



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA
UNIDAD EDUCATIVA WALTER QUIÑONEZ SEVILLA DE
LA PROVINCIA DE ESMERALDAS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

Mariuxi Del Rocío Vera Plaza

ASESORA

Mgt. Isabel Cristina Maldonado Román

Esmeraldas – septiembre, 2023

Tribunal de Graduación

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presidente Tribunal de Graduación
Mgt.

Lector 1
Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

Lector 2
Mgt. Cristina Mendoza Macías

Coordinador del área
Mgt. Cristina Mendoza Macías

Director de Tesis
Mgt. Isabel Cristina Maldonado Román

Fecha: Esmeraldas, 1 de septiembre de 2023

Autoría

Yo, Mariuxi Del Rocio Vera Plaza, portadora de la cédula de ciudadanía N° 0917291742, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

Mariuxi Del Rocio Vera Plaza

CI: 0917291742

Dedicatoria

A mis padres, Ing. Pedro Vera y Lic. Marlene Plaza:

Porque hoy son ellos los que se incorporan, con sus trabajos, sus luchas, sus cansancios y sin ninguna queja alguna dieron lo mejor para que hoy se realice este sueño; acotando sus valiosos valores que con ello me han hecho la mujer que soy por hoy.

A mi hermano Iván Vera, que de una u otra manera fue mi guía y mi apoyo en momentos difíciles.

A mis demás familiares, amigos y personas especiales que estuvieron en mi vida. Sobre todo a dos seres maravillosos que llegaron en mi vida y que hoy por hoy no están pero este logro se los dedico más que a nadie a ellos, mis ángeles del cielo, en memoria a:

María Esperanza Mazo Tenorio (abuela) dedicado con todo mi corazón por tantos años que estuvo conmigo y fue parte de mi crianza y ayudo en mis estudios y formándome una persona de bien.

Olger Enrique Echeverría Perlaza (hermano) pilar fundamental en mi vida ayudándome en cada trabajo académico y a no decaer en mis estudios.

Agradecimiento

En primera instancia mis gracias a Dios, por permitir hoy hacer posible este logro, las gracias por no dejar que me rinda en el camino, darme las fuerzas para continuar y no decaer en el transcurso de mi carrera. Gracias, Dios por nunca soltarme.

Un especial agradecimiento a mis padres Ing. Pedro Vera y Lic. Marlene Plaza junto a mi hermano Iván Vera, Ing. M. Javier Alvarado, familiares, amigos, muy importantes que se fueron sumando en lo largo de mi trayectoria; sin ellos no hubiera sido posible hoy este gran sueño.

Mis gracias al establecimiento Walter Quiñonez Sevilla, por abrirme sus puertas y ayudarme con mi Investigación.

Y mi profundo agradecimiento a la PUCESE, por abrir sus puertas y a cada docente por brindarme sus conocimientos impartidos durante mis años de estudios formándome hoy por hoy una profesional de calidad. Para mi Asesora un inmenso agradecimiento por su paciencia, entrega, dedicación y tiempo en nuestras reuniones, muchas gracias Mgt. Isabel Maldonado Román.

Índice

Tribunal de Graduación	ii
Autoría	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de figuras.....	vii
Índice de tablas	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema	1
Justificación	4
Objetivos.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	6
1.1. Bases teórico – científicas	6
1.2. Antecedentes.....	11
1.3. Marco legal.....	15
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS	17
2.1. Tipo de estudio.....	17
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables.....	17
2.3. Métodos	19
2.4. Técnicas e instrumentos.....	19
2.5. Población y Muestra	20
2.6. Análisis de datos	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	21
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	28
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	33
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	37

Índice de figuras

Figura 1. Rango etario de los encuestados	21
Figura 2. Dimensión Responsabilidad	22
Figura 3. Dimensión Recompensas	23
Figura 4. Dimensión Riesgos	24
Figura 5. Dimensión Apoyo.....	25
Figura 6. Dimensión Identidad	26

Índice de tablas

Tabla 1. Definición conceptual y operacionalización de la variable	18
Tabla 2. Análisis general de las cinco dimensiones.....	27

Resumen

En la presente investigación se hace un análisis de la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas en el año lectivo 2022. Se asumió una metodología de enfoque cuantitativo, aplicando el cuestionario Job Satisfaction Survey a los 45 docentes de la Unidad Educativa. Se destaca como resultados positivos: oportunidades de promoción por buen trabajo, varias recompensas por el trabajo, satisfacción con los beneficios que se reciben, beneficios tan buenos como los ofrecidos por otras empresas, satisfacción con las oportunidades de aumento de sueldo, los esfuerzos son remunerados como deberían ser, no hay demasiado que hacer en el trabajo, no hay demasiado papeleo, cuando se hace un buen trabajo se recibe el reconocimiento que se debería recibir y el supervisor es bastante competente. Como resultados negativos prevalecen: no se adelanta en el centro tan rápido como en otros, el conjunto de beneficios no es equitativo, existen beneficios que no tienen y que se deberían de tener, no se siente orgullo en hacer el trabajo, no se siente que el trabajo realizado sea apreciado, muchas de las reglas y procedimientos dificultan hacer un buen trabajo, la comunicación no aparenta ser buena, no se disfruta de los compañeros, demasiadas discusiones y peleas, el supervisor no agrada, no es agradable el trabajo que se realiza, no hay gusto por las cosas que se hacen. El análisis permitió concluir que no existe satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla.

Palabras clave: Satisfacción laboral, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo, identidad

Abstract

In the present investigation, an analysis is made of the job satisfaction of the teachers of the Walter Quiñonez Sevilla Educational Unit in the province of Esmeraldas in the school year 2022. A quantitative approach methodology was assumed, applying the Job Satisfaction Survey questionnaire at 45 teachers of the Educational Unit. It stands out as positive results: promotion opportunities for good work, various rewards for work, satisfaction with the benefits received, benefits as good as those offered by other companies, satisfaction with salary increase opportunities, efforts are paid as they should be, not too much to do at work, not too much paperwork, when you do a good job you get the recognition you should get and the supervisor is quite competent. As negative results prevail: the center does not advance as quickly as in others, the set of benefits is not equitable, there are benefits that they do not have and that they should have, they do not feel pride in doing the work, they do not feel that the work done is appreciated, many of the rules and procedures make it difficult to do a good job, the communication does not appear to be good, the colleagues are not enjoyed, too many arguments and fights, the supervisor is not liked, the work that is done is not pleasant, there is no taste for the things that are done. The analysis allowed us to conclude that there is no job satisfaction in the teachers of the Walter Quiñonez Sevilla Educational Unit.

Keywords: job satisfaction, responsibility, reward, support, identity, risk

INTRODUCCIÓN

- **Presentación del tema**

En la actualidad se ha visualizado el éxito o fracaso de una empresa ya sea esta pública o privada, mediante el manejo asertivo o erróneo de los Recursos Humanos dentro de esta, por lo que resulta de sumo interés analizar la satisfacción laboral como uno de los componentes más importantes de la gestión de los recursos humanos. Como afirma Espín (2017), “la satisfacción laboral está relacionada con las condiciones en las cuales se desempeña el personal, a través de la detección de situaciones que pueden afectar a sus actividades diarias para generar planes de acción que aporten para potenciar su calidad de vida” (p. 8).

En materia de satisfacción laboral cabe hacer al menos dos distinciones en cuanto a su estudio. Por un lado, los estudios teóricos o conceptuales sobre sus causas y consecuencias, factores intrínsecos y extrínsecos que inciden en la insatisfacción laboral y las medidas o estrategias pertinentes para potenciar la satisfacción de los colaboradores; por otro lado los estudios empíricos enfocados en empresas o instituciones concretas donde se busca conocer los niveles de satisfacción laboral, las causas que lo originan y las medidas que han de adoptarse para mejorar los niveles identificados (Barahona, 2015).

Constantemente se han vinculado diferentes esquemas de la psicología como la organizacional dentro de las empresas, para comprobar el comportamiento de los trabajadores y sus niveles de satisfacción con respecto al cargo o actividad que desempeña o para lo que fueron contratados. Las instituciones de educación no son la excepción en este tipo de estudio ya que son consideradas ejes primordiales para la construcción de una sociedad más equitativa y respetuosa, por lo cual se prevé que todo docente se encuentre satisfecho con su cargo para que ello se vea reflejado en los conocimientos impartidos a su alumnado (Espín, 2017).

El docente es un agente protagonista en el proceso de enseñanza, y sobre quien recae la responsabilidad del aprendizaje de los estudiantes y la dirección del proceso al interior del aula. La entereza en la tarea, la satisfacción y el grado de educación son factores necesarios para afrontar con sus estudiantes un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad (Franco et al., 2020). Esa presión permanente a que están sometidos los docentes remarca la importancia de mantener un adecuado nivel de satisfacción laboral. Esto contribuye a promover una educación de calidad y con ello el crecimiento como sociedad; pues si tienen insatisfacción con su trabajo se trasmite a los estudiantes y a la institución en general.

- **Planteamiento del problema**

La OMS (2016) planteó que el mundo laboral se ha dinamizado de una manera vertiginosa por la globalización, las nuevas tecnologías y costumbres adaptadas mediante todos estos cambios. Estas variaciones que se complementaron con la reciente pandemia del Covid-19, han generado retos y condiciones, las cuales exceden las capacidades de todos los colaboradores de una institución, ya sean estas físicas o mentales, provocando insatisfacciones de carácter económico, social o personal.

