



**PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**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.**

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ESTRATÉGICA,

SUBLÍNEA RECURSOS HUMANOS

AUTOR:

CARLOS ALFREDO PILATASIG MONTALVO

ASESOR:

MSc. YANINA BAZURTO ROA

ESMERALDAS, FEBRERO DE 2020

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 Licenciatura en Administración de Empresas.

LECTOR 1

MSc. Johanna Gabriela Cisneros Palacios

LECTOR 2

MSc. José Luis Vergara Torres

DIRECTOR DE ESCUELA

MSc. Gloria Karina Holguín Alvarado

DIRECTOR DE TESIS

MSc. Yanina Patricia Bazurto Roa

Esmeraldas, 2020

AUTORÍA

Yo, Carlos Alfredo Pilatasig Montalvo con número de cédula 080237781-2 declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la PUCESE.

Carlos Alfredo Pilatasig Montalvo

080237781-2

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado en mi trayectoria como estudiante y permitirme concluir una etapa más en mi vida.

A mi madre por su apoyo incondicional, siendo mi fortaleza y un ejemplo de perseverancia para alcanzar mis metas.

A mi asesora MSc. Yanina Bazarro por su apoyo y guía constante.

A mis docentes por compartir sus conocimientos y experiencias para enriquecer mi formación como profesional.

A las autoridades y personal docente del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II por darme la apertura e información necesaria, aportando al desarrollo de esta investigación.

DEDICATORIA

A mi madre Ana Montalvo por su amor y por estar presente en cada momento de mi vida con su apoyo incondicional.

INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
INDICE.....	VI
INDICE DE FIGURAS.....	VII
INDICE DE TABLAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRAC.....	IX
Introducción.....	1
Planteamiento del Problema.....	2
Justificación.....	3
Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Capítulo I: Marco Teórico.....	5
Bases Teórico-Científicas.....	5
Antecedentes.....	12
Marco Legal.....	14
Capítulo II: Metodología.....	15
Tipo de estudio.....	15
Definición conceptual y operacionalización de las variables.....	17
Población y Muestra.....	18
Métodos.....	18
Técnicas e Instrumentos.....	18
Análisis de Datos.....	21
Capítulo III: Resultados.....	21
Descripción de la muestra.....	21
Análisis de la Encuesta.....	22
Dimensión Pago.....	22
Dimensión Promoción.....	25
Dimensión Supervisión.....	28
Dimensión Margen de Beneficios.....	32
Dimensión Recompensas Contingentes.....	35
Dimensión Procedimientos Operativos.....	37
Dimensión Compañeros.....	41
Dimensión Naturaleza del Trabajo.....	44
Dimensión Comunicación.....	46
Análisis General de Dimensiones de Satisfacción Laboral.....	49
Capítulo IV: Discusión.....	52
Capítulo V: Conclusiones.....	56
Capítulo VI: Recomendaciones.....	57

Bibliografía.....	58
ANEXOS.....	61
ANEXO 1. Encuesta dirigida a los docentes.....	61

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión Pago: Preguntas 1 y 10.....	22
Figura 2. Dimensión Pago: Preguntas 19 y 28.....	23
Figura 3. Dimensión Pago: Análisis General.....	24
Figura 4. Dimensión Promoción: Preguntas 2 y 11.....	26
Figura 5. Dimensión Promoción: Preguntas 20 y 33.....	27
Figura 6. Dimensión Promoción: Análisis General.....	28
Figura 7. Dimensión Supervisión: Preguntas 3 y 30.....	29
Figura 8. Dimensión Supervisión: Preguntas 12 y 21.....	30
Figura 9. Dimensión Supervisión: Análisis General.....	31
Figura 10. Dimensión Margen de Beneficios: Preguntas 4 y 13.....	32
Figura 11. Dimensión Margen de Beneficios: Preguntas 22 y 29.....	33
Figura 12. Margen de Beneficios: Análisis General.....	34
Figura 13. Dimensión Recompensas Contingentes: Preguntas 5 y 23.....	35
Figura 14. Dimensión Recompensas Contingentes: Preguntas 14 y 32.....	36
Figura 15. Dimensión Recompensas Contingentes: Análisis General.....	37
Figura 16. Dimensión Procedimientos Operativos: Preguntas 6 y 24.....	38
Figura 17. Dimensión Procedimientos Operativos: Preguntas 15 y 31.....	39
Figura 18. Dimensión Procedimientos Operativos: Análisis General.....	40
Figura 19. Dimensión Compañeros: Preguntas 7 y 25.....	41
Figura 20. Dimensión Compañeros: Preguntas 16 y 34.....	42
Figura 21. Dimensión Compañeros: Análisis General.....	43
Figura 22. Dimensión Naturaleza del Trabajo: Preguntas 8 y 27.....	44
Figura 23. Dimensión Naturaleza del Trabajo: Preguntas 17 y 35.....	45
Figura 24. Dimensión Naturaleza del Trabajo: Análisis General.....	46
Figura 25. Dimensión Comunicación: Preguntas 9 y 18.....	47
Figura 26. Dimensión Comunicación: Preguntas 26 y 36.....	48
Figura 27. Dimensión Comunicación: Análisis General.....	49
Figura 28. Dimensiones de Satisfacción Laboral General.....	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sub-dimensiones satisfacción laboral.....	19
Tabla 2. Coeficiente de confiabilidad de las sub-escalas de Satisfacción Laboral.....	20

RESUMEN

La satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, es decir, cómo la gente se siente en relación con sus labores o con los diferentes aspectos del mismo. En la actualidad las instituciones educativas en su búsqueda de mejorar la calidad de los servicios que ofertan a la comunidad, requieren contar con las mejores estrategias, personal debidamente calificado y sobre todo disponer de un clima laboral propicio que le garantice una excelente metodología dentro del proceso de enseñanza y formación que reciben los estudiantes en las instituciones educativas. La presente investigación fue realizada con el objetivo de valorar la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en el año lectivo 2019 – 2020, para ello se analizó cada una de las dimensiones de satisfacción laboral de acuerdo a la definición de Paul Spector (1985), identificando cuales inciden en la población objeto de estudio. La metodología utilizada fue descriptiva, explicativa, documental, cuantitativa y de campo, aplicando una encuesta de satisfacción laboral a una muestra de 21 docentes. Los principales resultados de la investigación muestran que al analizar la satisfacción por cada dimensión, la comunicación, supervisión, compañeros y naturaleza del trabajo son las dimensiones con mayor satisfacción estando por encima del 65% de aceptación, por otra parte entre las dimensiones con una aceptación menor o igual al 60% se encuentran pago, promoción, margen de beneficios, recompensas contingentes y procedimientos operativos. Este análisis permitió concluir que el grado de satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en el año lectivo 2019 – 2020 fue de medio – alto, obteniendo un 61% de satisfacción laboral total, siendo las dimensiones de supervisión, comunicación, compañeros y naturaleza del trabajo las que obtuvieron un mayor nivel de satisfacción.

Palabras clave: satisfacción laboral, docentes, dimensiones, educación especial.

ABSTRACT

Job satisfaction is understood as a positive emotional state that reflects an affective response to work, that is, how people feel in relation to their work or the different aspects of it. At present, the educational institutions in their search to improve the quality of the services they offer to the community, require the best strategies, duly qualified personnel and, above all, have a favorable work environment that guarantees an excellent methodology within the process of teaching and training that students receive in educational institutions. This research was carried out with the objective of assessing the job satisfaction of the teachers of the Juan Pablo II Special Education Institute, in the 2019-2020 school year, for each of the dimensions of job satisfaction according to the definition by Paul Spector (1985), identifying which ones affect the population under study. The methodology used was descriptive, explanatory, documentary, quantitative and field, applying a survey of job satisfaction to a sample of 21 teachers. The main results of the research show that when analyzing satisfaction for each dimension, communication, supervision, colleagues and nature of work are the dimensions with the highest satisfaction being above 65% acceptance, on the other hand between the dimensions with an acceptance less than or equal to 60% are payment, promotion, profit margin, contingent rewards and operating procedures. This analysis allowed us to conclude that the degree of job satisfaction of the teachers of the Juan Pablo II Special Education Institute, in the 2019-2020 school year, was medium-high, obtaining 61% of total job satisfaction, being the supervisory dimensions, communication, colleagues and nature of work which obtained a higher level of satisfaction.

KEYWORDS: job satisfaction, teachers, dimensions, special education

Introducción

La satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, es decir, cómo la gente se siente en relación con sus labores o con los diferentes aspectos del mismo, en definitiva, es el grado en el que a una persona le gusta su trabajo (Cantón y Téllez, 2016). En la actualidad, son muchos los datos disponibles acerca del efecto de la satisfacción laboral sobre el rendimiento en el trabajo, la velocidad de aprendizaje laboral, el absentismo laboral, la cantidad de reclamaciones y quejas, la rotación del personal, la conducta colaboradora con los compañeros de trabajo o con la organización, el bienestar físico y mental del trabajador, y sobre la satisfacción vital general de las personas, estas razones convierten a la satisfacción laboral en materia prioritaria de evaluación y mejora en cualquier ámbito laboral.

La satisfacción laboral en el campo educativo tiene incidencia en el cumplimiento del rol de los educadores en lo referente al desarrollo integral de los estudiantes. Es por ello que, un profesor laboralmente satisfecho es un profesor más motivado hacia la consecución de los objetivos educativos con sus alumnos, más dispuesto a la innovación educativa y a la experimentación de metodologías y recursos didácticos más eficientes en pro de esos objetivos, más comprometido con su trabajo y más dispuesto a su propio perfeccionamiento (Nieto y Suárez, 2010).

La Educación Especial en el Ecuador es una modalidad de atención del sistema educativo dirigido a estudiantes con necesidades educativas específicas, por lo que en estas instituciones se cuenta con docentes y profesionales con una formación especializada en la atención que se brindará a los estudiantes de acuerdo a sus necesidades, siendo de vital importancia que estos profesionales gocen de una satisfacción laboral adecuada para poder desempeñar sus funciones con una mayor motivación.

El Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, es una institución pionera en educación especial en la Provincia de Esmeraldas, fundada el 5 de Octubre de 1979 bajo la responsabilidad de la Asociación Italiana Nuestra Familia por encargo de la Misión Comboniana del Vicariato Apostólico de Esmeraldas, actualmente está compuesto por una plantilla de 39 trabajadores, de los cuales 21 son docentes, 2 directivos y 17 entre

personal administrativo y de servicios generales, siendo esta institución el único centro educativo fisco-misional en Esmeraldas donde se atiende a niños, adolescentes y jóvenes con discapacidad, por lo que surge la necesidad de conocer cuál es la satisfacción laboral de los docentes de esta institución y qué aspectos influyen en la misma.

Planteamiento del Problema

En la actualidad las instituciones educativas en su búsqueda de mejorar la calidad de los servicios que ofertan a la comunidad, requieren contar con las mejores estrategias, personal debidamente calificado y sobre todo disponer de un clima laboral propicio que le garantice una excelente metodología dentro del proceso de enseñanza y formación que reciben los estudiantes en las instituciones de educativas.

Es necesario contar con un instrumento que posibilite conocer la satisfacción laboral y sirva como herramienta de apoyo en la toma de decisiones dentro de una organización; fijando como punto de partida los docentes, con la finalidad de formar una cadena de excelencia que se trasmite hasta los estudiantes, es aquí en donde radica la importancia de la satisfacción laboral en el proceso educativo de cualquier institución.

Al analizar la gestión del personal docente del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, se pretende investigar el grado de satisfacción laboral de los docentes de esta institución y cuáles son los aspectos que inciden en la misma.

Se estudiarán aspectos como la comunicación interna que maneja la institución en los diversos procesos que se ejecutan en cada una de las áreas o comisiones de trabajo, la remuneración, promoción, supervisión, margen de beneficios, recompensas contingentes, procedimientos operativos, relación con compañeros, y naturaleza del trabajo que pueden influir en la satisfacción laboral de los docentes de la institución. En base a lo descrito anteriormente nace la necesidad de plantear la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II en el año lectivo 2019 - 2020?

Justificación

Esta investigación surge a raíz de que se identificó que el Instituto de Educación Especial Juan Pablo II es el único centro educativo fisco-misional que brinda el servicio de educación a personas con discapacidad en la ciudad de Esmeraldas, por lo que es necesario conocer cuál es la satisfacción laboral de los docentes de este centro educativo, de manera que exista un precedente de estudio sobre esta temática que hace referencia a la satisfacción de los docentes en las instituciones educativas de la provincia. Por otra parte, mantener una satisfacción laboral positiva promueve la estabilidad del personal y ayudar a cumplir la misión y visión de la organización.

La importancia de la presente investigación radica en analizar el grado de satisfacción laboral que existe en los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II y cuáles son las dimensiones que inciden en la misma.

Este análisis busca conocer la gestión que realiza la institución en relación a su personal docente, midiendo la satisfacción laboral y conociendo qué acciones efectúan para mantener a su personal satisfecho y con un buen desempeño.

Esta investigación permitirá identificar las dimensiones que podrían incidir en la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa de Educación Especial Juan Pablo II, tales como: la remuneración, promoción, supervisión, margen de beneficios, recompensas contingentes, procedimientos operativos, relación con compañeros, naturaleza de trabajo y comunicación (Spector, 1997).

Este trabajo investigativo se justifica debido a que hasta el momento no existe una investigación relacionada con el tema Análisis de la Satisfacción Laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II y a más de ello, sus directivos han manifestado el interés de conocer la satisfacción laboral de sus docentes, de igual manera se establece un precedente de estudio para que en un futuro otros estudiantes de la universidad puedan efectuar investigaciones relacionadas y de esta forma contrastar resultados midiendo el grado de satisfacción laboral en instituciones educativas.

Los principales beneficiarios de este trabajo investigativo serán los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II y sus autoridades porque les permitirá

hacer mayor énfasis en las decisiones que tomen respecto a la administración de su talento humano, contribuyendo para un mejor entorno en el que se desarrollen sus docentes. Además, se va a generar un conocimiento científico nuevo, aportando con las líneas de investigación de la Escuela de Administración de la PUCESE, específicamente a la de Gestión Estratégica.

Objetivos

Objetivo General

- Valorar la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en el año lectivo 2019 – 2020.

Objetivos Específicos

- Definir las dimensiones de la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II.
- Analizar las dimensiones que inciden en la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II.
- Determinar la situación actual de satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II.

Capítulo I: Marco Teórico

Bases Teórico-Científicas

En la presente investigación se estudiará la satisfacción laboral en docentes por lo que se presenta los conceptos que permitirán entender con mayor claridad la temática a tratar.

Es importante destacar para poder delimitar este estudio, que la satisfacción laboral y el clima organizacional son conceptos diferentes pero que se relacionan a la vez, es por ello que Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) afirman que:

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos distintos, pero relacionados; el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo. (p.04)

Como se observa en la definición anterior, esta investigación se centrará en la satisfacción laboral y sus dimensiones, buscando analizar el grado de satisfacción laboral de los docentes de la institución objeto de estudio.

La satisfacción laboral al ser un tema estudiado en profundidad, se encuentran varias definiciones y teorías sobre la misma, es por ello que se revisaran varias de ellas de acuerdo a sus autores y sus respectivas teorías.

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) definen:

La satisfacción laboral como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. (p.4)

Para estos autores la satisfacción laboral se centra en las actitudes que puede tener un trabajador hacia todos los aspectos de su trabajo, sean estos aspectos generales o específicos.

Sánchez y Artacho (2007) afirman que la satisfacción laboral es un concepto multidimensional y multidisciplinar que supone el estado emocional, actitud, sensación o grado de bienestar que experimenta un individuo hacia su trabajo como consecuencia de la mayor o menor discrepancia existente entre sus expectativas pasadas y presentes acerca de las recompensas y el rol que le ofrece su empleo y la medida en que éstas se cumplen realmente. (p.4)

En esta definición se manifiesta que la satisfacción laboral va más allá de las actitudes de la persona, este concepto abarca el estado emocional y sensación de bienestar que experimenta un trabajador en su entorno, así como sus expectativas de recompensas y la medida en las que estas se cumplen.

