



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL “JUAN MONTALVO” DEL CANTÓN RIOVERDE,
DURANTE EL PERÍODO LECTIVO 2019-2020.**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN ESTRATÉGICA,
SUBLINEA RECURSOS HUMANOS**

AUTORA:

JAMILETH ISAMAR VALENCIA CASTRO

ASESORA:

MSc. YANINA BAZURTO ROA

ESMERALDAS-AGOSTO 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 Licenciada en Administración De Empresas

Presidente Tribunal de Graduación

Mgt. Johanna Gabriela Cisneros Palacios

Lector 1

Mgt. Johanna Gabriela Cisneros Palacios

Lector 2

Mgt. Cristina Alexandra Mendoza Macías

Director de Escuela

Mgt. Gloria Karina Holguín Alvarado

Director de Tesis

Mgt. Yanina Patricia Bazurto Roa

Fecha

AUTORÍA

Yo, **VALENCIA CASTRO JAMILETH ISAMAR** portadora de la cédula de ciudadanía N° **080360890-0**, declaró que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

Aurora VALENCIA CASTRO JAMILETH

CI: 080360890-0

DEDICATORIA

Dedico esta presente investigación a mi madre Betty Castro Bone por ser mi principal apoyo para lograr esta meta tan anhelada.

A mi hijo por brindarme cada día de cansancio su amor puro, lo que me ayuda a impulsarme cada día más.

A mi familia por sus consejos y apoyo que me brindaron durante el transcurso de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por ser ese apoyo invisible pero misericordioso para superar cada barrera en mi vida.

A mi madre Betty Castro Bone por brindarme su apoyo incondicional y motivación durante este proceso. A mi hijo por ser ese motivo de lucha y superación día a día para no darme por vencida. A mi familia por formar parte de este proceso importante en mi vida y a todas las personas que siempre estuvieron motivandome para lograr esta meta.

Al personal docente de la Escuela de Administración de Empresas por sus conocimientos y experiencias transmitidas durante mi formación profesional, a mi asesora Mgt. Yanina Bazurto Roa por su valiosa ayuda, guía y asesoramiento durante el desarrollo de esta investigación, a la PUCESE por abrirme sus puertas de su institución para lograr este proceso de mi vida.

Por último al personal docente de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” que permitieron colaborar para que los objetivos de esta investigación se cumplan satisfactoriamente, caso contrario no hubiera sido posible.

Índice

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
Índice.....	vi
Índice de gráficos.....	viii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Anexos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	3
Objetivos	6
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	7
1.1. Bases teórico-científicas	7
1.1.1. Satisfacción laboral: conceptos y definiciones.....	7
1.1.2. Dimensiones de la motivación laboral	10
1.1.3. Factores de la satisfacción laboral del profesorado.....	15
1.2. Antecedentes	19
1.3. Marco legal	24
CAPÍTULO 2. MATERIALES Y MÉTODOS	28
2.1 Tipo de estudio.....	28
2.2. Definición conceptual y operacionalización de variables.....	29
2.3. Métodos.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos.....	31
2.4. Población y muestra.....	33
2.5. Análisis de datos	33
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	35

3.1. Análisis de los datos descriptivos	35
3.2. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción laboral.....	40
3.2.1. Dimensión 1. Satisfacción con las prestaciones recibidas	41
3.2.2. Dimensión 2. Satisfacción con el ambiente físico.....	43
3.2.3. Dimensión 3. Satisfacción con la supervisión.....	45
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN	49
4.1. Discusión de los resultados por dimensiones e indicadores	49
4.2. Propuestas concretas para mejorar los niveles de satisfacción laboral	53
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	56
CAPÍTULO 6. RECOMENDACIONES.....	58
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	63

Índice de gráficos

Gráfico 1. Satisfacción con las prestaciones recibidas	41
Gráfico 2. Satisfacción con el ambiente físico	43
Gráfico 3. Satisfacción con la supervisión	45

Índice de Tablas

Tabla 1. Definición de variables, indicadores, técnica en instrumentos.....	29
Tabla 2. Medidas desviaciones estándar de los ítems S10/12	32
Tabla 3. Medidas y desviaciones estándar del S10/12 total y sus factores	32
Tabla 4. Fiabilidad (consistencia interna) del cuestionario de satisfacción laboral S10/12 y sus factores.....	33
Tabla 5. Análisis de la encuesta descriptiva	36
Tabla 6. Propuestas concretas para mejorar la satisfacción laboral	54

Índice de Anexos

Anexo 1. Anexo 1. Encuesta descriptiva aplicada a docentes de la Unidad Educativa “Juan Montalvo” del cantón Rioverde.....	63
Anexo 2. Encuesta de satisfacción laboral aplicada a docentes de la Unidad Educativa “Juan Montalvo” del cantón Rioverde.....	66

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar los niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” en el Cantón Rioverde, durante el período lectivo 2019-2020. Para su desarrollo se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal y descriptiva simple; como métodos de investigación se utilizó el método deductivo aplicado a las fuentes teóricas y legales consultadas. Como técnica de recolección de datos se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, el cual fue aplicado a los docentes de la unidad educativa donde se realizó la investigación. Como resultado principal se puede mencionar que el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la institución es relativamente alto, aunque debe trabajarse en aspectos puntuales como la supervisión, la normativa vigente y las relaciones personales entre los docentes y los directivos. En vista de esos resultados, se realizan recomendaciones a la PUCE Sede Esmeraldas y a los directivos y docentes de la unidad educativa.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción laboral, insatisfacción laboral, motivación laboral, docentes, supervisión.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to analyze the levels of job satisfaction in the teachers of the Fiscal Education Unit "Juan Montalvo" in the Rioverde Canton, during the 2019-2020 school period. For its development, a methodology with a quantitative approach, non-experimental, transversal and simple descriptive was used; The deductive method applied to the theoretical and legal sources consulted was used as research methods. As a data collection technique, the S10 / 12 Job Satisfaction Questionnaire was used, which was applied to the teachers of the educational unit where the research was carried out. As a main result, it can be mentioned that the level of job satisfaction of the institution's teachers is relatively high, although work should be done on specific aspects such as supervision, current regulations and personal relationships between teachers and managers. In view of these results, recommendations are made to the PUCE Esmeraldas and to the directors and teachers of the educational unit.

KEYWORDS

Job satisfaction, job dissatisfaction, job motivation, teachers, supervision.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Con el transcurso de los años se ha puesto en evidencia la importancia de la gestión del talento humano dentro de las organizaciones, empresas o instituciones públicas o privadas; esto se debe a que los estudios sobre el tema y la práctica han demostrado la incidencia que puede llegar a tener el nivel de satisfacción de las expectativas de los colaboradores en su desempeño laboral y en la consecución de los objetivos de la organización, sean éstos productivos, organizativos o de prestación de servicios.

El nivel de satisfacción de las expectativas de los colaboradores de una organización puede ser estudiado en diferentes instituciones y a partir de diversos enfoques metodológicos; en nuestro caso, el estudio adopta un enfoque cualitativo en el área educativa, y su desarrollo permitirá medir el grado de satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde, durante el período lectivo 2019-2020, a través de la aplicación de una encuesta cuyos resultados serán analizados dentro del marco teórico previamente establecido en la investigación.

Un profesor laboralmente satisfecho siempre está motivado hacia la consecución de los objetivos educativos con sus alumnos, dispuesto a la innovación educativa y a la experimentación de metodologías y recursos didácticos eficientes en los objetivos, teniendo compromiso con su labor y dispuesto a su perfeccionamiento. Todo ello contribuye de una forma importante a la calidad de educación (Anaya & Suárez, 2010).

Hoy en día la psicología del trabajo y las organizaciones también marca un punto de partida importante al momento de conocer y cubrir las falencias existentes en cuanto a salud y satisfacción laboral, puesto que es la disciplina científica que se ha encargado de estudiar el comportamiento del hombre en el mundo del trabajo y la psicología organizacional es la encargada de proveer las herramientas para tratar las diferentes patologías de personalidad y

salud mental en los trabajadores y así crear políticas dirigidas a conciliar la vida familiar y laboral.

Planteamiento del problema

En el contexto actual es importante conocer el grado de satisfacción de los colaboradores de una institución u organización, pues de ese diagnóstico inicial depende que se puedan adoptar medidas correctivas o se puedan aplicar proyectos que mejoren el nivel de satisfacción y compromiso institucional, lo que ha de incidir positivamente en su desempeño laboral.

En el sector educativo en general y las unidades educativas en particular, existen múltiples causas que ocasionan problemas en cuanto al crecimiento y rendimiento de los colaboradores, que pueden estar relacionadas con las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el rol que desempeña cada uno o las políticas de promoción, ascenso y reconocimientos, pero para conocer en concreto cuáles son esas causas y de qué manera inciden en la satisfacción de las expectativas de los colaboradores debe hacerse un diagnóstico que haga posible su identificación.

De conformidad con lo dicho, mejorar la satisfacción laboral del profesorado pasa por la adopción de medidas coherentes con los resultados del diagnóstico, por parte de los responsables de evaluar el desempeño de los colaboradores y su nivel de productividad y compromiso con la institución, con la finalidad de que aumenten su presencia en todas las actividades que se relacionan con su actividad laboral tanto dentro como fuera de la institución (Anaya & Suárez, 2010).

Con la realización de este estudio se busca determinar el nivel de satisfacción que tienen los docentes de esta Unidad Educativa, además poder identificar las dimensiones con las que cuentan y de esta manera determinar acciones concretas que aporten al mejoramiento de su percepción en cuanto a la satisfacción laboral.

Desde una visión macro o internacional se pueden mencionar datos de EEUU, en donde se muestra una sucesiva reducción en los niveles de satisfacción laboral hasta situarse en alrededor

de un 50 por ciento de empleados satisfechos en 2005 frente al 58,6 por ciento de 1995. Los grupos más insatisfechos vienen representados por los trabajadores entre 35 y 44 años (Cañizares, Fuentes, & Atacho, 2008).

A nivel micro social, es decir en el Ecuador, se han hecho diferentes mediciones de la satisfacción laboral para determinar su porcentaje durante determinados períodos y en relación con variables concretas; por ejemplo en un estudio publicado en 2017 un cambio profundo en los niveles de satisfacción entre los años 2007 a 2015, al que se le atribuye como causa “los cambios estructurales del mercado laboral ecuatoriano (40,6 %), el fortalecimiento del sistema de seguridad social y la formalización de los empleadores” (Grijalva, Palacios, & Patiño, 2017).

Luego de haber realizado varias lecturas y una investigación exploratoria del tema en Ecuador, se consideró que es necesario comenzar a generar más estudios, ya que con ellos se sienta las bases necesarias para lograr que las organizaciones tengan un talento humano satisfecho laboralmente, o de lo contrario en el mediano plazo comenzaran a verse las consecuencias de la falta de información.

Después de presentar una visión generalizada sobre las organizaciones, e identificar las posibles causas que puedan influir de manera positiva o negativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización o institución, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes en la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde?

Justificación

En cuanto a la satisfacción laboral existen muchos autores que han estudiado el tema, cada uno desde su propia perspectiva y con objetivos concretos, enmarcados bien en aspectos teóricos y conceptuales como presupuestos para la interpretación en contextos particulares, o realizando estudios empíricos en organizaciones o instituciones concretas para explicar los fenómenos o procesos que inciden en la misma.

Al margen de las diferencias entre ellos, el punto común es que reconocen como activo más importante de las organizaciones el talento humano, ya que según lo escrito sobre satisfacción laboral por autores como Robins y Weinert coinciden en que se trata de la proyección actitudinal de positivismo o negativismo (Gargallo, 2009), es decir como es la actitud general de un individuo hacia el trabajo, porque se debe tener en cuenta que no solo se trata de las actividades inherentes a su puesto o cargo, sino de la manera en la que el individuo interactúa y se integra con compañeros de trabajo, acoge reglas y políticas y acepta las condiciones de trabajo.

Al basarse en lo antes dicho se evidencia la importancia de hacer más estudios de este tipo, aplicándolo a la realidad de una institución como es este caso, porque dieron muchas luces sobre el sentir general de los docentes dentro de las instituciones educativas fiscales, puesto que la mayoría se rigen por un mismo marco legal del que fue analizado más adelante.

Al reconocer que según varios autores existe cierta ambigüedad en cuanto al concepto de satisfacción laboral, vale destacar estudios realizados que dejan claro que esta se puede ver desde diferentes puntos de vista, lo cual crea diferentes variables al momento de ser medida, es así que se manifiesta en una variedad de criterios como estado emocional, actitud, motivación, o como rasgo de personalidad finalmente (Caballero, 2002).

Este trabajo de investigación permitió utilizar un instrumento en el que se obtuvieron resultados que pueden permitir cambiar la perspectiva del personal administrativo de la institución educativa donde se realizó el estudio, a través del conocimiento de los niveles de satisfacción laboral en los docentes y en base a esto hacer un diagnóstico que genere cambios positivos en la realidad laboral de quienes se dedican a la formación y enseñanza de las nuevas generaciones.

El análisis precedente contribuye a justificar la importancia de la presente investigación cuyos resultados podrían ser de utilidad para las familias y los estudiantes, además de los docentes, para contar con un diagnóstico de los factores que pueden afectar positiva o negativamente los niveles de relación entre los padres de familia y la unidad educativa, la calidad e importancia del aprendizaje de los estudiantes y el compromiso institucional de los docentes.

Desde el punto de vista científico, los resultados de la investigación permitieron corroborar la relación existente entre las teorías y concepciones sobre la satisfacción laboral, el desempeño

de estudiantes y docentes en una institución educativa y el papel que debe jugar el personal administrativo en la identificación de los factores positivos y negativos que pueden afectar el desempeño de los involucrados en el proceso de enseñanza aprendizaje y adoptar las medidas más eficaces para mejorar su calidad.

