

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO Y UNIVERSIDAD DE
HUELVA-ESPAÑA**

Colegio de Postgrados

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN E
INSATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DEL INSTITUTO
TÉCNICO SUPERIOR “5 DE AGOSTO” DE ESMERALDAS**

GALYA ESTUPIÑÁN CARVACHE

Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título Máster en
Seguridad Salud y Ambiente

Quito, diciembre de 2011

Universidad San Francisco de Quito

Colegio de Postgrados

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN E
INSATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DEL INSTITUTO
TÉCNICO SUPERIOR “5 DE AGOSTO” DE ESMERALDAS**

Galya Estupiñán Carvache

Alvaro Peralta, Msc
Director de Tesis y Miembro Comité de Tesis

Carlos Ruíz Frutos, Msc
Director de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente de la Universidad de
Huelva y Miembro del Comité de Tesis

José Antonio Garrido Roldán, Msc.
Coordinador Académico de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente de la
Universidad de Huelva y Miembro del Comité de Tesis.

Luis Vásquez Zamora, Msc-ESP-DPLO-FPh.D
Director de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente de la Universidad San
Francisco de Quito y Jurado de Tesis

Gonzalo Mantilla, MD-MEd-FAAP
Decano del Colegio de Ciencias de la Salud

Benjamín Puertas, MPH
Decano Escuela de Salud Pública

Victor Viteri, Ph.D
Decano del Colegio de Postgrados

Quito, diciembre de 2011

© Derechos de Autor
Galya Estupiñán Carvache
2011

Dedicatoria

“Cualquier cosa que valga la pena tener merece que se trabaje por ella”
Andrew Carnegie

El desarrollo del trabajo de esta investigación, le dedico con abnegación y cariño a mis queridos padres y hermanos que me han brindado su incondicional apoyo.

Agradecimiento

Al concluir esta investigación, expreso mi más profunda gratitud a mi madre y a mi padre por guiar mi camino y darme la fuerza necesaria para levantarme y continuar cada día y a mis dilectos profesores de la maestría por las experiencias vividas y por todos los conocimientos impartidos.

Resumen

Este proyecto denominado “Factores que inciden en la satisfacción e insatisfacción laboral en los docentes del ITS 5 de Agosto de Esmeraldas”, constituyó un estudio de los diferentes factores que inciden sobre el rendimiento, competitividad y mejora de la calidad de vida laboral de los docentes del Instituto. Como metodología para determinar los factores que han originado la satisfacción e insatisfacción laboral, se aplicó el Método de los incidentes críticos de Herzberg, el mismo que se efectuó en dos fases: primero, se realizó una encuesta de evaluación para medir el nivel de satisfacción e insatisfacción laboral, a partir de la cual se obtuvo el índice de satisfacción general y otros parciales respecto al salario, al tipo de trabajo, a los subordinados, a los directores o superiores, a la promoción y a la organización; y en la segunda fase, se pidió a los entrevistados que cuenten acontecimientos concretos en los que se hayan sentido excepcionalmente satisfechos o insatisfechos en su trabajo. Las encuestas se aplicaron a todos los departamentos del Instituto, y se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción del Instituto es bajo, lo cual indica que los administradores del Instituto deben mejorar sus procesos de Dirección e implantar políticas organizacionales encaminadas a mejorar la actitud y la motivación de los empleados.

Abstract

This project called "Factors affecting the job satisfaction and dissatisfaction in the teachers of ITS August 5 Emeralds ", was a study of the different factors affecting performance, competitiveness and improving the quality of work life of teachers Institute. As methodology for determining the factors that have led the job satisfaction and dissatisfaction, be applied the method Herzberg critical incidents, the same that was done in two phases. First, be performed an evaluation survey to measure satisfaction and job dissatisfaction, from which be obtained the overall satisfaction and other partial regard to wages, the type of work, to subordinates, directors or higher, the promotion and organization; and in the second phase, be asked respondents that have specific events in which they have felt exceptionally happy or unhappy in their work. The surveys were applied to all departments of the Institute, and obtained the result that the level of satisfaction of the Institute is low, which indicates that managers of the Institute should improve their processes of management and implementing organizational policies to improve the attitude and motivation of employees.

Tabla de contenidos

1.- Introducción -----	2
1.1 Descripción de la Empresa-----	5
1.2 Problema que se pretende abordar -----	9
1.3 Justificación del estudio -----	11
1.3.1 Justificación teórica -----	11
1.3.2 Justificación Legal-----	13
1.3.3 Justificación económica -----	14
1.3.4 Justificación práctica -----	15
1.4 Antecedentes -----	16
1.4.1 La Satisfacción Laboral -----	16
1.4.1.1 Factores que inciden en la satisfacción laboral-----	18
1.4.1.2 Efectos de la Satisfacción laboral -----	20
1.4.1.3 La evaluación de la satisfacción laboral -----	21
1.4.2 La Insatisfacción Laboral -----	23
1.4.2.1 Causas y consecuencias de la insatisfacción -----	24
1.4.3 La Motivación-----	26
1.4.3.1 Teorías sobre motivación en el trabajo -----	28
1.4.3.1.1 Teoría de las necesidades de Maslow-----	28
1.4.3.1.2 Teoría de la equidad-----	30
1.4.3.1.3 Teoría de las expectativas -----	31
1.4.3.1.4 Teoría de los valores, de Locke -----	31
1.4.3.1.5 Teoría del reforzamiento -----	32
1.4.3.1.6 Teoría de los dos Factores de Herzberg-----	33
1.4.4 Docentes y la Enseñanza -----	37
1.4.5 La Insatisfacción laboral en España-----	43
1.4.6 La Insatisfacción laboral en los Docente de América latina-----	45
2. Objetivos -----	49
2.1 Objetivo general-----	49
2.2 Objetivos específicos -----	49

3. Metodología	49
3.1 Población y Muestra	50
3.1.1 Población objeto de estudio	50
3.2 Tipo de Estudio	51
3.2.1 Tipo de diseño	52
3.4 Fases del estudio	52
4. Resultados	55
4.1 Obtención de índices cuantitativos de SL	55
4.2 Análisis de los datos	57
4.2.1 Nivel de satisfacción laboral global y por factores	57
4.2.2 Nivel de satisfacción laboral global y por factores en orden de importancia	59
4.2.3 Comparación de niveles de satisfacción laboral en los diferentes subgrupos del ITS "5 de agosto"	61
4.2.3.1 Comparación de niveles de satisfacción por sexo	61
4.2.3.2 Comparación de niveles de satisfacción por categoría	63
4.2.3.3 Comparación de niveles de satisfacción por tipo de cargo	64
4.2.3.4 Comparación de niveles de satisfacción por edad	66
4.2.3.5 Comparación de niveles de satisfacción por antigüedad	68
4.2.4 Factores de Motivación-Higiene asociados a la satisfacción e insatisfacción laboral de los empleados del ITS "5 de agosto"	70
4.2.4.1 Contribución de los factores de Motivación-Higiene a la satisfacción	71
4.2.4.2 Contribución de los factores de Motivación-Higiene a la insatisfacción	73
4.2.4.3 Clasificación de los factores de Motivación-Higiene como generadores de satisfacción e insatisfacción	75
5. Conclusiones	77
6. Discusión	79
7. Recomendaciones	82
Referencias Bibliográficas	84
Glosario	90
Anexos	98

Lista de tablas

Tabla N° 1 Teoría bifactorial de Herzberg-----	35
Tabla N° 2 Estadística Docentes ITS “5 de Agosto-----	51
Tabla N° 3 Escala de Interpretación de la satisfacción laboral a partir de modelo de Herzberg -----	56
Tabla N° 4 Índice de satisfacción global por factor -----	58
Tabla N° 5 Índice de satisfacción global por factor (Descendente)-----	60
Tabla N° 6 Índices por factor y sexo -----	61
Tabla N° 7 Índices de satisfacción por factor y categoría -----	63
Tabla N° 8 Índices de satisfacción por factor y tipo de cargo -----	65
Tabla N° 9 Índices de satisfacción por factor y grupo de edades-----	67
Tabla N° 10 Índices de satisfacción por factor y grupo de antigüedad -----	69
Tabla N° 11 Eventos de satisfacción e insatisfacción por factor -----	70
Tabla N° 12 Distribución de eventos de satisfacción por factor -----	72
Tabla N° 13 Distribución de eventos de insatisfacción por factor-----	73
Tabla N°14 Distribución de los eventos de satisfacción e insatisfacción por factores -----	75

Lista de Gráficos

Foto 1-----	5
Organigrama del Instituto Técnico Superior “5 de Agosto”-----	8
Cronograma de actividades -----	54
Figura N°1 Pirámide de Kelsen-----	14
Gráfico N° 1 Resultados pruebas censales SER 2008. -----	49
Gráfico N° 2 Comparación de motivos de insatisfacción e insatisfacción laboral	36
Gráfico N° 3 Índice de satisfacción laboral global por factor -----	58
Gráfico N° 4 Índice de satisfacción global por factor en forma descendente -----	60
Gráfico N° 5 Índices de satisfacción por factor y sexo -----	62
Gráfico N° 6 Índices de satisfacción por factor y categoría-----	63
Gráfico N° 7 Índices de satisfacción por factor y tipo de cargo-----	65
Gráfico N° 8 Índices de satisfacción por factor y grupo de edades-----	67
Gráfico N° 9 Índices de satisfacción por factor y grupo de antigüedad -----	69
Gráfico N° 10 Eventos de satisfacción por factor -----	72
Gráfico N° 11 Eventos de insatisfacción por factor -----	74
Gráfico N° 12 Distribución de los eventos de satisfacción e insatisfacción-----	75

1.- Introducción:

Con mucha frecuencia escuchamos a las personas establecer comparaciones respecto al trato que reciben en sus respectivos lugares de trabajo: unos no están conformes con sus remuneraciones, falta comunicación entre empleados y directivos y/o entre empleados, los lugares de trabajos no reúnen las condiciones físicas necesarias, otros les incomoda que compañeros asciendan de cargo sin tener los méritos suficiente, etc.; actualmente se pretende que el trabajador produzca, genere valor para la empresa y que al mismo tiempo se encuentre satisfecho con su trabajo y desempeño.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo), se refiere al trabajo de la siguiente manera:

El trabajo decente resume las aspiraciones de los individuos en lo que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres (O.I.T., 2006).

Sin embargo, la realidad cotidiana nos muestra un perfil diferente, más negativo desde el punto de vista de los recursos humanos en las organizaciones, pues, en la actualidad el trabajo para muchas personas es considerado como una obligación y/o una necesidad y no como la actividad en la que los individuos puedan ver realizadas sus metas y aspiraciones. En muchas ocasiones, los puestos y lugares de trabajo han sido diseñados basándose en criterios de reducción de costes y beneficios para la organización sin tener en cuenta las necesidades del trabajador y las repercusiones que ello pueda tener sobre los empleados y sobre la misma organización.

El nivel de satisfacción y motivación que las personas tengan de su trabajo, dependerá de cierta manera de las expectativas que cada uno espera obtener del

mismo, es decir, habrá quienes deseen ser reconocidos por su esfuerzo, otros que sean retribuidos económicamente por el trabajo realizado, para otros será muy importante el ambiente laboral para sentirse a gusto y motivados.

Lo anteriormente expuesto destaca la importancia de la satisfacción de los trabajadores para el éxito de las organizaciones, razón por la cual se ha generado un creciente interés por el estudio de este fenómeno, abordado desde diversas perspectivas.

En esta línea de interés se sitúa el presente estudio, el cual tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción e insatisfacción en el personal del “Instituto Técnico Superior 5 de Agosto” de Esmeraldas, para el año 2011. El ITS “5 de Agosto” es una institución de Educación Media y Superior, promotora del desarrollo social, científico y tecnológico, dedicada a formar Bachilleres, Técnicos y Tecnológicos Profesionales de calidad, con principios morales, con vocación para el trabajo, investigación y cuidado del medio ambiente.

Para efectos de esta investigación se siguieron los planteamientos establecidos por Frederick Herzberg y su Teoría de los incidentes críticos (como se cita en INSHT, NTP 213), en la cual establece que las personas tienen dos tipos de necesidades; unas motivadoras o satisfactorias intrínsecas al trabajo como: el logro, reconocimiento de méritos, trabajo en sí mismo, la promoción y la responsabilidad; y las necesidades higiénicas o insatisfactorias extrínsecas al trabajo como: competencia del superior y política de la compañía, supervisión excesiva, salarios, relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Para la realización de esta investigación se utilizó un diseño de campo, debido a que la información se obtuvo directamente del total de la población objeto de estudio, es decir, de los 175 empleados que constituyen “ITS 5 de Agosto” de Esmeraldas, a través de la aplicación de una encuesta de evaluación, la cual estuvo estructurada en dos partes: la primera (análisis cuantitativo) basada en ocho preguntas directas cerradas en la cual se les pedía a los encuestados que se definan respecto a cada una de las dimensiones consideradas, luego de lo cual

mediante análisis estadístico se obtuvo un índice de satisfacción laboral y en la segunda parte (análisis cualitativo) se pidió a los encuestados que cuenten momentos concretos de sus vidas en los que se hayan sentido satisfechos o insatisfechos en su trabajo. El estudio tuvo un nivel descriptivo-correlacional, descriptivo porque se buscó medir el nivel de satisfacción e insatisfacción laboral en los docentes y correlacional porque se estableció la relación del índice de satisfacción entre los diferentes subgrupos del Instituto.

Esta investigación puede ser importante para el “ITS 5 de Agosto” ya que mediante la determinación del índice de satisfacción y la identificación de los factores que generan satisfacción e insatisfacción laboral en los docentes, las autoridades administrativas de dicho Instituto puede mejorar su políticas, estableciendo estrategias que ayuden a mantener aquellos factores que fueron considerados satisfactorios y mejorar aquellos que generan insatisfacción.

El trabajo está estructurado en siete secciones. La primera sección incluye la introducción, descripción de la empresa, problemática, justificaciones y antecedentes. En la segunda se presentan los objetivos de la investigación. La tercera consta la metodología, la cual comprende la población, el tipo de diseño y tipo de estudio, fuentes de información y las fases del estudio. En la cuarta se presentan el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el análisis cuantitativo y cualitativo. En las secciones cinco, seis y siete se presentan las discusiones, conclusiones y resultados.

Finalmente se presentan la bibliografía, el glosario y algunos anexos que se consideraron de importancia para la investigación.

1.1 Descripción de la Empresa:

El Instituto técnico Superior “5 de Agosto” fue creado el 21 de abril de 1940, gracias al valioso aporte de Don César Alberto Estupiñan, representante del Congreso Nacional por Esmeraldas con un presupuesto inicial de s/ 25.000,00 equivalentes a \$ 1,00 en la actualidad, fue el primer colegio que se creó en la ciudad de Esmeraldas. Inició sus actividades el 18 de Mayo de 1940 en un inmueble improvisado, con un total de 47 estudiantes y 6 autoridades distribuidos de la siguiente manera: Un Rector, un Vicerrector, tres profesores y una secretaria que también hacía las veces de profesora, desde entonces los principios fundamentales de la Institución han sido: ESTUDIO, HONOR Y LIBERTAD. En agosto de 1981 el Dr. Oswaldo Hurtado Larrea, Presidente Constitucional de la República, inauguró las modernas instalaciones, que son las mismas donde funciona el Instituto en la actualidad. (Sosa, s.f.)

Foto 1



Fuente: Elaboración propia, 2011 (Edificio actual del ITS “5 de Agosto)

Durante el periodo de 1996 – 2003 la Dra. María Granja, se preocupó de realizar las gestiones pertinentes hasta lograr el asenso de Colegio “5 de Agosto” a Instituto Técnico Superior “5 de Agosto”, en este periodo se inicia una etapa de cambios creando la Oficina de Planificación (OPI), el Departamento de Cultura y

el de Deporte. Desde la fecha de fundación hasta la actualidad, el Instituto Técnico Superior “5 de Agosto” ha tenido catorce rectores; En sus setenta y un años de proficua y bienhechora existencia este establecimiento educativo ha entregado a la provincia y al país innumerables promociones de bachilleres y tecnólogos, cuyas proyecciones en los diversos campos profesionales y servicio público honran sobremanera al Instituto. Su misión es formar excelentes Bachilleres, Técnicos Bachilleres y Posbachilleres con una formación integral enriquecida en valores. (Sosa, s.f.)

Reconocimientos al plantel

Por sus méritos este Centro Educativo ha obtenido los siguientes galardones:

1. Reconocimiento del H. Consejo Provincial de Esmeraldas por Bodas de Oro Institucionales.
2. Reconocimiento de la Gobernación de Esmeraldas por Bodas de Oro Institucionales.
3. Condecoración al Pabellón Institucional con la MEDALLA AL MÉRITO EDUCATIVO (1965) por el Ministerio de Educación.
4. Condecoración al Pabellón Institucional al MÉRITO EDUCATIVO – PRIMERA CLASE (1990), por el Ministerio de Educación.
5. Condecoración al Pabellón Institucional al MÉRITO EDUCATIVO (2007), por el H. Congreso Nacional:
6. Condecoración al Pabellón Institucional, por el I. Municipio de Esmeraldas (2010), al cumplir 70 años desde la creación del Plantel. (Sosa, s.f.)

1.1.1 Estadística Esencial:

El Instituto Técnico Superior “5 de Agosto” de Esmeraldas, está constituido por tres secciones diferentes: Ciclo Básico, Bachillerato y Posbachillerato. En el Bachillerato existen las especialidades de: Ciencias Sociales, Físico Matemático y Químico Biólogo; Técnicos en Informática y Contabilidad; En el Pos bachillerato existe la carrera profesional de Mercadotecnia. La estructura organizacional está conformada por: el Rectorado, dos Vicerrectorados, Consejo Directivo, Colecturía, Secretaría, Inspección, Oficina de Planificación Familiar (O.P.I.), Departamento Técnico, Departamento Médico, Departamento de Orientación Vocacional y Bienestar Estudiantil (D.O.B.E.), Departamento de Cultura y Departamento de Deporte.

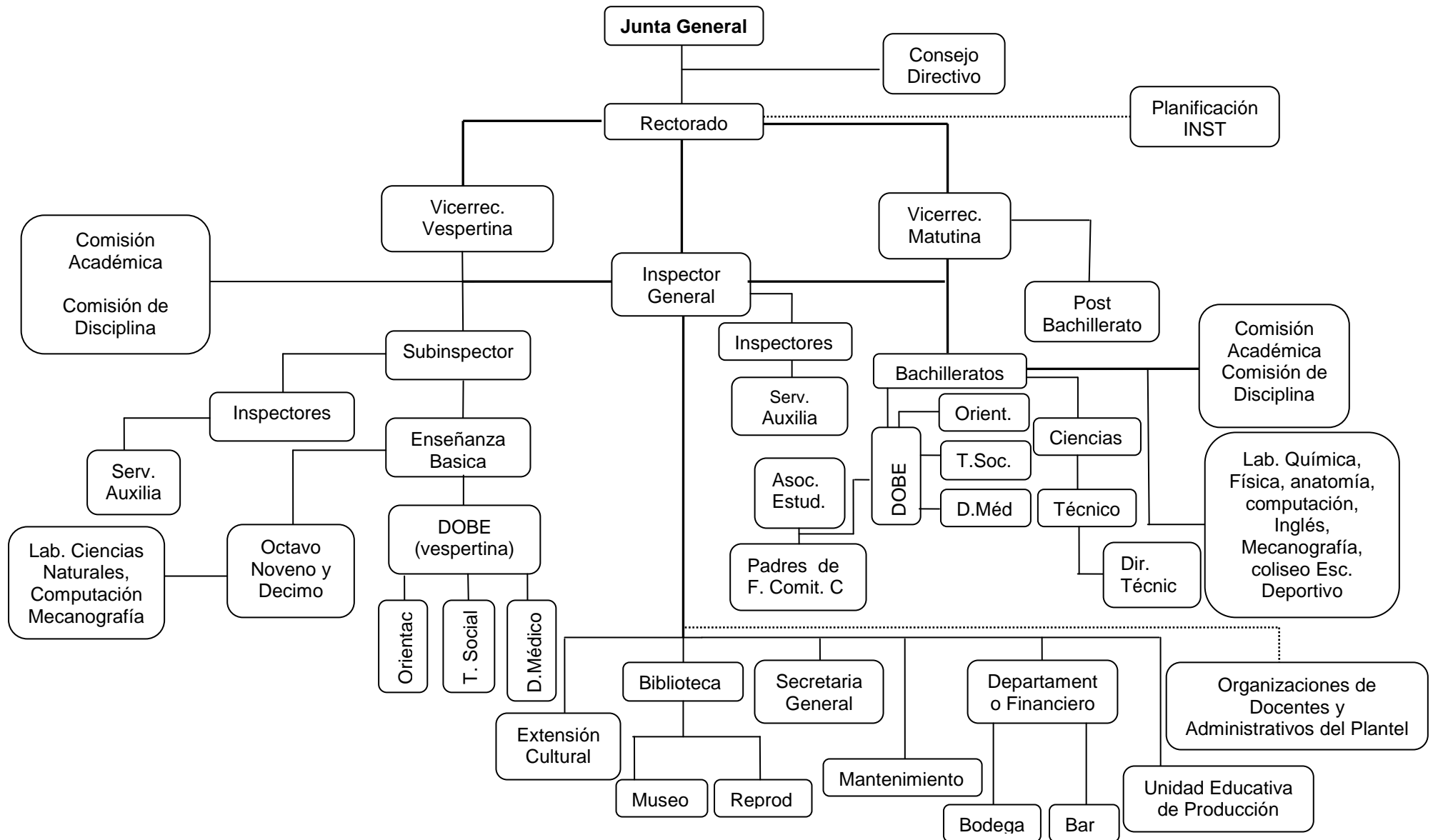
La Institución tiene un total de 175 empleados, clasificados en dos grupos: 24 son Administrativos y 151 son Docentes. Es una de las Instituciones de mayor auge y crecimiento progresivo en la ciudad de Esmeraldas, la misma que ha pasado de 47 estudiantes en sus inicios a 1.789 estudiantes en la actualidad. (“Archivo maestro del Instituto”, 2011)

1.1.2 Infraestructura del Instituto:

El instituto Técnico Superior “5 de Agosto”, fue diseñado con una infraestructura acorde al crecimiento de la población estudiantil, distribuido por diferentes bloques para el funcionamiento de la sección administrativa y la sección pedagógica. En la sección administrativa se hallan las oficinas para cada una de los Departamentos: Una para el Rectorado, dos para los vicerrectorados, tres para inspecciones, una para Colecturía, una para Secretaría, dos para el DOBE, y una instalación para el Departamento Médico; tres oficinas para: la OPI, Departamento Técnico y Departamento de Cultura; 35 aulas para cada curso de: Educación Básica, Bachillerato y Postbachillerato; tres aulas de Laboratorios de Computación, tres aulas de Laboratorios de Ciencias Naturales, un aula de Laboratorio de Física; una Biblioteca; un Coliseo cerrado para 1000 personas, una Sala de Profesores, dos instalaciones para comedor, y canchas deportivas de básquet y fútbol.

