



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
CÁTEDRA DE ADMINISTRACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA CÁTEDRA DE ADMINISTRACIÓN, SEDE MONTEVIDEO

Autores:

Br: Carina Campbell

Br: Jaqueline Da Silva

Br: Marisol Lemos

Tutores:

Prof. Ag Lic. Inés Umpierrez

Prof. Asist. Mg. Diana Barco

Facultad de Enfermería
BIBLIOTECA
Hospital de Clínicas
Av. Italia s/n 3er. Piso
Montevideo - Uruguay

Montevideo, 2015

Índice

Índice.....	2
Resumen.....	3
Introducción.....	3
Objetivos.....	6
Objetivo General:.....	3
Objetivos Específicos:.....	3
Antecedentes.....	3
Marco conceptual.....	3
Metodología.....	3
Resultados.....	3
Análisis y Conclusiones.....	3
Referencias Bibliográficas.....	34
Anexos.....	36

Resumen

El siguiente trabajo trata de conocer la satisfacción laboral percibida por los docentes de la Cátedra de Administración. Sede Montevideo. El mismo se desarrolló en los meses de abril a diciembre del año 2015.

Está fundamentado en la Teoría Bifactorial que presenta dos grupos de factores del escenario laboral, estos componen las dos variables complejas del trabajo. Los factores extrínsecos o externos al control de la persona y los factores que están bajo el control del individuo, llamados intrínsecos.

Un docente satisfecho, es un participante activo del proceso de enseñanza, es creativo y está motivado. En términos empresariales, es altamente productivo.

Es éste un estudio exploratorio, descriptivo, de corte transversal, el instrumento utilizado fué una encuesta autoadministrada por medio de correo electrónico.

Sobre un universo de 25 docentes y una muestra de 14 participantes, se estudió el nivel de satisfacción percibida en los factores extrínsecos e intrínsecos.

Los resultados nos muestran un grupo que distingue de manera positiva las condiciones laborales o factores extrínsecos 76,3 % de satisfacción. Siendo la dimensión sueldo la que tiene menor nivel de satisfacción. La dimensión mejor percibida de esta variable fue: La relación con superior inmediato

En cuanto a los niveles de factores motivadores o intrínsecos se evidenció un nivel discretamente más elevado, un 82,8 de satisfacción. La dimensión menor nivel de satisfacción de la variable fue: La posibilidad de ascenso. Encontrándose como dimensión con el mayor nivel de satisfacción: La atención a sus sugerencias.

Las dimensiones fuertes son las que responden a la gestión del servicio. Las débiles pertenecen a esferas superiores a la dirección de la Cátedra.

Palabras clave: Satisfacción docente, Factores extrínsecos e intrínsecos.

Introducción

La satisfacción es una respuesta afectiva hacia diferentes facetas de la vida del individuo. Tiene una relación estrecha con la motivación y la salud integral, al mismo tiempo no es estática ni uniforme, ya que una persona puede tener satisfacción en determinadas áreas y en otras no.

En el ámbito laboral, el grado de satisfacción de los trabajadores es una dimensión de los indicadores de calidad de la empresa. Ha sido estudiada y reconocida como un detonante para algunos indicadores como: productividad, motivación, estado de salud y ausentismo, entre otros.

Este trabajo se enmarca en la esfera de la enseñanza universitaria, En todo ámbito, el docente invierte parte de su energía en “negociar el aprendizaje”, debe intentar enseñar a estudiantes que quieren aprender y a quienes no quieren hacerlo. La capacidad de motivar al estudiante, es ingrediente que pertenece a la buena enseñanza. Sabemos que es improbable motivar sin estarlo.

Con este fundamento se consideró relevante hacer una investigación con el siguiente objetivo: Conocer el grado de Satisfacción Laboral Percibida por los docentes de la Cátedra de Administración en la sede Montevideo.

La presente tesis de grado fue realizada por un grupo de 3 estudiantes de la Licenciatura en Enfermería, cursando quinto ciclo, segundo módulo, de programa

Carrera escalonada Generación 2009y 2011Facultad de Enfermería - Universidad de la Republica. En el período comprendido entre los meses de abril a diciembre 2015.

Se trata de un estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal.

La recolección de los datos se realizó a través de la aplicación de una encuesta enviada por correo electrónico.

El análisis fue desarrollado en el marco de la Teoría Bifactorial, propuesta en el año 1959 por el autor Frederick Herzberg. En ella se diferencian dos grupos de factores que intervienen en la satisfacción. Los factores extrínsecos o higiénicos, cuya falta contribuye a aumentar la no satisfacción y los factores intrínsecos o motivadores que al estar fortalecidos aumentan la satisfacción laboral y la realización personal.

Objetivo

Objetivo General:

Conocer el grado de Satisfacción Laboral percibida por los docentes de la Cátedra de Administración, sede Montevideo.

Objetivos Específicos:

Conocer algunas variables demográficas, laborales y académicas del grupo estudiado.

Determinar el grado de satisfacción laboral general percibida en la muestra.

Analizar separadamente los factores intrínsecos y extrínsecos, (Teoría de F. Herzberg) que intervienen en la satisfacción.

Antecedentes.

A nivel Nacional:

-

Facultad de Enfermería, Cátedra de Administración. Durante los años 2012 -2014 se hizo una tesina de grado titulada: "Satisfacción Laboral del funcionario docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad de la Republica".

El trabajo desarrolla una prueba piloto, aplicando el test del investigador Frederick Herzberg a una muestra de 59 docentes que integran el Sistema Integrado de Administración del Personal (SIAP)

Los resultados se presentan orientados hacia las variables que representan los factores extrínsecos e intrínsecos.

Variedad de tareas que realiza, mostró un 60% de satisfacción. Relación con el superior inmediato, se destacó con un 80 % de satisfacción. En cambio, Relación con la dirección, mostró un 55% de satisfacción. (Factores extrínsecos)

La libertad para escoger su propio método de trabajo, arrojó un 55% de satisfacción. La estabilidad en el puesto de trabajo, tuvo un 70% de satisfacción y respecto al poder utilizar sus capacidades, se obtuvo un 60%. (Factores intrínsecos)

A nivel Internacional:

- Venezuela

En el instituto de Tecnología de Maracaibo, en el año 2008 se publicó una investigación titulada “Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los Docentes Universitarios”. Se aplicó un cuestionario, validado por expertos, con 54 ítems a 30 Profesores Universitarios.

“Entre las consideraciones finales se destaca, que el estrés laboral (estrés malo) prevalece en la tercera parte de los profesores en los Institutos Universitarios de Tecnología Cabimas y Maracaibo debido a que las demandas de trabajo son excesivas superando su capacidad de resistencia, lo cual produce desequilibrio en su comportamiento.”¹

En la Universidad de Concepción, Chile. Se llevó a cabo una investigación acerca del nivel de satisfacción de las enfermeras en hospitales públicos y privados. Se planteó la hipótesis que sostenía un mayor grado de satisfacción laboral en las

¹REDHECS, Edición 4 - Año 3 Marzo
2008 <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/450>

enfermeras del sector privado. Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias.

Fueron utilizados como instrumentos: Índice de Descripción del Trabajo de Smith et al.; sub-escala de condiciones del trabajo de Bolda; preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción en su vida personal.

“Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción.”²

- Venezuela

En un estudio realizado en Venezuela, Facultad Central de Humanidades, investigando niveles de satisfacción laboral de una muestra de 1473 docentes de Educación Básica se administró una escala construida a partir de los lineamientos aportados por la Teoría Bifactorial de Herzberg y colaboradores (1959). Los docentes entrevistados se muestran satisfechos con algunos de los factores definidos por Herzberg (1959) como intrínsecos o motivadores (reconocimiento

²Cienc. enferm. vol.9 no.2 Concepción Dec. 2003http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532003000200006&lng=en&nrm=iso&.

por parte de padres, representantes y alumnos, el ambiente de trabajo y el trabajo en sí mismo), mientras que manifiestan estar insatisfechos con los factores extrínsecos (beneficios y cumplimiento de compromisos laborales, condiciones de trabajo y remuneraciones). En efecto, un 78% manifestó haber escogido la carrera docente por vocación. En la medida en que un docente pueda desplegar sus conocimientos y habilidades con la autonomía de criterio que le da el ser un profesional reconocido socialmente y autorizado. Legalmente por la titulación académica obtenida, percibirá su trabajo interesante y retador (factor motivador) y potenciará su vocación hacia el servicio.”³

- Venezuela

En la Universidad Rafael Beloso Chacín – Venezuela, año 2006 ,se realizó una investigación titulada: ”Cultura Organizacional y Motivación Laboral de los Docentes Universitarios” Tuvo como objetivo determinar la relación entre las dimensiones de la cultura organizacional y la motivación laboral de una Institución de Educación Superior, considerando los planteamientos de la teoría motivacional de Frederick Herzberg, con escala tipo Likert

Se seleccionó una muestra de 87 docentes, los resultados demostraron la existencia de una relación estrecha entre los elementos y características de la cultura organizacional y los factores motivacionales. Se consideran entre las fortalezas de la Institución el hecho de tener el profesorado conocimiento sobre estructura, misión, visión, valores, objetivos, procedimientos, estabilidad, funciones y requerimientos de los puestos de trabajo, relaciones interpersonales y grupales se manifestaron satisfactorias y además reconocen la contribución de su

³Herzberg.F.The Motivation to Work.second edition.New.York.copyright, 1959.

trabajo para el mejoramiento de su nivel de vida. Así como un alto grado de identificación, compromiso y disposición para cumplir los lineamientos, normas y patrones universitarios al igual que la correspondencia entre los procedimientos y el desempeño laboral. En efecto, los resultados arrojados en la presente investigación evidencian como los mismos actualmente se encuentran definidos y presentes en todos los estratos, lo cual implica un gran potencial para la organización. Se demostró la existencia de permanente cordialidad y amistad en grupos de trabajos pero con poco apoyo institucional en cuanto a recursos y estímulo de los gerentes para el trabajo colectivo.

Existen condiciones favorables en cuanto a: identificación, compromiso, disposición del docente para el cumplimiento de lineamientos, normas, visión, misión, valores, estabilidad laboral y patrones de conducta universitarias, son indicadores de una institución capaz de aprovechar una fuerza de trabajo comprometida, para ello debe fomentar la participación a fin de mejorar la calidad de vida laboral y el compromiso del personal con la organización y sacar provecho de ello, reforzando su imagen corporativa.⁴

Un aspecto favorable para el trabajo docente es el grado de autonomía y de espacio para el desarrollo de la creatividad que parece existir, En Argentina, ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, se realizó un estudio que brinda información sobre salud docente y condiciones laborales.

Se destaca la autonomía que refieren tener los docentes en su trabajo y la posibilidad de aplicar los conocimientos que poseen. El hecho de disfrutar de las

⁴Extramuros, El trabajo docente en Venezuela. Un estudio sobre satisfacción laboral.n.25 Caracas oct.2006

relaciones y lazos que establecen los docentes en su trabajo como asimismo el hecho de que el 80% disfruta de las actividades sociales que se realizan en la escuela y el 88% disfruta de las relaciones personales que establece en la escuela, surge como un elemento protector y saludable.⁵

A nivel Nacional:

Equipos Consultores presenta su *Monitor de Trabajo febrero 2015*,⁶ en el que procura reflejar el mercado laboral, sus características y dinámicas.

El primer capítulo de esta edición indaga en la satisfacción de los trabajadores en general y respecto a diferentes aspectos que competen al empleo, que pueden asociarse a lo tangible -la infraestructura o el salario- y a lo intangible -relacionamiento con pares y superiores.

Asimismo, en aras de encontrar factores vinculados a la satisfacción, también se optó por incluir en los instrumentos de medición una batería de indicadores asociados a características de los puestos de trabajo, como el vínculo con público externo, tenencia de personal a cargo, particularidades de los compañeros de trabajo, entre otros.

Estos indicadores también resultan de relevancia en su análisis descriptivo en la medida que arrojan luz sobre aspectos relativamente desconocidos sobre las características que adopta el trabajo cotidianamente en el Uruguay.

⁵<http://www.monografias.com/trabajos18/la-percepcion/la-percepcion.shtml/> consultado el 13 de octubre, 2015

La satisfacción de los trabajadores es un aspecto que interesa y preocupa a todos los gestores de políticas en el campo laboral dado que se vincula con la motivación, el sentido de pertenencia a la organización.

Los trabajadores entrevistados presentan un nivel de satisfacción con su trabajo principal de un 81%. De ese total, un 27% declara estar muy satisfecho y un 54% satisfecho.

Es un desafío para los empleadores identificar qué aspectos o elementos son los que pesan más en la satisfacción al momento de pensar políticas de retención o captación de trabajadores, por lo que resulta útil observar la importancia derivada de la satisfacción en cada uno de los atributos medidos y compararlo con la satisfacción global.

Como puede verse en el citado estudio, el clima de trabajo, el reconocimiento, las posibilidades de desarrollo de carrera, las posibilidades de capacitación, las relaciones con los superiores y los beneficios o recompensas no salariales aparecen como los atributos que más nivel de satisfacción generan en los trabajadores.

En tanto, aspectos como las relaciones con los pares, el horario de trabajo, la tarea específica y el ingreso, son los atributos que menor relación muestran con la satisfacción general.

Marco conceptual

Se concibe la satisfacción como un estado mental que se origina por la optimización de la retroalimentación cerebral. Algunas variables de nuestro

entorno, luego de ser identificadas, son como una señal positiva y colaboran con la retroalimentación. Nuestro cerebro “se alimenta” de buenas sensaciones. Al lograr la satisfacción, el funcionamiento mental del individuo se encuentra en [armonía](#). La satisfacción aporta a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción sufrimiento.⁷

Un mismo hecho o circunstancia puede ser percibido en manera diferente por cada individuo. Además el análisis y razonamiento pueden modificar la propia “lectura” de la realidad percibida.⁸

La percepción es el acto físico de captar actitudes sensoriales. Pero el proceso de la percepción se diferencia mucho de la sensación. Porque en la percepción de un hecho, interviene nuestra historia personal.

Todo individuo busca primero satisfacer sus necesidades básicas, existe una competencia, o un orden de necesidades, conocidas como la jerarquía de Maslow.

“Maslow propuso una jerarquía de prepotencia de las necesidades desde el nivel más bajo al más alto (Maslow, 1954). De acuerdo con esto, cuando una necesidad se satisfacía, ya no se esperaba que determinase el comportamiento; sólo cuando las necesidades de orden más bajo se habían satisfecho, es cuando uno era totalmente consciente de las necesidades de orden más elevado.”⁹

⁷<http://definicion.de/satisfaccion/> consultado el 23 de setiembre, 2015

⁸<http://www.monografias.com/trabajos18/la-percepcion/la-percepcion.shtml/> consultado el 13 de octubre, 2015

⁹“Dos análisis de la Teoría de Maslow sobre la Satisfacción de la Necesidad” <http://www.fun-humanismo-ciencia.es/felicidad/maslow.htm> consultado el 23 de setiembre, 2015

Las teorías convencionales de los recursos humanos, desarrolladas hace unos 50 años por Maslow y Herzberg, sugieren que los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos con sus empleadores. Las personas son esenciales para la productividad. El éxito de la estrategia de mejorar la productividad depende del compromiso de los empleados, la satisfacción en el trabajo, habilidades y motivación.¹⁰

En el campo de la docencia, los indicadores de productividad, tanto como las causas de falta de satisfacción tienen dimensiones subjetivas y muy relacionadas a la individualidad de cada persona. Sáenz y Lorenzo, (1993) hablan de la satisfacción relacionada al profesorado y sus dimensiones de esta forma:

“como una experiencia gozosa de crecimiento psicológico, producida por el logro de niveles cada vez más altos en la calidad de su trabajo, de reconocimiento por lo que hace, de responsabilidad, de creación del saber, de libertad científica, de disfrute en el trabajo mismo”.

