



**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LA
CIUDAD DE MANIZALES**

NATALIA DÍAZ JURADO

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES
FACULTAD DE ESTUDIOS SOCIALES Y EMPRESARIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA, COHORTE XIII
MANIZALES, COLOMBIA
2020**

FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE
MANIZALES

Autor

NATALIA DÍAZ JURADO

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:
Magister en Administración de Negocios - MBA

Director (a):

Mg. LINA VICTORIA BERRIO RÍOS

Línea de Investigación:

Gerencia Empresarial

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES
FACULTAD DE ESTUDIOS SOCIALES Y EMPRESARIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA, COHORTE XIII
MANIZALES, COLOMBIA
2020

AGRADECIMIENTOS

A la Mg. Lina Victoria Berrio Ríos, directora del trabajo de grado, quien ha sido un honor conocer y contar con su dedicación, disposición, compromiso, paciencia, orientación y actitud crítica, sin lo cual este trabajo no hubiera culminado satisfactoriamente, así como agradecerle por su apoyo decidido que se impuso en los momentos en los que el desánimo fue la constante.

A mi esposo, el Mg. Andrés Felipe Pérez Ospina, por creer ciegamente en mí y ser el motor de mi vida, quien, con su amor y paciencia me acompañó en este camino para culminar este reto.

A la Universidad de Caldas por permitirme desarrollar este trabajo de investigación en su institución y a los funcionarios por su colaboración de forma desinteresada que es la base de los resultados de este estudio.

A todos muchísimas gracias.

RESUMEN

Este trabajo tiene como objeto determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales a través del cual se aplicó una encuesta adaptada del cuestionario de satisfacción laboral Job Descriptive Index (JDI) y de la adaptación de Xabier González Laskibar realizada en el 2015. Debido a que el personal administrativo de las entidades públicas, además de estar regidos por condiciones especiales de contratación, como los concursos por mérito, también se caracterizan por no tener las condiciones de escalafón con que cuenta el personal docente; por lo anterior, se hace necesario indagar sobre la satisfacción laboral en dicho personal y los factores que intervienen en la misma. Para esto se definieron 8 variables sociodemográficas que podían influir en la satisfacción laboral: sexo, edad, nivel educativo, recibir capacitación, antigüedad, cambios en la vinculación, estrato y tipo de vinculación, de las cuales según los resultados obtenidos, 4 de ellas tienen relación con la satisfacción laboral del personal: antigüedad, sexo, tipo de vinculación y edad, donde además se destacan los siguientes hallazgos: predomina el sexo femenino en la muestra con un 70.1% de representatividad, quienes presentan un mayor nivel de satisfacción en los aspectos que tienen que ver en la relación con los superiores y con el modo de ser y el comportamiento de sus colegas o compañeros de trabajo. A mayor antigüedad mayor es el número de personas que se ubican en las escalas de mayor satisfacción en cuanto a las oportunidades de promoción u ascenso que ofrece la institución, e independiente del tipo de vinculación que tienen los empleados, la satisfacción laboral frente a la utilidad de las tareas administrativas que desarrollan y lo bueno que ha sido el trabajo como administrativo en general, se encuentran en la escala alta de satisfacción.

Palabras claves: Satisfacción laboral, universidad, carrera administrativa, sector público.

ABSTRACT

This work has as aim to determine the elements that have an impact in the public university administrative personnel labor satisfaction in the city of Manizales; a questionnaire adapted from the (JDI) labor satisfaction survey and Xavier González Laskibar adaptation work, carried out in 2015 in Spain's public university. Due to the fact that public institutions administrative personnel, in addition to be under special contract conditions like merit contest, are also known for the absence of teaching hierarchy applied to this group, so, this makes necessary the use of research about labor fulfillment in the personnel mentioned before and the factors involved. For this reason, 8 sociodemographic variables with possible influence were identified: genre, age, educational level, qualification, experience, contract modifications, social stratum and contract nature. Of which, according to the results; the following 4 will be involved in the staff labor satisfaction: experience, genre, contract nature and age. In addition to this, it is important to mention the following outstanding findings: female genre predominates with 70% representiveness, which show a greater level of satisfaction in the aspects related to people with higher labor hierarchy, their personality and their co-workers behavior. The greater is the experience, the bigger is the number of people located in higher satisfaction rates, in terms of institutional chances of promotion. Apart from the employees' nature of the contract, labor satisfaction in terms of the role in the developed administrative tasks and how efficient their administrative performance has been in general, are located on the top of the fulfilling scale

key words: labor fulfillment, university, administrative career, public sector.

TABLA DE CONTENIDO

1	ÁREA PROBLEMÁTICA Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	17
2	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
3	JUSTIFICACIÓN	23
4	REFERENTE TEÓRICO	25
4.1	SATISFACCIÓN LABORAL	25
4.2	MODELOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	34
4.3	SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO	36
4.4	SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICA	41
5	OBJETIVOS	47
5.1	OBJETIVO GENERAL	47
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	47
6	METODOLOGÍA	48
6.1	ENFOQUE METODOLÓGICO	48
6.1.1	Variables	48
6.2	TIPO DE ESTUDIO	56
6.3	POBLACIÓN	56
6.4	DISEÑO MUESTRAL	58
6.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	59
6.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	64
6.7	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	66
6.8	ORDENAMIENTO DE DATOS	67
6.9	PLAN DE ANÁLISIS	68
7	CONSIDERACIONES ÉTICAS	69
8	RESULTADOS	70

8.1	ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.....	70
8.1.1	Sexo	70
8.1.2	Edad.....	71
8.1.3	Estrato Socioeconómico	71
8.1.4	Nivel de Formación	72
8.1.5	Contribución para capacitación o formación.....	72
8.1.6	Antigüedad	73
8.1.7	Tipo de vinculación	74
8.1.8	Cambios en la vinculación.....	74
8.2	ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE VARIABLES RELACIONADAS CON PUESTO DE TRABAJO Y LA EMPRESA	75
8.2.1	Aspectos del trabajo	75
8.2.2	Modo de ser y estilo de dirección de superiores.....	76
8.2.3	Modo de ser y comportamiento de compañeros de trabajo	78
8.2.4	Trabajo como administrativo en general	79
8.2.5	Cambios en el conjunto de tareas relacionadas con el trabajo.....	80
8.2.6	Cambios que se producen en la Universidad.....	81
8.3	Análisis de asociación o interdependencia entre las variables	81
8.3.1	Satisfacción actual con algunos aspectos del trabajo	85
8.3.2	Cambios en los últimos años en el modo de ser y el estilo de dirección de sus superiores	90
8.3.3	Cambios en los últimos años en el modo de ser y el comportamiento de los colegas	92
8.3.4	Cambios en los últimos años en su trabajo como administrativo en general	106
8.3.5	Cambios en los últimos años en el conjunto de las tareas relacionadas con el trabajo	108

8.3.6	Cambios en la Universidad	111
9	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	112
10	CONCLUSIONES	116
11	RECOMENDACIONES.....	119
12	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Teoría de la Jerarquía de las necesidades humanas de Abraham Maslow	26
Figura 2. Teoría de la satisfacción laboral de Frederick Herzberg.....	27
Figura 3. Teoría de la satisfacción laboral- Factores de Frederick Herzberg.....	28
Figura 4. Teoría de las tres necesidades de David McClelland.....	29
Figura 5. Modelo de las características de trabajo de Hackman y Oldham.....	30
Figura 6. Teoría del establecimiento de metas u objetivos de Locke y Latham.....	30
Figura 7. Teoría de Motivación en el Servicio Público de Perry y Wise	32
Figura 8. Variables sociodemográficas y variables relacionadas con el puesto de trabajo y la empresa.....	49
Figura 9: Estructura Orgánica Universidad de Caldas	57
Figura 10. Instrumentos de recolección de información	64
Figura 11. Diseño de la Investigación	66
Figura 12. Distribución de la muestra según el sexo.....	70
Figura 13. Distribución de la muestra según el rango de edad.....	71
Figura 14. Distribución de la muestra según el estrato socioeconómico.....	72
Figura 15. Distribución de la muestra según el nivel de formación.....	72
Figura 16. Distribución de la muestra según la contribución en capacitación o formación. 73	
Figura 17. Distribución de la muestra según el rango de antigüedad.....	73
Figura 18. Distribución de la muestra según el tipo de vinculación.....	74
Figura 19. Distribución de la muestra según los cambios en la vinculación.....	74
Figura 20. Tipos de cambios en la vinculación	75
Figura 21. Satisfacción actual con aspectos del trabajo	75

Figura 22. Cambios en los últimos años del modo de ser y estilo de dirección de los superiores.....	77
Figura 23. Cambios en los últimos años del modo de ser y el comportamiento de los colegas	78
Figura 24. Cambios en los últimos años del trabajo como administrativo en general	79
Figura 25. Cambios en los últimos años con la satisfacción de las tareas administrativas ..	80
Figura 26. Cambios que se producen en la Universidad	81
Figura 27. Asociación entre la variable sexo y la relación con los superiores.....	86
Figura 28. Asociación entre la variable edad y el salario.....	86
Figura 29. Asociación entre la variable edad y la relación con compañeros de trabajo.....	87
Figura 30. Asociación entre la variable antigüedad y las oportunidades de promoción o ascenso.....	88
Figura 31. Asociación entre la variable tipo de vinculación y la relación con los superiores.....	88
Figura 32. Asociación entre la variable tipo de vinculación y la relación con los compañeros de trabajo.....	89
Figura 33. Asociación entre la variable cambios en la vinculación y la promoción u oportunidad de ascenso	89
Figura 34. Asociación entre la variable contribución a la formación y el feedback o retroalimentación por parte de los superiores.....	90
Figura 35. Asociación entre la variable antigüedad y el condicionamiento del trabajo por parte de los superiores	91
Figura 36. Asociación entre la variable antigüedad y la empatía por parte de los superiores.....	91
Figura 37. Asociación entre la variable antigüedad y la inteligencia por parte de los superiores.....	92

Figura 38. Asociación entre la variable sexo y estimulantes (colegas)	93
Figura 39. Asociación entre la variable sexo y cooperadores (colegas).....	93
Figura 40. Asociación entre la variable sexo y agradables (colegas).....	94
Figura 41. Asociación entre la variable sexo e inteligentes (colegas).....	94
Figura 42. Asociación entre la variable sexo y brillantes (colegas).....	95
Figura 43. Asociación entre la variable sexo y me apoyan (colegas).....	95
Figura 44. Asociación entre la variable edad y estimulante (colegas)	96
Figura 45. Asociación entre la variable edad y cooperadores (colegas)	97
Figura 46. Asociación entre la variable edad y brillantes (colegas).....	97
Figura 47. Asociación entre la variable edad y me apoyan (colegas)	98
Figura 48. Asociación entre la variable edad y activos (colegas)	98
Figura 49. Asociación entre la variable estrato y estimulante (colegas)	99
Figura 50. Asociación entre la variable estrato y brillantes (colegas).....	99
Figura 51. Asociación entre la variable antigüedad y responsables (colegas)	100
Figura 52. Asociación entre la variable antigüedad y agradables (colegas).....	101
Figura 53. Asociación entre la variable antigüedad y brillantes (colegas).....	101
Figura 54. Asociación entre la variable antigüedad y me apoyan (colegas)	102
Figura 55. Asociación entre la variable antigüedad y activos (colegas)	103
Figura 56. Asociación entre la variable antigüedad e inteligentes (colegas).....	103
Figura 57. Asociación entre la variable tipo de vinculación y estimulante (colegas)	104
Figura 58. Asociación entre la variable tipo de vinculación y cooperadores (colegas)	105
Figura 59. Asociación entre la variable tipo de vinculación y brillantes (colegas).....	105
Figura 60. Asociación entre la variable sexo y estupendo (trabajo como administrativo en general)	106

Figura 61. Asociación entre la variable tipo de vinculación y bueno (trabajo como administrativo en general)	107
Figura 62. Asociación entre la variable contribución a la formación y merece la pena (trabajo como administrativo en general).....	108
Figura 63. Asociación entre la variable formación académica y fascinantes (conjunto de tareas)	109
Figura 64. Asociación entre la variable formación académica y requieren creatividad (conjunto de tareas)	109
Figura 65. Asociación entre la variable sexo y gratificantes (conjunto de tareas)	110
Figura 66. Asociación entre la variable tipo de vinculación y útiles (conjunto de tareas).	111

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población por Tipo de Vinculación	58
Tabla 2. Escenarios de muestra estratificada.....	59
Tabla 3. Operacionalización de Variables Demográficas Inherentes al Individuo	59
Tabla 4. Operacionalización de Variables Relacionales con el Puesto de Trabajo y la Empresa	61
Tabla 5. Número de asociaciones identificadas entre las variables.....	82

Lista de Anexos

Anexo 1. Cuestionario: Satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Caldas	127
Anexo 2. Cuestionario: The Job Descriptive Index (JDI)	135
Anexo 3. Cuestionario: Satisfacción laboral en las universidades españolas y sus determinantes estructurales	136

INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de la sociedad industrial, tanto las organizaciones como algunos autores, han centrado sus esfuerzos en abordar y analizar el comportamiento del individuo en el trabajo, tratando de determinar cómo son sus interacciones y relaciones con la organización y con la sociedad. Lo anterior, permite identificar cuáles son los aspectos que motivan a las personas, satisfaciendo sus necesidades e intereses, lo cual contribuye no solo al logro de sus objetivos personales, sino también a los de la organización (Bernat Jiménez, Izquierdo Doyagüez, Jiménez Bajo, Bardón Fernández-Pacheco, & Casado Verdejo, 2009).

Así entonces, no existe una única definición sobre el concepto de satisfacción laboral, ya que algunos autores la definen como un estado emocional, como un sentimiento o una respuesta afectiva, mientras que otros, consideran que la satisfacción laboral va más allá de eso y la conciben como la actitud que se tiene ante el trabajo (Bernat Jiménez, Izquierdo Doyagüez, Jiménez Bajo, Bardón Fernández-Pacheco, & Casado Verdejo, 2009).

Sin embargo, independientemente de la definición técnica, la satisfacción laboral sigue estando vigente y es un tema de gran interés para las organizaciones de cualquier índole, bien sea públicas o privadas; en principio, porque las personas necesitan de las mismas para su desarrollo profesional e incluso personal y las empresas necesitan de las personas para lograr ser competitivas en el mercado y lograr sus objetivos y metas, reconociendo en el recurso humano condiciones especiales y únicas que no están asociadas a ningún otro tipo de recurso. Dentro de dichas condiciones especiales se pueden mencionar la gestión del conocimiento (incluyendo la dinamización y réplica del mismo), la gestión del cambio y el desarrollo de procesos de creatividad e innovación, entre otros.

Tanto en el sector público como privado se han realizado estudios que apuntan a indagar sobre la satisfacción laboral de sus empleados, con el fin de establecer las

limitantes, las características particulares y los determinantes de la satisfacción laboral; sin embargo, es importante destacar que la mayor parte de los estudios en IES públicas, se han concentrado en la satisfacción laboral del personal docente, siendo pocos los estudios realizados en el personal administrativo; lo anterior motiva de manera considerable el desarrollo de la presente investigación.