Sánchez y Artacho (2007) refieren que “los factores de la satisfacción laboral inherentes al trabajador son: la edad, el género, nivel educativo, el estado civil, la afiliación sindical y los ingresos” (p.5).

Estos autores manifiestan que los factores antes mencionados forman parte de la naturaleza del trabajador y que los mismos no dependen de factores externos, de acuerdo con sus investigaciones manifiestan que a mayor edad un trabajador muestra una creciente satisfacción y en lo referente al género se evidencia que las mujeres gozan de mayor satisfacción.

De igual manera Sánchez y Artacho (2007) manifiestan que a un mayor nivel académico del trabajador, este experimenta menos satisfacción debido a sus crecientes expectativas de trabajo y de acuerdo al estado civil los trabajadores casados y solteros denotan mayor satisfacción que los trabajadores divorciados; de igual manera los autores expresan que al contar con afiliación sindical no se evidencia una mayor satisfacción laboral pero si una mayor seguridad al momento de expresar sus inconformidades y en cuanto a los ingresos pues existe una fuerte relación entre los mismos y la satisfacción laboral ya que a mayores ingresos el nivel de satisfacción que evidencia un trabajador incrementa proporcionalmente.

Asimismo, Sánchez y Artacho (2007) describen que “los factores de la satisfacción laboral inherentes al puesto y la organización son: el tipo de contrato, horas de trabajo, antigüedad, estatus del puesto y el tamaño de la empresa” (p.5).

Los autores expresan que estos factores forman parte del entorno del puesto y la organización ya que los mismos son los que permiten un control por parte de la dirección de recursos humanos, en cuanto al tipo de contrato expresan que este genera una mayor o menor satisfacción dependiendo si es indefinido o eventual y que de acuerdo a las horas de trabajo un empleado saturado por excesivas horas laborales muestra una disminución en su satisfacción.

Para estos autores la antigüedad expresa una disminución de satisfacción en el puesto de trabajo debido a que a mayor tiempo en el puesto menor satisfacción se percibe sobre el mismo, referente al estatus del puesto los trabajadores que desempeñan cargos jerárquicos manifiestan mayor satisfacción por gozar de una mayor autonomía y liderazgo; de igual manera expresan que en relación al tamaño de la empresa, las organizaciones de tamaño inferior presentan mayor satisfacción laboral que las grandes empresas debido a que los empleados pueden involucrarse más en el trabajo asumiendo responsabilidades superiores.

Para la presente investigación se utilizará el concepto de satisfacción laboral de Spector (como se citó en Bazurto, 2016). “La satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo” (p.26).

Con este enfoque del autor, la satisfacción laboral de acuerdo a Spector se divide en 9 sub-dimensiones: “Pago, Promoción, Supervisión, Margen de Beneficios, Recompensas Contingentes, Procedimientos Operativos, Compañeros, Naturaleza del trabajo y Comunicación” (Bazurto, 2016, p.26).

Bazurto (2016) hace referencia que la sub-dimensión Pago describe a la remuneración que percibe el trabajador; Promoción mide las oportunidades de ascenso; Supervisión refleja la percepción sobre el supervisor inmediato; Margen de Beneficio son todos los beneficios monetario y no monetarios a los que tienen acceso los trabajadores; Recompensas Contingentes refleja la apreciación, reconocimiento y recompensas por un trabajo bien realizado; Procedimientos Operativos revela las políticas y procedimientos implementadas en la organización; Compañeros mide la relación con la gente con quien se trabaja; Naturaleza del trabajo revela el impacto de la tareas realizadas del puesto asignado; y finalmente Comunicación refleja la comunicación que existe dentro de la organización.

A continuación, se presentan los conceptos de cada una de las sub-dimensiones manifestadas por Spector para tener una mayor comprensión de las mismas.

Hernández (2019) manifiesta que el Pago es la retribución que se ofrece a una persona por la prestación de un servicio en un tiempo determinado y en un lugar en específico, por lo que a este concepto salarial también se conoce como salario, paga o sueldo, que viene a ser el pago que se le ofrece a un trabajador por parte de su empleador para ocupar una vacante en su empresa.

Armstrong (2001) define a la Promoción como el movimiento de un empleado a un puesto de mayor categoría, responsabilidad y/o nivel jerárquico como consecuencia individual de un sistema de captación interna, mediante el cual la organización ocupa los puestos de responsabilidad que va teniendo vacantes con personas que ya pertenecían a la organización y que a su vez consiguen un crecimiento profesional que desean asumir.

La dimensión de Supervisión hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores en relación a 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.

La dimensión de Margen de Beneficios en los trabajadores, son todos los beneficios tanto monetarios y no monetarios que los mismos reciben dentro de la organización a la cual pertenecen, entre los beneficios económicos pueden considerarse las bonificaciones, recompensas, valores por alimentación y movilización; mientras que entre los beneficios no monetarios se pueden considerar seguros adicionales de salud y vida, entrega de bienes como viviendas, vehículos o productos otorgados a trabajadores.

Montenegro (2013) expresa que las Recompensas contingentes son los reconocimientos no monetarios hacia los empleados de acuerdo al desempeño de los mismos, puesto que el reconocimiento hace referencia al uso de las habilidades y calificaciones del empleado para optimizar su desempeño y productividad en la organización; mientras que los programas de recompensas usan incentivos monetarios para retribuir el desempeño de los empleados.

Según Romero (2002) los procedimientos operativos son documentos que recogen la interrelación en el tiempo que existen entre diferentes departamentos, normalizando los

procedimientos de actuación y evitando las indefiniciones e improvisaciones que pueden producir problemas o deficiencias en la realización del trabajo, siendo estos complementarios del Manual de Calidad y describen con detalle cómo, quién, cuándo, dónde, se realizan las actividades definidas en el mismo. Por lo que esta dimensión hace referencia a la forma en que se llevan a cabo los diferentes procedimientos de una organización.

En cuanto a las relaciones con los compañeros de trabajo, Salinas (2002) manifiesta que las buenas relaciones son la base fundamental de un correcto trabajo, por lo que es necesario pensar que cada uno de los miembros de una organización hace parte de un todo y que, si llega a fallar alguien, esto incidirá en el resultado global que se vaya a presentar al final del trabajo realizado. Para ello se debe respetar las funciones de cada individuo y sobre todo no colocar los intereses personales por encima de los objetivos de la organización.

La dimensión de naturaleza del trabajo hace referencia a las actividades a desarrollar propias del puesto de trabajo, dentro de las cuales se engloban los criterios de desempeño, responsabilidades, conocimientos específicos, capacitaciones que debe recibir una persona para desempeñarse adecuadamente en el cumplimiento de sus labores.

Finalmente, la dimensión de comunicación de acuerdo con Valdés (2005) manifiesta que la misma juega un papel importante para poder coordinar actividades, solucionar conflictos y transmitir información dentro de la organización permitiendo alcanzar los objetivos y generando un clima favorable de trabajo mediante una comunicación efectiva.

Es importante considerar las afirmaciones de Juárez (2012) en las cuales indica que medir la satisfacción laboral debe formar parte del diagnóstico insoslayable que debe hacer cualquier cuerpo directivo en una institución, en particular las que producen servicios que impactan directamente en el nivel de vida de la sociedad. Conocer la satisfacción laboral es relevante para conocer el comportamiento del personal que labora en una institución, ya que la adaptación al medio laboral repercute en el rendimiento e influye en la interacción entre los diferentes trabajadores y es un factor clave para contribuir a la calidad de atención en el servicio otorgado al derechohabiente (pp.6-7).

Las aseveraciones de Juárez son relevantes para entender la importancia de la presente investigación puesto que es necesario que los directivos de cualquier institución conozcan el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores y en el caso particular de ésta investigación de los docentes, para conocer su comportamiento y esto ayude en la toma de decisiones que contribuyan a la mejora en la calidad del servicio de educación especial que se ofrece a la comunidad esmeraldeña.

Cantón y Téllez (2016) afirman sobre la satisfacción de los profesores lo siguiente:

Los profesores tienen unas características peculiares y vocacionales que los hacen especiales en los ámbitos laboral, profesional y académico. Con base en esto, la satisfacción se puede entender desde dos perspectivas:

- a) Perspectiva personal.- En este sentido, la satisfacción viene determinada por el desempeño profesional que tiene el individuo y las atribuciones que ejecuta del mismo.
- b) Perspectiva profesional.- Donde son las relaciones personales, en el centro de trabajo como en el entorno, quienes darán lugar a la satisfacción o insatisfacción del individuo. (p.5)

Como manifiestan los autores se puede evidenciar que los docentes poseen características propias de su ámbito laboral a diferencia de otras profesiones, entendiendo que la satisfacción laboral es personal y profesional.

De igual forma Cantón y Téllez manifiestan que: Lo opuesto a la satisfacción es la insatisfacción de los docentes. Se trata de la propia percepción que los profesores tienen de su trabajo como profesionales de la enseñanza en un centro en el que disponen de un rol diferente al de los demás profesionales. Se puede apreciar que es un factor íntimamente unido a la motivación, el estrés, la tensión en el trabajo, las relaciones interpersonales, entre otros. De esto deducimos que la satisfacción o insatisfacción tendrán lugar cuando el trabajador se sienta eficaz o no con su desempeño profesional, condicionado al mismo tiempo por las interacciones en el centro de trabajo y en el entorno laboral. (p.5)

La satisfacción de los docentes de acuerdo con lo manifestado por Cantón y Téllez está condicionada por factores en el centro de trabajo y entorno profesional, lo cual a través de las dimensiones de satisfacción establecidas en la herramienta de la encuesta podrán

ser medidas para conocer el grado de satisfacción de los docentes de la institución objeto de estudio.

A más de los conceptos de satisfacción laboral es necesario definir el concepto de recurso humano el cual de acuerdo con Werther y Davis (2014) manifiestan que hace referencia al personal que labora en la compañía, el cual dirige, ejecuta y gestiona todos los procesos para la generación de bienes y servicios que satisfacen las necesidades de la sociedad. También se puede definir como el capital humano de una empresa que está en la función de aumentar la productividad corporativa. (p.73)

Como se detalla en el concepto anterior el recurso humano es el elemento fundamental en una organización, que está por encima de cualquier recurso físico o financiero, por lo que es importante buscar su bienestar no solo en términos legales, sino también en satisfacción laboral, personal y profesional.

De acuerdo con García (2016) los recursos humanos son motivos para el cambio, no solo porque los avances tecnológicos permitan digitalizar y automatizar los procesos para hacerlos más ágiles y eficientes, sino, sobre todo, porque esas nuevas tecnologías están transformando el mundo a una escala y a un ritmo sin precedentes, es por ello que los profesionales deberían ser los primeros en preocuparse por desarrollar su competencia digital.

Además de las definiciones expuestas anteriormente, es necesario definir la escala de Likert, con la cual se medirá las respuestas obtenidas en la recolección de datos de la investigación.

De acuerdo con Llauradó (2014) la escala de Likert es: una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que se le proponga. Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que se quiere que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación. (p.1)

De acuerdo con esta definición se seleccionó esta escala porque las preguntas que se realizaran en la encuesta de satisfacción laboral intentan medir el grado de conformidad o disconformidad de las dimensiones de satisfacción en los docentes.

Antecedentes

Dentro de los estudios previos que se encontraron sobre esta temática se pueden mencionar los siguientes:

“Análisis de los Determinantes Estructurales de la Satisfacción Laboral: Aplicación en el Sector Educativo.”, realizado en Andalucía, España a una muestra de 1.804 trabajadores de la educación, por los investigadores Sánchez y Artacho (2007), en el cual se utilizó la metodología del contraste de hipótesis con la aplicación de una prueba de Chi-Cuadrado y el contraste de una prueba de Mann-Whitney, obteniendo como resultados del estudio un nivel medio-alto de satisfacción laboral entre los empleados de este tipo de enseñanza y con una tendencia superior de satisfacción en las mujeres que en los varones.

Además se analizó el trabajo investigativo titulado “Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación”, realizado en España en el año 2010, aplicado a una muestra de 2.562 profesores de educación infantil, primaria, secundaria distribuidos en toda la geografía nacional, realizado por Anaya y Suarez (2010), en la cual se utilizó la metodología ANOVA, donde se obtuvo como resultados que el comportamiento de la satisfacción laboral en relación a la antigüedad profesional de los profesores tiene que ver con la escasa presencia de posibilidades de promoción, por otra parte, el reconocimiento económico del rendimiento individual y el reconocimiento de su labor por parte de los alumnos y de sus padres, tal vez constituyan la causa de la pérdida de satisfacción que los profesores experimentan en su trabajo con el paso del tiempo.

También se revisó el tema de investigación titulado “Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana”, realizado en la ciudad de Guayaquil en el año 2016, aplicado a una muestra de 92 funcionarios de la empresa pública Ecuador S.A, por la investigadora Bazurto Roa Yanina. Se utilizó la metodología de tipo observacional, de campo, analítica y descriptiva, donde se obtuvo como resultados principales, que la satisfacción laboral en Ecuador S.A. está sesgada negativamente porque se observó bajos índices de la misma, evidenciando que aspectos como el pago, promoción, procedimientos operativos, recompensas contingentes,

comunicación, supervisión y margen de beneficio deben ser tratados a fondo, pues fueron las sub-dimensiones con más bajos puntajes.

De esta investigación en la cual se midió la satisfacción laboral se tomará el instrumento de la encuesta aplicado en la misma, el cual consiste en un cuestionario de encuesta llamado “JOB SATISFACTION SURVEY” creado en el año de 1985 por Paul E. Spector. (Spector, 1985)

Asimismo se analizó la investigación con el tema “La satisfacción laboral y profesional de los profesores”, en Antioquia, Colombia en el año 2016, en la cual se utilizó la metodología analítica y comparativa, de la autoría de Cantón y Téllez (2016) explica entre sus principales resultados que los estudios que miden la satisfacción del profesorado tienen diversidad de líneas como: laborales, psicológicas, pedagógicas, sociológicas y otras, lo que dificulta de definir y de medir el constructo satisfacción. La mayoría de los encuestados en todos los estudios son mujeres, lo que muestra una gran feminización de la profesión en los niveles de infantil, primaria y secundaria y que la herramienta utilizada casi de forma general ha sido el cuestionario de encuesta.

Además, la satisfacción laboral de los profesores por sectores, los más satisfechos son los profesores de infantil y primaria, les siguen los de universidad, y los menos satisfechos son los de educación secundaria, aspecto atribuible a la creciente conflictividad en este tipo de centros.

De igual forma se revisó la investigación con el tema “Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria”, realizada en España en el año 2015, por los autores Anaya y López (2015) aplicada a una muestra de 2.943 profesores utilizando una metodología de una prueba de Chi Cuadrado, la cual tuvo entre sus principales resultados que, tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, tener una opinión propia y tener autonomía en el desarrollo de las actividades son las variables más destacadas en las que la mayoría de los profesores se encuentran en un grado alto de satisfacción, mientras que, las posibilidades de promoción, el trabajo bajo políticas de personal adecuadas, obtener un buen salario y contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo son las principales variables en las que la mayoría se encuentran en un grado bajo de satisfacción.

Marco Legal

Para el desarrollo de este trabajo investigativo es necesario considerar los siguientes artículos de la Constitución de la República del Ecuador (2008):

Art. 33 En donde se manifiesta que el trabajo es un derecho y el Estado garantizará a los trabajadores remuneraciones justas, el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido.

Art. 227 Hace referencia a la administración pública, la cual es un servicio a la colectividad que se rige en los principios de la eficacia, calidad, transparencia, evaluación, entre otros, asegurando que la sociedad reciba un servicio de excelencia por parte de cualquier institución del Estado.

Art. 314 Precisa que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, eficiencia, responsabilidad y calidad.

