

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

**"Satisfacción Laboral en trabajadores no docentes de la Universidad Nacional de
Mar del Plata"**

Autor: **Fabián Oxarango**- Matrícula 02929/93- D.N.I. 24371985

Supervisora: Lic. **Haydée Oggero**

Cátedra de Radicación: **Psicología Laboral**

Mar del Plata

Octubre 2003



N° CLASIFICACION:	ADQUISICION:
T-pg	donación
	N° INVENTARIO:
	R-205

- trabajo
- trabajo del trabajo

Uso del trabajo de Investigación

Este Informe Final corresponde al requisito curricular de Investigación es propiedad exclusiva del alumno Fabián Oxarango, D.N.I. 24371985, Matrícula 02929/93 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 del autor.

Aprobación de la Supervisora

La que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por el alumno Fabián Oxarango, Matrícula 02929/93, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de los contenidos, en Octubre del 2003.

.....
Haydée A. Oggero

Supervisora

Informe de Evaluación de la Supervisora

La que suscribe, Lic. Haydée A. Oggero, en su condición de supervisora del trabajo de investigación cuyo informe final se presenta en este documento, titulado "*Satisfacción Laboral en trabajadores no docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata*" que ha sido desarrollado por el alumno Fabián Oxarango deja constancia que el mismo se ajusta al plan de trabajo oportunamente aprobado por la Secretaría de Investigación de la Facultad de Psicología y cumple con los objetivos propuestos.

Así mismo se deja constancia de que el trabajo realizado guarda coherencia con la planificación y se lograron articular las diferentes etapas del proceso que se plasma en este informe.

La temática aborda y la metodología diseñada permiten que este trabajo pueda ser utilizado como material de consulta por otros alumnos de la carrera, en especial aquellos interesados en el ámbito de la Psicología Laboral.

Por todo lo anterior se aprueba el contenido de este trabajo en la ciudad de Mar del Plata a los 21 días del mes de Octubre de 2003.

Haydée A. Oggero

Presentación ante la Comisión Asesora

Atento al cumplimiento de los requisitos prescritos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por el alumno Fabián Oxarango, Matrícula 02929/93.

.....

.....

.....

Fecha de Aprobación: de de 2003

ÍNDICE GENERAL

Portada	I	
Uso del trabajo	II	
Aprobación de la supervisora	III	
Evaluación de la supervisora	IV	
Evaluación de la comisión asesora	V	
Índice general	VI	
Índice de tablas	VIII	
Índice de gráficos	IX	
Plan de trabajo	X	
Título	<i>La satisfacción laboral en trabajadores no docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata</i>	1

Capítulo	Tema	página
1	Introducción	2
2	Marco Teórico	7
	2.1. Satisfacción laboral	8
	2.2. Dimensiones y procesos psicológicos que intervienen en la satisfacción laboral.	11
	2.3. Contenido del puesto desde la subjetividad del trabajador	18
	2.4. Investigaciones sobre satisfacción laboral	19

3	Metodología	25
	3.1. Objetivos	26
	3.1.1. General	26
	3.1.2. Específicos	26
	3.2. Presentación de la muestra	26
	3.3. Descripción de la muestra	27
	3.4. Recolección de datos	29
	3.5. Presentación de datos	31
4	Interpretación de datos	34
	4.1. Nivel de satisfacción laboral discriminado por factores en la muestra	35
	4.2. Satisfacción laboral según género	36
	4.3. Índice de satisfacción laboral según jerarquía	37
	4.4. Índice de satisfacción laboral según edad	38
	4.5. Diferencias significativas en algunos ítems	39
5	Conclusiones	40
	Bibliografía	43
	ANEXO I	45
	Instrumento	46
	ANEXO II	49
	Matrices de datos	50

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Contenido	página
1	Composición de la muestra según género	27
2	Composición de la muestra de acuerdo al ejercicio de la función jerárquica	27
3	Distribución de la muestra según carga horaria	27
4	Distribución de la muestra por categorías divididas según escalafón para el personal no docente	27
5	Distribución de la muestra según antigüedad	28
6	Distribución de la muestra según los agrupamientos constituidos por el escalafón	28
7	Distribución de la muestra según la situación laboral	28
8	Distribución de la muestra según el nivel educativo de los encuestados	28
9	Media por factores	31
10	Media por factores discriminada según género	31
11	Media por factores según jerarquía	32
12	Media por ítems según jerarquía	32
13	Índice de satisfacción de los sujetos según grupo de edad	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Contenido	página
1	Satisfacción laboral por factores	35
2	Índice de Satisfacción laboral según género	36
3	Índice de satisfacción laboral según jerarquía	37
4	Índice de satisfacción laboral según grupo de edad	38

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - REQUISITO CURRICULAR
PLAN DE ESTUDIOS O.C.S. 586/85 - O.C.S. 143/89

NOMBRES Y APELLIDOS: Fabián Claudio Oxarango

MATRICULA: 2929/93

CÁTEDRA DE RADICACIÓN: Psicología Laboral

SUPERVISOR: Lic. Haydée Oggero

TITULO DEL PROYECTO: Satisfacción Laboral en trabajadores no docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

DESCRIPCIÓN RESUMIDA:

En el presente estudio se pretende mensurar el grado de Satisfacción Laboral en trabajadores del sector no docente de la UNMDP, aplicando los Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1998). 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". El concepto se evalúa teniendo en cuenta los siguientes factores: el ambiente físico de trabajo, la supervisión y la participación en la organización, las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas de la organización (excepto el salario), la satisfacción intrínseca del trabajo, la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo, y por último, el agrado en las relaciones interpersonales. La muestra con la que se trabajará es de tipo intencional y se estima compuesta de aproximadamente cincuenta sujetos.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción Laboral - Motivación - Empleado

MOTIVO Y ANTECEDENTES:

En los últimos años, creció el desempleo y el mercado laboral sucumbió a las leyes de flexibilización que deterioran las condiciones laborales. Dicho impacto se vio agravado en el ámbito educativo, ya que los gobiernos de turno consideraron a ésta como un gasto estatal y no como una inversión a futuro. En ese contexto las condiciones laborales de los empleados universitarios en general y la de los integrantes del claustro No Docente en particular han sufrido un embate a partir de las sucesivas reducciones al presupuesto con motivo de la crisis socioeconómica.