Estos pensadores, dan un carácter multidimensional a la satisfacción. En una aproximación simplificadora, la satisfacción corriente podríamos entenderla, tal y como ha sido por ellos descripta, como un “estado espiritualmente gratificante”.¹¹

El logro de niveles de calidad cada vez más altos, compone el escenario de la satisfacción. El concepto de calidad, definido por Donabedian como “el grado en

¹⁰Maslow. A. The Farther Reaches off Human Nature.9aed.2008

¹¹El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza.
<http://hdl.handle.net/10481/14984>

que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado" ¹²

La calidad, además de medirse y mejorarse, puede y debe planificarse, de hecho el plan de mejora en general es la antesala de la mejora. Una vez planificada, de acuerdo a las necesidades, deben destinarse los recursos adecuados. Buceando en el tema, cada vez encontramos más actores que habitan este mar de la satisfacción docente.

El término "docente" por definición se relaciona con la enseñanza: "que enseña perteneciente o relativo a la enseñanza". Pero aplicado al nivel universitario, no sólo incluye la tarea de enseñanza, sino que la trasciende ampliamente. La trasciende ampliamente porque el que enseña pretende que alguien aprenda, y en el intento, le transmite parte de su ser. Este "paquete" incluye, entre otras cosas, el grado de satisfacción personal y laboral que el individuo tiene. El estudiante aprenderá o no eso es su decisión pero se llevará gravado lo que, tal vez sin querer, percibió de "la esencia" de su maestro, eso es inevitable.

El docente, como guía y mentor en muchos casos, es relevante en el desarrollo cognitivo y personal de los estudiantes. Su bienestar es un indicador de calidad organizacional de la institución educativa. Igualmente sabemos que hay otras variables internas y externas que pueden incidir en mayor o menor grado. Para este trabajo se tomara como referencia al autor de la Teoría Bifactorial que pasamos a exponer.

12 La calidad de la atención. http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf Consultado el 22 de noviembre. 2015. Hora 7.40

Frederick Herzberg, Psicólogo y consultor norteamericano,(17 de abril 1927-19 de enero 2000),se convirtió en un autor muy influyente a nivel empresarial, su primer gran trabajo fue “Job Attitudes: A Review of Research and Opinion”(1957)¹³, donde concluye que salud y enfermedad son dos estados distintos; formuló la Teoría de los dos Factores: propone una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando que el homo faber se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	<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. 	INSATISFACTORES	<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.

1- Factores higiénicos o factores extrínsecos:

Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas.

Los principales factores higiénicos son:

¹³Job Attitudes: Review of Research and Opinion, by Frederick Herzberg Pittsburgh: Psychological Service of Pittsburgh, 1957. Pp. xii + 279.Consultado el 18 de noviembre de 2015.

- El salario.
- Los beneficios sociales.
- El tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores.
- Las condiciones físicas y ambientales de trabajo.
- Las políticas y directrices de la empresa.
- El clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan.
- Los reglamentos internos.
- El estatus y el prestigio.
- La seguridad personal.

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

2- **Factores motivacionales o factores intrínsecos:**

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las

necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Herzberg destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional. Para él, "el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; así mismo, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción".¹⁴

Los principales factores intrínsecos son:

Logros.

Reconocimiento.

Independencia laboral.

Responsabilidad.

¹⁴Lorenzo, M. Sáenz, O. y Otros. Evaluación de la satisfacción del profesorado universitario. En Actas del I Congreso Internacional sobre calidad de Enseñanza Universitaria. ICE, Universidad de Cádiz, 1991, pp. 245-260.

Promoción.

En los factores motivadores la satisfacción y la no satisfacción están separadas por un punto neutro, en el que no hay satisfacción, pero tampoco motivación. A partir de este punto, la motivación de los empleados crece en la medida que se atienden las necesidades de logro y crecimiento.

El opuesto, se pone de manifiesto en empleados que realizan tareas rutinarias, causando un impacto de menor rendimiento y calidad; mayor rotación, y ausentismo laboral.

Metodología

Esta investigación, es un trabajo descriptivo, cuantitativo de corte transversal y de carácter exploratorio.

Universo: Está constituido por todos los docentes de la Cátedra de Administración de la sede Montevideo, en total 25 profesionales.

Muestra: Corresponde a los 13 docentes que respondieron a los test electrónicos.

Criterios de inclusión: Docentes activos.

Criterios de exclusión: Docentes con licencia, y los que no responden voluntariamente.

Técnicas y procedimientos.

Se relevaron los datos a través de una encuesta estructurada, que fue aplicada a la muestra. Se envió la misma vía correo electrónico adjunto con el consentimiento informado y la información al participante.

Es importante destacar que el instrumento fue aplicado en una investigación previa. Para esta investigación se sometió el mismo a una prueba piloto.

El instrumento consta de 15 ítems en una escala desde muy satisfecho a no satisfecho con una puntuación máxima de 7.

Operacionalización de variables.

- Edad:

Tipo: Independiente.

Categoría: Cuantitativa, continua,

Definición: Cantidad de años de vida, agrupados en rangos etéreos, para favorecer su medición.

- Sexo:

Tipo: Independiente.

Categoría: Cualitativa, nominal.

Definición: Femenino o masculino.

- Edad:

Tipo: Independiente.

Categoría: Cuantitativa, de razón o proporción.

- Antigüedad en el Servicio:

Tipo: Independiente.

Categoría: Cuantitativa, de razón o proporción.

Definición: Cantidad de tiempo en años que ha desempeñado como docente de la Cátedra.

- Especialidad en Administración:

Tipo: Dependiente.

Categoría: Cualitativa. Nominal.

Definición: Es un Título que se obtiene por méritos académicos y prácticos, es otorgada por un tribunal de la Facultad de Enfermería.

- Capacitación en el área:

Tipo: Independiente.

Categoría: Cualitativa, Nominal.

Definición: Cursos de posgrado u otros referidos a Administración.

- Grado Académico:

Tipo: Independiente.

Categoría: Cualitativa, Ordinal.

Definición: Los grados académicos son de 1 a 5, se concursan por oposición de méritos en la Facultad de Enfermería.

- **Factores extrínsecos:**

Tipo: Interviniente. Compleja, que se operacionaliza a través de dimensiones.

Categoría: Cualitativa ordinal.

Dimensiones.

- 1) Condiciones físicas del lugar de trabajo:

Definición: Se refiere a condiciones ambientales de la plante física, tanto de construcción como de espacio para el desempeño.

- 2) Compañeros de trabajo:

Definición: Representa a cómo percibe el encuestado la relación existente con sus compañeros de trabajo.

- 3) Salario:

Definición: Dinero que recibe una persona de la empresa o entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica.

- 4) Horario de trabajo:

Definición: Se refiere a lo apropiado y suficiente del horario de trabajo, con respecto a las tareas que realiza.

- 5) Gestión del Servicio:

Definición: Mostrara la opinión que existe en los docentes acerca de la organización administrativa de la Cátedra.

- 6) Relación de la dirección con trabajador de la empresa:

Definición: Mostrará niveles de conformidad del trabajador con la dirección de la empresa.

- 7) Relación con superior inmediato.

Definición: Pretende exponer niveles de relacionamiento percibidos.

- 8) Variedad de tareas que realiza:

Definición: Realiza diferentes y variadas tareas dentro de lo que corresponde a su rol docente.

- **Factores Intrínsecos:**

Tipo: Interviniente. Compleja, que se operacionaliza a través de dimensiones.

Categoría: Cualitativa ordinal.

DIMENSIONES

1) Libertad para elegir su propio método de trabajo.

Definición: Mostrará el grado de libertad metodológica que percibe tener el docente.

2) Reconocimiento:

Definición: Proporción existente entre logros alcanzados y logros reconocidos por sus superiores, también incluye el reconocimiento de los estudiantes.

3) Responsabilidades asignadas:

Definición: Carga de trabajo, en cantidad y calidad.