Los problemas relacionados con la satisfacción laboral dentro de las instituciones educativas en todo el Ecuador se han percibido todos los años lectivos, dentro de los que se destacan en las instituciones fiscales, donde se presentan dificultades en cuestiones básicas como salarios irrisorios, instalaciones decadentes, vialidad ineficiente para llegar a la unidad educativa y a los cuales recientemente se le suma el consumo de drogas dentro de los planteles y la falta del servicio de internet que provocó el declive académico en los alumnos durante el proceso de pandemia, con la consecuente afectación para la calidad de su formación (Barahona, 2015).

En Ecuador, la escasez de cuerpo docente en el año 2021 perjudicó a las instituciones fiscales que contaron con alrededor de 800.000 estudiantes en los cuatro territorios, Costa, Sierra, Amazonia y Galápagos (Castillo, 2021). Según el Ministerio de Educación (ME, 2022) se trazó un plan para llenar ese déficit hasta mediados del 2022, pero la carencia de presupuesto

y deterioro de las infraestructuras fueron un límite a las posibilidades de ejecución de ese plan. Este problema se desborda con la constante jubilación del profesorado sin que las plazas sean ocupadas por otros docentes. Esas dificultades señaladas son causa de insatisfacción laboral de los docentes, en la medida en que limita su desempeño e influye negativamente en su entusiasmo al realizar sus tareas con los estudiantes (Barahona, 2015).

La satisfacción laboral se define como “el grado en que a los empleados les gusta su trabajo” (Pujol y Dabos, 2018, p. 5), existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos (Franco et al., 2020). Tomando en cuenta estos dos conceptos se visualiza que los docentes pertenecientes a la unidad educativa en estudio enfrentan problemas de tipo personal y laboral que no pueden solucionar por sus medios, lo cual los vuelve vulnerables de sentirse insatisfechos con su rol.

En el Ecuador, se han llevado a cabo mediciones sobre la satisfacción laboral para determinar las causas de un alto o bajo nivel en la producción de los trabajadores como la realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (ENEMDU, 2021); pero hoy en día se hace necesario ampliar y profundizar los estudios en este tema. Es de suma importancia conocer sobre los niveles de satisfacción con los que conviven los colaboradores de una empresa en cualquiera de sus ramificaciones y en este caso, con más ahínco, en las instituciones educativas que han sufrido diversos cambios en todos sus campos, determinados en muchos casos por causas ajenas a los trabajadores como deficiencias en infraestructuras, posibilidades de ascenso o promoción y remuneración que reciben.

Sobre la base de todo lo anterior, surgió la idea para el presente estudio, en el que se trazó la siguiente pregunta científica general para dar respuesta: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas en el año lectivo 2022?

- **Justificación**

La organización, diseño y condiciones del trabajo influyen en riesgos psicosociales para el colaborador de la empresa, agregando a esto las condiciones externas que también conllevan a alteraciones en la salud, desempeño y satisfacción laboral. Los impactos que generan varían de un individuo a otro dependiendo la situación; pero, estos problemas son capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral (Neffa, 2015).

Por ello se justifica el analizar periódicamente la satisfacción laboral en la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla, para determinar qué tan satisfechos se encuentran sus docentes, los cuales serían en tales casos denominados como los clientes internos de la empresa, para así determinar y promover correctivos en las políticas utilizadas en la unidad educativa en estudio. Con los resultados de la investigación se han podido conocer los detalles de la situación en la unidad educativa, lo que permite hacer una propuesta que genere cambios positivos que conforma este proceso como son: los padres de familia, los docentes y los alumnos.

La novedad del tema radica en que en los cinco años anteriores no se ha realizado en la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas, una investigación que permita poner de manifiesto los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en los niveles de satisfacción laboral de los docentes que se desempeñan en ella. Consecuentemente, con los resultados de la investigación se podrá hacer un diagnóstico de la situación actual, las causas y factores acumulados.

Los beneficiarios directos con los resultados de esta investigación son los docentes que se desempeñan en la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas. Podrán contar con un estudio de carácter científico sobre la satisfacción laboral como uno de los indicadores que miden su relación de compromiso y desempeño con la institución, y a partir de ello identificar qué factores inciden de manera positiva o negativa en el estado actual de satisfacción laboral que experimentan.

Los beneficiarios indirectos serán los directivos de la unidad educativa, que podrán contar con un estudio científico que les muestre que tanto están satisfechos laboralmente los docentes y sobre esta base diseñar una estrategia para enfrentar de manera efectiva las dificultades, en este sentido. Esto podría servir para que se adopten medidas para mejorar el grado de satisfacción de los docentes de manera general.

Por tanto, los resultados de la investigación podría ser un aporte a la solución de problemas prácticas en la unidad educativa. Al contar con una medición fiable del grado de satisfacción laboral de los docentes se pueden implementar programas o proyectos de investigación para determinar las causas del estado actual de satisfacción y tomar medidas para incidir directamente sobre las causas más relevantes que sean identificadas.

- **Objetivos**

Objetivo General

Analizar el grado de satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas en el año lectivo 2022.

Objetivos Específicos

1. Identificar los factores intrínsecos que inciden en la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas.
2. Conocer los factores extrínsecos que inciden en la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico – científicas

1.1.1. Satisfacción laboral. Definición

La base teórica de la investigación se sustenta en la satisfacción laboral como categoría analítica que permite determinar los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral. Se ha asumido en el estudio el modelo Job Satisfaction Survey (JSS), de Spector (1985). En este modelo, según Bolívar y Castro (2014), “se le atribuye un carácter actitudinal a la satisfacción laboral (...) determina que un trabajador tiende a buscar y quedarse en un trabajo satisfactorio y saldrá de aquel trabajo que le produzca una reacción afectiva de insatisfacción” (p.44)

Igualmente, Bolívar y Castro (2014), citando a Spector (2002) y a Marqués de Ponte y Marcano (2010) argumentan que en el modelo Job Satisfaction Survey (JSS) se consideran dos grupos: quienes asumen la satisfacción laboral como una actitud general frente al entorno de trabajo y quienes la asumen desde la óptica de las facetas, teniendo en cuenta cada atributo que afecta al fenómeno en general.

El tema de la satisfacción laboral es recurrente en los estudios de diferentes ramas de las ciencias como la administración de empresas o la gestión educativa. Con ello se busca determinar cuáles son las causas o factores que generan insatisfacción en los colaboradores, y en consecuencia adoptar las medidas pertinentes para corregirlos y garantizar la calidad del desempeño y el cumplimiento de los objetivos individuales y colectivos, pues en la mayoría de los casos existen varias causas y consecuencias de la insatisfacción laboral que es preciso aislarlas para su mejor tratamiento.

Los problemas relacionados con la satisfacción laboral son diversos, por lo que el punto de partida de los autores es generalmente la definición de satisfacción laboral. Por ejemplo, Vizcaíno (2020) define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo, que está

determinado por la personalidad del individuo, experiencias laborales, expectativas de lo que quiere cumplir y finalmente cumple” (p. 19). Visto desde una perspectiva analítica, el autor menciona tres factores a considerar: la personalidad del trabajador, las experiencias acumuladas en su vida laboral y las expectativas que tiene con su trabajo actual.

Otra definición es la formulada por Salazar (2018), quien indicó que la satisfacción laboral radica en el grado de bienestar “y/o felicidad que un individuo experimenta en el trabajo, basado en sus percepciones, pensamientos y evaluaciones constantes que realiza a su ambiente de trabajo, situaciones que pueden influenciar en su comportamiento y actitudes ante los compañeros y la organización” (p. 23). Es común que en las investigaciones sobre el tema no se aborde cada uno de esos aspectos sino aquellos que más se corresponden con el tipo de institución o empresa objeto de análisis.

Por su parte Messarina (2019) menciona que la satisfacción laboral es “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (p. 8). Aquí se vincula la satisfacción con el fuero interno del trabajador, que puede verse afectado emocionalmente por las condiciones en que realiza su trabajo y las expectativas que le surgen de acuerdo con su experiencia anterior y las posibilidades de realizarlas.

Si un trabajador o colaborador no se siente satisfecho con su puesto de trabajo o las actividades que realiza, lo más seguro es que ello se refleje en su comportamiento, salud mental, relación con sus compañeros, productividad y desempeño, y en casos extremos el “empleado muestra su nivel de insatisfacción, abandonando su puesto de trabajo, busca otro empleo y renuncia a la organización” (Espinosa, 2017, p. 9). Para evitar esas consecuencias es preciso identificar las causas e incidir positivamente sobre ellas.

1.1.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores

En los estudios sobre la satisfacción laboral se analizan factores intrínsecos y extrínsecos que influyen sobre los trabajadores y colaboradores. Los factores intrínsecos son aquellos

inherentes al tipo de trabajo y la estructura organizativa de la empresa, entre los que cabe mencionar la estabilidad en el empleo, las posibilidades de ascenso, el horario de trabajo que debe cumplirse, las relaciones interpersonales y las formas de supervisión del trabajo, entre otras (Sabater et al., 2018).

Por su parte los factores extrínsecos o higiénicos se refieren a variables como la seguridad en el trabajo, el salario, la condición social, las condiciones de trabajo, la calidad de la supervisión técnica, los procedimientos que se aplican en la empresa y la calidad de las relaciones interpersonales. Si el estado de cada uno de esos factores se ajusta a las expectativas de los trabajadores habrá satisfacción laboral; por el contrario, si todos o algunos de ellos no se ajustan a lo esperado por el trabajador, éste experimentará diferentes grados de insatisfacción (Vizcaíno, 2020).

En las fuentes consultadas se mencionan los principales factores que deben estar presentes en una empresa u organización para tener un buen nivel de satisfacción laboral, entre los que se señalan la creación de lazos con los colaboradores mediante una relación laboral respetuosa y abierta con los compañeros y los directivos, lo que tiene una influencia directa sobre aspectos como el flujo de trabajo, productividad y motivación. También es importante que existan incentivos para los colaboradores, expresados en forma de recompensas proporcionales a su desempeño y productividad, así como a los resultados del trabajo y su capacitación (Fuentes, 2012).