Siendo este Instituto el primero en su género y considerado el más grande establecimiento educativo de la provincia de Esmeraldas, se observó que no tenía implementado un sistema de gestión de seguridad, es decir: no había un Manual de Seguridad, no contaban con plan de emergencia, plan de evacuación, no se encontraron detectores de alarma, ni extintores en ninguno de los bloques, no habían vías de accesos para personal especial, no se halló rotulaciones de salidas de emergencias y no existían programas de capacitación contra incendios o cualquier otro siniestro para el personal docente y administrativo.

Organigrama del Instituto Técnico Superior “5 de Agosto”



1.2 Problema que se pretende abordar:

El recurso más importante con que deberían contar las organizaciones es precisamente el talento humano, por ello en la actualidad las empresas están cada vez más preocupadas por crear estrategias que permitan mantener al personal motivado, que se vuelva creativo e innovador y con una actitud positiva hacia el trabajo, lo cual va a permitir logros más productivos para la organización.

Una breve revisión bibliográfica a nivel de países europeos, latinoamericanos, nos permitirá tener un mayor conocimiento de cuáles son los factores que desmotivan al individuo en la realización de su trabajo, las consecuencias que ello le produce y como afecta positiva o negativamente a la empresa; con mayor énfasis en la ciudad de Esmeraldas, lugar donde se realizó el presente estudio.

En países europeos, como España de acuerdo con los estudios realizados por Leivar S, revela que las principales causas de insatisfacción laboral en ese país está relacionada con la jornada laboral; entrevistas realizadas a trabajadores hombres y mujeres concluyen que los conflictos laborales generados en las industrias están relacionados con: el tipo de jornada, exceso de horas de trabajo, llegar tarde a casa, falta de tiempo libre, todo esto afecta la vida personal de los trabajadores. Entrevistas efectuadas en tres sindicatos españoles indican que es muy difícil llegar a una conciliación con los empresarios por la cultura empresarial existente en España, ya que los empresarios no analizan las necesidades del trabajador (la mujer es la más perjudicada), existe un mal uso de la flexibilidad laboral (los horarios siempre benefician a las empresas). Todos estos problemas han originado que la estrategia de los países europeos para el 2010 al 2020 sea que la economía tienda a una mayor sostenibilidad, mayor empleo, mayor cohesión social y sobre todo una conciliación de la vida laboral con la vida personal. (Leivar, 2011)

[En América Latina, durante los últimos 20 años la problemática de insatisfacción laboral] entre sindicatos docentes y el estado se relaciona casi exclusivamente con las condiciones salariales y laborales de maestros y profesores, el presupuesto para la educación, la falta o precariedad de incentivos y estímulos económicos para el sector, los

estatutos docentes y normas que regulan el trabajo en las instituciones educativas y, en última instancia, la capacitación y el perfeccionamiento profesional. (Gentili, Suárez, Stubrin y Gindin, 2005, p. 6)

En el Ecuador, en la ciudad de Esmeraldas han existido diferentes conflictos en los diversos centros educativos, la gran mayoría se originaban por el retraso del pago de los salarios a los maestros, discrepancia por el cambio de contratos, inasistencia a los lugares asignados, irregularidades en los registros del archivo maestro (maestros que aparecen en dos centros educativos al mismo tiempo) existían maestros que no habían cobrado dos años mientras otros cobraban sin trabajar, especialmente aquellos que eran contratados; situación que fue generando cierto grado de inconformidad y malestar que inclusive llegó a la agresión de autoridades del ramo; además llamó mucho la atención otro tipo de problema social que ha estado afectando a los establecimientos educativos, se refiere a la inseguridad externa e interna, debido a las pandillas juveniles.

El Instituto Técnico Superior “5 de Agosto” conocido como el “Templo sacro del bien y del saber”, es una institución educativa fiscal, con 71 años de fundación. Fue el primer colegio que se fundó en la ciudad de Esmeraldas. A pesar del crecimiento y de la gran imagen con que cuenta la Institución en el contexto local; al interior de la misma por medio de la investigación informal se encontró cierto grado de inconformidad entre los docentes, esto es: existía un ambiente de inseguridad social en su entorno a consecuencia de las pandillas juveniles que se involucran de manera interna y externa; otra situación importante correspondió a lo relacionado con las condiciones de trabajo: existía poca comunicación entre directivos y personal, faltaba capacitación al personal, faltaba actualización de recursos didácticos, incomodaban algunas políticas de la administración y del salario. Por ejemplo: no había equidad en los salarios, por cuanto, los docentes contratados percibían una remuneración mucho más bajo que los docentes que tenían nombramiento.

Esta situación motivó el desarrollo de un trabajo exploratorio para poder determinar cuáles habían sido los factores que ocasionaban satisfacción e insatisfacción laboral en los docentes del Instituto Técnico Superior “5 de Agosto”;

dicho trabajo se sustentó en el modelo de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg, la cual plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo.

En primer lugar están los Factores Higiénicos, también denominados extrínsecos o insatisfactorios, pues se localizan en el ambiente que rodea la persona y abarcan las condiciones en que desempeña su trabajo. En segundo lugar están, los Factores Motivacionales, también denominados intrínsecos o satisfactorios, ya que están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta.

1.3 Justificación del estudio:

1.3.1 Justificación teórica:

La satisfacción laboral se refiere a la actitud en general de un trabajador en su empleo, a las funciones que debe realizar diariamente y como afecta su productividad, la cual está basada en las creencias y los valores que una persona desarrolla, y está dirigida a satisfacer determinadas necesidades que el trabajador espera obtener de su trabajo. Constituye un factor importante en el rendimiento o eficacia del recurso humano.

La satisfacción y la motivación laboral son de suma importancia para la persona ya que le permite desarrollarse en sus habilidades, conocimientos, le da un enfoque positivo de salud en el trabajo y apoya a todos los proyectos de las empresas; todo ello contribuye al desarrollo de un clima laboral positivo aumentando el trabajo en equipo. La gran mayoría de trabajadores tienen preferencias por aquellos puestos que le den la oportunidad de crecer profesionalmente, de aplicar sus habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos y que le permitan cierta libertad para la realización de sus tareas, con el fin de saber que también lo están haciendo. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero aquellos que tienen demasiados retos también causan frustración y sentimientos de fracaso. (Castro, 1999)

Existen muchos factores que inciden sobre la satisfacción e insatisfacción laboral planteados por diferentes autores, a continuación revisaremos aquellos que se consideraron más relevantes para comprender mejor la importancia del tema de estudio de la presente investigación:

Para Furnham (2001) "Hay varias razones evidentes en sí mismas por las que las personas deciden trabajar, el trabajo es una fuente de recursos, de actividad y de estímulo, de contactos sociales, una forma de organizar el tiempo y una fuente de realización y crecimiento personal". (p. 258)

De acuerdo a lo que establece la Health & Safety (2001), la evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida general de los trabajadores, pero además también es responsable de la aparición de muchos efectos negativos, entre los que cabe destacar los riesgos psicosociales en el trabajo los cuales se refieren aquellos aspectos del entorno laboral como: demandas del trabajo, relaciones con compañeros, estilos de supervisión, condiciones de trabajo, políticas de la organización, etc. Con capacidad para afectar de manera negativa a la salud de los trabajadores.

Herzberg, establece que las personas tienen dos tipos de necesidades: Las necesidades de motivación o satisfactorias y las necesidades de higiene o insatisfactorias. ya que de acuerdo a los estudios que él realizó concluyó que los empleados se sienten satisfechos, motivados y con una actitud positiva hacia el trabajo cuando los factores de motivación como: El Logro, Reconocimiento, Trabajo en sí, Responsabilidad, Ascenso y Crecimiento están presente; y por el contrario se sienten insatisfechos, descontentos y muchas veces provocan conflictos entre compañeros cuando factores como: Política y administración de la empresa, Supervisión, Relaciones interpersonales, Condiciones de trabajo, Salario, Seguridad, Vida personal y Estatus están ausentes. (como se cita en Furnham, 2001, p. 312)

Es decir que cuando los Factores motivacionales son óptimos, el nivel de satisfacción laboral entre los empleados es mayor, y cuando los factores higiénicos están ausentes la insatisfacción aumenta.

Según lo que plantea Burgos (2005):

La satisfacción en el trabajo está asociada a múltiples variables en el escenario del trabajo. La persona puede derivar mayor o menor satisfacción dependiendo de la dificultad de la tarea o por el contrario puede aburrirse si la tarea es muy sencilla y rutinaria. Se pueden identificar otras variables asociadas a la tarea y a su satisfacción por ejecutarla. Entre otras: la relación con el supervisor, relaciones interpersonales, oportunidades de ascenso, criterio propio para tomar decisiones, estímulos visuales del ambiente, autonomía, cohesión del grupo y centralidad en el trabajo (p.191)

Para efectos de esta investigación se tomará como referencia los factores que inciden en la satisfacción e insatisfacción laboral planteados en la teoría de Frederick Herzberg; en tanto que incluye elementos de carácter económico, social y psicológico que a mi juicio recogen lo fundamental de la satisfacción e insatisfacción laboral.

1.3.2 Justificación Legal:

- La LPRL (Ley de Prevención de Riesgos Laborales, 1995), en sus artículos 14 y 15 reconoce que los factores psicosociales relacionados con la organización del trabajo pueden afectar la salud de las personas, por lo que deben ser objeto de evaluación y control con el fin de prevenir posibles efectos negativos para la salud.
- De acuerdo a lo que establece la LOSEP (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010), en su artículo 54 se debe validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad e igualdad.
- La ley Orgánica de Educación Intercultural (2011), en su artículo 10 señala entre los derechos de los docentes, acceder gratuitamente a procesos de desarrollo profesional, capacitación, actualización, formación continua, mejoramiento pedagógico y académico en todos los niveles y modalidades, según sus necesidades y las del Sistema Nacional de Educación; recibir incentivos por sus méritos, logros y aportes relevantes de naturaleza educativa, académica, intelectual, cultural, artística, deportiva o ciudadana.

- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social [IESS] (2011), mediante Resolución C.D 390 en su artículo 51, establece que las empresas públicas y privadas deben dar capacitación adiestramiento, incentivo, estímulo y motivación a los trabajadores como parte de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En la siguiente figura se detalla en orden de mayor a menor importancia la jerarquía de las leyes según lo planteado por Kelsen.

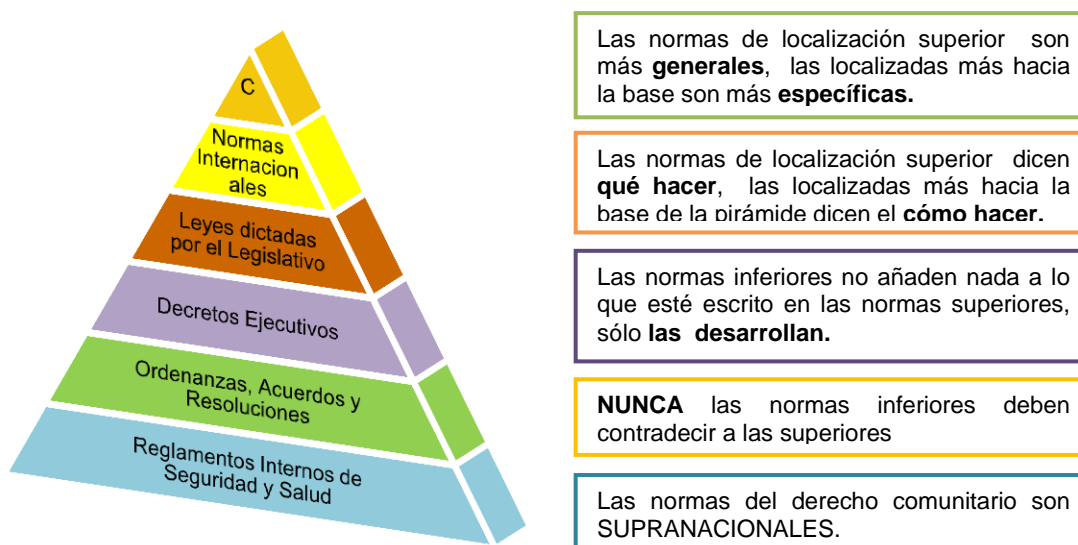


Fig. 1 Pirámide de Kelsen

1.3.3 Justificación económica:

El que un trabajador se sienta satisfecho genera acciones positivas a la organización, ya que mejora su rendimiento el mismo que se verá reflejado en la calidad del trabajo y la actitud del trabajador. Por el contrario a nivel empresarial se ha comprobado que las consecuencias de la insatisfacción laboral provocan una baja en la producción y calidad del trabajo, causada principalmente por absentismos, retrasos, aumento en la rotación del personal, problemas de relaciones interpersonales, despidos, ambiente laboral tenso, y conflictos entre compañeros, los cuales van a generar grandes pérdidas económicas en la empresa. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la misma que puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa en la organización.

1.3.4 Justificación práctica:

El Instituto Técnico Superior “5 de Agosto” desde su fundación hasta la presente investigación, ha venido creciendo en infraestructura, número de estudiantes, empleados administrativos y académicos; circunstancias que impulsaron a cada uno de sus administradores a desarrollar un nuevo modelo de administración que respondiera a las exigencias de esta nueva realidad.

No obstante el instituto Técnico superior “5 de Agosto” ha reflejado diversos problemas de falta de motivación e insatisfacción laboral, que se hallaron a través de una indagación exploratoria realizada a algunos docentes del Instituto; para comprender mejor esta problemática, se procedió a realizar un estudio con mayor rigurosidad, que posibilitó conocer cuáles fueron los problemas que estaban afectando al personal de la Institución, a fin de establecer directrices y por consiguiente ayudar a los administradores a establecer políticas y estrategias efectivas encaminadas a mejorar el ambiente de trabajo, el buen manejo de los recursos humanos, económicos y materiales, logrando así beneficiar a la Institución interna y externamente.

Otra razón por la cual se realizó el presente estudio, radica en el hecho de que según resultados de las Pruebas SER (Sistema de evaluación y rendición Social de cuentas, 2008), la provincia con más bajo rendimiento académico es Esmeraldas y Pichincha la de más alto nivel.

Otra importante justificación de este estudio es que coadyuvará a aportar elementos teórico-prácticos que permitan que los administradores del Instituto mejoren sus procesos de dirección, y se establezcan políticas organizacionales encaminadas a mejorar la motivación y actitudes de los empleados.

1.4 Antecedentes:

Dentro de cualquier organización la principal riqueza debería ser el recurso humano, ya que sin la fuerza de trabajo, el servicio y las operaciones diarias no sería posible la productividad. Las relaciones humanas, el clima laboral, la comunicación interna, prestaciones, beneficios, confianza y reconocimientos, entre otros, son factores que de una u otra manera van a contribuir a que el empleado forme un juicio personal con respecto a su satisfacción y actitud hacia su lugar de trabajo.

La revisión bibliográfica realizada permitió ubicar algunas investigaciones relacionadas en torno al tema objeto de estudio, las cuales se presentan a continuación.

1.4.1 La Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral (SL) se constituye en uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral. Ampliando más el concepto se puede decir que la satisfacción en el trabajo, es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, las cuales pueden ser de tipo social, personal, económico o higiénico.(Campos, 2008).

La satisfacción laboral también se refiere a la actitud en general que un trabajador tiene en su empleo, la cual está basada en las creencias y los valores que una persona desarrolla, y está dirigida a satisfacer determinadas necesidades. Constituye un factor importante en el rendimiento o eficacia del recurso humano.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en

cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador y una mayor productividad en la organización.

Existen algunas definiciones sobre la satisfacción laboral propuestas por diferentes autores, a continuación revisaremos aquellas que se consideraron más relevantes para el estudio:

Para Robbins (1994) la satisfacción laboral es importante por tres razones:

- Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción en el puesto, se traslada a la vida del empleado fuera del puesto. (p. 187)

Yousef (2000) establece un enfoque relacionado al cambio y concluye que aquellos individuos que satisfacen la mayor parte de sus facetas a través del trabajo tendrán una mejor actitud a un cambio en la organización.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003) estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”. (p. 246) Es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo. De forma lógica aquellas personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas.

Para Topa, Lisboa, Palaci y Alonso (2004):

La satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construida a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente del trabajo. (p. 363)

Schermerhurn, Hunt y Osborn (2005) definen la satisfacción laboral como: “El grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos

hacia su trabajo”. (p. 118) Dos elementos cabe destacar en ésta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido. La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

Para Ruíz, García, Delclós y Benavides (2006) “La satisfacción laboral, como un indicador preventivo de excelencia organizacional y como sinónimo de implicación; debería valorar la percepción que tenga el trabajador de su trabajo y, a si mismo, la organización y la distribución del trabajo”. (p. 214)

Para Newstrom (2007) la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables con los que los empleados perciben su trabajo.

Por lo anteriormente citado se puede decir que actualmente las empresas deben prestar mayor interés a la calidad de vida laboral, a mantener a sus trabajadores motivados, satisfechos y con una actitud positiva hacia el trabajo, generando de esta manera un mejor ambiente laboral en el que los empleados sientan que su labor es útil a los demás y encuentren un reconocimiento por ello.

1.4.1.1 Factores que inciden en la satisfacción laboral

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral. A continuación revisaremos los enunciados por Herzberg, Fernández, Gibson y Fayol.

Para Herzberg (como se cita en Vroom y Deci, 1999) existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son:

reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Para Fernández (1999):

La satisfacción en el trabajo de los empleados se mide en la actualidad a partir de siete elementos distintivos en la empresa: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo. (p. 321)

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) “los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros”. (p. 12)

En el ámbito empresarial, Henry Fayol, Ingeniero y Teórico en Administración de empresas indica que:

Los factores como el mejoramiento en el ambiente, métodos de trabajo, periodos de descanso y menos horas de trabajo eran medios para reducir la fatiga y la monotonía. Incluyó mayores salarios, mediante el sistema de incentivos financieros, mejores relaciones de trabajo y manejo adecuado de solución de los problemas, tanto internos como externos que afectaban a los trabajadores. Se encontró con esto que fortalecían las actitudes positivas hacia el trabajo. (como se cita en Díaz, 2005, p. 192)

En conclusión, podemos decir, que existen muchos factores que influyen en el buen desempeño de los trabajadores dentro de la organización, lo cual es vital para que ésta sea productiva, este desempeño está asociado con el nivel de satisfacción que los trabajadores sientan respecto a su trabajo, razón por la cual las organizaciones se preocupan por crear las condiciones para que el recurso humano pueda satisfacer sus diferentes necesidades, ya que ellos son los encargados de garantizar el éxito de la organización.

1.4.1.2 Efectos de la Satisfacción laboral

Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, competencias, habilidades, actitudes y destrezas colaboran con el cumplimiento de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos y de qué manera esto está repercutiendo al buen desarrollo de la misma.

Una de las mayores preocupaciones de las organizaciones en la actualidad, es la productividad que pueda conseguir por medio de sus miembros, por ésta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros y como estos, están afectando positiva o negativamente a la organización. Al respecto Evans y Lindsay (2005) afirman que “Las empresas están aprendiendo que, para satisfacer a los clientes, primero deben satisfacer a sus empleados”. (p. 254)

Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas que aquellas que se sienten insatisfechas; como el que plantea Chiavenato (2005) que: “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas.” (p.17)

Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito en la organización.

En resumen, se puede decir, que la satisfacción laboral es determinante en la vida de las personas. Puede afectar a sus actitudes ante la vida, ante la familia y ante

sí mismo, a su calidad de vida, a su salud física y mental, a su grado de autoestima y a su buen desempeño en su trabajo.

1.4.1.3 La evaluación de la “satisfacción” laboral

La pregunta “¿está Ud. satisfecho con su trabajo?” admite diversas interpretaciones y también múltiples respuestas. De igual modo, las causas de la satisfacción o insatisfacción pueden ser heterogéneas. Dependen, por ejemplo, de la persona (motivaciones, expectativas, aspiraciones, nivel de tolerancia a la frustración...), del tipo de trabajo y de situación contractual; ya que para algunas personas el tener un buen salario puede ser suficiente para sentirse motivado en su trabajo, pero para otras el tener reconocimiento por la labor desempeñada genera satisfacción y mejor aptitud para trabajar. Esta ambigüedad y complejidad del tema exige que el significado y la extrapolación de los resultados deban hacerse con mucho cuidado. (Frutos, González, Maillo, Peña y Riesco, 2007)

La satisfacción laboral puede medirse bien a través de sus causas, de sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. Pueden distinguirse los siguientes métodos:

1.4.1.3.1 Métodos directos: analizan las actitudes expresadas mediante preguntas directas y cerradas. (INSHT, NTP 212) A continuación se describen algunos:

- **Índice general de la Satisfacción Laboral de Brayfield A. Rothe H.** El trabajador contesta expresando su grado de acuerdo o desacuerdo en una escala Likert de cinco grados (totalmente de acuerdo; de acuerdo; dudoso; en desacuerdo; totalmente en desacuerdo). Punt. máx.: 90; mínimo 18. Punto central con el dudoso: 54. Coef. fiabilidad 0,87.(INSHT, NTP 212)
- **Índices descriptivos.** Analizan la actitud del trabajador frente a las diversas facetas de su trabajo. Tratan de unas dimensiones de la satisfacción definidas a priori. Entre ellos destaca el JDI de Smith, Kendal y Huyllin, de gran

utilización y reconocimiento. Existen versiones en castellano como las de Kiorki (1985) y la de López Mena (1985). Este consta de 72 afirmaciones relacionadas con 5 aspectos del trabajo; 18 sobre el trabajo en sí mismo; 9 sobre remuneración; 18 sobre el estilo de mando; 18 sobre los compañeros; 9 sobre posibilidades de ascenso. Para cada uno de ellos hay una lista de frases breves, sobre las que el encuestado tiene que mostrar su grado de acuerdo o desacuerdo. (como se cita en Frutos et al., 2007).