En último lugar debe indicarse que la investigación se justifica por su novedad, pues una revisión del repositorio institucional de la PUCE y de otras universidades públicas y privadas del Ecuador, se pudo constatar que no existen estudios precedentes que se enfoquen en la misma unidad educativa, lo que acredita la referida novedad, así como la importancia y actualidad de los resultados para una mejor gestión de los procesos educativos en la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde.

En cuanto a la metodología, sin que se haya aplicado un nuevo método o técnica, sí tiene una diferencia que se puede aplicar en el futuro y es el hecho de hacer todo de una manera mucho más personal, puesto que al hablar de talento humano, y de satisfacción laboral, debe quedar claro que lo que se necesita es humanizar al sujeto de estudio, determinar hasta qué punto los conceptos estudiados se aplican a esta realidad y generar material de información clara y objetiva sobre el tema, para futuras investigaciones.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde, durante el período lectivo 2019-2020.

Objetivos específicos

1. Identificar las dimensiones de la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo”.
2. Determinar las dimensiones que inciden en la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo”.
3. Proponer acciones concretas para mejorar los niveles de satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo”.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico-científicas

El marco teórico de la investigación permitió establecer las principales ideas y conceptos relacionados con el tema de investigación, a partir del cual se hizo la interpretación de los datos obtenidos de la encuesta descriptiva y la encuesta de satisfacción laboral aplicada a los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde.

Con ese propósito se aborda el estudio de los conceptos de satisfacción laboral, sus dimensiones, los factores que inciden en la misma en el caso de los docentes y en particular en sus relaciones con los alumnos, para luego constatar sus manifestaciones a nivel empírico en los docentes de la unidad educativa referida, a través de una encuesta descriptiva y de satisfacción laboral.

1.1.1. Satisfacción laboral: conceptos y definiciones

En la revisión bibliográfica realizada se pudo constatar la existencia de varias definiciones sobre lo que debe entenderse por satisfacción laboral, por lo que en este epígrafe se realiza una síntesis de las que se han considerado más pertinentes para un adecuado desarrollo de la investigación.

Al hablar de satisfacción laboral es necesario nombrar a Hoppock que en 1935 escribió un libro del tema: “job satisfaction” haciendo que de ahí en adelante se comiencen a crear estudios y se revalorice cada vez más la importancia de tener un talento humano satisfecho, y no solo visto desde el tema de salud ocupacional, sino de que prevalezcan los intereses de las organizaciones a largo plazo.

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él (Caballero, 2002).

En esta manifestación fueron encontrados factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales (Caballero, 2002).

Loitegui utiliza con mayor frecuencia en su trabajo los siguientes conceptos: motivos, actitudes, moral laboral, satisfacción laboral. Se va a centrar en la definición que da sobre satisfacción en el trabajo como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Puesto que, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general” (Caballero, 2002).

Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por facetas”. Así, una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las facetas de la satisfacción (Caballero, 2002).

Este concepto de satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica claramente un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas. Así mismo se produce un determinado flujo e interacción entre los diversos factores o áreas de trabajo, de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras.

Así, por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de formación puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración. Del mismo modo, los niveles de satisfacción general y global en el trabajo no tienen por qué implicar niveles similares de satisfacción en cada una de las áreas o facetas (Caballero, 2002).

Otros autores se han expresado de diferente manera sobre el concepto de satisfacción laboral como presupuesto para su estudio empírico en instituciones y organizaciones de distintos

sectores de la sociedad; en tal sentido Cañizares, Fuentes, & Atacho señalan que “el análisis de la satisfacción laboral se convierte en una fuente de información imprescindible para la gestión de los recursos humanos” (2008, pág. 60).

La información obtenida de esos análisis son necesarias para medir tanto los factores que afectan la satisfacción laboral como sus efectos sobre aspectos esenciales como el rendimiento en el trabajo, la velocidad del aprendizaje, el ausentismo, el número de reclamaciones o quejas que se presentan, la rotación y distribución del personal, la conducta colaboradora entre los compañeros de trabajo o con la organización en su conjunto, el bienestar físico y mental la satisfacción vital general de los colaboradores.

Con relación a esos aspectos señalados, la satisfacción laboral constituye “una respuesta afectiva y el grado emocional que tiene un colaborador con la institución” (López & Villacís, 2018, pág. 33), a partir de lo cual se pueden analizar otras definiciones relacionadas con las formas en que el trabajador percibe y se comporta en el entorno laboral los factores determinantes en ello.

Por ejemplo A. Tenorio indica que la “satisfacción laboral está relacionada con el compromiso organizativo, el absentismo y el desempeño de las personas, es decir, la actitud o conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo” (2017, pág. 30); si los factores señalados son negativos, evidentemente la satisfacción laboral de los colaboradores será baja pues aquellos afectan su estado emocional en las actividades productivas cotidianas.

Por el contrario si existen condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades laborales y productivas la actitud de los trabajadores será distinta, pues como indica N. Bastardo la satisfacción laboral “es una actitud hacia lo que hace la gente en su trabajo...es la evaluación, opinión o el juicio del trabajador hacia el referente mi propio desempeño laboral y las circunstancias que lo rodean (ambiente, compañeros, jefe, etc.)” (2014, pág. 9).

En un sentido similar en cuanto a la satisfacción laboral como estado emocional de la persona se expresan Anaya & Suárez, quienes indican que “la satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo; esto se refiere a cómo la gente se siente en relación con sus trabajos o con los diferentes aspectos de sus trabajos. En definitiva, al grado en el que a uno le gusta su trabajo” (Anaya & Suárez, 2010, pág. 284).

Por su parte A. Gargallo considera que “la satisfacción laboral, definida como el grado en que la persona siente agrado por su trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado” (2009, pág. 563), pues un trabajador insatisfecho en lo laboral o que desarrolla sus actividades productivas en un contexto adverso se sentirá frustrado y por tanto con menos compromiso con lo que hace y con los objetivos institucionales.

Así lo expresa el mismo autor últimamente citado: “disponer de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores determinantes del éxito empresarial mientras que si el personal no se siente satisfecho ni identificado con la organizaciones, la empresa no podrá alcanzar unos niveles de calidad competitivos, ni en el producto ni en el servicio al cliente” (Gargallo, 2009, pág. 563).

Como puede apreciarse, todas las definiciones citadas apuntan a la satisfacción laboral como un estado emocional de la persona vinculado a las condiciones materiales e institucionales en que realizan sus actividades laborales, por lo que en aras de una mejor claridad expositiva en el epígrafe siguiente se analizan las principales dimensiones de la satisfacción laboral.

1.1.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

En relación con las dimensiones de la satisfacción laboral deben estudiarse previamente dos cuestiones importantes. Por un lado las teorías diseñadas para explicar la satisfacción laboral y los factores que pueden afectarla, y por otro los diferentes instrumentos diseñados y utilizado para su medición; en ambos casos abundan los aportes teóricos, por lo cual es preciso en esta parte solo explicar los que pueden ser más relevantes para la presente investigación.

Ante los modelos teóricos diseñados para explicar la satisfacción se encuentran los siguientes: teoría de higiene-motivacional, teoría del ajuste en el trabajo, teoría de la discrepancia y teoría de los eventos situacionales, por su importancia se explica brevemente el objetivo y los postulados principales de cada una.

Teoría de higiene-motivacional. Esta teoría parte del presupuesto de que la existencia de algunos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros factores con la

insatisfacción laboral, las cuales se presentan como dos situaciones totalmente contrarias. De acuerdo a esta teoría elaborada por Herzberg (1968).

Los factores motivacionales serían aquellos que constituyen fuente de satisfacción y son connaturales al trabajo, pues se encuentran presentes en toda relación laboral y se relacionan con las consecuencias y naturaleza del trabajo (Bonilla, 2018, pág. 29); entre ellos se encuentran los logros, el reconocimiento de los mismos, el trabajo en sí mismo, responsabilidad individual y colectiva y el crecimiento como trabajador.

Frente a esos factores se encuentran los factores ausentes que son fuente de insatisfacción y son por naturaleza externos al trabajo, se trata de necesidades de higiene que son influidas por las condiciones físicas en las que trabajan las personas (Bonilla, 2018, pág. 29); entre ellos se pueden mencionar las políticas de la empresa o institución en cuanto a la administración, supervisión, relaciones interpersonales, jerarquías establecidas, seguridad, salario y remuneraciones y condiciones laborales en que desarrollan sus deberes (Palomo, 2013, pág. 35).

Teoría del ajuste en el trabajo: esta es otra de las teorías elaboradas para explicar la satisfacción laboral; su punto de partida es que para alcanzar un alto nivel de satisfacción en el trabajo debe darse una relación armónica entre las habilidades y capacidades de una persona, como pueden ser sus conocimientos, experiencias, actitudes y comportamiento por un lado, y las necesidades y exigencias del trabajo que realiza dentro de la organización o institución por otro; si existe esa relación es altamente probable que la persona se encuentre satisfecha con su trabajo (Palomo, 2013, pág. 36).

En esta teoría “el grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados” (Bonilla, 2018, pág. 29); es decir, la teoría no solo describe o explica los factores que puedan influir positiva o negativamente en la satisfacción laboral, sino que además permite establecer predicciones sobre el comportamiento futuro de los trabajadores.

Teoría de la discrepancia: en esta teoría la satisfacción laboral se vincula con el estado emocional del trabajador. En consecuencia, postula que la satisfacción laboral se puede definir

como el estado emocional de placer que experimenta el trabajador como resultado de la valoración del trabajo como una fuente de realización de los valores laborales y sus necesidades personales. El estado emocional contrario sería la insatisfacción laboral, un estado no placentero que resulta de una valoración negativa del trabajo como frustrante o inadecuado para alcanzar los valores en que se sustenta el trabajo y las aspiraciones personales del trabajador (Bonilla, 2018, pág. 32).

En ese contexto, “cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo” (Bonilla, 2018, pág. 30); en consecuencia, la teoría permite explicar los factores que afectan positiva o negativamente la satisfacción laboral desde un punto de vista emocional, lo cual no ofrece garantías de que el estado emocional del trabajador se deba a factores propiamente laborales o a otros externos como la situación social o familiar que le pueda estar afectando.

Teoría de los eventos situacionales: a diferencia de la anterior, esta teoría se basa en el presupuesto de que la satisfacción laboral se relaciona con factores o eventos situacionales, entendiendo como aquellos aspectos relacionados con el trabajo que la persona seguramente evaluará antes de aceptar una oferta de trabajo; entre ellos cabe mencionar el monto de salarios y remuneraciones, posibilidades u oportunidades de ascenso y promoción, condiciones del trabajo, políticas de la organización o institución y mecanismos de control y supervisión.

Además de esos aspectos previos a aceptar el trabajo, en esta teoría se consideran otros una vez que la persona se ha incorporado a la organización o institución, y en relación con los cuales no se realizó una evaluación previa a su ingreso; esos factores pueden tener una influencia positiva o negativa en la satisfacción laboral del trabajador, y pueden relacionarse con aspectos concretos del trabajo como la relación tiempo de trabajo y descanso, exigencias de la productividad o condiciones concretas en que ha de desempeñarse (Bonilla, 2018, pág. 32).

Como puede apreciarse en el análisis anterior, no existe una única forma de explicar la satisfacción laboral de los trabajadores dentro de una organización o institución; por el contrario, existen diversos modelos teóricos que se utilizan al efecto que asumen puntos de partida

distintos en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral y los factores que pueden afectarla en un contexto particular.

Esa conclusión exige un análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral desde una perspectiva amplia, donde se puedan incluir la mayor cantidad de elementos posibles a medir para obtener un resultado fiable con base en las variables e indicadores utilizados en la presente investigación.

Consecuentemente, basado en diferentes conceptos y desde una definición operacional, se pueden definir las dimensiones de la satisfacción laboral como un rango cualitativo, mediante el cual se mide la percepción personal de la satisfacción laboral, por medio de factores intrínsecos o extrínsecos previamente delimitados en un modelo teórico explicativo.

Conocer las distintas dimensiones que contribuyen a la satisfacción laboral permitirá tomar medidas para mejorarla, para conocer con qué aspectos de su trabajo se siente mejor. Desde la primera propuesta de factores de hizo Hoppock en 1935 y la teoría bifactorial de Herzberg en 1959, han sido muchos los autores que han tratado de determinar cuáles son las dimensiones que contribuyen a la satisfacción.

Fueron encontradas ciertas similitudes a la hora de agrupar los factores, por lo que se puede hablar de dos grupos de variables:

- a) Las relacionadas con el aspecto personal, endógeno, motivacional o intrínseco
- b) Las relaciones con el entorno, exógenas, higiénicas o materiales (Guel, 2020).

La teoría de los eventos situacionales sostiene que la motivación de una persona proviene de:

Factores de motivación o intrínsecos: viene del interior de una persona y se alimentan de las actividades realizadas como el trabajo en sí mismo, realización personal, posibilidades de promoción, reconocimiento social, participación (Guel, 2020).

Por su parte, la teoría de higiene-motivacional se refiere a factores higiénicos o extrínsecos estos dependen de elementos externos al trabajador, es decir, que no motivan al trabajador como la

retribución económica, relaciones con compañeros y superiores, políticas de la empresa, características del trabajador (Guel, 2020).

En su estudio A. Bastardo (2014) realizó una sistemación con base en la obra de diferentes autores, con el propósito de identificar las dimensiones más comunes de la satisfacción laboral (pág. 10):

- El funcionamiento y eficacia en la organización.
- Las condiciones físico-ambientales en el trabajo y el contenido interno del trabajo.
- El grado de autonomía en el trabajo.
- El tiempo libre y los ingresos económicos.
- Las posibilidades de formación.
- Las posibilidades de promoción.
- El reconocimiento por el trabajo.
- Las relaciones con los jefes.
- Las relaciones de colaboración y el trabajo en equipo.
- Las prestaciones sociales.