Por otro lado, el crecimiento de la Universidad Nacional de Mar del Plata, en los últimos diez años, ha sido importante. Basado en el incremento en la cantidad de alumnos, docentes, carreras de grado y de postgrado, áreas, etcétera, el cual es sostenido por la labor de la planta No- Docente, que representa alrededor del 15 por ciento del personal, que no se ha incrementado en la misma dirección y cuyos salarios no han recibido una actualización.

No obstante, durante estos último años se ha creado una planta paralela de trabajadores contratados por una empresa. Mediante esta tercerización del servicio, los puestos de trabajo han sido precarizados y/o inestables, ya que al término del breve contrato pueden resultar prescindibles.

Junto a la devaluación del salario, se ubican recortes del 13 por ciento, un estancamiento de categorías debido a la falta de una carrera administrativa con su consecuente promoción laboral, falta de capacitación formal, de reconocimiento y pago de adicionales por grado.

En este marco, se pretende una jerarquización de cargos conformando una *estructura* única acorde a las funciones cumplimentadas, incluyendo al personal contratado mediante su designación como empleados permanentes en los cargos subrogados. Dicha incorporación se efectúa previo al inicio de esta investigación, lo cual incrementa el número de empleados del claustro No Docente a estudiar.

Estas son las condiciones laborales en las que se encuentra el sector No Docente, las cuales son integradas por un conjunto de factores a los que se denomina psicosociales: organización y contenido de trabajo; motivación y satisfacción laboral; posibilidades de desarrollo individual y social; régimen de premios y castigos organizacionales, etcétera. Estos factores se articulan formando un todo o globalidad que interactúan entre sí.

En la actualidad, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de Satisfacción Laboral, existen 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. Smith, Kendall y Hullin también la conceptualizan como sentimientos o respuestas afectivas, referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral. 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 Newstron y Davis la definen como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Otro grupo de autores consideran 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.

En algunos casos, la satisfacción laboral es vista como una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo. En este sentido, Vroom (1964) ya señalaba que

la satisfacción laboral y las actitudes laborales son utilizadas de manera indistinta en la literatura debido a que ambas se refieren a la orientación afectiva de un individuo hacia el rol laboral que desempeña.

Harpaz (1983) realiza una revisión de las distintas definiciones que han dado de este constructo y concluye que la satisfacción laboral, como otras actitudes, está compuesta por los elementos afectivo, cognitivo y conductual, 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 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, un antecedente en cuanto a trabajo de campo en el tema, se destaca la tesis de la Lic. Nancy N. Terroni de Maestría en Psicología Social que se titula: "El nivel de satisfacción de los trabajadores de una Institución de Salud Pública, su relación con el ausentismo, y la salud psicofísica", del 2002, así como también algunos otros trabajos de investigaciones de grado de los alumnos de la carrera de licenciatura en Psicología aplicados a distintas poblaciones. No han podido identificarse trabajos empíricos sobre esta problemática en la población de personal no docente de ésta universidad ni de otras argentinas.

En el ámbito del Primer Congreso Marplatense de Psicología se presentaron algunos trabajos que hacen aportes a este tipo de situaciones

desde diversos enfoques teóricos y prácticos (Pintos, S., Rodríguez Salgado, C., Filippi, G. 2003)

OBJETIVOS:

Objetivo General:

Explorar el grado de Satisfacción Laboral en trabajadores No-Docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Objetivos específicos:

Explorar la percepción global que los empleados no docentes de la U.N. de Mar del Plata tienen acerca de la satisfacción relacionada con su puesto de trabajo.

Describir la satisfacción laboral de los empleados no docentes de la U. N. de Mar del Plata en cada uno de los seis factores que explora el CSL S4/82 (Meliá y Peiró 1998)

MÉTODOS Y TÉCNICAS:

Para el presente estudio se aplicarán los Cuestionarios de Satisfacción Laboral, elaborados por José L. Meliá y José M. Peiró (1998), desarrollados a partir de una vasta investigación que partió de la consideración de los fundamentos psicológicos y laborales de la satisfacción y la insatisfacción en las organizaciones laborales.

Se utilizará la versión en su forma completa, denominada S4/82, que consta de 84 ítems con forma de escala Likert de siete puntos la que provee una detallada evaluación de los aspectos que inciden en la Satisfacción Laboral que se pretende explorar en este proyecto.

Los factores explorados por el instrumento elegido y que dan cuenta del concepto de Satisfacción Laboral desarrollados por los autores son los siguientes:

- 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.

PROCEDIMIENTO:

La primera etapa corresponde a la selección de la muestra intencional, para la cual se buscará un número de cincuenta o más sujetos pertenecientes a diferentes áreas del sector No-Docente a los que se le aplicará el instrumento mencionado así como también un cuestionario que de cuenta de las variables descriptivas de la población seleccionada..-

La aplicación será individual, cada sujeto responderá el cuestionario en forma escrita.

LUGAR DONDE SE REALIZARA EL TRABAJO:

Universidad Nacional de Mar del Plata, Rectorado y Facultad de Psicología.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Actividades:

1. Búsqueda bibliográfica y definición del problema
2. Elaboración y presentación del Plan de trabajo.
3. Establecimiento de los contactos institucionales para determinar la muestra
4. Aplicación del cuestionario.
5. Procesamiento de datos obtenidos

6. Interpretación de los datos.
7. Elaboración de informe final.
8. Presentación del informe.

Actividad	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre
1	X				
2	X	X			
3	X	X			
4		X	X		
5			X	X	
6			X	X	
7					X

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA :

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). -

Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989) "La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales". Psicogemas, 3. -

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).

Redondo, A.: Módulo de circulación interna de la U.N.M.d.P. de la cátedra de Psicología Laboral. (2002)

Torres, C.: "El peso del trabajo. VII Congreso Latinoamericano de Medicina Social. (ALAMES) Buenos Aires, 17- 18 de Marzo de 1997.

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.

Rodriguez Salgado y colb (2003) Estrés Laboral . El cuidado de nuestra salud Resiliencia y Síndrome de Burnout En: 1º Congreso Marplatense de Psicología (1º : Mar del Plata : 2003). ISBN 987-544-061-3.

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.