1.4.1.3.2 Métodos indirectos: analizan la satisfacción no directamente sino a través de los malos y buenos recuerdos y a veces de diversas actitudes sobre el dipolo placer-displacer. (INSHT, NTP 212) A continuación se revisarán algunos de ellos:

- **Método de los incidentes críticos.** También llamado teoría bifactorial de la satisfacción. Las principales aportaciones se deben a Herzberg y su teoría de los dos factores o de los balances paralelos. Está considerada como la contribución más importante al desarrollo de los modelos de SL.

Según la teoría de Herzberg: Satisfacción e insatisfacción laboral estarán en función de que las necesidades del individuo estén o no cubiertas en la situación laboral. No obstante los factores de satisfacción o "motivadores", se diferencian claramente: son intrínsecos al trabajo y pueden concretarse en el gusto por el trabajo mismo, la responsabilidad que deriva del mismo, el deseo de realización o de logro, el de obtener la estima ajena y la propia promoción. Estos factores son considerados como de verdadera satisfacción positiva. Una segunda agrupación se hace entre algunos factores que "rodean" al trabajo, tales como: condiciones materiales de seguridad e higiene; salario, política de personal y relación entre colegas. Por ejemplo, Herzberg cree que tienen por resultado la mayor o menor insatisfacción o no satisfacción; pero que no crean por sí una satisfacción positiva. Estima, pues, que las respuestas son diferentes según se pregunte por las razones de la satisfacción o de la insatisfacción. Además, considera que para analizarla deben evitarse las preguntas directas. (como se cita en INSHT, NTP 212)

En este método generalmente se pide a los entrevistados que cuenten hechos concretos que les han proporcionado satisfacción o insatisfacción en su trabajo.

- **Métodos aditivos o sustractivos de la SL.** De acuerdo a los estudios realizados por (Alvin y Zander, 1957; Porter, 1962) aquí la Satisfacción Laboral es una función resultado de la suma de diferentes aspectos (necesidades, expectativas, motivaciones) propios de cada trabajo. La SL sería la diferencia existente entre el nivel óptimo o situación en que se colman las necesidades o satisfacción y la situación real. (como se cita en Frutos et al., 2007)
- **Métodos comparativos.** Denominados así por Lucas M. se centran en las diferencias individuales y pretenden conocer la satisfacción o insatisfacción por medio de análisis comparativos o correlacionados entre las condiciones laborales y sus efectos a nivel de absentismo e inestabilidad. Así, por ejemplo, se comparan los efectos con la edad, sexo, categoría laboral, años de servicio, identidad del centro, etc. (como se cita en INSHT, NTP 212)

1.4.1.4 Índice de Satisfacción Laboral

Mediante los índices de SL normalmente se pretende auscultar a una población laboral para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas. No se puede describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tomar en cuenta lo que dice el trabajador. Por lo tanto estos índices no suelen ser medidas extremadamente precisas puesto que se basan en una apreciación personal sobre determinados aspectos del trabajo, principalmente psicosociales y organizativos. (INSHT, NTP 212)

1.4.2 La Insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral es un término, frecuentemente confuso, con el que se expresa una situación de inconformidad debido a que las características del trabajo no se adaptan a los deseos, aspiraciones, expectativas o necesidades de los trabajadores. La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores, pero también puede ocasionar daños en su estado de salud, puede llegar a causar ansiedad, estrés y en casos más extremos pueden llegar a desarrollar depresión, a nivel físico pueden provocar envejecimiento prematuro,

cefaleas, dolores musculares, falta de apetito, trastornos gastrointestinales, entre otros síntomas. A nivel empresarial las consecuencias que la insatisfacción laboral puede ocasionar son: bajas en la producción y calidad de los productos, absentismos, constante rotación del personal, clima organizacional estresante que puede conducir a frustraciones y conflictos entre compañeros, los mismos que van afectar negativamente al eficiente desarrollo de una organización. (Campos, 2008)

1.4.2.1 Causas y consecuencias de la insatisfacción laboral

Existen varios factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. A continuación veremos las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral:

- Salario bajo.
- Mala relación con los compañeros o jefes.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción.
- Personas inseguras.
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.
- Malas condiciones laborales.
- Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar. (INSHT, NTP 212)

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores, pero principalmente puede afectar directamente sobre su estado de salud general, ocasionando signos de neuroticismo, de estrés (colesterol, catecolominas, etc.), alteraciones psicosomáticas como: pérdida de apetito, trastornos neurovegetativos, gastrointestinales, etc.); y también puede provocar alteraciones de la conducta como: absentismos, retrasos, problemas de relación y despidos,

en casos más extremos los trabajadores pueden llegar a desarrollar depresión. (INSHT, NTP 212)

También pueden provocar falta de motivación, ya que los trabajadores pueden considerar que no existen políticas, ni prácticas que incrementen su motivación al trabajo, si no que por lo contrario, pueden sentirse desmotivados al darse cuenta que su trabajo y esfuerzo no es reconocido.

Cuando el personal está insatisfecho, se pueden presentar algunas consecuencias para la organización y para los individuos. Hellriegel y Slocum (2004) sostienen que “la insatisfacción en el puesto está ligada en gran medida con el ausentismo, la rotación y problemas de salud mental y física”. (p. 54) Otros como Robbins (2004) indican que la insatisfacción también puede afectar la lealtad de los trabajadores y ocasionar comportamientos negligentes.

En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización.

En todas las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo, debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo que se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción. Además se ha comprobado que existe relación negativa entre la satisfacción y la rotación. Es decir que los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los trabajadores. El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos. (Arnedo y Castillo, 2009, p. 34)

También es importante señalar que la rotación genera mayores gastos en la organización, ya que se debe invertir tiempo y dinero en la selección,

entrenamiento y capacitación del nuevo personal, así como también afecta las relaciones interpersonales y, por lo tanto, la productividad de la organización.

Por lo citado en los párrafos anteriores se podría decir que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal.

1.4.3 La Motivación

El tema de la motivación laboral ha sido de preocupación a lo largo del tiempo para muchos pensadores, psicólogos y hombres de negocio. La motivación es un tema de interés social, científico, psicológico, cultural, empresarial, muchos autores, como Maslow, Frederick Herzberg, Locke, Adams, Lewin entre otros, se han dedicado a indagar, investigar, analizar qué es la motivación y como afecta positiva o negativamente en nuestras vidas; según el fin al que se quiere llegar, las definiciones realizadas por todos ellos llegan a una conclusión y es que “la motivación es la fuerza interna que hace que las personas actúen de una manera determinada para satisfacer sus necesidades, siendo estas, el motor para realizar actividades que permitan el logro de objetivos y encontrar la satisfacción personal”. (como se cita en Viteri, 2011)

En la actividad empresarial existen diversos problemas y los altos directivos piensan que con pagar un salario a los empleados es suficiente y todo aquello referente a motivación o satisfacción laboral es parte de libros de psicología y seminarios y no algo que actualmente se necesita en las empresas para crecer y tener a su personal motivado, que trabaje de manera eficiente y se sienta satisfecho con las actividades que realiza, por esta razón existen muchos directivos que fracasan en su gestión.

Algunos empresarios conocen sobre la Implementación técnica y desarrollo de nuevos procesos tecnológicos, pero no tienen idea en lo referente al trato a su personal, ya que no tienen presente que cada persona actúa de manera diferente a los estímulos presentados en cada puesto de trabajo y que en la

actualidad las empresas, organizaciones y otras estructuras están desarrollando estrategias, metodologías, modelos y sistemas cada vez más eficientes y funcionales que les permitan generar en sus trabajadores un aumento en su autoestima, se vuelvan más eficientes, motivados y satisfechos y con actitud positiva hacia la empresa

La motivación en el ámbito laboral es un aspecto muy importante de estudiar y analizar, ya que esta fuerza interna que tenemos las personas, puede ser utilizado, de manera efectiva para producir cambios en las mismas, en la sociedad y en las empresas. (Viteri, 2011, p.30)

A continuación se presenta una revisión bibliográfica de definiciones de motivación presentadas por algunos autores:

Según plantea Zepeda (1999) la mayoría de los psicólogos coinciden en que la motivación de las personas es un fenómeno que proviene del propio individuo. (...) Las instituciones y las empresas pueden hacer mucho para mantener a sus [miembros] con buenos niveles de motivación, aunque deben ser conscientes de que por más cosas que hagan, nunca podrán asegurar que todas las personas reaccionen de igual manera ante los mismos estímulos de motivación. La motivación proviene de la capacidad de la persona para decidir y, por lo tanto, surge de su propia libertad. (p. 130)

“Kurt Lewin consideraban que cuando una persona tiene la intención de realizar un acto se genera en su interior un estado de tensión que persiste hasta que la ejecución del acto que se intenta la disipa”. (como se cita en Zepeda, 1999, p. 126)

Para Westwood (1992) “La motivación tiene un elemento de elección, intención o deseo. Es decir, la persona que experimenta un estado de estimulación (...), responde eligiendo actuar de una manera y con una intensidad que ellos determinan”. (como se cita en Furnhan, 2001, p.256)

Otros como Vroom y Decide (1979): “El desempeño en el trabajo de una persona se considera que está en función de dos clases de variables. Una de estas se refiere a la habilidad o destreza del individuo para efectuar el trabajo y la otra a su motivación al emplear su habilidad o

destreza en el desempeño real del trabajo”. (como se cita en Muñoz 2005, p. 18)

Según la Revista Decisión Empresarial indica que:

Motivar a los empleados para aumentar su productividad es más que echarle porras, tiene que ver con inspirarlos para que vinculen sus motivos con las emociones. Esto ocurre porque la inteligencia emocional se enfoca en satisfacer una necesidad, se toman los motivadores de cada uno y aplican la pasión para llevar a la empresa donde necesita ser llevada. Lo primero entonces para lograr una motivación a las necesidades de los empleados y la organización es enfocar a la gente en una meta específica. Cuando un individuo sabe lo que tiene que hacer y se lo pone como meta, es mucho más fácil que pueda encontrar sus talentos y compartirlos en beneficio de la empresa. (Revista Decisión Empresarial, 2009)

De acuerdo con estas definiciones se puede concluir que las actitudes que los empleados tienen hacia su trabajo, están determinadas por las características del puesto y las percepciones del trabajador, es decir lo que él espera obtener de su trabajo. Si la gerencia conoce o tiene alguna idea de la importancia de la motivación en sus empleados, podrá entonces determinar el efecto que su gestión produce en su personal y de esta manera tomar decisiones adecuadas, las cuales favorecerán a la empresa positivamente en el logro de sus metas.

1.4.3.1 Teorías sobre motivación en el trabajo

Durante los últimos 35 años se han desarrollado varias teorías sobre la motivación en el trabajo, y todas dan diferentes explicaciones respecto de la conducta humana, ya que han sido propuestas desde perspectivas ambientales, sociales, disposicionales y cognitivas. (Muchinsky, 2002)

1.4.3.1.1 Teoría de las necesidades de Maslow

Una de las principales teorías sobre la motivación, y sin duda la más famosa es la desarrollada por Abraham Maslow denominada teoría de la jerarquía de necesidades. De acuerdo con Maslow (1987), ciertas necesidades son la fuente de la motivación. Para Maslow existen cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de

seguridad, sociales, de autoestima y de autorrelación. (como se cita en Muchinsky, 2002)

Estas cinco necesidades son activadas de manera jerárquica y luego son estimuladas en orden específico de tal manera que las que se encuentren en nivel inferior deben ser satisfechas antes de que se activen las del nivel superior.

Las necesidades fisiológicas son las necesidades básicas del nivel inferior su satisfacción es necesaria para la supervivencia, estas incluyen la comida, aire, agua y techo. Para satisfacer estas necesidades las organizaciones deberán otorgar a sus empleados un salario que les permita tener condiciones de vida adecuadas.

Las necesidades de seguridad, implican la necesidad de un ambiente seguro, predecible, habitable y tranquilo, sin amenazas físicas o psicológicas. Las organizaciones podrían ofrecer a sus trabajadores seguros de vida y gastos médicos, equipos de seguridad, planes de ahorro, pensiones, y contratos que les permitan trabajar sin temores.

Las necesidades sociales, se refieren a la necesidad del individuo de asociarse (de tener amigos, de agradar, de aceptación y convivencia con los demás). Las organizaciones pueden satisfacer estas necesidades mediante reuniones sociales, como fiestas en la oficina, convivencias atléticas, entre otras.

A estas tres necesidades se las conoce como necesidades de deficiencia, Maslow creía que si estas no eran satisfechas las personas no serían sanas, ni en el plano físico ni en el psicológico. A las dos últimas necesidades las llamó necesidades de crecimiento y dice que su satisfacción ayuda a la gente a crecer y a desarrollar su potencial al máximo.

Las necesidades de estima hacen referencia al deseo del individuo de sentir respeto por sí mismo y lograr la aceptación de los demás, en estas necesidades se incluyen los deseos de alcanzar el éxito, tener prestigio, reconocimiento. Los empresarios suelen otorgar premios, reconocimientos o banquetes para reconocer los logros sobresalientes de sus empleados y así satisfacer estas necesidades, por el contrario el bloqueo de las mismas produce sentimientos de inferioridad e impotencia.

Y por último están *las necesidades de realización personal*, la cual es la más conocida y a la vez la menos comprendida del esquema de Maslow, se refiere a la necesidad de crecimiento personal, el deseo de ser todo aquello de que se es capaz, de desarrollar el potencial y aprovechar al máximo las capacidades personales. Se cree que los individuos que han desarrollado sus capacidades al máximo se constituyen en uno de los recursos humanos más efectivos dentro de una organización, pero son pocas las empresas que ofrecen una perspectiva completa, libre y abierta en la cual los trabajadores logren la realización personal. (Furnham, 2001)

1.4.3.1.2 Teoría de la equidad

Adams (1965) propuso la teoría de motivación en el trabajo partiendo del principio de la comparación social, propone que los empleados se sienten motivados a mantener relaciones justas o equitativas entre sí y modificar aquellas que sean injustas o inequitativas. La teoría de la equidad está relacionada con el deseo que siente la gente de evitar aquellos sentimientos negativos que surgen cuando son tratados de manera injusta, pero hay quienes aseguran que esta teoría es muy individualista. Esta teoría señala que las personas hacen comparaciones entre ellos y otros individuos usando dos variables: *resultados* (beneficios, retribuciones) y *aportaciones* (esfuerzos, habilidades). Las primeras incluyen lo que los empleados creen que obtendrán de sus trabajos, incluido el sueldo, prestaciones o servicios; y las segundas se refieren a las aportaciones que los empleados creen están haciendo hacia sus empleos, incluida la cantidad de tiempo trabajado, los esfuerzos realizados, la producción y las habilidades empleadas. La teoría de la equidad establece que las personas comparan sus aportaciones y resultados con los de otros sujetos en forma de proporción, lo cual puede traducirse en cualquiera de estos tres estados: sueldo excesivo, sueldo insuficiente, sueldo justo. Por todo lo expuesto se puede concluir que esta teoría es subjetiva, no objetiva, porque los resultados dependen de la percepción que tengan los individuos involucrados, no necesariamente como son en la realidad. (como se cita en Furnham, 2001)

1.4.3.1.3 Teoría de las expectativas

Esta teoría tuvo su origen en la década de los treinta, aunque en esa época no se la relacionaba con la motivación del trabajo. Vroom (1964) propuso la teoría de las expectativas en el campo de la investigación de la motivación. (como se cita en Muchinsky, 2002)

Esta teoría considera que los seres humanos son seres racionales, lógicos y cognitivos, que saben lo que tienen que hacer en sus trabajos para ser recompensados. La teoría de las expectativas establece que la motivación es el resultado de tres tipos de creencias que presentan las personas:

- Expectativa: la creencia que los esfuerzos personales conducen al desempeño
- Influencia: creencia que el desempeño personal será retribuido
- Valor: el valor percibido de las recompensas de parte del receptor

La teoría de las expectativas establece que la motivación es una función multiplicadora de todos estos elementos, es decir que se alcanzaron mayores niveles de motivación cuando el valor, la influencia y la expectativa sean elevados, no cuando sean bajos. Por lo tanto la teoría implica que si no existe cualquiera de estos elementos, el nivel de motivación será nulo. (Furnham, 2001)

1.4.3.1.4 Teoría de los valores, de Locke

Una teoría comparativa de la satisfacción laboral es la teoría de los valores formulada por Locke (1976) este autor sostenía que la satisfacción laboral estaría más relacionada con el hecho de que el trabajo le proporciona a los trabajadores lo que ellos quieren, desean o valoran. Una de las deducciones de la teoría de Locke es que conocer el valor que un trabajador da a un resultado en particular no ayuda a predecir en sí su grado de satisfacción, si anticipara la gama de sus posibles actitudes. Por ejemplo para algunos empleados su sueldo es muy importante y se relaciona en gran medida con su satisfacción, mientras que hay otros trabajadores que aunque ganen suficiente dinero para satisfacer sus

necesidades, no les preocupa demasiado su sueldo. De acuerdo a esta teoría las diferencias de sueldo no tendrán efectos significativos, ni bueno ni malo, en la satisfacción de los empleados. Por lo cual, la teoría de los valores establece que mientras más importante sea un factor relacionado con el trabajo para los empleados, mayor será su efecto potencial en la satisfacción, es decir que la gente elige o cambia de empleo según la importancia que le da ciertos valores como el sueldo, prestaciones y condiciones de trabajo. (como se cita en Furnham, 2001)

1.4.3.1.5 Teoría del reforzamiento

La teoría del reforzamiento es uno de los más antiguos enfoques de la motivación, es muy aplicada en obreros industriales, también se la conoce como *condicionamiento operante y conductismo*, tiene su origen en el trabajo de B. F. Skinner sobre el condicionamiento de los animales, pero fue en la década de los años setenta que los psicólogos comenzaron a ver su aplicación en los problemas motivacionales de los empleados. Esta teoría tiene tres variables claves: estímulo respuesta y recompensa. Un *estímulo* es cualquier variable que ocasionará una respuesta conductual, en el contexto industrial una *respuesta* es la medición del desempeño en el puesto, como pueden ser la productividad, el ausentismo, los accidentes, y una *recompensa* es algo de valor que se le atribuye al empleado como resultado de la conducta esperada. (Muchinsky, 2002)

Esta teoría no toma en cuenta lo que la persona necesita, espera, valora o desea, aunque estos factores pueden influir en el poder o efecto diferencial de cada recompensa (...). Simplemente basta establecer la relación o contingencia de reforzamiento para realizar un cambio del comportamiento. Las diferencias individuales de varios tipos determinan lo que son y lo que no son los reforzamientos. El argumento es que la gente realiza algunos actos relacionados con el trabajo que están sujetos a contingencias de reforzamiento (o sanción y extinción). Las personas trabajan con cierto grado de eficacia y cuando determinado comportamiento da lugar a una recompensa (existe una contingencia de reforzamiento entre, digamos, el sueldo y la eficiencia laboral) mejora el desempeño. (Furnham, 2001, p. 277)

1.4.3.1.6 Teoría de los dos Factores de Herzberg

“En 1959, Herzberg, Mausner y Snyderman publicaron *The Motivation to Work*. Este libro contiene los resultados de su investigación y presentaron la teoría motivación-higiene de la satisfacción en el trabajo para explicar estos resultados”. (como se cita en Laurence e Irving, 1980, p.349)

Frederick Herzberg desarrolló la teoría de la motivación-higiene porque creía que la relación de un individuo con su trabajo es básica, y de que su actitud hacia este bien puede determinar el éxito o fracaso del individuo. (como se cita en Castro, 1999)

Herzberg afirma que el hombre experimenta dos clases fundamentales de necesidades: unas animales e instintivas de escapar del dolor y otras aspiraciones plenamente humanas de crecer psicológicamente. Postula después, que la SL y la ISL representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la vida laboral; que se desarrollan a partir de fuentes diferentes, ejerciendo distintas influencias sobre la conducta del trabajador. Satisfacción e insatisfacción laboral estarán, según esta teoría, en función de que las necesidades del individuo estén o no cubiertas en la situación laboral. (INHT, NTP 212)

Para el desarrollo de su teoría Herzberg, et al (1959) entrevistó a un grupo de 200 ingenieros y contadores de la industria de Pittsburgh y se les preguntó sobre hechos de su trabajo que le hayan proporcionado sentimientos negativos o positivos respecto de sus labores. Para las entrevistas utilizó las siguientes preguntas:

1. Piense en un momento en el que dentro de su trabajo se haya sentido muy bien, ¿por qué se sintió así?
2. Piense en un momento en el que dentro de su trabajo se haya sentido muy mal, ¿por qué se sintió así?