Esas dimensiones pueden ser estudiadas tanto en el plano teórico como en estudios empíricos al interior de instituciones, organizaciones o empresas donde la satisfacción laboral constituye un componente importante entre los factores que inciden en el desempeño y la productividad.

Además de esos factores motivacionales, en las fuentes consultadas se hace referencia a otros muchos que conviene sintetizar para tener una visión más general del tema. Por ejemplo Ruiz (2009) señala entre ellos el trabajo mentalmente desafiante, las condiciones favorables de trabajo, el apoyo que brinden los compañeros de trabajo y la participación en la toma de decisiones (pág. 19-20).

De lo dicho se puede resumir que la satisfacción laboral puede tener diferentes dimensiones de acuerdo a la perspectiva que se adopte; sin embargo en las teorías analizadas existen dos dimensiones comunes que se refieren por un lado a las condiciones inherentes a la persona y aquellas inherentes al trabajo a realizar o al puesto en que deba hacerse, pudiéndose hablar entonces de dimensiones intrínsecas y dimensiones extrínsecas, que deben medirse a través del

análisis de diferentes factores motivacionales, en dependencia de la organización o institución de que se trate o el tipo de trabajo a realizar.

Por ejemplo, los autores Chiang, Salazar, Martín, & Núñez (2001) en su investigación utilizaron como dimensiones de la satisfacción laboral; la satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con las relaciones subordinado-supervisor, satisfacción con la remuneración, satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente y satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades (pág. 13).

1.1.3. Factores de la satisfacción laboral del profesorado

Existen diversos factores que influyen en la satisfacción laboral del profesorado, teniendo en cuenta que existen varios conceptos sobre el tema, se debe tener claro que así mismo son muchos los factores que se asocian que llegan a ser muy variados, ya que se pueden resaltar dentro de los factores las características del trabajo mismo como un determinante principal en la satisfacción del mismo (Gargallo, 2009).

En su estudio titulado la satisfacción laboral y sus determinantes Hartman y Oldman lo definen como la variedad de habilidades, es la diversidad de capacidades, disposiciones, destrezas y talentos del empleado para ejecutar las actividades que requiere su trabajo (Gargallo, 2009).

Dentro de esta, se encuentra cinco factores importantes:

Identidad con la tarea: es la distinción y el reconocimiento que un empleado experimenta ante su trabajo durante su proceso y hasta obtención de un producto completamente terminado; en cuanto estímulo, la distinción y el reconocimiento lo inducen a implicarse de inicio a fin, sobre todo cuando logra tener así de manera visible el producto de labor.

Importancia de la tarea: es la relevancia que el empleado otorga a su trabajo significado que para él tiene su participación en la elaboración del producto o servicio que la organización

ofrecerá; extraña el conocimiento y la conciencia de que dicha participación tendrá un valor en los demás compañeros de trabajo y aportará un sustancial impacto en las personas que adquieran el producto o el servicio.

Autonomía: es el grado en que el trabajo da al empleado sustancial libertad, independencia y discrecionalidad para opinar sobre el procedimiento con que realizará su actividad; conforme al modelo, cuando la autonomía aumenta, los empleados tienden a sentir mayor responsabilidad por los éxitos o fracasos de los resultados de actividad.

Retroalimentación del trabajo: es la información, dada de forma directa y clara, que el empleado recibe sobre en qué medida se está realizando el trabajo de la organización respecto a su actividad específica; la retroalimentación puede ser recibida de los compañeros de trabajo o del supervisor o jefe inmediato del empleado en un proceso denominado retroalimentación de agentes (Gargallo, 2009).

Otros factores que inciden en el nivel de satisfacción laboral pueden ser los siguientes (Gargallo, 2009, pág. 567):

- Interés intrínseco del trabajo
- Variedad y la cantidad de trabajo a realizar.
- Oportunidades de aprendizaje, sus dificultades y posibilidades de éxito.
- Control sobre los procedimientos
- Retribución cuantitativa y su distribución en términos de equidad.
- Promociones, a partir de las oportunidades de formación u otros aspectos en los que se apoye la promoción
- Reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, los elogios o críticas.
- Sentimiento de congruencia con la percepción propia.
- Retribución extra salarial como pensiones, seguridad, servicios médicos y vacaciones, entre otras.
- Condiciones de trabajo: diseño del puesto de trabajo, la luz, el horario, los ruidos y otras de

acuerdo al tipo de trabajo o institución en que se realice.

Todo esos factores pueden ser medidos a través de estudios empíricos basados en instrumentos como la encuesta de satisfacción aplicada en la presente investigación, y de los resultados se pueden extraer tanto un diagnóstico de la situación concreta como una identificación de las acciones necesarias para corregir las fallas detectadas.

Otros autores señalan diferentes factores como las características del trabajo a realizar y los desafíos que impone. Por ejemplo Ruiz (2009), el trabajo mentalmente desafiante es uno de los factores de motivación para los trabajadores, pues estos tienden a “preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando” (pág. 19).

Por consiguiente, los trabajos que no tengan un grado de desafío importante provocan aburrimiento a causa de la rutina, pues no imponen un reto a quienes los realizan y se sienten frustrados o con una sensación de fracaso porque se subestiman sus conocimientos, habilidades o capacidades; de ahí que el autor afirme que “en condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados experimentara placer y satisfacción” (Ruiz, 2009, págs. 19-20).

Otro de los factores que señala el propio autor son las condiciones favorables de trabajo y el apoyo que brinden los compañeros. De acuerdo con el primero de esos factores, los trabajadores consideran en general que un buen ambiente de trabajo garantiza su bienestar personal y mejora las condiciones de productividad y satisfacción, por lo cual afirma que los “empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos” (Ruiz, 2009, pág. 20).

Respecto al segundo factor, el apoyo que reciben de los compañeros, señala que los estudios demuestran que “los empleados con líderes o jefes tolerantes están más satisfechos que aquellos con líderes indiferentes, autoritarios e intolerantes” (Ruiz, 2009, pág. 20), pues esa forma de relacionarse crea un clima laboral favorable al apoyo, la confianza mutua y el bienestar de los trabajadores, lo que influye positivamente en su satisfacción laboral y su productividad.

Por su parte los autores Chiang, Salazar, Martín, & Nuñez (2001) en su estudio realizaron una medición de diferentes factores que inciden en la satisfacción laboral, entre los que incluyen

autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, (pág. 13), todos fueron medidos a través del mismo cuestionario de satisfacción laboral utilizado en la presente investigación.

A esos factores pueden añadirse otros señalados por Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra, & Villegas (2018) en su investigación, entre los que se encuentran gusto por el trabajo, oportunidades, relaciones con los jefes, supervisión, frecuencia supervisión, igualdad y justicia, apoyo de supervisores, grado de participación en decisiones, capacidad para decidir, relaciones con compañeros, limpieza, higiene y salubridad, entorno físico y espacio, temperatura, iluminación y ventilación en el puesto de trabajo (págs. 147-148).

La satisfacción laboral del profesorado puede medirse desde el punto de vista general o en relación con los alumnos; la primera cuestión ya fue tratada en las páginas anteriores, la segunda se explica brevemente enseguida.

En las sociedades actuales existe diversidad de instituciones, organizaciones y empresas donde la satisfacción laboral es un factor a considerar por su incidencia en la productividad y en el compromiso institucional; entre ellas se pueden mencionar empresas de producción de bienes o prestación de servicios públicas o privadas, instituciones estatales y organizaciones privadas, así como entidades de la administración pública que prestan servicios en beneficio del interés general.

En el caso de las instituciones educativas los factores condicionantes de la satisfacción laboral de los docentes, que constituyen el grupo más numeroso de colaboradores, suelen tener características particulares, por cuanto en ese contexto se produce una interacción constante entre profesores y alumnos que determina la satisfacción laboral de los primeros, junto a otros factores que también deben considerarse.

Como afirman Anaya & Suárez, “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” (2010, pág. 284).

La relación entre profesores y alumnos como punto crítico de la satisfacción laboral la señalan García, García, & Reyes en los siguientes términos: “uno de los obstáculos más importantes para llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje es la formación, la evolución y los distintos estados que guarda la relación entre maestro-alumno, en los distintos centros de enseñanza, los cuales pueden variar dependiendo de la institución que se trate y del nivel educativo de la misma” (2014, pág. 280).

A partir de esos presupuestos, en la presente investigación el talento humano objeto de estudio son los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo”, por lo tanto es necesario hablar sobre el tema de la relación personal profesor-alumno, este es un factor determinante en cuanto la satisfacción laboral porque tiene mucho, sino todo que ver con la forma en que el maestro es capaz de relacionarse e interactuar con sus estudiantes, más aún teniendo en cuenta que son personas y más aún jóvenes y niños, que están envueltos por un sinnúmero de situaciones como: su estado emocional y psicológico, su situación socioeconómica, sus principios y valores.

El peso del componente relacional es muy fuerte, la relación constituye, posiblemente el recurso fundamental a la hora de trabajar con niños(as) pequeños. Es fundamental el establecimiento de vínculos relacionales positivos” (García, García, & Reyes, 2014) con base en los cuales se mide el desempeño de los docentes tanto en la supervisión como en su compromiso institucional.

Para verificar hasta qué punto esa relación influye en la satisfacción laboral se aplicó la encuesta cuyos resultados se analizan más adelante, donde además de la interacción entre los principales sujetos del proceso de enseñanza-aprendizaje se miden factores institucionales como la estabilidad laboral, las jerarquías y las condiciones materiales en que desempeñan sus labores los docentes.

1.2. Antecedentes

Para tener una idea más clara del tema investigado, a continuación se revisan algunos de los trabajos, libros y publicaciones de mayor relevancia realizadas en los últimos seis años en cuanto a satisfacción laboral, lo que permitirá alcanzar una idea más acabada a nivel macro y micro, de la situación actual en que se encuentran los estudios sobre la satisfacción laboral, y qué esfuerzos

se están realizando en pro de mejorarla tanto en sus aspectos teóricos como en su aplicación práctica.

El análisis se enfoca en dos tipos de trabajos. Por un lado algunos realizados en otros países sobre la misma o similar temática, y por otro trabajos realizados en el Ecuador sobre la satisfacción laboral en diferentes unidades educativas; en todos los casos se trata de trabajos publicados en revistas especializadas o en los repositorios de las respectivas universidades o dentro de investigación donde se realizaron.

Entre los trabajos extranjeros revisados se deben resaltar los siguientes:

En la tesis realizada por M. Rivas (2009) sobre el tema “Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de El Salvador” la autora utilizó dos instrumentos de investigación; el primero formado por 24 declaraciones de la muestra utilizada, para medir el grado de satisfacción laboral, y el segundo por 34 declaraciones para medir el nivel de desempeño, con valores de confiabilidad de 0.923 y 0.938 respectivamente (Rivas, 2009, pág. 25).

La muestra contempló a toda la población investigada, un total de 65 docentes. Entre las conclusiones principales señala que los docentes tuvieron una autopercepción entre satisfecho a muy satisfecho. Según la autopercepción del grado de satisfacción y el nivel de desempeño que tienen los docentes se encontró una relación positiva en grado bajo. El grado de satisfacción laboral encontrado fue entre satisfechos y muy satisfechos. Los docentes se auto percibieron en un nivel de desempeño entre bueno y excelente (Rivas, 2009, pág. 63).

Otro estudio relevante es la investigación realizada por R. Baelo (2011) titulada “Satisfacción del profesorado universitario con la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)”. El autor se planteó como objetivo general recopilar información referida a la satisfacción que tiene el profesorado universitario en relación a las posibilidades que les brindan las TIC en el desarrollo de la práctica profesional; para alcanzar ese objetivo realizó un estudio ex-post-facto, con orientación descriptiva y una búsqueda enfocada en los principales factores que afectan la satisfacción laboral entre los docentes encuestados.

Su conclusión básica, una vez desarrollado todo el estudio teórico y empírico, es que se pudo constatar que el profesorado universitario de Castilla y León tan sólo está satisfecho con seis aspectos de los analizados, mientras que con el resto de los recursos y herramientas disponibles los encuestados de forma generalizada expresó su insatisfacción laboral, y consideró que debieran ser mejorados en una medida importante (Baelo, 2011).

Otra investigación relevante como antecedente es la realizada por Anaya & Suárez (2010) sobre el tema “Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación”, estuvo dirigida a evaluar la satisfacción laboral de los profesores españoles de educación infantil, primaria y secundaria de diferentes instituciones educativas.

La investigación, que contó con una muestra de 2 562 profesores distribuidos por toda la geografía nacional, se centró en un primer paso en la obtención de un modelo de satisfacción laboral que fuera un instrumento adecuado para medir la satisfacción general del profesorado, a partir de la importancia que los encuestados le otorgaran a 44 aspectos relacionados con su trabajo, aspectos que fueron seleccionados sobre la base de trabajos previos como componentes del constructo.

En sus conclusiones los autores plantean que los resultados obtenidos con la ESL-VP indican en el profesorado una satisfacción laboral global media-alta, pero con fuertes discrepancias en cuanto a la dimensión y las facetas relativas a la evaluación y supervisión de que son objeto, así como en las cuestiones relacionadas con la superación profesional y las condiciones en que desarrollan su trabajo que no se corresponden con los estándares establecidos a nivel internacional (Anaya & Suárez, 2010).

En el trabajo de investigación “La satisfacción laboral y las habilidades directivas de las mujeres ejecutivas mexicanas como determinantes de la productividad organizacional” que fue realizado por A. Sánchez (2013), la autora relaciona específicamente las variables de la satisfacción laboral con las habilidades directivas de las mujeres ejecutivas mexicanas como determinante de la productividad organizacional.

