3	5	2	3	2
17	2	34	2	5	2	6	5	5	4	6	5	5	4	7	6	5	4
18	1	63	3	3	2	6	5	5	4	6	5	6	6	6	5	3	3
19	1	36	2	6	2	6	6	6	5	7	5	5	6	3	5	5	4
20	1	27	1	8	1	3	3	5	4	3	5	5	3	2	3	3	2
21	1	32	1	6	1	3	5	5	4	6	5	4	6	7	5	5	3
22	2	51	3	7	2	6	5	6	6	5	4	5	3	3	4	5	5
23	1	34	2	5	1	5	3	3	5	3	4	4	3	2	2	3	3
24	1	36	1	6	2	5	5	6	6	5	4	5	5	3	5	2	1
25	2	48	2	8	2	6	5	6	4	6	6	6	5	5	6	5	6
26	1	52	2	3	2	6	5	5	5	3	5	5	3	3	2	3	2
27	1	31	1	6	2	4	2	3	4	5	5	5	6	4	5	3	2
28	1	43	2	5	2	5	3	5	6	6	6	6	6	5	6	3	3
29	1	25	1	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	2	1
30	1	61	3	4	2	3	3	5	5	6	5	5	3	3	2	3	1
31	2	29	2	6	2	6	6	7	7	6	5	6	6	7	7	5	5
32	1	33	1	6	1	3	5	5	6	5	5	6	5	5	4	5	3
33	2	37	1	6	2	6	5	6	6	7	5	3	3	6	4	5	3
34	1	55	2	6	2	3	3	4	5	5	5	5	3	6	5	5	3
35	1	41	1	6	1	5	5	6	4	6	5	5	3	5	5	5	3
36	1	39	2	8	2	3	3	5	5	6	5	4	4	5	4	5	5
37	1	44	2	4	2	5	6	6	6	6	5	5	3	3	5	3	3
38	1	38	2	6	2	5	3	3	4	5	6	6	6	5	5	4	5

39	2	44	1	6	1	6	5	4	4	6	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5
40	1	49	3	5	2	3	6	6	5	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1
41	1	26	1	4	2	6	4	5	4	6	5	5	5	7	7	6	5	7	6	5
42	1	37	1	3	2	5	2	3	3	6	5	5	5	6	4	5	5	4	5	6
43	2	56	3	8	2	2	2	5	5	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4
44	1	32	1	4	1	7	5	5	6	7	6	6	6	7	6	7	5	6	5	5
45	1	63	3	6	2	5	3	4	4	5	5	3	3	2	3	2	2	3	1	1
46	1	27	2	6	1	6	5	6	7	7	6	6	5	7	7	7	5	7	5	5
47	2	47	2	8	2	5	6	6	6	7	6	5	4	6	7	6	5	7	5	5
48	1	38	2	5	1	3	5	5	5	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	1
49	1	52	2	8	2	7	6	5	5	6	5	5	5	6	4	6	5	4	5	3
50	1	28	1	4	1	5	3	5	5	6	5	5	5	6	7	6	5	7	3	2

Codificación

Sexo

- 1- Femenino
- 2- Masculino

Antigüedad en el puesto

- 1- 0 a 5 años
- 2- 6 a 10 años
- 3- Más de 10 años

Educación

- 1- Terciario
- 2- Universitario

MEDIA GENERAL DE CADA SUJETO

Sujeto	Media general de cada sujeto
1	4,33
2	5,25
3	4,75
4	3,08
5	6,16
6	6
7	5,08
8	5,25
9	6,16
10	5,41
11	4,33
12	5,25
13	4,5
14	5,91
15	5,75
16	3,58
17	5,16
18	5
19	5,25
20	3,41
21	4,83
22	4,75
23	3,33
24	4,33
25	5,5
26	3,91
27	4
28	5
29	3,91
30	3,66
31	6,08
32	4,75
33	4,91
34	4,33
35	4,75
36	4,5
37	4,58
38	4,75
39	5
40	2,91
41	5,41
42	4,58
43	3,33
44	5,91
45	3,25
46	6
47	5,66
48	3,41
49	5,16
50	4,75

MEDIAS POR FACTORES EN CADA SUJETO

Sujeto	Factor I	Factor II	Factor III
1	4,5	5	2,5
2	5,83	5,25	3,5
3	4,66	5,5	4
4	2,83	4,25	1,5
5	6,33	6,6	5
6	6,16	6,25	5
7	5	5,75	4
8	6	4,75	4
9	6	6,5	6
10	6	5,25	4
11	5,33	3,75	2,5
12	5	5,75	5
13	5,16	3,75	4
14	6,16	6,5	4
15	6,16	5,5	5
16	3,5	4,25	2,5
17	5,5	5	4,5
18	5,66	5	3
19	5,16	5,75	4,5
20	3,5	3,75	2,5
21	5,5	4,25	4
22	4	5,75	5
23	3	4	3
24	4,5	5,5	1,5
25	5,66	5,25	5,5
26	3,5	5,25	2,5
27	5	3,25	2,5
28	5,83	4,75	3
29	4,66	4	1,5
30	4	4	2
31	6,16	6,5	5
32	5	4,75	4
33	4,66	5,75	4
34	4,83	3,75	4
35	4,83	5	4
36	4,66	4	5
37	4,5	5,5	3
38	5,5	3,75	4,5
39	5,16	4,75	5
40	2	5	1,5
41	5,83	4,75	5,5
42	5,16	3,25	5,5
43	3,16	3,5	3,5
44	6,33	5,75	5
45	3,5	4	1
46	6,33	6	5
47	5,83	5,75	5
48	3,33	4,5	1,5
49	5,16	5,75	4
50	5,66	4,5	2,5