Este trabajo de investigación está estructurado en 12 capítulos, el primero de ellos aborda el planteamiento del problema, la revisión de antecedentes, teniendo en cuenta diversos estudios que incluyen la satisfacción laboral en el personal docente de las IES del sector público. El segundo capítulo plantea la justificación. El capítulo 3 presenta el referente teórico, en donde se presenta la satisfacción laboral desde una perspectiva global desde el ámbito mundial hasta llegar al ámbito nacional e incluso regional abordando las diferentes teorías de motivación y satisfacción personal y laboral, para dar paso al capítulo 4 donde se encuentran el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

En el capítulo 5 se especifican aspectos metodológicos como: enfoque metodológico, tipo de estudio, población, diseño muestral, Operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección, diseño de la investigación, ordenamiento de datos y plan de análisis de los datos recolectados.

El capítulo 6 presenta las consideraciones éticas, los capítulos 7 presenta los resultados del análisis descriptivo y de asociación o interdependencia entre las variables, los capítulos 8 y 9 presentan la discusión de resultados y conclusiones respectivamente y cerramos con las recomendaciones en el capítulo 10 y las referencias bibliográficas y los anexos en los capítulos 11 y 12 respectivamente.

1 ÁREA PROBLEMÁTICA Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La satisfacción laboral es un tema que está directamente relacionado con las estrategias de motivación que utilizan las organizaciones con sus empleados, por tanto, son varias las teorías que, a lo largo del tiempo, han abordado diferentes aspectos tanto internos como externos al ser humano, que permiten aumentar la productividad de las organizaciones.

Dentro de los autores destacados que han trabajado el tema motivacional, como un factor asociado a la productividad y el bienestar laboral, se pueden mencionar los siguientes autores: Abraham Maslow (1943) con la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas; el psicólogo Frederick Herzberg (1959) hace sus aportes a través de la teoría dual de la satisfacción laboral; posteriormente Edwin A. Locke (1968), propone la teoría del establecimiento de metas u objetivos; por su parte J. Richard Hackman y Greg Oldham (1976), hacen su aporte a través del modelo de las características del trabajo, quienes abordan el constructor de satisfacción laboral, la influencia de las características del lugar de trabajo y el bienestar psicológico de los trabajadores.

A la par de estas teorías, otros grupos de autores analizan las variables que inciden en la explicación de la satisfacción laboral, como son: la edad, el sexo, las relaciones personales, la retribución, el estilo de mando, entre otras. En muchos casos, concluyen que estas variables se comportan dependiendo del contexto, es decir, el campo de trabajo donde son analizadas: sector público o privado, sector salud, sector docente, sector de la construcción, entre otros. Incluso, con relación al sexo, se concluye que, de acuerdo al contexto, se puede presentar que las mujeres tengan menores expectativas en relación con su empleo, frente a las expectativas de los hombres, ya sea en cuanto a salario, tipo e importancia de las actividades a desarrollar, entre otros (González Martínez & Ernesto, 2014).

En términos del desarrollo de la satisfacción laboral, el sector privado presenta un mayor nivel, motivado por los cambios continuos en el mercado y la necesidad de mejorar su competitividad, con lo cual corrobora que la satisfacción laboral tiene incidencia directa sobre los resultados organizacionales y la productividad, por tal razón, éste sector ha dado el primer paso para enfocar su estrategia administrativa en la gestión del recurso humano, incluyendo aspectos de motivación y satisfacción, como variables fundamentales para la consecución de metas, enfocando los esfuerzos en atraer y retener el talento humano, ofreciendo ambientes de trabajo adecuados, desarrollando estrategias y planes de formación, cualificación y motivación, favoreciendo procesos de competitividad tanto a nivel personal como profesional; esto contribuye a disminuir la posibilidad de tener trabajadores insatisfechos y evitar que se favorezcan temas de ausentismo y abandono de cargos que afecten la productividad organizacional (Sanabria Pulido, 2015).

Al abordar el tema específico del sector público, se puede decir que éste sector ha hecho más lentamente la transición de evaluar la satisfacción laboral y la relación de ésta con aspectos de productividad, enfocando su esfuerzo en lo que se denomina un modelo de gestión pública, donde no existen clientes sino ciudadanos y cuyo objetivo es buscar el interés y la satisfacción de los mismos. Según lo anterior, el talento humano que se encuentra en las entidades públicas, debe ser valorado por el mérito de su trabajo, más allá de la productividad que genera, sin embargo, esta última no es una característica excluyente, es decir, se busca brindar un ambiente laboral que le permita a los empleados crecer y desarrollarse personal y profesionalmente, al mismo tiempo que le sirven al país siendo eficientes, eficaces y productivos en sus puestos de trabajo (Sanabria Pulido, 2015).

Así entonces, hablar de mérito en el sector público, implica centralizar las acciones de reclutamiento, selección, retención, compensación, gestión del desempeño, desarrollo personal y profesional y manejo de la diversidad en una sola entidad: La Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), con el fin de proporcionar equidad e

igualdad de oportunidades entre los aspirantes a los diferentes cargos y al mismo tiempo brindar consistencia en los servicios.

La contratación de la fuerza laboral en el sector público a partir de lo establecido en la Constitución Política de 1991, que en su artículo 125 establece que los empleos en los órganos y entidades del estado son de carrera, con excepciones como la vinculación mediante la figura de elección popular, los de libre nombramiento y remoción, los trabajadores oficiales y las demás figuras que determine la ley (Constituyente, 1991).

En otras palabras, los empleos de carrera son la regla general en el sector público, los cuales fueron creados con la finalidad de generar y garantizar estabilidad laboral, así como brindar el acceso a todos los ciudadanos mediante concurso de méritos, realizado por la Comisión Nacional del Servicio Civil -CNSC-, quien es el órgano autónomo que administra y vigila la carrera administrativa (Henriquez Pinedo, Cubides Olarte, Quiceno Guerrero, & Placido, 2008).

No obstante, son diversos los mecanismos que se utilizan para la provisión de empleos tanto en vacancia definitiva como transitoria, así como otras formas de provisión de recurso humano, como, por ejemplo: reubicación, traslado por desplazamiento forzoso, traslado por orden judicial de reintegro, traslado para realizar la provisión definitiva de cargos de carrera y encargo, o comisión para acceder a empleos de libre nombramiento y remoción. Éste último, por su naturaleza, implica un grado de confianza y ante todo una decisión política, incluso hasta la contratación temporal por diversas modalidades (Henriquez Pinedo, Cubides Olarte, Quiceno Guerrero, & Placido, 2008).

Sin embargo, esta figura de contratación es una limitante para el servidor público, quien no podrá acceder a otros empleos de la administración pública de manera definitiva sino bajo la modalidad de selección mencionada anteriormente (concurso de méritos) o en la participación de otras modalidades previstas de manera temporal que no implican

estabilidad laboral, como el encargo de vacancias temporales o definitivas o la comisión para acceder a empleos de libre nombramiento, el cual por su naturaleza, implica un grado de confianza y ante todo una decisión política (Henriquez Pinedo, Cubides Olarte, Quiceno Guerrero, & Placido, 2008).

Es así, como el servidor público al ingresar a la carrera administrativa no solo siente felicidad al haber adquirido estabilidad laboral sino que también se manifiesta un sentimiento de desmotivación y estancamiento, al encontrar que para mejorar sus condiciones laborales (remuneración, denominación del empleo, funciones) y mantener los derechos adquiridos debe someterse a un nuevo concurso de mérito, lo cual podría repercutir en el desempeño laboral y por tanto en el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la entidad estatal y hasta en la corrupción actual del país (Arango Álvarez & Villegas Duque, 2017).

De lo anterior se podría pensar que tanto la modalidad como las formas de contratación, pueden ser limitantes que identifican los servidores públicos para ascender en la carrera administrativa, favoreciendo el crecimiento profesional, personal y lógicamente salarial, lo cual repercute directamente en la calidad de vida y bienestar de ellos y sus respectivas familias. Dichas limitantes, no difieren de ninguna manera en las instituciones de educación superior (IES) que pertenecen al sector público, ya que, al ser parte del estado, el ingreso a las mismas (como personal docente o administrativo), responde a procesos de selección meritocrática cuando aplique, pero bajo la diversidad y complejidad legal y operativa que representan las diversas modalidades de vinculación antes mencionadas (Henriquez Pinedo, Cubides Olarte, Quiceno Guerrero, & Placido, 2008).

Sin embargo, existen autores que van más allá de los factores anteriormente mencionados y consideran otro tipo de aspectos que impactan la satisfacción laboral y a su vez el ambiente de la comunidad educativa de las IES, conformada por docentes, administrativos y estudiantes. Dichos factores se ven representados en las dinámicas económicas, políticas y sociales que afectan el sistema educativo en lo académico, a

través de planes curriculares, exigencias y conformismo de estudiantes y padres de familia; y en lo administrativo, a través de reformas, déficit financiero, características de las instalaciones físicas, medio ambiente y presencia de sindicatos (González Laskibar, 2015).

Lo descrito anteriormente motiva el desarrollo de ésta investigación en el personal administrativo de la Universidad de Caldas, la cual está ubicada en la ciudad de Manizales y es una institución de educación superior de carácter público. Se pretende entonces, determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los servidores públicos que desempeñan cargos administrativos en la misma, y así, proveer información de interés tanto para la institución, como para otras universidades del sector público del país.

2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a lo descrito en el numeral anterior del área problemática, existen factores que a simple vista podrían ser los que afectan directamente la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública, dado que por un lado son servidores públicos que después de superar un proceso de selección por meritocracia, ingresan a la carrera administrativa y ven estancada la posibilidad de ascender a otro cargo público, toda vez que la normatividad que rige el sistema general de carrera es restrictiva en materia de movilidad laboral y por otro lado, los factores que se ven representados en las dinámicas económicas, políticas y sociales que afectan el sistema educativo en lo académico, a través de planes curriculares, exigencias y conformismo de estudiantes y padres de familia; y en lo administrativo, a través de reformas, déficit financiero, características de las instalaciones físicas, medio ambiente y presencia de sindicatos (González Laskibar, 2015).

En este contexto y desde el enfoque de la satisfacción laboral, se plantea la siguiente pregunta orientadora para la presente investigación:

¿Cuáles son los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales?

3 JUSTIFICACIÓN

Por medio de la presente investigación se analiza la satisfacción laboral del personal administrativo de una IES pública de la ciudad de Manizales, abordando los sectores a los cuales pertenece, como la satisfacción laboral en las instituciones de educación superior públicas, hasta llegar a la satisfacción laboral en el sector público.

Al evaluar la satisfacción laboral en el sector público, como se mencionó en el capítulo anterior, los esfuerzos se centran en un modelo de gestión pública, donde el objetivo es lograr la satisfacción de los ciudadanos, de tal forma que el talento humano que se encuentra en las entidades públicas, deba ser valorado por el mérito de su trabajo, brindándoles un ambiente laboral que les permita crecer y desarrollarse personal y profesionalmente, al mismo tiempo que le sirven al país siendo eficientes, eficaces y productivos en sus puestos de trabajo (Sanabria Pulido, 2015).

Ahondando en el sector de la educación pública, se debe contemplar el hecho que éste es un sector que impacta sobre el desarrollo económico y social de las comunidades, por tal razón, para el caso de Manizales, el Plan de Ordenamiento Territorial de la ciudad (principal instrumento de planificación de largo plazo y que define el norte del municipio para los próximos 12 años), aprobado en el año 2017, reconoce la vocación de Manizales como ciudad educativa y su aporte para una mejor calidad de vida (Manizales como vamos, 2019).

Para el año 2018, la ciudad cuenta con quince (15) IES con oferta de programas de educación superior en las tres modalidades, diez instituciones privadas y cinco públicas, siendo la Universidad de Caldas, la institución que participa con la tercera parte del total de la matrícula y considerando solamente el sector público, esta participación aumenta al 51,9% (Manizales como vamos, 2019). Esto ha permitido que por segundo año consecutivo (2019), Manizales sea percibida como el mejor destino para los jóvenes estudiar carreras universitarias, por encima de ciudades como Medellín, Bucaramanga, Barranquilla y Pereira (Semana.com, 2019).

Para responder a la confianza depositada por los estudiantes, la Universidad de Caldas ha enfocado sus esfuerzos en ser un espacio académico, cultural e investigativo que impulsa la formación profesional e incide positivamente en el desarrollo de la región, para lo cual cuenta con una amplia nómina, dividida entre administrativos y docentes, los primeros equivalentes al 27.22% del total y los segundos al restante 72.78%.

Contrastando la información anterior versus la revisión literaria, es importante resaltar el considerable número de estudios tanto a nivel local como nacional y mundial, sobre la satisfacción laboral en entidades públicas y en instituciones de educación superior pública, sin embargo, en el caso de las IES públicas, es importante destacar que los estudios han tenido un enfoque específico en el área docente y no tanto en el personal administrativo, por lo cual no se incluyen dentro de los instrumentos habituales, aspectos novedosos como el tipo de vinculación y la escalabilidad, que son variables relevantes en la satisfacción laboral.

Este estudio es un documento técnico, objetivo y confiable en el cual sus funcionarios se expresaron de manera libre acerca de su sentimiento hacia la IES, identificando aspectos estructurales, estáticos y de relaciones interpersonales que se generan al interior de la institución, lo que conlleva a determinar los factores que pueden influenciar la satisfacción laboral de la Universidad de Caldas, que a la postre se podrían convertir en un motivador de nuevas investigaciones.

4 REFERENTE TEÓRICO

Este capítulo presenta un recorrido por la satisfacción laboral como concepto general, los autores principales y modelos existentes, pasando por la inserción del concepto en el sector público y cerrando con el enfoque dado en las instituciones de educación superior

4.1 SATISFACCIÓN LABORAL

La definición de la satisfacción laboral es un tema debatido largamente en la literatura de tres disciplinas científicas: la psicología, los recursos humanos y la economía, desarrollando diversas teorías o modelos, que permiten determinar la relación con el bienestar laboral, la productividad, las relaciones en el trabajo, la realización personal y profesional, las relaciones familiares, las relaciones sociales y la salud, sin que exista un consenso para una definición unánime (Aguilar Morales, Magaña Medina, & Surdez Pérez, 2010).

Por un lado y de manera general, la satisfacción laboral podría definirse como la actitud que el ser humano tiene frente al trabajo, donde se incluyen las actividades propias que se desarrollan y para lo cual fue contratado, la interacción con los compañeros y directivos, el cumplimiento de las normativas internas y estándares de desempeño de la organización, las condiciones familiares y los deseos, entre muchos otros elementos que intervienen en el momento que el empleado evalúe la satisfacción laboral (Aguilar Morales, Magaña Medina, & Surdez Pérez, 2010).