El estudio se realizó en la Ciudad de México, la metodología aplicada fue la investigación correlacional, descriptiva, explicativa y transversal, con una población de 50 mujeres con el objetivo general cumplido, ya que el proceso de cómputo y análisis estadístico basado en los coeficientes de correlación y determinación, permitieron establecer los grados de asociación de las variables de estudio (Sánchez, 2013).

En general, la autora señala como conclusión que la investigación permitió constatar un grado relativamente bajo de satisfacción laboral, determinado básicamente por las condiciones de trabajo y el clima organizacional, en lo que además influye la falta de empatía entre los directivos y los trabajadores, así como la falta de perspectivas en cuanto a la remuneración y el ascenso de las trabajadoras con mejores desempeños y preparación para realizar su trabajo.

En la investigación realizada por Sotomayor (2010) sobre el tema “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”, la autora estudió la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en dicha institución del poder público, con el objetivo de determinar los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional y la relación de dichas variables, para lo cual utilizó como instrumento el cuestionario.

La autora concluyó que en lo referente a la variable clima organizacional, los trabajadores administrativos encuestados la calificaron como de nivel medio o moderado, es decir, que no es tan alta ni tan baja la percepción que tiene el servidor sobre su ambiente laboral que influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la Jefatura correspondiente así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias.

También fueron estudiados algunos antecedentes de investigaciones realizadas sobre la temática en el Ecuador en los últimos cinco años; por ejemplo en su investigación sobre la “Satisfacción laboral docente: narrativas y experiencias significativas en un entorno de retos”, Vergara (2018) pudo constatar que la satisfacción laboral de los docentes está ligada a un entorno de trabajo favorable, remuneración justa y acorde a con sus obligaciones y responsabilidades, trabajo gratificante y sensación de valoración de la comunidad.

Los datos obtenidos le permitieron al autor demostrar que los docentes entrevistados atraviesan varias situaciones que producen insatisfacción laboral, así como que lidian con ellas de la mejor manera posible dentro de sus recursos; sin embargo, necesitan el apoyo de los demás actores de la comunidad educativa (Vergara, 2018).

En su trabajo concluyó que, en relación con los factores que les producen satisfacción laboral a los docentes encuestados, la motivación intrínseca desempeña un papel importante, pues el sentirse apasionados por la clase que dictan los motiva a prepararse y a dar lo mejor de sí en el día a día; se resalta como positivo además el hecho de que el entorno de trabajo en el que se desempeñen sea amigable y estimulante para ellos, 58 proveyéndoles de alicientes para su labor educativa (pág. 58.).

Unos años antes, en 2015 Barahona realizó el estudio “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Unidad Educativa Jaques Dalcroze”, donde se planteó como objetivos identificar los principales factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral, establecer la posible relación entre ésta y el compromiso organizacional y comprobar si a mayor grado de satisfacción serán mayores los niveles de compromiso organizacional.

En su estudio concluyó que se pudo apreciar una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y que mientras mayor es el primero mayor será el grado de compromiso organizacional entre los colaboradores. Entre los factores que influyen en esa relación señala el sueldo, las relaciones entre compañeros de trabajo y las formas de supervisión por la directiva (Barahona, 2015).

Por su parte A. Tenorio investigó el tema “Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral”, con el objetivo de sistematizar los principales conceptos relacionados con el tema, determinar el nivel de satisfacción de los docentes mediante encuestas y proponer una estrategia para mejorar la motivación de los docentes en el desempeño del proceso de enseñanza-aprendizaje (Tenorio, 2017).

Como conclusión principal señala que se requiere una mejor comunicación entre autoridades y docentes con la finalidad de corregir errores y alcanzar los objetivos institucionales propuestos, y que a través del instrumento aplicado se pudo comprobar que existe una alta satisfacción con

los procesos de evaluación realizados, aunque algunos docentes muestran insatisfacción porque consideran que hay parcialidad en el proceso.

La última investigación realizada en el Ecuador que interesa resaltar es la de López & Villacís (2018) y titulada “Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil” (2018).

En su investigación las autoras se plantearon como objetivos establecer las bases teóricas relativas a la satisfacción laboral y el desempeño laboral, identificar los niveles de satisfacción del personal encuestado y diseñar un plan de mejora con base en los resultados, para lo cual aplicaron instrumentos y metodologías similares a las de la presente investigación.

Su conclusión más importante fue que el ambiente laboral de la Unidad Educativa analizada es positivo-medio, por cuanto los colaboradores se sienten satisfechos solamente en un 50%, lo cual influye negativamente en el factor productividad, de acuerdo a la opinión de los encuestados que representa un porcentaje de coincidencia mayor al 60%.

Luego de revisar bibliografía sobre el tema contenida en libros, casos de estudio, informes, tesis e investigaciones institucionales, se pudo notar la existencia de varios estudios extranjeros y ecuatorianos sobre el tema, en los cuales se analizan los niveles de satisfacción laboral en diferentes instituciones y especialmente en el sector educativo, y a partir de los resultados obtenidos se proponen estrategias o acciones que deberían implementarse para atacar los factores de insatisfacción laboral que enfrentan otros parámetros como el compromiso institucional.

1.3. Marco legal

La satisfacción laboral se puede potencia y alcanzar a través de diferentes vías, una de ellas es la creación de un marco legal e institucional que reconozca y garantice los derechos de los trabajadores y establezca mecanismos adecuados para reclamarlos en caso de presunta violación.

Dichos derechos están reconocidos y garantizados en la Constitución de la República (Asamblea Constituyente, 2008), en la cual existen normas relativas tanto a los derechos de los trabajadores como a la educación, punto de convergencia de la satisfacción laboral en la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” donde se desarrolló la presente investigación.

Efectivamente, en sus artículos 26 a 28 la Constitución reconce el derecho a la educación como un derecho fundamental que debe ser realizado a lo largo de toda la vida de las personas, y como ente obligado a crear las condiciones necesarias para su ejercicio se encuentra el Estado, pues la educación constituye no solo un derecho social sino además “un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.”

En el artículo 27 de la Constitución de la República del Ecuador se definen los objetivos de la educación, misma que debe estar centrada en el ser humano y garantizar el respeto de los derechos fundamentales, los valores de la democracia, justicia, solidaridad, la paz y la participación política, y debe estimular el sentido crítico, la cultura física y el arte y la iniciativa individual y comunitaria para alcanzar el desarrollo integral de la personalidad, en un marco de respecto a la naturaleza y el buen vivir como paradigma de vida.

Por su parte el artículo 28 de la Constitución refiere otros valores a los que debe responder la educación como son el interés público y la prohibición de que esté al servicio de fines privados; debe ser accesible de manera universal, permanente y sin discriminación alguna, y será garantizada de forma gratuita por el Estado en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Con relación a éstos la Constitución reconoce y garantiza varios derechos, en primer lugar el derecho al trabajo previsto en el artículo 33. En dicho artículo se reconoce el trabajo como un derecho y un deber social, un derecho económico que es a la vez fuente de realización personal y sustento de la economía.

Los artículos constitucionales comentados son de capital importancia para nuestra investigación, pues establecen parámetros de la acción que deben realizar los docentes en el desempeño de sus actividades y con relación a los alumnos, así como las obligaciones del Estado con respecto a

los derechos de estos últimos. Cuando el Estado cumple con sus obligaciones respecto de los docentes y los alumnos se crea un clima propicio para el aprendizaje y para la satisfacción laboral de los docentes.

En consecuencia, el Estado se obliga a garantizar a los trabajadores el respeto a su dignidad, un nivel de vida decoroso, pago justo de las retribuciones y remuneraciones, y el desempeño del trabajo libremente escogido en un ambiente saludable, de lo cual depende como se ha venido exponiendo hasta el presente, el nivel de su satisfacción laboral.

También relacionados con la satisfacción laboral son los principios en que se sustenta el trabajo de acuerdo a lo previsto en el artículo 326 de la Constitución vigente, que son el impulso del pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo, la irrenunciabilidad de los derechos laborales, el principio pro labor, la igual remuneración por igual trabajo, el derecho a desarrollar las labores correspondientes en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Esos principios deben ser respetados en toda relación laboral, ya sea por los patronos en el sector privado o por los empleadores en el sector público; cuando no se respetan se crean condiciones favorables a la desmotivación de los trabajadores, para la falta de compromiso y desde hacia los objetivos que deben alcanzarse de forma individual y colectiva.

Por tal motivo, es imprescindible que en las organizaciones e instituciones se creen las condiciones necesarias para elevar el compromiso institucional de los trabajadores y el nivel de su satisfacción laboral.

Además de los principios y normas generales de la Constitución, también constituye el marco legal de la investigación la Ley Orgánica de Educación Intercultural (Asamblea Nacional, 2011), en cuyo artículo 10 se reconocen los derechos de los docentes que se resumen en acceder de manera gratuita a los procesos de desarrollo profesional, capacitación, actualización y formación continua, a recibir incentivos por sus méritos, logros y aportes relevantes de naturaleza educativa, académica, intelectual, cultural, artística, deportiva o ciudadana; gozar de estabilidad y del pleno reconocimiento y satisfacción de sus derechos laborales y a recibir una

remuneración acorde con su experiencia, solvencia académica y evaluación de desempeño, de acuerdo con las leyes y reglamentos vigentes, sin discriminación de ninguna naturaleza.

Así mismo, son derechos de los docentes participar en concursos de méritos y oposición para ingresar al Magisterio Ecuatoriano, a ser tratados sin discriminación, y en el caso de los docentes con discapacidad, recibir de la sociedad el trato, consideración y respeto acorde con su importante función, tomar parte en el gobierno escolar, acceder a servicios y programas de bienestar social y de salud integral, ejercer sus derechos por maternidad y paternidad y gozar de vacaciones según el régimen correspondiente, entre otros.

Como contrapartida de esos derechos, los docentes también tienen las obligaciones previstas en el artículo 21 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, que se resumen en laborar durante la jornada completa requerida de ocho horas diarias, elaborar y presentar su planificación académica, velar por la convivencia armónica y pacífica de todos sus alumnos, apoyar y estimular su aprendizaje y procurarse capacitación y actualización continua y permanente en su área de desempeño durante su vida profesional.

En su conjunto esos derechos y deberes tienen como finalidad asegurar un desempeño óptimo de los docentes en la realización de sus actividades y asegurar el derecho a la educación de los alumnos, para lo cual se requiere que aquellos tengan un nivel de satisfacción laboral alto, un fuerte compromiso institucional y que cuenten con las condiciones necesarias para sus labores cotidianas como trabajadores en general y como docentes en particular.

CAPÍTULO 2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de estudio

Esta investigación se diseñó con un enfoque cuantitativo, ya que los datos que se analizaron con respecto a la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo”, son cuantificables e implicaron el uso de herramientas estadísticas para obtener resultados, ayudando así a concretar los objetivos de la investigación.

De acuerdo con el tipo de información obtenida, la investigación realizada es no experimental dado que no existe manipulación de las variables ni condiciones a los cuales se expongan los sujetos de estudio.

Así mismo es de tipo transversal dado que se estudia el estado actual de la variable en un solo momento y dar lugar a seguimiento.

Además, esta investigación es descriptiva simple, porque en la investigación se procedió a describir la variable “satisfacción laboral” a través de una explicación teórica que incluye características de la población donde se estudiada bajo parámetros de tiempo y área geográfica.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de variables

Tabla 1. Definición de variables, indicadores, técnica en instrumentos

La variable independiente es satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas o Instrumentos
Satisfacción laboral	Señala que la satisfacción laboral no es solo una expresión de una vivencia subjetiva.	Búsqueda bibliográfica. Elaboración del marco teórico.	de Satisfacción con las prestaciones recibidas. del	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio. • Disposiciones. • Leyes laborales. • Negociación. 	
	El trabajador al vivir la experiencia de autoeficacia	Elaboración encuesta.	de Satisfacción con el ambiente físico.	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza. • Higiene. • Salubridad. • Temperatura. 	Encuesta. Cuestionario.

personal, se siente profesionalmente satisfecho

(Caballero, 2002).

Aplicación de Satisfacción con la encuesta. supervisión.

Análisis de datos recolectados.

Conclusiones.

- Relaciones personales con los superiores.
- Superiores juzgan la tarea.
- Supervisión recibida.
- Proximidad y frecuencia de la supervisión.
- Apoyo recibido de los superiores.
- Igualdad y justicia de trato.

Elaboración propia: Jamileth Isamar Valencia Castro.

2.3. Métodos

Para este estudio se siguió el método deductivo, puesto que su desarrollo presentó hechos en los que el análisis de las suposiciones conllevó a la identificación y esclarecimiento de las situaciones previamente delimitadas, permitiendo así comprobar su validez.

2.4. Técnicas e instrumentos

Para la obtención de datos se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meliá & Peiró, 1989). Este cuestionario está compuesto por un total de 12 preguntas relacionadas con diversas condiciones laborales que influyen en la satisfacción del trabajador, y extraídos mediando una escala tipo Likert que abarca de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho).

Las preguntas del cuestionario evalúan tres dimensiones de la satisfacción laboral, y cada una de las dimensiones del estudio responde a preguntas concretas dentro del cuestionario.

La primera dimensión que es la satisfacción con las prestaciones recibidas contiene dos preguntas: la primera se refiere al grado en que la institución cumple el convenio, las disposiciones, y la segunda a las leyes laborales y la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

La segunda dimensión que es la satisfacción con el ambiente físico contiene dos preguntas: la primera trata sobre la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, y segunda sobre la temperatura de su local de trabajo.

La correlación entre cada una de las dimensiones y sus respectivas preguntas se puede apreciar en la Encuesta de Satisfacción laboral que consta en el Anexo 2.