Art. 327 La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley. (Constitución, 2008)

En la LOSEP (2010) Ley Orgánica de Servicio Público dispone lo siguiente:

Art. 23 Manifiesta que son derechos irrenunciables de los servidores públicos, gozar de estabilidad en su puesto y percibir una remuneración justa y proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad.

De la formación y capacitación.

Art. 81 Habla sobre la estabilidad de los servidores públicos, en donde se establece la carrera del servicio público mediante la creación del sistema de méritos y oposición, la cual tiene como objetivo asegurar la estabilidad laboral de los mismos.

Reglamento de la LOSEP (2010) Ley Orgánica de Servicio Público.

Capítulo VIII De la salud ocupacional.

Art. 228 Manifiesta que las instituciones asegurarán a los servidores públicos un ambiente adecuado y propicio para prestar sus servicios, garantizando su salud ocupacional a través del desarrollo de programas integrales por parte de las autoridades máximas de cada institución.

Art. 229 Habla sobre el plan de salud ocupacional el cual deberá ser de carácter preventivo y de conformación multidisciplinaria, siendo así que las instituciones que cuenten con más de 50 servidores públicos podrán implementar dispensarios médicos para brindar el servicio de salud ocupacional.

Art. 231 Precisa sobre la higiene ocupacional, el cual comprenderá un programa de higiene ocupacional destinado a identificar, reconocer, evaluar y controlar factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud los servidores públicos.

Capítulo II: Metodología

Tipo de estudio

La presente investigación de acuerdo a sus objetivos y variables planteadas será de tipo descriptiva porque permitirá detallar las características de satisfacción laboral en los docentes de la institución objeto de estudio, de tipo explicativa porque a través del análisis de datos previamente recolectados se podrá explicar con argumentos las causas y factores que inciden en la satisfacción laboral de esta institución permitiendo llegar a conclusiones y recomendaciones relevantes en la investigación.

El estudio será de tipo documental porque se realizó la revisión de estudios previos, libros con conocimientos relacionados para investigar la satisfacción laboral, de igual manera se revisaron leyes como la constitución de la república del Ecuador, LOSEP y

reglamento de la LOSEP en los cuales se expresa como deben ser las condiciones de trabajo y los derechos de los trabajadores en general.

Además, la investigación será de tipo cuantitativa porque se procederá a realizar recolección de datos de satisfacción laboral de los docentes de la institución a través del instrumento establecido previamente, el cual se valorará con una escala numérica que permitirá tener una mayor comprensión del tema a investigar; de igual forma la investigación será de campo porque la aplicación de la encuesta se realizará in situ.

Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas o Instrumentos
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo	Búsqueda de bibliografía. Elaboración de instrumentos. Aplicación de instrumentos. Análisis de los datos recolectados. Conclusiones.	Pago.	Remuneración.	Encuesta.
			Promoción.	Oportunidades para recibir promoción.	
			Supervisión.	Percepción sobre el supervisor inmediato.	
			Margen de Beneficios.	Beneficios monetarios y no monetarios.	
			Recompensas contingentes.	Reconocimientos y recompensas sobre un buen trabajo realizado.	
			Procedimientos operativos.	Políticas y procedimientos operativos.	
			Compañeros.	Personas con las que trabaja directamente.	
			Naturaleza del trabajo.	Trabajo en sí mismo.	
			Comunicación.	Comunicación interna.	

Población y muestra

En la presente investigación se tiene una población finita de 21 docentes en la institución, de igual forma la muestra coincide con la población para poder investigar la situación de satisfacción laboral de cada docente de la organización.

Métodos

Para la realización de la investigación se aplicará el método deductivo porque se parte del marco teórico como referencia general de la investigación y se concluye con el caso específico, el cual es conocer la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II.

De igual forma se utilizará el método de medición con la aplicación del instrumento de la encuesta para obtener datos numéricos sobre las características de la satisfacción laboral en la institución; y el método de síntesis, que permitirá procesar la información recolectada de forma concreta y clara para poder generar conclusiones y recomendaciones relevantes en la investigación.

Técnicas e instrumentos

En esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta para obtener información acerca de la variable de satisfacción laboral de los 21 docentes de la institución aplicando el instrumento con un cuestionario de preguntas cerradas que permitan procesar, tabular la información de forma clara y realizar el análisis del estado actual de la satisfacción laboral de los docentes de la institución.

El cuestionario de encuesta que se aplicará para medir la satisfacción laboral será el “JOB SATISFACTION SURVEY”, mismo que fue diseñado por Paul E. Spector en el año de 1985.

Este cuestionario está conformado por 36 ítems, agrupados en 9 sub-dimensiones, y cada sub-dimensión contiene 4 ítems, como se detalla en la tabla a continuación:

Tabla 1.

Sub-dimensiones satisfacción laboral.

Sub-escalas	Descripción	Ítems
Pago	Remuneración	1,10,19,28
Promoción	Oportunidades para recibir promoción	2,11,20,33
Supervisión	Percepción sobre el supervisor inmediato	3,12,21,30
Margen de Beneficios	Beneficios monetarios y no monetarios	4,13,22,29
Recompensas contingentes	Apreciación sobre el reconocimiento y recompensas sobre un buen trabajo realizado	5,14,23,32
Procedimientos operativos	Políticas y procedimientos operativos	6,15,24,31
Compañeros	Personas con las que trabaja directamente	7,16,25,34
Naturaleza del trabajo	Trabajo en sí mismo	8,17,27,35
Comunicación	Comunicación dentro de la organización	9,18,26,36

Fuente: Spector (1985)

Cada ítem será evaluado en una escala Likert del 1 al 6, siendo 1 completo desacuerdo y 6 completo acuerdo. Las sub-dimensiones pueden tener puntuaciones de 4 a 24 puntos, y el cuestionario en general puede tener puntuaciones de 36 a 216 puntos.

Mediante la interpretación del cuestionario se podrá determinar que a mayores puntos obtenidos en cada sub-dimensión y en el cuestionario en general se evidenciará mayor satisfacción laboral por parte del encuestado.

Para una correcta tabulación se procederá a corregir los ítems: 2,4,6,8,10,12,14,16,18,19,21,23,24,26, 29,31,32, 34 y 36 por estar redactados en forma negativa o por presentar connotaciones negativas para el trabajador.

Para dar veracidad al cuestionario se presenta a continuación en la tabla 2, los coeficientes de confiabilidad encontrados por Spector en la medición de las sub-escalas definidas en su instrumento (Spector, 1987).

Tabla 2.

Coeficiente de confiabilidad de las sub-escalas de Satisfacción Laboral

Sub-escalas	Alfa de Cronbach
Pago	0.75
Promoción	0.73
Supervisión	0.82
Margen de beneficios	0.73
Recompensas contingentes	0.76
Procedimientos operativos	0.62
Compañeros	0.60
Naturaleza del trabajo	0.78
Comunicación	0.71
Escala total	0.91

Fuente: Spector (1985)

Como se puede observar en la tabla 2, la escala tiene un coeficiente de confiabilidad de 0.91, valor que proporciona certeza al instrumento utilizado para el análisis de satisfacción laboral.

Análisis de datos

Para realizar la tabulación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación se utilizará el programa Excel de Microsoft Office ya que es una herramienta útil en este tipo de investigaciones porque permite presentar los datos de forma gráfica y numérica, así como el cálculo de promedios y medias utilizado estadística descriptiva para analizar la información.

Capítulo III: Resultados

Descripción de la muestra

De los 21 docentes encuestados el 85% son de género femenino y el 15 % de género masculino, lo que indica una predominancia de mujeres dentro de la institución.

El grado de instrucción formal de los docentes muestra que 18 de ellos tiene una formación de tercer nivel y 3 tienen una formación de cuarto nivel.

Análisis de la encuesta

Dimensión Pago

Sobre la dimensión de Pago, la cual hace referencia a la remuneración percibida por los docentes, esta tiene cuatro ítems dentro del cuestionario de encuesta que son la pregunta 1, 10, 19, 28, obteniendo los siguientes resultados:

En esta dimensión se investigó sobre la percepción del docente acerca de su salario en razón del trabajo realizado y acerca de los aumentos de salario y los periodos de tiempo dentro de sí, obteniendo los resultados que se muestra en la figura 1.

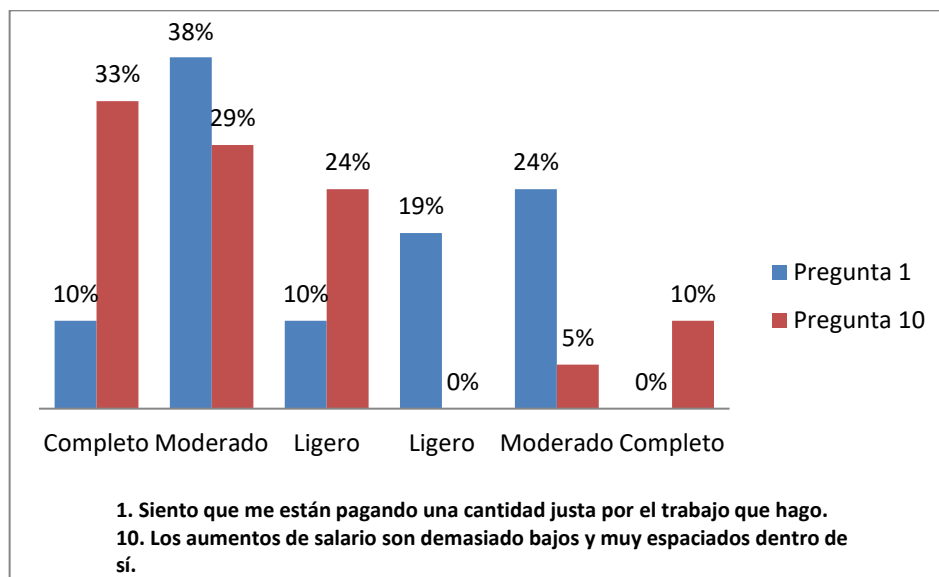


Figura 1. Dimensión Pago: Preguntas 1 y 10

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los docentes, se logró conocer que el 38% de los mismos se encuentran moderadamente en desacuerdo con la cantidad que reciben de salario porque

manifiestan que el trabajo que realizan es diferente tanto en carga laboral como en cuidado de los alumnos por lo que a criterio de los docentes su salario debe ser mayor, mientras que el 24% afirma estar moderadamente de acuerdo con su salario en relación al trabajo realizado.

De los encuestados, el 48% se encuentran en el rango entre completo - moderadamente en desacuerdo respecto a que los aumentos de salario son demasiado bajos y muy espaciados dentro de sí, de acuerdo al criterio de los docentes esto se debe a que el salario no ha tenido un incremento desde hace más de cinco años y si se requiere ascender de categoría en la docencia se debe cumplir con requisitos que son demasiado complejos.

Además, se investigó sobre la apreciación de los docentes hacia la organización cuando piensan acerca de lo que le pagan y si estos se sienten satisfechos con sus oportunidades de incremento salarial, obtenido los resultados que se muestran en la figura 2.

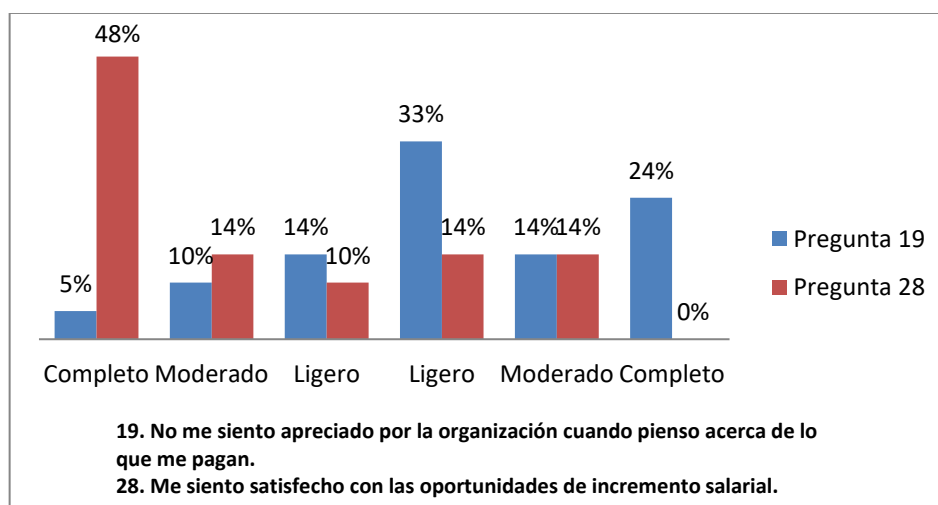


Figura 2. Dimensión Pago: Preguntas 19 y 28

Fuente: Elaboración propia

El 71% de los docentes encuestados manifestaron encontrarse en el rango entre ligero y completamente de acuerdo sobre la no apreciación que sienten por parte de la

institución acerca de lo que les pagan, en esta pregunta se pudo observar varios criterios debido a que la institución cuenta con personal en dos modalidades de contrato, los que son servidores públicos y tienen nombramiento o contrato fiscal, y los contratados bajo relación de dependencia, es por ello que los primeros manifiestan no tener incidencia en esta pregunta porque su salario lo paga el estado, mientras que los que tienen contrato en relación de dependencia afirman no sentirse apreciados por la institución debido a que el salario que perciben por parte de la misma es muy bajo en comparación a los otros docentes.

El 48% de los docentes manifiesta sentirse completamente en desacuerdo con sus oportunidades de incremento salarial, de acuerdo al criterio de los encuestados en la actualidad no existen las mismas oportunidades de incremento salarial como las había hace 10 años atrás donde se podía acceder a incrementos de categoría a través de cursos específicos y años de experiencia.

Para realizar el análisis general sobre la satisfacción de la dimensión de pago por parte de los docentes de la institución, se debe considerar que la población encuestada fue de 21 docentes por lo que se puede obtener una puntuación mínima de 84 puntos y máxima de 504 puntos en las 9 dimensiones de satisfacción laboral que se encuentran en la encuesta, en esta dimensión se obtuvo una puntuación total de 252 puntos por lo que representa un 50% de satisfacción en la dimensión de pago, como se muestra en la figura 3.

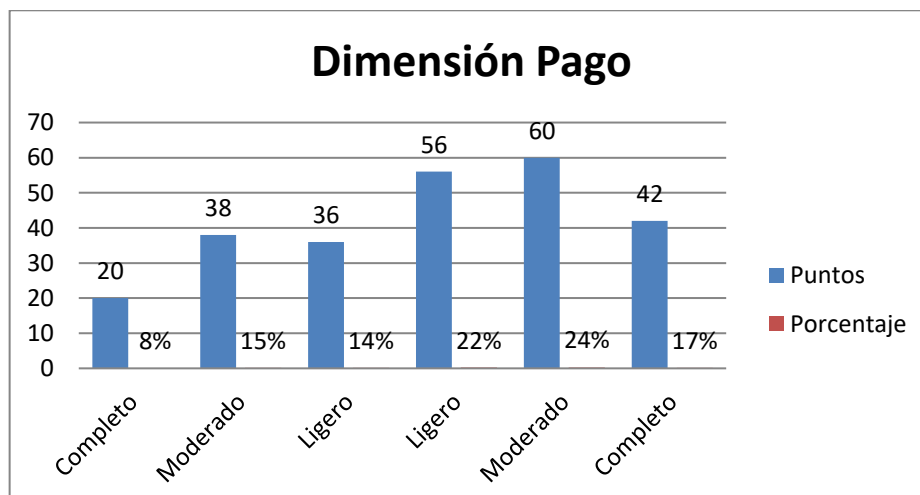


Figura 3. Dimensión Pago: Análisis General

Fuente: Elaboración propia

El 37% de los docentes afirman estar entre completa y ligeramente en desacuerdo con la dimensión de pago, esto se debe a que gran parte de los docentes, once son servidores públicos, 2 tienen entre contrato fiscal y 8 tienen contrato particular es decir bajo relación de dependencia, por lo que existe una brecha salarial considerable entre ambos grupos de docentes y esto se ve reflejado en el porcentaje de satisfacción que se obtuvo en la dimensión de pago.