Firma Supervisor

Firma

Alumno

P / Área de Investigación

Resultado de la evaluación:

Fecha:

**La satisfacción laboral en trabajadores
no docentes de la Universidad Nacional de
Mar del Plata**

Autor: Fabián Oxarango

Año 2003

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza con motivo de dar cumplimiento al requisito curricular requerido por la carrera de Licenciatura en Psicología, con el propósito de servir además de al interesado, a todos aquellos que hacen posible esta formación profesional, pública y gratuita.

Este trabajo se ha iniciado a partir de la inquietud de echar luz sobre la satisfacción laboral de quienes son soporte de la dinámica de la universidad en su condición de integrantes del claustro no docente, por lo que este estudio fue realizado en el ámbito del rectorado de la Universidad Nacional de Mar del Plata, y se ocupa de explorar en qué medida estos trabajadores perciben su Satisfacción con el puesto laboral que desempeñan.

La Universidad Nacional está inserta en un entorno donde el aspecto monetario es muy importante siendo también igualmente trascendente el aspecto humano. Dentro de este entorno, el empleado desarrolla sus funciones.

En Argentina, las condiciones laborales se vieron deterioradas por la implementación de leyes de flexibilización laboral y el creciente desempleo durante los últimos años. La educación, siendo un derecho y una necesidad básica de la población, a la que los gobiernos de turno consideraron como un gasto estatal reduciendo el presupuesto y postergando tanto a la población en general, como usuarios del sistema de educación pública, como a los empleados dependientes de los servicios educativos

En ese contexto las condiciones laborales de los empleados universitarios en general y la de los integrantes del claustro No Docente, en

particular, han sufrido un embate a partir de las sucesivas reducciones al presupuesto con motivo de la crisis socioeconómica y políticas por la que ha atravesado la Argentina.

En los últimos diez años, el crecimiento de la Universidad Nacional de Mar del Plata, ha sido importante, basado fundamentalmente en el incremento en la cantidad de alumnos, docentes, carreras de grado y de postgrado, áreas, etcétera, el que es sostenido, entre otros sectores, por la labor de la planta No-Docente, que representa alrededor del 15 por ciento del total del personal, que no se ha visto reforzado en la medida del crecimiento de la demanda y, al igual que ha continuado estancado el salario.

Durante estos últimos años se ha creado una planta paralela de trabajadores contratados por una empresa privada. Mediante esta tercerización del servicio, los puestos de trabajo han sido precarizados y/o inestables, ya que al término del breve contrato pueden resultar prescindibles.

Junto a la devaluación del salario, se ubican recortes del 13 por ciento, un estancamiento de categorías debido a la falta de una carrera administrativa con su consecuente promoción laboral, falta de capacitación formal que incentive el desarrollo de los trabajadores, falta de la ropa de trabajo correspondiente. Las condiciones laborales en las que se encuentra el sector No Docente, son integradas por un conjunto de factores psicosociales que consideran aspectos de la organización y contenido de trabajo; la motivación y satisfacción laboral; las posibilidades de desarrollo individual y social; el régimen de premios y castigos organizacionales, etcétera. Estos factores se articulan formando un

todo o globalidad que interactúan entre sí, integrando una “especial forma de pertenencia y referencia grupal” del grupo de trabajadores, en este caso, no docente de la universidad nacional local.

A lo largo de la historia se produjeron cambios de enfoque respecto de la relación hombre- trabajo. Partiendo de la concepción del modelo taylorista el que el aspecto humano no interesaba, posteriormente los desarrollos introducidos por Elton Mayo quien con sus experimentos descubrió la importancia de considerar la satisfacción en el trabajador como modo de estimular su rendimiento. Posteriormente aportes como el de la teoría del control total de calidad, en la que Ishikawa, planteaba que para lograr productos o servicios de calidad, tanto en la administración pública como privada, debe respetarse la esencia de la persona como el bien más importante de la organización. El factor humano como prioridad estratégica es considerado como una de las claves 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 concibe a las personas 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 el presente trabajo se realizó una intensa búsqueda bibliográfica que permitió determinar con claridad el contenido del concepto de Satisfacción laboral. Luego se produjo la planificación y diseño de investigación para cuya implementación metodológica se seleccionó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S 10/12 de Meliá y Peiró (1982) considerando que los datos obtenidos con este medio son esencialmente subjetivos, ya que responden a la definición que esos autores realizan del concepto indagado en tanto que valoran la satisfacción considerando que esta es la percepción que el sujeto expresa como producidas por las condiciones de su puesto de trabajo ,

Es importante destacar que este trabajo ha sido posible debido a que las personas encuestadas ha colaborado amable y desinteresadamente respondiendo al requerimiento del autor del mismo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es sin duda 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).

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 desarrolla de su propio trabajo y 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" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- ✓ Las necesidades
- ✓ Los valores
- ✓ Rasgos personales.

En ese mismo sentido existen tres aspectos de la situación del empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

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

Diversos autores consideran a la satisfacción laboral también como determinada por algún estado emocional, sentimientos o respuesta afectiva. Locke (1976) la caracteriza como 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 trabajo.

Otro grupo de 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.

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

Para autores como Robbins (1994), Feldman y Arnold (1995), el concepto de satisfacción en el trabajo está determinado por múltiples variables tales como: las condiciones laborales, las recompensas, las relaciones con los compañeros de trabajo a las que los empleados están expuestos. Además

afirman que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña de igual manera intervienen en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace. Feldman y Arnold (1955) afirman, además, que si la personalidad concuerda con la vocación elegida hay una mayor posibilidad de tener sujetos satisfechos.

Por otra parte, la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño, y se reconoce una vinculación causa efecto positiva entre el clima organizacional y las actitudes favorables o desfavorables del trabajador. En ese sentido Porter y Lawler (1969) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre el esfuerzo y la recompensa.

Expresado de la manera más simple y resumida, la satisfacción laboral es el grado en que la persona siente agrado por su trabajo (Spector, 1997) así como una actitud importante la 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).

En síntesis, luego de la recorrida realizada por las diferentes conceptualizaciones acerca de la satisfacción laboral es posible acordar que la mayoría de las definiciones 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 (Peiró y Prieto, 1996).

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

La dificultad en torno a la investigación del concepto de satisfacción resulta 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.