Finalmente la tercera dimensión, satisfacción con la supervisión, contiene la mayor cantidad de preguntas, un total de siete, y son las siguientes: los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, las relaciones personales con sus superiores, la supervisión que ejercen sobre usted, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, la forma en que sus superiores juzgan

su tarea, la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución y el apoyo que recibe de sus superiores.

Tabla 2. Medidas desviaciones estándar de los ítems S10/12

TABLA 1. MEDIAS Y DESVIACIONES ESTANDAR DE LOS ITEMS DEL S10/12			
N. ITEM	CONTENIDO DE LOS ITEMS	MEDIA	D.E.
1. (147)	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	4.20	1.55
2. (155)	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo .	5.01	1.81
3. (156)	Elentorno físico y el espacio del que dispone es su lugar de trabajo	5.01	1.79
4. (163)	La temperatura de su lugar de trabajo	4.67	1.89
5. (194)	Las relaciones personales con sus superiores	4.95	1.69
6. (197)	La supervisión que ejercen sobre Vd.	4.46	1.67
7. (198)	La proximidad y frecuencia con que es supervisado .	4.49	1.71
8. (199)	La forma en que sus superiores juzgan su tarea	4.41	1.82
9. (200)	La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa ..	4.47	1.82
10. (201)	El apoyo que recibe de sus superiores	4.17	1.95
11. (207)	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	4.68	1.95
12. (215)	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	3.74	1.88

Fuente: (Meliá & Peiró, 1989).

Tabla 3. Medidas y desviaciones estándar del S10/12 total y sus factores

TABLA 4. MEDIAS Y DESVIACIONES ESTANDAR DEL S10/12 TOTAL Y SUS FACTORES		
	MEDIA	D.E.
Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Escala Total)	4.52	1.83
Factor I: Satisfacción con la Supervisión (6 ítems)	4.49	1.42
Factor II: Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo (4 ítems) .	4.72	1.30
Factor III: Satisfacción con las Prestaciones recibidas (2 ítems) ...	4.21	1.70

Fuente: (Meliá & Peiró, 1989).

Debe señalarse que la escala alcanza una elevada validez, fiabilidad y consistencia interna, en concreto, con un valor para el coeficiente alfa de Cronbach de 0.88. Lo que indica que el cuestionario es válido para medir los niveles de satisfacción laboral.

Tabla 4. Fiabilidad (consistencia interna) del cuestionario de satisfacción laboral S10/12 y sus factores

TABLA 5. FIABILIDAD (CONSISTENCIA INTENA) DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S10/12 Y SUS FACTORES				
FIABILIDADES	TOTAL	FACTOR I	FACTOR II	FACTOR III
NUMERO DE ITEMS ..	12	6	4	2
ALPHA DE CRONBACH	.88	.89	.72	.74

Fuente: (Meliá & Peiró, 1989).

Por otro lado, se incorporó una parte destinada a la obtención de información personal (ocupación, estatus profesional, sexo, edad, nivel de estudios, situación laboral, tipo de jornada, horario, categoría jerárquica y antigüedad en la empresa), lo que permitió construir un perfil de los docentes de la institución y su relación la satisfacción laboral.

2.4. Población y muestra

La investigación se realizó en la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo”, cuya población involucrada en el objeto de estudio está constituida por dieciocho docente de la misma.

De acuerdo a que la muestra coincide con la población no es necesario determinarla, dado que los docentes están completamente capacitados para intervenir en la encuesta de satisfacción laboral.

2.5. Análisis de datos

Para la recolección de datos para esta investigación se consideró la encuesta validada a fin de recopilar información verídica, puesto que se utilizará el programa Excel de Microsoft Office que ayudará a conocer de forma estadística la variable presente, con el fin de cumplir con los

objetivos, para después realizar una breve discusión de los resultados y concluir la información exacta de la investigación.

Fue aplicada los encuestados vía online, teniendo en cuenta la problemática que afecta al país y al mundo como es la pandemia del Covid-19.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

3.1. Análisis de los datos descriptivos

Se presentan en esta primera parte el análisis de los datos de la encuesta descriptiva, donde se resumen los datos aportados por los encuestados y se realizan los comentarios de rigor; para el análisis se presentan en primer lugar las dimensiones y en cada una de ellas se explican los resultados de los indicadores.

Antes de proceder a realizar lo indicado se analizan los resultados de la encuesta descriptiva.

Tabla 5. Análisis de la encuesta descriptiva

Variable	Respuestas Total	%
Ocupación	Resumen	
	Profesor de educación física 1	5,5%
	Docente 13	72,2
	Administrativa 1	5,5%
	Sub inspector/docente 1	5,5%
	Docente/Secretaria 1	5,5%
	Coordinador 1	5,5%
Categoría laboral	Resumen	%
	Docente 10	55,5%
	Vicerrectora 1	5,5%
	Analista 1	5,5%
	Aprendiz 2	11,1%
	Oficial 4	22,2%
Sexo	Resumen	%
	Mujer 11	61,1%
	Hombre 7	38,9%
Edad	Promedio	
	42,16 años	
Estudios de mayor nivel	Resumen	%
	Superior 17	94,45%
	Bachiller 1	5,5%
Situación laboral	Resumen	%
	Fijo 9	50%
	Contrato hasta 5 años 2	11,1%
	Contrato hasta 1 año 2	11,1%
	Trabajo sin nómina o contrato legalizado 3	16,6%
	Contrato hasta 3 años 2	11,1%
Tipo de horario	Resumen	%
	Turnos fijos 9	50%
	Jornada partida fija 7	38,19%
	Jornada parcial 2	11,1%
Cantidad de horas/semanas que dedica al trabajo	Promedio	
	23,5 horas	
Categoría jerárquica	Resumen	%
	Trabajador 16	88,8%
	Directivo 2	11,1%
Antigüedad	Promedio	
	13 años, 5,16 meses	

Fuente: encuesta descriptiva aplicada.
Elaboración propia: Jamileth Isamar Valencia Castro.

Una vez sistematizados los datos corresponde hacer su análisis por cada uno de los indicadores descriptivos.

Con respecto a la ocupación se pudo constatar que la mayoría de los encuestados, es decir, el 72,2% son docentes vinculados directamente a la enseñanza de los alumnos, lo que puede generar un mayor nivel de estrés laboral o insatisfacción por el tipo de actividad que realizan; también debe añadirse a los docentes un profesor de educación física cuya especialidad permite un contacto más distendido y directo con los alumnos.

Los otros encuestados, aunque tienen contacto con los alumnos no lo hacen de manera directa y permanente pues las actividades que realizan son de tipo directivo, administrativo o de apoyo a la docencia, y por tanto en ellos los factores de estrés o insatisfacción laboral pueden tener causas distintas a las que afectan esos parámetros en los docentes.

En cuanto a la categoría laboral, a diferencia de la ocupación no mide el rol que desempeña cada uno de los encuestados, sino su estatus dentro de la institución; el mayor porcentaje, 55,5% corresponde a docentes, obviamente la categoría de personas más numerosa en una institución educativa después de los alumnos.

Los demás encuestados entran en la categoría de oficial (22,5%), aprendiz (11,1%) vicerrectora (5,5%) y analista (5,5%); en este caso el estatus de cada una de las personas involucradas puede ser fuente de estrés e insatisfacción laboral, pues dichos colaboradores tienen sobre sí responsabilidades de las que depende el buen funcionamiento de la institución, la satisfacción de los docentes y de los alumnos y la calidad de los procesos educativos.

En lo referente al sexo el 61,1% de las personas encuestadas son mujeres, y el 39,1% hombres, lo que permitió contar con diversidad en las formas de percibir y entender la satisfacción laboral, la manera en que desempeñan sus funciones y el tipo de factores que más pueden afectar la satisfacción laboral de los colaboradores.

En síntesis, aunque estén ubicados en un mismo contexto y realicen funciones similares, las necesidades y condiciones necesarias pueden ser distintas de acuerdo al sexo, lo que influye también en la satisfacción laboral de hombres y mujeres.

La edad promedio de los colaboradores de la unidad educativa encuestados es de 43,4 años, siendo que la persona encuestada de mayor edad tiene 55 años al momento de llenar el cuestionario, y la de menor edad 26 años.

Ese rango permite afirmar que los colaboradores encuestados han acumulado en el ejercicio de sus funciones una experiencia considerable para adecuarse al contexto educativo, someterse a sus exigencias y no dejarse afectar fácilmente por las eventuales adversidades que puedan afectar su satisfacción laboral, así como la madurez necesaria para identificar esos factores y enfrentarlos adecuadamente con vistas a su solución individual o colectiva.

En cuanto a los estudios de mayor nivel, el 94,45% de los encuestados tiene un nivel de estudios superiores, frente al 5,5% que es bachiller; si se combina ese dato con los resultados de las categorías ocupación y categoría laboral se puede concluir que los docentes y el personal con estatus directivo tienen todos estudios universitarios, por lo que sus exigencias respecto a la satisfacción laboral pueden ser distintas al resto de los colaboradores con ocupaciones o estatus distintos.

Sobre la situación laboral ha de señalarse que en todos los estudios teóricos analizados sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, se pudo constatar que uno de los factores de estrés o insatisfacción laboral es el tipo de vínculo laboral y las condiciones de estabilidad de los colaboradores. En el caso de los encuestados se pudo comprobar que la mitad de ellos (el 50%) tiene una situación laboral segura pues cuentan con un contrato individual de trabajo fijo o por tiempo indeterminado.

El otro 50% de los colaboradores encuestados tiene una relación laboral a través de un contrato por tiempo determinado, entendido como tal aquél que tiene fecha determinada de inicio y terminación, lo que puede ser causas de estrés laboral o insatisfacción, por cuanto la persona en ese caso no goza de estabilidad laboral y una de sus exigencias será siempre pasar a la condición de trabajadores fijo.

El tipo de vínculo laboral influye necesariamente en el tipo de horario de trabajo a que esté sometido el colaborador de la institución. Entre los encuestados el 50% tiene un horario fijo, mismo que se corresponde con su situación laboral que es de contrato individual de trabajo por tiempo indeterminado.

En cuanto a los demás encuestados, el 38,19% se desempeña bajo la modalidad de jornada partida fija, que tiene lugar cuando que es en la que “se disfrute un descanso interrumpido de una hora como mínimo con un tope máximo semanal” (Lázaro, 2014, pág. 17).

El 11,1% de los encuestados trabaja en una jornada parcial, lo que precariza un poco más su situación laboral y puede causar estrés e insatisfacción por la combinación con la situación laboral por tiempo determinado más el tipo de horario en que ha de desempeñar sus labores.

En promedio los encuestados dedican un total de 23,5 horas semanales a su trabajo en la institución educativa, siendo la cifra mayor de 40 horas que es lo legalmente permitido por la legislación laboral, y el menor de 8 horas, lo cual se corresponde con los ítems anteriores de situación laboral y horario de trabajo.

Debe señalarse, adicionalmente, que 9 de los encuestados dedican entre 30 y 40 horas semanales al trabajo, de manera tal que el promedio relativamente bajo es consecuencia de que el resto de los encuestados (el 50%) trabaja menos de 30 horas semanales, siendo el mínimo de 8 horas y el máximo de 22 dentro del rango antes mencionado.

Por tanto, la encuesta de satisfacción laboral se relaciona básicamente con ese tiempo que dedican al trabajo, aunque evidentemente la satisfacción laboral se proyecta en la vida social y familiar de las personas encuestadas, ello no es tomado en cuenta en el cuestionario respectivo.

El 88,8% de los colaboradores encuestados tienen la categoría de trabajadores, mientras el 11,1% son directivos. Entre los trabajadores se encuentran, además de los docentes que son su mayoría (72,2%) se encuentran otros colaboradores que realizan tareas administrativas que desempeñan diferentes roles dentro de la unidad educativa.

Al ser los trabajadores la mayoría de los encuestados, los resultados de la encuesta de satisfacción laboral son generalizables a todos ellos en sus diferentes categorías, así como a los

directivos, con independencia de que tienen un estatus distintos y desempeñan roles diversos dentro de la institución.

En cuanto a la antigüedad en la institución educativa, es decir, el tiempo que ha prestado sus servicios en la misma. El promedio entre los 18 colaboradores encuestados es de 14 años y 5 meses, siendo que el colaborador de mayor antigüedad tiene 29 años y 7 meses vinculado a la institución, mientras el de menor antigüedad tiene 1 año y dos meses.

En el rango de 20 a 28 años hay un total de 6 colaboradores; de 10 a 19 años hay cuatro colaboradores y el resto está por debajo de esa cifra, lo que permite afirmar que entre los encuestados hay colaboradores cuyo grado de satisfacción laboral puede estar relacionado con su antigüedad y apego a la institución, combinado con el resto de los criterios descriptivos analizados con anterioridad.

3.2. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción laboral

Corresponde en este epígrafe analizar los resultados de la encuesta de satisfacción, en relación con los resultados de la encuesta descriptiva que se pueden consultar en el anexo 2 para tener una idea general de la satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad educativa y cuáles son los factores que inciden en ello, positiva o negativamente.

Los resultados se presentan de acuerdo a las dimensiones incluidas en el estudio que son satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con la supervisión, y a partir de ellas se explican los indicadores y sus resultados.