Dimensión Promoción

La dimensión de promoción busca conocer la percepción que tienen los docentes acerca de las oportunidades de recibir una promoción o acenso dentro de la institución y si la misma ofrece a los docentes estas oportunidades de manera equitativa, de igual manera esta dimensión cuenta con cuatro ítems dentro de la encuesta que son el 2, 11, 20, 33 de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

Se investigó sobre las oportunidades de promoción dentro de la organización y sobre las oportunidades de reconocimiento por un buen trabajo realizado, obteniendo como resultado los datos presentados en la figura 4.

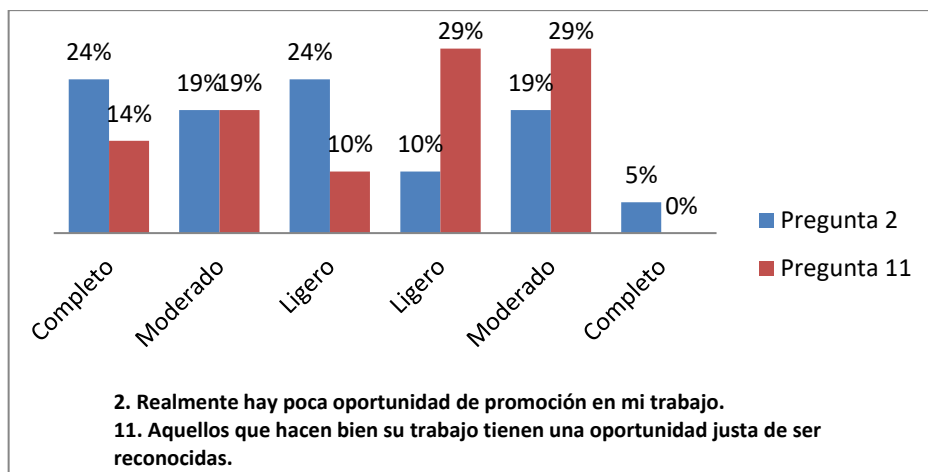


Figura 4. Dimensión Promoción: Preguntas 2 y 11

Fuente: Elaboración propia

El 67% de los docentes manifestaron encontrarse en el rango entre ligero – completamente en desacuerdo porque indicaron que debido a su mismo medio laboral no existen muchas oportunidades de que un docente ascienda de puesto dentro de la organización ya que no existen muchos niveles jerárquicos en la misma a más del vicerrectorado y el rectorado de la institución, lo que si pueden hacer es aplicar para un ascenso de categoría docente pero eso no depende de la institución sino de la formación profesional que tenga el docente.

El 58% de los docentes manifestó entre el rango de ligero a moderadamente de acuerdo que la organización sí reconoce su trabajo cuando uno de ellos se destaca por una buena labor y aunque no existe un procedimiento o evaluación de desempeño para reconocer una buena labor realizada, las autoridades de la institución realizan un reconocimiento verbal y en ocasiones con la entrega de placas de reconocimiento a los docentes que han tenido un desempeño destacado.

Otro de los temas tratados en la dimensión de promoción hace referencia al progreso que pueden tener los docentes en comparación a otras organizaciones y si es que los mismos se encuentran satisfechos con sus oportunidades de promoción, dentro de lo cual se obtuvo los siguientes datos que se muestran en la figura 5.

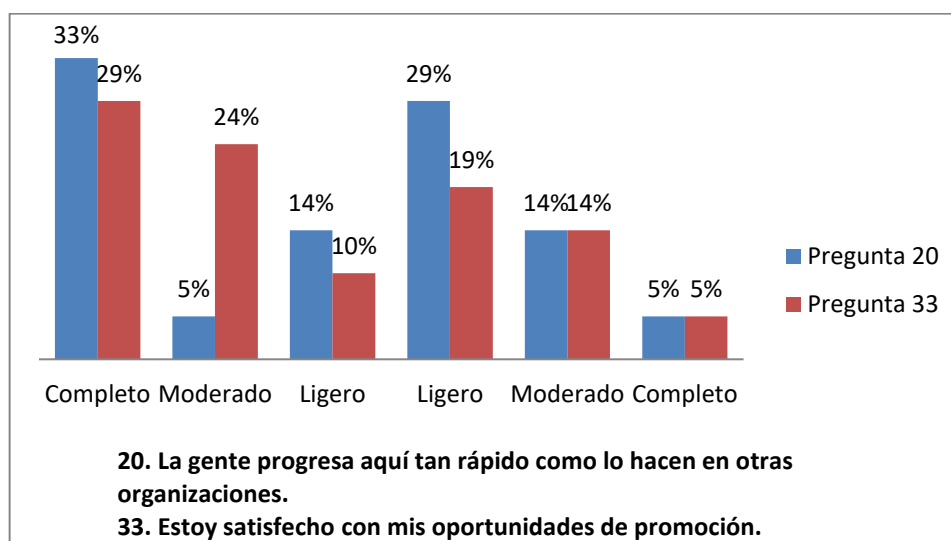


Figura 5. Dimensión Promoción: Preguntas 20 y 33

Fuente: Elaboración propia

El 33% de los encuestados contestó completamente en desacuerdo puesto que como manifestaron en la pregunta anterior, debido al mismo medio laboral no se puede progresar de manera rápida, a pesar de ello un 48% manifiestan estar entre ligera y completamente de acuerdo en que si se progresa igual de rápido en esta organización en comparación a la otras, estas afirmaciones las hicieron en su mayoría los docentes que han trabajado en otras instituciones previamente y que según su criterio en la institución objeto de estudio si existen oportunidades de superación tanto profesional como personal.

Por otra parte, el 53% de los docentes se encuentran en el rango entre completo y moderadamente en desacuerdo ya que manifiestan que si les gustaría tener a ellos mayores oportunidades de promoción en su carrera profesional y aunque están conscientes de que en gran parte no depende de la organización crear esas oportunidades manifiestan que debería haber iniciativa para las mismas por parte del gobierno, a más de ello un 33% de los docentes manifiestan estar entre ligera y moderadamente de acuerdo con sus oportunidades de promoción.

Al realizar un análisis general de la dimensión de promoción se obtuvo una puntuación total de 255 puntos por lo que eso representa un 50.6% de satisfacción en cuanto a la promoción de los docentes del Instituto Juan Pablo II, en la figura 6 se observa cómo se distribuye esta puntuación obtenida.

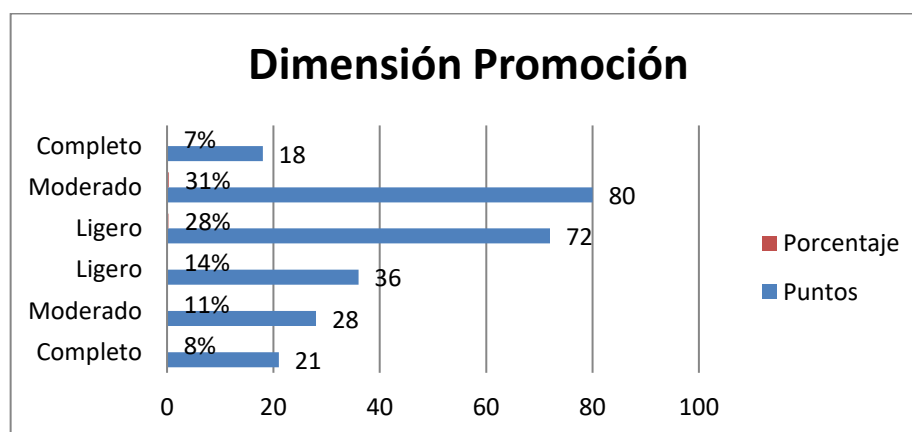


Figura 6. Dimensión Promoción: Análisis General

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que un 59% de los docentes encuestados están en un rango entre ligero y moderadamente de acuerdo con las oportunidades para recibir promoción que tienen en la institución y en su carrera profesional, este porcentaje en su mayoría está representado por los docentes que tienen nombramiento y ya han ascendido de categoría con anterioridad, mientras que un 25% se encuentra entre ligero y moderadamente en desacuerdo con sus oportunidades de promoción.

Dimensión Supervisión

La dimensión supervisión tiene que ver con la percepción que tiene el personal docente sobre el jefe inmediato que para el caso de esta organización es el rector de la

institución, esta dimensión cuenta con cuatro ítems en la encuesta que son el 3, 12, 21, 30, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

Se investigó sobre qué tan competente consideran al jefe inmediato en el desempeño de su trabajo y sobre qué tan a gusto se sienten los docentes con su jefe inmediato, obteniendo los resultados que se muestran en la figura 7.

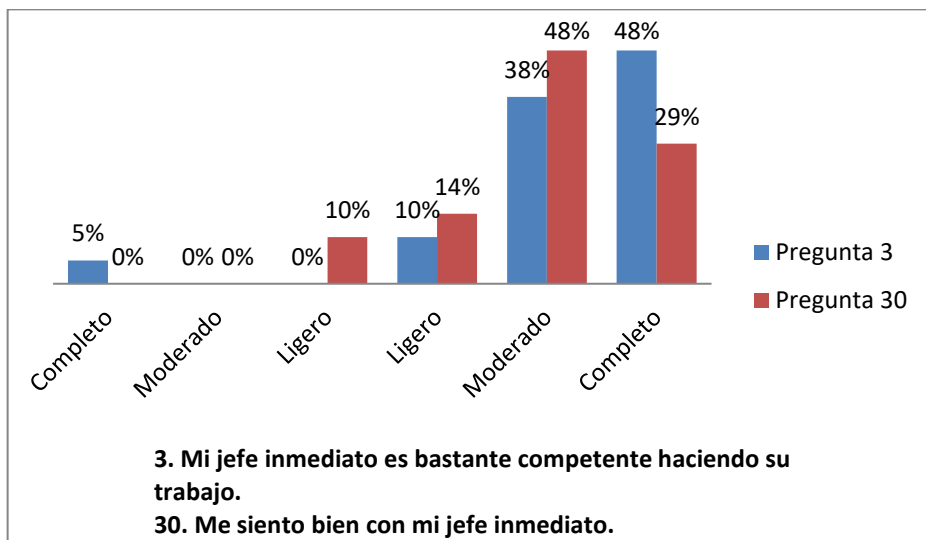


Figura 7. Dimensión Supervisión: Preguntas 3 y 30

Fuente: Elaboración propia

El 86% de los encuestados afirma estar moderada y completamente de acuerdo con la percepción que tiene acerca de su jefe inmediato y su competencia para desempeñar sus actividades directivas de manera correcta.

El 77% de los docentes afirman estar entre ligera y completamente de acuerdo en sentirse bien con su jefe inmediato, según lo manifestado por lo docentes su jefe inmediato a pesar de mostrarse en ciertas ocasiones con poco interés hacia los problemas de sus subordinados, cuando tienen algún inconveniente sea profesional o personal si reciben el apoyo necesario por parte del mismo.

Además, se investigó dentro de esta dimensión sobre la percepción de injusticia y poco interés sobre los sentimientos de sus subordinados por parte del jefe inmediato, obteniendo los resultados que se observan en la figura 8.

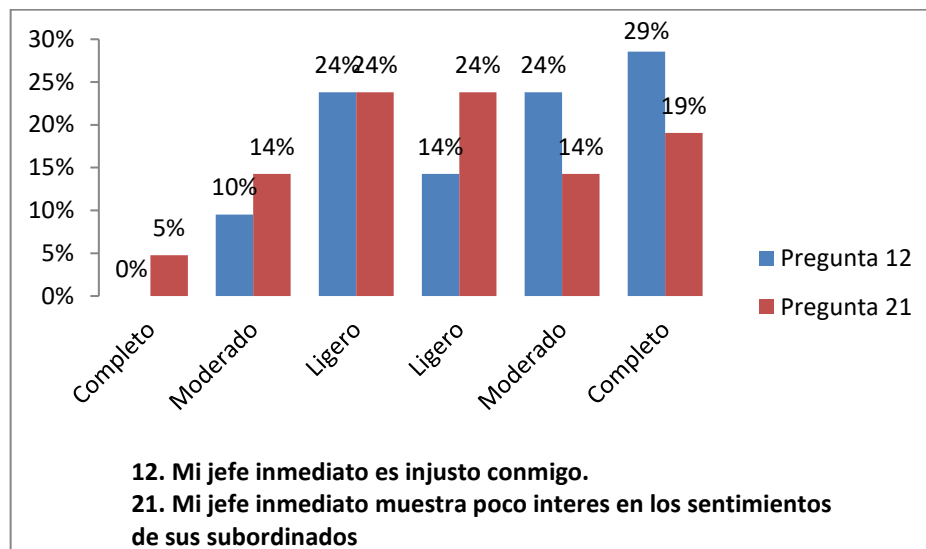


Figura 8. Dimensión Supervisión: Preguntas 12 y 21

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción de injusticia por parte del jefe inmediato hacia los docentes, el 53% se encuentra entre moderada y completamente de acuerdo con la percepción de injusticia, en especial los docentes que tiene una relación laboral bajo dependencia, ya que a criterio de ellos no tiene las mismas condiciones de trabajo que los docentes con nombramiento.

Sobre la percepción de interés en los sentimientos de sus subordinados por parte del jefe inmediato, un 24% de los encuestados manifiesta estar ligeramente de acuerdo en que no muestra interés, mientras que un 24% afirma estar ligeramente de acuerdo en que el jefe inmediato si muestra interés en los sentimientos de sus subordinados.

Realizando un análisis de la dimensión de supervisión se obtuvo un resultado total de 386 puntos de máximo 504 puntos, los cuales están distribuidos como se observa en la figura 9, siendo así que se tiene una satisfacción de un 76.6% en la dimensión de supervisión.

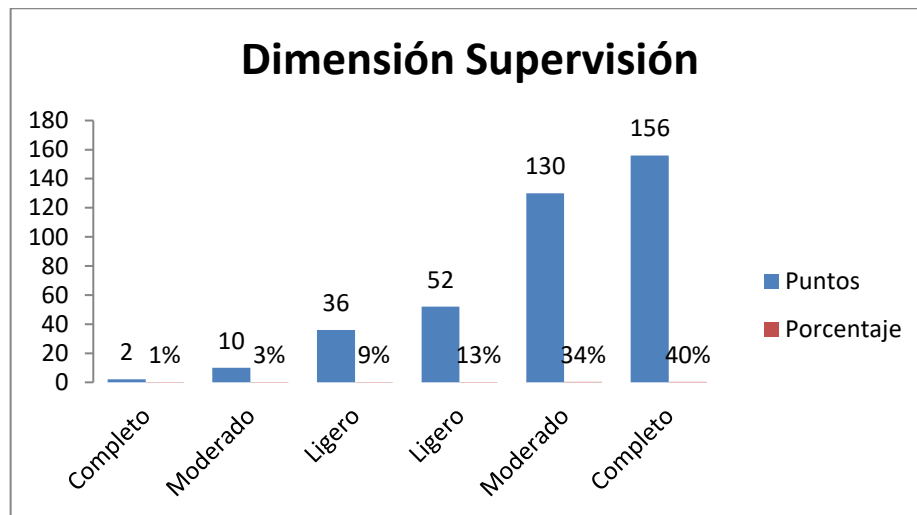


Figura 9. Dimensión Supervisión: Análisis General

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al gráfico se puede notar que la mayor puntuación se encuentra entre el rango de moderado y completamente de acuerdo con la percepción que tienen los docentes con su jefe inmediato, de tal forma que un 74% está de acuerdo en que el jefe inmediato es competente realizando su trabajo y que éste muestra interés en sus subordinados logrando tener una buena aceptación como directivo ante el personal al cual dirige acertadamente.

Dimensión Margen de Beneficios

La dimensión margen de beneficios dentro de la satisfacción laboral de los docentes hace referencia a todos los beneficios monetarios y no monetarios que puedan recibir los docentes por parte de la organización y que a su vez todos puedan acceder a dichos beneficios de manera igualitaria, para esta dimensión se cuenta con cuatro ítems los cuales son 4, 13, 22, 29, obteniendo los resultados que se presentan a continuación.