Profundizando en las teorías de la motivación, especialmente la conocida como "Teoría de los dos factores" desarrollada por Herzberg señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. 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 menciona los factores extrínsecos del trabajo, es decir aquellos que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, los que están relacionados 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 factores relacionados con el contexto de trabajo. De este modo, Herzberg propuso dos conjuntos de factores generales en el trabajo, en lugar de contemplar la satisfacción laboral como un continuo unidimensional.

Con mayor precisión aún se podría afirmar 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. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos (Ardila, 1986).

Una concepción más amplia establece que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que se realizan las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Pero, a este respecto, sabemos 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".

De acuerdo a los trabajos desarrollados por autores tales como Porter y Lawler (1969) y Locke (1969) según los cuales 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. Cuando 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 especular con 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 -en este sentido se orientan las teorías motivacionales de Maslow (1954) y Mc Clelland (1971)-, a los valores -tiene en cuenta lo que el individuo considera bueno o beneficioso, creencias permanentes respecto de un modo específico de conducta o estado definitivo de existencia preferible, elecciones de respuesta-, o a las recompensas esperadas -a sus expectativas-.

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). La persona 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.

La "Teoría del Ajuste en el Trabajo" (Davis, England y Lofquist, 1964; Davis, Lofquist y Weiss, 1968; Dawis y Lofquist, 1984; Dawis, 1994) ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y 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*.

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. Las variables independientes se identifican como:

- a- Las destrezas y habilidades personales.
- b- Las destrezas y habilidades requeridas por la posición dada.
- c- La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades.
- d- Las necesidades y valores de la persona.
- e- Los ~~refuerzos~~ refuerzos ocupacionales.
- f- La correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

Por otro lado, la "Teoría de la Discrepancia" elaborada por Locke (1969, 1976, 1984) plantea la existencia de una congruencia entre los valores personales, la percepción de la posibilidad de consecución de los valores laborales que ofrece el propio trabajo y las necesidades de esa persona.

En concordancia con estas teorías el modelo de la *Satisfacción de Facetas* desarrollado por Lawler (1973) se ocupa de la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida respecto a las recompensas. La comparación que determina la satisfacción se determina a partir de la percepción de la cantidad que debería ser recibida con la percepción de la cantidad recibida. Resultado de la cual se da la satisfacción laboral, la insatisfacción laboral o la experiencia de inequidad, disconformidad, tensión o culpabilidad.

En la teoría de las características del puesto se postula que si una persona, cuyo puesto tiene un potencial motivacional, tiene 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 los individuos, como organismos adaptativos, adaptan 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 dentro del que ocurre la conducta 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 ésta 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 están 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 viene determinado por el subsistema social, el subsistema tecnológico y la estructura de poder. Por otra parte, el valor nominal viene determinado por el criterio establecido por la persona respecto a las características del trabajo que desea encontrar. Las variables del modelo son:

- 1- Las diferencias entre el valor real de la situación de trabajo y el valor nominal de la persona.
- 2- Los cambios en el nivel de aspiraciones.
- 3- Las conductas para afrontar los problemas.

Este 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 serán los cambios en el nivel de aspiraciones y, por último, en el tercer paso, el elemento diferenciador es la conducta de solución de problemas de afrontamiento.

La teoría de los eventos situacionales de Quarstein, Mc Afee y Glassman (1992) 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.

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.

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 defiende que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo está causada por diferentes condiciones antecedentes y además cada aspecto del trabajo puede ser medido separadamente. Como ya indicaba Locke (1976), un puesto está constituido por interrelaciones complejas entre las tareas, los roles, las responsabilidades, las interacciones, los incentivos y las recompensas.

Son muchos los autores que han señalado las diferentes 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, la satisfacción con la compañía, la satisfacción con los compañeros de trabajo, la satisfacción con las condiciones de trabajo, la satisfacción con el progreso en la carrera, la satisfacción con las perspectivas de promoción, la satisfacción con la paga, la satisfacción con los subordinados, la satisfacción con la estabilidad en el trabajo, la satisfacción extrínseca general, la satisfacción con el tipo de trabajo, la satisfacción con la

cantidad de trabajo, la satisfacción con el desarrollo personal y la satisfacción intrínseca general.

2.3. Contenido del puesto desde la subjetividad del trabajador.

El significado que le atribuye el sujeto a su trabajo cobra relevancia, ya sea a partir del reconocimiento que recibe mediante una designación, tanto como de acuerdo a la finalidad que éste le propone cotidianamente. Éste significado no se agota en los índices o el salario,

Christophe Dejours (2001) afirma que la imagen que proyecta el trabajo de sí mismo es más honorable en cuanto la tarea resulta ser compleja, tanto más admirada por los otros cuanto más exige un saber- productivo, responsabilidades y riesgos.

En la relación existente entre el contenido de la tarea y las competencias reales del trabajador es posible observar situaciones distintas tales como que el sujeto pueda encontrarse en situación de que puesto requiera emplear capacidades inferiores a las que él posee o, al revés, en una demanda que supere sus capacidades con el riesgo, en ambos casos, de un fracaso inmediato y la producción 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, entra 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.

El contenido significativo del trabajo respecto del objeto: 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 puede transmitir un mensaje simbólico para alguien o contra alguien. Todos estos significados concretos y abstractos se organizan en la dialéctica con el objeto. Objeto exterior y real por una parte, objeto interiorizado por otra y cuyo papel es decisivo en la vida. El significado con respecto al objeto pone en cuestión la vida pasada y presente del sujeto, su vida íntima y su historia personal. De manera que, para cada trabajador, esta dialéctica del objeto es específica y única.

Toda actividad contiene, en realidad, los dos términos. Lo esencial del significado del trabajo es subjetivo. El significado del trabajo para cada individuo únicamente nos es posible captarlo mediante efectos indirectos y concretos. En este sentido se orienta el presente trabajo, el cual toma como punto de partida las manifestaciones del individuo en presencia del investigador para una mejor aproximación de la vivencia subjetiva del trabajador.

2.4. Investigaciones sobre satisfacción laboral

En el plano internacional, 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 descripta 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, se 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 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.