Las respuestas de la entrevista generaron cinco factores como los principales determinantes de la satisfacción en el trabajo a los cuales se les denominó factores de motivación o intrínsecos como: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad y progreso. Se concluyó que los tres últimos factores eran de mayor importancia para generar un cambio de actitud duradero en los

trabajadores. Como determinantes de la insatisfacción laboral se encontraron otros factores los cuales los llamó factores de higiene o extrínsecos como por ejemplo: las políticas y administración de la compañía, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo a diferencia de los factores satisfactorios estos produjeron cambios a corto plazo en las actitudes de trabajo. Los resultados de los estudios realizados concluyeron que los factores implicados en la satisfacción son separados y distintos de los que conducen a la insatisfacción laboral. (como se cita en Laurence e Irving, 1980)

En resumen, dos esenciales hallazgos se derivaron de este estudio, los satisfactorios y los insatisfactorios los cuales se detallan a continuación:

1.4.3.1.6.1 Factores de motivación o intrínsecos

“Son aquellos factores relacionados con [el contenido del cargo y conducen a] la satisfacción del trabajo, como: el reconocimiento, logro, responsabilidad, el trabajo en sí y el ascenso, los cuales tienen efectos más positivos sobre las actitudes y pueden mejorar el rendimiento de los trabajadores. Son factores que estimulan a la gente a trabajar”. (Pinto y Silva, 1992, p.87)

Los factores motivacionales producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta los niveles de excelencia. El término motivación incluye necesidades de autorrealización, crecimiento individual y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de las tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo. Cuando estos factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, y el comportamiento de las personas es más profundo y estable; cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción y desmotivación.

En conclusión lo que Herzberg manifiesta en estos factores es que, el enriquecimiento de las tareas trae efectos satisfactorios como, aumento de motivación y alto rendimiento, con ello disminuye la rotación de personal y el bajo desempeño laboral. (Chiavenato, 2001)

1.4.3.1.6.2 Factores higiénicos o extrínsecos

Están asociados al contexto del trabajo, es decir a aquellos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo". (Chiavenato, 2003, p. 600) La presencia de estos factores no motivará necesariamente al empleado, pero sin embargo su ausencia crea en el trabajador insatisfacción. (Illera, 2003) Los factores higiénicos son: Relaciones interpersonales, Políticas de la Compañía, Salario, Supervisión, Condiciones laborales y Factores relacionados con el ambiente laboral.

Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, estos factores poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los mismos. Si estos factores son óptimos evitan la insatisfacción de los empleados pero si no se aplican correctamente, es decir, son pésimos, generan insatisfacción.

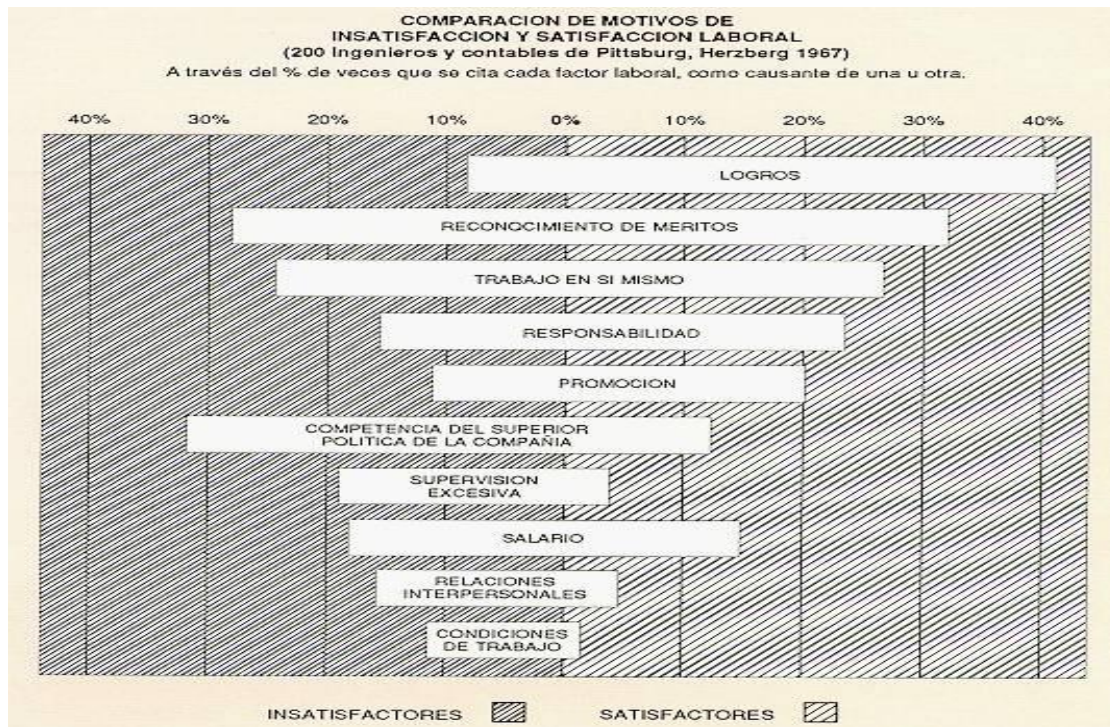
En los siguientes cuadros se resume primero lo descrito en párrafos anteriores referente a los factores motivacionales e higiénicos y segundo se indican los porcentajes obtenidos por Herzberg en numerosas investigaciones los cuales pueden servirnos como síntesis de su teoría.

Tabla N° 1 Teoría bifactorial de Herzberg

FACTORES MOTIVADORES O SATISFACTORIOS		FACTORES HIGIENICOS O INSATISFACTORIOS	
FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCION	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN SATISFACCION	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCION	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCION
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización exitosa del trabajo. ➤ Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. ➤ Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de responsabilidad. ➤ Trabajo rutinario y aburrido, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Status elevado. ➤ Incremento del salario. ➤ Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Malas relaciones interpersonales. ➤ Bajo salario. ➤ Malas condiciones de trabajo, etc.

(INSHT, NTP 394)

Gráfico N° 1 Comparación de motivos de insatisfacción e insatisfacción laboral



(INSHT, NTP 213)

Las conclusiones obtenidas de esta teoría pueden concretarse genéricamente en dos: 1) que para los motivos de la satisfacción no es suficiente quitar los de insatisfacción; y 2) Para conseguir una realización motivadora del trabajo debe hacerse énfasis en el contenido del trabajo, enriqueciendo las tareas realizadas.

Evaluación Crítica

Esta teoría ha sido la causante de dar dirección a una gran cantidad de investigaciones en el área de la satisfacción en el trabajo. (...) La metodología de la investigación original que proporciona la razón de ser de la teoría y, por lo tanto, de la teoría en sí ha sido tema de muchas críticas. (Laurence e Irving, 1980, p. 353) La primera de ellas por basarse en la investigación de una pequeña muestra y generalizar a partir de esta. (Chiavenato, 2002, p. 601), otra de las críticas tiene que ver con la metodología empleada, se cuestiona su confiabilidad ya que los calificadores deben formular interpretaciones cuyos resultados se interpretaran de manera diferente. (Robbins, 1996, p. 217)

A pesar de las críticas esta teoría ha resistido a lo largo del tiempo y sigue siendo aplicada por muchos gerentes en el mundo por ejemplo: Loussier y Achua (2002) afirman que aunque se ha criticado que la teoría de Herzberg cuenta con un sustento empírico limitado, sigue evaluándose. (...) Herzberg también escribió el concepto de enriquecimiento del trabajo, que es el proceso de construir motivadores en el trabajo mismo, haciendo que resulte más interesante y con mayores desafíos. En muchas organizaciones como IBM, GM, Maytag, Monsano, Motorola, (...) se ha empleado con éxito el

enriquecimiento del trabajo para motivar los empleados a fin de que alcancen niveles de desempeño más elevados. (p. 82)

1.4.4 Los Docentes y la Enseñanza

Los docentes son profesionales dedicados al quehacer educativo; su fortaleza es la paciencia, el amor, abnegación y dedicación para transmitir la enseñanza-aprendizaje y formar íntegramente a niños, adolescentes, jóvenes y adultos en un marco de profundo respeto, responsabilidad, armonía y mucha dinámica. Ser docente significa tener vocación para entender a los aprendices, ya que implica sacrificio, dedicación y esmero; a la par debe tener un bagaje de conocimiento de: Pedagogía, Didáctica, Psicología Educativa, Planificación, dominio de métodos, técnicas de enseñanza-aprendizaje, estrategias, procesos, etc., a más de las ciencias de su especialidad. Enseñar es un proceso mediante el cual el docente construye el conocimiento aplicando métodos y técnicas acorde a la temática, éste puede ser de manera individual o colectiva; el aprendizaje es de carácter individual, el alumno aprende de acuerdo a su propia percepción de las cosas, a su ritmo de trabajo, de ahí que con frecuencia escuchamos que unos estudiantes aprenden más rápido que otros. Carvache Zuñiga, C (comunicación personal, julio 20, 2011)

1.4.4.1 El profesor eficaz

Un profesor eficaz no es solo un experto en el área científica, sino aquel que posee un amplio repertorio de herramientas metodológicas y didácticas y sabe planificar y transmitir de manera adecuada sus conocimientos al alumno. Por tanto, lo que diferencia a un profesor con alta percepción de eficacia de uno con una baja percepción, es la creencia acerca de su capacidad de poder enseñar.

Es por ello que suelen decir que un profesor que no sea capaz de transmitir a sus alumnos aquello que ha de enseñar, por carencias comunicativas, metodológicas o didácticas, será reconocido como un mal profesor, a pesar de todos los conocimientos que posea. (Silvero, 2006)

El profesor con altas creencias de eficacia concibe el proceso de enseñanza aprendizaje como un proceso operativo, donde tanto él como los alumnos han de participar, tomando responsabilidades y trabajando de manera conjunta por unos objetivos comunes. (Woolfolk y Hoy, 1990; Woolfolk, 2000; como se cita en Silvero, 2006)

Sin embargo de acuerdo a lo que establece Aderman (1999), frente al profesor eficaz, un profesor con baja eficacia no confía en sus posibilidades para influir en los alumnos de manera positiva, y tampoco confía en las posibilidades de estos, en su capacidad para el aprendizaje. Mantiene una teoría de la inteligencia estable, y por tanto considera que los fracasos de los alumnos son debidos a causas estables e inmutables.

Del mismo modo, el profesor con baja eficacia piensa que los alumnos están desmotivados hacia el aprendizaje, considerando la motivación como un estado, o como un rango de personalidad que se posee o no, por cuya mejora él no puede hacer nada. (Patrick y Pintrich, 2001) Así las cosas, “cuando un profesor atribuya a un estudiante baja capacidad de logro o esfuerzo, lo que puede estar haciendo (...) es protegerse a sí mismo para no sentirse responsable del aprendizaje de sus alumnos, porque no se siente seguro de su capacidad o eficacia como profesor”. (Alderman, 1999, p.161, como se cita en Silvero, 2006)

En conclusión se puede decir, que un profesor con alta eficacia, valora su trabajo porque se cree capaz de influir de manera positiva en el aprendizaje de los estudiantes y en consecuencia establece expectativas de éxito, y su nivel de implicación, persistencia y esfuerzo en la tarea será alto, y por tanto tendrá mayor probabilidad de comprometerse con tareas desafiantes y metas de un nivel moderado de dificultad.

1.4.4.2 Riesgos específicos de los enseñantes

En la enseñanza también se corren riesgos, ya que se trata de una profesión dura por la responsabilidad y dedicación que exige, porque trata con personas (niños,

jóvenes en edades conflictivas, padres de familia, compañeros de trabajo). Es una actividad que suele caracterizarse por un considerable grado de estrés, absentismo y agotamiento, pero además de los riesgos psicosociales existen otros como la violencia en el lugar de trabajo, la misma que hoy en día se ha convertido en un problema de creciente importancia y de especial interés ya que los docentes tienen la obligación de soportar el mal comportamiento, la agresividad de los alumnos, de algunos padres de familia e incluso de la comunidad (intromisión de pandillas), además de los riesgos físicos o medioambientales como el ruido. Por todo lo expuesto la docencia se caracteriza por ser una actividad con un considerable grado de estrés, absentismo y agotamiento. Los riesgos pueden ser múltiples y variados dependiendo de las dimensiones y el carácter de la institución, del tipo de programas académicos ofrecidos y de la naturaleza de las actividades de investigación (Calera, Esteve, Roel, Bona, s.f., p. 51-52)

1.4.4.3 Motivación docente

El profesor necesita sentirse reconocido, apoyado y valorado por lo que hace, desde un punto de vista afectivo, que facilita la implicación y la satisfacción ante la tarea que realiza. Ahora bien, ¿cómo ha de ser el contexto educativo, las relaciones con los colegas, con los alumnos, con los padres de familia, para que el profesor se sienta así? ¿A través de qué vías se puede lograr que el profesor se implique de forma óptima en su trabajo? Las investigaciones señalan que los profesores afirman que la colegialidad y tener una relación positiva con los alumnos en los centros educativos es un factor esencial para su satisfacción y bienestar emocional en el trabajo y que este sentimiento de unión se logra en la medida en que se percibe la existencia de valores compartidos, y de apoyo mutuo. (Brunetti, 2001; Deci y Ryan, 1977; como se cita en Silvero, 2006)

Es decir que, cuando el profesor percibe el reconocimiento a su labor realizada y la concesión de mayores responsabilidades no tanto con afán de control, sino de información sobre su competencia, manifiesta emociones positivas y una mayor

motivación hacia lo que hace, porque se siente valorado, apoyado y reconocido por los demás. Por tanto, para que el profesor mantenga una alta motivación y un elevado nivel de entusiasmo respecto a lo que hace, es necesario que cuente con la cooperación de los alumnos, caso contrario puede sentirse frustrado al darse cuenta que pese a su elevado esfuerzo, no obtiene los resultados deseados ni logra que los alumnos muestren interés por lo que les explica.(Katz, 1997; Polaino-Lorente, 1982; como se cita en Silvero, 2006)

Por todo lo expuesto en párrafos anteriores, la satisfacción docente se relaciona directamente con la motivación e inversamente con emociones y estados psicológicos negativos como el estrés; más concretamente es referida como las relaciones afectivas que el profesor establece con su trabajo como tal; está en función de la percepción que éste tenga de la relación entre lo que quiere de su trabajo y las posibilidades que su trabajo le otorga para alcanzar esas pretensiones. (Davis y Wilson, 2000)

1.4.4.3.1 El Estrés docente

Diversos estudios muestran que determinadas condiciones externas como la sobrecarga de trabajo o la escasas de recursos, son potencialmente estresantes y pueden desencadenar en baja satisfacción y motivación hacia el trabajo, problemas de salud (como úlceras, arritmias, trastornos del sueño dolores de cabeza, entre otros), absentismo laboral, propensión al abandono de la actividad profesional y por tanto una disminución en la calidad del trabajo que se realiza. Sin embargo es esencial señalar que el efecto estresor que estos factores puedan realizar sobre el profesor, se haya moderado por los sistemas de apoyo que se ofrezcan al docente y por su capacidad de afrontar la discrepancia entre sus expectativas y los resultados obtenidos. (Griffith, Steptoe y Cropley, 1999)

Por tanto el estrés docente aparece asociado de este modo a sentimientos de baja autoestima, falta de apoyo por parte de la comunidad educativa, actitudes de indefensión y frustración como consecuencia de una situación de desequilibrio que el profesor percibe entre valores y metas, habilidades, recursos y exigencias del entorno. (Silvero, 2006, p.180)

1.4.4.3.2 Elementos estresores

Como variables potencialmente estresoras para el profesor, se han señalado:

- Conflicto de rol
- Ambigüedad de rol
- Ambiente de control
- Sobrecarga de trabajo (cualitativa y cuantitativa):

Cualitativa: como el grado de dificultad y complejidad de la tarea que el profesor ha de realizar, altos niveles de responsabilidad que conllevan las tareas y la transferencia al profesor de elevadas expectativas de rendimiento por parte de directivos y colegas.

Cuantitativa: como un elevado número de tareas a las que el profesor ha de hacer frente y la exigencia de resultados en un período breve de tiempo.

- Deterioro de las relaciones con colegas y directivos
- Sobrecarga de contactos: el trabajo docente exige contacto directo con los alumnos, padres y otros profesores, sobre el trabajo que realiza.
- Déficits de formación
- Factores individuales: como carácter inflexible, debilidad psicológica, timidez, etc.
- Problemas con los estudiantes.
- Bajo rendimiento académico.
- Disminución del respeto social por la enseñanza: los docentes señalan que existe un escaso prestigio social a su profesión, lo cual produce en ellos gran insatisfacción y desmotivación.
- Reformas: legislativas y de carácter político como preparación de nuevos curriculum, métodos de enseñanzas y prácticas educativas. (Rudow, 1999; Smyle 1999, como se cita en Silvero, 2006)

Según estas variables se pueden desencadenar procesos de estrés en el profesor y por extensión el desencadenamiento del síndrome de quemarse por el trabajo, como respuesta de la exposición a situaciones de estrés durante un tiempo prolongado. Pero estas variables se podrían modificar si se provee al profesor de las estrategias necesarias para modificar aquellos patrones de pensamiento, afecto y acción que faciliten la aparición del estrés y trastornos asociados.

En el siguiente epígrafe se tratará de analizar cuáles son las estrategias en las que es importante entrenar al docente para hacer frente a situaciones potencialmente estresoras.

1.4.4.3.3 Estrategias de afrontamiento del estrés

Concretamente, la relación del profesor con sus alumnos, constituye uno de los elementos esenciales sobre los que se asienta la capacidad de afrontamiento de situaciones de conflicto y estrés en el entorno académico, es decir el profesor que posea un grado de conexión segura con su entorno-colegas, directivos, alumnos, se mostrará más confiado para poder hacer frente a situaciones conflictivas, superar los obstáculos y mostrar una actitud positiva de trabajo en equipo y de cooperación para la resolución de esos conflictos, así como buscar ayuda cuando lo necesite y considere necesario. (Larose, Bernier, Soucy, y Duchesne, 199; McCain, 2005, como se cita en Silvero, 2006)

Otro de los aspectos esenciales, que habría que trabajar para ayudar al profesor ante situaciones de estrés, son las percepciones de competencia y la formación de expectativas de eficacia positivas, ya que ambos otorgan una importancia esencial con la actitud con la que todo profesional se enfrenta a su trabajo, y con la satisfacción y motivación que muestra por el mismo. (Brouwers y Tomic, 2000)

En conclusión, podemos decir que la presencia de apoyo afectivo, que valoren y reconozcan el trabajo del profesor y que a la vez sean capaces de responder a las necesidades que este puede presentar, constituyen un elemento esencial en el desarrollo de estrategias de afrontamiento positivas en el profesor, y en el mantenimiento de su implicación, compromiso y motivación hacia las tareas que realiza.

El profesor así se sentirá capaz de responder a las demandas de su trabajo, y pese a la dificultad de las tareas, mostrará mayor persistencia en su realización, y existirá menor tendencia a desarrollar bajas creencias de eficacia ante elementos

estresores como el conflicto de tareas o la sobrecarga de trabajo, y por lo tanto menor probabilidad de desarrollar sentimientos de baja realización personal y en consecuencia de manifestar estrés crónico y síndromes asociados como el Burnut. (Locke, 1997, como se cita en Silvero, 2006).

1.4.5 La insatisfacción laboral en España

1.4.5.1 Causas y efectos

Las consecuencias que la insatisfacción laboral ocasiona en los empleados es similar en cualquier parte del mundo, ya sea que se trate del sector docente o el industrial, la diferencia radica en las causas que la originan, las cuales varían de un país a otro, dependiendo de las leyes y políticas administrativas establecidas en cada país y en los diferentes sectores industriales. A continuación se presentan estadísticas de estudios realizados de insatisfacción laboral y los diferentes efectos que ocasionan en países europeos como España y en algunos países de América latina como Ecuador, Argentina, Brasil, México entre otros.

En España, en los estudios hechos por Leivar (2011), las estadísticas realizadas demuestran que desde el año 2008 ha habido un aumento de las horas laborales, hay poca flexibilidad, insuficiente uso de las tecnologías, escasa formación profesional, cultura empresarial plana; todo esto ha ocasionado que la productividad en este país sea de los más bajos en Europa, lo que trajo como consecuencia que el grado de satisfacción laboral en estos últimos años sea de nivel medio. También señaló que la estrategia europea del 2010 al 2020 pretende que la economía de los países europeos tienda a una mayor sostenibilidad, mayor empleo, mayor cohesión social, y sobre todo una conciliación de la vida laboral con la vida personal.

1.4.5.2 La influencia de la satisfacción laboral en la empresa

Diversos estudios han demostrado que evidentemente existe relación entre la satisfacción laboral y su desempeño en el trabajo; ya que cada vez se tiene más

en cuenta la satisfacción laboral en el ausentismo, en la productividad y en la rotación.

Entre los factores que influyen en la insatisfacción laboral a nivel empresarial en España, está el absentismo cuya tasa media es de 5.35% y con la crisis se redujo a un 2%, de todas formas el ausentismo es producido por motivos de conciliación y no tanto por motivos de enfermedad, esto causa pérdidas de alrededor de nueve millones de euros al año y es una de las principales causas de baja de productividad. El grado general de satisfacción laboral en España en estos últimos años es de nivel medio y muestra una disminución en la categoría “muy satisfechos”, pero a la vez un incremento en la categoría de “satisfechos”. (Leivar, 2011)

1.4.5.3 La jornada laboral en España

En España de acuerdo a los estudios de Leivar (2011) la ley de prevención de riesgos laborales considera que la organización del tiempo de trabajo y su duración influyen en el trabajador creándole stress o distress (o stress negativo). Un estudio de la UGT (sindicato de España) estableció que el 60% de los trabajadores tienen un exceso de jornada; un 22% trabajan más de las 40 horas oficiales de trabajo, por lo tanto un 77% de los trabajadores tiene un alto nivel de stress o distress.

Los problemas que afectan la conciliación son:

- Tipo de jornada
- Exceso de horas de trabajo
- Llegar tarde a casa
- Falta de tiempo libre

Entrevistas realizadas en tres sindicatos de España concluyeron que:

- El problema que existe es la no conciliación

- Mal uso de la flexibilidad laboral (los horarios siempre son en función de los intereses de la empresa)
- No se analizan las necesidades del trabajador (la mujer resulta la más perjudicada)
- Falta de cultura empresarial

Las soluciones según los sindicatos serían:

- Un incremento en las negociaciones colectivas
- Mayor implicación de la administración

La Dra Leivar explicó la importancia de la responsabilidad social de las empresas tanto en el aspecto productivo y para crear bienestar social. Mediante la responsabilidad social, la empresa integra de forma voluntaria las dimensiones sociales y ambientales en sus operaciones de negocio y en sus relaciones con los grupos de interés.