4) Posibilidad de usar sus capacidades:

Definición: Exhibe la brecha que existe o no, entre lo que el individuo se propone lograr y lo que cree haber alcanzado en su desempeño docente.

5) Atención a sus sugerencias.

Definición: El docente, definirá si se siente escuchado y tenido en consideración como profesional.

6) Posibilidad de ascenso:

Definición: Tiene que ver con los planes que tiene el individuo para sí mismo, y las posibilidades de progreso que vislumbra e

7) Estabilidad en el puesto:

Definición: Nivel de seguridad de la permanencia en el lugar de trabajo.

El análisis de la información se realizó a través de estadística descriptiva identificando frecuencia relativa y absoluta de las variables en estudio.

La presentación se realiza a través de tablas y gráficos

Consideraciones éticas.

En el marco del código de ética expresado en el Decreto MSP 20008. Se procedió con la previa autorización escrita de la Cátedra de Administración, y se garantizó a los participantes la confidencialidad de su participación voluntaria mediante el consentimiento informado.

Resultados

- Características del grupo estudiado:

Como es frecuente en el ámbito docente, el sexo femenino predomina ampliamente, representando el 93% del conjunto. Es un grupo joven, porque los docentes mayores de 56 años representan solo el 21%, los restantes son menores.

La distribución de grados conforma una pirámide de amplia base, ya que el grado 2 representa el 64% de los estudiados. La amplia mayoría de los docentes tiene la especialidad en Administración.

- Resultados de acuerdo al Modelo Bifactorial:

Factores Extrínsecos o Higiénicos:

Tabla N° 1: Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa en la Interrelación de los Factores Extrínsecos en relación con el grado de satisfacción de los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad de la República

FACTORES EXTRÍNSECOS	Condiciones físicas de trabajo.		Compañeros de trabajo		Superior Inmediato		Salario		Relaciones Dirección y Trabajador de la empresa		Modo en que el Servicio es Gestionado.		Horario de Trabajo		Variedad de tareas que realiza	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
SATISFECHO	7	50	11	79	13	93	3	22	13	93	12	86	13	93	12	86
NEUTRO	2	14	3	21	0	0	1	7	1	7	0	0	1	7	1	7
NO	5	36	0	0	1	7	10	71	0	0	2	14	0	0	1	7
SATISFECHO																
TOTAL	14	100	14	100	14	100	14	100	14	100	14	100	14	100	14	100

Fuente: Datos recabados mediante la aplicación del instrumento de investigación.

Aquí podemos observar los resultados obtenidos en cada dimensión de la variable factores extrínsecos, a continuación se resume la tabla en otra que muestra el valor total de las dimensiones. Donde visualizamos el nivel de satisfacción de esta variable.

Tabla 2: Niveles de Satisfacción Extrínseca

Satisfecho	76.3%
Neutro	7.8%
No Satisfecho	16.9%

La tendencia de satisfacción estuvo notoriamente afectada en la dimensión Salario, y visiblemente disminuida en Condiciones físicas de trabajo. Gráfico 1.



Gráfico 1

La variable compleja, Factores extrínsecos en el gráfico se muestra operacionalizada en sus dimensiones, podemos ver que la dimensión Relación con su superior inmediato, Relación dirección trabajador y Horario de trabajo, son las dimensiones con mayor nivel de satisfacción percibido.

Factores Intrínsecos o Motivadores:

Tabla N° 1: Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa en la Interrelación de los Factores Intrínsecos en relación con el grado de satisfacción de los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad de la República.

FACTORES INTRÍNSECOS	Libertad para elegir su método laboral		Reconocimiento Por trabajo bien hecho		Responsabilidades que se le ha asignado		Posibilidad de usar sus capacidades		Posibilidad de ascenso		Atención a sus sugerencias		Estabilidad en el puesto de trabajo	
	FA	FR %	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR %	FA	FR%	FA	FR%
SATISFECCHO	12	86	12	86	12	86	12	86	9	64	13	93	11	79
NEUTRO	1	7	1	7	1	7	0	0	2	14	0	0	2	14
NO SATISFECHO	1	7	1	7	1	7	2	14	3	22	1	7	1	7
TOTAL	14	100	14	100	14	100	14	100	14	100	14	100	14	100

Fuente: Datos recabados mediante la aplicación del instrumento de investigación

Aquí podemos observar los resultados obtenidos en cada dimensión de la variable factores intrínsecos, a continuación se resume la tabla en otra que muestra el valor total de las dimensiones. Donde visualizamos el nivel de satisfacción de la segunda variable compleja.

Tabla 4: Niveles de satisfacción Intrínseca

Satisfecho	82.8%
Neutro	6.12%
No Satisfecho	12.14 %

Gráfico 2.



Gráfico 2.

La tendencia de satisfacción estuvo disminuida en la dimensión Posibilidad de Ascenso.

La dimensión que muestra más alto nivel de satisfacción es: Atención a sus sugerencias, igualmente podemos observar que todas la dimensiones tienen un nivel mayor al 60% de satisfacción.

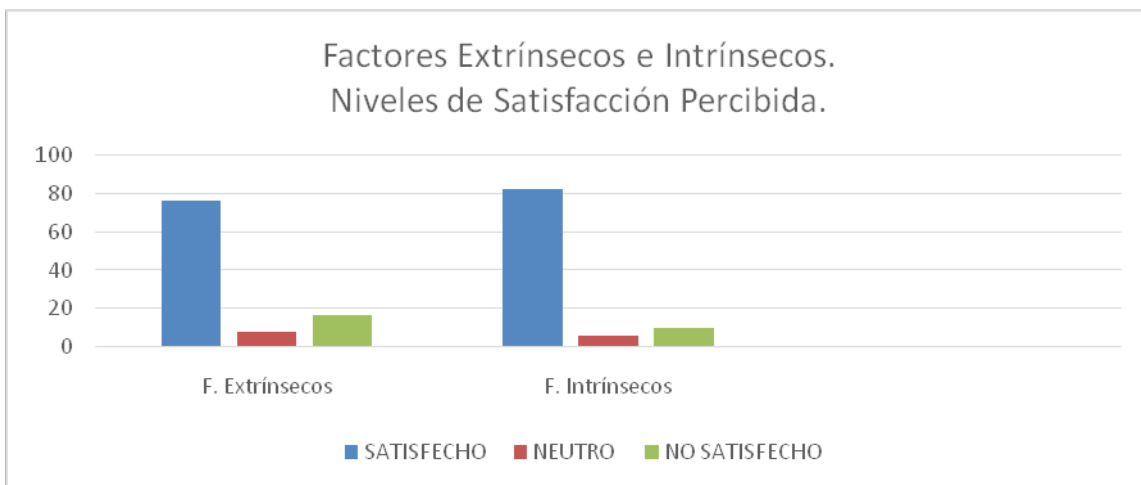


Gráfico 3.

Como podemos observar los factores motivadores, están con mejores indicadores de satisfacción percibida y niveles inferiores de “no satisfecho”. Gráfico 3.

El detalle de tablas y resultados de cada dimensión se encuentra en ANEXOS.

Análisis y Conclusiones

Nos hallamos frente a un grupo de 14 docentes, medianamente representativo del universo planteado que fueron 25. Desde aquí se desprende una primera impresión, sobre la cual solamente podemos hacer un comentario subjetivo, pero al mismo tiempo inevitable. Existe una “no respuesta” del 44% que podría ser compatible en algún grado con el desinterés. Aunque no disponemos de evidencia para afirmarlo.

Esto desde ya le confiere un gran sesgo a los resultados. No sabremos en esta instancia, si el grupo que respondió es el más interesado, motivado o satisfecho. Despejado este punto procedemos al análisis de la satisfacción percibida por el grupo docente alcanzado.

La muestra estudiada es un grupo femenino, casi en su totalidad. Son adultas jóvenes menores de 56 años el 79%. Predomina el cargo docente de grado 2.

Factores higiénicos o factores extrínsecos:

Los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo y están relacionados con la insatisfacción.

Se observa claramente en la tabla N1 que en general las condiciones de trabajo son percibidas de manera positiva en un 76.3%. Con excepción en la dimensión sueldo, este hecho queda evidente en el gráfico N 1.