Por otro lado, se encuentra la diversidad de teorías que surgieron a partir de la segunda parte del siglo XVI, las cuales intentan explicar no solo el concepto de satisfacción laboral, sino también los factores e implicaciones asociadas.

Aparece inicialmente, el autor Abraham Maslow (1943) con la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas (Figura 1 a continuación), quien hace un intento por clasificar las necesidades del ser humano a través de la jerarquía y de la precedencia,

sosteniendo que una vez satisfechos los requisitos esenciales para la vida, el comportamiento humano se dirige hacia motivaciones superiores de la siguiente forma:

- a) Tendientes a garantizar la existencia del individuo y la especie
- b) Protección contra amenazas o riesgos, reales o imaginarios
- c) Pertenencia a grupos en los cuales la persona puede dar y recibir afecto
- d) Estimación propia y de otros
- e) Desarrollo pleno de la personalidad.

(Fuentes Navarro, 2012)

Figura 1. Teoría de la Jerarquía de las necesidades humanas de Abraham Maslow



Fuente: Elaboración propia a partir de Chiavenato, 2007.

Según esta teoría, entre mayor sea el nivel educativo y profesional de la persona, más elevada es su prioridad de necesidades a satisfacer, dado que posiblemente encuentran satisfechos los dos primeros niveles de las necesidades (fisiológicas o básicas y de seguridad) (Fuentes Navarro, 2012).

Es importante tener presente lo expresado por Araya-Castillo & Pedreros-Gajardo (2009) cuando citan a Robbins y Coulter (2005) pues una vez satisfechas una serie de necesidades, estas dejan de ser motivadoras, por lo cual para que los trabajadores se

sientan motivados es necesario permitirles satisfacer las necesidades insatisfechas (Araya-Castillo & Pedreros-Gajardo, 2009).

Posteriormente aparece el psicólogo Frederick Herzberg (1959) con la teoría dual de la satisfacción laboral (Figura 2 a continuación), quien como mencionan Araya-Castillo & Pedreros-Gajardo (2009) a Robbins y Coulter (2005) centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción, resaltando la importancia de las características del puesto de trabajo y las practicas organizacionales. (Araya-Castillo & Pedreros-Gajardo, 2009).

Es así como Pablos González (2016) considera que los factores que provocan la satisfacción y los que provocan la insatisfacción son diferentes. El primer grupo se conoce como el de los factores motivadores que reúnen una serie de circunstancias intrínsecas de la tarea, es decir, que producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente y el segundo grupo es el de los factores denominados higiénicos, que son extrínsecos a la tarea, es decir, que evitan la insatisfacción, pero no producen motivación o satisfacción (Pablos González, 2016).

Figura 2. Teoría de la satisfacción laboral de Frederick Herzberg



Fuente: Elaboración propia a partir de Chiavenato, 2007

De esta forma, el autor plantea seis factores que pueden llevarnos a contar en el lugar de trabajo con trabajadores insatisfechos, trabajadores satisfechos, trabajadores desmotivados y trabajadores motivados, dependiendo de si uno de esos factores está o no presente, pues si la persona está muy motivada y encuentra su trabajo interesante y desafiante, puede tolerar el descontento con factores de higiénicos, tal y como se muestra en la Figura 3 a continuación (Pablos González, 2016).

Figura 3. Teoría de la satisfacción laboral- Factores de Frederick Herzberg



Fuente: Elaboración propia a partir de Chiavenato, 2007

Hacia mediados de los 60, aparece David McClelland (1961) con la teoría de las tres necesidades (Figura 4 a continuación), quien sostiene que los individuos poseen tres tipos de necesidades y que dependiendo de la conducta del ser humano una de ellas toma un rol más importante, aunque las tres actúan simultáneamente; dichas necesidades son:

- Necesidades de afiliación que implican el deseo amistad y cercanías
- Necesidades de logro que incluyen el impulso de sobresalir, de alcanzar metas, de vencer obstáculos y tener éxito
- Necesidades de poder que implican el deseo de ejercer influencia sobre individuos.

(Fuentes Navarro, 2012)

Es así pues como Araya-Castillo & Pedreros-Gajardo (2009) manifiestan en base a la teoría, que las personas con alta necesidad de logro se distinguen por hacer bien las cosas, y disfrutan el tener la responsabilidad, por su parte quienes tienen necesidad de poder buscan el control y que los demás hagan lo que ellos desean y finalmente quienes tienen necesidad de afiliación tienden a interesarse por las relaciones personales que tienen con los demás (Araya-Castillo & Pedreros-Gajardo, 2009)

Figura 4. Teoría de las tres necesidades de David McClelland



Fuente: Elaboración propia a partir de Amorós, 2007.

Una década más tarde, aparece el modelo de las características de trabajo de Hackman y Oldham (1976) y a su vez, el cuestionario derivado de dicho modelo: el Job Diagnostic Survey (Figura 5 a continuación). Dicho instrumento es catalogado como el más utilizado en el mundo laboral para analizar las características de los puestos de trabajo y su respectivo potencial motivador, determinando cómo debe estructurarse el trabajo para que los empleados estén motivados internamente (Pujol Cols, 2016).

Figura 5. Modelo de las características de trabajo de Hackman y Oldham



Fuente: Elaboración propia a partir de Rogero Anaya, 2005.

Años más tarde surge Gary P. Latham (1978), quien realiza un conjunto de estudios que apoyaban a Edwin A. Locke (1968) con la teoría del establecimiento de metas u objetivos (Figura 6 a continuación), quienes presentan que la mayor fuerza motivadora del esfuerzo laboral es la consecución de un determinado objetivo y cuanto más específicos sean, más eficaces resultan para motivar el comportamiento y el desempeño aumenta cuando las metas son difíciles y desafiantes (Ruvalcaba Coyaso, Selva Olid, & Sahagún Padilla, 2014).

Figura 6. Teoría del establecimiento de metas u objetivos de Locke y Latham



Fuente: Elaboración propia a partir de Amorós, 2007.

En la misma década de los noventa, surge la teoría de Motivación en el Servicio Público (PSM) con Perry y Wise (1990), quienes consideran tres tipos de motivaciones (Figura 7 a continuación):

- 1 Motivos racionales, cuando un individuo esté interesado en ciertos servicios públicos debido a que se identifican con sus objetivos.
- 2 Motivos basados en la norma, es decir, cuando un individuo cree en el interés público, incluyendo un sentido cívico que abarca a las entidades gubernamentales.
- 3 Motivos afectivos que están caracterizados por el deseo de ayudar y apoyar a otros.

(Álvarez Collazos, 2016)

Seis años más tarde, en 1996, estos autores proponen un instrumento de 24 ítems estructurados en las siguientes 4 dimensiones, las cuales deben ser tenidas en cuenta para analizar a los servidores públicos:

- 1 Atracción por la política y por la elaboración de políticas públicas
- 2 El compromiso con el interés público
- 3 La compasión
- 4 El sacrificio personal

Figura 7. Teoría de Motivación en el Servicio Público de Perry y Wise



Fuente: Elaboración propia a partir de Álvarez Collazos, 2016.

Para finales del siglo XX, Hagedorn (2000), propone una adaptación del modelo de Herzberg para comprender la satisfacción laboral y los factores que la impulsan en el mundo académico. En el modelo Hagedorn, las variables que inciden en la satisfacción laboral de los académicos se reúnen en dos grandes grupos: detonantes (triggers) y mediadores (mediators), así:

- Detonantes (triggers): Hacen referencia a eventos que pueden estar o no ligados al trabajo pero que son significativos para la vida del trabajador como el cambio de etapas, cambio de empresa o ascensos estudiantiles, cambios personales o familiares ya sean matrimonio, divorcio, hijos, enfermedad, muerte, problemas sentimentales, cualquier cambio de estado emocional.
- Mediadores (mediators): Hacen referencia a todo aspecto del trabajo que pueda influir en la satisfacción laboral y tienen su clasificación:
 - Logro: reconocimiento del trabajo bien hecho, el trabajo en sí mismo, las responsabilidades académicas asumidas, desarrollo de la carrera académica.
 - Higiénicos: El salario
 - Demográficos: Sexo, raza, tipo de institución y disciplina académica.
 - Condiciones del entorno: relaciones interpersonales, las relaciones con los administradores y el clima o cultura institucional.

(González Laskibar, 2015)

Y finalmente aparecen para el siglo XXI, investigadores como González Laskibar (2015) y Rodríguez Jarabo (2016), quienes realizan la adaptación al Job Descriptive Index (JDI), que como se mencionó anteriormente, es la escala que se ha convertido en el estándar internacional para el estudio de la satisfacción laboral, dado su lenguaje sencillo y el fácil abordaje de los aspectos tanto intrínsecos como extrínsecos de las condiciones de trabajo (González Laskibar, 2015) (Rodríguez Jarabo, 2016).

Esta adaptación es realizada para reconocer las consecuencias de todos los cambios organizativos, de gestión y gobierno en la satisfacción laboral de los académicos de la universidad pública española, donde se reduce la cantidad de adjetivos o expresiones (de 90 a 12) y el número de dimensiones, pasando de 6 a las siguientes 4: tareas docentes, relación con los superiores, relación con los colegas (compañeros de trabajo) y satisfacción con el trabajo en general. Las categorías de respuesta también son modificadas, donde se solicita al encuestado que piense en cada una de las dimensiones de su trabajo y que indique si los adjetivos que se le presentan le son hoy más, menos, o igualmente aplicables que en las condiciones anteriores a las reformas.

Como se observa a lo largo de éste ítem, la satisfacción laboral se puede estudiar al relacionarla con diferentes variables, más aún si se tiene en cuenta que se trata de organizaciones que trabajan en la búsqueda de una mejora continua de sus procesos, de fortalecer las formas de trabajo, los estilos gerenciales, de liderazgo y la productividad de los trabajadores, razón que sumada a la revisión bibliográfica, llevó a definir el ahondar en la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales, frente a variables determinantes sociodemográficas como el sexo, la edad, el estrato socioeconómico, la formación académica, la contribución de la empresa en la formación, la antigüedad, el tipo de vinculación y los cambios de vinculación, así como de variables inherentes al individuo como las características del trabajo y la empresa, la relación con los superiores, con los compañeros de trabajo, las condiciones de

trabajo, el salario, las responsabilidades, el trabajo en sí mismo, las oportunidades de promoción o ascenso, la estabilidad y el reconocimiento.

4.2 MODELOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Ahora bien, definidas las variables por los autores mencionados en el ítem anterior, es preciso analizar el modelo de medición a usar; así entonces, González Laskibar (2015) manifiesta que la satisfacción laboral puede medirse a través de diferentes técnicas como las entrevistas, grupos de discusión y encuestas o mediante la mezcla de ellas, siendo la selección basada en el entorno laboral a estudiar, los objetivos y la decisión del autor del

Para Sánchez Cañizares (2006) lo idóneo es la unión de modelos que permitan aumentar la precisión en la investigación, lo que sin duda es complejo por temas económicos y de tiempo, por lo cual en su gran mayoría se utilizan los cuestionarios, de modo que debe prestarse atención al tipo y diseño de los mismos (Sánchez Cañizares, 2006).

Sánchez Cañizares (2006), González Laskibar (2015) y Rodríguez Jarabo (2016), presentan una cronología de los diversos cuestionarios más representativos que existen para medir la satisfacción laboral, dependiendo de la necesidad del estudio, hay algunos cuestionarios de carácter general que no distinguen facetas, otros que miden la satisfacción del empleado en diferentes aspectos o de su trabajo y los que emplean diferentes adjetivos o expresiones que tratan de captar si el individuo está o no satisfecho con su trabajo (González Laskibar, 2015).

Los primeros intentos para medir la satisfacción laboral se remontan a los años 1935 por Hoppock, a partir del cual se han desarrollado diversos formatos aplicado a la persona afectada que permita identificar las situaciones y aspectos del trabajo, asegurando la imparcialidad al ser un cuestionario anónimo y voluntario (Rodríguez Jarabo, 2016).

Se presentan entonces algunos de ellos, como el cuestionario de satisfacción de las necesidades de Porter (1961), el cual consta de 13 ítems y se basa en la teoría de las necesidades de Maslow, donde se sustituyen las necesidades fisiológicas por la autonomía. En dicho cuestionario, el encuestado refleja en una escala de 1-7, la medida frente a su trabajo en cuanto a los siguientes aspectos: a) Satisfacción actual, b) satisfacción ideal, c) importancia que tiene para el encuestado, a través de facetas de seguridad, aspecto social, autoestima, autonomía, actualización y recompensas (Sánchez Cañizares, 2006).

El Job Descriptive Index –JDI (1969) es descrito por Sánchez Cañizares (2006) como un cuestionario sencillo de administrar y puntuar, que, además, se encuentra normalizado en una gran variedad de idiomas. Éste instrumento mide la satisfacción laboral a través de 5 facetas: trabajo en sí mismo, salario actual, oportunidades de promoción, supervisión y compañeros de trabajo en 90 ítems (Sánchez Cañizares, 2006). González Laskibar (2015) presenta la importancia del cuestionario JDI, al ser catalogado como el estándar internacional en satisfacción laboral. Sin embargo, no existe un consenso entre los teóricos en cuanto a la idoneidad en la extensión de los cuestionarios (González Laskibar, 2015).

El Job Descriptive Survey –JDS (1975) es un instrumento que valora ítems sobre el desempeño del puesto de trabajo, permitiendo obtener una medida acerca de seis dimensiones: variedad de destreza, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía, retroalimentación del propio trabajo, retroalimentación de los supervisores u otros compañeros (contacto con otros), a través de una escala de 1-7 (Sánchez Cañizares, 2006).

Sánchez Cañizares (2006) presenta además, que en el sector educativo existen instrumentos en el ámbito docente, como lo es el cuestionario sobre satisfacción e insatisfacción en la enseñanza universitaria, el cual fue aplicado en la Universidad Complutense de Madrid para determinar los niveles de satisfacción del profesorado, con el objetivo de mejorar su productividad docente e investigadora a través de seis

dimensiones: la institución universitaria, el clima social, relación con los alumnos, procesos de selección y promoción, elementos de valoración de la productividad investigadora y docente y funcionamiento de los servicios académicos (Sánchez Cañizares, 2006).

Por su parte, González Laskibar (2015) y Rodríguez Jarabo (2016), realizan la adaptación al Job Descriptive Index (JDI), que como se mencionó anteriormente, es la escala que se ha convertido en el estándar internacional para el estudio de la satisfacción laboral, dado su lenguaje sencillo y el fácil abordaje de los aspectos tanto intrínsecos como extrínsecos de las condiciones de trabajo. Esta adaptación es realizada para reconocer las consecuencias de todos los cambios organizativos, de gestión y gobierno en la satisfacción laboral de los académicos de la universidad pública española, donde se reduce la cantidad de adjetivos o expresiones (de 90 a 12) y el número de dimensiones, pasando de 6 a 4 dimensiones, que corresponden a: tareas docentes, relación con los superiores, relación con los colegas (compañeros de trabajo) y satisfacción con el trabajo en general. Las categorías de respuesta también son modificadas, donde se solicita al encuestado que piense en cada una de las dimensiones de su trabajo y que indique si los adjetivos que se le presentan le son hoy más, menos, o igualmente aplicables que en las condiciones anteriores a las reformas.