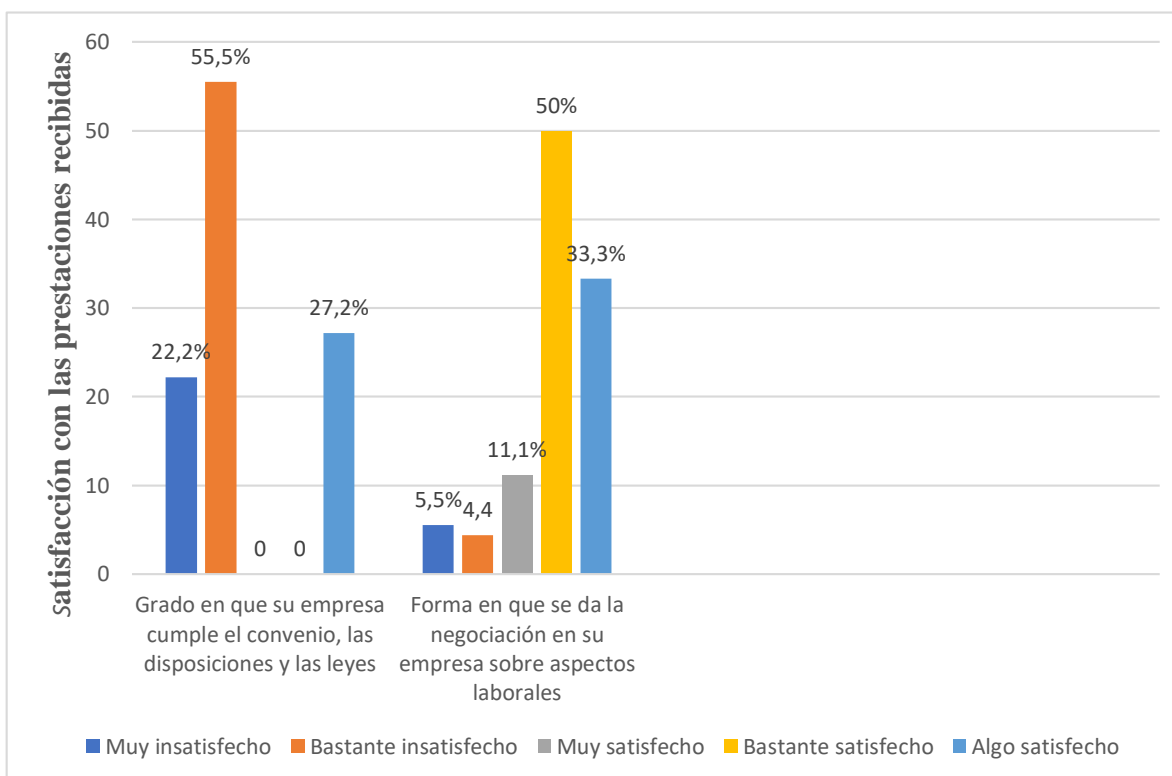
Para la obtención de datos se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meliá & Peiró, 1989) explicado anteriormente.

Las preguntas del cuestionario miden el grado de satisfacción o insatisfacción de los encuestados en varios ítems; debe indicarse de manera general que la encuesta demostró más satisfacción que insatisfacción en los colaboradores de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo”.

El análisis se realiza a través de una representación gráfica de las respuestas a cada una de las preguntas, seguido de comentarios interpretativos de las mismas.

3.2.1. Dimensión 1. Satisfacción con las prestaciones recibidas

Gráfico 1. Satisfacción con las prestaciones recibidas



La dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas se mide a través de dos indicadores tal como se puede apreciar en el gráfico anterior.

Indicador: grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y las leyes laborales.

En este ítem ninguno de los encuestados manifestó sentirse insatisfecho, lo cual no supone que todos estén satisfechos como puede apreciarse en la gráfica siguiente.

En relación al grado en que la unidad educativa cumple el convenio, las disposiciones y las leyes laborales que rigen las relaciones con los encuestados, el 22,2% manifestó estar muy satisfecho; el 55,5% bastante insatisfecho, en tanto el 27,2% refirió estar algo satisfecho.

Si se une a esos datos positivo el hecho de que ninguno manifestó insatisfacción expresa, se puede afirmar que respecto a este ítem existe un nivel medianamente alto satisfacción, de alrededor del 78%, al cual aún siendo más bajo que algunos de los analizados con anterioridad, no representa en todo caso una situación crítica que debiera abordarse de manera urgente, aunque por supuesto debe observarse y corregirse las dificultades que disminuyen el nivel de satisfacción.

Indicador: la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

La última pregunta de la encuesta se refiere a la forma en que se da la negociación en la unidad educativa sobre aspectos laborales. En cuanto a la insatisfacción, el 5,5% de los encuestados dijo ser indiferente al tema, mientras el 5,5% indicó estar bastante insatisfecho. Ninguno refirió estar muy insatisfecho.

A partir de esos datos se puede considerar que el 90% no manifestó ningún tipo de insatisfacción, lo cual se corresponde con las respuestas dadas a la satisfacción en este ítem.

Las formas de negociar en los temas laborales es muy satisfactoria para el 11,1% de los encuestados; el 50% manifestó estar bastante satisfecho, mientras el restante 33,3% refirió sentirse algo satisfecho.

A partir de los datos señalados puede concluirse que en este ítems los encuestados se muestran con un bajo nivel de satisfacción ya que apenas sobrepasa el 60%, realmente el porcentaje global más bajo en todas la preguntas aplicadas, de donde se puede deducir que el plan de acción que se presenta debe prestarse especial atención a su tratamiento global para elevar la satisfacción laboral y sobre todo solucionar las dificultades subyacentes.

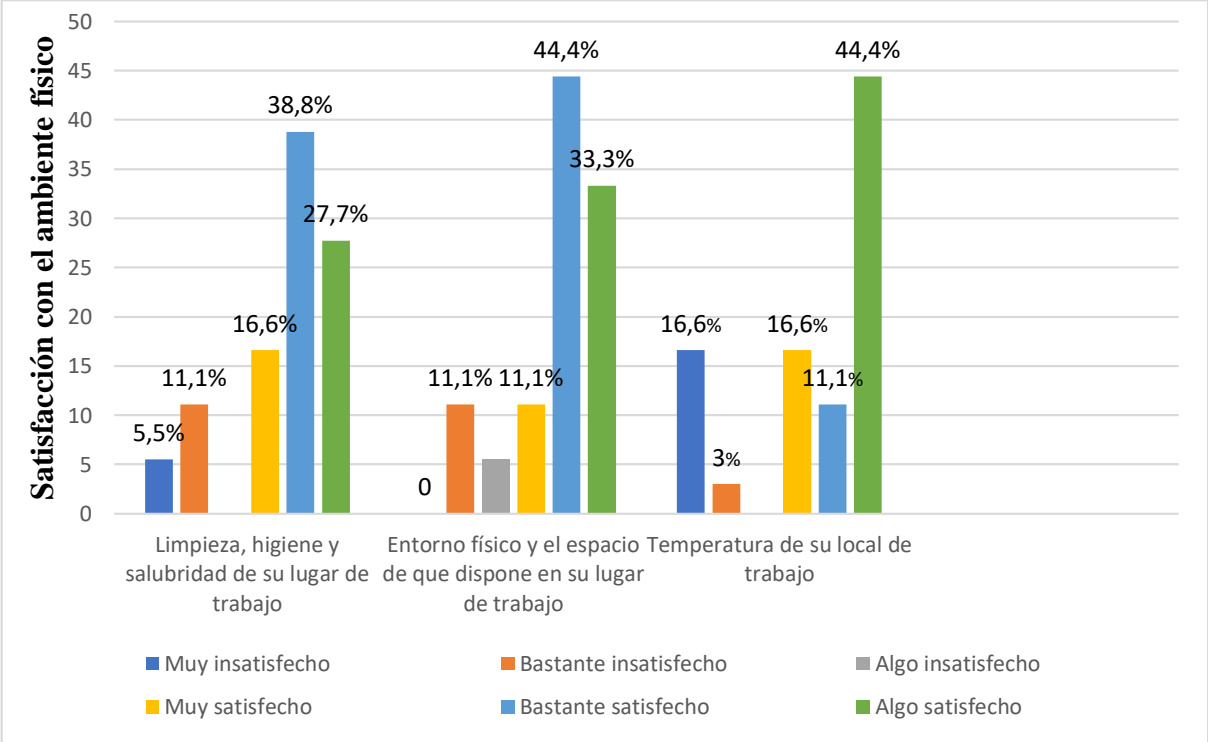
Para tener una visión más general de los datos obtenidos se hizo un resumen de los ítems que miden la insatisfacción y los que miden la satisfacción.

El análisis arrojó que el 30% de los encuestados refirió sentirse muy insatisfecho con relación a la totalidad de las preguntas, mientras el 60% refirió sentirse bastante insatisfecho, y algo insatisfechos solo fue seleccionado en un 10% de las preguntas realizadas.

En cuanto a las respuestas globales a la satisfacción, el 20% manifestó sentirse muy satisfecho, bastante satisfecho fue la opción marcada en el 53% de las preguntas, mientras algo satisfechos solo se mostró el 27%.

3.2.2. Dimensión 2. Satisfacción con el ambiente físico

Gráfico 2. Satisfacción con el ambiente físico



La dimensión satisfacción con el ambiente físico semide a través de tres indicadores como se aprecia en el Gráfico 2 precedente y cuyas respuestas se analizan a continuación.

Indicador: limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

En esta pregunta el grado de insatisfacción de los encuestados es bastante bajo; solo uno de ellos (que representa el 5,5%) se mostró muy insatisfecho; dos bastante insatisfecho (11,1%) y ninguno marcó la opción algo insatisfecho.

A la pregunta sobre la satisfacción en cuanto a las condiciones limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo el 16,6% se mostró muy satisfecho, bastante satisfecho el 38,8% y algo satisfecho el 27,7%, lo que puede interpretarse como un grado de satisfacción alto si se suman las dos primeras opciones.

Indicador: el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

En esta pregunta el 11% de los encuestados refirió sentirse bastante insatisfecho, mientras que el 5,5% marcó la opción algo insatisfecho. La opción muy insatisfecho no fue seleccionada por ninguno de los colaboradores de la institución.

Por lo que se refiere a la satisfacción con el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, el 11,1% se mostró muy satisfecho, mientras el 44,4% refirió sentirse bastante satisfecho. La opción algo satisfecho fue seleccionada por el 33,33%.

Los datos permiten concluir que la satisfacción es aceptable, pues el mayor porcentaje se presenta en los niveles inferiores, lo que corresponde con la insatisfacción manifestada respecto a la misma pregunta.

Indicador: la temperatura de su local de trabajo.

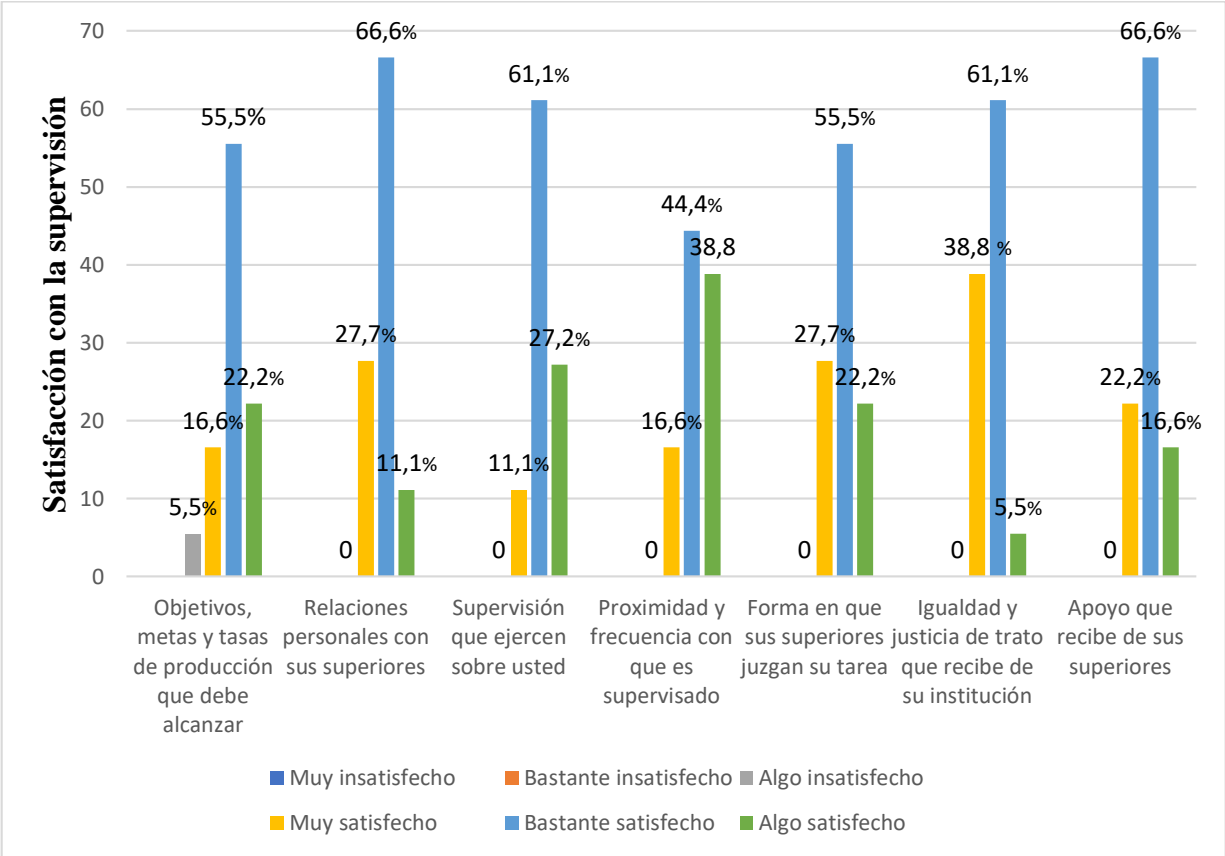
En la pregunta sobre la temperatura de su local de trabajo el 16,6% de los encuestados se mostró muy insatisfecho, mientras el mismo porcentaje marcó la opción bastante insatisfecho. Ninguno refirió sentirse muy insatisfecho.

Los datos anteriores se corresponden con los aportados en la medición de la satisfacción, ya que el 16,6% se mostró muy satisfecho; mientras el 11,1% refirió sentirse bastante satisfecho. La opción más baja, algo satisfecho, fue marcada por el 44,4% de los encuestados.