1.4.6 La Insatisfacción laboral en los Docentes de América latina

1.4.6.1 Causas

En América latina los temas en disputa más importantes entre sindicatos, docentes y Estado se relaciona casi exclusivamente con las condiciones salariales y laborales de maestros y profesores, el presupuesto para la educación, falta o precariedad de incentivos y estímulos económicos para el sector, los estatutos docentes (convenios colectivos de trabajo del sector) y las normas que regulan el trabajo en las instituciones educativas y, en última instancia, la capacitación y el perfeccionamiento profesional. Los cuales tuvieron como consecuencias muchas jornadas de protestas paralizando las actividades por algunos días, las estadísticas realizadas durante el periodo de 1998 y 2003 reportaron los siguientes resultados:

El país donde los conflictos educativos tuvieron una mayor duración temporal fue Argentina, con 1.491 jornadas de protesta. México resultó el país con mayor número de días promedio por conflicto relevado (20,8 días). En Argentina y Ecuador, las acciones de protesta se prolongaron, en promedio, 14,3 días por conflicto registrado. En Brasil, 14,1 días; Guatemala, 12,2 días; Costa Rica, 9,4 días; Chile, 7,7 días; Bolivia, 7,3 días; Paraguay, 5,6 días; y Panamá, 5,5 días. En los países seleccionados, ninguna protesta tuvo una duración promedio menor a 3 días. El tiempo de duración promedio de las protestas docentes en América Latina ha sido, entre 1998 y 2003, de 11 días. Obviamente, estos resultados no reflejan el origen ni la efectividad de las protestas, pero los datos presentados nos indican la larga duración de la conflictividad social que acompañó a las reformas educativas implementadas en América Latina. (Gentili et.al. 2005)

En cuanto a los tipos de reivindicaciones y demandas que motivan las acciones, el 79% se debieron a cuestiones laborales (luchas por aumento salarial, sistema de jubilaciones y planes de carrera docente); el 28% estuvieron vinculadas a demandas de política educativa (aumento de presupuesto educativo, enfrentamientos contra los procesos de descentralización y transferencia, negociación sobre las leyes de educación, disputas alrededor de la implementación de sistemas de evaluación, de las reformas curriculares, etc.); el 12% versaron sobre reivindicaciones de carácter político y sistémico (exigencias de renuncias a autoridades gubernamentales, impugnación al modelo económico social vigente, etc.); y el 6%, sobre otros tipos de demanda no contempladas en las categorías anteriores (conflictos entre tendencias sindicales, demandas coyunturales, etc.) (Gentili et.al., 2005, p. 15)

Más allá de sus peculiaridades y rasgos específicos, durante los últimos veinte años, los países de América Latina han sufrido cambios dramáticos en sus estructuras económicas y sociales y han estado sometidos a profundos procesos de reforma basados en principios de racionalización del gasto público y redefinición de las modalidades de intervención del Estado en materia económica, social y educativa.

En el **Ecuador** el sistema de educación está manejado, coordinado, regularizado y financiado por el Ministerio de Educación (ME, antes el MEC), quien es responsable por la oferta de la educación pública. En la actualidad, el ME vive un momento de transición hacia una nueva estructura organizada en subsecretarías

y direcciones. Con este Nuevo Modelo de Gestión (NMG) se busca un mecanismo ágil y eficiente para la implementación y gestión de los programas educativos, con una tipología que favorezca la recuperación y fortalecimiento de la rectoría de la autoridad educativa nacional, una alta desconcentración de la gestión educativa y un bajo nivel de descentralización. (NMG, 2010)

Bajo el Gobierno del Presidente Correa, la Educación ha recibido atención prioritaria, con inversión que asciende al 3,6% del PIB, y algunos cambios trascendentes como la recuperación de la rectoría del sistema educativo por parte del Estado y la conducción estratégica del sector bajo un Plan Decenal de Educación. Según el CNIE (Centro Nacional de Instituciones Educativas, 2008), en el país el sistema educativo ecuatoriano cuenta con 173.444 docentes. El 61,1% de los docentes del país son fiscales y más del 65% son mujeres. Casi el 70% de los docentes fiscales del país trabajan en zonas urbanas, y solo el 32% en zonas rurales. Casi el 86% de los maestros del país posee título docente, predominando la preparación académica de tercer nivel (licenciatura), con escaso porcentaje de formación en el nivel de postgrado y con 11% que solo han terminado el nivel de bachillerato.

De acuerdo a las estadísticas del SER (Sistema de Evaluación y Rendición Social de Cuentas, 2008) realizadas a 800 mil estudiantes en el país, concluyeron que Esmeraldas es la provincia con más bajo rendimiento académico y Pichincha la de más alto nivel y entre las causas que generan inconformidad en el sector docente de dicha provincia se encontraron las siguientes:

- Horario de trabajo extenuante y sin resultados halagadores. 8 horas en planteles es demasiado, aseguran.
- No pago de sueldos a contratados.
- Actitud nada estimativa de padres de familia hacia el maestro.
- Tensión que provoca la evaluación implantada por el gobierno actual
- Enfermedades
- Trabajar sin las herramientas de trabajo indispensable.
- Falta de infraestructura educativa (locales no funcionales, pupitres, equipos de laboratorios).

- Corrupción en el sistema
- Falta de incentivos a los maestros destacados
- Lentitud en los organismos encargados de tramitar problemas

A continuación se presenta un cuadro extraído del (SER, 2008) con los resultados de la evaluación el mismo que se basó en una línea de 500 puntos, es decir que las provincias con mejores calificaciones se encuentran por encima de los 500 puntos, mientras que las que tienen peores promedios están por debajo de esta referencia.

Gráfico N° 2 Resultados pruebas censales SER 2008.



Como se puede observar en el mapa, la ciudad de Esmeraldas es la que tiene la más baja puntuación, por tanto el más bajo rendimiento académico y Pichincha la más alta, lo que corresponde al más alto nivel.

2.- Objetivos:

2.1 Objetivo general:

- Identificar los factores que inciden en la Satisfacción e Insatisfacción Laboral en los docentes del Instituto Técnico Superior “5 de Agosto”.

2.2 Objetivos específicos:

- Medir el nivel de satisfacción o insatisfacción Laboral global y por factores de los docentes del Instituto Técnico Superior “5 de Agosto” de Esmeraldas.
- Establecer en orden de mayor importancia cuáles son los factores que más inciden sobre el nivel actual de satisfacción o insatisfacción laboral en los docentes del Instituto Técnico Superior “5 de Agosto”.
- Comparar los niveles de satisfacción o insatisfacción laboral en los diferentes subgrupos del Instituto Técnico Superior “5 de Agosto” dividiendo la población a partir de variables como: sexo, tipo de contrato o categoría, tipo de cargo, edad y antigüedad.
- Identificar los factores de motivación-higiene asociados a la satisfacción e insatisfacción laboral en los docentes del “ITS 5 de Agosto de Esmeraldas”.

3.- Metodología:

Para identificar los factores que habían incidido sobre la satisfacción e insatisfacción laboral en los docentes del Instituto “5 de Agosto” de la ciudad de Esmeraldas, se aplicaron métodos deductivos como: la norma técnica de prevención del INSHT; la NTP 213; Satisfacción laboral; encuesta de evaluación; la cual está basada en la Teoría Bifactorial de la satisfacción de Frederick Herzberg.

La encuesta estaba estructurada de dos partes importantes que permiten la combinación de métodos directos e indirectos para medir la satisfacción e insatisfacción laboral.

La primera parte (análisis cuantitativo) consistió en un cuestionario de ocho preguntas directas cerradas, que piden al sujeto se defina respecto a cada una de las dimensiones consideradas: muy satisfecho, bastante, poco o nada, expresando claramente sus actividades, lo que permitió hacer un análisis estadístico y correlacional con los grupos homogéneos examinados. Mediante la evaluación de la primera parte, se obtuvo un índice de satisfacción general y otros parciales respecto al salario, al tipo de trabajo, a los subordinados, a los directores o superiores, a la promoción y a la organización.

En la segunda parte de este método (análisis cualitativo), se pidió a los entrevistados que cuenten acontecimientos concretos en los que se han sentido excepcionalmente satisfechos o insatisfechos en su trabajo.

Debido a su sencillez y relativa brevedad para aplicarse, este cuestionario podía aplicarse de manera individual, colectiva y/o de forma autoadministrada.

La primer parte del cuestionario contiene algunas variables denominadas influyentes moderadoras o de control, y como su nombre lo indica, influyen sobre los resultados, y de manera concreta pueden afectar las mediciones de satisfacción e insatisfacción laboral de los empleados a partir de los factores de motivación-higiene. Las categorías de estas variables pueden definir subgrupos en la población, en los cuales pueden existir diferencias en los niveles de satisfacción e insatisfacción. Estas variables son: sexo, edad, antigüedad, tipo de contrato o categoría y tipo de actividad.

3.1 Población y Muestra:

3.1.1 Población objeto de estudio:

Mediante la investigación realizada se verificó que la Institución cuenta con un total de 175 empleados, distribuidos en dos grupos: 24 son Administrativos, equivalente al 13,7 % de la población encuestada, estructurado por 1 Rector, 2 Vicerrectores, 3 Secretarías, 2 de Colecturía, 5 del Departamento de Servicio Médico y 11 Auxiliares de Servicios; 151 son Docentes y constituyen el 86,3 % los cuales incluyen los con nombramiento y los contrato. (Ver tabla N° 2)

Tabla N° 2 Estadística Docentes ITS “5 de Agosto

ESTADÍSTICA									
	DOCENTE		TOTAL DOCENTES	ADMINISTRATIVO		TOTAL ADMINISTRATIVO	SUBTOTAL		TOTAL
	NOMBRAMIENTO	CONTRATO		NOMBRAMIENTO	CONTRATO		NOMBRAMIENTO	CONTRATADO	
MASCULINO	75	14	89	9	4	13	84	18	102
%	42,9	8,0	50,9	5,1	2,3	7,4	48,0	10,3	58,3
FEMENINO	49	13	62	11	0	11	60	13	73
%	28,0	7,4	35,4	6,3	0,0	6,3	34,3	7,4	41,7
TOTAL	124	27	151	20	4	24	144	31	175
%	70,9	15,4	86,3	11,4	2,3	13,7	82,3	17,7	100,0

Para la realización de esta investigación se tomó como población objeto de estudio a toda la población que conforma el “ITS 5 de Agosto” es decir, a los 175 empleados, obteniendo como unidades de análisis los eventos de satisfacción e insatisfacción laboral de los empleados, los cuales se obtuvieron mediante la segunda parte del instrumento, el mismo que es un método indirecto para evaluar la satisfacción laboral. Cada empleado puede anotar más de un evento de satisfacción o insatisfacción.

La recolección de la información se realizó a inicios del segundo quimestre del 2011.

3.2 Tipo de Estudio:

La presente investigación es de carácter descriptivo - correlacional.

Descriptivo, porque se pretende determinar mediante Encuestas el nivel de Satisfacción e Insatisfacción en los docentes del Instituto Técnico superior “5 de agosto”.

Correlacional, porque se pretende ver la relación del nivel de satisfacción laboral de los docentes entre los diferentes subgrupos del Instituto. (Hernández, Fernández y Baptista, s.f.)

3.2.1 Tipo de diseño:

El presente estudio es un diseño de investigación no experimental-transversal.

No experimental, porque no se pretendió manipular las variables independientes, o sea los factores motivacionales e higiénicos, para luego mirar sus efectos en las variables dependientes satisfacción e insatisfacción laboral.

Transversal, porque se evaluaron las variables dependiente e independientes en su contexto natural, en un momento único en el tiempo, que fue a inicios del segundo quimestre del 2011. (Hernández *et al.* s.f)

3.3 Material:

Para la elaboración de este proyecto investigativo, se requirió de algunos equipos, instrumentos, herramientas, materiales, software, etc.:

- Computador
- Internet
- Cámara fotográfica
- Textos
- Revistas
- Encuestas
- Grabadora
- Copias
- Transporte

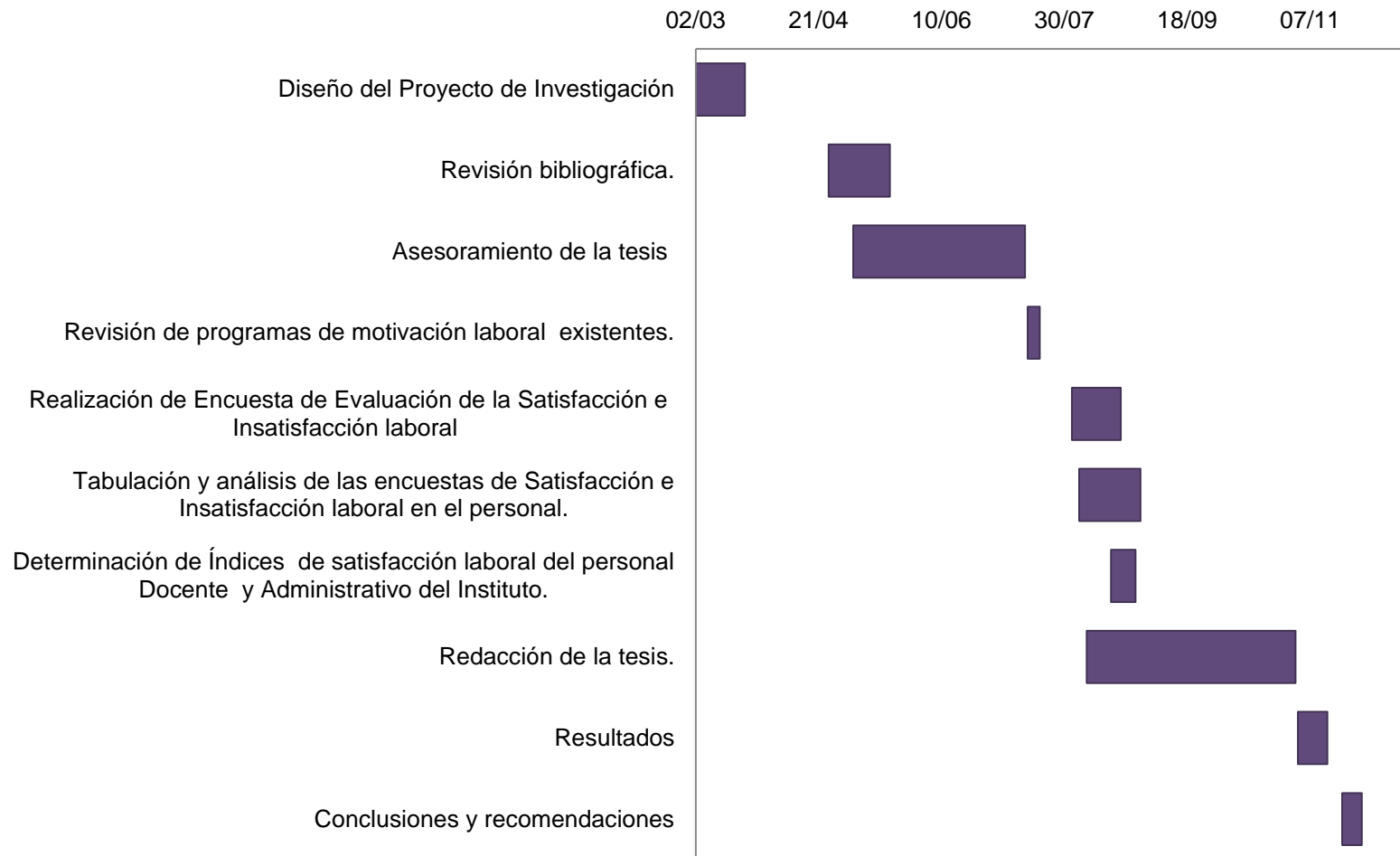
3.4 Fases del estudio:

La estructura de la investigación se desarrolló como se detalla a continuación:

- Diseño del Proyecto de Investigación

- Revisión bibliográfica.
- Asesoramiento de la tesis
- Revisión de programas de motivación laboral existentes.
- Realización de Encuesta de Evaluación de la Satisfacción e Insatisfacción laboral al personal docente y administrativo del ITS 5 de Agosto.
- Tabulación y análisis de las encuestas de Satisfacción e Insatisfacción laboral en el personal.
- Determinación de Índices de satisfacción laboral del personal Docente y Administrativo del Instituto.
- Redacción de la tesis.
- Resultados
- Conclusiones y recomendaciones
- Presentación de la investigación

Cronograma de Actividades



4. Resultados:

4.1 Obtención de índices cuantitativos de SL

Mediante la evaluación de la primera parte se obtuvo un índice de satisfacción general y otros parciales respecto al salario, al tipo de trabajo, a los subordinados, a los directores o superiores, a la promoción y a la organización.

4.1.1 Procedimiento

Los porcentajes correspondientes al grupo analizado en cada una de las casillas de clasificación se multiplicaron por el número de ponderación asignado y el total de la suma se dividió para 300. Con lo que los índices obtenidos oscilan entre un máximo de ponderación de +1 y un mínimo de cero, sin tener el punto medio (0,5) significación estadística. Como es fácil ver, lo que se intenta es cuantificar los resultados para poder establecer comparaciones en la intensidad y generalidad de los procesos estudiados. De forma que cada índice es una variable unidimensional que nos da la siguiente fórmula:

$$i = (3M + 2B + P) / 300$$

Donde:

M= representa el porcentaje de las personas que en ese grupo manifestaron estar muy contentas.

B= el porcentaje de aquéllas que manifestaron estar bastante satisfechas.

P= el porcentaje de las que contestaron estar poco satisfechas.

Los índices calculados por aplicación de la fórmula anterior se pudieron aplicar a los siguientes aspectos que se consideraron se dan en la satisfacción.

Obteniendo así los siguientes índices de satisfacción:

- Con el salario percibido.
- Con el tipo de trabajo.

- Con los subordinados.
- Con los directores o superiores.
- Con los compañeros.
- Con la promoción.
- Con la organización.
- Índice general de satisfacción en el trabajo.

Es muy importante insistir en que los valores obtenidos de esta manera no deben interpretarse como una medida cardinal del fenómeno, sino tan sólo ordinal, debido a la imposibilidad de conocer el nivel cero de la satisfacción y su unidad de medida. (INSHT, NTP 213)

El índice de satisfacción laboral puede calcularse por factor y de manera global de todo el Instituto.

Para la interpretación de los valores de los índices se definió una escala de intervalo. (Ver tabla N° 3)

Tabla N° 3 Escala de Interpretación de la satisfacción laboral a partir de modelo de Herzberg

	Desde	Hasta
Satisfacción muy fuerte	0,7	1
Satisfacción considerable (sustancial)	0,5	0,69
Satisfacción moderada	0,3	0,49
Satisfacción baja	0,1	0,29
Neutralidad (no satisfacción)	0	0,09
Neutralidad (no insatisfacción)	-0,09	0
Insatisfacción baja	-0,29	-0,1
Insatisfacción moderada	-0,49	-0,3
Insatisfacción considerable (sustancial)	-0,69	-0,5
Insatisfacción muy fuerte	-1	-0,7

(James, 1975)

4.2 Análisis de los datos

4.2.1 Nivel de satisfacción laboral global y por factores

Para la determinación del nivel de satisfacción e insatisfacción laboral en los docentes del ITS "5 de Agosto" se aplicó como metodología la Encuesta de evaluación basada en la Teoría de Frederick Herzberg, con la cual se obtuvo un índice de satisfacción laboral global y por factor.

El índice global de satisfacción laboral de los empleados del ITS "5 de agosto", se obtuvo promediando los siete índices asociados a los factores de satisfacción e insatisfacción que aparecen en la tabla 4. Este índice también se obtiene de promediar los 175 índices de satisfacción individual.

Índice Global de Satisfacción = 0.27

Debido a que la satisfacción es una variable que cambia con el tiempo, el análisis e interpretación de este índice solo será válido para el período de tiempo en el que fue medido.

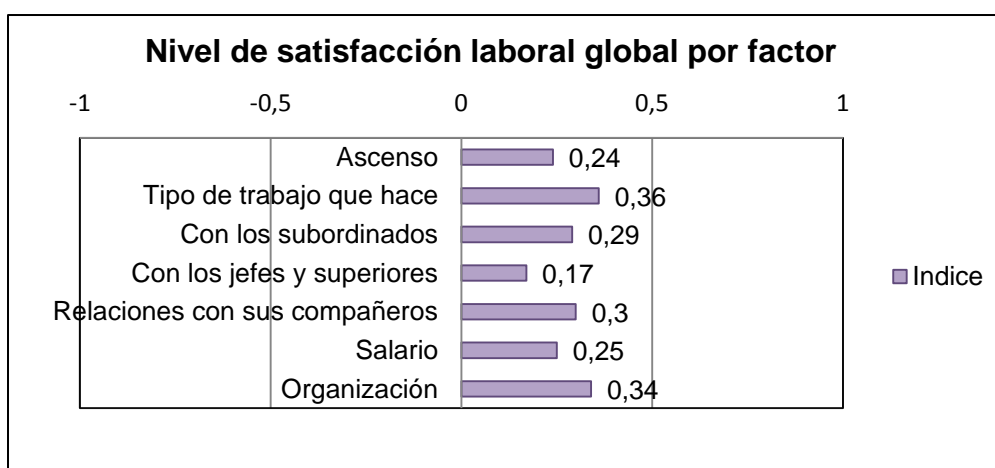
El índice global de 0.27 representa un nivel de satisfacción baja, lo que significa que los empleados del ITS "5 de agosto", para inicios del segundo quimestre no se encontraban muy conformes en sus trabajos, debido a diversas situaciones como: falta de comprensión y solidaridad de las autoridades ante los problemas particulares del personal, falta de incentivos al personal luego del cumplimiento de una actividad, falta de cooperación en el desenvolvimiento de algunos eventos, falta de recursos didácticos, egoísmo, discordia, conflictos personales, falta de unidad entre compañeros, incertidumbre en la estabilidad laboral, sistema educativo desarticulado y desordenado, negligencia e irresponsabilidad de algunos estudiantes en el cumplimiento de sus tareas educativas, fracaso estudiantil por mala orientación, intromisión de pandillas, inseguridad en el entorno; debilidades que se pueden mejorar mediante estrategias que lleven la satisfacción a niveles considerables o más fuertes.