En esta dimensión se investigó sobre la satisfacción acerca de los beneficios que reciben y si los mismos son a su criterio igual de buenos como los que ofrecen otras instituciones, obteniendo los resultados que se observan en la figura 10.

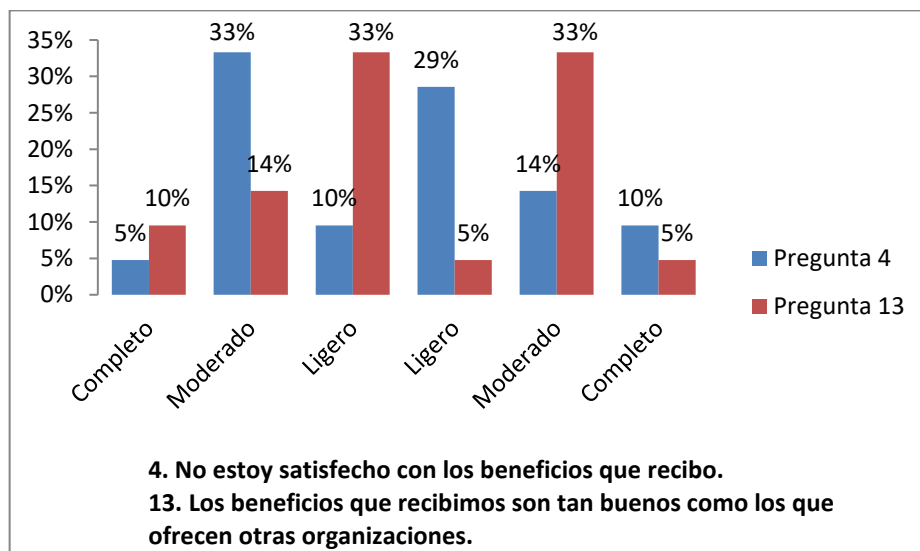


Figura 10. Dimensión Margen de Beneficios: Preguntas 4 y 13

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los encuestados el 48% manifiesta estar entre ligera y completamente en desacuerdo con la pregunta 4, es decir ellos si se encuentran satisfechos con los beneficios que reciben en la institución destacando las capacitaciones y el acceso a

créditos personales, mientras que el 52% afirma estar entre ligera y completamente en desacuerdo con los beneficios que reciben, sobre todo por la inequidad que dicen sentir los docentes contratados bajo relación de dependencia.

A más de ello un 43% manifiesta que los beneficios en la organización son igual de buenos a los que ofrecen otras instituciones y un 57% manifiesta que los beneficios no son iguales a los de otras organizaciones.

También se indagó sobre la equidad de los beneficios que reciben los docentes y si es que existen beneficios que no tienen y a criterio de los encuestados debería tener, de tal forma se obtuvieron los resultados que se presentan en la figura 11.

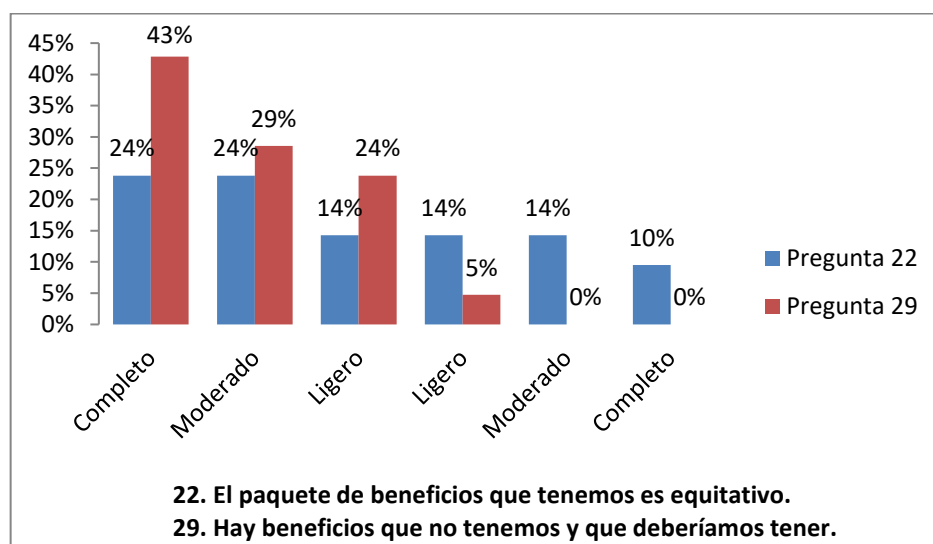


Figura 11. Dimensión Margen de Beneficios: Preguntas 22 y 29

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que un 48% de los docentes dice estar entre moderada y completamente en desacuerdo, es decir que para ellos el paquete de beneficios no es equitativo para todo el personal mientras que un 28% manifiesta en estar de acuerdo con que los beneficios son iguales para todos, esto se debe a que de acuerdo al criterio de los docentes se les da mayor preferencia al personal que cuenta con nombramiento en la institución.

Por otra parte, un 72% coinciden en que si existen beneficios que no tienen y que debería tener entre los cuales mencionaron el poder utilizar el servicio de transporte que tiene la institución, alimentación los días martes que trabajan hasta las 15:00 p.m., mejor remuneración al personal contratado bajo relación de dependencia, atención médica, intercambio laboral, entre otros.

En el análisis general de la dimensión de margen de beneficios se obtuvo una valoración total de 249 puntos de un máximo de 504 puntos, distribuidos como se observa en la figura 12, representando una satisfacción del 49.4% en cuanto al margen de beneficios.

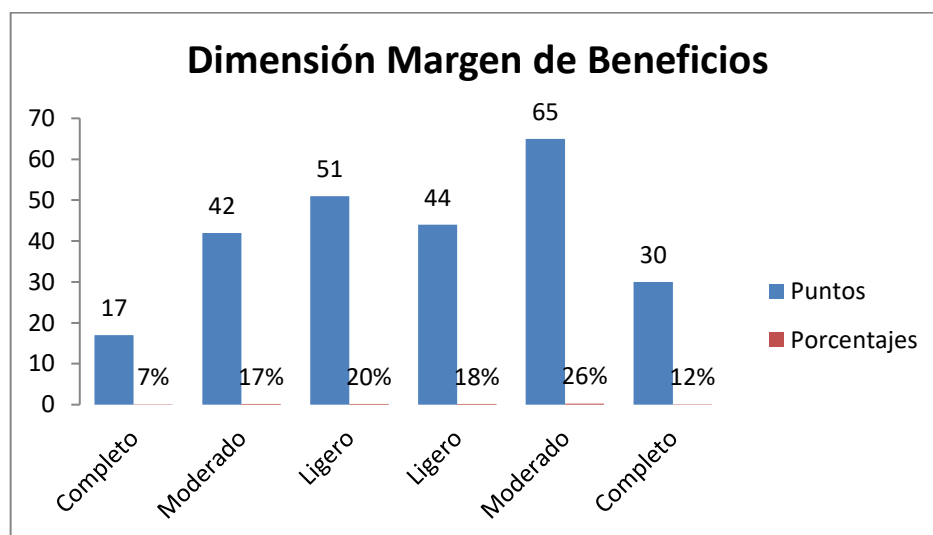


Figura 12. Margen de Beneficios: Análisis General

Fuente: Elaboración propia

El 56% de los docentes afirma estar de acuerdo con los beneficios que reciben en la organización a pesar de coincidir en su mayoría que si deberían tener ciertos beneficios que no tienen en la actualidad, mientras que un 44 % considera estar en desacuerdo con los beneficios que reciben porque a criterio de este porcentaje de encuestados su descontento se encuentra marcado por la desigualdad de beneficios entre el personal contratado como servidor público y el personal bajo relación de dependencia.

Dimensión Recompensas Contingentes

La dimensión recompensas contingentes hace referencia a la apreciación que tienen los docentes sobre el reconocimiento y recompensas por un buen trabajo realizado, para el análisis de esta dimensión se contó con cuatro ítems en la encuesta los cuales son 5, 14, 23, 32, obteniendo los resultados que se presentan a continuación.

Se investigó sobre el reconocimiento que reciben los docentes al realizar un buen trabajo y si la institución cuenta con recompensas para incentivar al personal por el buen desempeño, obteniendo los resultados que se muestran en la Figura 13.

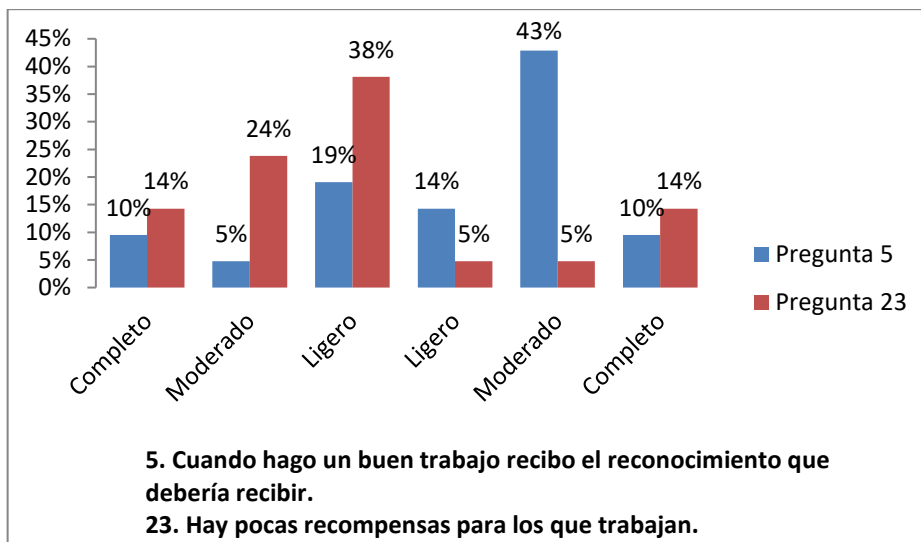


Figura 13. Dimensión Recompensas Contingentes: Preguntas 5 y 23

Fuente: Elaboración propia

Al analizar el gráfico se evidencia que el 67% de los docentes afirman estar entre ligero y completamente de acuerdo en haber recibido un reconocimiento cada vez que se destacan realizando un trabajo, aunque expresan que en la mayoría de ocasiones el reconocimiento solo se hace de manera verbal.

Además, el 76% manifiestan estar en desacuerdo con la pregunta 23, es decir para los docentes si existen suficientes recompensas cuando se destacan en su trabajo.

Por otra parte, se investigó sobre la percepción de los docentes acerca de que tan apreciado es su trabajo y sobre si sus esfuerzos son recompensados en la forma que deberían ser, obteniendo los resultados que se presentan en la figura 14.

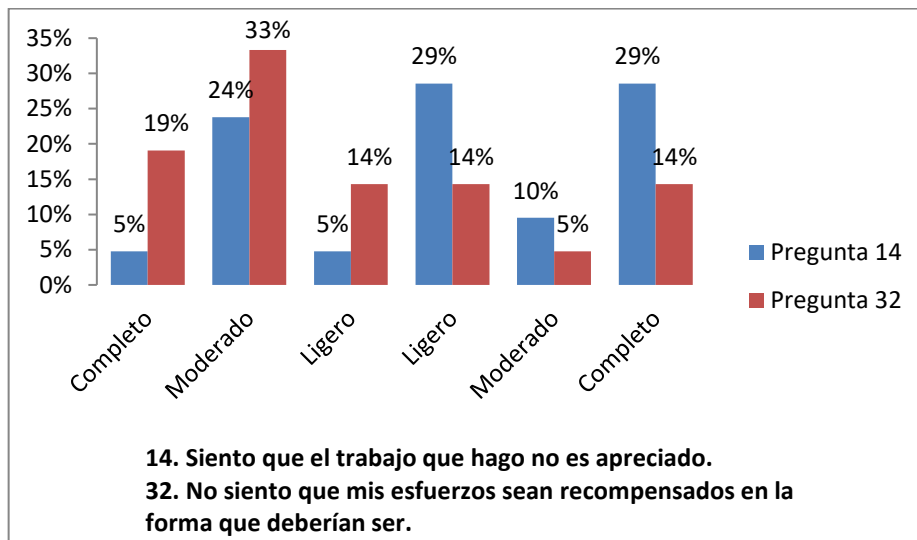


Figura 14. Dimensión Recompensas Contingentes: Preguntas 14 y 32

Fuente: Elaboración propia

El 68% de los encuestados manifiestan estar entre ligera y completamente de acuerdo en que su trabajo no es apreciado, según manifiestan los docentes al ser educadores de niños y jóvenes con capacidades especiales su trabajo es más complejo y requiere de un mayor desgaste mental y físico por lo que expresan que su remuneración debería ser mejor y más apreciado sobre todo por las entidades del gobierno.

Por otra parte, el 66% afirman estar entre ligera y completamente en desacuerdo con la pregunta 32, es decir para los docentes su esfuerzo si es reconocido como debería ser por parte de la institución y porque los padres de familia de los niños y jóvenes manifiestan estar satisfechos con su trabajo realizado.

Al realizar un análisis general de la dimensión de recompensas contingentes se obtuvo un total de 295 puntos de un máximo de 504 puntos, representando un 58.5% de satisfacción en la dimensión de recompensas contingentes como se observa en la figura 15.

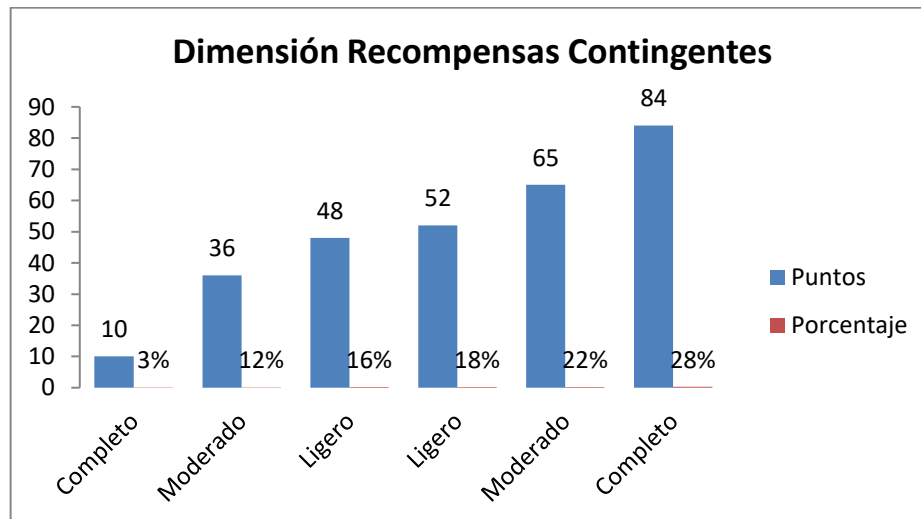


Figura 15. Dimensión Recompensas Contingentes: Análisis General

Fuente: Elaboración propia

El 68% de los docentes se encuentran en un rango entre ligero a completamente de acuerdo con los reconocimientos que reciben en la institución por un buen trabajo realizado, a criterio de los docentes si sienten que su trabajo es reconocido tanto por las autoridades de la institución como por los padres de familia más sin embargo sienten un descontento en cuanto al salario percibido en relación su trabajo.

Dimensión Procedimientos Operativos

La dimensión procedimientos operativos se refiere a todas las políticas y procedimientos internos que tiene la organización para llevar a cabo sus actividades y

poder investigar si estas facilitan o dificultan el poder realizar un buen trabajo, para el análisis de esta dimensión se cuenta con cuatro ítems que son 6, 15, 24, 31, obteniendo los siguientes resultados.

En esta dimensión se investigó si las reglas y procedimientos de la institución dificultan el trabajo de los docentes y si los mismos tienen demasiada carga laboral, obteniendo los resultados que se muestran en la figura 16.