Si se suman los datos de la insatisfacción a las dos categorías más bajas de satisfacción, se puede concluir que el grado de satisfacción es bajo, donde alrededor del 50% estaría medianamente satisfecho con la temperatura de su local de trabajo.

3.2.3. Dimensión 3. Satisfacción con la supervisión

Gráfico 3. Satisfacción con la supervisión



Indicador: los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

En este ítems, de los colaboradores encuestados el 5,5 se mostró algo insatisfecho, un porcentaje similar a la opción bastante insatisfecho. Ninguno de los 18 encuestados manifestó sentirse muy insatisfecho.

Por lo que se refiere a la satisfacción, en esta pregunta el 16,6% se manifestó muy satisfecho, el 55,5% bastante satisfecho, y el 22,2% algo satisfecho. Se puede concluir de esos datos que en general los encuestados se muestran satisfechos con los objetivos, metas y tasas de producción que deben alcanzar, aunque evidentemente se podría aumentar la satisfacción si se identifican las causas y se adoptan medidas correctivas.

Indicador: las relaciones personales con sus superiores.

En este ítems ninguno de los encuestados manifestó sentirse insatisfecho. El hecho de que ninguno de los encuestado haya marcado algún grado de insatisfacción en las relaciones personales con sus superiores significa que todos tienen algún grado de satisfacción. Es por esa razón que el 27,7% se refirió sentirse muy satisfecho, el 66,6% bastante satisfecho 66,6% y el 11,1% algo satisfecho.

Se puede decir que existe un alto grado de satisfacción en este ítems, pues todos manifestaron ninguna insatisfacción y un alto grado de satisfacción distribuido mayormente en las dos opciones superiores.

Indicador: la supervisión que ejercen sobre usted.

En este ítems ninguno de los encuestados manifestó sentirse insatisfecho, lo cual no supone que todos estén satisfechos como puede apreciarse en la gráfica siguiente.

En general los colaboradores manifestaron sentirse satisfechos en diferente medida con relación a la supervisión que ejercen sobre ellos los directivos. El 11,1% manifestó sentirse muy satisfecho; el 61,1% bastante satisfecho, mientras el 27,7% refirió sentirse algo satisfecho.

En general el nivel de satisfacción es alto si se considera que ninguno de los encuestados manifestó sentir algún grado de satisfacción, mientras que si se suman las dos opciones más altas de satisfacción se llegaría alrededor del 70% de bastante satisfecho, frente al resto que estaría algo satisfecho.

Indicador: la proximidad y frecuencia con que es supervisado.

En este ítems ninguno de los encuestados manifestó sentirse insatisfecho, lo cual no supone que todos estén satisfechos como puede apreciarse en la gráfica siguiente.

Respecto de la proximidad y frecuencia con que son supervisados, ninguno de los encuestados manifestó algún grado de insatisfacción. Con relación a la satisfacción el 16,6% refirió estar muy satisfecho; la opción bastante satisfecho fue marcada por el 44,4%, mientras los que seleccionaron la opción algo satisfecho son el 38,8%.

Como puede apreciarse el porcentaje en esta pregunta es relativamente bajo, pues alrededor del 83% están entre bastante y algo satisfecho, por lo que en el plan de acción que se propone se ha de hacer énfasis en este aspecto relacionado con la supervisión de las actividades que desarrollan los encuestados en la unidad educativa.

Indicador: la forma en que sus superiores juzgan su tarea.

En este ítems ninguno de los encuestados manifestó sentirse insatisfecho, lo cual no supone que todos estén satisfechos como puede apreciarse en la gráfica anterior.

En la forma en que sus superiores juzgan su tarea, los encuestados manifestaron un alto grado de satisfacción. Así, el 27,7% se manifestó muy satisfecho, el 55,5% bastante satisfecho y el 22,2% algo satisfecho, lo que da aproximadamente un 80% de encuestados bastante satisfechos, a lo que debe añadirse el hecho de que ninguno manifestó algún grado de insatisfacción.

Indicador: la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.

En este ítems ninguno de los encuestados manifestó sentirse insatisfecho, lo cual no supone que todos estén satisfechos como puede apreciarse en la gráfica siguiente.

A la pregunta sobre la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución los encuestados, además de no mostrar ninguna insatisfacción, se mostraron altamente satisfechos. Así, muy satisfechos refirió estar el 38,8%; el 61,1% refirió estar bastante satisfecho, y solo el 5,5% dijo sentirse algo satisfecho.

En total se puede apreciar que alrededor del 99% estaría bastante satisfecho, si se suman las dos escalas más altas de la medición.

Indicador: el apoyo que recibe de sus superiores.

En este ítem ninguno de los encuestados manifestó sentirse insatisfecho, lo cual no supone que todos estén satisfechos como puede apreciarse en la gráfica siguiente.

Respecto al apoyo que recibe de sus superiores, el 22,2% se mostró muy satisfecho; el 66,6% bastante satisfecho y el 16,6% algo satisfecho. Como se puede apreciar es un porcentaje considerablemente alto, pues aproximadamente el 88% estaría bastante satisfecho si se suman las dos opciones superiores, unido al hecho de que ninguno refirió algún tipo de insatisfacción.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de los resultados por dimensiones e indicadores

El objetivo principal de la presente investigación fue analizar los niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde, durante el período lectivo 2019-2020, de acuerdo a la percepción que los docentes tienen respecto a las tres dimensiones estudiadas, que fueron la satisfacción con las prestaciones recibidas, la satisfacción con el ambiente físico y la satisfacción con la supervisión.

En total fueron encuestados 18 docentes seleccionados como muestra de una población constituida por dieciocho docentes, a través de un muestreo aleatorio simple donde cualquiera de los integrantes de la población podía quedar seleccionado, pues la única cualidad que se exigía es que fueran docentes de la unidad educativa.

Una vez aplicados los métodos y técnicas de investigación mencionadas en el Capítulo II se pudo alcanzar los resultados específicos planteados, dirigidos a identificar las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo”, determinar las dimensiones que inciden en la satisfacción laboral de los docentes de la propia unidad educativa, y proponer acciones concretas para mejorar los niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo”.

De igual manera se dio respuesta a la pregunta cinética central de la investigación que consistió en determinar el nivel de satisfacción en los docentes en la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde. De forma general se puede afirmar que los docentes encuestados manifestaron un nivel relativamente bajo de satisfacción laboral en cuanto a las prestaciones recibidas, el ambiente físico y la supervisión de que son objeto por parte de sus superiores.

En particular, de acuerdo a los resultados generales de la encuesta de satisfacción sistematizados en el gráfico de barras y en el análisis de las dimensiones e indicadores, se pudo concluir que los ítems en que los encuestados presentan mayor nivel de insatisfacción son las relaciones personales con sus superiores y el apoyo que reciben de los mismos, lo que pone en evidencia

que uno de los factores que incide negativamente en la satisfacción laboral es la relación entre los docentes y los directivos de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde.

En contraste, los ítems en que se muestra mayor nivel de satisfacción son la igualdad y la justicia del trato que reciben de los directivos de la unidad educativa, las relaciones personales con sus superiores y la forma en que sus superiores juzgan su tarea. Aunque existe coincidencia en la insatisfacción y satisfacción en el ítem que mide las relaciones personales con sus superiores, la insatisfacción es mucho mayor, lo que muestra opiniones divididas y fuertemente polarizadas respecto al mismo.

Los resultados muestran que en la dimensión de satisfacción laboral relativa a las prestaciones recibidas, que incluye el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y las leyes laborales y la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales, los niveles de insatisfacción son mucho más altos que los de satisfacción.

Para una mejor discusión es pertinente contrastar los resultados obtenidos con los señalados por los autores analizados en los antecedentes. De la información obtenida se puede deducir que en esa dimensión, los docentes de la unidad educativa se ven afectados por condiciones intrínsecas al trabajo de acuerdo a lo explicado por la teoría de la higiene motivacional, según la cual los factores cuya ausencia causa insatisfacción laboral serían los logros, el reconocimiento de los mismos, el trabajo en sí mismo, responsabilidad individual y colectiva y el crecimiento como trabajador, tal como lo indica Binill (2018) en su investigación.

Si se analizan esos datos con relación a los antecedentes de la investigación reseñados oportunamente, desde el punto de vista de la teoría del ajuste en el trabajo, se puede afirmar que no existe un ajuste, un equilibrio entre las habilidades, capacidades y conocimientos de los docentes con las exigencias del trabajo que realizan y las condiciones en que se desarrolla (Palomo, 2013, pág. 36), ya que de otra manera su percepción de la satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción con las prestaciones recibidas hubiera sido mucho más alta.

En consecuencia esos propios datos podrían indicar que los docentes insatisfechos cambiarán de unidad educativa si no se adoptan los correctivos necesarios, pues esta teoría tiene además

un componente predictivo, como lo apunta en ese sentido (Bonilla, 2018, pág. 29). La decisión extrema de cambiarse de plantel a causa de la insatisfacción laboral podría afectar considerablemente tanto el compromiso institucional de los demás trabajadores, como la situación laboral de quien la adopta ante la imposibilidad de sentirse satisfecho en su puesto de trabajo actual en la unidad educativa.

Los resultados obtenidos conciben con los planteados por Baelo (2011) y reseñados en los antecedentes de la investigación. En su estudio señala que no en todos los indicadores los docentes encuestados se mostraron satisfechos, ya que manifestaron diferentes niveles de insatisfacción en indicadores críticos en cuanto a los recursos y condiciones existentes para ejercer sus funciones, pero no en otros como el trato que reciben y la aplicación de las leyes vigentes.

En la dimensión satisfacción con el ambiente físico, que incluye los indicadores limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo y temperatura de su local de trabajo, los docentes encuestados manifestaron un nivel considerablemente alto de insatisfacción con las condiciones laborales y de su entorno, mientras se mostraron algo satisfechos al ser preguntados positivamente.

Debe señalarse que en este caso las condiciones que afectan la satisfacción laboral no se relaciona propiamente con sus funciones de docentes o las relaciones con los alumnos, sino a las carencias y dificultades que corresponde asegurar al Estado por intermediación de la directiva de la unidad educativa; pero al existir una bajo nivel de satisfacción en cuanto a las relaciones ente docentes y directivos, se explica que los primeros no presenten las necesidades a éstos por no existir la confianza y el apoyo necesario.

Desde el punto de vista de la teoría de higiene-motivacional, habría que decir que se encuentran presentes diversos factores de insatisfacción laboral, definidos como aquellos externos al trabajo propio del docente pero que indican en su estado emocional, como son las condiciones de higiene, de infraestructura física y de adecuación de los locales y su temperatura a las necesidades del proceso de enseñanza aprendizaje (Bonilla, 2018, pág. 29).

La última de las dimensiones de la satisfacción laboral se refiere a la supervisión, e incluye como indicadores los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, las relaciones personales con sus superiores, la supervisión que ejercen sobre los docentes, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, la forma en que sus superiores juzgan su tarea, la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de la unidad educativa y el apoyo que recibe de sus superiores.

En esta dimensión se muestran considerables coincidencias en cuanto a los altos niveles de satisfacción y los bajos niveles de insatisfacción: por ejemplo en los objetivos comunes relativos a las metas que se deben alcanzar, ninguno de los encuestados se mostró insatisfecho de forma alguna, mientras que la mayoría se mostró bastante satisfecho; en relación con otro de los indicadores que es igualdad y justicia en el trato que recibe la mayoría manifestó estar bastante satisfecho, en tanto ninguno de los encuestados refirió sentir algún tipo de insatisfacción.

Si se juzgan esos datos a la luz de la teoría de higiene-motivacional, se puede concluir que en esta dimensión se encuentran presentes la mayoría de los factores de satisfacción laboral y ausentes los que producen insatisfacción laboral; éstos últimos se refieren a las políticas de la institución en cuanto a la administración, supervisión, relaciones interpersonales, jerarquías establecidas y remuneraciones y condiciones laborales en que desarrollan actividades como docentes (Palomo, 2013, pág. 35).

La discusión de los resultados a la luz de diferentes teorías formuladas para explicar la satisfacción laboral permite apreciar que las posibilidades hermenéuticas de una investigación como la presente requiere que se profundice en el estudio de nuevas dimensiones e indicadores relacionados con la satisfacción laboral, en los que se incluyan aspectos como las relaciones docentes alumnos y los derechos de los primeros respecto a la salud e higiene del trabajo.

Así mismo, en relación con esta última sugerencia, a partir de los resultados de la presente investigación podría avanzarse en investigaciones relacionadas con la salud ocupacional de los docentes y su influencia en la satisfacción laboral, toda vez que se encuentran expuestos la mayor parte del tiempo a las exigencias y requerimientos de los alumnos, así como a desarrollar el proceso de enseñanza de pie frente a los alumnos, hecho que podría afectar su salud física e incluso psicológica.

Desde una perspectiva más amplia, se sugiere realizar estudios sobre la satisfacción laboral de los docentes en otras unidades educativas de la ciudad y provincia de Esmeraldas, para contrastar los resultados y valorar hasta qué punto las condiciones concretas de cada institución puede incidir en la satisfacción laboral de los docentes.

Por último cabe indicar que la presente investigación resulta novedosa, por cuanto en la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde nunca se había realizado un estudio en profundidad de las posibles causas de satisfacción o insatisfacción de los docentes, ni se habían medido a través de métodos e instrumentos científico sus niveles acorde a las más modernas teorías desarrolladas sobre el tema.

4.2. Propuestas concretas para mejorar los niveles de satisfacción laboral

Los resultados obtenidos de la encuesta, interpretados a la luz del marco teórico y el marco legal desarrollados en los dos capítulos anteriores, constituyen la base para proponer acciones concretas que serían conveniente implementar para disminuir o eliminar las causas de insatisfacción laboral, por un lado, y por otro para elevar la satisfacción laboral utilizaron las potencialidades de la unidad educativa y de cada uno de los colaboradores en particular.