La dimensión **sueldo** es la que se relaciona de manera más indirecta con la gestión de la Cátedra, porque en el sistema público los sueldos de los docentes

en general están por debajo de lo esperable. Indirecta porque de alguna forma, la gestión de la cátedra dentro de estrechos márgenes puede llamar a concursos docentes.

Tanto Maslow, psicólogo humanista, como Herzberg, autor de la teoría Bifactorial, sugieren que los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos con sus empleadores.¹⁵ La insatisfacción tiene un efecto de desmotivación, que sintoniza con la apatía y el desinterés.

Las condiciones de trabajo es la otra dimensión que se puede observar con niveles bajos en cuanto a la satisfacción percibida, en el grafico 1. Existen dificultades edilicias relacionadas al estado precario del Hospital de Clínicas.

Concluimos visualizando que los factores higiénicos que corresponden a la gestión directa del servicio estudiado están siendo favorablemente percibidos, Esto no es promotor de satisfacción pero si es un factor indispensable para sostener a los docentes frente a la insatisfacción percibida en las dimensiones ya señaladas.

Factores motivacionales o factores intrínsecos:

Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Por esta razón, los factores motivacionales están

¹⁵Herzberg.F.The Motivation to Work.second edition.New.York.copyright,1959

bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña.

Hemos encontrado un grupo, satisfecho, que se percibe libre y reconocido. Si observamos la tabla N 2 vemos un nivel general de satisfacción superior a la variable anterior. La satisfacción de los factores motivadores llega al 82,8%.

Sáenz y Lorenzo, (1993) hablan de la satisfacción relacionada al profesorado y sus dimensiones y la definen como un “estado espiritualmente gratificante”.¹⁶

Analizando el gráfico N 2 que nos muestra la descomposición de la variable en sus dimensiones, vemos una dimensión discretamente debilitada en la satisfacción percibida.

La posibilidad de ascenso está siendo percibida como insuficiente. Esta dimensión está vinculada con las dificultades para visualizar un ascenso en el marco de los estrechos márgenes que tiene las cátedras para promover concursos de grados mayores al grado 2. Esta es una condición del sistema público actual.

Las demás dimensiones que componen la variable compleja, factores motivadores, se muestran saludables y denotan un grupo con sus necesidades de autorrealización satisfechas, con un énfasis positivo especial en **el reconocimiento a sus sugerencias.**

¹⁶concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza.
<http://hdl.handle.net/10481/14984>

Con respecto a la satisfacción general percibida, a pesar de las debilidades económicas y de mejoras en el futuro, se ve un conjunto de personas con mucho más áreas satisfechas que áreas que no satisfechas.

En el grafico N 3 vemos como los factores intrínsecos tienen niveles más altos de satisfacción con respecto a los factores extrínsecos.

La satisfacción es mayor.

El valor neutro es menor.

La no satisfacción es menor.

Sin embargo Herzberg destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional. Para él, "el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; así mismo, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción".¹⁷

En el marco de la teoría bifactorial no podríamos hablar de una compensación directa entre las dos variables complejas. A modo de ejemplo, el aumento de sueldo no aumenta la satisfacción, sino que reduce la insatisfacción. Estos términos para el autor referente, no son opuestos, son diferentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

¹⁷Lorenzo, M. Sáenz, O. y Otros. Evaluación de la satisfacción del profesorado universitario. En Actas del I Congreso Internacional sobre calidad de Enseñanza Universitaria. ICE, Universidad de Cádiz, 1991, pp. 245-260.

1- González N. Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. [Internet]. 2008. Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/view/450/1113> [consulta: 10 abr 2015].

2- Fernández Larraguibel B, Paravic Klijn T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile. Cienc Enferm (Chile) [Internet] 2003; 9(2): 57-66. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532003000200006&lng=en&nrm=iso [consulta: 10 abr 2015].

3- Herzberg F. The motivation to work. Apud. Caballero Rodríguez K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado [Internet] 2002; 6(1-2). Disponible en: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/14984/1/rev61COL5.pdf> [consulta: 23 set 2015].

4-Ramírez T. El trabajo docente en Venezuela: un estudio sobre satisfacción laboral. Extramuros (Chile) [Internet] 2006; 10(25). Disponible en: <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/3218/1/EI%20trabajo%20docente%20en%20Venezuela.%20Un%20estudio%20sobre%20satisfacci%C3%B3n%20laboral.%20ExtraMuros.pdf> [consulta: 10 abr 2015].

5- Caballero Rodríguez K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado [Internet] 2002; 6(1-2):12. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/14984/1/rev61COL5.pdf> [consulta: 23 set 2015].

6- Aguiar M. Monitor de trabajo enero 2015: Equipos Consultores. Blog Buscojobs [Internet]. 2015. Disponible en: <http://blog.uy.buscojobs.com/monitor-de-trabajo-enero-2015-equipos-consultores../#ixzz3tFPXmZX5> [consulta: 23 set 2015]

7- Diccionario de la Real Academia Española. [Internet]. 2014. Satisfacción. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=XLJpCvk> [consulta: 23 set 2015].

8- Caballero Rodríguez K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Op. Cit. p.14.

9- Betz LE. Dos análisis de la Teoría de Maslow sobre la satisfacción de la necesidad. [Internet]. Disponible en: <http://www.fun-humanismo-ciencia.es/felicidad/maslow.htm> [consulta: 23 set 2015].

10- Maslow AH. Los más lejanos alcances de la naturaleza humana. México: Trillas; 1999.

11- Caballero Rodríguez K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Op. Cit. p.1-2.

12- Net A, Suñol R. La calidad de la atención. Ponències i Jornades [Internet]. 1989. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf [consulta: 22 nov 2015].

13- Manso Pinto JF. El legado de Frederick Irving Herzberg. Rev Universidad Eafit [Internet] 2002; 38(128): 78-86. Disponible en: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849/757> [consulta: 18 nov. 2015].

14- Herzberg F. The motivation to work. Op. Cit.

ANEXOS

ANEXO I

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Introducción:

Gracias por tomar tiempo a disposición de nuestra encuesta. Los informes que nos brinde serán fundamental para el desarrollo de nuestra Tesis, cuyo marco es la Satisfacción Laboral, en el área de la salud.

Agradecemos que sus respuestas sean veraces para responder al cuestionario. En base a estos aportes, lograremos acercarnos más al conocimiento científico, y la realidad de su entorno laboral.

Título del Estudio: "Satisfacción Laboral del Docente, Cátedra de Administración, Facultad de Enfermería"

Descripción general del estudio:

En este estudio se analizan las condiciones incidentes en la Satisfacción Laboral de los docentes de la Cátedra de Administración, del Hospital de Clínicas, Montevideo.

Confidencialidad:

Para realizar esta encuesta, solo requerimos 10 minutos de su tiempo, es de carácter anónimo y confidencial, según establece la ley N°18331-"PROTECCION DE DATOS PERSONALES Y ACCION DE "HABEAS DATA".

Derecho a abandonar o rehusarse:

La participación de la encuesta es completamente voluntaria y es libre de abandonar o rehusar a responder, si lo desea oportuno, y sin dar explicaciones.

Las investigadoras agradecen desde ya su participación.

Muchas gracias.

ANEXO II

Facultad de Enfermería
Cátedra de Administración

Tesis: satisfacción laboral del docente de la Cátedra de Administración en el año 2015.

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

INSTRUCCIONES: El presente instrumento pretende identificar el perfil de los docentes y conocer el grado de satisfacción laboral de los mismos.

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan siete opciones que van en orden creciente desde "Muy insatisfecho" a "Muy satisfecho". Usted deberá marcar con una X en la opción que mejor lo represente.