Otro de los factores que potencian la satisfacción laboral es la posibilidad de que los colaboradores puedan acceder a procesos de capacitación y formación continua tanto general como específica de su área de desempeño, con cursos que contribuyan a su perfeccionamiento profesional y ampliar las posibilidades de mejor remuneración, ascensos o promociones a puestos que requieran mayor responsabilidad y salario. Asimismo, es importante que los colaboradores cuenten con espacios de trabajo y descanso adecuados, en un ambiente seguro y con las condiciones de higiene, mobiliario e infraestructura adecuada a sus necesidades y tipo de trabajo que realizan (Franco et al., 2010).

1.1.3. Variables que conforman el concepto satisfacción laboral

Para un mejor análisis de un tema tan complejo como lo es la satisfacción laboral se suele distinguir varias dimensiones (variables) que la conforman, estas ubicadas dentro de los factores intrínsecos y extrínsecos. Dichas dimensiones están reflejadas en el modelo e instrumento Job Satisfaction Survey (JSS) de Spector (1993). Franco et al. (2010) expresan que esas dimensiones son: responsabilidad, referida a deberes y promoción; recompensa, concerniente a beneficios y pago; riesgos, relativo a condiciones de trabajo y naturaleza del trabajo; apoyo, referente a comunicación y relación con compañeros de trabajo e identidad, perteneciente a satisfacción total y supervisión.

- Responsabilidad: Para Franco et al. (2010) esta dimensión se refiere a los deberes y a la promoción. Con elación a la promoción Marqués de Ponte y Marcano (2010) como se cita en Bolívar y Castro (2014) señalan que esta se refiere a la equidad percibida en las oportunidades de ascenso
- Recompensa: Según Franco et al. (2010) esta dimensión abarca lo concerniente a beneficios y pago. Marqués de Ponte y Marcano (2010) como se cita en Bolívar y Castro (2014), especifican que tiene que ver con los seguros de vacaciones y otras prestaciones. Por su parte, Espín (2017) coincidiendo con las ideas anteriores expresa que se refiere al grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como: incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen hacer sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado.
- Riesgos: Franco et al. (2010) enuncian que esta dimensión es la relativa a las condiciones de trabajo y naturaleza del trabajo que realizan los colaboradores. Marqués de Ponte y Marcano (2010) como se cita en Bolívar y Castro (2014), alegan que esta dimensión se refiere a la percepción con relación a las políticas comportamientos y reglas relacionados con el trabajo; así como al disfrute de las tareas que realmente se realizan. Fuentes (2012) coincide con lo anterior y agrega que en el caso de los docentes es bastante bajo porque su lugar de desempeño es el aula de clases o las áreas deportivas de ser el caso

- Apoyo: Siguiendo las ideas de Franco et al. (2010) esta dimensión engloba lo referente a comunicación y relación con compañeros de trabajo. En lo que se refiere a los compañeros de trabajo, Marqués de Ponte y Marcano (2010) como se cita en Bolívar y Castro (2014) expresan que está relacionado con la percepción de competencia y simpatía que se posea de estos, y en cuanto a la comunicación alegan que esta tiene que ver con el intercambio de información dentro de la organización. Mientras que Pilatasig (2020), solo hace mención a los compañeros de trabajo y agrega que se refiere, en especial a la percepción que tienen los trabajadores en relación con su supervisor inmediato, es decir la apreciación que tienen referente al apoyo, capacidad de resolución de problemas y reconocimientos que reciben por parte de su supervisor.
- Identidad: tiene que ver con lo perteneciente a la satisfacción total y a la supervisión (Franco et al., 2010). Consiste en la formación de las señales que ofrece una organización sobre sí misma por medio del comportamiento, la comunicación, y el simbolismo, que son sus formas de expresión (Miranda, 2018). Para Marqués de Ponte y Marcano (2010) como se cita en Bolívar y Castro (2014) específicamente la supervisión se refiere a la equidad y competencia en las tareas gestionadas por el supervisor. Mora y Fernández (2021) expresan que en este punto cabe señalar que cuanto más confianza se tenga en los empleadores menos será el control que deba tener la empresa por parte de sus superiores, esto aumenta la autoconfianza en los empleados y como consecuencia aumenta la productividad y un mayor desempeño por los trabajadores.

1.1.4. Ventajas de un nivel adecuado de satisfacción laboral

Entre las ventajas de un nivel adecuado de satisfacción laboral se mencionan un mayor índice de productividad, en el sentido de que se consigue un mejor aprovechamiento del tiempo disponible o asignado para completar las tareas relacionadas con su puesto; de igual manera la satisfacción laboral propicia un desarrollo sostenido de la empresa u organización, determinado por la producción sostenida o su aumento debido a la motivación de los colaboradores (Miranda, 2018).

También se asegura en los trabajadores un mayor compromiso con su puesto, ya que su nivel de satisfacción le motiva a cumplir todas las tareas que se le asignan y hacerlo con compromiso, motivación y responsabilidad, lo genera además como beneficios para la empresa o institución mayor productividad, rentabilidad y mejor desempeño de sus trabajadores y colaboradores (Aguilar et al., 2018). En cambio, cuando éstos no se sienten satisfechos con sus condiciones de trabajo o su remuneración disminuye su productividad y solo se preocupan por hacer lo que les corresponde sin mayores incentivos.

Otra de las ventajas de la satisfacción laboral de los trabajadores es que cuando todos los procesos productivos o de servicio marchan adecuadamente, ya que “el tener empleados satisfechos, colaboradores satisfechos se incide en: disciplina, llegadas tarde, ausencias, rotación de personal, ineficiencia relaciones interpersonales y otras” (Vizcaíno, 2020, p. 20). Todas estas ventajas demuestran que lograr un elevado índice de satisfacción laboral en los trabajadores es sumamente beneficioso para las empresa e instituciones, les proporciona un lugar ventajoso frente a la competencia.

En el caso de la satisfacción laboral de los docentes aplican los mismos criterios anteriores, con la particularidad de que algunas de las dimensiones e indicadores pueden tener modificaciones importantes de acuerdo con el tipo de actividad que realiza, las personas con que interactúan que son los alumnos, directivos y otros docentes que se desempeñan en la entidad; esas particularidades serán detalladas cuando se haga el análisis de los resultados de la encuesta aplicada.

1.2. Antecedentes

La revisión de los estudios previos permite conocer las investigaciones realizadas por otros autores sobre la satisfacción laboral, y de esa manera conocer hasta dónde se ha llegado, cuáles son sus aportes y las conclusiones obtenidas, las que sirven como punto de partida para la presente investigación. El análisis de los estudios previos se hace con base en los criterios de autor, título, año lugar donde se realizó la investigación, objetivo, técnicas e

instrumentos aplicados y resultados realización principales, tal como se explican a continuación.

En la ciudad de Ambato (Ecuador) Espín (2017) determinó el nivel de satisfacción laboral de los docentes especializados en educación media, y propuso un modelo de gestión para la satisfacción laboral de los docentes especializados en materias. Desde el punto de vista metodológico aplicó un enfoque cuantitativo y cualitativo (mixto), lo que le permitió determinar la percepción que tienen los docentes sobre el procedimiento de contratación y asignación de materias para el año lectivo tomado como referencia.

Según la autora, las causas que afectan la satisfacción laboral de los docentes especialistas es que son contratados inicialmente para dictar materias específicas, pero a medida que transcurre el tiempo, un porcentaje considerable de ellos se ven obligados a dictar asignaturas de las cuales no tienen el conocimiento ni la experiencia. Aun en esas condiciones se sienten satisfechos por los beneficios que les reporta la estabilidad laboral y las prestaciones correspondientes.

El resultado de la investigación fue una propuesta de un modelo de gestión de satisfacción laboral que sea aplicado en las instituciones educativas para que conozcan la realidad de los docentes y generen actividades para mejorarlas, una vez realizado un diagnóstico general y específico de la situación con base en las herramientas metodológicas aplicadas.

Otra investigación relevante es la realizada por Miranda (2018) en la Universidad San Ignacio de Loyola de la ciudad de Lima (Perú). Su objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción laboral dentro de los factores intrínsecos de los docentes de la facultad de ciencias empresariales del distrito de La Molina.

En cuanto a los aspectos metodológicos su investigación fue de tipo descriptivo simple, pues solo se hizo una presentación de las características de las unidades de estudio si profundizar en sus elementos configuradores o en las relaciones causales entre la satisfacción laboral y los factores intrínsecos analizados.

En los resultados mencionó que existe insatisfacción notoria respecto a las condiciones físicas del ambiente de trabajo en la institución investigada. También existe insatisfacción para con la recepción y atención a los aportes que el docente podría realizar. A su vez identificó que existe insatisfacción con la innovación que el docente podría aportar para con su centro de labores, con la falta de oportunidades promocionales que oferta la universidad, con las responsabilidades asignadas a cada docente; finalmente también existe insatisfacción por el reconocimiento que los estudiantes brindan por las sesiones entregadas y finalmente existe insatisfacción sobre poder elegir tu propio método de trabajo.

De su investigación concluyó que la satisfacción laboral docente presenta una clara variación de acuerdo al contrato de trabajo que se posee, y en el caso de la facultad de Ciencias Empresariales de la universidad privada del distrito de La Molina el nivel de satisfacción laboral es intermedio. Por ello recomendó que para mejorar esta satisfacción de los docentes se atiendan los aspectos identificados, especialmente respecto a los profesores con contrato a tiempo parcial, así como las condiciones físicas optimizando los recursos necesarios para las clases, los proyectores, las computadoras, las carpetas, la limpieza dentro del aula, y aumentar las posibilidades promocionales que oferte la universidad, brindando incentivos de mejora o motivaciones externas.