La Dirección General de Servicios de Salud de Departamento de Distrito Federal de México ha desarrollado en 1991 la evaluación de las condiciones de prestación de los servicios, específicamente los de la salud, tomando como punto de partida la percepción y la opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo se valoran las modificaciones en el desempeño y en la satisfacción laboral, se determina la prevalencia de los motivadores intrínsecos del trabajo mismo. Se hace mención a una concordancia entre los tres sectores indagados (institución, trabajadores y pacientes) estableciéndose que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño, y se reconoce una vinculación causa- efecto positiva entre el clima organizacional y las actitudes favorables o desfavorables del trabajador.

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. La llevó a cabo por María Isabel Fernández San Martín en ella se plantea que al medir la satisfacción laboral se está evaluando la calidad de la organización.

A modo de conclusiones 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.

Por otra parte una investigación realizada en 1991 en Gran Bretaña con una muestra aleatoria compuesta por trabajadores en su propia casa, que 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 456 administrativos, profesores y empleados de oficina relacionados con el área académica. Los resultados arrojan una mayor satisfacción entre las mujeres lo cual coincide con otros estudios realizados por MacMillan y Xin (1999).

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 corriente año en 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.

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.

En el mismo encuentro, el Director de Estudios de la Universidad Nacional de Mar del Plata presentó un anteproyecto de Mecanismos para

capacitar- en- servicio a los agentes de la planta no docente de la Universidad Nacional de Mar del Plata, donde menciona a las universidades en proceso de constante formación y cuyos agentes no docentes se ubican a partir de una especial forma de pertenencia y referencia grupal.

Se aboga por una representación del sector no docente en los órganos colegiados en el proyecto hacia la construcción de una Calidad de Vida que incluye la formulación de expectativas, de metas y de resultados tangibles.

Por otro lado se presenta la investigación de Mónica Márquez Pérez quien desarrolla el modelo organizacional de Stephen Robbins en el que afirma que es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter. Señala también que la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. Finalmente postula que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo-pasivo, destructivo- constructivo de acuerdo a su orientación.

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. En tanto que la relación entre la salud psicofísica y el ausentismo no es significativa, la

asociación es débil y parcial entre la satisfacción laboral y el nivel de ausentismo entre los trabajadores del Instituto Nacional de Rehabilitación Psicofísica del Sur (I.N.A.R.E.P.S.) de la ciudad de Mar del Plata.

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.

Capítulo III

METODOLOGÍA

Se expone a continuación el diseño metodológico a través del cual se ha investigada la problemática el cual ha sido organizado en función de los objetivos siguientes.

3.1. Objetivos

3.1.1. General

- ✓ Explorar el grado de Satisfacción Laboral en trabajadores no docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata

3.1.2. Específicos

1. Explorar la percepción global que los empleados no docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata tienen acerca de la satisfacción relacionada con su puesto de trabajo.
2. Describir la satisfacción laboral de los empleados no docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata en cada uno de los factores que explora el CSL 10/12 (Meliá y Peyró)

3.2. Presentación de la muestra.

La muestra utilizada para este trabajo es de tipo intencional, se compone de 50 empleados no docentes de ambos sexos que fueron seleccionados de los diferentes departamentos del Rectorado de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Los cuales integran los siguientes agrupamientos: Administrativo, Mantenimiento y Producción, Servicios Generales, Técnico y Profesional.

3.3. Descripción de la muestra

TABLA N° 1
Composición de la muestra según género

Género	f	%
VARONES	26	52
MUJERES	24	48
TOTAL	50	100

Composición de la muestra de acuerdo al ejercicio de la función jerárquica

TABLA N° 2		
Jerarquía	f	%
Si	8	16
No	42	84
TOTAL	50	100

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

Jornada	f	%
8 hs o menos	33	66
9 hs o más	17	34
TOTAL	50	100

Distribución de la muestra por categorías divididas según el escalafón para el personal no docente

TABLA N° 4		
Categorías	f	%
Tramo Sup. (8,9,10,11)	9	18
Tramo Medio (5,6,7)	18	36
Tramo Básico (4,3,2)	21	42
Contratados	2	4
TOTAL	50	100

TABLA N° 5
Distribución de la muestra según la antigüedad

Antigüedad	f	%
0 a 4 años	10	20
5 a 15 años	13	26
16 o más años	27	54
TOTAL	50	100

TABLA N° 6
Distribución de la muestra según los agrupamientos constituidos por el escalafón

Puesto	f	%
Administrativo	27	54
Mantenimiento y Producción	1	2
Servicios Grales.	14	28
Técnico	6	12
Profesionales	2	4
TOTAL	50	100

TABLA N° 7
Distribución de la muestra según la situación laboral

Situación Laboral	f	%
Planta Permanente	42	84
Temporario por contrato	8	16
TOTAL	50	100

TABLA N° 8
Distribución de la muestra según el nivel educativo de los encuestados

Educación	f	%
Primario	10	20
Secundario	29	58
Universitario	11	22
TOTAL	50	100

3.4. Recolección de datos.

Los datos primarios para el análisis de la satisfacción laboral de los empleados no docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata fueron obtenidos mediante la aplicación de un instrumento específico elaborado por investigadores de la Universidad de Valencia, España. Con el que originalmente se planificó trabajar fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 de Meliá y Peiró (1998) el que está compuesto 82 ítems, finalmente analizando en profundidad la demanda de tiempo de implementación y evaluación del mismo así como también otras investigaciones recientes de alumnos de la Facultad de Psicología, se decidió utilizar una forma abreviada de ese instrumento, igualmente válida y confiable.

Los costos de tiempo debidos a la longitud del cuestionario y los costos motivacionales debidos a lo exhaustivo del contenido son especialmente importantes en el contexto laboral y por ello, resulta relevante adecuar el instrumento a las características de la organización. Considerando que la motivación es un impulso que nos permite mantener una cierta continuidad en la acción que nos acerca a la consecución de un objetivo, fue de vital importancia administrar la versión S 10/12, evitando de esta manera ítems demasiado específicos de ciertos roles y manteniendo la utilidad diagnóstica general, la fiabilidad y la validez.

En este trabajo se presenta la versión S10/12 del Cuestionario de Satisfacción Laboral que fue desarrollada por los mismos autores a partir de las dos versiones anteriores con el propósito de obtener una medida global de la satisfacción laboral de administración rápida y menos costosa pero

manteniendo las cualidades psicométricas de las versiones mayores enfocadas a un diagnóstico más detallado.