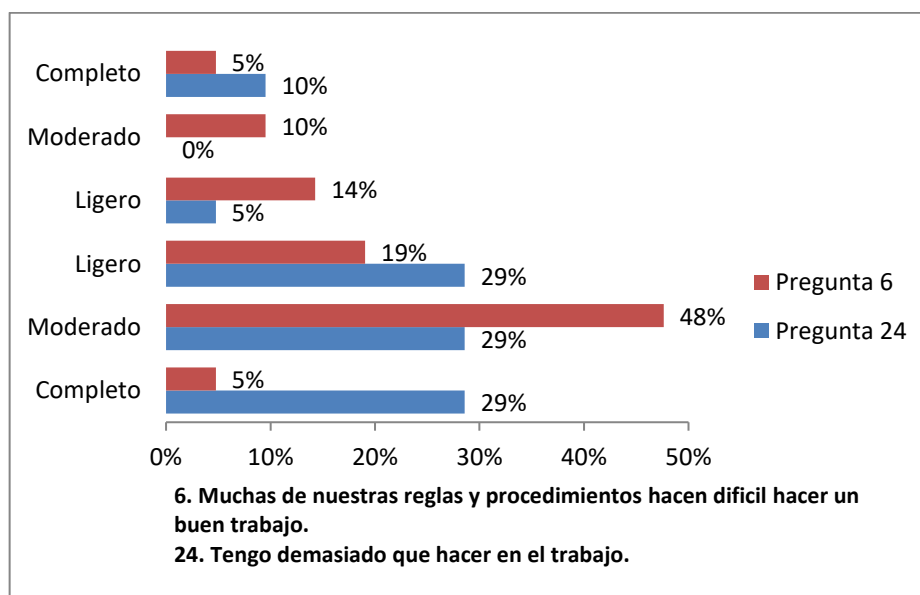


Figura 16. Dimensión Procedimientos Operativos: Preguntas 6 y 24

Fuente: Elaboración propia

El 71% de los docentes manifiestan estar en desacuerdo con la afirmación de la pregunta 6, es decir la para ellos las reglas y procedimientos de la institución no dificulta realizar sus labores de manera eficiente ya que de acuerdo al criterio de los mismos sus procedimientos internos son buenos.

De igual manera el 86% de los encuestados afirman que no tienen demasiada carga laboral sino la adecuada de acuerdo a sus competencias y a más de ello mantienen su

postura de que el trabajo que realizan los docentes de educación especial es más fuerte que el de los docentes de las instituciones de educación regular.

También se investigó sobre conocer si los esfuerzos de los docentes por hacer un buen trabajo son bloqueados por las normas y procedimientos de la institución y si los mismos tienen demasiado trabajo administrativo el cual dificulte su labor esencial como educadores especiales, obtenido los siguientes resultados que se muestran en la figura 17.

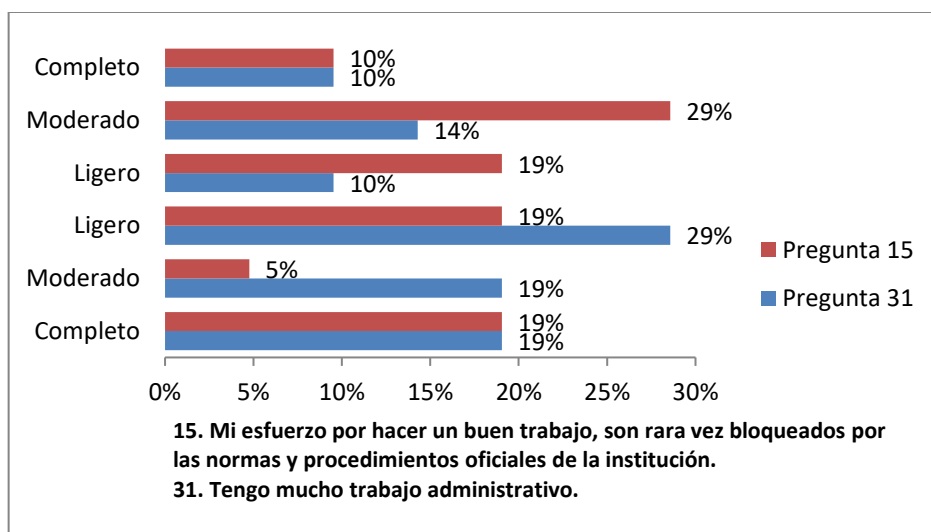


Figura 17. Dimensión Procedimientos Operativos: Preguntas 15 y 31

Fuente: Elaboración propia

El 58% de los encuestados afirma estar de acuerdo en que sus esfuerzos no son bloqueados por los procedimientos de la institución porque manifiestan que las autoridades si escuchan las sugerencias que dan los docentes para mejorar procesos en pro de brindar un mejor servicio de educación a los alumnos y la comunidad.

Por otra parte un 67% de los docentes expresa estar en desacuerdo con la pregunta 31, es decir la mayoría de ellos no consideran tener trabajo administrativo en exceso,

aunque si manifiestan que ahora realizan más trabajo administrativo que lo que se hacía hace 10 años atrás sobre todo en la planificación de sus horas de clase.

Al realizar un análisis general de la dimensión de procedimientos operativos se obtuvo un total de 254 puntos de un máximo de 504 puntos, representando un 50% de satisfacción en la dimensión de procedimientos operativos como se observa en la figura 18.

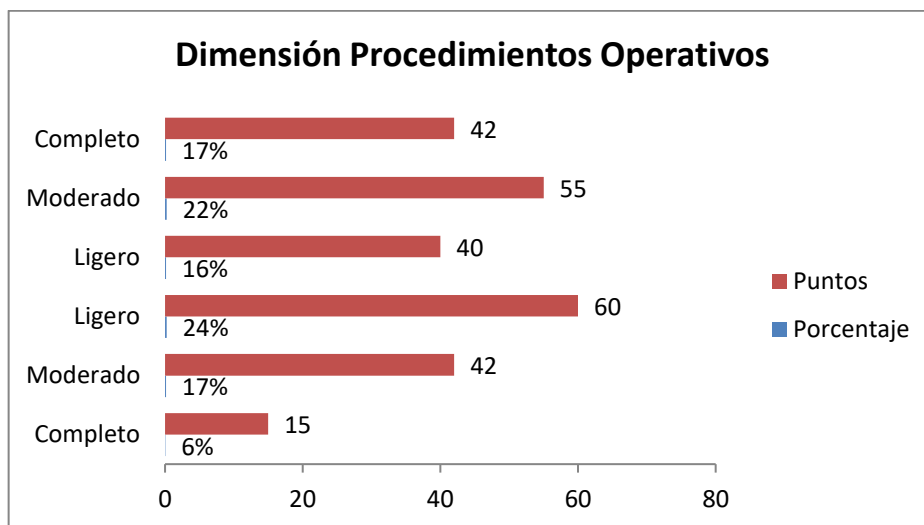


Figura 18. Dimensión Procedimientos Operativos: Análisis General

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico un 54% de los docentes afirman estar de acuerdo en que las políticas y procedimientos de la organización aportan de manera apositiva para realizar un buen trabajo y no lo dificultan, a más de ello también manifestaron que por parte de la directiva de la institución escuchan las recomendaciones o sugerencias que se hagan en pro de mejorar los procedimientos internos, es decir a pesar de existir políticas y procedimientos establecidos siempre existe la posibilidad de mejorar los mismos y no son rígidos.

Dimensión Compañeros

La dimensión compañeros busca investigar como son las relaciones laborales entre los docentes, es decir cómo se relacionan directamente con las personas con las que trabajan, entendiendo que la base para una buena organización son las personas que la conforman y las buenas relaciones de trabajo que mantengan entre sí, para el análisis de esta dimensión se cuenta con cuatro ítems que son 7, 16, 25, 34 obteniendo los resultados que se muestran a continuación.

Se investigó sobre el agrado que tienen los docentes hacia sus compañeros de trabajo y de igual forma si con los mismos disfrutan mientras comparten su jornada laboral, obteniendo los resultados que se observan en la figura 19.

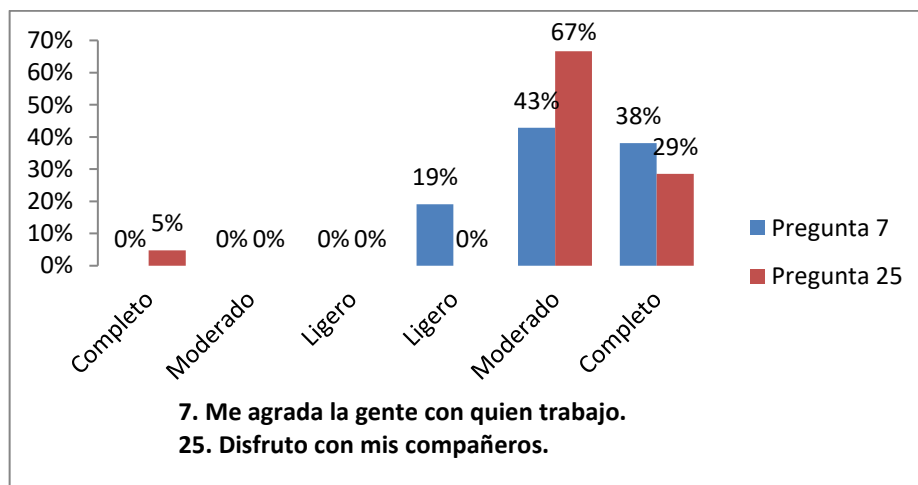


Figura 19. Dimensión Compañeros: Preguntas 7 y 25

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la figura el 100% de los docentes afirma estar de acuerdo en que les agradan las personas con las que trabajan.

De igual manera el 95% manifiestan estar de acuerdo en que disfrutan con sus compañeros de trabajo mientras se encuentran en su jornada laboral, de acuerdo al

criterio de la mayoría de los docentes esto se debe a que, si existe una buena relación de compañerismo entre todos y sobre todo una buena comunicación entre ellos, manifestando que son unos pocos compañeros los que en ocasiones indisponen al grupo de trabajo pero que esos inconvenientes se solucionan oportunamente.

Además, se indagó, si los docentes sienten que en ocasiones deben de trabajar más duro en sus tareas debido a la incompetencia de la gente con la que trabajan y si existen demasiadas discusiones en el trabajo, obteniendo los siguientes resultados de la figura 20.

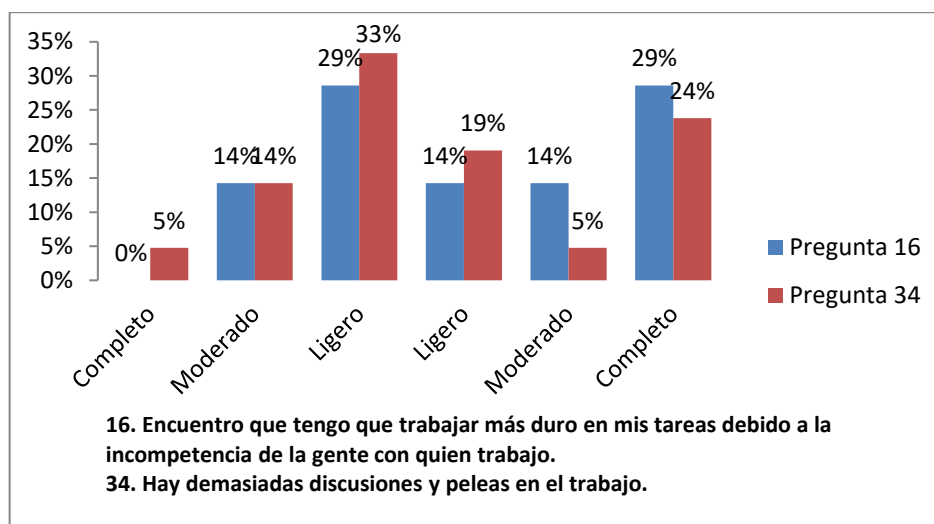


Figura 20. Dimensión Compañeros: Preguntas 16 y 34

Fuente: Elaboración propia

El 57% de los encuestados manifiestan que en ocasiones les toca trabajar más en sus tareas no tanto por incompetencia de las personas con las que trabajan porque ellos manifiestan que todos son competentes en sus distintas áreas de trabajo, sino porque en ocasiones los grupos de trabajo que se organizan no siempre están acorde al trabajo asignado.

Por otra parte, el 52% manifiestan estar en desacuerdo con la pregunta 34, es decir para la mayoría de docentes no existen demasiadas discusiones y peleas en el trabajo y de

igual forma manifiestan que cuando suceden discusiones son de carácter profesional y que las mismas se resuelven de inmediato.

Al realizar un análisis general de la dimensión compañeros se obtuvo un total de 382 puntos de un máximo de 504 puntos, representando un 75.8% de satisfacción en la dimensión de compañeros como se observa en la figura 21.

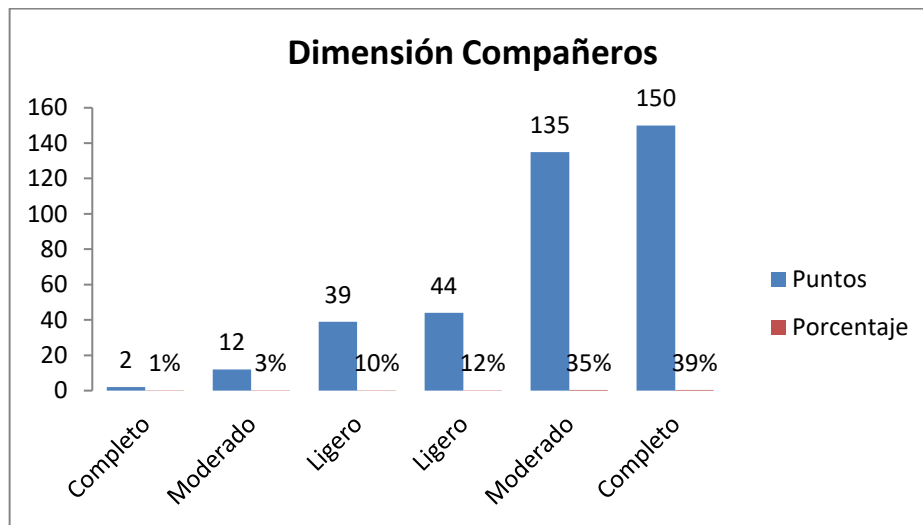


Figura 21. Dimensión Compañeros: Análisis General

Fuente: Elaboración propia

Un 86% de los encuestados están de acuerdo en que las relaciones que mantienen los docentes entre compañeros de trabajo son buenas y que a pesar de que en ciertas ocasiones se presentan diferencias, estas se solucionan sin pasar a mayores términos porque en su mayoría son de carácter profesional mas no personal, de igual manera por parte de los directivos de la institución se manifestó que no se lleva un registro de incidentes cuando suceden diferencias personales entre los compañeros de trabajo.

Dimensión Naturaleza del Trabajo

La dimensión naturaleza del trabajo hace referencia a las actividades a desarrollar propias del puesto de trabajo, es decir las que realiza adecuadamente en el cumplimiento de sus labores, para el análisis de esta dimensión se cuenta con cuatro ítems que son 8, 17, 27, 35 obteniendo los resultados que se muestran a continuación.

Se indagó a los docentes sobre el significado que tiene para ellos el trabajo que realizan y si es que los mismos sentían orgullo de hacer su trabajo, obteniendo los siguientes resultados que se observan en la figura 22.