En la Universidad Nacional de Educación, Cuero (2019) determinó la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral de docentes de una institución educativa Pública en el año 2018. Realizó una investigación con enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y correlacional, no experimental y de corte transversal; la técnica aplicada para recabar la información respectiva fue la encuesta, y como instrumento utilizó un cuestionario sobre satisfacción laboral y un cuestionario sobre desempeño laboral; a las fuentes consultadas y los datos obtenidos aplicó el método hipotético deductivo, el cual le permitió alcanzar el objetivo planteado y formular las recomendaciones pertinentes.

En las conclusiones Cuero (2019) señaló que existe relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño profesional en los docentes del ámbito de la UGEL 05 San Juan de

Lurigancho; que también es significativa la relación existente entre satisfacción laboral y desempeño profesional, en su dimensión conducción del proceso de aprendizaje, así como entre satisfacción laboral y desempeño profesional, en su dimensión capacitación profesional pedagógica. De la misma manera concluyó que existe una relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño profesional, en su dimensión participación en la institución educativa y comunidad de los docentes, en los docentes del ámbito de la UGEL 05 San Juan de Lurigancho–2017.

Pilatasig (2020) investigó el tema “Análisis de la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación especial Juan Pablo II, en la ciudad de Esmeraldas, año lectivo 2019–2020”, donde se planteó como objetivo de valorar la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en el año lectivo 2019–2020. Desde el punto de vista metodológico realizó una investigación de tipo descriptiva que le permitió detallar las características de satisfacción laboral en los docentes de la institución objeto de estudio; aplicó una encuesta a 21 docentes de la institución.

En este estudio se pudo evidenciar que comunicación, supervisión, compañeros y naturaleza del trabajo son las dimensiones con mayor satisfacción estando por encima del 65% de aceptación, ya que de acuerdo al criterio de los docentes la comunicación interna en la organización es buena y fluida, tiene una percepción de que sus directivos manejan acertadamente a la institución, llevan una buena relación con sus compañeros de trabajo y sienten orgullo y vocación al ejercer su profesión como educadores de niños y jóvenes con capacidades especiales. El autor concluyó que todo el personal docente muestra un alto grado de vocación de servicio hacia su profesión y manifiestan sentirse orgullosos de hacer su trabajo al impactar de forma positiva en la vida de niños y jóvenes con capacidades especiales.

La última investigación considerar en los antecedentes es la realizada por Mora y Fernández (2021), que describe el nivel de satisfacción laboral en docentes de educación de la Institución Educativa 51003 Rosario Cusco. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y el instrumento utilizado que fue la escala de satisfacción laboral SL-ARG, el diseño de la

investigación fue descriptivo simple, el cual permitió medir y recoger la información de manera independiente o en conjunto según la población estudiada y la variable a medir.

El resultado fue que en la institución educativa investigada existen diferentes porcentajes de satisfacción de los docentes en cuanto a las condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación, puesta de trabajo. Concluyó que en todas las dimensiones e indicadores la satisfacción se situó entre el 36% y el 52%, por lo que en general concluyó que es aceptable esos niveles, aunque evidentemente se debe trabajar en mejorarlos.

1.3. Marco legal

Las bases legales de la investigación permiten identificar y explicar aquellas normas y principios constitucionales y legales que regulan el tema de investigación que en este caso es la satisfacción laboral que tiene entre sus fundamentos la necesidad de que todo trabajador cuente con las condiciones óptimas para el desempeño de sus labores donde se garantice su seguridad, salud y condiciones de higiene acorde con el tipo de actividad que realice. Se asumió como base legal de la investigación a: La Constitución de la República del Ecuador (2008), la Ley Orgánica del Servicio Público (2010) y el Código del Trabajo (2005).

La Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008) establece los principios y derechos que reconoce y garantiza a los trabajadores; el primero de todos es el derecho al trabajo previsto en el artículo 325, donde se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas los trabajadores.

De conformidad con lo prescrito en el artículo 325 de la Constitución (Asamblea Constituyente, 2008), el principio fundamental de la relación entre el trabajador y el empleador es que, al tratarse de una relación desigual donde el primero aporta su fuerza de trabajo y el segundo capital, medios e infraestructura, el Derecho debe proteger a la parte más débil que es el trabajador.

En consecuencia, los derechos reconocidos a estos son irrenunciables tal como lo prescribe el artículo 326 del texto constitucional, que declara nula toda estipulación en contrario. Esos derechos también son intangibles, es decir que no pueden ser modificados por las partes porque tienen rango constitucional y no son disponibles por sus titulares.

Esos dos principios son el fundamento de la relación de trabajo individual entre el trabajador y el empleador, y con base en ellos se reconocen los principales derechos de los trabajadores en el artículo 326 de la Constitución. El primero es el derecho al trabajo, que incluye el derecho específico a que la persona desarrolle sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Además de la Constitución el marco legal lo configuran la Ley Orgánica del Servicio Público (Asamblea Nacional, 2010) y el Código del Trabajo (Congreso Nacional, 2005), donde se reconocen los derechos de los trabajadores y las obligaciones de los empleadores para asegurar que el proceso del trabajo se realice bajo estándares de respeto a los principios constitucionales y legales, y se garanticen a los trabajadores las condiciones necesarias para su óptimo desempeño.

La ley rige para los que son servidores públicos en la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas, mientras el Código rige para quienes no tienen la condición de servidores públicos, pero también trabajan en la institución, como son el personal de servicio y algunos administrativos. Respecto de los docentes rige además la Ley Orgánica de Educación Intercultural, donde se establecen los derechos y obligaciones de los estudiantes y docentes, así como el marco jurídico aplicable a las relaciones entre estos últimos y los directivos.

CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque una vez aplicado el instrumento de investigación se determinó estadísticamente cuál es el grado de satisfacción de los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas con respecto a cada uno de los indicadores medidos, para proceder a su representación gráfica y porcentual. A su vez, tuvo un alcance descriptivo, el cual permitió establecer las características de las dimensiones e indicadores de la satisfacción laboral y la situación actual de la Unidad Educativa.

La investigación fue no experimental, porque las variables han sido consideradas en su estado natural, sin manipularlas o introducir datos adicionales que puedan modificar sus manifestaciones en el contexto en que existen. Igualmente se trata de una investigación transversal porque se estudió la satisfacción laboral en un solo momento y lugar, sin realizar algún tipo de seguimiento posterior.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

En este apartado se presentan las dimensiones e indicadores de la variable estudiada: satisfacción laboral. Son cinco dimensiones (responsabilidad, recompensa, riesgos, apoyo e identidad) y cada una de ellas tiene un determinado número de indicadores los que coinciden con las correspondientes preguntas del instrumento aplicado. La Tabla 1 presenta la definición conceptual y la operacionalización de la variable satisfacción laboral.

Tabla 1*Definición conceptual y operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	“Grado de bienestar y/o felicidad que un individuo experimenta en el trabajo, basado en sus percepciones, pensamientos y evaluaciones constantes que realiza a su ambiente de trabajo, situaciones que pueden influenciar en su comportamiento” (Salazar, 2018, p. 23).	Aplicación del cuestionario, Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector, 1993)	Responsabilidad Recompensa Riesgos Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Deberes • Oportunidad de promoción. • Promoción por calidad del trabajo. • Bloqueo de los esfuerzos por la burocracia. • Satisfacción con beneficios que recibe. • Pago por el trabajo. • Reconocimiento por el trabajo realizado. • Aumentos en el trabajo. • Comparación de los beneficios con los de otras empresas. • Adelanto como en otras empresas. • Equidad de los beneficios. • Recompensas por trabajar en la institución. • Beneficios que se deberían tener. • Remuneración de los esfuerzos. • Satisfacción con las oportunidades de promoción. • Condiciones de trabajo. • Naturaleza del trabajo. • Aprecio por el trabajo que se realiza. • Orgullo por el trabajo que se hace. • Cantidad de trabajo por hacer. • Cantidad de papeleo. • Comunicación • Gusto por las personas con quienes trabaja. • Claridad de las metas de la empresa. • Disfrute con los compañeros de trabajo. • Presencia o no de discusiones y peleas en el trabajo. • Explicación de las tareas asignadas.

Identidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción total. 2. Sentido del trabajo. 3. Justicia del supervisor. 4. Intensidad del trabajo 5. Gusto por las cosas que se hace en el trabajo. 6. Sentimientos del supervisor. 7. Agrado por el supervisor. 8. Agrado por el trabajo.
-----------	--

2.3. Métodos

En la investigación se aplicó el método deductivo, que se define como un procedimiento de investigación donde el razonamiento va desde las ideas más generales, como los aspectos teóricos esenciales de la satisfacción laboral con sus dimensiones e indicadores, hasta los hechos concretos respecto de los cuales se desea conocer sus manifestaciones a nivel empírico; como es en el caso de la unidad educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas).

2.4. Técnicas e instrumentos

Para recolectar la información necesaria en la investigación y alcanzar objetivos específicos en la investigación se aplicó el instrumento de satisfacción laboral Job Satisfaction Survey (JSS) de Spector (1993) (Anexo). Este instrumento presenta un alto grado de confiabilidad y validez obtenido en su aplicación en diversas investigaciones sobre el tema. Mide las siguientes dimensiones de la variable satisfacción laboral: responsabilidad, recompensa, riesgos, apoyo e identidad y está conformado por 35 ítems que se miden en una escala del 1 al 6, donde 1 es Totalmente en desacuerdo; 2, Muy en desacuerdo; 3, En desacuerdo; 4, De acuerdo; 5, Muy en acuerdo y 6, Totalmente de acuerdo. La distribución de los ítems según las dimensiones es la siguiente:

- Dimensión responsabilidad: 6 ítems.
- Dimensión recompensa: 9 ítems.
- Dimensión riesgos: 6 ítems.
- Dimensión apoyo: 5 ítems.