Este cuestionario se compone de 12 ítems que exploran tres factores (ver anexo) con forma de escala Likert de 7 puntos de respuesta que van desde *muy insatisfecho* (1) a *muy satisfecho* (7) pasando por un punto de *indiferencia* (4), ellos son:

1. *Satisfacción con la supervisión*, explorado por los ítems 5 a 10
2. *Satisfacción con el ambiente físico*, indagado por los ítems 1 a 4
3. *Satisfacción con las prestaciones* de la que dan respuesta los ítems 11 y 12,

Para la recolección de los datos se procedió presentando el pedido de autorización a las autoridades pertinentes y una vez obtenida la misma, se administraron individualmente en el lugar de trabajo en forma personal tanto el cuestionario sobre satisfacción laboral como el que releva datos descriptivos de carácter sociodemográficos, como la edad, el nivel educativo, el puesto de trabajo, etc. Que fue elaborado por el autor de esta investigación y que tiene como objetivo profundizar el conocimiento de la población sometida al cuestionario.

3.5. Presentación de datos.

Se presentan aquí los datos más significativos hallados al procesar las respuestas al cuestionario sobre satisfacción laboral.

Tabla N° 9
Media por factores

factor I	Factor II	factor III
5,1	4,485	4,7925

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 a las prestaciones recibidas y en menor medida con respecto al ambiente físico. En términos generales se observa una tendencia mayor a la satisfacción que hacia la insatisfacción considerando especialmente 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 (7).

Tabla N° 10

Media factores discriminada según género

Género	factor I	factor II	factor III
Hombres	4,56	4,63	3,96
Mujeres	5,19	4,33	4,06

Observando la percepción diferenciada según el género se encuentra diferencia en que en el factor I *Satisfacción con la supervisión* las mujeres registran un índice de mayor nivel de satisfacción respecto de los hombres, no evidenciándose diferencias muy significativas en los otros dos factores.

Tabla N° 11			
media por factores según jerarquía			
Jerarquía	I	II	III
sin	4,87	4,49	3,98
con	4,83	4,44	4,19

Se aprecian leves diferencias entre los empleados con y sin jerarquía en los tres factores, siendo la de mayor importancia la relacionada con el tercer factor, referido a la satisfacción con las prestaciones, ya que es donde los empleados que no poseen función jerárquica muestran una significativa disminución de la percepción de la satisfacción en comparación con quienes la poseen.

Tabla N° 12
Medias por ítems según jerarquía

Ítems Jerarquía	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Sin	5,02	3,90	4,12	4,93	5,40	5,02	4,98	4,55	4,17	5,07	4,45	3,50
Con	5,38	3,63	3,38	5,38	5,25	5,00	5,50	4,88	3,13	5,25	4,63	3,75

En la tabla precedente se observa claramente que quienes poseen función jerárquica puntúan más alto en el ítem 1 que indaga sobre la satisfacción laboral relacionada con *los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar*, tanto así como en el ítem 4 que mide la satisfacción en relación con la percepción de *la temperatura de su local de trabajo*, y en

cuanto al ítem 7 que la puntúa respecto de <i>la proximidad y frecuencia con que es supervisado</i> , expresando así mayor satisfacción que el personal sin jerarquía												
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Resulta evidente la disminución del nivel de la percepción de la satisfacción laboral del personal jerárquico en cuanto a los ítems 2 y 3 que la refieren respectivamente a *la limpieza, higiene y salubridad de su trabajo* y al *entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo* en relación con el personal sin dicha función.

De manera coherente con lo expresado previamente se manifiesta una insatisfacción, cuya media marca el índice más bajo, en el ítem 9 que apunta a la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa en el sector con función jerárquica.

Tabla Nº 13

Índice de satisfacción de los sujetos según grupo de edad

Índice satisfacción laboral	Edad		
	18 a 30 años	31 a 42 años	43 o más años
	5,04	4,37	4,30

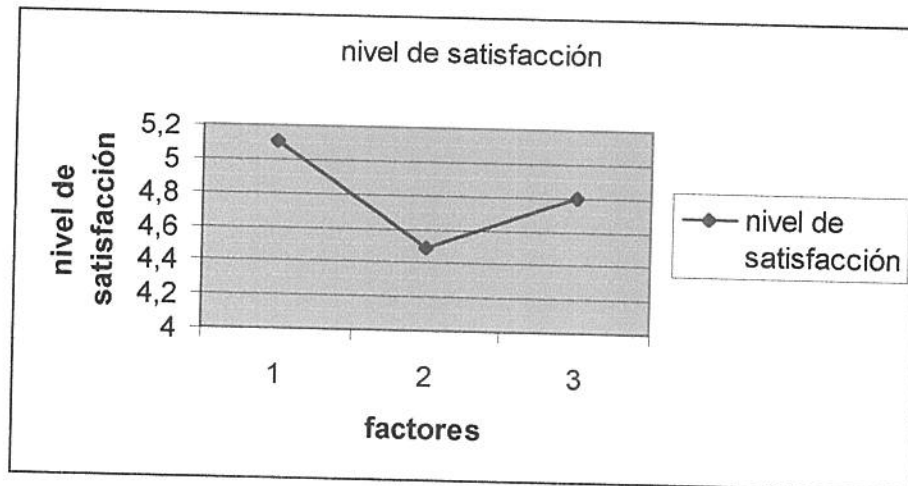
Como es posible observar, en esta población de trabajadores, la satisfacción laboral decrece según los sujetos aumentan en edad.