Por lo anterior, al ser este un trabajo desarrollado en el sector educativo y aunque está enfocado en el personal administrativo y no en el personal docente, se decidió tomar como base los instrumentos diseñados, validados y aplicados por González Laskibar (2015) y Rodríguez Jarabo (2016).

4.3 SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO

Una vez establecido el referente teórico en cuanto a la satisfacción laboral, es preciso enfocarnos a la satisfacción laboral en el sector público.

Partimos entonces, del artículo 113 de la constitución política de Colombia de 1991 que establece que son ramas del poder público las siguientes: la legislativa, la

ejecutiva, y la judicial y que existen otros órganos autónomos e independientes, para el cumplimiento de las demás funciones del estado; el conjunto de estas competencias atribuidas, constituyen la variedad de funciones, las cuales por ser públicas deben ser desarrolladas por personas naturales vinculadas mediante una relación de servicio con el estado y por lo tanto de servicio a la comunidad, tal y como lo dispone el artículo 123 de la constitución política de Colombia (Constituyente, 1991).

De esta forma, según la constitución política, la relación de servicio con el estado, se enmarca en la definición de servidor público, que comprende a los miembros de las corporaciones públicas, los funcionarios o empleados públicos, los trabajadores oficiales del estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios (Constituyente, 1991).

Así mismo, la constitución política, establece en sus artículos 125 y 130, que los empleos en los órganos y entidades del estado son de carrera y será la Comisión Nacional del Servicio Civil la responsable de la administración y vigilancia, exceptuando de ella los cargos de elección popular, los de libre nombramiento y remoción y los trabajadores oficiales (Constituyente, 1991).

El ingreso a los cargos de carrera y el ascenso en los mismos, se harán previo cumplimiento de los requisitos y condiciones que fije la ley para determinar los méritos y calidades de los aspirantes, a través de concurso público de méritos y el retiro, se hará por calificación no satisfactoria en el desempeño del empleo, por violación del régimen disciplinario y por las demás causales previstas en la Constitución o la ley (Henriquez Pinedo, Cubides Olarte, Quiceno Guerrero, & Placido, 2008).

Para el cumplimiento del objetivo del estado, de que sus servidores públicos estén al servicio del estado y de la comunidad, se estableció el modelo de gestión pública, donde a diferencia de la empresa privada no se busca generar utilidades sino la satisfacción de los ciudadanos; allí el talento humano es valorado por el mérito de su trabajo, más allá de la productividad que genera, buscando brindarles un ambiente laboral

que le permita a los empleados crecer y desarrollarse personal y profesionalmente, al mismo tiempo que le sirven al país siendo además eficientes, eficaces y productivos en sus puestos de trabajo (Sanabria Pulido, 2015).

En esta búsqueda de un sano ambiente laboral, las entidades públicas deben considerar los cambios generados en el entorno, las preferencias de los trabajadores según su edad, educación, cultura y escala de valores, lo que va en cierta forma en contravía con la rigidez del sector público en cuanto a normatividad, que no permite motivación en términos salariales o reducción en horas laborales, de tal forma que el año 2004 se da un espaldarazo al sistema y se promulga la Ley 909, por medio de la cual: “*Se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones.*”, estableciendo que la carrera administrativa es el sistema técnico de administración de personal, que tiene por objeto garantizar la eficiencia de la administración pública y ofrecer igualdad de oportunidades de acceso al servicio público, la capacitación, la estabilidad en los empleos y la posibilidad de ascenso (Republica, 2004).

Así mismo, se clasifican los empleos según la naturaleza de sus funciones, la índole de sus responsabilidades y los requisitos exigidos para su desempeño en 5 niveles: directivo asesor, profesional especializado, profesional universitario, técnico y asistencial y diferentes tipos de vinculación: de elección popular, libre nombramiento y remoción (para cumplir un papel directivo, de manejo, de conducción u orientación institucional, que en su ejercicio adopten políticas o directrices fundamentales o que impliquen la confianza), carrera administrativa y provisionalidad; en éste último están (aquellas personas que ingresan al sector público para cumplir funciones de una persona de carrera que se retiró de la institución y que para su reemplazo no existe lista de elegibles, puede ser vacancia definitiva en caso de retiro por pensión o por voluntad propia, o vacancia temporal en caso que el titular se encuentre ejerciendo funciones en otro cargo), aunque en el decreto 1083 de 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, se establece en la parte 2, título 1, capítulo 1 una nueva modalidad de vinculación: los empleos de carácter temporal, creados en las plantas de cargos por el

tiempo determinado en el estudio técnico y en el acto de nombramiento (Henríquez Pinedo, Cubides Olarte, Quiceno Guerrero, & Placido, 2008).

Bajo estos preceptos, Álvarez Collazos (2016), evidencia que a pesar de los esfuerzos, en la carrera profesional, los empleados no están adecuadamente motivados de acuerdo con la teoría de la motivación del servicio público en el país y evidencia que los factores de ambiente físico, poder, remuneración, expectativas, reconocimientos, equidad, seguridad, filiación, relaciones personales (relaciones humanas) y logro, son los factores que motivan a los empleados de carrera “en algún grado de importancia” a mejorar el desempeño (Álvarez Collazos, 2016).

Así mismo, el autor destaca la importancia de diferenciar entre los servidores públicos y los del sector privado, con respecto a los valores y las necesidades relacionados con el trabajo, ya que al tratarse de emociones y prioridades del ser humano, todas las entidades son diferentes y no existe relación directa entre una y otra entidad y que además centrar los esfuerzos en trabajar en estos factores, permite tener funcionarios que posean alta motivación al logro, con lo que la administración pública asegura que se cumplan los objetivos de las entidades y por ende se expresen en resultados que satisfagan a la comunidad (Álvarez Collazos, 2016).

Por otro lado, Rodríguez Jarabo (2016), referencia que esos cambios que se dan a diario en el mundo a causa de la globalización y en el caso específico de Colombia a causa de las reformas de toda índole, han generado cambios en las necesidades de los seres humanos, en términos laborales, en el concepto de calidad de vida laboral y de cultura, donde además median factores externos como las modalidades de contratación, las recompensas, beneficios, reconocimientos, así como también juegan un papel fundamental la composición familiar, el estilo de vida, las condiciones físicas, entre otros factores internos (personales); todo lo anterior, genera incertidumbre, inestabilidad e improductividad, los cuales deben ser tenidos en cuenta cuando se habla de satisfacción laboral, ya que pueden influir en la cantidad y calidad del trabajo a desarrollar, en el

ausentismo, la rotación, el compromiso, el estrés laboral, el clima organizacional, la salud física, entre otros (Rodríguez Jarabo, 2016).

Finalmente, al analizar la investigación realizada en el año 2015 por el Grupo multidisciplinario de Políticas Públicas (GMPP) de la escuela de gobierno de la Universidad de los Andes se evidencia que, en muchas de las entidades del estado colombiano, su talento humano se está envejeciendo, no encuentra motivación y son valorados por los ciudadanos de una forma negativa en cuanto a satisfacción por el trabajo realizado (Política, 2015).

Lo anterior se suma a que los mismos servidores consideran que los concursos realizados por la CNSC- Comisión Nacional del Servicio Civil, no son transparentes, son tardíos y por tanto atentan contra las condiciones de igualdad de oportunidades y meritocracia, lo que ha hecho que no mejore el desempeño de las entidades, y que el desempeño de los servidores públicos sea el mínimo requerido ya que no se sienten satisfechos laboralmente (Política, 2015).

Así como el sector público afronta día a día el desafío de conformar equipos de trabajo con talento humano de calidad que responda a las necesidades del estado y de la sociedad, a través de la vinculación de los mejores talentos, la retención de los servidores de alto desempeño y estrategias que motiven y generen ambientes de trabajo agradables que permeen la satisfacción laboral de sus servidores, por lo cual se cuenta con mecanismos como el sistema de estímulos, regulados por la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 de 1998 y el Decreto 1227 de 2005, los cuales buscan que las entidades públicas establezcan planes de incentivos y programas de bienestar social, que les permita a los servidores públicos por un lado contar con reconocimiento ya sea por el desempeño a nivel de excelencia individual en cada uno de los niveles jerárquicos, por ser el mejor empleado de la entidad, así como por pertenecer a equipos de trabajo que se inscriban y desarrollen proyectos que la beneficien, dándoles valor agregado a la gestión y al desempeño que adelanta cotidianamente; y por otro lado, contar con actividades de carácter deportivo, recreativo y vacacionales, con eventos de carácter artístico y cultural,

así como la promoción y prevención de la salud, capacitación formal e informal en diferentes modalidades, así como la promoción de programas de vivienda ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro, entre otros (DAFP, 2012).

4.4 SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICA

Ahora bien, cuando se mira la satisfacción laboral enfocada en la educación superior pública, no solo debe tenerse en cuenta las modalidades de ingreso al sector público anteriormente descritas, sino también la crisis estructural que afrontan dichas instituciones, desde hace aproximadamente 20 años y de la necesidad de buscar un nuevo modelo de financiamiento que garantice la sostenibilidad en términos de calidad y equidad social.

Sin embargo, antes de profundizar en la crisis estructural de las universidades públicas, es preciso mencionar algunos artículos y párrafos que abordan la educación, un ejemplo de ellos es la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, la cual en el primer párrafo del Artículo 26 cita lo siguiente:

“Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos” (Unidas, 1948).

Posteriormente, en el párrafo 2 del mismo artículo, la declaración amplía el alcance de la enseñanza en una sociedad, especificando que:

“La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de

las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz”
(Unidas, 1948).

Por su parte, en Colombia, la Constitución Política establece en el artículo 67 lo siguiente:

“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica. La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos. Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley” (Constituyente, 1991).

Para cumplir con lo anterior, se conforma un sistema educativo compuesto por 5 niveles: educación inicial, educación preescolar, educación básica, educación media y educación superior, siendo este último nivel, el que abordaremos en esta investigación. Cada uno de los niveles está compuesto por una comunidad académica o educativa, la cual está a su vez integrada por estudiantes, docentes, egresados y personal administrativo (Educación M. d., Sistema de educación básica y media, 2010).

Aparece entonces el concepto de Instituciones de Educación Superior (IES), las cuales son entidades que cuentan con todos los requisitos normativos y legales para prestar el servicio público de educación superior en el territorio colombiano, clasificándose por su carácter académico en instituciones técnicas profesionales, instituciones tecnológicas, instituciones universitarias o escuelas tecnológicas y universidades, o según su naturaleza jurídica pública ya sea como establecimientos públicos o entes universitarios autónomos o privados (Ministerio de Educación, 2010).

De esta forma, el término -universidad- se refiere al lugar en el que se enseña el conocimiento universal, es decir, su objeto es intelectual, de difusión y extensión de conocimiento, para que el ser humano aprenda el ser y el hacer, la solución de problemas técnicos, filosóficos, humanísticos, entre otros, ya sea en etapa de pregrado o de posgrado (Educación M. d., Sistema de educación superior, 2010).

En la etapa de pregrado se encuentran las carreras técnicas profesionales, tecnológicas y universitarias; en el nivel de posgrado se encuentran las especializaciones, maestrías y doctorados. Adicionalmente se ofrece la educación continuada, la cual permite en un tiempo corto, actualizarse a cambios en normas o modelos o conocer nuevas técnicas, como el caso de los diplomados, seminarios y cursos (Educación M. d., Sistema de educación superior, 2010).

Ahora bien, para la operación y consolidación de las universidades, el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia integra el concepto de autonomía universitaria así:

“Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley. La ley establecerá un régimen especial para las universidades del Estado. El Estado fortalecerá la investigación científica en las universidades oficiales y privadas y ofrecerá las condiciones especiales para su desarrollo. El Estado facilitará

mecanismos financieros que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior” (Constituyente, 1991).

Posteriormente, en el año 1992 el Congreso de la Republica promulga la ley 30 a través de la cual “se organiza el servicio público de la Educación Superior”, y establece en su artículo 86 lo siguiente:

“Los presupuestos de las universidades nacionales, departamentales y municipales estarán constituidos por aportes del presupuesto Nacional para funcionamiento e inversión, por los aportes de los entes territoriales, por los recursos y rentas propias de cada institución. Las universidades estatales u oficiales recibirán anualmente aportes de los presupuestos nacional y de las entidades territoriales, que signifiquen siempre un incremento en pesos constantes, tomando como base los presupuestos de rentas y gastos, vigentes a partir de 1993” (República, Ley 30, 1992).

Como lo presenta el Sistema Universitario Estatal (SUE) en el año 2012, la fórmula que crearon los legisladores asumía la garantía para las universidades en términos presupuestales, pues siempre habría un aumento constante en pesos, actualizándose con el IPC (Índice de precios al consumidor), a pesar de esto era insuficiente, a través de la gestión, se lograban mayores recursos para superar esta barrera, y al final se alcanzaban aumentos reales por encima del IPC para sortear el aumento dado por la expansión de su matrícula, pero sobre todo, para soportar el aumento a causa de la nómina, el cual empezó a crecer más allá de la inflación por decisiones legales propias de la autonomía universitaria, como es el caso del aumento en la remuneración docente producto de la producción intelectual de los mismos (Sistema Universitario Estatal, 2012).

La tragedia, según el SUE 2012, se agudizó con la llegada del nuevo siglo, pues según demanda del Consejo de Estado sentenció que todo lo que recibieran las Universidades por cualquier concepto del Estado se volvía base presupuestal y esto

significaría que las gestiones mencionadas anteriormente ya no se tendrían como adiciones sino que los presupuestos se debían amarrar más celosamente a la sola corrección monetaria y adicionalmente, definió las líneas de trabajo en las cuales debían enfocar los recursos girados, como por ejemplo: infraestructura, actualización tecnológica, capacitación docente, investigación, aspectos ligados a los rigores del sistema de calidad, cierre de brechas sociales a partir de la universidad en la región e incluso la incursión en formación técnica y tecnológica (Sistema Universitario Estatal, 2012).

Es así como a partir del año 2009, las instituciones de educación superior empiezan a hablar de crisis estructural y de la necesidad de buscar un nuevo modelo de financiamiento que garantizara la sostenibilidad de las mismas en términos de calidad y equidad social, empezando por una reforma a la Ley 30; sin embargo, esto ha sido complejo de radicar en el Congreso y por lo tanto el gobierno de turno se ha limitado a hacer acuerdos con las directivas sindicales y universitarias, lo que representa acciones temporales y de bajo impacto para el problema estructural (Sistema Universitario Estatal, 2012).

Sin embargo, hay que tener presente la hipótesis de autores como González Laskibar (2015), quien ahonda en el tema de la satisfacción laboral, evidenciando que existen razones para pensar que los académicos de las universidades, están preparados para resistir activamente las políticas que empeoran las condiciones de sus trabajos enfocándose en los cambios de gestión y de gobierno, el reclutamiento, la evaluación, o la promoción, de modo que afiliarse a sindicatos, es un mecanismo para defender sus privilegios y defender la autonomía universitaria.