A continuación consta la tabla N° 4 y el gráfico N° 2, que especifican y grafican respectivamente, los índices obtenidos en los factores establecidos.

Tabla N° 4 Índice de satisfacción global por factor

	FACTORES	INDICE
		Número de encuestas
SATISFACCIÓN	Ascenso	0,24
	Tipo de trabajo que hace	0,36
INSATISFACCIÓN	Con los subordinados	0,29
	Con los jefes y superiores	0,17
	Relaciones con sus compañeros	0,3
	Salario	0,25
	Organización	0,34

Gráfico N° 3 Índice de satisfacción laboral global por factor



En la tabla N° 4 se muestra que los índices de los factores de satisfacción que influyen en la realización del trabajo son el ascenso con un (0,24) y el tipo de trabajo que se ubica en (0,36).

El ascenso con un índice de (0,24), indica que existe un nivel de satisfacción baja, interpretándose como la existencia de situaciones donde no se recibió la promoción esperada y que actualmente no se experimenta mucha conformidad con el cargo que se ocupa.

El tipo de trabajo inscrito en un índice de (0,36), refleja que existe un nivel de satisfacción moderada, lo que indica que en ocasiones existen hechos y situaciones relacionadas con el trabajo, lo cual lo hace interesante y variado para los empleados, generando cierta conformidad y satisfacción en los mismos.

Los factores de insatisfacción: como la relación con los subordinados con un índice de (0,29) y relación con los compañeros con un índice de (0,30) generan satisfacción baja y moderada respectivamente, lo que significa que de manera general los empleados no están muy conformes con el trato y la falta de colaboración que reciben de sus compañeros y de los subordinados.

Las relaciones entre los directores y superiores son las que presentan la satisfacción más baja con un índice de (0,17), lo cual indica que no hay una buena relación de amistad, ni de cooperación con los superiores.

El salario con un índice de (0,25) también esclarece que hay una satisfacción baja, es decir que no están muy conformes con el salario recibido.

Por último el factor organización con un índice de (0,34), refleja que existe una satisfacción moderada con las políticas y administración de la Institución.

4.2.2 Nivel de satisfacción laboral global y por factores en orden de importancia

En la tabla N° 5 se muestran los índices de los factores, que obtuvieron una mayor inclinación hacia el índice global de satisfacción, cuyo promedio es 0,27; para efecto de esta valoración se los organizó en orden descendente, determinando que el índice más elevado 0,36, correspondió al tipo de trabajo que

hace y el más bajo 0,17, correspondió a la relación con los jefes y superiores. (Ver tabla N° 5 y gráfico N° 3)

Tabla N° 5 Índice de satisfacción global por factor (Descendente)

FACTORES	INDICE
Número de encuestas	175
Tipo de trabajo que hace	0,36
Organización	0,34
Relación con sus compañeros	0,30
Con los subordinados	0,29
Salario	0,25
Ascenso	0,24
Con los jefes y superiores	0,17

Gráfico N° 4 Índice de satisfacción global por factor en forma descendente



De acuerdo al gráfico N° 3, en orden de importancia los factores que contribuyen en mayor grado a la satisfacción en el ITS "5 de agosto" son: el trabajo en sí (0,36), demostrando que los docentes están satisfecho con el trabajo que realizan, la organización (0,34) y la relación con los compañeros (0,30) con una satisfacción moderada, lo cual indica que deben trabajar más en el Instituto, para que puedan contribuir a niveles de satisfacción superiores y así mantener la conformidad en los empleados, lo cual influirá positivamente en el buen desarrollo de la Institución.

Los factores como: relaciones con los subordinados (0,29), salario (0,25), ascenso (0,24) y relación con los jefes y superiores (0,17) son los que presentan una satisfacción baja, lo cual indica que estos factores son los que menos contribuyen a la satisfacción de los empleados por lo cual deben revisarse y establecerse nuevas estrategias encaminadas a establecer mejoras.

4.2.3 Comparación de niveles de satisfacción laboral en los diferentes subgrupos del ITS “5 de agosto”

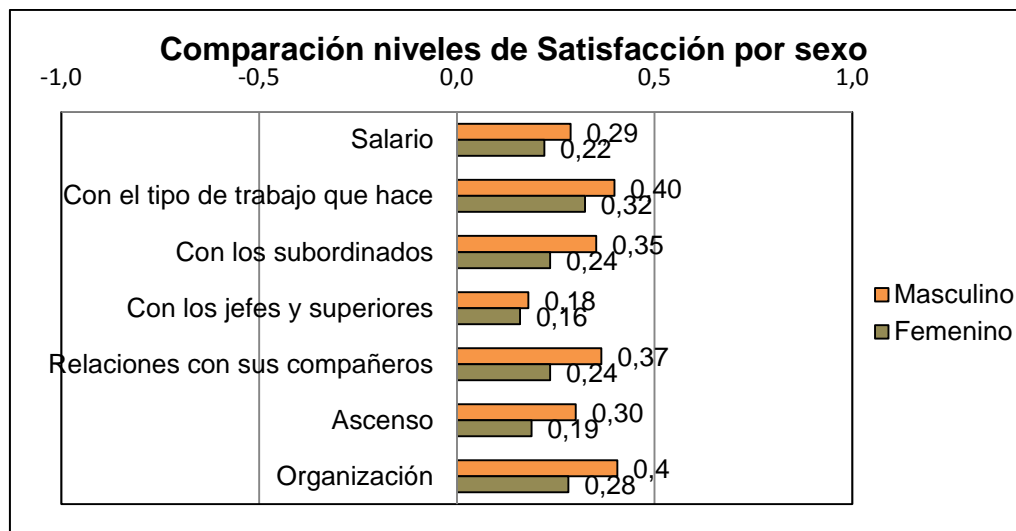
4.2.3.1 Comparación de niveles de satisfacción por sexo

A continuación se presenta los diferentes grados de satisfacción por factor entre los hombres y mujeres del ITS “5 de agosto” para inicios del segundo quimestre del 2011. Para obtener estos resultados se evaluaron a 102 hombres que representan el 58 % de la población existente y 73 mujeres que constituyen el 41,7 %. (Ver tabla N° 6 y gráfico. N° 4)

Tabla N° 6 Índices por factor y sexo

FACTORES	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
ENCUESTADOS	102	73
PORCENTAJES	58%	41,7%
Salario	0,29	0,22
Con el tipo de trabajo que hace	0,40	0,32
Con los subordinados	0,35	0,24
Con los jefes y superiores	0,18	0,16
Relaciones con sus compañeros	0,37	0,24
Ascenso	0,30	0,19
Organización	0,41	0,28

Gráfico N° 5 Índices de satisfacción por factor y sexo



Al comparar los índices de satisfacción en el gráfico N° 4, se pudo apreciar de manera general, que en todos los factores existe mayor satisfacción en los hombres que en las mujeres.

Los factores como: el tipo de trabajo que hace y la organización, ambos con índices de (0,40) son los que contribuyen en mayor grado a la satisfacción en el sexo masculino, lo que significa que para ellos estos factores representan una satisfacción moderada.

En el sexo femenino, los factores como: la relación con los jefes y superiores, cuyo índice corresponde (0,16) y el ascenso (0,19), presentan la satisfacción más baja. Por lo que se establece que las mujeres se encuentran más inconformes con respecto a este factor que los hombres, en el ITS "5 de agosto".

Por otra parte se determinó que el factor, relación con los jefes y superiores, tanto en los hombres como en las mujeres, es el que tuvo más bajo el índice de satisfacción con 0,18 y 0,16 respectivamente, interpretándose como una inconformidad general las relaciones que existen con los jefes y superiores.

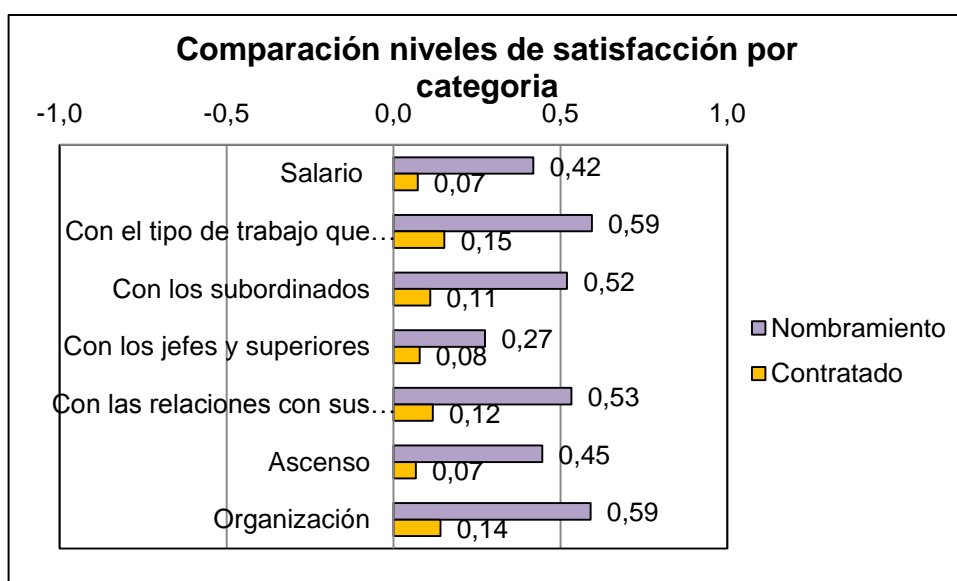
4.2.3.2 Comparación de niveles de satisfacción por categoría

En la siguiente tabla, se resume la comparación de los actuales niveles de satisfacción por factor entre los empleados con nombramiento y aquellos que trabajan con contrato en el ITS "5 de agosto", hasta el período de inicios del segundo quimestre del 2011. Para obtener estos resultados se evaluaron a 144 profesionales con nombramiento que representan el 82,3 % y 31 profesionales con contrato equivalente al 17,7 % de la población encuestada. (ver tabla N° 7 y gráfico. N° 5)

Tabla N° 7 Índices de satisfacción por factor y categoría

FACTORES	CATEGORÍA PROFESIONAL	
	NOMBRAMIENTO	CONTRATADO
ENCUESTADOS	144	31
PORCENTAJES	82,3%	17,7%
Salario	0,42	0,07
Con el tipo de trabajo que hace	0,59	0,15
Con los subordinados	0,52	0,11
Con los jefes y superiores	0,27	0,08
Con las relaciones con sus compañeros	0,53	0,12
Ascenso	0,45	0,07
Organización	0,59	0,14

Gráfico N° 6 Índices de satisfacción por factor y categoría



Al comparar el gráfico N° 5, los niveles de satisfacción, entre el personal que laboraba con nombramiento y los que tenían contrato, se constató que los niveles de satisfacción laboral de los docentes con nombramiento fueron mayores, en todos los factores, con respecto al personal contratado. Esta manifestación se la considera lógica, desde todo punto de vista, por cuanto, los docentes con nombramiento no tienen la preocupación de la terminación del contrato, de la inestabilidad e incertidumbre de su renovación, como si ocurre con los docentes que tienen contrato, acción que les genera una mayor inconformidad en este sector.

En los docentes con nombramiento los factores que contribuyen en mayor grado a la satisfacción laboral fueron: el tipo de trabajo que hace, con un índice de (0,59), las relaciones con los subordinados (0,52), compañeros (0,53) y la organización (0,59), lo que se interpreta como una satisfacción considerada; los factores como: el salario, cuyo índice fue (0,42) y el ascenso (0,45) aportan con una satisfacción moderada.

En los docentes con contrato, los factores como: el salario, reflejó un índice de (0,07), relaciones con los jefes y superiores (0,08) y el ascenso (0,07), resultados que se enmarcan en factores que generan neutralidad; lo que se interpreta como que la presencia de estos factores generan una no satisfacción en este grupo de docentes. Los factores como, el tipo de trabajo que hace, con un índice de (0,15), relaciones con los subordinados (0,11), relaciones con los compañeros (0,12) y la organización (0,14), se interpreta como una satisfacción baja en el personal en referencia.

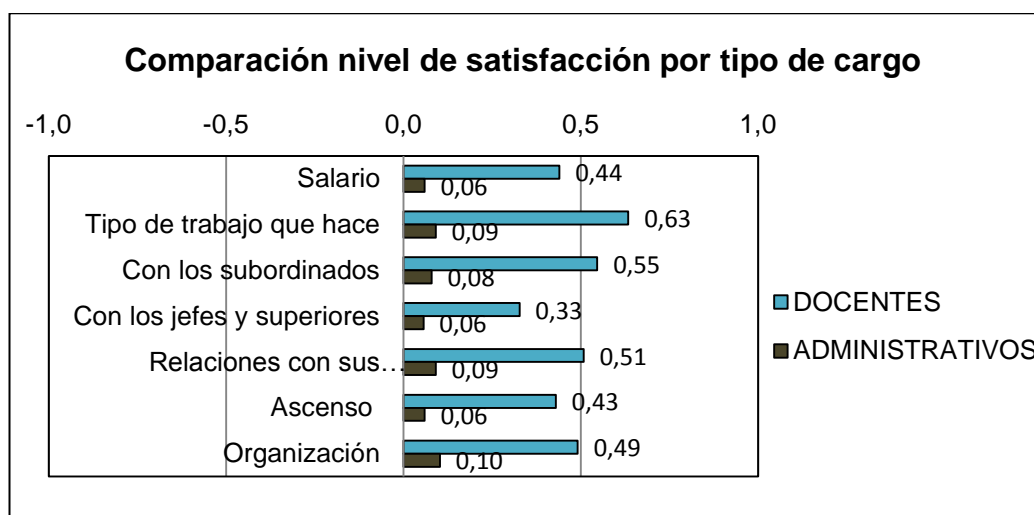
4.2.3.3 Comparación de niveles de satisfacción por tipo de cargo

En la tabla N°8 se resume la comparación de los actuales niveles de satisfacción laboral por factor entre los docentes y empleados con cargo administrativo del ITS "5 de agosto". Para la obtención de estos resultados se evaluaron a 151 empleados con cargo de docente, correspondiente al 86 % y a 24 empleados con cargo administrativo, equivalente al 13,7 %. (Ver tabla N° 8 y gráfico. N° 6)

Tabla N° 8 Índices de satisfacción por factor y tipo de cargo

FACTORES	CARGO	
	DOCENTE	ADMINISTRATIVO
ENCUESTADOS	151	24
PORCENTAJES	86%	13,7%
Salario	0,44	0,06
Con el tipo de trabajo que hace	0,63	0,09
Con los subordinados	0,55	0,08
Con los jefes y superiores	0,33	0,06
Con las relaciones con sus compañeros	0,51	0,09
Ascenso	0,43	0,06
Organización	0,49	0,10

Gráfico N° 7 Índices de satisfacción por factor y tipo de cargo



Al comparar los resultados de los índices de niveles de satisfacción entre los docentes y administrativos, se apreció que los índices correspondiente a los docentes son mayores, en todos los factores, con relación a los administrativos. Es importante acotar que el nivel de satisfacción de los docentes es moderado.

Los empleados con cargo administrativo presentaron un nivel de neutralidad; es decir se sienten no satisfechos, en todos los factores, excepto con el factor de organización (0,10) el cual llegó a presentar un nivel de satisfacción baja.

En el personal docente, el factor que mayor satisfacción presentó, fue el tipo de trabajo que hace, con un índice de (0,63) lo que revela que la actividad que realizan les genera una satisfacción considerable. Los factores como el salario (0,44), ascenso (0,43) y organización (0,49) presentan un nivel de satisfacción moderado; el factor relaciones con jefes y superiores (0,33), se ubica en el límite inferior moderado con tendencia a la satisfacción baja; y los factores como las relaciones con los subordinados (0,55); y relaciones con sus compañeros (0,51) generan una satisfacción considerable en el personal del Instituto.

4.2.3.4 Comparación de niveles de satisfacción por edad

Para el cálculo del índice de satisfacción por edad, se estandarizaron grupos por cada diez años de edad, obteniendo así la tabla N° 9, que registra cuatro columnas, enmarcando a las edades respectivas, con los siguientes resultados: 24 empleados entre 31 y 40 años, correspondiente al 13,7 % del total de encuestados; 45 empleados entre 41 y 50 años, que representan el 25,7 % de la población en estudio; 61 empleados entre 51 y 60 años, este es el mayor grupo y constituye el 34,9 % del personal cincoagostino; y 45 empleados registraron edades superiores a los 60 años, equivalente al 25,7 %.

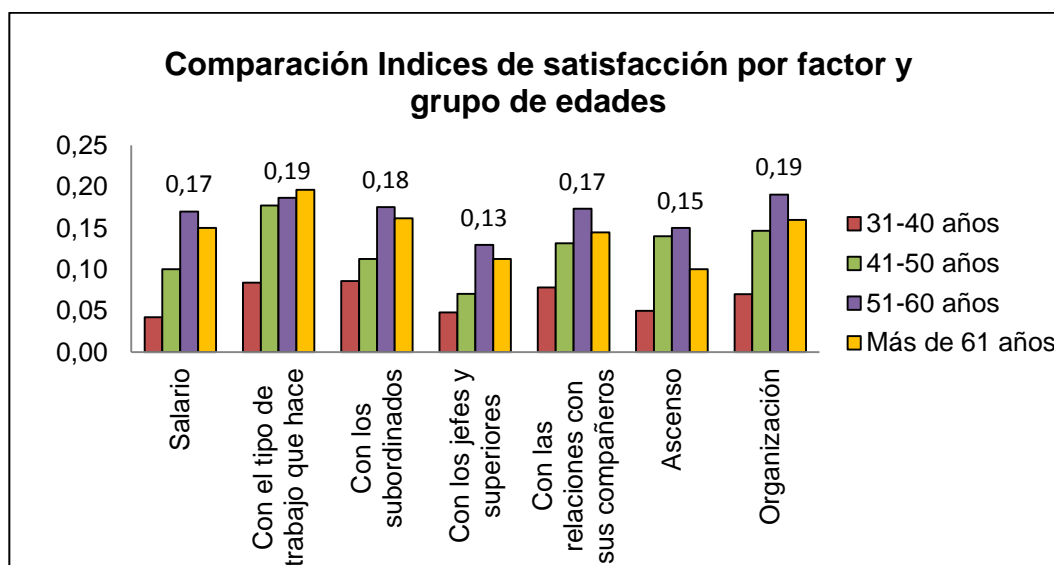
De acuerdo a este estudio, también se pudo determinar que el 39,4 % del personal que labora en el ITS "5 de Agosto" están comprendidos entre las edades de 31 a 50 años de edad y el 60,6 % son mayores de cincuenta años; en este último rango se encuentra el 25 % próximo a jubilarse; estos parámetros evidenciaron una relación de edad con la antigüedad del establecimiento, dado que la mayoría son docentes que han laborado por más de treinta años.

El análisis del Índice de satisfacción por factor y grupo de edades, se detalla en la tabla N° 9, y su representación gráfica se observa en el gráfico. N° 7

Tabla N° 9 Índices de satisfacción por factor y grupo de edades

FACTORES ENCUESTADOS	EDAD			
	De 31-40	De 41-50	De 51-60	Más de 61
	24	45	61	45
PORCENTAJES	13,7%	25,7%	34,9%	25,7%
Salario	0,04	0,10	0,17	0,15
Con el tipo de trabajo que hace	0,08	0,18	0,19	0,20
Con los subordinados	0,09	0,11	0,18	0,16
Con los jefes y superiores	0,05	0,07	0,13	0,11
Con las relaciones con sus compañeros	0,08	0,13	0,17	0,14
Ascenso	0,05	0,14	0,15	0,10
Organización	0,07	0,15	0,19	0,16

Gráfico N° 8 Índices de satisfacción por factor y grupo de edades



Según los resultados obtenidos en el gráfico N° 7, se interpreta que los empleados con edades entre 51 y 60 años poseen un índice de satisfacción mayor que el resto de empleados en todos los factores, excepto en el factor con el tipo de trabajo que hace, lo cual se explica que conforme pasan los años la actividad que realizan ya no les genera satisfacción. A su vez los empleados con más de 61 años están más satisfechos que los de 41 y 50 años en todos los factores excepto en el factor ascenso, lo cual encierra cierta lógica ya que pasado

los 61 años los docentes ya han llegado a la culminación de su vida profesional y están próximos a la jubilación, por tanto ya no pueden ser ascendidos.

Los empleados de 41-50 años presentan un índice de satisfacción baja en todos los factores excepto en el factor relación con jefes y superiores (0,07), el cual presenta un índice de neutralidad, lo que se interpreta como que dicho factor genera una no satisfacción.

Los empleados comprendidos entre 31 y 40 años de edad presentan un índice de neutralidad en todos los factores, lo que se interpreta como que actualmente presentan una no satisfacción con su trabajo en el ITS "5 de agosto".

4.2.3.5 Comparación de niveles de satisfacción por antigüedad

Para calcular el índice de satisfacción en función de la antigüedad o años de servicio de los docentes del ITS "5 de Agosto", se organizó el tiempo en grupos de diez años.