- Dimensión identidad: 9 ítems.

2.5. Población y Muestra

La población estuvo constituida por de 45 docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas. De ellos, cinco son directivos y el resto docentes directos en el aula. Al ser una población relativamente pequeña no fue preciso aplicar ninguna forma de muestreo.

2.6. Análisis de datos

Para procesamiento de la información obtenida se empleó el programa informático Excel de Microsoft Office. Este, de acuerdo con cada uno de los ítems medidos con el instrumento de investigación, permitió hacer tabulación de datos a partir de la estadística descriptiva (porcentajes) y una representación gráfica de ellos.

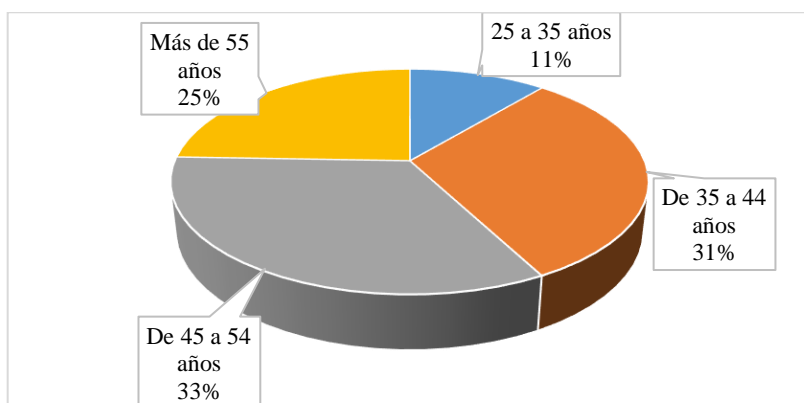
CAPÍTULO III. RESULTADOS

Fueron encuestados los 45 docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas. Entre ellos prevalece el género femenino con un 67 % frente al masculino con 33 %.

Su composición en cuanto a rango etario se presenta en la figura 1. En ella se puede observar que la mayor parte de los encuestados se ubica en la categoría de 45 a 54 años, seguidos de los que se encuentran en la categoría de 35 a 44 años.

Figura 1

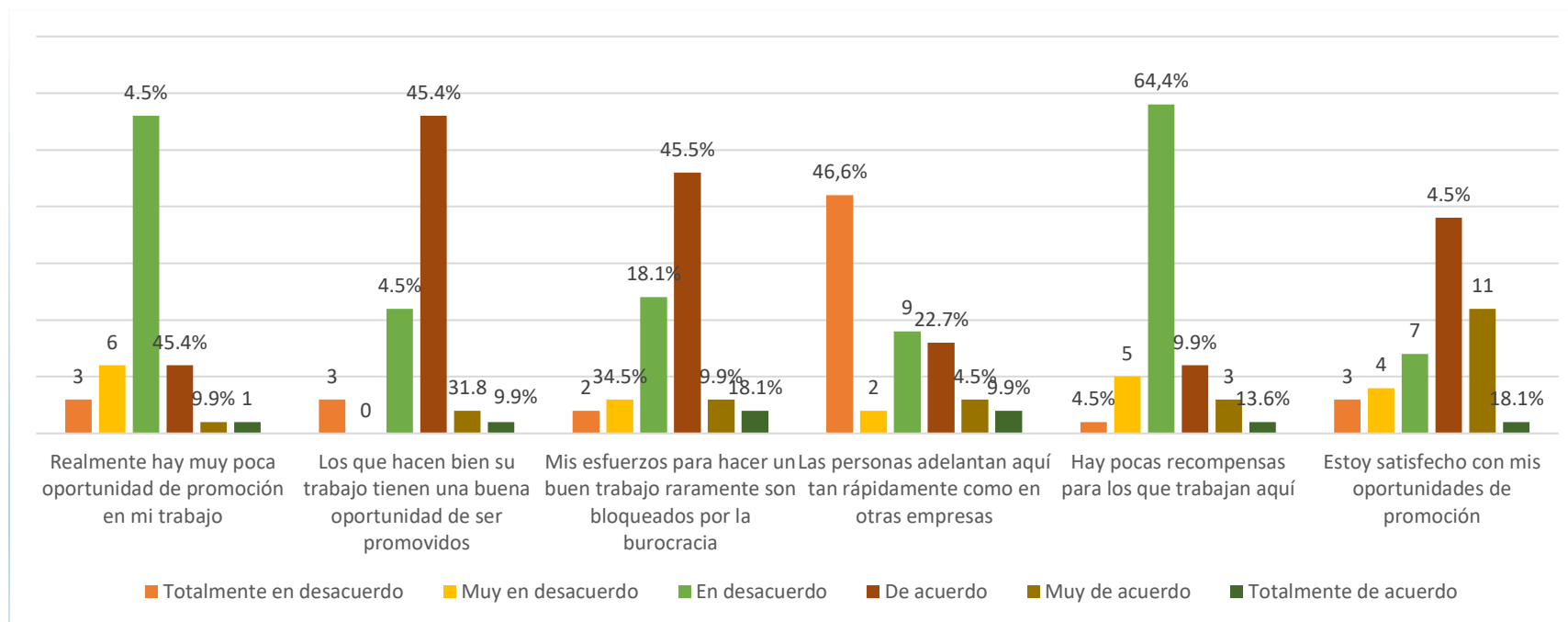
Rango etario de los encuestados



Con el procesamiento de la información en cuanto a la dimensión responsabilidad se obtuvieron los datos que aparecen en la Figura 2. En estos se puede apreciar que, de seis indicadores analizados, en cinco se evidencian respuestas positivas que aseguran la satisfacción laboral de los docentes en estudio. Dentro de ellos se destacan con mayor porcentaje la existencia de: oportunidades de promoción en el trabajo, la buena oportunidad de ser promovidos por hacer bien el trabajo, varias recompensas por el trabajo. Solo un indicador resultó con respuesta negativa, este se refiere a que las personas no adelantan en el centro tan rápido como en otros centros.

Figura 2

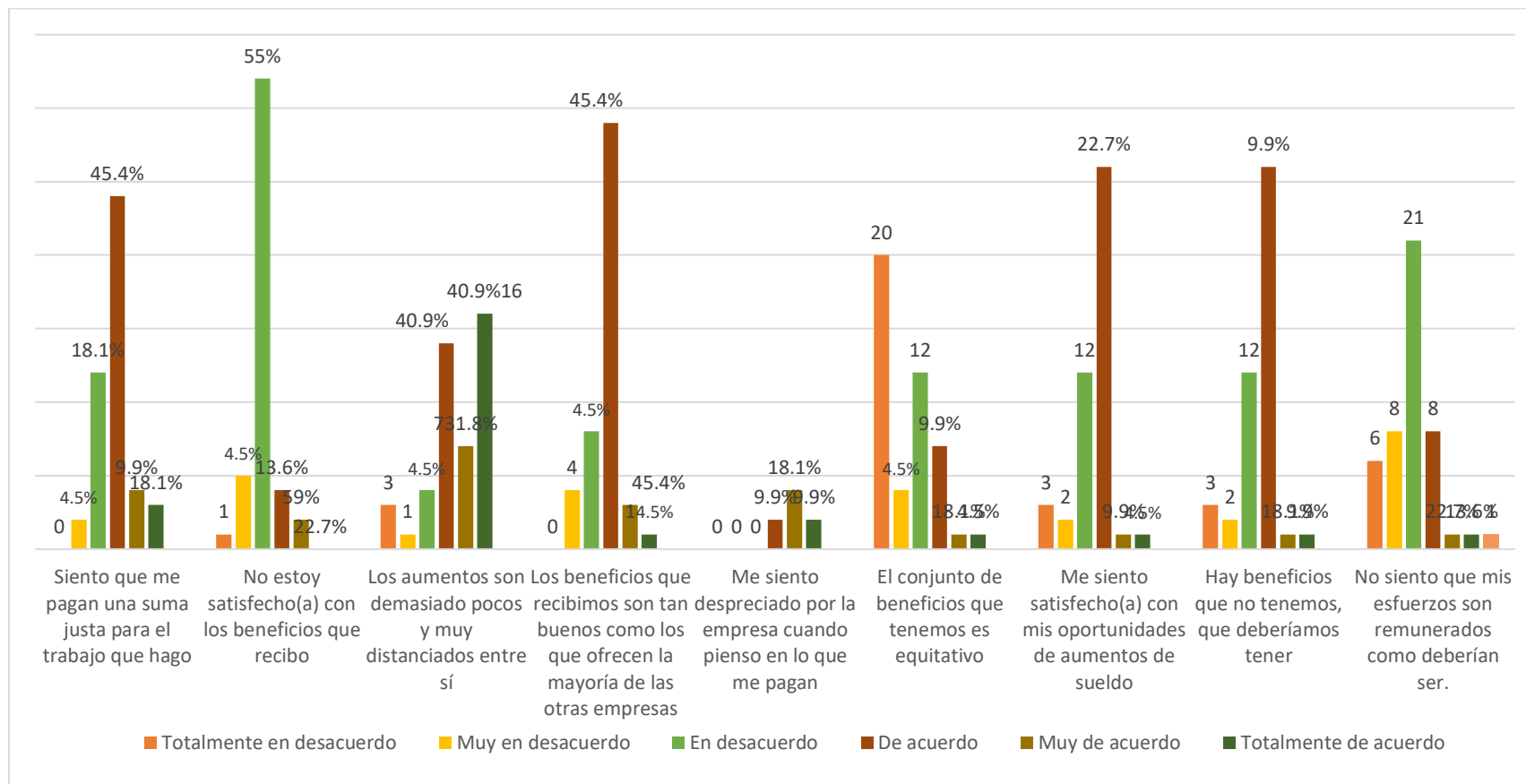
Dimensión Responsabilidad



En relación con la dimensión recompensas, como se puede observar en la Figura 3 de nueve indicadores analizados, en cinco se observan respuestas positivas que prueban la satisfacción laboral de los docentes encuestados. Dentro de ellos se destacan: hay satisfacción con los beneficios que reciben, los beneficios recibidos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas, hay satisfacción con las oportunidades de aumento de sueldo, sienten que sus esfuerzos son remunerados como deberían ser. Frente a estos se observan cuatro indicadores con respuestas negativas. Se acentúan dos: hay beneficios que no tienen que deberían de tener, el conjunto de beneficios que tienen no es equitativo