Sumado a esto, es importante referenciar a los autores Rojas Betancur, Méndez Villamizar, & Montero Torres (2013), quienes a su vez citan a Moreno, Sepúlveda, & Restrepo (2012), cuando expresan que la comunidad universitaria está conformada por tres estamentos: estudiantes, profesores y administrativos, donde cada uno de ellos es

diferente y, por tanto, deben tratarse de manera diferenciada y no como un colectivo (Rojas Betancur, Méndez Villamizar, & Montero Torres, 2013).

Dicha hipótesis es retomada Pecino Medina, Mañas Rodríguez, Díaz Fúnez, López Puga, & Llopis Marín (2015), quienes además presentan la relación que existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, lo que conlleva a tener un personal administrativo más eficiente y eficaz en el cumplimiento de los objetivos estratégicos e institucionales (Pecino Medina, Mañas Rodríguez, Díaz Fúnez, López Puga, & Llopis Marín, 2015).

Montoya Cáceres (2017) por su parte, presentan como factor importante de analizar en el campo educativo, que el personal administrativo presente un nivel de satisfacción bajo con el trabajo, lo que repercute directamente con el compromiso, ligado al tipo de vinculación, pues tener un contrato no definitivo puede generar sentimientos de inseguridad y menor estabilidad laboral (Cáceres, 2017).

Así mismo, Alonso Martín (2006), coincide con la hipótesis de que el tipo de vinculación es un factor importante en la satisfacción laboral del personal administrativo, pues en los casos en que se cuenta con contrato de interinidad (en nuestro caso de carrera administrativa), el trato con los compañeros y la relación con el jefe más inmediato, son los aspectos que disminuyen la satisfacción, además, presenta la necesidad de tener en cuenta la antigüedad como factor fundamental, pues en su estudio se observa una menor satisfacción en la muestra que tiene menos antigüedad en la universidad (Alonso Martín, 2006).

Los estudios citados anteriormente, dan un bosquejo general de los antecedentes frente a la satisfacción laboral tanto en el ámbito de educación superior de carácter público, como en el personal administrativo, lo cual es un insumo importante para la discusión de resultados de la presente investigación.

5 OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características sociodemográficas del personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales.
- Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales.
- Relacionar las características sociodemográficas y la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales.

6 METODOLOGÍA

En el siguiente capítulo se describe el enfoque metodológico, las variables y las condiciones que se tuvieron en cuenta, el tipo de estudio, la población, el diseño muestral, el instrumento utilizado para la recolección de la información y el plan de análisis de la información suministrada por el personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales.

6.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

El enfoque de la presente investigación es un enfoque cuantitativo, dado su sentido secuencial y probatorio. Tal como lo expresa Sampieri (2014) se parte de una idea, de donde se deriva el planteamiento del problema, con el cual se realiza la revisión literaria que es el soporte del marco teórico y que además sirve como base para definir las variables que son el sustento del instrumento a aplicar mediante un trabajo de campo, para posteriormente ser procesado, analizado y finalmente dar un reporte de resultados descriptivos de asociación o interdependencia entre las variables (Sampieri, 2014).

6.1.1 Variables

Para Sánchez Cañizares (2006) el estudio de la satisfacción laboral ha sido una constante en las organizaciones, actualmente el objetivo es determinar cuáles son las variables tanto propias del trabajo, como personales del trabajador, que inciden en una respuesta afectiva hacia los aspectos del trabajo que desarrollan, de modo que se establezca el umbral de satisfacción o insatisfacción de la persona (Sánchez Cañizares, 2006).

Para ello, se han agrupado las variables objeto de estudio en dos dimensiones:

variables sociodemográficas inherentes al individuo y variables relacionadas con el puesto de trabajo y la empresa, estableciendo las siguientes variables para dar estructura a la encuesta que se desea aplicar; dichas variables se presentan a continuación en la Figura 8:

Figura 8. Variables sociodemográficas y variables relacionadas con el puesto de trabajo y la empresa

Variables sociodemográficas inherentes al individuo	Variables relacionales con el puesto de trabajo y la empresa
<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Estrato socioeconómico • Nivel de formación • Capacitación o formación • Antigüedad • Tipo de vinculación • Cambios en la vinculación 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos generales • Relación con los superiores • Relación con los compañeros de trabajo • Relación con el trabajo en general • Relación con el trabajo en sí mismo • Relacionadas con los cambios internos y externos

Fuente: Elaboración propia

6.1.1.1 Variables Sociodemográficas Inherentes al Individuo

Sánchez Cañizares (2006) presenta aspectos como el sexo, la edad y el nivel educativo, como las características personales del trabajador que han sido materia de estudio tanto en el campo de la psicología como la economía y la sociología, demostrando que influyen en la satisfacción laboral.

Adicional a estas variables, Barrios Barrera & Botia Díaz (2014) identifican en esta categoría, variables como: recibir capacitación y la antigüedad en la empresa. De igual forma, Rodríguez Jarabo, B. (2016), identifica en esta categoría nuevas variables como el tipo de vinculación. Por su parte, Vargas Jimenez (2015), adiciona la variable de los cambios en la vinculación.

Las ocho variables que se tienen en cuenta en ésta dimensión corresponden a: sexo, edad, estrato socioeconómico, nivel de formación, contribución para capacitación o formación, antigüedad, tipo de vinculación y cambios en la vinculación, y se describen a continuación a través de una búsqueda de antecedentes de las mismas:

Sexo: Se refiere a la variable biológica que clasifica a la población en hombres y mujeres, es así como iniciando el abordaje por esta clasificación, es preciso traer a colación al autor Ballesteros (2013), quien presenta la existencia de fenómenos culturales y de idiosincrasia que conllevan a una discriminación como factor que afecta el salario y la ocupación de las mujeres, quienes a su vez son subvaloradas, algunas veces desde su entorno familiar, por no ver la necesidad de que ellas obtengan un alto grado educativo a diferencia de los hijos varones. A partir de esta discriminación, el autor considera que las mujeres se han sentido motivadas a incrementar sus niveles de educación, de forma que su inserción en el mercado laboral sea con mayores ingresos, e incluso les permita acceder a cargos catalogados como exclusivos del sexo masculino (Ballesteros Madera, 2013).

Esta motivación, también es presentada por Domínguez (2004), que evidencia el trabajo realizado por los colectivos y redes de mujeres, quienes logran incluir en la constitución de 1991 el reconocimiento expreso de que la mujer no puede ser víctima de discriminación (artículo 43), la igualdad de derechos y deberes de la pareja en las relaciones familiares, la condena a la violencia intrafamiliar, derecho a escoger cuantos hijos desea tener (artículo 42) y la protección especial en la maternidad (artículo 43 y 53) (Domínguez Blanco, 2004).

Pese a lo anterior, como lo expresa Pabón (2015), las mujeres sufren la resistencia a la presencia femenina en carreras tradicionalmente consideradas como masculinas, cuyo fenómeno es denominado -paredes de cristal- (Pabón Patiño, 2015).

Ahora bien, al abordar la satisfacción laboral de las mujeres en entidades de educación superior, Araujo Peñate & Nieto Villegas (2012) evidencian la tendencia hacia el sexo masculino en los cargos directivos de dichas instituciones, lo cual puede estar asociado a fenómenos culturales y de la idiosincrasia latinoamericana, caracterizada por las tradiciones patriarcales. Lo anterior se puede traducir en inseguridad y cierta tendencia a subestimar las capacidades propias para desempeñar roles diferentes a los tradicionales o a los esperados, por lo que se hace necesario incluir en los estudios de

satisfacción laboral, el concepto denominado -techo de cristal-, el cual hace referencia a las barreras -invisibles- que las mujeres encuentran en el mundo laboral, haciendo que disminuya su participación a medida que intentan ascender en la pirámide de la organización, lógicamente limitando su satisfacción laboral (Araujo Peñate & Nieto Villegas, 2012).

Sumado a esto, Rojas Betancur, Méndez Villamizar, & Montero Torres (2013), manifiestan que la inequidad de género en la educación superior se camufla en el silencio y se sustenta en el hecho de que, por tratarse de instituciones avanzadas en la cultura, el tema de inequidad de género está superado, dada la existencia de igualdad de méritos (Rojas Betancur, Méndez Villamizar, & Montero Torres, 2013). Otra explicación que es importante tener en cuenta, es la del autor González Laskibar (2015), quien cita a Sánchez et al., (2007), presentando que el sexo femenino prioriza elementos humanos (como las relaciones interpersonales) a los elementos técnicos (como salario, cargos de gestión o posibilidad de promoción) (González Laskibar, 2015).

Por su parte Hauret & Williams (2013), explican lo anterior desde el punto de vista de la familia, donde las mujeres ponen mayor énfasis en su rol de -ama de casa- y en la comparación con otras mujeres y no con los hombres, donde comparan características sociodemográficas como la educación, la edad, el estado civil y características del trabajo como el cargo, el sector, el salario, las oportunidades de ascenso, el tipo de contrato de trabajo y las horas de trabajo, concluyendo que el diferencial de género no se presenta en todos los países, donde son los hombres los más satisfechos en una muestra agrupada de catorce países de la Unión Europea (Hauret & Williams, 2013).

Dicha hipótesis es retomada por Alonso Martín (2006), quien compara la escala de satisfacción laboral en función al sexo, evidenciando que las mujeres manifiestan un mayor grado de satisfacción en todos los ítems, exceptuando la oportunidad para promocionar (factor interno) y el horario de trabajo (factor externo), posiblemente enfocado en la dificultad que tienen las mujeres para conciliar la vida laboral y la familiar (Alonso Martín, 2006).

Edad: Se refiere a la edad cumplida en el último cumpleaños, por lo cual Sánchez Cañizares (2006) presenta que ésta es una variable que evidencia diferencias más notorias en términos de satisfacción laboral que otras, donde no existe un consenso y genera controversia en el porqué de los resultados entre distintas investigaciones, manteniendo la evidencia que entre más jóvenes sean los trabajadores, mayor es su insatisfacción con el trabajo (Sánchez Cañizares, 2006).

Sánchez Cañizares (2006) referencia a Gibson y Klein (1970), quien justifica esta relación por tres factores: primero, que los trabajadores de mayor edad parecen presentar una relación distinta con la autoridad que la que presentan los jóvenes, segundo, que son los mayores quienes tienen mayor deseo de ser dirigidos y aceptar órdenes y por último, que las estructuras cognitivas son diferentes, lo que conlleva a que los jóvenes sean más exigentes con los empleos que aceptan y la satisfacción que manifiestan (Sánchez Cañizares, 2006).

Barrios Barrera & Botia Díaz (2014) concuerdan con esta postura, principalmente porque a medida que aumenta la edad, disminuye la probabilidad o intención de cambiar de trabajo, pues se busca una estabilidad, al contrario de los jóvenes que empiezan su vida laboral satisfechos y paulatinamente pierden el entusiasmo por el aburrimiento y la percepción de que las oportunidades terminan (Barrios Barrera & Botia Díaz, 2014).

Estrato Socioeconómico: Esta variable se refiere a la clasificación de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Así entonces, Barrera Obregón, Herrera Delgado, Jaraba Aguas, Ruidíaz Gómez, & Villero Bello (2011), presentan esta variable como un factor demográfico con relación al entorno.

Nivel de Formación: Esta variable representa el nivel de educación adquirido por la persona, presentado por Barrios Barrera & Botia Díaz (2014) como la inversión que realizan los trabajadores en las etapas tempranas de la vida, con la expectativa de obtener beneficios futuros a lo largo del ciclo productivo, midiéndolo en términos monetarios (Barrios Barrera & Botia Díaz, 2014).

Sin embargo, los estudios revisados evidencian una relación negativa entre el nivel de formación y la satisfacción laboral, explicada por Sánchez Cañizares (2006) por las aspiraciones de los trabajadores más cualificados, quienes esperan determinadas cosas y al no obtenerlas se sienten insatisfechos; así mismo, Barrios Barrera & Botia Díaz (2014), aducen que alternativamente se podría considerar el hecho que las personas con mayor nivel de estudio, tienen mayores dificultades para encontrar un puesto ajustado a su formación y en la mayoría de los casos quedando sobrecalificados (Sanchez Cañizares, 2006).

Contribución para Capacitación o Formación: Esta variable representa la participación de la entidad en la consecución del nivel de formación del trabajador. Barrios Barrera & Botia Díaz (2014) expresan la creciente preocupación de los empleados por adquirir mayores conocimientos, de modo que les permita aumentar su valor y por tanto facilitar el acceso a nuevos trabajos y es allí donde aprovechan las oportunidades generadas por las organizaciones al ofrecer cursos y capacitaciones de libre elección (Barrios Barrera & Botia Díaz, 2014).

Sin embargo, se debe considerar lo expresado por Pacheco Velasco (2007), quien manifiesta que la capacitación o formación es una tarea compleja para el trabajador que tiene que desarrollar diversas actividades dentro del trabajo a la par que se capacita, como para el empleador que debe supervisar que el trabajo se cumpla y además que el trabajador adquiera nuevas habilidades, aptitud El autor González Laskibar (2015) es y conocimientos, sobre lo cual recaerá el efecto positivo o negativo frente a la satisfacción laboral (Pacheco Velasco, 2007).

Antigüedad: Vargas Jimenez (2015) define esta variable como los años de experiencia al servicio de la organización desempeñando diferentes labores (Vargas Jimenez, 2015).

Por su parte Barrios Barrera & Botia Díaz (2014), llegan a la conclusión que estos años de experiencia presentan una relación negativa con la satisfacción laboral,

desencadenada por la frustración al no escalar en el ámbito laboral y el ejercer una misma actividad, pero también puede convertirse en una relación positiva cuando las tasas de desempleo en la ciudad o el país aumentan, por la atracción o valoración frente al trabajo actual (Barrios Barrera & Botia Díaz, 2014).

Tipo de Vinculación: Este aspecto se refiere al tipo de nombramiento del servidor público, que define la estabilidad que puede llegar a brindarle la organización. Vargas Jimenez (2015), determina esta categoría como el elemento que define la estabilidad que puede llegar a brindar la organización permitiendo la proyección laboral (Vargas Jimenez, 2015).

Por su parte Sanchez Cañizares (2006) establece que no existe una única relación entre la satisfacción y la forma de vinculación de los trabajadores, pues en algunos estudios, la relación cambia a medida que cambia la modalidad de vinculación, de modo que la relación entre la satisfacción y los trabajadores de tiempo parcial es baja; sin embargo, debe contemplarse a la hora de analizarlo, la elección o no de la modalidad de vinculación, el estatus laboral y las condiciones económicas (Sanchez Cañizares, 2006).

Cambios en la Vinculación: Esta variable representa la posibilidad de ascenso profesional que ofrece un empleo; Vargas Jimenez (2015) entiende esta variable como las actitudes de la organización en el sentido de la administración de personal, es decir la posibilidad de ascenso profesional que ofrece un empleo (Vargas Jimenez, 2015).