Sexo M _____ F _____

EDAD _____

Grado _____

Antigüedad - _____

Tiene Especialidad en administración Sí No

Cursos de capacitación en el área Sí No

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni satisfecho ni Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Condiciones físicas del trabajo							
Libertad para elegir su propio método de trabajo							
Como se siente con sus compañeros de trabajo							
Reconocimiento que obtiene por trabajo bien realizado							

Como se siente con su Superior inmediato							
Responsabilidad que se le ha asignado							
En cuanto a su salario							
Posibilidad Desde usar sus capacidades							
Relación entre dirección y trabajadores del servicio							
Posibilidades de ascenso							
Modo en que el servicio está gestionado							
Atención a sus sugerencias							
Horario de trabajo							
Variedad de tareas que realiza							
Estabilidad en el puesto							

ANEXO III

TABLAS Y GRÁFICOS

TABLA 1

SEXO

SEXO	F A	FR %
MASCU LINO	1	7%
FEMENI NO	1 3	93 %
TOTAL	1 4	100 %

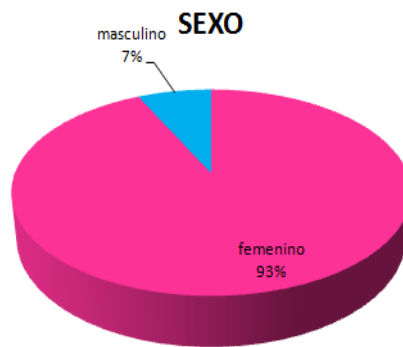


TABLA 2

EDAD

EDA D	F A	FR %
25- 35	0	0
36- 45	6	42
46- 55	5	35
56- 65	3	21
TOT AL	1 4	100 %

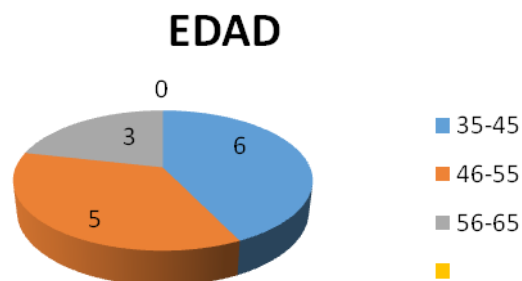
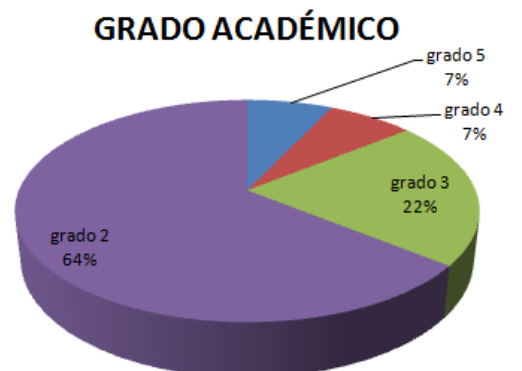


TABLA 3



GRADO ACADÉMICO

GRADO ACADÉMICO	F A	FR %
GRADO II	9	64
GRADO III	3	22
GRADO IV	1	7
GRADO V	1	7
TOTAL	14	100 %

TABLA 4

ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO

ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO	FA	FR %
1-5años	7	5
6-10años	3	21
11-15años	1	7
16-20años	2	14
21-25años	0	0
26-30años	1	7
total	14	100 %

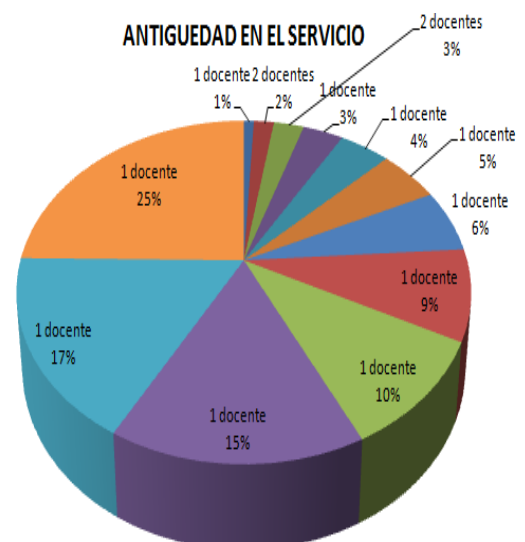


TABLA 5

ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACION

ESPECIALIDAD en ADMINISTRACION	F A	FR %
SI	13	93 %
NO	1	7
TOTAL	14	100 %

ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN

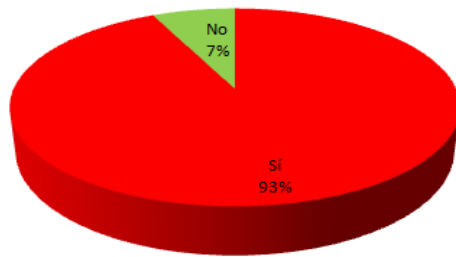


TABLA 6

CURSOS DE CAPACITACION

CURSOS DE CAPACITACION	F A	FR %
SI	13	93
NO	1	7
TOTAL	14	100 %

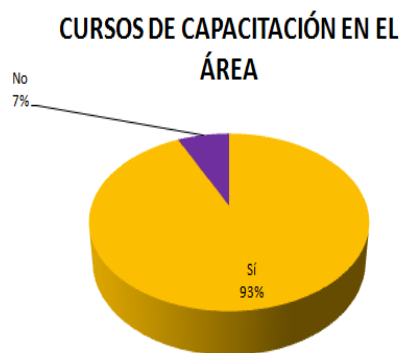
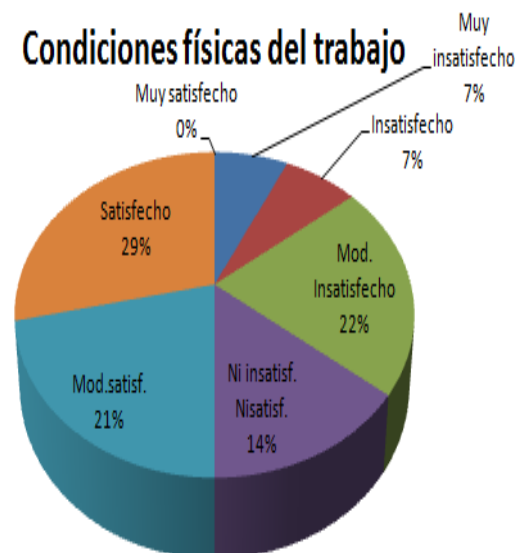


TABLA 7

CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO

CONDICIONES FÍSICAS

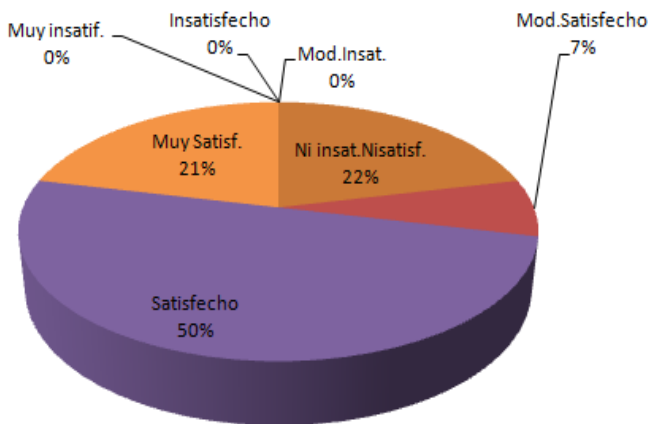


Condiciones físicas del trabajo	F A	FR%
Muy insatisfecho	1	7
Insatisfecho	1	7
Modo insatisfecho	3	21
Ni satisf.ni insatisf	2	14
Modo satisfecho	3	22
Satisfecho	4	29
Muy satisfecho	0	0
Total	14	100 %

TABLA 8

SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Como se siente con sus compañeros de trabajo	F A	FR %
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Moder. insatisfecho	0	0
Ni insatisf.ni satisfecho	3	21
Moder. satisfecho	1	7
Satisfecho	7	50
Muy satisfecho	3	21
Total	14	100 %