Figura 3

Dimensión Recompensas

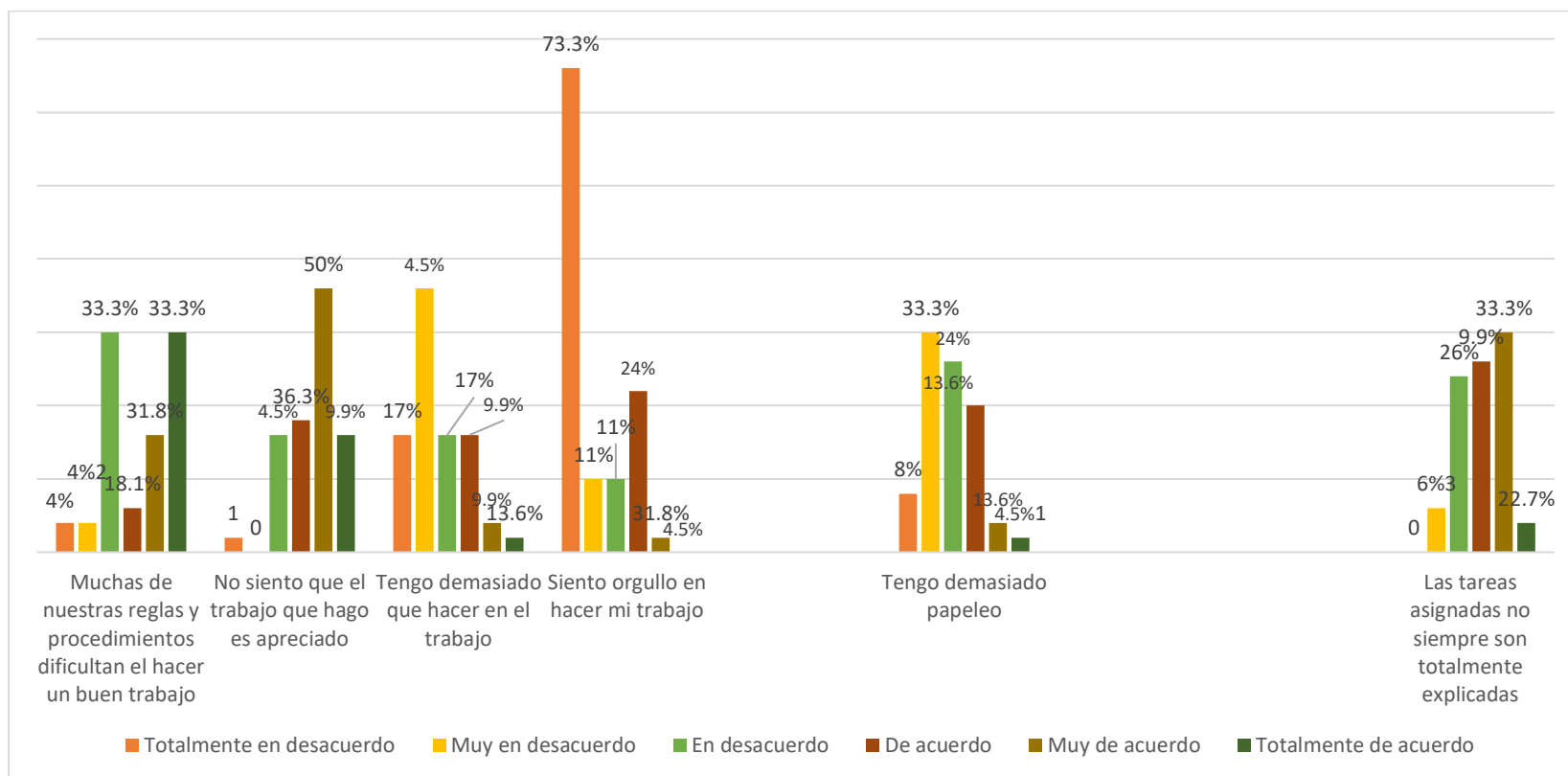


En la Figura 4, que se refiere a la dimensión Riesgos, se puede apreciar que de seis indicadores analizados solo en dos se manifiestan respuestas positivas que prueban la satisfacción laboral de los docentes en estudio. Ellos son: no se tiene demasiado que hacer en el trabajo y no se tiene demasiado papeleo. Mientras que en cuatro las respuestas fueron negativas; recibiendo un mayor porcentaje los

referidos a: no se siente orgullo en hacer el trabajo, no se siente que el trabajo que se hace sea apreciado y muchas de las reglas y procedimientos dificultan hacer un buen trabajo.

Figura 4

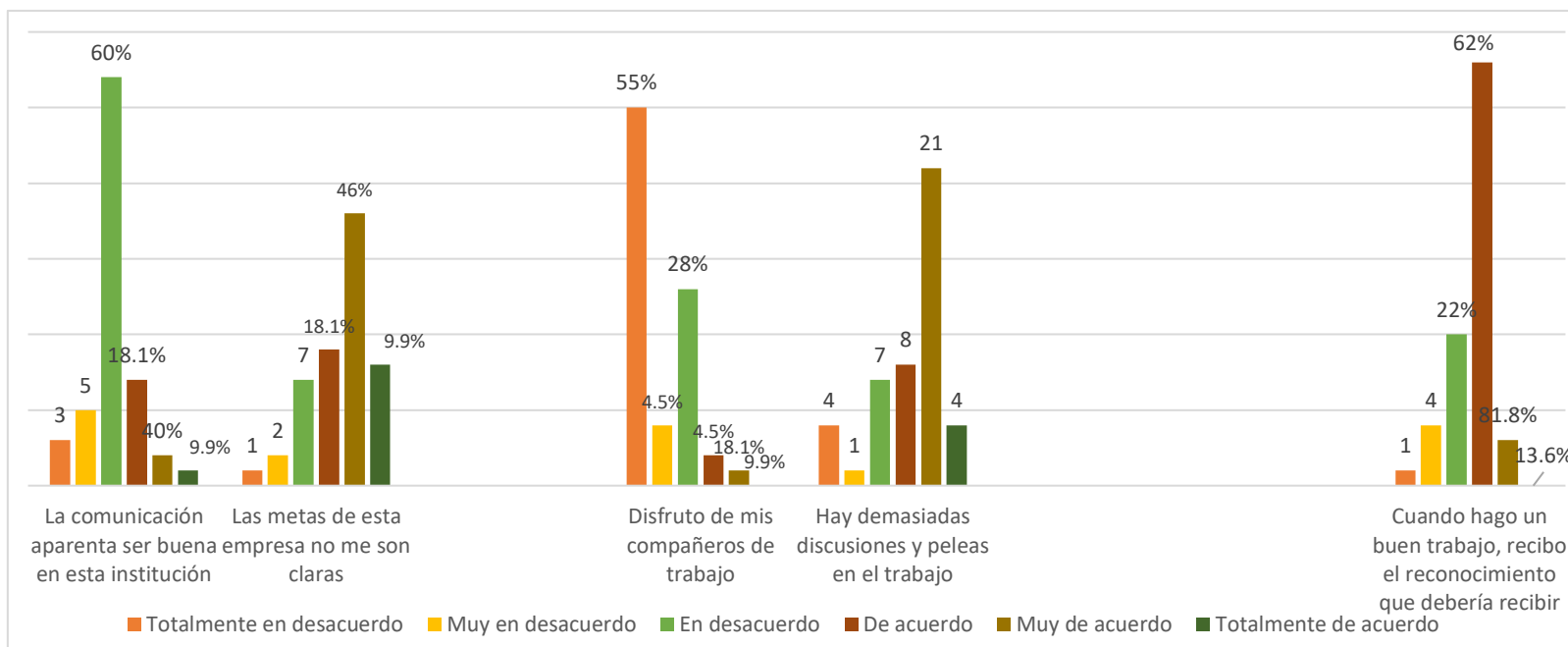
Dimensión Riesgos



En el análisis realizado a la dimensión Apoyo, la Figura 5 muestra que de cinco indicadores analizados solo en uno se evidencia respuesta positiva que afirma la satisfacción laboral de los docentes en estudio, este se refiere a que cuando se hace un buen trabajo se recibe el reconocimiento que se debería recibir. Por su parte cuatro resultaron ser negativos, dentro de ellos se destacan con mayor peso: la comunicación no aparenta ser buena en la institución, no se disfruta de los compañeros de trabajo, hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.