Por otro lado, Pablos González (2016) afirma que el cambiar de trabajo puede depender de la edad o la antigüedad en el cargo y permanecerá en el independientemente de su nivel de satisfacción (Pablos González, 2016). Barrera Obregón, Herrera Delgado, Jaraba Aguas, Ruidíaz Gómez, & Villero Bello (2011), expresan que los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascenso congruentes a sus expectativas y cuando sienten que esto no ocurre se sienten insatisfechos (Barrera Obregón, Herrera Delgado, Jaraba Aguas, Ruidíaz Gómez, & Villero Bello, 2011).

6.1.1.2 Variables relacionales con el puesto de trabajo y la empresa

Ruiz Segura (2009) plantea que para lograr una adecuada concepción de la satisfacción laboral deben considerarse características asociadas al trabajo como la relación con los superiores, con los compañeros de trabajo, con las condiciones del trabajo en general, con el trabajo en sí mismo y con el salario (Ruiz Segura, 2009).

Relación con los Superiores: Entendida por Serrano García, Ortega Andeane, Riveros Rosas, & Reyes Lagunes (2015) como la conducta de seguimiento en el trabajo y las características de la relación interpersonal con el superior. El JDS en su versión en castellano adicionalmente incluye en esta variable el grado en el que el puesto recibe información sobre el desempeño de sus actividades por parte de sus superiores.

Marín García, Giraldo O'Meara, & Martínez Gomez (2011), la identifican como la variable que permite establecer el grado de satisfacción con el trato, el apoyo y la orientación que se recibe por parte de los superiores, así como también el grado en que la supervisión es considerada satisfactoria (Marín García, Giraldo O'Meara, & Martínez Gomez, 2011).

Relación con los compañeros de trabajo: Esta variable representa la relación que se tiene con el grupo de pares en el trabajo. Marín García, Giraldo O'Meara, & Martínez Gomez (2011), consideran que esta variable determina el grado de satisfacción que se genera en relación con los compañeros con que se tiene contacto a la hora de realizar las actividades y la satisfacción con las oportunidades que se tiene de conocer y ayudar a la gente.

Relación con el trabajo en general: Esta variable hace relación a las condiciones físicas del entorno de trabajo. Marín García, Giraldo O'Meara, & Martínez Gomez (2011), la catalogan como la medida general del grado en que el empleado está satisfecho y feliz con el trabajo (Marín García, Giraldo O'Meara, & Martínez Gomez, 2011).

Relación con el trabajo en sí mismo: Entendida por Serrano García, Ortega Andeane, Riveros Rosas, & Reyes Lagunes (2015) como el conjunto de tareas diarias, creatividad y autonomía en el empleo. El JDS en su versión en castellano describe esta variable como la importancia que tiene el puesto en la generación de un bien o servicio, incluyendo la variedad de habilidades que se requieren para la realización del trabajo y la libertad sustancial, así como la independencia a la hora de realizar las actividades propias del puesto de trabajo.

6.2 TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es de carácter descriptivo y responde a la identificación de los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales, el cual se centra en recoger información sobre las variables seleccionadas. Posteriormente se evalúa la interdependencia o asociación entre las variables, para lo cual se establece como criterio el valor –Pvalue- de la siguiente forma: en aquellas relaciones de variables donde el Pvalue es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0) la cual establece que no hay interdependencia entre las variables; y en aquellas relaciones de variables donde el Pvalue es < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0) y por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) la cual indica que si hay interdependencia o asociación entre las variables relacionadas.

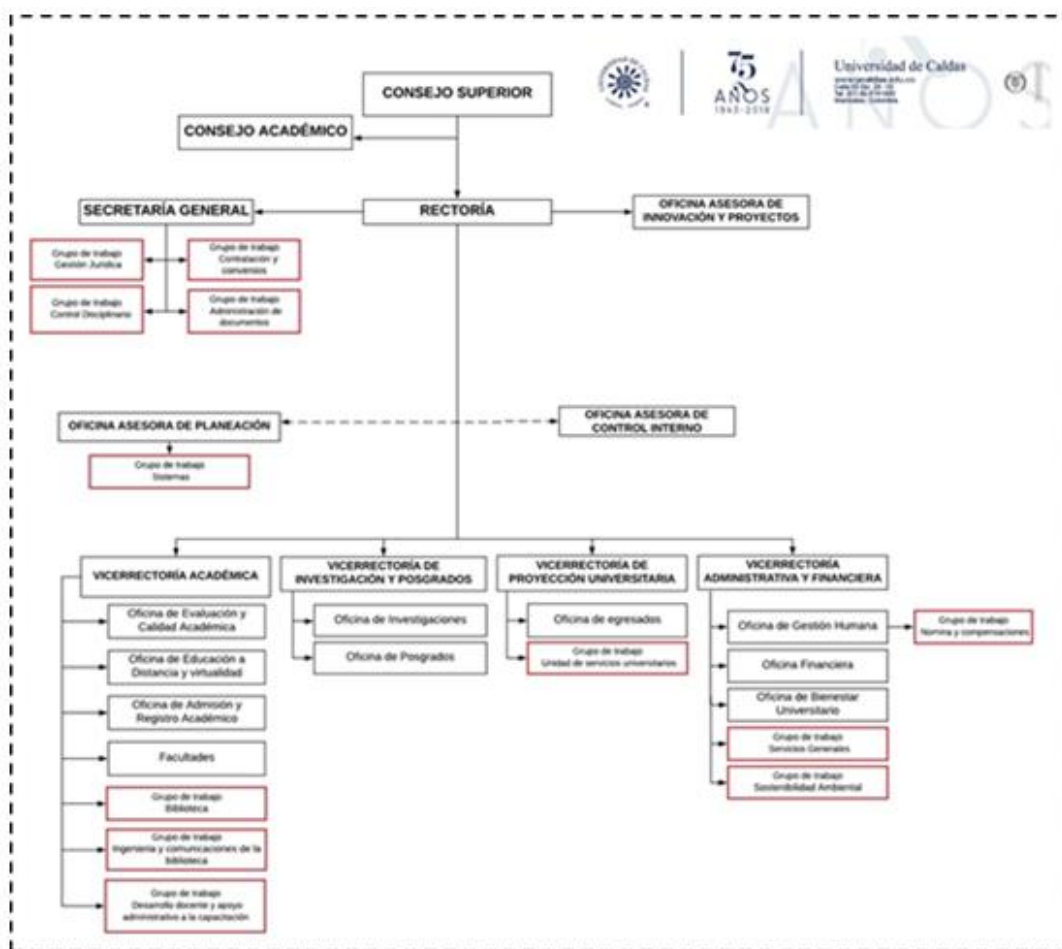
6.3 POBLACIÓN

La Universidad de Caldas ha realizado actualizaciones de su estructura administrativa a los quehaceres y necesidades propias de la época, de tal forma que en el año 2013, mediante el acuerdo 030 del 14 de noviembre, determina contar con una estructura orgánica de “Planta de personal global con grupos internos de trabajo, que transfiere mayor agilidad, eficiencia y productividad en el logro de los objetivos institucionales, dando cumplimiento a los principios sobre la función administrativa establecidos en la constitución política y los respectivos planes de desarrollo y de acción de la universidad”, reiterando en el año 2017, en el Título II del acuerdo 47 del 22 de diciembre, denominado Estatuto General que “La dirección de la Universidad de Caldas

le corresponde al Consejo Superior, al Consejo Académico y al Rector” (Universidad de Caldas, Acuerdo 30- Planta de personal de empleados, 2013).

Así mismo, establece en el título VIII, que el personal de la institución será clasificado en personal administrativo, docente y trabajadores oficiales; y sus actividades estarán reguladas por las disposiciones legales, estatutarias, convencionales y reglamentarias vigentes que le sean aplicables (Universidad de Caldas, Estatuto General, 2017).

Figura 9: Estructura Orgánica Universidad de Caldas



Fuente: Elaboración propia a partir de Universidad de Caldas, 2013.

Es así como la Universidad de Caldas cuenta actualmente con 941 docentes y 352 administrativos. De los cargos administrativos, actualmente se encuentran ocupados 169 en provisionalidad, 49 en libre nombramiento y remoción, 11 en comisión administrativa docente, 37 en supernumerarios y 86 en carrera administrativa. Así entonces, al no tener en cuenta en el personal administrativo a los 11 docentes que están en comisión administrativa, quedan en total 341 personas como la población de personal administrativo en la institución.

6.4 DISEÑO MUESTRAL

Se entregó el instrumento al 100% de la población, con la intención de que todo el personal administrativo pueda participar de manera incluyente, es decir, 341 personas. Los 341 cargos administrativos se encuentran distribuidos en los siguientes tipos de contratación: 169 cargos en provisionalidad, 49 cargos de libre nombramiento y remoción, 37 cargos de supernumerarios y 86 cargos en carrera administrativa, como lo presenta la tabla 1 a continuación:

Tabla 1. Distribución de la población por Tipo de Vinculación

Tipo de Vinculación	N° de Funcionarios
Carrera administrativa	86
Libre nombramiento y remoción	49
Provisionalidad	169
Supernumerarios	37
TOTAL	341

Fuente: Elaboración propia a partir de información institucional Universidad de Caldas

Se tuvo en cuenta dos escenarios de margen de error para el caso de no obtener como respuesta la totalidad de las encuestas enviadas. La Tabla 2 a continuación presenta el escenario de muestra probabilística con un nivel de confianza al 95% y margen de error del 5% y el segundo escenario con un nivel de confianza al 90% y margen de error del 10%, lo cual es un insumo importante a tener en cuenta en el ítem de resultados de la presente investigación.

Tabla 2. Escenarios de muestra estratificada

Nivel de confianza	95%	90%
Margen de error	5%	10%
Porción de la población con característica deseada	50%	50%
Tamaño de Muestra	181	151

Fuente: Elaboración propia

6.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

INSTRUMENTO: Satisfacción Laboral en Personal Administrativo de la Universidad de Caldas

DIMENSIÓN: Variables Sociodemográficas Inherentes al Individuo

Tabla 3. Operacionalización de Variables Demográficas Inherentes al Individuo

Variable	Definición	Pregunta	Tipo de variable
Sexo	Se refiere a la variable biológica que clasifica a la población en hombres y mujeres	Sexo Hombre/Mujer	Cualitativa
Edad	Se refiere a la edad cumplida en el último cumpleaños.	Edad Entre 20 y 30 años/ Entre 31 y 40 años/ Entre 41 y 50 años/ Más de 51 años	Cualitativa
Estrato Socioeconómico	Se refiere a la clasificación de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos.	Estrato Socioeconómico 1/ 2/ 3/ 4/ 5/ 6	Cuantitativa
Nivel de formación	Representan el nivel de educación adquirido por la persona.	Cuál es su nivel de formación académica actual Bachiller/Técnico/Tecnólogo/ Pregrado/ Posgrado	Cualitativa

Variable	Definición	Pregunta	Tipo de variable
Capacitación o formación	Representa la participación de la entidad en la consecución del nivel de formación del trabajador.	La Universidad de Caldas ha contribuido económicamente en su formación académica actual. Pregrado: Si/No/N. A Posgrado: Si/No/N.A	Cualitativa
Antigüedad	Se refiere a la duración en años del empleo o servicio prestado por parte de un trabajador.	Indique el número de años que lleva trabajando en la Universidad de caldas: Entre 0 y 5 años/ Entre 5 y 15 años/ Entre 16 y 30 años/ Más de 31 años	Cuantitativa
Tipo de vinculación	Se refiere al tipo de nombramiento del servidor público, que define la estabilidad que puede llegar a brindar la organización.	Tipo de vinculación: Carrera administrativa/ Libre nombramiento y remoción/ Provisionalidad/ Supernumerario/ Temporal	Cualitativa
Cambios en la vinculación	Representa la posibilidad de ascenso profesional que ofrece un empleo	En caso de haber contestado si a la pregunta anterior. Indique el tipo de cambio (número de veces que ha ocurrido el cambio): De carrera administrativa a encargo/ De supernumerario a temporal/ De temporal a provisional/ De provisional a libre nombramiento y remoción/ De provisional a carrera administrativa/Otro, cual (cuantas veces)	Cualitativa

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO: Satisfacción Laboral en Personal Administrativo de la Universidad de Caldas

DIMENSIÓN: Variables Relacionales con el Puesto de Trabajo y la Empresa

Tabla 4. Operacionalización de Variables Relacionales con el Puesto de Trabajo y la Empresa

Variable	Definición	Pregunta	Tipo de variable
Aspectos generales	Medida del grado en que el empleado se siente satisfecho y a gusto con su estado laboral actual	Indique su grado de satisfacción actual con los siguientes aspectos de su trabajo: El tipo de tareas que me corresponde realizar como administrativo/ El salario que tengo actualmente/ Las oportunidades de promoción que me brinda mi universidad/La relación que mantengo con mis superiores/ La relación que mantengo con mis colegas (compañeros de trabajo) / Mi trabajo, en general	Cualitativa
Relacionadas con los superiores	Definida como las conductas de seguimiento en el trabajo y las características de la relación interpersonal con el superior.	Piense en cómo han variado en los últimos años el modo de ser y el estilo de dirección de sus superiores, e indique si hoy en día les son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes: Me apoyan/Difíciles de complacer/Alaban el trabajo bien hecho/Condicionan mi trabajo/Están al día/Empáticos(as)/Actúan con favoritismo/Me proporcionan feed-back/Desconocen su trabajo/Inteligentes/Planifican bien/Están disponibles cuando se les necesita	Cualitativa
Relacionadas con los compañeros de	Entendida como la relación con el grupo de pares en	Piense en cómo han variado en los últimos años el modo de ser y el comportamiento de	Cualitativa

Variable	Definición	Pregunta	Tipo de variable
trabajo	el trabajo.	<p>sus colegas (compañeros de trabajo), e indique si hoy en día les son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes:</p> <p>Estimulantes/Aburridos(as)/Cooperadores(as)/Responsables/Agradables/Inteligentes/Hacen enemigos con facilidad/Brillantes/Me apoyan/Activos(as)/Estrechos/as de miras (cerrados)/Frustrantes</p>	
Relacionadas con el trabajo en general	Entendida como las condiciones físicas del entorno de trabajo.	<p>Piense en cómo ha variado en los últimos años su trabajo como administrativo en general, e indique si hoy en día le son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes:</p> <p>Malo/Estupendo/Pérdida de tiempo/Bueno/Merece la pena/Aceptable/Desagradable/Satisfactorio/Inadecuado/Excelente/Me hace disfrutar/Pobre</p>	Cualitativa
Relacionadas con el trabajo en sí mismo	Entendida como las tareas diarias, creatividad y autonomía en el empleo.	<p>Piense en cómo han cambiado en los últimos años el conjunto de las tareas relacionadas con su trabajo e indique si hoy en día le son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes:</p> <p>Fascinantes/Rutinarias/ Me permiten sentirme realizado(a)/Estimulantes/Gratificantes/Útiles/Me plantean</p>	Cualitativa

Variable	Definición	Pregunta	Tipo de variable
		retos/Requieren creatividad/Carentes de sentido/Carentes de interés/Sus resultados son visibles/Me permiten emplear mis habilidades.	
Relacionadas con los cambios internos y externos	Entendida como la afectación que sufre el empleo por los cambios que permean a las universidades	<p>Escoja la opción que describe mejor su opinión indicando si hoy en día se encuentra en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, completamente de acuerdo, NS/NC (no sabe /no contesta):</p> <p>Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que con la realización de las tareas administrativas me sienta.../Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que con el salario que percibo me sienta.../Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que con las oportunidades de promoción en mi trabajo me sienta.../Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que con la conducta de mis superiores me sienta.../Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que con el modo de ser y el comportamiento de mis colegas (compañeros de trabajo) me sienta.../Los cambios que se están</p>	Cualitativa

Variable	Definición	Pregunta	Tipo de variable
		produciendo en la universidad han provocado que con mi trabajo, en general, me sienta...	