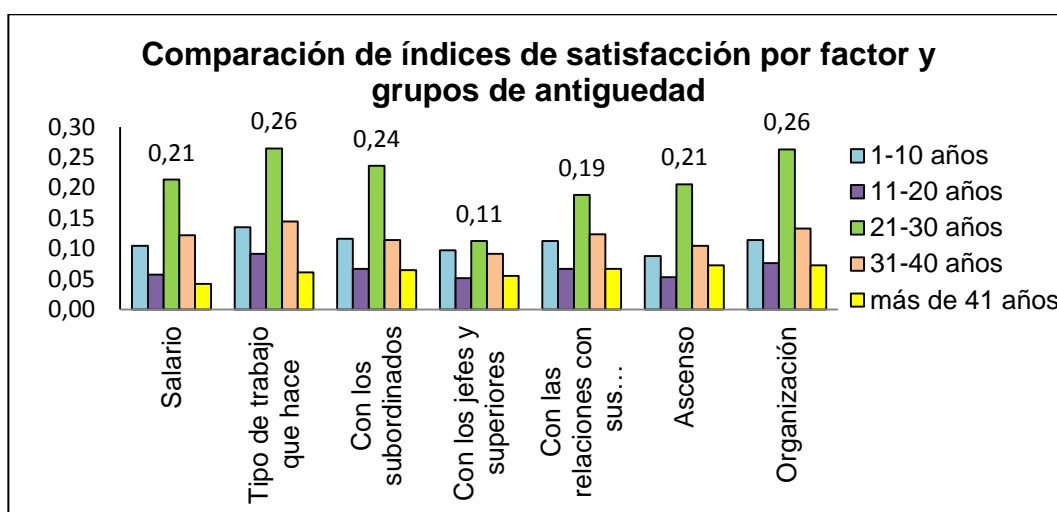
En la tabla N° 10 se hallan simbolizadas cinco columnas, cada una representa el grupo establecido: en la primera columna se incluyó el grupo de 1 a 10 años de antigüedad, registrando 31 empleados, equivalente al 17,7 %; en la segunda columna se ubicó a los empleados que tenían de 11 a 20 años de antigüedad, existiendo 20 profesionales que representan el 11,4 %; En la tercera columna se registró al grupo de 21 a 30 años de antigüedad, con 68 empleados que constituyen el 38,9 %; en la siguiente columna se clasificó el grupo de 31 a 40 años de antigüedad, con 39 profesionales que representan el 22,3 %; y en la última columna, se incorporó al grupo con más de 41 años, registrando 17 empleados que constituyen el 9,7 %.

En este estudio también se puede determinar que el rango de antigüedad de 21 a 30 años es el que contiene mayor número de docentes y el nivel de 11 a 20 años de antigüedad es el que registra menor porcentaje de empleados.

Tabla N° 10 Índices de satisfacción por factor y grupo de antigüedad

FACTORES	ANTIGÜEDAD				
	1-10 años	11-20 años	21-30 años	31-40 años	más de 41
ENCUESTADOS	31	20	68	39	17
PORCENTAJES	17,7%	14,4%	38,9%	22,3%	9,7%
Salario	0,10	0,06	0,21	0,12	0,04
Tipo de trabajo que hace	0,14	0,09	0,26	0,14	0,06
Con los subordinados	0,12	0,07	0,24	0,11	0,06
Con los jefes y superiores	0,10	0,05	0,11	0,09	0,06
Con las relaciones con sus compañeros	0,11	0,07	0,19	0,12	0,07
Ascenso	0,09	0,05	0,21	0,10	0,07
Organización	0,11	0,08	0,26	0,13	0,07

Gráfico N° 9 Índices de satisfacción por factor y grupo de antigüedad



De acuerdo a los resultados presentados en el gráfico N° 8, se interpreta que los empleados ubicados en el rango de 21 a 30 años de antigüedad, son los que presentan un índice de satisfacción mayor que el resto de empleados en todos los factores. A su vez los empleados con 31 a 40 años de antigüedad, están más satisfechos en todos los factores, excepto en los factores de: relación con los subordinados y con los jefes y superiores, que aquellos comprendidos entre 1 a 10 años, y en el factor, el tipo de trabajo que hace, presentaron el mismo índice de satisfacción.

Los empleados en rangos de 11-20 y más de 41 años de antigüedad presentaron un índice de neutralidad, es decir que actualmente ellos presentan una no satisfacción con sus trabajos en el ITS “5 de agosto”.

4.2.4 Factores de Motivación–Higiene asociados a la satisfacción e insatisfacción laboral de los empleados del ITS “5 de agosto”

La segunda parte del cuestionario empleado contiene un instrumento indirecto para medir la satisfacción y la insatisfacción laboral, basado en el método de los incidentes críticos de Herzberg o también llamado teoría bifactorial de la satisfacción, en la cual se pide al empleado recordar aquellos hechos alrededor de su vida laboral que le hayan generado una gran satisfacción o insatisfacción, para este efecto, se incluyeron los nueve factores propuestos debiendo escoger cuáles le originaron cualquiera de las dos situaciones descritas anteriormente.

Cada empleado puede escoger entre uno o más de un evento de satisfacción y aplicar la misma metodología, en los eventos de insatisfacción. En la tabla N° 11 se muestra un resumen de los resultados obtenidos.

Tabla N° 11 Eventos de satisfacción e insatisfacción por factor

EVENTO DE SATISFCCIÓN E INSATISFACCIÓN			
FACTORES	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	TOTAL
Condiciones de trabajo	4	29	33
Logro	29	2	31
Competencia del superior (Políticas de la organización)	1	29	30
El trabajo en sí	24	1	25
Promoción	11	12	23
Reconocimiento	16	3	19
Remuneración	2	17	19
Responsabilidad	16	1	17
Dirección y relaciones humanas	2	14	16
Nada	10	14	24
TOTAL	115	122	237

La tabla N°11 muestra 237 eventos en total, de los cuales: 115 corresponden a satisfacción y 122 a insatisfacción, reflejando una aproximación técnica en equidad de los dos eventos; para su mejor comprensión, se precisa ver el análisis que se describe a continuación.

De los 237 eventos, 33 están asociados al factor condiciones de trabajo, 31 al factor logro, 30 a las políticas de la organización, 25 al trabajo en sí, 23 a la promoción, 19 a reconocimiento, 19 a la remuneración, 17 a responsabilidad y 16 al factor Dirección y relaciones humanas; determinando que el factor con mayor incidencia es el de condiciones de trabajo, que categoriza una frecuencia más elevada en la insatisfacción con respecto a la satisfacción, mientras que la dirección y relaciones humanas, con una frecuencia de 16, se ubica en el menos opinado y su frecuencia también es intrínseca en el rango de insatisfacción; además se distinguen dos contrastes: el de trabajo en sí, que con una frecuencia de 25, se inclina de manera general a la satisfacción y el de Competencia del superior con 30 de frecuencia, representa a una tendencia general a la insatisfacción.

4.2.4.1 Contribución de los factores de Motivación-Higiene a la satisfacción

La tabla N° 12, demuestra en forma detallada la distribución y el porcentaje de los eventos por factores que contribuyen a la satisfacción laboral ordenados por frecuencias absolutas en forma descendentes.

Tabla N° 12 Distribución de eventos de satisfacción por factor

FACTORES	EVENTO DE SATISFACCIÓN	
	SATISFACCIÓN	PORCENTAJE %
Logro	29	25,2
El trabajo en sí	24	20,9
Reconocimiento	16	13,9
Responsabilidad	16	13,9
Promoción	11	9,6
Nada	10	8,7
Condiciones de trabajo	4	3,5
Remuneración	2	1,7
Dirección y relaciones humanas	2	1,7
Competencia del superior (Políticas de la organización)	1	0,9
TOTAL	115	100,0

Gráfico N° 10 Eventos de satisfacción por factor

Al analizar la tabla N° 12, se comprobó que los factores que más contribuyen a generar eventos de satisfacción en los docentes del ITS “5 de agosto” son: Logro (29 eventos) que representan el 25,2%, trabajo en sí (24) con 20,9%, reconocimiento (16) con 13,9%, responsabilidad (16) con el 13,9% y promoción (11) equivalente al 9,6%.

Estos factores son motivadores, los cuales en conjunto representan el 83,5% de los eventos de satisfacción de los docentes del ITS “5 de agosto”. Lo que se interpreta como que los factores motivadores generan el 83,5% de los eventos de satisfacción en los empleados del Instituto. También se dedujo que el 7,8% de los

eventos de satisfacción son generados por los factores higiénicos, y para 8,7% de los encuestados ninguno de los factores planteados genera satisfacción.

Por tanto se encuentra evidencia a favor de la teoría de Herzberg en la que plantea que los factores motivacionales como el logro, trabajo en sí, reconocimiento, responsabilidad y promoción son generadores de satisfacción.

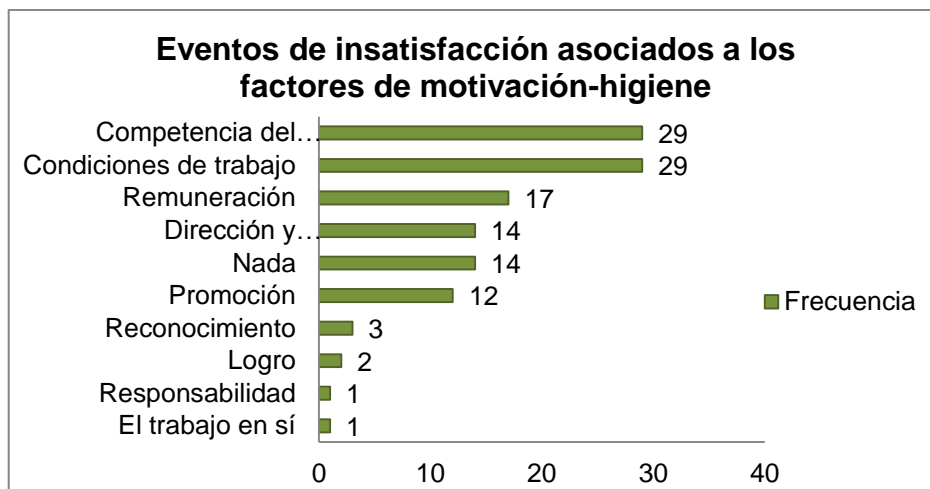
4.2.4.2 Contribución de los factores de Motivación-Higiene a la insatisfacción.

En la tabla N° 13, se transcribe la distribución y el porcentaje de los eventos por factores que contribuyen a la insatisfacción laboral ordenados por frecuencias absolutas en forma descendentes.

Tabla N° 13 Distribución de eventos de insatisfacción por factor

FACTORES	EVENTO DE INSATISFACCIÓN	
	INSATISFACCIÓN	PORCENTAJE %
Competencia del superior (Políticas de la organización)	29	23,8
Condiciones de trabajo	29	23,8
Remuneración	17	13,9
Dirección y relaciones humanas	14	11,5
Nada	14	11,5
Promoción	12	9,8
Reconocimiento	3	2,5
Logro	2	1,6
Responsabilidad	1	0,8
El trabajo en sí	1	0,8
TOTAL	122	100,0

Gráfico N° 11 Eventos de insatisfacción por factor



Al analizar la tabla N° 13, se evidenció que los factores que más generan eventos de insatisfacción son: competencia del superior o políticas de la compañía (29) con 23,8%, condiciones de trabajo (29) con el 23,8%, remuneración (17) con 13,9%, dirección y relaciones humanas (14) con el 11,5% y promoción (12) con el 9,8%.

Los factores citados en el párrafo anterior, son higiénicos a excepción del factor promoción, el cual de acuerdo a la teoría de Herzberg es generador de satisfacción, en conjunto estos factores aportan el 82,8% de los eventos de insatisfacción de los docentes del Instituto. También se observó que el 5,7% de los eventos de insatisfacción de los empleados son generados por los factores motivacionales y para el 11,5% de los encuestados ninguno de los factores mencionados les habían generado insatisfacción.

Por tanto se encuentra incongruencia con la teoría planteada por Herzberg, en la cual establece que los factores generadores de insatisfacción son: dirección y relaciones humanas, condiciones de trabajo, competencia del superior o políticas de la organización y remuneración; pero en este estudio se observó que el factor promoción puede ser generador de satisfacción y de insatisfacción.

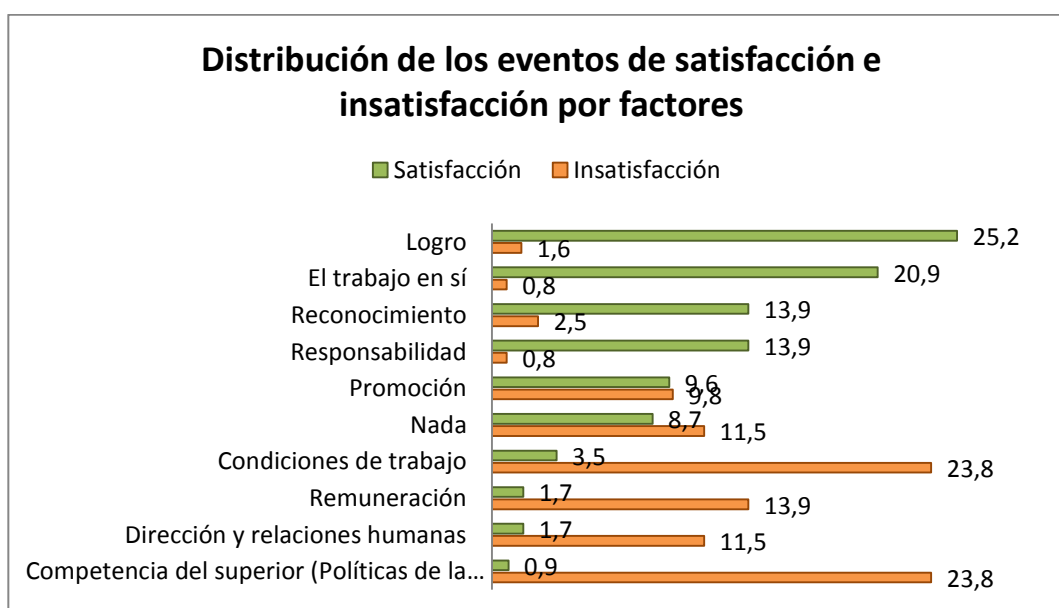
4.2.4.3 Clasificación de los factores de Motivación-Higiene como generadores de satisfacción e insatisfacción.

La tabla N° 14, contiene la distribución porcentual de los eventos de satisfacción e insatisfacción generados por los factores de motivación e higiene.

Tabla N° 14 Distribución de los eventos de satisfacción e insatisfacción por factores

FACTORES	EVENTOS	
	SATISFACCIÓN %	INSATISFACCIÓN %
Logro	25,2	1,6
El trabajo en sí	20,9	0,8
Reconocimiento	13,9	2,5
Responsabilidad	13,9	0,8
Promoción	9,6	9,8
Nada	8,7	11,5
Condiciones de trabajo	3,5	23,8
Remuneración	1,7	13,9
Dirección y relaciones humanas	1,7	11,5
Competencia del superior (Políticas de la organización)	0,9	23,8
TOTAL	100,0	100,0

Gráfico N° 12 Distribución de los eventos de satisfacción e insatisfacción



Del total de eventos causados por el factor logro el 25,2% son de satisfacción y el 1,60% de insatisfacción, por lo que se puede establecer que este factor está más asociado a la satisfacción que a la insatisfacción.

En el factor trabajo en si el 20,9% de los eventos son de satisfacción y el 0,80% de insatisfacción, estableciéndose que dicho factor contribuye a la satisfacción.

El 13,9% de los eventos de satisfacción le correspondió al factor reconocimiento, estableciendo concordancia con la teoría de Herzberg y el 2,50% de insatisfacción, por tanto dicho factor es generador de satisfacción.

En el factor responsabilidad el 13,9% de eventos fueron de satisfacción y el 0,80% de insatisfacción, por lo que se deduce que este factor se asocia más a la satisfacción que a la insatisfacción.

En el factor promoción el 9,6% de eventos fueron de satisfacción y el 9,8% de insatisfacción, por lo que se puede determinar que este factor puede generar satisfacción e insatisfacción en los empleados del Instituto, por tanto se observa diferencia con la teoría planteada por Herzberg en la que indica que dicho factor únicamente genera satisfacción.

Para el 8,7% de los encuestados ninguno de los factores generaron satisfacción y el 11,5% no se identificó con ningún factor que le produjera insatisfacción.

El 3,5% de los eventos del factor condiciones de trabajo, generó satisfacción en los docentes del ITS "5 de Agosto" y el 23,8% insatisfacción, por lo que se establece notoriamente que este factor está más direccionado a la insatisfacción.

En el factor remuneración el 1,7% de los eventos son de satisfacción y el 13,9% son de insatisfacción, constituyéndose este factor es generador de insatisfacción.

En el factor dirección y relaciones humanas el 1,7% de los eventos son de satisfacción y el 11,5% son de insatisfacción, por lo que se considera que dicho factor es generador de insatisfacción.

En el factor competencia del superior en el que se incluyen las políticas de la organización el 0,90% de los eventos son de satisfacción y el 23,8% son de insatisfacción, reflejando claramente que este factor está vinculado a la generación de insatisfacción.

De los resultados encontrados se puede establecer que al igual que plantea Herzberg en su teoría los factores como el logro, responsabilidad, trabajo en sí reconocimiento y promoción son generadores de satisfacción y factores como dirección y relaciones humanas, remuneración, condiciones de trabajo y competencias del superior generan insatisfacción, pero también se pudo evidenciar una incongruencia en el factor promoción, ya que según lo planteado por Herzberg dicho factor está relacionado únicamente con la satisfacción, pero en el estudio se observó que en términos porcentuales este factor genera aproximadamente los mismos eventos de satisfacción e insatisfacción.

5. Conclusiones:

Luego de un análisis exhaustivo a cada uno de los factores que influyeron en la satisfacción e insatisfacción laboral en los docentes del ITS "5 de agosto" se pueden acotar las siguientes conclusiones.

- Para inicios del segundo quimestre del 2011 los docentes del ITS "5 de agosto" presentaron un índice de satisfacción global de 0,27 lo que se interpreta como un nivel de satisfacción baja, debido a diversas situaciones como: falta de comprensión y solidaridad de las autoridades ante los problemas particulares del personal, falta de incentivos al personal luego del cumplimiento de una actividad, falta de cooperación en el desenvolvimiento de algunos eventos, falta de recursos didácticos, egoísmo, discordia, conflictos personales, falta de unidad entre compañeros, incertidumbre en la estabilidad

laboral, sistema educativo desarticulado y desordenado, negligencia e irresponsabilidad de algunos estudiantes en el cumplimiento de sus tareas educativas, fracaso estudiantil por mala orientación, intromisión de pandillas, e inseguridad en el entorno.

- Los factores que actualmente más contribuyen al nivel global de satisfacción laboral en los docentes del Instituto son: el trabajo en sí, la organización y la relación con los compañeros.
- Las variables sexo, categoría y cargo influyen en la satisfacción laboral en todos los factores, evidenciándose que en la variable sexo los hombres están más satisfechos que las mujeres, debido a que la mujer presenta mayor sensibilidad en la recepción de las situaciones inherentes al trabajo, de igual manera en la categoría, existen diferencias en los niveles de satisfacción, los docentes con nombramiento están más satisfechos que los de contrato, lo cual encierra cierta racionalidad ya que los docentes de nombramiento tienen mayor seguridad y estabilidad para continuar con sus trabajos, y en el tipo de cargo los empleados que se desempeñan como docentes están más satisfechos que los que tienen cargo administrativo, no así el personal administrativo manifiesta incormformidad por falta de comprensión y solidaridad con las autoridades.
- La edad, también influyó considerablemente en la satisfacción laboral, se observó que en el rango de edad de (51-60 años), el índice de satisfacción fue mayor que en el resto de edades en todos los factores, excepto en el factor con el tipo de trabajo que hace, justificándose por cuanto conforme pasan los años, la actividad que realizaban ya no les genera tanta satisfacción; también se comprobó que los que tenían más de 61 años están más satisfechos que los de 41 a 50 años en todos los factores excepto en el factor ascenso, debido a que los docentes en ese rango de edad ya han llegado al total desarrollo de su profesión y están próximos a la jubilación y los de 31-40 años presentaron un índice de neutralidad es decir tenían una no satisfacción.

- La antigüedad también ha influido en la satisfacción, en este estudio se comprobó que los docentes de 21-30 años de servicio, se encontraban más satisfechos en todos los factores que el resto de empleados, esta acción se justifica porque ha habido un tiempo suficiente para adquirir experiencia profesional, lo que les permite tener propiedad para ascensos e ímpetu de demostrar todas sus potencialidades.
- Los factores asociados a la satisfacción encontrados en este estudio fueron: logro, el trabajo en sí, reconocimiento, responsabilidad y promoción observándose evidencia a favor de la teoría planteada por Herzberg.
- Los factores asociados a la insatisfacción laboral en los docentes del ITS son: competencias del superior, condiciones de trabajo, remuneración, dirección y relaciones humanas y promoción, observándose incongruencia con la teoría de Herzberg, en la cual establece que el factor promoción está asociado a la satisfacción, pero en el estudio de acuerdo a las aproximaciones porcentuales se comprobó que dicho factor puede generar satisfacción e insatisfacción.
- El factor de mayor índice fue el tipo de trabajo que hace con 0,36 y el factor de menor índice fue con los jefes y superiores con 0,17.
- Los factores motivadores generaron el 83,5% de los eventos de satisfacción y los factores higiénicos el 82,8% de los eventos de insatisfacción en los empleados del Instituto.
- En la aplicación del método indirecto, existió un 10% aproximado de docentes, que para ellos ninguno de los factores lo identificaron como generadores de los eventos de satisfacción o insatisfacción.

6. Discusión:

El propósito de esta investigación radicó en determinar los factores que inciden en la Satisfacción e Insatisfacción Laboral en los docentes del Instituto Técnico Superior "5 de Agosto". Para lo cual se aplicaron los planteamientos establecidos por Herzberg y su Teoría de los incidentes críticos en la cual se obtienen dos tipos

de necesidades; las higiénicas como: competencia del superior y política de la compañía, dirección y relaciones humanas, remuneración y las condiciones de trabajo; y las motivadoras como: el logro, reconocimiento de méritos, trabajo en sí mismo, la promoción y la responsabilidad. Enmarcada en esta teoría, se realizó el siguiente análisis:

En el estudio realizado se observó que al igual que plantea Herzberg en su teoría, los factores generadores de satisfacción son: el logro, reconocimiento, trabajo en sí, promoción y responsabilidad.