Figura 5

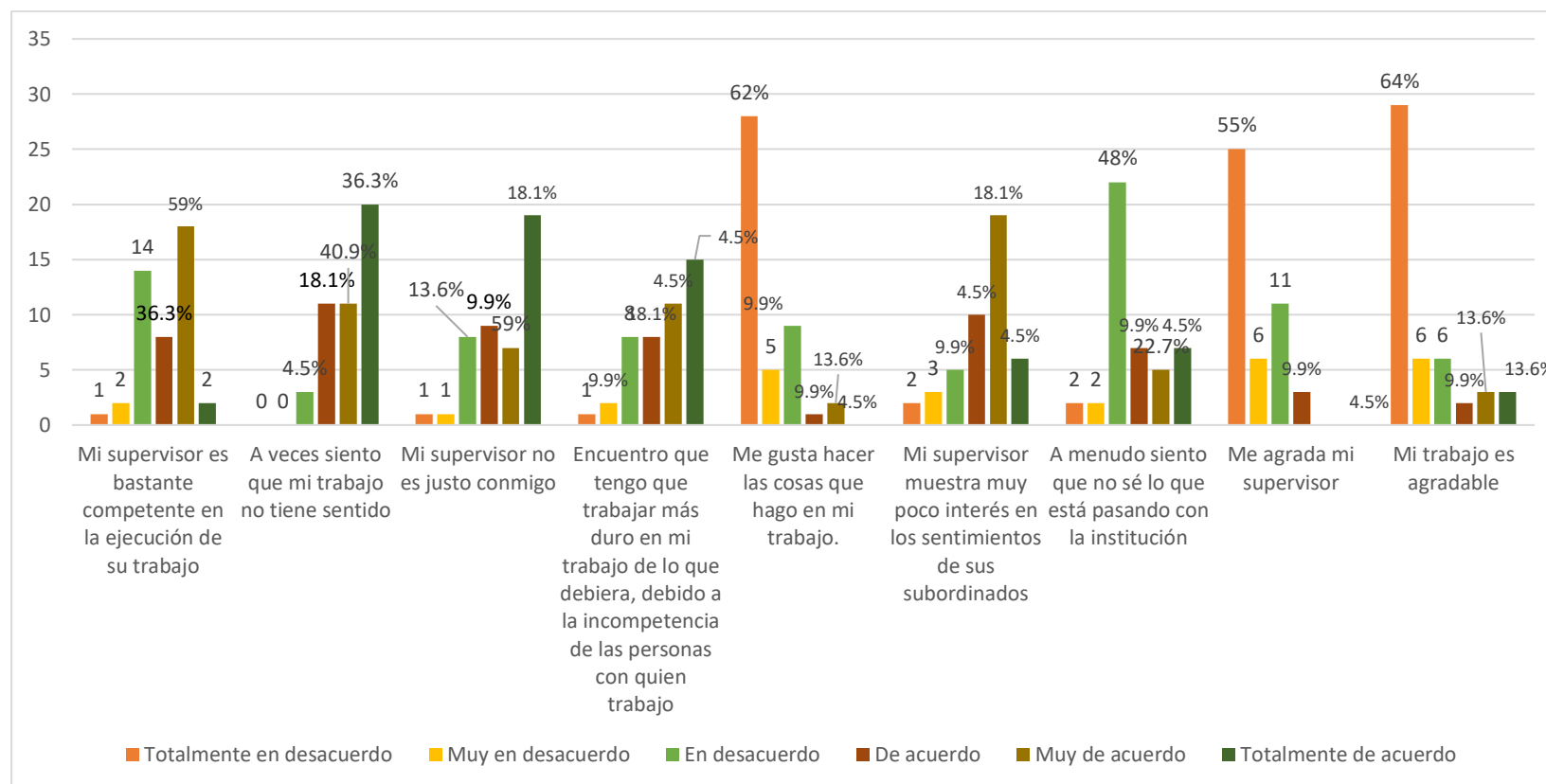
Dimensión Apoyo



En cuanto a la dimensión identidad en la Figura 6 se puede constatar que, de nueve indicadores analizados, solo en uno se observa respuesta positiva que justifica la satisfacción laboral de los docentes en estudio: el supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo. Por su parte, ocho indicadores resultaron con respuestas negativas; de ellos los de mayor porcentaje fueron: el trabajo no es agradable, no hay gusto por las cosas que se hacen en el trabajo y el supervisor no agrada.

Figura 6

Dimensión Identidad



Finalmente se realizó un análisis general de las cinco dimensiones tomando los datos obtenidos de manera específica en cada una. En la Tabla 2 se puede apreciar que de las cinco dimensiones solo en dos existen suficientes elementos que demuestran satisfacción laboral de los docentes, ellas son responsabilidad y recompensa, existe mayor número de frecuencia de respuestas positivas en ellas; presentándose, por tanto, de manera general una menor frecuencia de estas respuestas que de las negativas.

Tabla 2

Análisis general de las cinco dimensiones

Dimensión	Cantidad de indicadores	Frecuencia de respuestas positivas	Frecuencia de respuestas negativas
Responsabilidad	6	5	1
Recompensa	9	5	4
Riesgos	6	2	4
Apoyo	5	1	4
Identidad	9	1	8
Totales	35	14	21

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

La presente investigación se realizó en la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas en el año lectivo 2022. Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción laboral de sus docentes se aplicó el instrumento denominado Job Satisfaction Survey, donde se analizan cinco dimensiones (Responsabilidad, Recompensa, Riesgos, Apoyo e Identidad) y 36 ítems repartidos entre cada una de ellas.

Sobre la base de los resultados de la investigación y dando respuesta a la pregunta científica formulada en ella, se puede afirmar que existe un bajo grado de satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas en el año lectivo 2022. De las cinco dimensiones solamente en dos existen suficientes elementos que demuestran satisfacción laboral en los docentes; presentándose entre todas, una mayor frecuencia de respuestas negativas que positivas.

En la dimensión responsabilidad se destacan diversas respuestas positivas, como confirmación de la satisfacción laboral de los docentes; resalta que existen oportunidades de promoción en el trabajo, buena oportunidad de ser promovidos por hacer bien el trabajo y la presencia de varias recompensas por este. Mientras que, de manera negativa tributando a la no satisfacción, se aprecia que las personas no adelantan en el centro tan rápido como en otros centros. Estos resultados se igualan a los obtenidos por Mora y Fernández (2021) en su estudio y superan los de Miranda (2018), quien demostró que los docentes se sienten insatisfechos por la falta de oportunidades promocionales, en el centro educativo estudiado.

Una valoración de conjunto de estos resultados permite afirmar que tienen un efecto positivo para los encuestados y sobre la institución educativa, pueden cumplir de mejor manera sus objetivos; demostrando el grado de responsabilidad que tienen los docentes y directivos, en concordancia con lo expresado por Aguilar et al. (2018), autores que consideran que la responsabilidad es una de las manifestaciones más evidentes de la satisfacción laboral.

Le sigue en el análisis la dimensión recompensa, al igual que la dimensión responsabilidad, con la presencia de varias respuestas positivas, como justificación de la satisfacción laboral de los docentes; acentuándose que existe satisfacción con los beneficios que reciben, que estos beneficios son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas. De la misma manera, hay satisfacción con las oportunidades de aumento de sueldo y por el hecho de que los esfuerzos son remunerados como deberían ser. A su vez, tributando negativamente a la no satisfacción, se evidenció que el conjunto de beneficios que poseen los docentes no es equitativo y que existen beneficios que no tienen y que deberían de tener.

Esos resultados son relevantes, permiten a la institución educativa conocer la percepción de sus docentes sobre las recompensas que reciben, que no se refiere únicamente premios con dinero, sino a estímulos materiales, incentivos, aumento de sueldo; aunque esto último no depende de la institución sino del Ministerio de Educación que es el ente rector de la materia. Sin embargo, ello no implica que los directivos de la unidad educativa no tengan en cuenta esa percepción.

Visto de esa manera, la recompensa, principalmente la remuneración, es un elemento importante para el logro de la satisfacción laboral. Un trabajador altamente recompensado por su trabajo tributa a satisfacción y con ello a un mejor desempeño; pues como afirma Fuentes (2012), las recompensas de los trabajadores definen en gran medida su grado de satisfacción laboral, específicamente la falta de oportunidades de promoción y ascenso influye de manera negativa; mientras que para Franco et al. (2020) el no estar de acuerdo con el pago que se recibe desmotiva el ejercicio de las funciones como docente.

En cuanto a la satisfacción con los beneficios y la remuneración, al igual que lo alcanzado en el presente estudio, Espín (2017) indica que si bien en la unidad educativa donde realizó su investigación existen dificultades, aun en esas condiciones se sienten satisfechos por los beneficios que les reporta la estabilidad laboral y las prestaciones correspondientes. Concuerdan también los resultados con el estudio de Mora y Fernández (2021) donde se apreció satisfacción con la remuneración y los beneficios laborales.

Por su parte en la dimensión riesgos, se consiguieron escasas respuestas positivas como evidencia de la satisfacción laboral de los docentes, estos no tienen demasiado que hacer en el trabajo y no tienen demasiado papeleo. Pero de manera negativa, tributando a la no satisfacción, se aprecia que ellos no sienten orgullo en hacer el trabajo, no sienten que el trabajo que hacen sea apreciado y muchas de las reglas y procedimientos existentes en el centro les dificultan hacer un buen trabajo.

Esos resultados son notables, permiten conocer qué factores colocan en un nivel bajo la satisfacción laboral, que en este caso son los riesgos. Esto contribuiría a no desempeñarse como docentes competentes, principalmente a no desarrollar correctamente el proceso de enseñanza aprendizaje. En tal sentido cabe señalar que según Fuentes (2012) en la docencia los riesgos suelen ser bajos porque el desempeño es en el aula de clases o las áreas deportivas de ser el caso.