CAPITULO IV

INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Nivel de Satisfacción laboral discriminado por factores en la muestra total

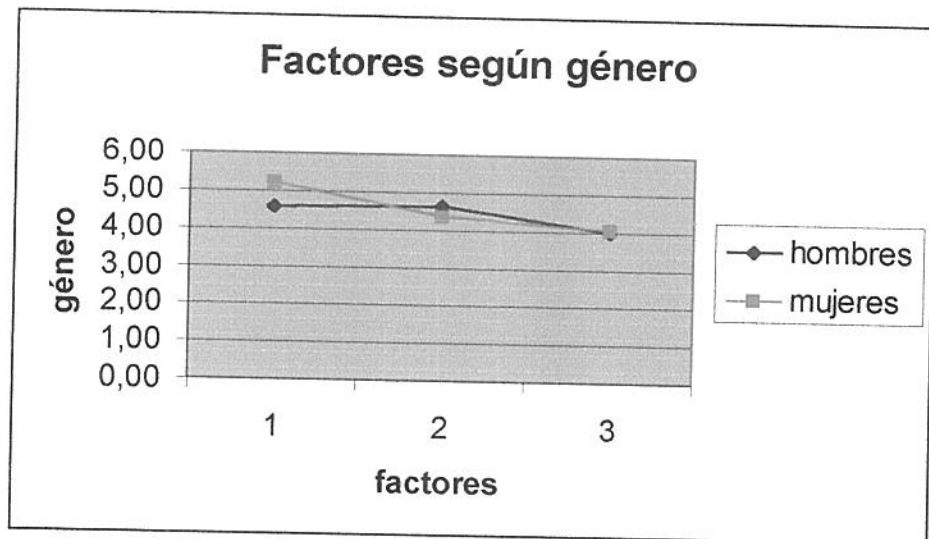
Gráfico N ° 1
Satisfacción laboral por factores



En los datos de la muestra total expuestos en el gráfico N° 1 y en la tabla N° 9 se observa mayor satisfacción en torno al factor referido a la satisfacción con la supervisión, levemente menor con respecto a las prestaciones recibidas y en menor medida con respecto al ambiente físico. En términos generales se observa una tendencia mayor a la satisfacción que hacia la insatisfacción, dado que esta escala se responde con 7 posibilidades, valores que superan los 4 puntos indican una evaluación de tendencia positiva.

4.2. Satisfacción laboral según género

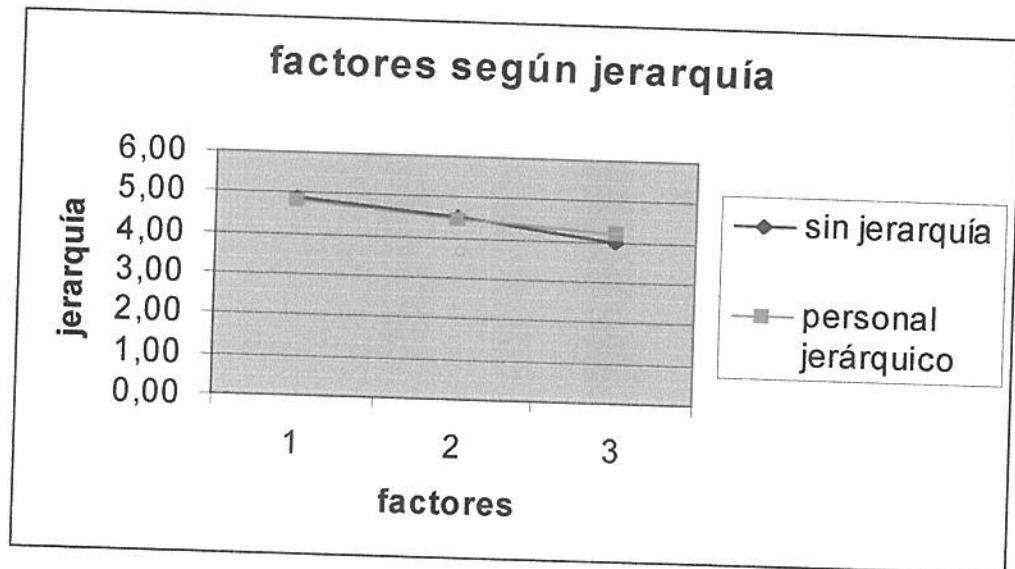
Gráfico N° 2
Índice de S.L. según género



En cuanto a las diferencias por género como se hace evidente en el gráfico precedente y la tabla N°10 los varones muestran un menor nivel de satisfacción en general, con respecto a la supervisión en mayor medida y respecto de las prestaciones recibidas de manera leve, esas diferencias se invierten si se observa que muestran mayor satisfacción en torno al ambiente físico que sus colegas femeninas

4.3. Índice de S.L. según jerarquía.

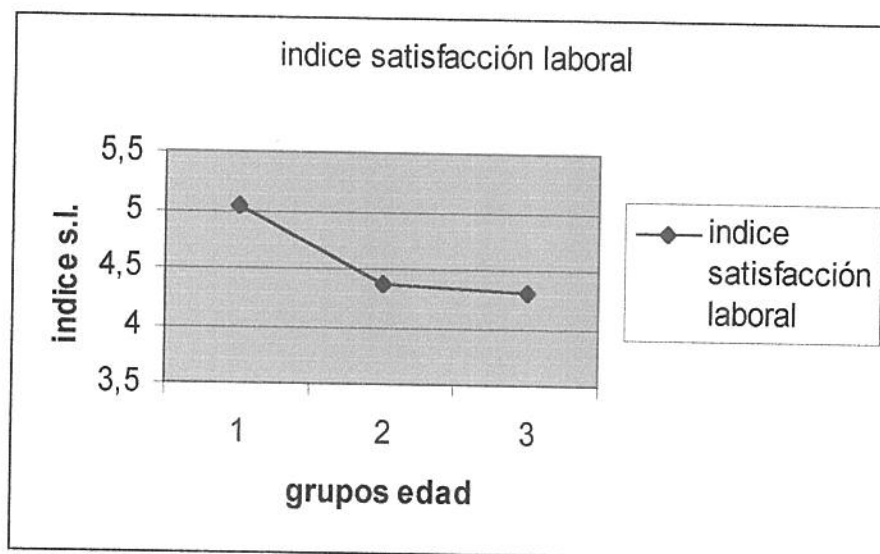
Gráfico N° 3
Índice de S. L. Según jerarquía



En el gráfico 3 se aprecian leves diferencias entre los empleados con y sin jerarquía en los dos primeros factores, mostrando levemente mayor satisfacción los que no ejercen dicha función. Sucede lo contrario en torno al tercer factor referido a las prestaciones, donde los empleados sin función jerárquica muestran una significativa disminución de la satisfacción percibida si se la compara con la percepción de los empleados jerárquicos.

4.4. Índice de satisfacción laboral según edad.