Fuente: Elaboración propia

6.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

El instrumento de recolección de información de la presente investigación estuvo compuesto por una encuesta (Anexo 1), la cual corresponde a una adaptación de 2 instrumentos iniciales, uno de ellos corresponde al Job Descriptive Index (JDI), y el otro instrumento corresponde al desarrollado por el investigador González Laskibar (2015), tal como se presenta en la Figura 10 a continuación:

Figura 10. Instrumentos de recolección de información



ve Index -JDI (Anexo 2), es el instrumento que se ha convertido en el estándar internacional para el estudio de la satisfacción laboral, el cual emplea 90 adjetivos o expresiones con connotaciones positivas y negativas para medir el nivel de satisfacción de los empleados respecto a seis dimensiones del trabajo: trabajo en general, el trabajo actual, el salario, oportunidades de promoción (ascenso), supervisión y compañeros de trabajo (González Laskibar, 2015).

Por su parte, el instrumento desarrollado por el investigador González Laskibar (2015) – (Anexo 3), es una adaptación al Job Descriptive Index (JDI), el cual fue validado en discusión de panel de expertos y prueba piloto, para reconocer las consecuencias de todos los cambios organizativos, de gestión y gobierno en la satisfacción laboral de los académicos de la universidad pública española. Este instrumento reduce las 6 dimensiones presentadas a cuatro dimensiones: concepto de calidad de la educación superior, satisfacción laboral actual, cambios en la organización de la actividad académica y cambios en la satisfacción laboral. Así mismo, reduce a 24 las expresiones por cada dimensión, para finalmente introducir un capítulo que recoge las variables de identificación de los individuos (González Laskibar, 2015).

A partir de los dos instrumentos mencionados anteriormente, se diseñó un instrumento propio para llevar a cabo la presente investigación, en donde se hace una adaptación de la información para delimitarla al personal administrativo de la institución; dicho instrumento adaptado fue validado con expertos académicos y a además fue sometido a una prueba piloto con un grupo de directivos de la institución, con el fin de obtener las observaciones y sugerencias de los mismos, en pro del mejoramiento del instrumento y del posterior análisis de la información después de su aplicación a la población.

La prueba piloto a los directivos de la institución se produjo a través del envío del instrumento por medio de la plataforma digital de google, lo cual permitió que fuera un envío individual y confidencial. A través de una pequeña introducción se explicaron los objetivos de la encuesta, el propósito del instrumento y demás especificaciones para contextualizar, de tal forma que con la retroalimentación planteada respecto del contenido, la estructura y la amabilidad que sugiere el instrumento, se incluyeran o se adaptaran variables y se ajustaran el número y la formulación de las preguntas, para finalmente poder ser aplicado el instrumento definitivo a la población objeto de estudio, lo cual se realizó a través de la misma plataforma virtual de google (formularios).

6.7 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo transversal y descriptivo, toda vez que se recolecta la información en un determinado periodo de tiempo al personal administrativo de la universidad pública de la ciudad de Manizales, sin manipular las variables definidas en la fundamentación teórica, limitándose solo a observar los fenómenos como se dan en el contexto natural, sin ser provocadas, ni manipuladas, con el objetivo de determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral de una universidad pública de la ciudad de Manizales, de acuerdo con las variables encuestadas (Sampieri, 2014).

El diseño de la investigación se configura a través de 4 momentos: alistamiento, modelo teórico-metodológico, construcción y validación, tal y como se muestra a continuación en la Figura 11:

Figura 11. Diseño de la Investigación



Fuente: Elaboración propia

El primer momento de alistamiento partió de la presentación de un anteproyecto que define un problema a abordar y una pregunta de investigación.

El segundo momento, denominado modelo teórico-metodológico, incorporó el estado del arte de la investigación en tres líneas de trabajo: satisfacción laboral, satisfacción laboral en el sector público y satisfacción laboral en la educación superior pública, a través de la consulta y revisión de documentos (tesis, artículos, normativas,

entre otros), seleccionados de bases de datos especializadas. Al mismo tiempo se identifican como fuentes para la construcción del instrumento de recolección de datos de la investigación, los instrumentos de medición Job Descriptive Index -JDI y el instrumento desarrollado por el investigador González Laskibar (2015).

Como tercer momento se estableció la construcción correspondiente al diseño del instrumento estadístico, el cual fue resultado de la redacción preliminar y la validación con un panel de cuatro (4) expertos académicos y una prueba piloto con seis (6) directivos de la universidad pública seleccionada, para posteriormente ser ajustado de acuerdo a la retroalimentación y realizar la aplicación del instrumento al 100% de la población objetivo, es decir, a 341 personas; por lo anterior, se recurrió a realizar la aplicación del instrumento a través de medios electrónicos como el formulario de Google.

A partir de los resultados obtenidos, se procede a realizar la tabulación de la información recolectada, pasando de información cualitativa a información cuantitativa, que permite encontrar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales, además de dar a conocer cuál es el nivel de satisfacción actual en general y su comparación de acuerdo a las variables indagadas.

Finalmente, el cuarto momento permite analizar la información ya cuantificada, debatir los resultados encontrados en contraste con los antecedentes consultados, para posteriormente proceder con las conclusiones que dan respuesta a los objetivos de investigación.

6.8 ORDENAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento de la información obtenida a través de las encuestas, se sistematiza la información utilizando como herramienta el software Microsoft Excel, para posteriormente utilizar la base de los datos en el software STATA y realizar el análisis descriptivo, identificando si hay o no interdependencia o asociación entre las variables.

6.9 PLAN DE ANÁLISIS

En la primera fase se realizó un análisis univariado a partir de la descripción de las variables de características sociodemográficas y las variables relacionadas con la satisfacción laboral en sí (puesto de trabajo y empresa). En la segunda fase del plan de análisis se realizó un análisis de asociación entre las variables, para definir en cuales de ellas hay interdependencia y que por tanto representan las variables que pueden incidir en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad de Caldas.

7 CONSIDERACIONES ÉTICAS

La investigación se realizó directamente con personas mayores de edad y por lo tanto y de acuerdo con la resolución 008430 de 1993, fue una investigación de riesgo mínimo, dado que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, no se trataron aspectos sensitivos de su conducta y no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada sobre las personas.

El desarrollo de esta investigación se hizo en cumplimiento de los principios básicos éticos, los valores, deberes y obligaciones; con relación a los participantes, se contó como primera pregunta del instrumento el consentimiento informado de participación voluntaria en el estudio.

8 RESULTADOS

En el este capítulo se presenta inicialmente el análisis de datos de forma descriptiva y posteriormente se muestra a través de tablas de contingencia la asociación entre las variables por medio del Pvalue menor a 0.05, ya que dicho valor indica que se rechaza la hipótesis nula y, por tanto, se evidencia una interdependencia entre las variables.

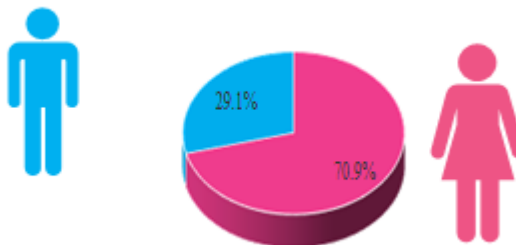
8.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

El análisis descriptivo se realizó a las 8 variables principales que conforman el grupo de las variables sociodemográficas inherentes al individuo; también se realizó a las 6 variables generales que conforman el grupo de las variables relacionales con el puesto de trabajo y con la empresa.

8.1.1 Sexo

La Figura 12 a continuación, muestra que de los 165 funcionarios administrativos que accedieron a contestar la encuesta voluntariamente, las mujeres representan el 70,9% de la muestra y el 29,1% corresponde a los hombres.

Figura 12. Distribución de la muestra según el sexo

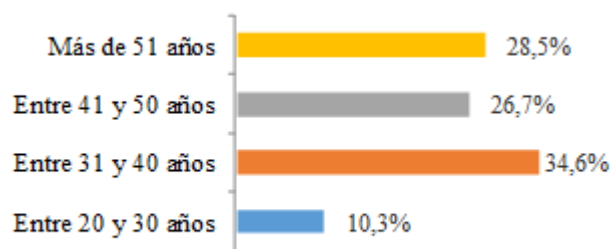


Fuente: Elaboración propia

8.1.2 Edad

En la Figura 13 se presenta la información de los encuestados por rango de edad, evidenciando que la mayor parte de la muestra se encuentra en un rango de edad entre 31 a 40 años (34.5%); seguido por el rango de edad de más de 51 años (28.4%); posteriormente el rango de edad entre 41 y 50 años (26,7%) y finalmente el rango de edad entre 20 y 30 años (10,3%).

Figura 13. Distribución de la muestra según el rango de edad



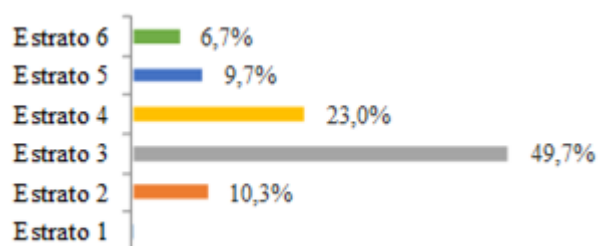
Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

8.1.3 Estrato Socioeconómico

La distribución por estrato socioeconómico se presenta en la Figura 14, donde se observa que el 49.7% pertenecen a estrato 3; el 23% se ubican en estrato 4; el 10.3% en estrato 2; el 9.7% en estrato 5; el 6.7% pertenecen a estrato 6 y finalmente el 0.6% se ubica en estrato 1.

Figura 14. Distribución de la muestra según el estrato socioeconómico

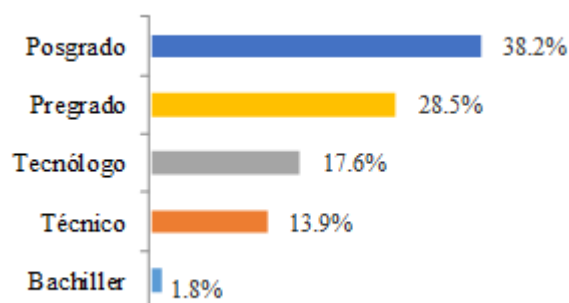


Fuente: Elaboración propia

8.1.4 Nivel de Formación

La Figura 15 presenta en términos de escolaridad el nivel de formación así: el 38.2 % ha realizado estudios de posgrado; el 28.5% tienen título profesional; el 17.6% ha cursado nivel tecnológico; el 13.9% tiene estudios técnicos y finalmente el 1.8% tiene bachillerato.

Figura 15. Distribución de la muestra según el nivel de formación



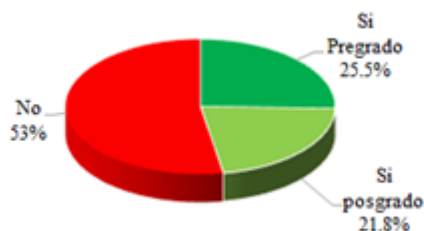
Fuente: Elaboración propia

8.1.5 Contribución para capacitación o formación

La Figura 16 muestra la información en cuanto a capacitación y/o formación que fue otorgada por parte de la Universidad de Caldas a los funcionarios, de los cuales se observa que 78 empleados han recibido apoyo para capacitarse o formarse, lo que

representa un 47.3%, frente a 87 empleados que no han recibido dicho apoyo, quienes representan el 52.7% restante de la muestra. Es importante destacar que del 47.3% que, si recibieron apoyo, el 53.9% lo recibieron para cursar estudios de pregrado y el otro 46.2% lo recibieron para cursar estudios de posgrado.

Figura 16. Distribución de la muestra según la contribución en capacitación o formación

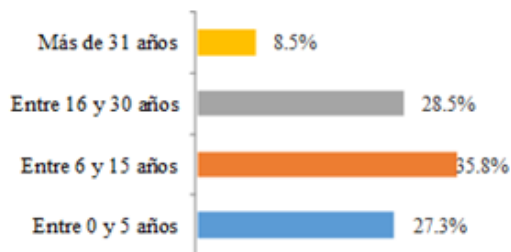


Fuente: Elaboración propia

8.1.6 Antigüedad

La Figura 17 muestra que el 35.8% de los empleados se encuentra en un rango de antigüedad de 6 a 15 años; seguido del 28.4% de aquellos empleados con antigüedad entre 16 a 30 años; les siguen con un 27.3% los empleados con antigüedad entre 0 a 5 años y finalmente están aquellos que llevan más de 31 años en la universidad, quienes representan el 8.5% de la muestra.

Figura 17. Distribución de la muestra según el rango de antigüedad

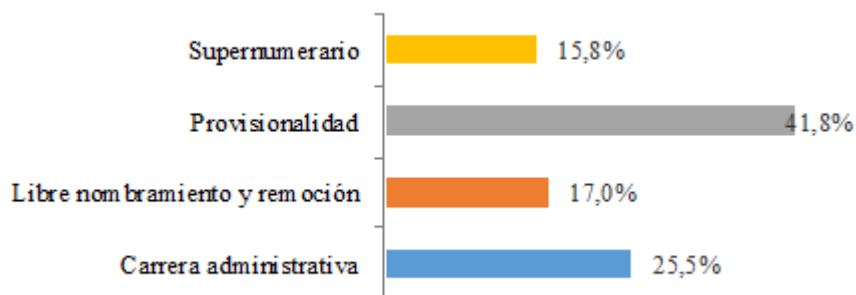


Fuente: Elaboración propia

8.1.7 Tipo de vinculación

La Figura 18 indica que el 41.8% de los empleados que hacen parte de la muestra, se encuentran con tipo de vinculación en provisionalidad, seguidos del 25.4% que están en carrera administrativa, después con un 17% los que están en libre nombramiento y remoción y finalmente con un 15.8% los que están como supernumerarios.

Figura 18. Distribución de la muestra según el tipo de vinculación



Fuente: Elaboración propia

8.1.8 Cambios en la vinculación

La Figura 19 indica que de los 165 administrativos que respondieron la encuesta, el 50.3% han presentado cambios en la vinculación.