COMO SE SIENTE CON SUS COMP. DE TRABAJO

TABLA 9

SU SUPERIOR INMEDIATO

Como se siente con superior inmediato	FA	FR%
Muy Insatisf	1	7
Insatisfecho	0	0
Moder. Insatisf.	0	0
Ni insatisf.ni Satisf.	0	0
Mod.Satisf.	5	36
Satisfecho	4	28
Muy Satisfecho	4	29
TOTAL	14	100 %

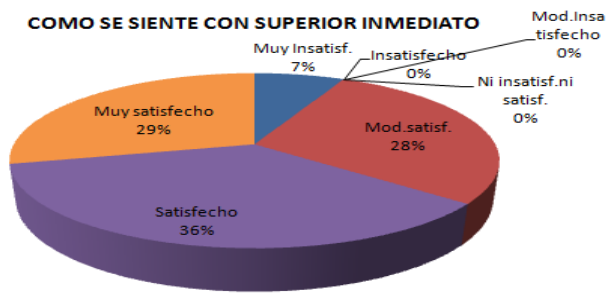


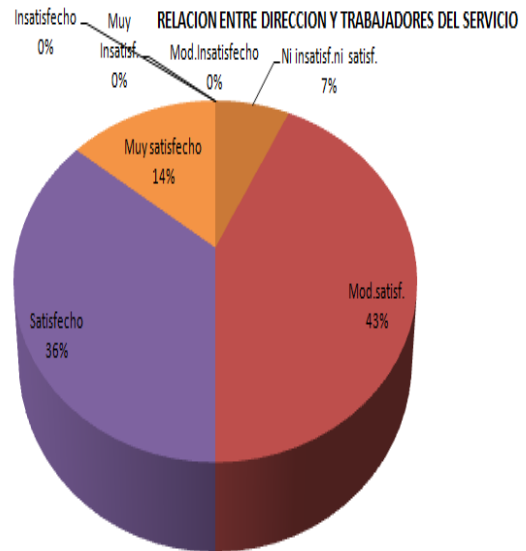
TABLA 10

RELACION DIRECCION Y TRABAJADORES

Relacion entre dirección y trabajadores del servicio	F A	FR %
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Mod.Insatisfecho	0	0
Ni insatisf.ni satisf.	1	7
Mod.satisfecho	6	43
Satisfecho	5	36
Muy satisfecho	2	14
TOTAL	14	100

TABLA 11

MODO EN QUE EL



SERVICIO ESTÀ GESTIONADO

Modo en que está gest.el servicio	FA	FR%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Mod.insatisfecho	2	14
Ni insat.ni satisf.	0	0
Mod.satisfecho	8	57
Satisfecho	3	22
Muy satisfecho	1	7
TOTAL	14	100%

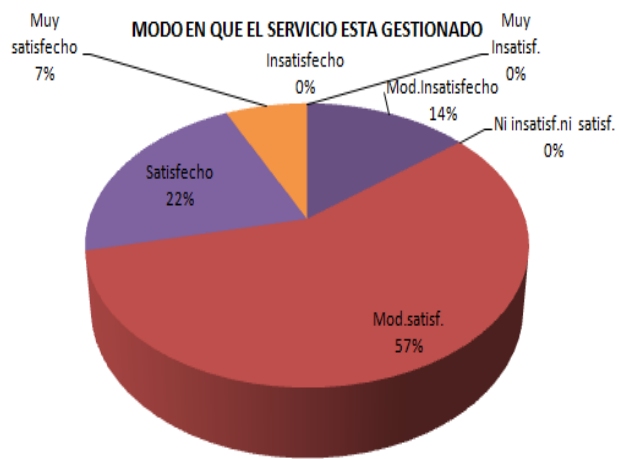
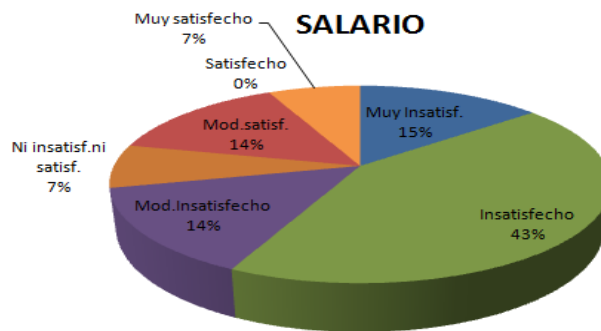


TABLA 12

SALARIO

Salario	FA	FR%
Muy insatisfecho	2	14
Insatisfecho	6	43
Mod.insatisfecho	2	14
Ni insat.ni satisfecho	1	7
Mod.satisfecho	2	14
Satisfecho	0	0
Muy satisfecho	1	7
Total	14	100%



Horario de trabajo	F A	FR %
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Mod.insatisf echo	1	7
Ni satisf.ni insatisfecho	1	7
Mod.satisfec ho	4	25
Satisfecho	8	57
Muy satisfecho	1	7
Total	14	100%

TABLA 13

HORARIO DE TRABAJO

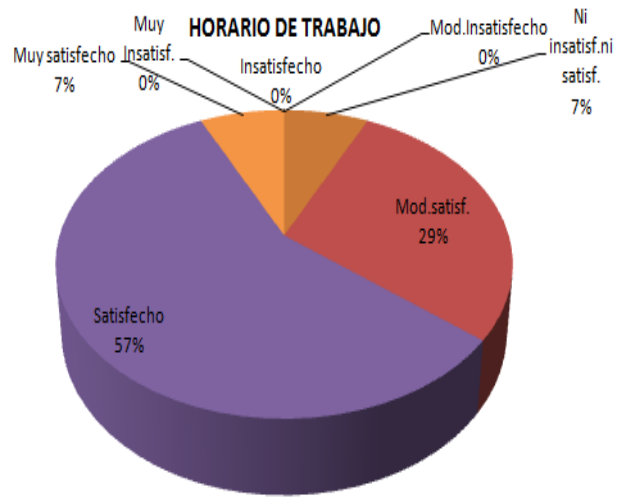


TABLA 14

VARIEDAD DE TAREAS QUE REALIZA

Variedad de tareas que realiza	F A	FR %
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Mod.insatisfecho	1	7
Ni satisf.ni insatisfecho	1	7
Mod.satisfecho	4	29
Satisfecho	6	43
Muy satisfecho	2	14
Total	14	100%

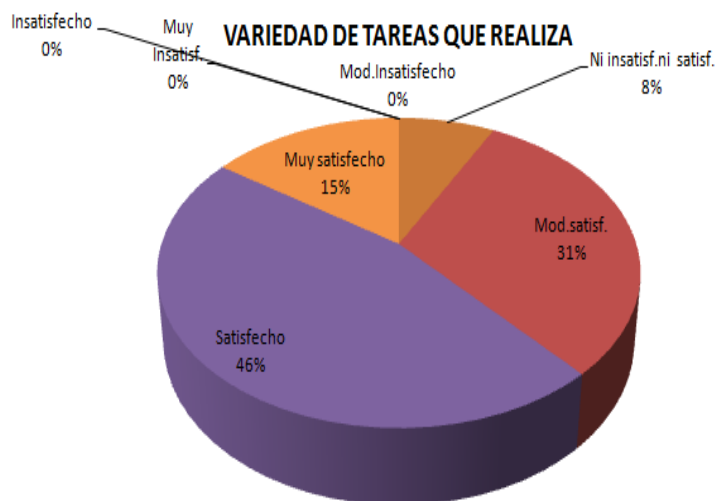


TABLA 15

RECONOCIMIENTO QUE OBTIENE

POR TRABAJO BIEN REALIZADO

Reconocimiento que obtiene por trabajo bien realizado	FA	FR%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	1	7
Mod.insatisfecho	0	0
Ni satisfecho ni insat.	1	7
Mod.satisfecho	4	28
Satisfecho	4	28
Muy satisfecho	4	28
Total	14	100 %