Gráfico N° 4
Índice de S. L. Según grupo de edad



De acuerdo a lo expresado en el gráfico, el nivel más alto de satisfacción se percibe en los jóvenes y a lo largo del tiempo va decreciendo de manera estable. Podría pensarse que los jóvenes tienden a experimentar satisfacción por la novedad de la situación y su entrada en la etapa adulta de la vida.

4.5. Diferencia significativas en algunos ítems

El personal jerárquico se percibe en disconformidad con respecto a la *igualdad y justicia de trato* que reciben de la Universidad. Resulta ser éste el ítem que puntúa más bajo, lo cual puede deberse a la percepción de desigualdades o privilegios (contratos con carácter político, planta transitoria, acumulación de cargos, o de funciones sin la correspondiente estructura jerárquica) tanto como injusticias o dificultad en el trato en la relación con la Universidad o con sus representantes jerárquicos de gestión.

Respecto de las *prestaciones recibidas*, quienes cumplen funciones jerárquicas se hallan conformes en mayor medida que los agentes sin jerarquía.

No obstante, coincidentemente en ambos agrupamientos se presenta la percepción de una disminución de la satisfacción respecto de *la manera en que se da la negociación en la Universidad sobre aspectos laborales*. En tal sentido podría ubicarse el actual reclamo de mayor representación no docente en el co-gobierno de la Universidad.

En cuanto al *ítem 7* que evalúa *la proximidad y frecuencia con que es supervisado* el agrupamiento *con jerarquía* manifiesta mayor satisfacción a la vez que agrega, en su mayoría, no ser supervisado casi nunca a diferencia del grupo *sin jerarquía* que es supervisado de forma continua.

De esta manera, se observa una similitud con otras investigaciones (Cruz Cordero, 1998) donde se plantea la necesidad de contar con autonomía en las tareas y de obtener la posibilidad de desarrollar iniciativas propias para contar con una mayor satisfacción laboral.

En correspondencia con lo anterior, los sujetos con funciones jerárquicas poseen mayor satisfacción en el *ítem 1* que indaga sobre *las metas, los objetivos y las fases de producción* en el puesto de trabajo.

Capítulo V

CONCLUSIONES

Como es posible observar en el recorrido realizado hasta aquí, es posible concluir que los empleados no docentes de la Universidad de Mar del Plata se perciben satisfechos en mayor medida respecto de la supervisión que ejercen sobre ellos, seguido de las prestaciones recibidas, y por último, se ubica la satisfacción con ambiente físico en el que desarrollan sus actividades.

En lo referente a la asociación de la Satisfacción Laboral con otra variable, como es el género, se percibe que las mujeres perciben mayor satisfacción con la *supervisión*, midiendo de manera similar en los siguientes dos factores.

Considerando la *perspectiva de la socialización* la diferencia en cuanto a los valores explicaría las disímiles apreciaciones sobre la satisfacción laboral. Esto es, que las mujeres están satisfechas con puestos en los que pueden interactuar con otros dando apoyo y de forma cooperativa, incluso aunque los puestos sean poco exigentes. 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.

Respecto de la variable *edad*, se percibe una mayor satisfacción hasta los 30 años, y decreciendo de manera estable en los siguientes grupos etarios. De acuerdo a las relaciones trazadas en diferentes trabajos (Ardouin, J. et. al., 2000) se concibe una mayor satisfacción laboral en los jóvenes con motivo de la novedad de la situación y su entrada en la edad adulta.

A través de la comparación de su vivencia subjetiva en el trabajo respecto de sus pares aún desempleados, se aprecian ventajosamente respecto de sus coetarios aún desempleados. Se usa como referencia en este proceso la situación económica marcada por el desempleo estructural en el país, determinando así dicha satisfacción laboral al inicio de la actividad.

Con el transcurso de los años las expectativas laborales de la juventud no se alcanzan a satisfacer. Esto sucede al percibir escasas posibilidades de promoción y capacitación, las cuales son demandadas, a su vez, por parte del sector no docente con el nombre de "carrera administrativa".

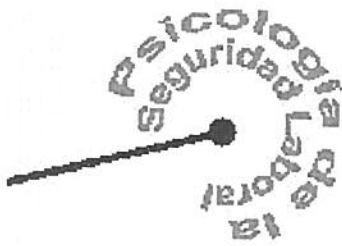
BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Algag, R. J. y Brief, A. P. (1978). Examination of alternative models of job satisfaction. *Human Relations*.
- ✓ Ardouin, J. et. al. (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*.
- ✓ Fernández San Martín, M.I. (1992): *Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. Area 10 del Insalud de Madrid*. Véase:
- ✓ 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.
- ✓ Hodgetts, R. y Altman, S. (1991): Comportamiento en las organizaciones. México, D.F.: Mc Graw-Hill.
- ✓ 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.
- ✓ 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, 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).
- ✓ Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989) "La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales". *Psicogemas*, 3. –
- ✓ Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1996) "Tratado de Psicología del Trabajo" Síntesis Psicológica. Madrid. tomo 1 cap. 7.
- ✓ Natal, M. C. (2003): Cooperativas y satisfacción laboral. Trabajo Final. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- ✓ Peiró, y Prieto (1996): "Tratado de Psicología del Trabajo". Editorial Madrid.

- ✓ Pintos, Susana (2003) La situación de trabajo en las organizaciones públicas. Liderazgo - Estrategias de afrontamiento. En: 1° Congreso Marplatense de Psicología (1° : Mar del Plata : 2003). ISBN 987-544-061-3.
- ✓ Redondo, A.: Módulo de circulación interna de la U.N.M.d.P. de la cátedra de Psicología Laboral. (2002)
- ✓ Robbins, S.P. (1998): Fundamentos del comportamiento organizacional. Prentice Hall. México, D.F.
- ✓ Rodriguez Salgado y colb (2003) Estrés Laboral . El cuidado de nuestra salud Resiliencia y Síndrome de Burnout En: 1° Congreso Marplatense de Psicología (1° Mar del Plata : 2003). ISBN 987-544-061-3.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

ANEXO I

Instrumento



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
Unitat d'Investigació de Psicometria/ Psychometrics Research Unit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR

SAFETY PSYCHOLOGY

PSICOLOGIA DE LA SEURETAT

PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

<http://www.uv.es/seguridadlaboral> Prof. Josep L. Melià

***CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL S10/12
J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)***

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

ANEXO II

Matriz de datos