Debe señalarse de manera general, que los encuestados manifestaron en promedio un nivel relativamente alto de satisfacción laboral en cada uno de los indicadores, aunque en algunos aspectos concreto manifestaron niveles de insatisfacción que requieren atención por parte de los directivos de la unidad educativa, razón por la cual se considera oportuna la presentación de medidas concretas que podrían adoptarse para afianzar los niveles de satisfacción actual donde son altos, y elevar aquellos que se encuentran en niveles más bajos.

Las acciones se formulan de acuerdo a los resultados de la encuesta y en relación a las tres dimensiones analizadas, que son satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con la supervisión; en cada caso se presentan además los objetivos que deberían alcanzarse con las acciones propuestas.

Tabla 6. Propuestas concretas para mejorar la satisfacción laboral

Dimensiones	Acciones concretas	Objetivos
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Actividades de capacitación sobre las disposiciones particulares y leyes laborales aplicables en la institución, para que los docentes puedan tener una mejor comprensión de sus derechos y deberes, así como las posibilidades de negociación o resolución de conflictos al interior de la unidad educativa.	Disminuir los índices de indiferencia sobre el tema y propiciar un clima laboral armónico respecto a las prestaciones que reciben los docentes, la aplicación del marco legal y la resolución de eventuales conflictos.
Satisfacción con el ambiente físico	Realizar un diagnóstico preventivo de las condiciones del ambiente físico, el entorno de trabajo y la temperatura del local de trabajo en que laboran los docentes, para constatar las condiciones que pueden afectar su satisfacción laboral, verificar las causas que originan los niveles de insatisfacción reflejados en la encuesta.	Identificar y aplicar las medidas correctivas pertinentes para eliminarlas, con colaboración con los docentes que puedan ser afectados por las mismas; con el conocimiento particular de dichas causas y las medidas que se adopten se podrá avanzar desde la satisfacción actual que es aceptable y bajo según los resultados de la encuesta, a una situación de muy satisfecho.
Satisfacción con la supervisión	Hacer una revisión de los objetivos y metas individuales y colectivos que se establecen para los docentes en particular y en general, los tiempos para alcanzarlos y los criterios de medida o evaluación que se utilizan en cada caso, como parte de las relaciones personales entre los docentes y los directivos de la institución.	Identificar las causas que puedan afectar la satisfacción laboral, realizar actividades de capacitación para analizar, actualizar los parámetros si fuera el caso, y socializar los objetivos que deben alcanzarse, para avanzar desde la situación actual de satisfechos según los resultados de la encuesta, a un nivel superior que sería muy satisfecho.
Satisfacción con la supervisión	Realizar actividades de capacitación respecto a las formas, mecanismos y periodicidad de las actividades de supervisión que realizan los directivos sobre los docentes, a manera de actualización y reafirmación de los criterios de evaluación y supervisión, y los	Elevar el nivel de satisfacción laboral actual de los docentes, que según la encuesta es satisfactorio en cuanto a la supervisión, proximidad y frecuencia con que se realiza, formas de evaluación que se utilizan y apoyo que recibe el docente de los directivos es alta, para avanzar hacia una situación

resultados que se esperan de los docentes.

de plena satisfacción laboral, para de esa manera asegurar la calidad de vida de los docentes, del proceso de enseñanza aprendizaje y las metas y objetivos individuales y colectivos.

Elaboración propia: Jamileth Isamar Valencia Castro.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

Después de realizado el estudio teórico, normativo y empírico del tema de investigación corresponde presentar las conclusiones; previamente debe aclararse que en su desarrollo fue respondida la pregunta de investigación y se alcanzaron los objetivos general y específicos formulados al inicio.

1. En los estudios sobre la satisfacción laboral consultados existen múltiples dimensiones que suelen analizarse para determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores o colaboradores de una institución u organización concreta. En el caso del presente estudio, realizado en la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde, las dimensiones analizadas fueron, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con la supervisión.
2. En cada una de esas dimensiones se analizaron varios indicadores para determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes en dicha institución educativa, siendo el resultado general que existe un nivel de satisfacción laboral relativamente alto en todas las dimensiones e indicadores, aunque en algunos de ellos se pudo advertir cierto grado de insatisfacción o baja satisfacción. Entre los que presentan un nivel relativamente bajo de insatisfacción se encuentran en la dimensión de satisfacción con las prestaciones recibidas, donde se pudo constatar además de la insatisfacción y cierto nivel de indiferencia de los docentes respecto a la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. En ningún caso representan niveles alarmantes que no se puedan corregir con medidas adecuadas.
3. Para mejorar los niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Juan Montalvo” se proponen acciones concretas, relativas a la capacitación sobre las disposiciones particulares y leyes laborales aplicables en la institución, realizar una diagnóstico sobre las condiciones del ambiente físico, el entorno y el local de trabajo donde se desempeñan los docentes, revisar los objetivos y metas individuales y

colectivos y actividades de capacitación enfocadas en las formas, mecanismos, periodicidad y criterios de evaluación de la supervisión.

CAPÍTULO 6. RECOMENDACIONES

Las principales recomendaciones derivadas de la investigación se resumen en las siguientes:

1. A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Sede Esmeraldas, y en particular a su Escuela de Administración de Empresas, que en futuras investigaciones se aplique la metodología utilizada en la presente para determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes en otras unidades educativas de la provincia de Esmeraldas, a fin de tener un estudio lo más completo posible del tema y sistematizar las semejanzas y diferencias en cuanto a dimensiones aplicadas y niveles de satisfacción determinados en cada una de dichas instituciones educativas.
2. A los directivos de la Unidad Educativa “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde, tomar en cuenta los resultados y conclusiones de la presente investigación, para que profundicen en el análisis de las causas de insatisfacción laboral de los docentes y apliquen de manera escaloneada las acciones propuestas para mejorar los niveles de satisfacción de los docentes.
3. A los docentes de la Unidad Educativa “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde que se interesen más por los derechos y obligaciones que le reconocen y garantizan en la Constitución de la República y las leyes vigentes, así como en los medios de solución de conflictos y negociación que pueden utilizar en el ámbito de las relaciones laborales y especialmente en cuanto a la supervisión y el apoyo que deben recibir de los directivos de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Anaya, D., & Suárez, J. (2010). Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación. *REOP*, 283-294. Recuperado el 3 de julio de 2020, de <file:///C:/Users/HOSPITAL%20DEL%20PC/Downloads/11532-16898-1-SM.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República*. Montecristi: Registro Oficial de 20 de octubre.
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Quito: Registro Oficial de 31 de marzo.
- Baelo, R. (2011). Satisfacción del profesorado universitario con la integración de las tecnologías de la información y la comunicación (tic). *Etic@net: Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 253-276. Recuperado el 12 de julio de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3802197>
- Barahona, P. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Unidad Educativa Jaques Dalcroze*. Quito: UISEK. Recuperado el 21 de julio de 2020, de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1560/1/Proyecto%20de%20investigaci%c3%b3n.pdf>
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*, 5-18. Recuperado el 3 de julio de 2020, de BIBLIOGRAFIA LATINOAMERICANA: <https://biblat.unam.mx/es/revista/strategos/articulo/satisfaccion-laboral-del-personal-administrativo-de-la-universidad-nacional-experimental-de-guayana-venezuela>
- Bonilla, G. (2018). *Satisfaccion laboral en trabajadores administrativos de una Ong de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado el 7 de agosto de 2020, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2653/BONILLA%20RIOS%20GINA%20LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, Revista de currículum y formación del profesorado*, 1-10. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

- Cañizares, S., Fuentes, F., & Atacho, C. (MARZO de 2008). Rankings internacionales de la satisfacción laboral. *Capital Humano*, 60-70. Recuperado el 3 de julio de 2020, de FACTORHUMA.ORG:
https://factorhumana.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 5-16. Recuperado el 7 de agosto de 2020, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382011000100002
- Congreso Nacional. (2005). *Código del Trabajo Codificación*. Quito: Registro Oficial de 16 de diciembre.
- Cuevas, L. (7 de febrero de 2014). *Motivación laboral*. Obtenido de <https://motivacionlainethcuevas.blogspot.com/2014/02/definiciones-de-satisfaccion-laboral.html>
- García, E., García, A., & Reyes, J. (2014). Relación maestro alumno y su implicación en el aprendizaje. *Ra Ximhai*, 279-290.
- Gargallo, A. (2009). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. En J. García, *Universidad, Sociedad y Mercados Globales* (págs. 563-575). Madrid: AEDEM.
- Grijalva, A., Palacios, J., & Patiño, C. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika, Revista de análisis estadístico*, 7-45.
- Guel, L. (3 de julio de 2020). *Estudio de satisfacción laboral de los maestros*. Obtenido de www.tdx.cat:
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet.pdf?sequence=1
- Hannoun, G. (septiembre de 2009). *www.bdigital.uncu.ar*. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- INEC. (2018). *INEC*.

- Lázaro, E. (2014). *Jornada de trabajo, tipología de jornadas y horarios de trabajo*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado el 12 de julio de 2020, de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58027/1/ELIZABETH%20LAZARO%20PAUCAR_TFG.pdf
- López, J. F. (3 de julio de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>
- López, S., & Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: UCSG. Recuperado el 21 de julio de 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10410/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-458.pdf>
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 179-187. Recuperado el 10 de julio de 2020, de https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF
- Palomo, M. (2013). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC Editorial.
- Rivas, M. (2009). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de El Salvador*. Morelos: Universidad de Morelos. Recuperado el 13 de julio de 2020, de <http://www.remeri.org.mx/portal/REMERI.jsp?id=dSPACE.biblioteca.um.edu.mx:123456789/316>
- Ruiz, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la Ciudad de Chillán*. Bío Bío: Universidad del Bío Bío. Recuperado el 6 de agosto de 2020, de <http://repositorio.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20Carla%20Marlenne.pdf>
- Sánchez, A. (2013). *La Satisfacción Laboral y las Habilidades Directivas de las mujeres ejecutivas mexicanas como determinantes de la productividad organizacional*. México: Escuela Superior de Comercio y Administración. Recuperado el 12 de julio de 2020, de <http://tesis.ipn.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/13509/>
- Sotomayor, F. d. (2012). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012*. Tacna-

- Perú: Universidad Nacional Jorge Basante Grohmann. Recuperado el 12 de julio de 2020, de http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_
- Tenorio, A. (2017). *Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral*. Quito: UASB. Recuperado el 21 de julio de 2020, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5698/1/T2338-MIE-Tenorio-Satisfaccion.pdf>
- Torres, R. (2015). *Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/SATISFACCION_PRODUCTIVIDAD_LABORAL_TORRES_GUZMAN_ROXANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- UWES. (2019). *Escala Utrcht de Engagement en el trabajo*. Oporto: GEPEB.
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, É., Becerra, L., & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 129-153.
- Vergara, C. (NOVIEMBRE de 2018). *Satisfacción laboral docente: narrativas y experiencias significativas en un entorno de retos*. Guayaquil: Universidad Casa Grande. Recuperado el 3 de julio de 2020, de dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1676/2/Tesis1902VERs.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta descriptiva aplicada a docentes de la Unidad Educativa “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL “JUAN MONTALVO” DEL CANTÓN RIOVERDE.

Yo, **Valencia Castro Jamileth** estudiante de la carrera de **Administración de Empresas** doy a conocer el presente instrumento con la finalidad de recolectar datos para el desarrollo de la investigación sobre el **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL “JUAN MONTALVO” DEL CANTÓN RIOVERDE, DURANTE EL PERÍODO LECTIVO 2019-2020**. Por ello dicha encuesta se realizará por vía online teniendo en cuenta la problemática que afecta al país y al mundo, de antemano les quedo agradecida por su apertura y su tiempo para responder oportunamente al cuestionario, teniendo en cuenta que las preguntas serán con absoluta discreción y responsabilidad.

DATOS DESCRIPTIVOS

- A. ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba solo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.**
- B. ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1°, Ayudante, etc)**
- C. Sexo:**

1. Hombre
2. Mujer

D. Edad. (Escriba su edad en años).

E. Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

1. Ninguno
2. Sabe leer y escribir
3. Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
4. Formación Profesional Primer Grado
5. Formación Profesional Segundo Grado
6. Bachiller (ES, BUP, COU)
7. Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof., E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
8. Licenciados, Doctores, Masters universitarios

F. Situación Laboral:

1. Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
2. Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución.
3. Contrato de seis meses o menos.
4. Contrato hasta un año.
5. Contrato hasta dos años.
6. Contrato hasta tres años.
7. Contrato hasta cinco años.
8. Fijos.

G. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

1. Jornada partida fija.
2. Jornada incentiva fija.
3. Horario flexible y/o irregular.
4. Jornada parcial.
5. Turnos fijos.
6. Turnos rotativos.

H. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

I. Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

1. Empleado o trabajador
2. Supervisor o capataz
3. Mando intermedio
4. Directivo
5. Alta dirección o dirección general

J. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años y Meses

Anexo 2. Encuesta de satisfacción laboral aplicada a docentes de la Unidad Educativa “Juan Montalvo” del Cantón Rioverde

INDICACIONES: Para la obtención de datos se utilizará el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meliá & Peiró, 1989). Este cuestionario está compuesto por un total de 12 ítems relacionados con diversas condiciones laborales que influyen en la satisfacción del trabajador. Así mismo, la escala alcanza una elevada validez, fiabilidad y consistencia interna, en concreto, con un valor para el coeficiente alfa de Cronbach de 0.88. Lo que indica que el cuestionario es válido para medir los niveles de satisfacción laboral.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

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

¡Muchas Gracias por su colaboración!