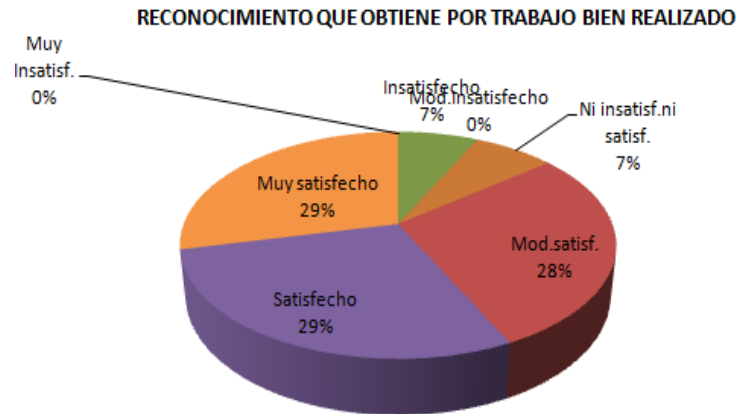


TABLA 16

RESPONSABILIDAD QUE SE LE HA ASIGNADO

Resp.que se le ha asignado	F A	FR %
Muy insat.	0	0
Insatisfecho	0	0
Mod.insatisfecho	1	7
Ni insat.ni satisfecho	1	7
Mod.satisf.	2	14
Satisfecho	8	57
Muy satisfecho	2	14
Total	14	100 %

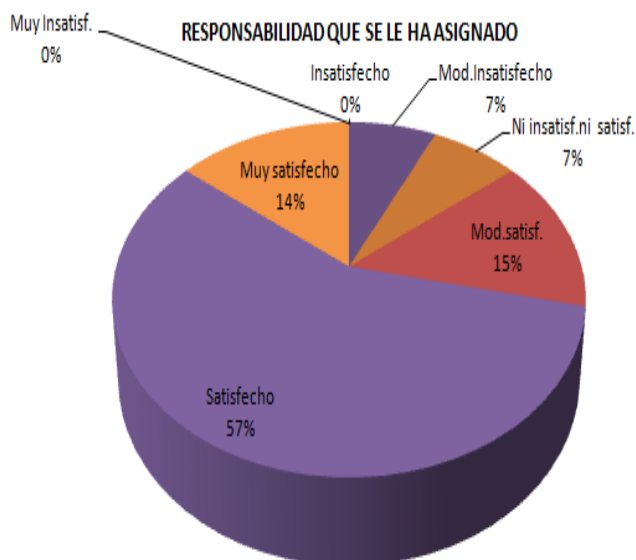


TABLA 17
ATENCIÓN A SUS SUGERENCIAS

Atencion a sus sugerencias	FA	FR%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	1	7
Mod.insatisfecho	0	0
Ni satisf.ni insatisf.	0	0
Mod.satisfecho	4	28
Satisfecho	10	71
Muy satisfecho	0	0
Total	14	100 %

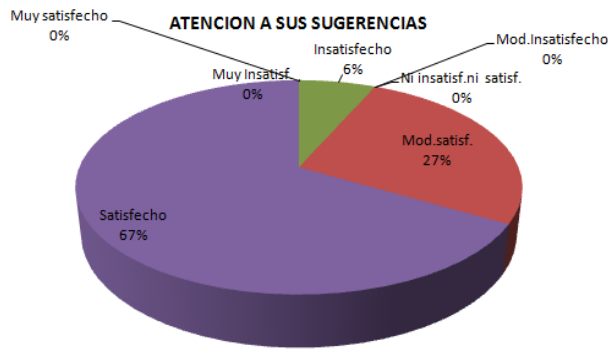


TABLA 18

POSIBILIDAD DE USAR SUS CAPACIDADES

Posib.de usar sus capacidades	FA	FR %
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	1	7
Mod.insatisfecho	1	7
Ni satisf.ni insatisf.	0	0
Mod.satisfecho	6	42
Satisfecho	5	35
Muy satisfecho	1	7
Total	14	100

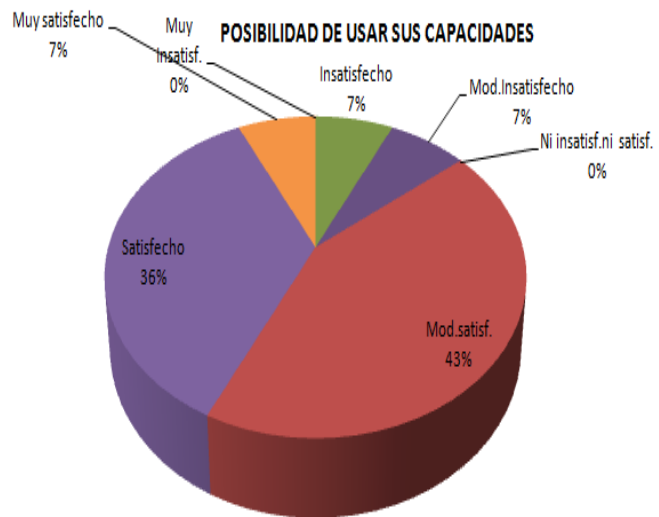


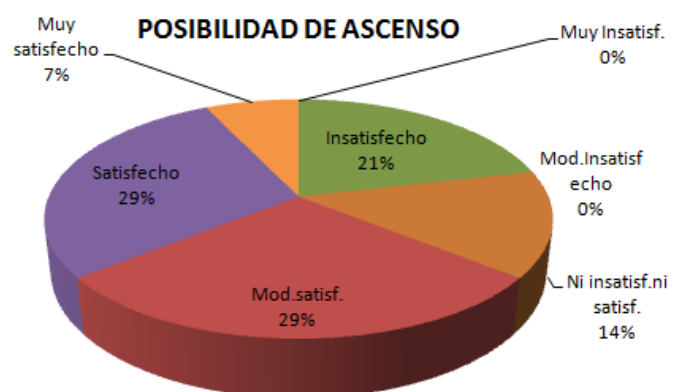
TABLA 19

POSIBILIDAD DE ASCENSO

Posibilidad de ascenso	F A	FR %
Muy insatisf.	0	0
Insatisfecho	3	21
Mod.insatisfecho	0	0
Ni satisf.ni insatisf.	2	14
Mod.satisfecho	4	29
Satisfecho	4	29
Muy satisfecho	1	7
Total	14	100

TABLA 20

ESTABIL



Estabilidad en el puesto	FA	FR%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	1	7
Mod.insatisfecho	0	0
Ni satisf.ni insatisfecho	2	14
Mod.satisfecho	0	0
Satisfecho	11	79
Muy satisfecho	0	0
Total	14	100 %

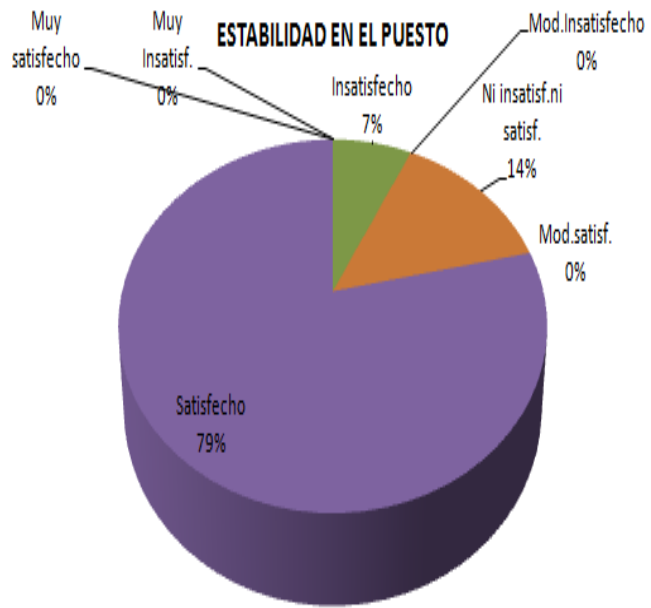


TABLA 21

LIBERTAD PARA ELEGIR SU PROPIO MÈTODO DE TRABAJO

Libertad para elegir su propio método de trabajo	FA	FR %
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Mod.insatisfecho	1	7
Ni insatisf.ni satisfecho	1	7
Mod.satisfecho	1	7
Satisfecho	7	50
Muy satisfeccho	4	28
Total	14	100%

LIBERTAD PARA ELEGIR SU PROPIO METODO DE TRABAJO