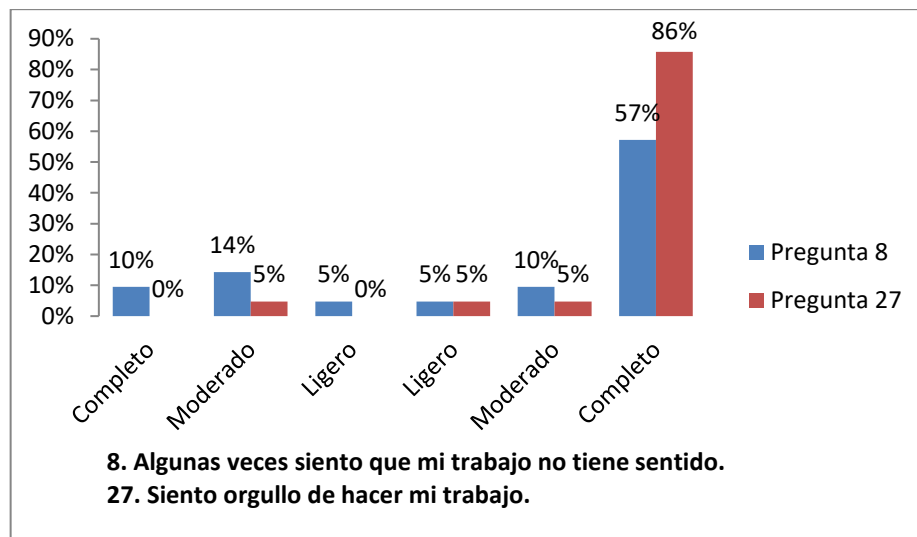


Figura 22. Dimensión Naturaleza del Trabajo: Preguntas 8 y 27

Fuente: Elaboración propia

El 72% de los encuestados manifiestan haber sentido, aunque sea una vez que su trabajo no tenía razón de ser, de acuerdo a los encuestados esta sensación la han experimentado cuando se han sentido con exceso de estrés laboral por causas propias del trabajo.

Por otra parte, el 96% de los docentes afirman sentir orgullo de hacer su trabajo pues manifiestan que sobre todo los padres de familia tienen una enorme gratitud hacia ellos por el resultado positivo tanto físico como cognitivo que muestran sus hijos con capacidades especiales.

Además, se investigó sobre el gusto que tienen hacia su trabajo y si los docentes sienten que su trabajo como tal es agradable para ellos, obteniendo como resultados los datos de la figura 23.

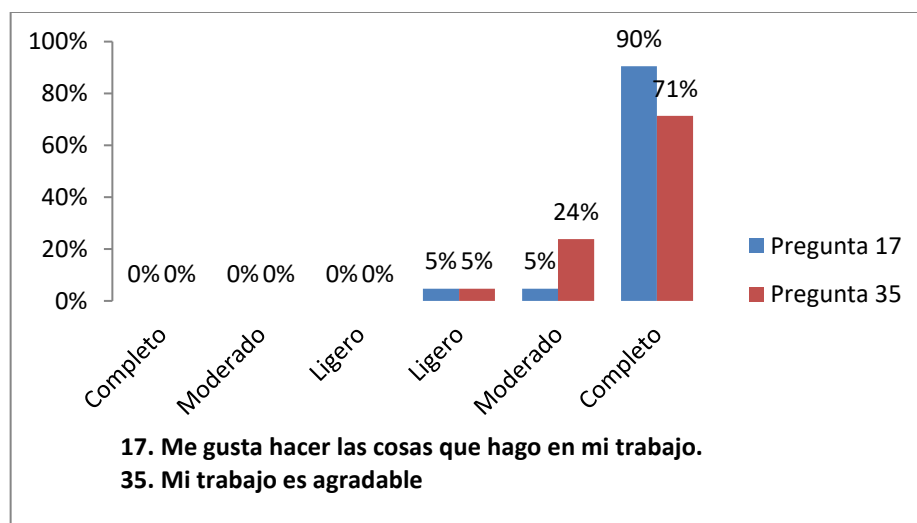


Figura 23. Dimensión Naturaleza del Trabajo: Preguntas 17 y 35

Fuente: Elaboración propia

El 100% de los docentes manifiestan estar de acuerdo en que les gusta realizar las actividades de su trabajo y de igual manera consideran que el mismo es agradable, a criterio de los encuestados para ellos ser docentes de educación especial es mucho más que una profesión, manifiestan que hay que tener vocación para ser un educador especial por lo que expresan que es muy gratificante realizar su trabajo y que se sienten agradecidos de poder desempeñar sus labores en esta institución, pues está considerada como un referente en educación especial en la provincia de Esmeraldas.

Al realizar un análisis general de la dimensión naturaleza del trabajo se obtuvo un total de 458 puntos de un máximo de 504 puntos, representando un 90% de satisfacción en esta dimensión como se observa en la figura 24.

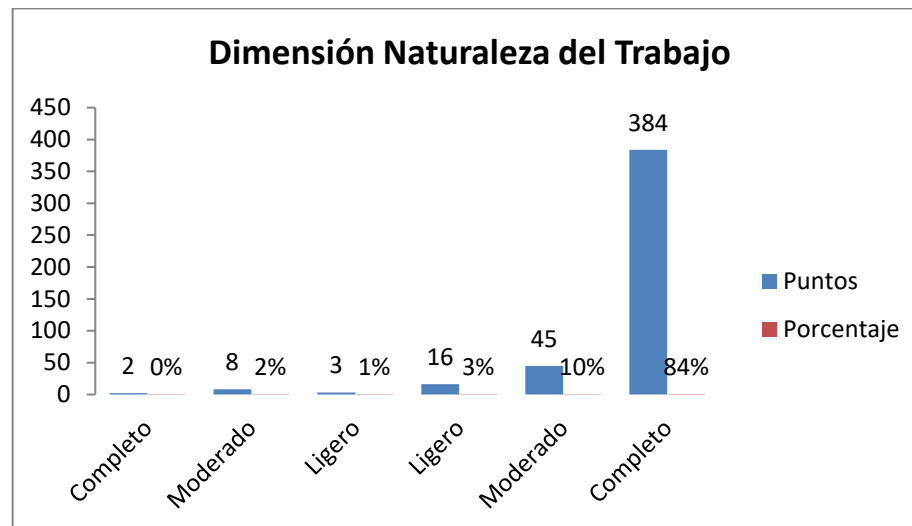


Figura 24. Dimensión Naturaleza del Trabajo: Análisis General

Fuente: Elaboración propia

El 97% de los docentes afirman sentirse a gusto con las actividades que desarrollan en su trabajo como educadores, manifiestan sentirse orgullosos de ejercer esta profesión y sobre todo manifiestan tener vocación de servicio y estar a gusto con su lugar de trabajo.

Dimensión Comunicación

La dimensión trata sobre el papel importante que juega la comunicación para poder coordinar actividades, solucionar conflictos y transmitir información dentro de la organización permitiendo alcanzar los objetivos, es decir cómo se maneja la

comunicación dentro de esta institución, para ello se cuenta con cuatro ítems que son 9, 18, 26, 36, obteniendo los resultados que se presentan a continuación.

Se preguntó a los docentes que apreciación tiene acerca de la comunicación de esta organización y si las metas de la misma están claras para ellos, obteniendo los resultados que se muestran en la figura 25.



Figura 25. Dimensión Comunicación: Preguntas 9 y 18

Fuente: Elaboración propia

Un 71% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que las comunicaciones son buenas dentro de esta institución, pues a criterio de los mismos si existen protocolos de comunicación internos y manejan varios medios para transmitir información, entre ellos están, correos institucionales, oficios y grupos de comunicación a través de las principales aplicaciones (WhatsApp y Facebook).

Por otra parte, el 67% de los docentes afirman que las metas de esta organización están claras para ellos porque manifiestan que en las reuniones semanales que organizan los directivos de la institución siempre los orientan y planifican su trabajo para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en la planificación anual.

Así mismo se investigó si es que las asignaciones de trabajo se explican completamente y de manera correcta y si los docentes están claros y orientados a cerca de lo que sucede en la organización, obteniendo los resultados que se muestran en la figura 26.

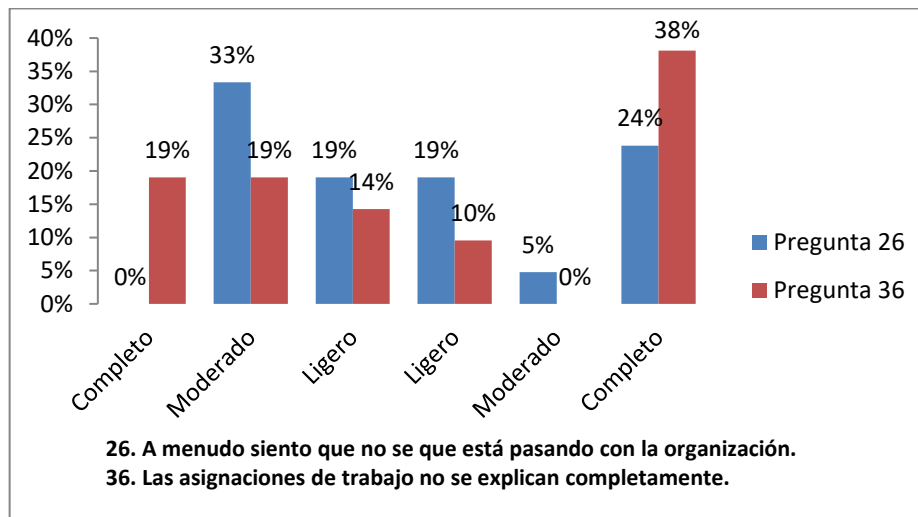


Figura 26. Dimensión Comunicación: Preguntas 26 y 36

Fuente: Elaboración propia

El 52% de los encuestados declaran estar en desacuerdo con la pregunta 26, es decir para los docentes sí está claro que es lo que está pasando con la organización porque como se manifestó anteriormente se los mantiene informados en las juntas de trabajo que se realizan una vez a la semana.

De igual manera el 52% de los docentes están en desacuerdo con la pregunta 36, es decir a criterio de ellos las asignaciones de trabajo si se explican adecuadamente para poder ser ejecutadas de manera correcta.

Al realizar un análisis general de la dimensión de comunicación se obtuvo un total de 330 puntos de un máximo de 504 puntos, representando un 65.4% de satisfacción laboral en esta dimensión como se observa en la figura 27.

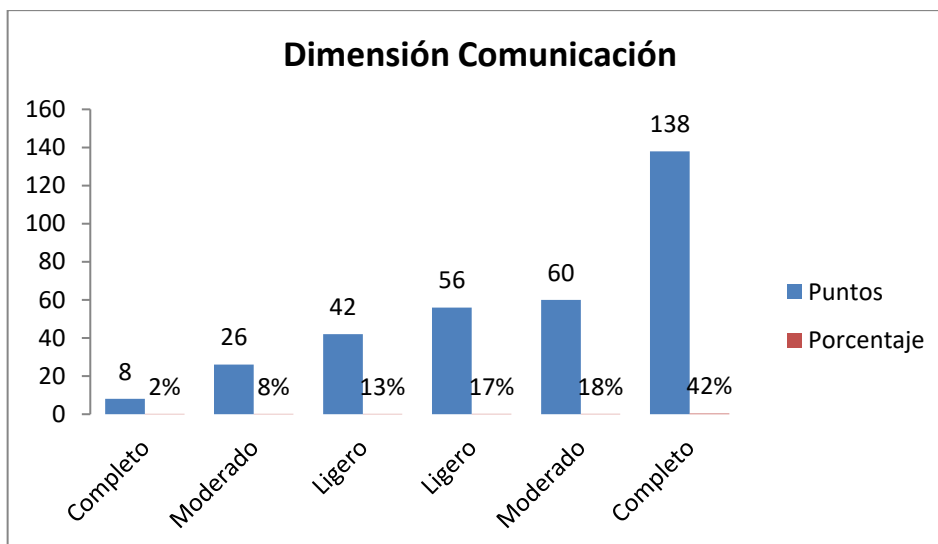


Figura 27. Dimensión Comunicación: Análisis General

Fuente: Elaboración propia

El 77% de los docentes manifiesta estar de acuerdo con que la comunicación que se maneja internamente en la organización es buena, porque se utilizan varios medios de comunicación para transmitir información oficial y de igual manera se realizan reuniones de trabajo una vez a la semana para realizar actividades de planificación, seguimiento de objetivos y tratar temas varios relacionados a la institución.

Análisis general de dimensiones de satisfacción laboral

Al realizar un análisis de acuerdo a los puntos obtenidos en cada dimensión de satisfacción laboral, el mínimo es de 84 puntos que se obtiene al multiplicar las cuatro preguntas que tiene cada dimensión por la calificación más baja que sería un punto en cada pregunta y ese resultado por el número de encuestas realizadas, es decir cuatro por uno por veintiuno ($4 \times 1 \times 21 = 84$), de igual manera el puntaje más alto por cada dimensión sería de 504 puntos que se obtiene al multiplicar las cuatro preguntas que tiene cada dimensión por la calificación más alta que sería seis puntos en cada pregunta y ese

resultado por el número de encuestas realizadas, es decir cuatro por seis por veintiuno ($4*6*21=504$), obteniendo los resultados que se presentan en la figura 28.

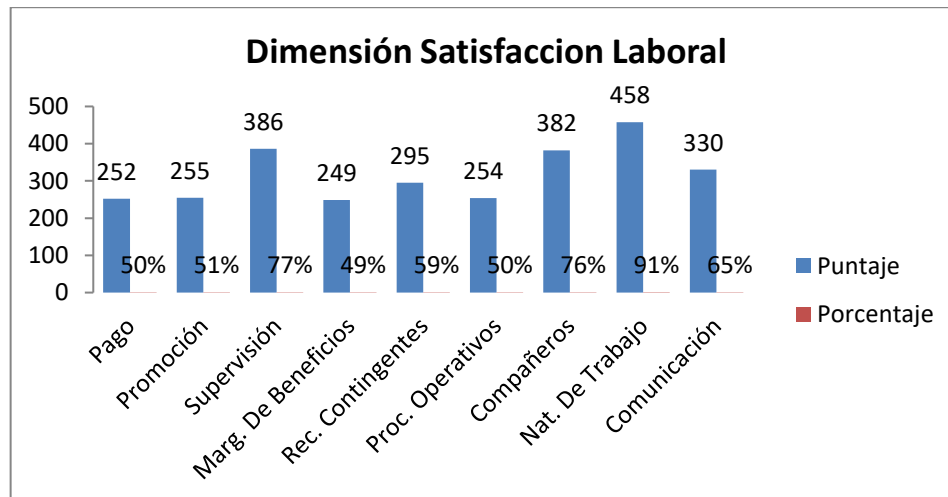


Figura 28. Dimensiones de Satisfacción Laboral General

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el figura al analizar la satisfacción por cada dimensión se evidencia 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 sientes orgullo y vocación al ejercer su profesión como educadores de niños y jóvenes con capacidades especiales.

Por otra parte entre las dimensiones con una aceptación menor o igual al 60% se encuentran pago, promoción, margen de beneficios, recompensas contingentes y procedimientos operativos, debido a que los docentes manifiestan sentirse inconformes con su remuneración en relación a su trabajo, en especial los docentes con la modalidad de contrato bajo relación de dependencia, indican que por la estructura de la organización no existen puestos o niveles jerárquicos a más del vicerrectorado y

rectorado, en cuanto a los beneficios los encuestados expresan que hacen falta beneficios que si deberían tener como el acceso al transporte de la institución, entre otros y además hubo una queja general de que existe cierta preferencia en cuanto al acceso a beneficios para los docentes que tiene nombramiento en comparación con los de contrato bajo relación de dependencia, así mismo expresan que si reciben reconocimientos por una destacada labor pero que en su mayoría se lo hace de manera verbal y que sería bueno que la organización cuente con un plan de evaluación de rendimiento, finalmente los docentes expresaron que los procedimientos establecidos son buenos y que de igual forma si dan apertura por parte de los directivos para hacer sugerencias que aporten a mejorar los procesos internos.

Finalmente realizando un análisis total de satisfacción laboral en esta institución objeto de estudio, el puntaje mínimo en la encuesta es de 756 puntos que se obtiene al multiplicar las 36 preguntas que tiene la encuesta por la calificación más baja sería 1 punto en cada pregunta y ese resultado por el número de encuestas realizadas, es decir treinta y seis por uno por veintiuno ($36*1*21= 756$), de igual manera el puntaje más alto que se obtendría sería de 4536 puntos que se obtiene la multiplicar las 36 preguntas por la calificación más alta que sería 6 puntos en cada pregunta y ese resultado por el número de encuestas realizadas, es decir treinta y seis por seis por veintiuno ($36*6*21= 4536$).