Estos resultados van en el mismo grado de los obtenidos por Miranda (2018) donde los docentes estudiados manifiestan insatisfacción con la recepción y atención a los aportes e innovación que podrían realizar, por el reconocimiento que los estudiantes brindan. Pero a su vez, se quedan por debajo de lo obtenido por Pilatasig (2020) en su investigación, donde los docentes muestran satisfacción laboral al sentir orgullo de realizar su trabajo. Igualmente difieren del estudio de Cuero (2019) donde existe satisfacción por la conducción del proceso de aprendizaje.

Teniendo en cuenta el grado de negatividad alcanzado en la dimensión de riesgo, se hace necesario realizar investigaciones futuras. Ha de destacarse dentro de estas el tema de las causas del no sentir orgullo por el trabajo que realizan los docentes.

En la dimensión apoyo igualmente hubo escasas de respuesta positiva como afirmación de la satisfacción laboral de los docentes, en este sentido solo se aprecia que cuando se hace un buen trabajo se recibe el reconocimiento que se debería recibir. Frente a ello, de manera negativa apoyando a la no satisfacción, se evidenció que la comunicación no aparenta ser buena en la institución, que no se disfruta de los compañeros de trabajo y que hay demasiadas

discusiones y peleas en el trabajo. Todo ello se contrapone con el estudio de Pilatasig (2020), donde los docentes manifestaron llevar una buena relación con sus compañeros de trabajo, y el estudio de Mora y Fernández (2021) donde se reflejó satisfacción por existir buenas relaciones humanas y buena comunicación.

Estos resultados son trascendentales, permiten identificar dónde existen potencialidades para dar mayor apoyo a los docentes y dónde se debe trabajar más para elevar los niveles de satisfacción actuales en cuanto a los problemas en la comunicación. Sobre ello debe incidir la directiva para bajar los niveles de conflicto, porque si no existe buena comunicación se afecta de manera significativa la satisfacción laboral.

La dimensión apoyo por ser una de las que ha presentados resultados menos favorables requiere de un seguimiento en su estudio. En este sentido, es necesario ejecutar futuras investigaciones para profundizar en el tema de las relaciones interpersonales.

La última de las dimensiones de la satisfacción laboral analizada es la de identidad. De la misma manera que en las dimensiones riesgo y apoyo, como afirmación de la satisfacción laboral de los docentes, las respuestas positivas se reflejaron en menor medida; solo se obtuvo que el supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo.

Pero ante este aspecto, sobresale negativamente contribuyendo contra la satisfacción, el hecho de que el supervisor no sea del agrado de los docentes, como tampoco es agradable para ellos el trabajo que realizan, no hay gusto por las cosas que se hacen en el trabajo. Estos resultados coinciden por una parte y se contraponen por otra, con los derivados del estudio de Pilatasig (2020). En este los docentes tienen la percepción de que sus directivos manejan acertadamente a la institución y muestran alto grado de vocación al ejercer su profesión.

Lo anterior señala claramente que se debe trabajar para mejorar y elevar el sentido de pertenencia a la institución Walter Quiñonez, mayor grado de compromiso con los objetivos y propósitos y más participación en las tareas individuales y colectivas. En esta línea se deben

encaminar próximos estudios. Con todo ello se estaría contribuyendo al mejoramiento de las funciones y procesos de la institución y la vida profesional de los docentes y directivos.

En sentido general todos los resultados de la investigación demuestran lo valiosa que ha sido esta para la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla. Partiendo de su carácter novedoso, pues es la primera vez que en esta unidad se realiza un estudio de la satisfacción laboral, se aporta una descripción de la situación actual de dicha satisfacción en los docentes, que servirá como guía base para la gestión y desarrollo con calidad de todos los procesos en dicha unidad; sobre la máxima de que, sin satisfacción laboral en los trabajadores, imposible la eficiencia en el trabajo y con ello la calidad en los procesos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Del análisis sobre la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa se han obtenido las siguientes conclusiones.

1. No existe satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla. En la mayor parte de las dimensiones analizadas los docentes expresaron estar más de acuerdo con las afirmaciones negativas que van en contra de la satisfacción laboral.
2. Los factores intrínsecos, expresados en las dimensiones responsabilidad e identidad, en su totalidad no están fuertemente consolidados como para incidir favorablemente en la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla. En la dimensión responsabilidad sí se identifican suficientes factores que inciden en dicha satisfacción, no así en la dimensión identidad. Al verse de manera negativa al menos una dimensión, ya no puede hablarse de existencia de satisfacción.
3. Del mismo modo, los factores extrínsecos, expresados en las dimensiones recompensa, riesgo y apoyo, en su conjunto no están fuertemente consolidados como para incidir favorablemente en la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla. En la dimensión recompensa se conoció la existencia de suficientes factores que inciden en dicha satisfacción, no sucede así en las dimensiones riesgo y apoyo. Al verse de manera negativa al menos una dimensión, ya no puede hablarse de existencia de satisfacción.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

De los resultados del estudio, igualmente, se derivan las siguientes recomendaciones a los directivos y docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla de la provincia de Esmeraldas.

1. Realizar un diagnóstico de las causas que generan insatisfacción laboral en los docentes y generar un plan de acción para corregirlas.
2. En cuanto a los factores intrínsecos se recomienda que en las dimensiones de responsabilidad e identidad se trabaje en el reforzamiento de los valores institucionales para lograr un mayor grado de compromiso con los objetivos institucionales.
3. En cuanto a los factores extrínsecos se recomienda que en las dimensiones recompensa, riesgo y apoyo se apliquen medidas como la revisión de las remuneraciones, las normas y procedimientos y las relaciones personales con los compañeros y supervisores.

REFERENCIAS

- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (2018). *Importancia de la satisfacción laboral*. ITSON.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial de 20 de octubre.
- Barahona, P. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Unidad Educativa Jaques Dalcroze*. Quito: Universidad Internacional SEK.
- Bolívar, D. y Castro, A. (2014). Liderazgo transformacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral. Tesis de grado. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8682.pdf>
- Bravo, C. (2015). *Satisfacción laboral de los empleados de planta de la Empresa Paris Quito S.A. y de la Empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S.* Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Castillo, L. (6 de diciembre de 2021). Déficit de 6000 docentes en el Ecuador. *El Comercio*, pág. 1. <https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/deficit-docentes-ecuador-ministerio.html>
- ENEMDU. (2021). *Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo (ENEMDU), anual 2021*. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Retrieved 23 de agosto de 2022, from <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Anual-2021/Bolet%C3%ADn%20t%C3%A9cnico%20anual%20enero-diciembre%202021.pdf>
- Espín, D. (2017). *Modelo de gestión en la satisfacción laboral de los docentes especializados en educación media*. Universidad Técnica de Ambato. Retrieved 12 de agosto de 2022, from <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26746/1/08%20GTH.pdf>
- Espinosa, C. (2017). *La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador (Quito)*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

- Franco, E., Montesios, O., Magaña, M., & Refugio, H. (2010). Índice de satisfacción laboral. *Revista Mercados y Negocios*, 11(1), 73-95. Retrieved agosto 21, 2022, from <https://core.ac.uk/download/pdf/322550177.pdf>
- Franco, J., López, H., & Arango, D. (2020). La satisfacción de ser docente: un estudio de tipo correlacional. *Revista Complutense de Educación*, 31(1), 55-67. <https://doi.org/https://doi.org/10.5209/rced.61739>
- Fuentes, M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar.
- H. Congreso Nacional. (2005). *Código del Trabajo-Codif. 17*. Quito: Registro Oficial de 16 de diciembre.
- Messarina, A. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Miranda, J. (2018). *Satisfacción laboral en docentes de la facultad de ciencias empresariales de una Universidad Privada del Distrito de la Molina*. Universidad San Ignacio de Loyola. Retrieved 20 de agosto de 2022, from <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bdade79d-00ed-424d-87fc-5a20551490e0/content>
- Mora, D., & Fernández, N. (2021). *Satisfacción laboral en docentes de la I.E. 51003 Rosario Cusco - 2021*. Universidad Autónoma de ICA. Retrieved 23 de agosto de 2022, from <http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/1520/1/TESIS%20MORA%20-%20FERNANDEZ.pdf>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales.
- Pilatasig, C. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación especial Juan Pablo II, en la ciudad de Esmeraldas, año lectivo 2019 – 2020*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Retrieved 24 de agosto de 2022, from <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2068/1/PILATASIG%20MONTALVO%20CARLOS%20ALFREDO%20.pdf>

- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista EG. Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Sabater, C., De Armas, D., & Cabezas, P. (2018). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social*, 397-405.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.
- Vizcaíno, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y el compromiso institucional en una empresa pública de servicio hospitalario*. Ambato: Pontificia Universidad católica del Ecuador, Sede Ambato.

ANEXOS

Anexo

Cuestionario aplicado a los docentes de la Unidad Educativa Walter Quiñonez Sevilla

JOB SATISFACTION SURVEY Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved Department of Psychology. University of South Florida Translated by Conrado Marion-Landais, 1993.							
ÍTEMS	Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el numero apropiado.	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5	6
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.						
2	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.						
3	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo.						
4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.						
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.						
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.						
7	Me gustan las personas con las cuales trabajo.						
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.						
9	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.						
10	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.						
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.						
12	Mi supervisor no es justo conmigo.						
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.						
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.						

15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.						
16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.						
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.						
18	Las metas de esta empresa no me son claras.						
19	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.						
20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.						
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.						
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.						
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.						
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.						
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.						
26	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.						
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.						
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.						
29	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.						
30	Me agrada mi supervisor.						
31	Tengo demasiado papeleo.						
32	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.						
33	Mi trabajo es agradable.						
34	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.						
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.						
36	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.						