Los eventos asociados al factor logro, describen las metas alcanzadas, rendimiento del trabajo o sentimientos del deber cumplido, el cual se ve reflejado en la formación alcanzada con los estudiantes.

Los eventos de satisfacción asociados al factor reconocimiento describen situaciones de felicitaciones de los jefes o superiores, compañeros o subordinados en público por las labores desarrolladas, el reconocimiento formal por parte de la Institución es muy importante para que los empleados puedan sentirse satisfechos en sus trabajos.

Los eventos asociados al factor trabajo en sí, involucran situaciones en las que los docentes consideran su labor desafiante, creativo, motivante y atrayente.

En cuanto al factor responsabilidad, refiere a situaciones o hechos donde se le asigna al empleado la realización de tareas o investigaciones, que repercuten en el buen desempeño de la Institución o situaciones en las cuales hay un buen nivel de supervisión.

Los eventos relacionados al factor promoción, se refiere a situaciones en las que se cambia de condición y posición, como puede ser el caso de aquellos docentes contratados los cuales pueden pasar a ser docentes de nombramiento de tiempo completo o ascenso en las respectivas categorías docentes.

En cuanto a los factores de higiene se observó incongruencia con la teoría propuesta por Herzberg, la cual plantea que los factores generadores de insatisfacción son: competencia del superior y política de la compañía, remuneración, dirección y relaciones humanas y las condiciones de trabajo; pero en el estudio se evidenció que además de dichos factores, el factor promoción también está asociado a la insatisfacción ya que en términos porcentuales no hubo mucha diferencia de este factor como generador de satisfacción e insatisfacción.

Los eventos de insatisfacción asociados al factor competencia del superior y políticas, se refieren a la falta de directrices claras a nivel Institucional, cambio de planes de estudio donde no se considera la participación del docente afectado, falta de apoyo en las actividades realizadas por los empleados o falta de políticas claras de la Institución.

Los eventos asociados con el factor dirección y relaciones humanas se refieren a la falta de cooperación y lealtad de compañeros de trabajo, mal trato de jefes y colegas, falta de participación de los estudiantes en el desarrollo de las actividades académicas.

Los eventos referentes al factor remuneración, hacen referencia al no reconocimiento salarial, por mayores responsabilidades, inequidad en los salarios de los maestros contratados y los de nombramiento, ascensos que no llenan expectativas en cuanto a lo salarial.

Los eventos de insatisfacción relacionados con el factor condiciones de trabajo, se refieren a las condiciones en las que se realiza el trabajo como mala iluminación, malos olores, falta de recursos como computadoras, proyectores, marcadores, inseguridad en la Institución por las pandillas en los alrededores.

Los eventos de insatisfacción asociados al factor promoción, involucran a aquellos docentes que no estuvieron de acuerdo con el ascenso ejecutado, por cuanto ellos aspiraban algo mejor.

7. Recomendaciones:

- Las autoridades y directivos del ITS “5 de agosto”, deberían prestar mayor atención a la calidad de vida laboral, a mantener al personal motivado, satisfechos y con una actitud positiva hacia el trabajo, generando así un ambiente agradable para laborar, donde los empleados sientan que su desempeño es útil y contribuyen al mejoramiento del quehacer educativo. Para el efecto se podría involucrar a todo el personal en forma alternada en la participación de eventos sociales, culturales y deportivos.
- Se debería institucionalizar la cultura del reconocimiento de todos los empleados por las tareas y labores destacables, mediante gestiones públicas y por escrito resaltando los méritos.
- Elaborar un manual de procedimiento en el cual se cumpla con la selección previa del personal a contratar, mediante recepción de pruebas psicológicas, científicas, currículo y experiencia, que les garantice una mejor estabilidad laboral.
- Planificar actividades tendientes a mejorar la calidad profesional, dando cursos de capacitación pedagógica, relaciones humanas, planificación, evaluación, talleres de círculos de estudios, labor comunitaria, jornadas interdisciplinarias con padres de familia y comunidad.
- Fortalecer la promoción interna de los empleados, tanto administrativos como docentes mediante programas de capacitación a nivel de especialización, maestría y doctoral, que permitan el desarrollo y crecimiento de docentes y directivos.
- Fortalecer la estabilidad de los empleados, valorar sus méritos y aprovechar ese recurso humano como promotores de gestiones asesoras en el ámbito profesional para el personal nuevo.

- Establecer en forma clara y precisa las políticas de la Institución, en el Proyecto Educativo Institucional y socializarla en las áreas curriculares para normar el mejor funcionamiento en el ámbito educativo.
- Establecer institucionalmente el procedimiento de la recategorización de los docentes, considerando el nivel académico, años de servicio y experiencia con el propósito de obtener una mejor remuneración salarial.
- Realizar capacitaciones encaminadas a fortalecer valores como, la honestidad, la cooperación, la lealtad, la confianza enfocados principalmente a jefes y posteriormente a los subalternos, para así mejorar las relaciones interpersonales.
- Mejorar las condiciones de trabajo tales como: provisión de recursos didácticos actualizados con linfoocus, computadoras, internet, etc; realizar autogestión a los organismos competentes para mejorar los servicios básicos como: laboratorios, pupitres, aulas, oficinas, fachada, etc, para que el docente pueda impartir sus conocimientos en concordancia a los lineamientos de la Reforma Curricular.
- Gestionar ante el Ministerio del ramo la construcción de una sala de usos múltiples, para reuniones socio- culturales de la comunidad educativa, considerando que el plantel cuenta con una proyección de 2000 estudiantes.

Referencias Bibliográficas

LIBROS:

- Alderman, M.K. (1999), *Motivation for achievement. Possibilities for teaching and learning*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos (5ª ed.)*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo (11ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2005). *Administración y control de calidad (6ªed.)*. México: Thomson.
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos. Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Furhan, A. (2001). *El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Alfaomega.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos (10ª ed.)*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional. (10ªed)*. México: Internacional Thonsom.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (s.f). *Metodología de la Investigación*. Canadá: McGraw Hill

- Illera, L. y Illera, A. (2003). *Administración y teorías organizacionales. Una visión desde diversas perspectivas teóricas*. Bogotá: Hispanoamericana.
- James, D. (1975). *Adaptado. Análisis elemental de encuestas*. México: Trillas
- Laurence, S.; y Irving, M. (1980). *Psicología en las Organizaciones Industriales*. México: Editorial Continental.
- Lussier, R y Achua, C. (2002). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México: Thomson Learning.
- Muchinsky, M. (2002). *Psicología aplicada al trabajo. Una introducción a la Psicología Organizacional* (6ª ed.). México: Thomson
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. (12ª ed.). México: Mc. Graw Hill-Interamericana.
- Patrick, H. y Pintrich, P. (2001). *Conceptual change in teachers intuitive conceptions of learning, motivation, and instruction: The role of motivational and epistemological beliefs*. En B. Torff y R.J. Sternberg (Eds.), *Understanding and teaching the intuitive mind* (pp. 117-143), Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Pinto, S y Silvia, X. (1992). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones* (6ª ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Ruíz, C.; García, A.; Delclós, J y Benavides, F. (2006). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (3ª ed.). España: Elsevier Masson.
- Silvero, M. (2006). *Motivación y calidad docente en la Universidad* (1ª ed.). Navarra, España: Eunsa
- Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. (1ª ed.). México: Limusa.
- Sosa, C. (s.f). *Reseña Histórica del Instituto Técnico Superior 5 de Agosto*. Esmeraldas.

Vroom, V. y Deci, E. (Compiladores) (1999). *Motivación y alta dirección*. México: Trillas.

Zepeda, F. (1990). *Psicología organizacional*. (1ª ed.) México: Addison Wesley Longman.

DOCUMENTOS:

Archivo Maestro del Instituto. (2011). Esmeraldas.

LEYES:

Ecuador. Ministerio de Educación. Reforma a la Ley de Educación Intercultural. (2011)

Ecuador. Ley Orgánica del Servidor Público. (LOSEP). (2010).

España. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL). (1995). Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/TextosLegales/LeyPrevencion/PDFs/leydeprevencionderiesgoslaboralesTxtAnt.pdf>

GUIAS TECNICAS:

España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Notas Técnicas de Prevención (NTP) 212, 213, 394. Obtenido el 25 de abril de 2011. Disponible en:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.531c871617ac4b0cd6eeb5120bd061ca/?vgnextoid=b3ef6062b6763110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&ctTax=016c1292c5fc3110VgnVCM100000dc0ca8c0TAXC>

REVISTAS:

Brower, A. y Tomic, W. (2000). A longitudinal study of teacher burnout and Perceived self-efficacy in classroom management, *Teaching and Teacher Education*, 16, 239-253.

Davis, J. y Wilson, S. (2000). Principals efforts to empower teachers: effects on teacher motivation and job satisfaction and stress, *The Clearing House*, 73(6), 349-353.

Griffith, J.; Steptoe, A y Cropley, M (1999). An investigation of coping strategies associated with jobs stress in teachers, *British Journal of Education Psychology*, 69, 517-531

Grupo Quick Marketing. (2009). 8 Ideas para motivar en la crisis. *Revista decisión empresarial*, (29), 36.

HSE Health & Safety (2001). *A critical review of psicosociales hazard measures*. The Institute for Employment Studies. Reino Unido: University of Sussex Brighton.

Yousef, D. A. (2000). *Organizational commitment and job satisfaction as predictor of attitudes toward organizational change in a non-western setting*. En *Personal Review* 29 (5), 567-592

TESIS:

TESIS INÉDITA, IMPRESA:

Campos, V. (2008). *Medición del nivel de ansiedad, depresión e insatisfacción y sus consecuencias en la salud mental de los funcionarios de Petroecuador Matriz* (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador. Quito

TESIS EN LA WEB:

Arnedo, B. y Castillo, M. (2009). *Satisfacción Laboral de los empleados del Instituto de Previsión social del personal docente de investigación de la Universidad de Oriente*. (Tesis de grado). Universidad de Oriente Núcleo de Sucre. Cumaná. Obtenido en línea el 31 de julio de 2011. Disponible en: <http://biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESIS%BAYMC.pdf>

Calera, A.; Steve, L.; Roel, J. y Uberti, V. (s.f). *La Salud Laboral en el sector docente*. España. Obtenido en línea el 24 de abril de 2011. Disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd30/docente.pdf>

Castro, S. (1999). *Estudio motivacional en una empresa del sector farmacéutico* (Tesis de grado). Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. México. Obtenido en línea el 24 de abril de 2011. Disponible en: <http://148.206.53.231/UAM1972.PDF>

Díaz, C. (2008). *Estilos de vida y satisfacción laboral* (Tesis de Doctorado). Universidad Complutense de Madrid. Madrid. Obtenido en línea el 21 de agosto de 2011. Disponible en:

<http://www.ucm.es/BUCM/tesis/fsl/ucm-t28680.pdf>

Muñoz, A. (2005). *Identificación de los factores de Motivación-Higiene asociados a la satisfacción laboral en la Fundación Instituto Tecnológico Comfenalco de la ciudad de Cartagena* (Tesis de Maestría). Colombia. Obtenido en línea el 19 de abril de 2011. Disponible en:

<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/10584/157/1/73155959.pdf>

Viteri, J. (2011). *Influencia de la Motivación en el desempeño laboral en la Empresa Dapalauto S.A.* (Tesis de grado). Escuela Politécnica del Ejército. Sangolquí. Obtenida en línea el 08 de junio de 2011. Disponible en:

<http://www3.espe.edu.ec:8700/bitstream/21000/2981/1/T%20-%20ESPE%20030910.pdf>

ARTICULOS DE LA WEB:

Ecuador. Ministerio de Educación. Nuevo Modelo de Gestión del Sistema Educativo. (2010)

Ecuador. Ministerio de Educación. Subsecretaria de Calidad Educativa. Censo Nacional de Instituciones Educativas (CNIE). (2008). Obtenido en línea el 05 de agosto de 2011. Disponible en:

www.vvob.org.ec/site/index.php?option...id...

Ecuador. Ministerio de Educación. Sistema de Evaluación y Rendición Social de Cuentas (SER). (2008). Obtenido en línea el 22 de agosto de 2011.

Disponible en:

http://www.educacion.gov.ec/_upload/resultadoPruebasWEB.pdf

Frutos, J.; González, P.; Mailo, A; Peña, J. y Riesco, M. (2007). *Condiciones de Trabajo y Salud laboral de los docentes en el ámbito de las Escuelas Católicas de Madrid*. Madrid. Obtenido en línea el 23 de abril de 2011.

Disponible en:

<http://www.feremadrid.com/fichas/ESTUDIO%20Condiciones%20Socio-laborales%20Docentes%20ECM.pdf>

Gentili, P.; Gindín, J.; Stubrin, F. y Suárez D. (2005). Reforma educativa y luchas docentes en América latina. *Laboratorio de Políticas Públicas*. Obtenido en línea el 07 de junio de 2011. Disponible en:

<http://www.lpp->

[buenosaires.net/LPP_BA/Publicaciones/documentos/EI21_ReformaEducativa.pdf](http://www.lpp-buenosaires.net/LPP_BA/Publicaciones/documentos/EI21_ReformaEducativa.pdf)

Leivar, D. (2011, enero). *La jornada laboral. Factores determinantes y su Influencia en la competitividad empresarial*. Conversatorio presentado en La Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido en línea el 08 de junio de 2011. Disponible en:

http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/LA_JORNADA_LABORAL.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (OIT). (2006). Obtenido en línea el 20 de abril de 2011. Disponible en:

<http://www.ilo.org/public/spanish/decent.htm>

Torres, S.; González, A. y Vavilova, I. (2010). *La Cita y Referencia Bibliográfica. Guía basada en las normas APA (2ª ed.)*. Buenos Aires. Obtenido en línea el 20 de julio de 2011- Disponible en:

<http://www.ucmvirtual.edu.co/wordpress/wpcontent/uploads/2011/05/APA2010.pdf>

Topa; Gabriela; Lisboa; Ana; Palaci; Francisco. *et al.* (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros un análisis multigrupo. *Psicothema* Vol.16, No. 3. Pp. 363-368. Obtenido en línea el 10 de mayo de 2011. Disponible en:

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72716304#>

Zavala, S. (2009). *Guía a la redacción en el estilo APA (6ª ed.)*. Biblioteca de la Universidad Metropolitana: Trías, MLS. Obtenido el 20 de junio de 2011. Disponible en:

www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/guia_apa_6ta.pdf

Glosario

A

Absentismos: Costumbre de abandonar el desempeño de las funciones y deberes propias de un cargo.

Actitud. Juicios evaluativos favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos.

Agresividad: Hace referencia a un conjunto de patrones de actividad que pueden manifestarse con intensidad variable, incluyendo desde la pelea ficticia hasta los gestos o expansiones verbales que aparecen en el curso de cualquier negociación. La palabra agresividad procede del latín, en el cual es sinónimo de acometividad. Implica provocación y ataque.

Aprendices Se llama aprendiz al que aprende algún arte u oficio. Persona, generalmente joven, que aprende algún oficio practicándolo con alguien que ya lo sabe.

Ausentismo Faltas o inasistencias de los empleados al trabajo.

B

Bifactorial: Teoría de Frederick Herzberg que plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo: Factores Motivacionales, que están en el origen de la satisfacción en el trabajo, ayudan a trabajar más y mejor y guardan relación con el contenido del puesto y de la tarea realizada y Factores Higiénicos o ambientales, ya que dependen del ambiente en que se desarrolla el trabajo que no producen motivación propiamente dicha pero cuya carencia genera insatisfacción en la plantilla.

C

Colegialidad: Concepto relevante en el modelo colaborativo, definido como el sentimiento de pertenecer a un grupo humano, donde predominen las relaciones interpersonales, esto es: interacción y cohesión social entre sus miembros.

Conciliación: Palabra derivada del latín conciliatione, acto o efecto de conciliar; ajuste, acuerdo u homologación entre personas. Es el trámite a través del cual dos o más partes en conflicto buscan solucionar sus diferencias transigibles. Se valen de la ayuda de un tercero neutral y calificado, llamado conciliador, mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos y de beneficio mutuo.

D

Depresión: Proviene del latín depresión, que significa «opresión», «encogimiento» o «abatimiento». Es un trastorno del estado de ánimo que afecta principalmente a la esfera afectiva: la tristeza patológica, el decaimiento, la irritabilidad o un trastorno del humor que puede disminuir el rendimiento en el trabajo o limitar la actividad vital habitual, independientemente de que su causa sea conocida o desconocida. La persona aquejada de depresión puede no vivenciar tristeza, sino pérdida de interés e incapacidad para disfrutar las actividades lúdicas habituales.

Desarticulado: Desorganización y desmantelamiento de un plan o grupo organizado.

Desempeño. Capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso eficaz y eficiente de sus recursos.

Directrices: Norma o conjunto de normas e instrucciones que dirigen, guían u orientan una acción, una cosa o a una persona.

Discordia: Situación de enfrentamiento o disputa entre personas o grupos debida a una falta de acuerdo en las opiniones o deseos.

E

Equidad: Es un valor de connotación social que se deriva de lo entendido también como igualdad. Se trata de la constante búsqueda de la justicia social, la que asegura a todas las personas condiciones de vida y de trabajo digno e igualitario, sin hacer diferencias entre unos y otros a partir de la condición social, sexual o de género, entre otras.

Estabilidad: Cualidad de una persona de ser constante o estable.

Estrés: Es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Expectativa: Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.

F

Frustración: Imposibilidad de satisfacer una necesidad física o un deseo.

G

Gastrointestinales: Cuerpos extraños en el tracto digestivo. Dolor abdominal agudo; apendicitis aguda; hemorragia gastrointestinal; disfagia; encefalopatía hepática; lavado peritoneal. Pancreatitis aguda; sepsis abdominal; hepatitis tóxica.

H

Higiénicas: Parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud. Es una ciencia de aplicación que estudia las relaciones del hombre con el medio exterior para mejorar las condiciones sanitarias.

I

Incertidumbre: Cuando tenemos duda, sospecha, desasosiego, inquietud, indecisión, inseguridad, recelo o vacilación definitivamente tenemos incertidumbre.

Incidentes críticos: son aquellos sucesos de la práctica profesional que nos causan perplejidad, han creado dudas, han producido sorpresas o nos han molestado o inquietado por su falta de coherencia o por haber presentado resultados inesperados.

Influencia: creencia que el desempeño personal será retribuido.

Insatisfacción: Sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se colma un deseo o no se cubre una necesidad. Cosa que provoca malestar o disgusto.

M

Moderada: Que es partidario de ideas o actitudes poco radicales o extremas, especialmente en política. Que se comporta con sobriedad y cordura.

Motivación: Proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta.

N

Negligencia: Proviene del latín negligentia, es la falta de cuidado o el descuido. Una conducta negligente, por lo general, implica un riesgo para uno mismo o para terceros y se produce por la omisión del cálculo de las consecuencias previsibles y posibles de la propia acción.

Neuroticismo: Es una dimensión sumamente vulnerable a la neurosis, implica una baja tolerancia a el estrés tanto físico como psicológico. Todas las dimensiones tienen unos rasgos predominantes y en ésta son la sugestionabilidad, falta de persistencia, lentitud, represión de hechos que resultan desagradables, poca sociabilidad.

O

Objetiva: Imparcialidad con que se trata o se considera un asunto prescindiendo de las consideraciones y los criterios personales o subjetivos.

Organizacional: Hace referencia a todos los fenómenos, individuos o situaciones que sucedan dentro o en relación con una organización determinada. Hoy en día, el término es utilizado en gran parte en el ámbito laboral o empresarial en el cual los sistemas organizacionales son muy característicos.

P

Potencialidades: Capacidad no llevada todavía al acto.

Productividad: Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Psicosomáticas: Es el proceso psíquico que tiene influencia en lo somático. La medicina reconoce la importancia de los procesos emocionales en la aparición y desarrollo de algunas enfermedades, pero este extremo es difícil de cuantificar y precisar por depender de factores y variables difíciles o imposibles de estudiar con el método científico. Ejemplos de procesos psicosomáticos, el rubor, es un hecho psíquico que conduce a un cambio somático visible y evidente.

R

Repercusiones: Consecuencia indirecta de un hecho o decisión: El Quijote es el libro de mayor repercusión universal.

Riesgos psicosociales: Se refieren aquellos aspectos del entorno laboral.

Rotación laboral: Puede ser real o potencial, la primera es la salida consumada ante lo cual no se puede tomar ninguna medida pues el trabajador ya se ha marchado, el segundo tipo de salida está relacionada con el deseo latente del trabajador de marcharse el cual no se ha hecho efectivo por no haber encontrado el empleo que reúna los requisitos que está buscando y que corresponda con las expectativas que esa persona tiene.

S

Satisfacción laboral. Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Síndrome: Un síndrome es el conjunto de síntomas que caracterizan una enfermedad o el conjunto de fenómenos característicos de una situación determinada.

Sostenibilidad: Característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades.

Subjetiva: La subjetividad es la cualidad de subjetivo. Se trata de aquello perteneciente o relativo al sujeto, tomado en oposición al mundo externo. Por otra parte, el concepto hace referencia a nuestro modo de pensar o de sentir, y no al objeto en sí mismo.

Subordinados: Hacer que una persona o una cosa pase a depender de otra o de otras. Clasificar unas cosas como inferiores a otras o considerar que dependen de otras.

T

Talento humano: A todos se nos dio un potencial creativo, un talento que debemos no solo desarrollar, sino utilizar adecuadamente, mientras permanecemos en este plano físico. No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

ANEXOS

REALIZANDO LA ENCUESTA







Fuente: Autora



Fuente: Autora



Fuente: Autora



Fuente: Autor

IMÁGENES DEL ANTIGUO COLEGIO "5 DE AGOSTO"



Fuente: Archivo del Instituto



Fuente: Archivo del Instituto

IMÁGENES DEL ACTUAL ITS "5 DE AGOSTO"



Fuente: Autora



Fuente: Autora

INSTALACIONES ACTUALES DEL ITS "5 DE AGOSTO"



Fuente: Autora



Fuente: Autora



Fuente: Autora