Siendo así que se obtiene una satisfacción laboral total de 2861 puntos que representa un 63,1% de satisfacción en los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II.

Capítulo IV: Discusión

Tras realizar el análisis de los resultados, se obtuvo que el nivel de satisfacción laboral en los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II en el año lectivo 2019 – 2020 fue del 63,1%, lo cual indica una satisfacción en un rango medio – alto, por lo que a continuación se realizará comparaciones de semejanzas o diferencias entre el estudio actual y las investigaciones que se tomaron como antecedentes, revisando las variables más importantes que expresaron tener mayor o menor grado de satisfacción en los docentes de la institución objeto de estudio.

El nivel de satisfacción laboral del 63,1% encontrándose en un rango medio – alto, el cual se obtuvo en la presente investigación, es similar a la satisfacción laboral encontrada en la investigación de Sánchez y Artacho (2007), realizada en la provincia de Andalucía – España, donde se obtuvo una satisfacción en docentes medio- alta, siendo así que un 69,6% consideraron estar satisfechos en su trabajo, a pesar de que en la actual investigación no se utilizó el mismo instrumento de medición ni la misma población, si se analizaron variables similares como la remuneración, los tipos de contrato, margen de beneficios, naturaleza del trabajo, posibilidades de ascenso y relación con los compañeros, confirmando que estas variables son relevantes para poder efectuar un estudio de satisfacción laboral en cualquier tipo de organización.

En los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, la dimensión de promoción fue una de las dimensiones con un grado de satisfacción medio, al obtener un 50% de aceptación, porque a pesar de que los profesores están conscientes de la poca oportunidad de promoción, expresan tener claro que en la actualidad aún se puede ascender de categoría docente con un poco más de esfuerzo y mayor formación profesional, por lo que esta dimensión no se podría considerar como un factor relevante en la pérdida de satisfacción laboral en la población de esta investigación, por el contrario en la investigación realizada por Anaya y Suarez (2010), aplicada a docentes de infantil, primaria y secundaria distribuidos en todo el territorio nacional de España, se reveló que la satisfacción laboral y la antigüedad laboral son inversamente proporcionales, dadas las escasas oportunidades de ascensos presentes en esta profesión.

En la dimensión de recompensas contingentes de la presente investigación, los docentes manifestaron que el reconocimiento recibido por parte de las autoridades de la institución y los padres de familia, los motiva mucho más hacia su trabajo con el paso del tiempo, al ver como a través de su vocación por esta profesión, mejora la calidad de vida de niños y jóvenes con capacidades especiales; lo que contrasta con la investigación realizada por Anaya y Suarez (2010) en donde se evidenció que el poco reconocimiento recibido individualmente y por parte de los padres de familia, tal vez constituyan la causa de la pérdida de satisfacción que los profesores experimentan en su trabajo con el paso del tiempo .

De igual manera es importante destacar que en la investigación de Anaya y Suarez (2010), se analizaron variables similares a las del presente estudio como la dimensión de remuneración, naturaleza de trabajo, supervisión, promoción, margen de beneficios, recompensas contingentes y procedimiento operativos, encontrando niveles de satisfacción medios, al igual que en la actual investigación con excepción de la dimensión de procedimientos operativos y margen de beneficios en los cuales la presente investigación tiene mayores niveles de satisfacción.

En la investigación realizada a los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, las dimensiones de pago, promoción, procedimientos operativos, recompensas contingentes, comunicación, supervisión y margen de beneficio, se encontraron en una satisfacción laboral promedio del 50% en adelante dando como resultado un 63,1% de satisfacción laboral total, es decir una tendencia medio – alta, factor que puede atribuirse a que en la institución objeto de estudio los docentes expresaron sentirse a gusto en la mayoría de las dimensiones, a excepción de la dimensión de pago, promoción y margen de beneficios que por factores ajenos a la organización como lo es el alza de los sueldos y ascensos de puestos causan menor grado de satisfacción en los docentes pero eso no depende de la organización sino de las políticas de gobierno que rigen actualmente; lo que contrasta con la investigación de Bazurto (2016), desarrollada en la empresa Ecuador S.A ubicada en Guayaquil – Ecuador, donde se encontró que la institución tenía una satisfacción laboral sesgada negativamente, siendo las dimensiones mencionadas anteriormente las que obtuvieron los más bajos puntajes, tomando en consideración que en estas investigaciones se utilizó el mismo instrumento de medición pero aplicado a condiciones diferentes de trabajo.

De igual manera en la investigación de Bazurto (2016) se encontró que las variables de naturaleza del trabajo y compañeros fueron las que obtuvieron mayores calificaciones, coincidiendo con la investigación actual con la diferencia que a más de las dos dimensiones mencionadas, en la presente investigación la dimensión de supervisión fue también una de las que obtuvo mayor calificación porque los docentes manifestaron sentirse a gusto con su jefe inmediato y en general con las autoridades de la institución, pues manifiestan que los mismos dirigen de manera acertada la organización, mostrando interés y empatía hacia todos los trabajadores.

El estudio de Cantón y Téllez (2016), realizado en Antioquia – Colombia, dio a conocer que la mayoría de los docentes encuestados en todos los estudios de satisfacción laboral son mujeres, lo que muestra una gran feminización de la profesión y que la herramienta utilizada casi de forma general ha sido el cuestionario de encuesta; estas afirmaciones coinciden con el estudio actual en el cual 18 de los 21 docentes son mujeres, denotando la predominancia del género femenino en esta organización y de igual manera el instrumento utilizado para esta investigación ha sido el cuestionario de encuesta por ser una herramienta que permite obtener información concreta y proporciona una mayor comprensión al momento de analizar los resultados.

Finalmente, los autores manifiestan entre sus resultados que una de las variables más estudiadas en este tipo de investigaciones es la naturaleza del trabajo, la cual es una de las variables utilizadas en el instrumento de la presente investigación y en la que se obtuvo una de las mayores puntuaciones de satisfacción laboral.

En la investigación actual, los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II manifiestan en relación a la variable compañeros sentirse satisfechos en un 76% siendo esta una de las mayores puntuaciones alcanzadas y coincidiendo con los resultados de la investigación de Anaya y López, realizada en España en el año 2015, en donde se evidenció que tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, tener una opinión propia y tener autonomía en el desarrollo de las actividades son las variables más destacadas en las que la mayoría de los profesores se encuentran en un grado alto de satisfacción, por lo que se puede deducir que en la mayoría de investigaciones de satisfacción laboral a docentes, estos se sienten a gusto y mantienen buenas relaciones de trabajo con sus compañeros, aportando de manera positiva hacia su satisfacción laboral.

De la misma manera en la investigación actual se estudió la dimensión de procedimientos operativos la cual trata sobre políticas y procedimientos internos para llevar a cabo las actividades de la institución, en donde los docentes manifestaron que si se les permitía dar su opinión y la misma era considerada para la toma de decisiones, al igual que se les permitía tener autonomía en su trabajo y que a pesar de que habían políticas, siempre que se hicieran sugerencias para mejorar las mismas, las autoridades escuchaban, esto concuerda con lo encontrado en la investigación de Anaya y López (2015) en donde esta variable también fue una de las más destacadas para aportar positivamente a la satisfacción laboral de los profesores en su estudio.

Finalmente, en el estudio de estos investigadores se evidenció que, las posibilidades de promoción y obtener un buen salario son las principales variables en las que la mayoría de docentes se encuentran en un grado bajo de satisfacción; al realizar la comparación con la actual investigación se tiene que en cuanto a la variable de promoción, esta obtuvo un 51% de satisfacción debido a que los docentes manifestaron que en su profesión no existen suficientes niveles jerárquicos en la institución a más del vicerrectorado y el rectorado por lo que están conscientes que sus posibilidades de ascender de puesto dentro de la organización son poco probables, coincidiendo con la investigación de Anaya y López al ser esta una de las variables menos puntuadas; de igual manera en la variable de remuneración los docentes del Instituto Juan Pablo II manifestaron no estar de acuerdo con el salario que perciben, sobre todo porque en la institución existe demasiada diferencia salarial entre el personal con nombramiento y el que se encuentra bajo relación de dependencia, siendo así la variable de pago una de las menos puntuadas en la actual investigación al igual que en el estudio de Anaya y López (2015) en donde esta variable es una de las que presenta un nivel bajo de satisfacción.

Capítulo V: Conclusiones

- EL grado de satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en el año lectivo 2019 – 2020 fue de medio – alto, obteniendo un 61%, siendo las dimensiones de supervisión, comunicación, compañeros y naturaleza del trabajo las que obtuvieron un mayor nivel de satisfacción.
- Las dimensiones de satisfacción laboral definidas para llevar a cabo el presente estudio fueron nueve: pago, promoción, supervisión, margen de beneficios, recompensas contingentes, procedimientos operativos, compañeros, naturaleza del trabajo y comunicación, permitiendo estas dimensiones abarcar un análisis completo sobre la situación actual de satisfacción de los docentes en la institución objeto de estudio.
- Las dimensiones que inciden en la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II fueron el pago porque existe una gran brecha salarial entre el personal docente que tiene nombramiento y los que tienen contrato privado causando malestar y descontento en los mismos, la dimensión de promoción al existir pocas posibilidades de ascenso dentro de la organización por el mismo hecho de que su estructura organizacional no lo permite, la dimensión margen de beneficios al no haber equidad entre los beneficios que reciben los docentes con nombramiento y los que tienen contrato fijo, a más de ello todos los docentes están de acuerdo en que existen beneficios que no tienen y que deberían tener, las dimensiones antes mencionadas deben ser tratadas a fondo por las autoridades de la institución para mejorar la satisfacción laboral de su personal docente.
- La situación actual de satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II se considera positiva, porque si bien hay que hacer mejoras y tomar correcciones en las dimensiones con menores puntuaciones de satisfacción, estas no fueron negativas sino que se mantuvieron en un promedio de satisfacción del 50%, es importante destacar 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.

Capítulo VI: Recomendaciones

- A las autoridades del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II para que tomen en consideración este estudio, pudiendo implementar mejoras en la satisfacción laboral de sus docentes y esto se vea reflejado en la productividad de la institución.
- Se recomienda posteriores investigaciones que puedan establecer estrategias y planes de acción en base a este estudio, que ayuden a mejorar la satisfacción laboral en instituciones educativas de la provincia de Esmeraldas.

Bibliografía

- Armstrong, M. (2001). *Human Resource Management Practice*. Philadelphia, Estados Unidos: Kogan Page. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=D78K7QIdR3UC&oi=fnd&pg=PR17&dq=Armstrong,+M.+:+A+Handbook+of+Human+Resource+Management+practice.+Kogan+Page.+London,+2001>
- Anaya Nieto, D., & Suárez Riveiro, J. (2010). Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 21 (2), 283-294.
- Belkelman, S. (2004). Job satisfaction. *CQ Weekly*, 62:40, pp. 2420-2423. Clark, A.E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work?. *Labour Economics*, 4:4, pp. 341-372. Dinham, S. y Scott, C. (2000). Moving into the third, outer domain of teacher satisfaction. *Journal of Educational Administration*, 38:4, pp. 379-396.
- Cantón Mayo, I., & Téllez Martínez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13 (1), 214-226.
- Hernández, R. (11 de febrero de 2019). *Definición de Remuneración*. Economiasimple.net. Recuperado de: <https://www.economiasimple.net/glosario/remuneracion>.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50 (3), 307-314.
- Llauradó, O. (12 de octubre de 2014). *La escala de Likert: Qué es y cómo se utiliza*. Netquest. Recuperado de: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>.

- Manosalvas Vaca, C., & Manosalvas Vaca, L., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15.
- Montenegro Romina. (2013, junio 11). Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos>.
- Romero Casanova José Antonio. (2002, abril 30). Manual de procedimientos y procesos de producción en una empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/manual-de-procedimientos-y-procesos-de-produccion-en-una-empresa>.
- Santi Garcia, 2016, Ecoe Ediciones Ltda. Primera edición El Arte de Dirigir Personas Hoy.
- Sánchez Cañizares, s., & Artacho Ruiz, c., & Fuentes García, f., & López-guzmán guzmán, t. (2007). Análisis de los Determinantes Estructurales de la Satisfacción Laboral. Aplicación en el Sector Educativo. *Estudios de Economía Aplicada*, 25 (3), 867-900.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. London, United Kingdom: SAGE publications, Inc.
- Valdés Herrera Clemente. (2005, diciembre 3). La comunicación en las organizaciones. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-en-las-organizaciones>.
- William B. Werther y Keith Davis, 2014 Interamericana Editores, SA de C.V, séptima edición, *Administración de Recursos Humanos Gestión del Capital Humano*.
- Yañez Gallardo, R., & Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 16 (2), 193-201.

Anaya Nieto, D. & López Martín, E. (2015). Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2),435-452.
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2833/283341409012>.

ANEXOS

ANEXO 1. Encuesta dirigida a los docentes.



PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN ESPECIAL JUAN PABLO II DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.

Reciba un cordial saludo por parte de Carlos Pilatasig Montalvo, estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) Esmeraldas. La presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos que ayuden al desarrollo del plan de tesis sobre el análisis de la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II en la ciudad de Esmeraldas, en el año lectivo 2019 – 2020; ante la acogida favorable que se digna dar al presente cuestionario, le quedo totalmente agradecido. Los datos que usted coloque, serán tratados con profesionalismo, absoluta discreción y responsabilidad.

#	DECLARACIÓN	DESACUERDO			ACUERDO		
		COMPLETO	MODERADO	LIGERO	LIGERO	MODERADO	COMPLETO
		1	2	3	4	5	6
1	Siento que me están pagando una cantidad justa por el trabajo que hago.						
2	Realmente hay poca oportunidad de promoción en mi trabajo.						
3	Mi supervisor es bastante competente haciendo su trabajo.						
4	No estoy satisfecho con los beneficios que recibo.						
5	Cuando hago un buen trabajo recibo el reconocimiento que debería recibir.						
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos						

	hacen difícil hacer un buen trabajo.						
7	Me gusta la gente con quien trabajo.						
8	Algunas veces siento que mi trabajo no tiene sentido.						
9	Las comunicaciones parecen buenas dentro de esta organización.						
10	Los aumentos de salario son demasiado bajos y muy espaciados dentro de sí.						
11	Aquellos que hacen bien su trabajo tienen una oportunidad justa de ser promovidas.						
12	Mi supervisor es injusto conmigo.						
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen otras organizaciones.						
14	Siento que el trabajo que hago no es apreciado.						
15	Mi esfuerzo por hacer un buen trabajo, son rara vez bloqueados por las normas y procedimientos oficiales de la institución.						
16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mis tareas debido a la incompetencia de la gente con quien trabajo.						
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.						
18	Las metas de esta organización no están claras para mí.						
19	No me siento						

	apreciado por la organización cuando pienso acerca de lo que me pagan.						
20	La gente progresa aquí tan rápido como lo hacen en otras empresas.						
21	Mi supervisor muestra poco interés en los sentimientos de sus subordinados.						
22	El paquete de beneficios que tenemos es equitativo.						
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan.						
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.						
25	Disfruto con mis compañeros.						
26	A menudo siento que no sé qué está pasando con la organización.						
27	Siento orgullo de hacer mi trabajo.						
28	Me siento satisfecho con las oportunidades de incremento salarial.						
29	Hay beneficios que no tenemos y deberíamos tener.						
30	Me siento bien con mi supervisor.						
31	Tengo mucho trabajo administrativo.						
32	No siento que mis esfuerzos sean recompensados en la forma que deberían ser.						
33	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.						
34	Hay demasiadas discusiones y peleas						

	en el trabajo.						
35	Mi trabajo es agradable.						
36	Las asignaciones de trabajo no se explican completamente.						