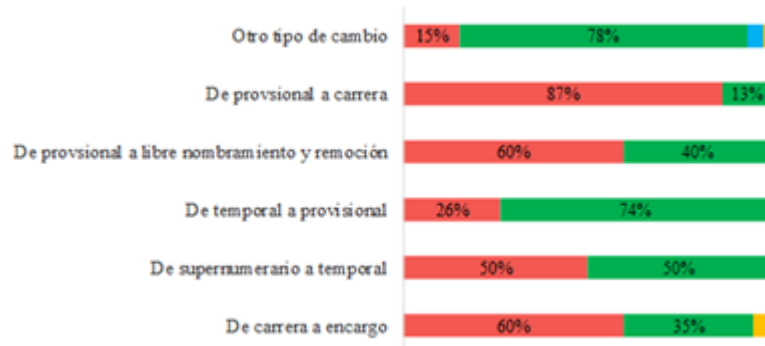
Figura 19. Distribución de la muestra según los cambios en la vinculación



Fuente: Elaboración propia

Por su parte la Figura 20 a continuación, muestra la distribución en cada uno de los tipos de cambios que se pueden presentar en la vinculación de los funcionarios administrativos de la Universidad de Caldas.

Figura 20. Tipos de cambios en la vinculación



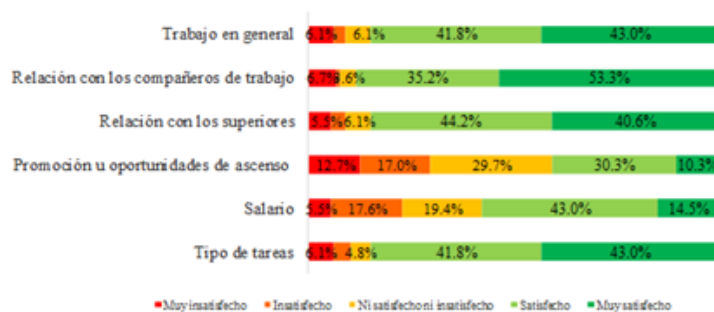
Fuente: Elaboración propia

8.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE VARIABLES RELACIONADAS CON PUESTO DE TRABAJO Y LA EMPRESA

8.2.1 Aspectos del trabajo

Este ítem está compuesto por los siguientes aspectos: tipo de tareas, salario, promoción u oportunidades de ascenso, relación con los superiores, relación con los compañeros de trabajo y trabajo en general, como se evidencia en la Figura 21 a continuación:

Figura 21. Satisfacción actual con aspectos del trabajo



Fuente: Elaboración propia

A nivel general se observa que todos los aspectos fueron evaluados en las escalas altas de satisfacción; sin embargo, los aspectos de promoción u oportunidades de ascenso y el salario, ya que presentaron levemente más altas las escalas de insatisfacción en comparación con los demás aspectos evaluados. Se destacan las siguientes observaciones:

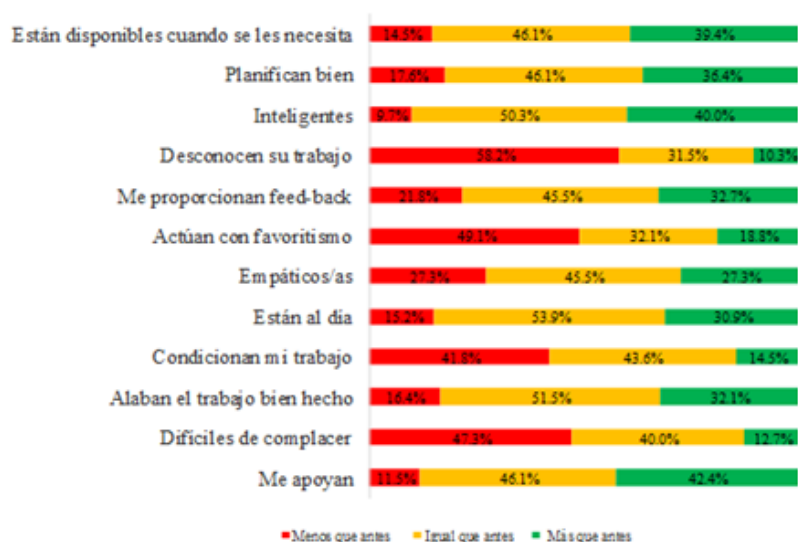
- Tipo de Tareas: el 84.8% de los encuestados se encuentra en las escalas altas de satisfacción en contraste con el 10.3% que corresponde a los empleados que se encuentran en las escalas de insatisfacción.
- Salario: el 57.6% de los encuestados se encuentra en las escalas altas de satisfacción en contraste con el 23% que corresponde a los empleados que se encuentran en las escalas de insatisfacción.
- Promoción u oportunidad de ascenso: el 40.6% de los encuestados se encuentra en las escalas altas de satisfacción en contraste con el 29.7% que corresponde a los empleados que se encuentran en las escalas de insatisfacción.
- Relación con superiores: el 84.8% de los encuestados se encuentra en las escalas altas de satisfacción en contraste con el 9.1% que corresponde a los empleados que se encuentran en las escalas de insatisfacción.
- Relación con los compañeros de trabajo: el 88.5% de los encuestados se encuentra en las escalas altas de satisfacción en contraste con el 7.9% que corresponde a los empleados que se encuentran en las escalas de insatisfacción.
- Trabajo en general: el 84.8% de los encuestados se encuentra en las escalas altas de satisfacción en contraste con el 9.1% que corresponde a los empleados que se encuentran en las escalas de insatisfacción.

8.2.2 Modo de ser y estilo de dirección de superiores

En cuanto a la relación con los superiores, se indaga a los encuestados si perciben que hayan cambiado algunos aspectos de la relación, para lo cual se tienen las siguientes opciones de selección: ha cambiado menos que antes, más que antes o se han mantenido; lo anterior se muestra en la Figura 22 a continuación.

- Frente a la opción -menos que antes-, se desatacan los porcentajes bajos en los aspectos negativos, así: el 11.5% manifiesta sentir menos apoyo, el 16.3% siente que los superiores los alaban menos, el 15.2% siente que es un estilo de dirección que se mantiene menos al día, el 27.3% manifiesta que los superiores son menos empáticos, el 9.7% manifiesta que los superiores son menos inteligentes, el 17.6% manifiesta que los superiores planifican menos bien que antes, el 21.8% manifiesta que el feedback (retroalimentación) se da menos que antes y finalmente el 14.5% manifiesta que los superiores están menos disponibles que antes cuando se les necesita.
- En cuanto a la opción -más que antes-, se desatacan los porcentajes bajos en los aspectos negativos, así: el 12.7% siente que es más difícil que antes la relación con los superiores, el 14.6% siente que están más condicionados que antes por sus superiores, el 18.8% manifiesta los superiores actúan con más favoritismo que antes y finalmente el 10.3% manifiesta que los superiores desconocen más que antes el trabajo de los empleados.

Figura 22. Cambios en los últimos años del modo de ser y estilo de dirección de los superiores



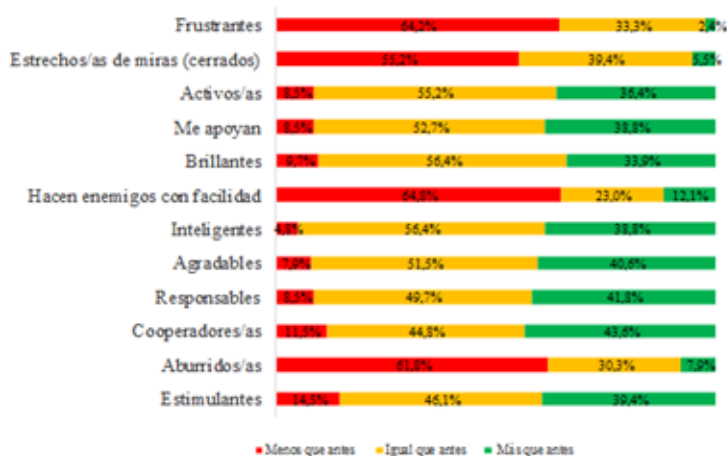
Fuente: Elaboración propia

8.2.3 Modo de ser y comportamiento de compañeros de trabajo

La Figura 23 a continuación presenta los resultados encontrados en cuanto al comportamiento y la relación con los compañeros de trabajo, donde se destaca la siguiente información:

- Frente a la opción -menos que antes-, se desatacan los porcentajes bajos en los aspectos negativos, así: el 14.5% considera que el modo de ser y comportamiento de los compañeros es menos estimulante, el 11.5% menos cooperadores, el 8.5% menos responsables, el 7.9% menos agradables, el 9.7% menos brillantes, el 4.8% menos inteligentes, el 8.5% menos activos y finalmente el 8.5% considera que los compañeros los apoyan menos que antes.
- En cuanto a la opción -más que antes-, se desatacan los porcentajes bajos en los aspectos negativos, así: el 7.9% se siente más aburrido con sus compañeros, el 12.1% opina que los compañeros hacen enemigos con más facilidad, el 5.5% piensa que los compañeros son más estrechos de mira (cerrados) que antes y finalmente el 2.4% considera que el modo de ser y el comportamiento de los compañeros es más frustrante que antes.

Figura 23. Cambios en los últimos años del modo de ser y el comportamiento de los colegas



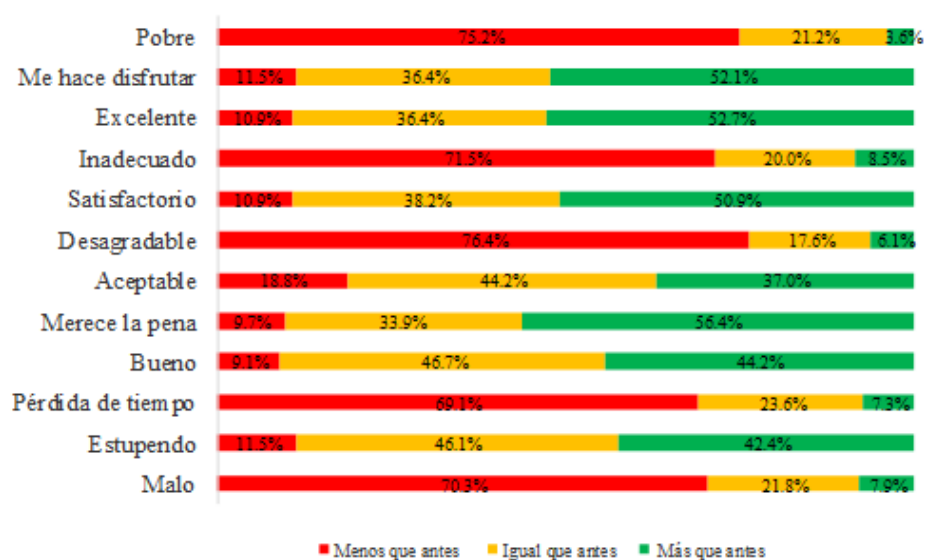
Fuente: Elaboración propia

8.2.4 Trabajo como administrativo en general

En la Figura 24 se presenta la relación con el trabajo en general evidenciando lo siguiente:

- Frente a la opción -menos que antes-, se desatacan los porcentajes altos en los aspectos positivos, así: el 70.3% expresa que el trabajo es menos malo que antes, el 69.1% que el trabajo que realiza es menos considerado una pérdida de tiempo, el 76.4% que el trabajo es menos desagradable, el 71.5% que el trabajo es menos inadecuado y el 75.2% que el trabajo es menos pobre que antes.
- Frente a la opción -menos que antes-, se desatacan los porcentajes bajos en los aspectos negativos, así: el 11.5% opina que el trabajo es menos estupendo, el 9.1% que es menos bueno, el 9.7% que merece menos la pena que antes, el 18.8% que es menos aceptable, el 10.9% que es menos satisfactorio, el 10.9% que es menos excelente y finalmente el 11.5% considera que el trabajo los hace disfrutar menos que antes.

Figura 24. Cambios en los últimos años del trabajo como administrativo en general



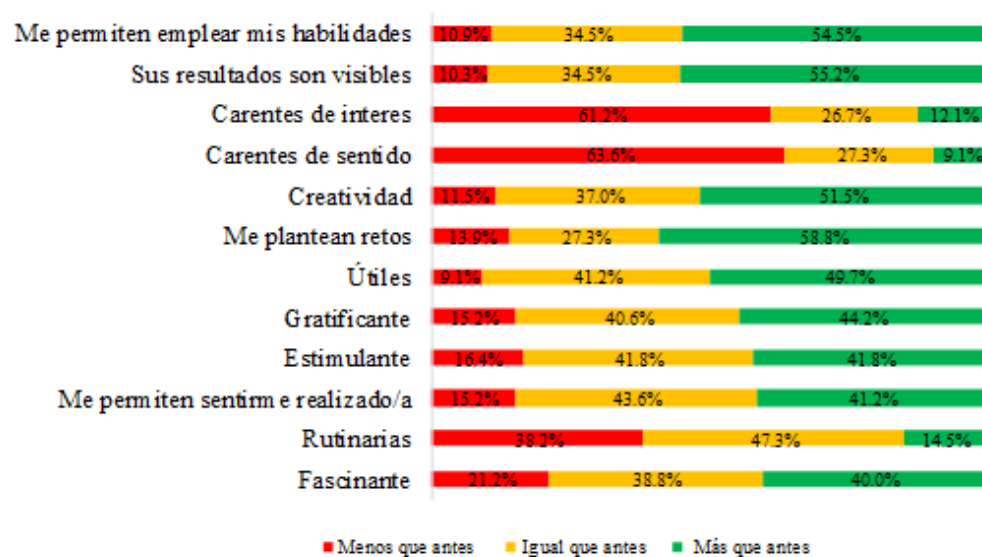
Fuente: Elaboración propia

8.2.5 Cambios en el conjunto de tareas relacionadas con el trabajo

A la pregunta sobre cómo han cambiado en los últimos años el conjunto de las tareas relacionadas con el trabajo, la Figura 25 presenta la siguiente información:

- Frente a la opción -menos que antes-, se desatacan los porcentajes bajos en los aspectos negativos, así: el 21.2% encuentra que sus tareas son menos fascinantes, el 15.2% que les permiten sentirse menos realizados, el 16.4% considera que las tareas son menos estimulantes que antes, el 15.2% que son menos gratificantes, el 9.1% que son menos útiles, el 13.9% que les plantean menos retos que antes, el 11.5% considera que las tareas que hacen requieren menos creatividad, el 10.3% que los resultados son menos visibles que antes y finalmente el 10.9% considera que emplean menos habilidades que antes.
- Frente a la opción -menos que antes-, se desatacan los porcentajes altos en los aspectos positivos, así: el 63.6% manifiesta que las tareas que realizan son menos carentes de sentido que antes y el 61.2% considera que las tareas que realiza son menos carentes de interés que antes.

Figura 25. Cambios en los últimos años con la satisfacción de las tareas administrativas

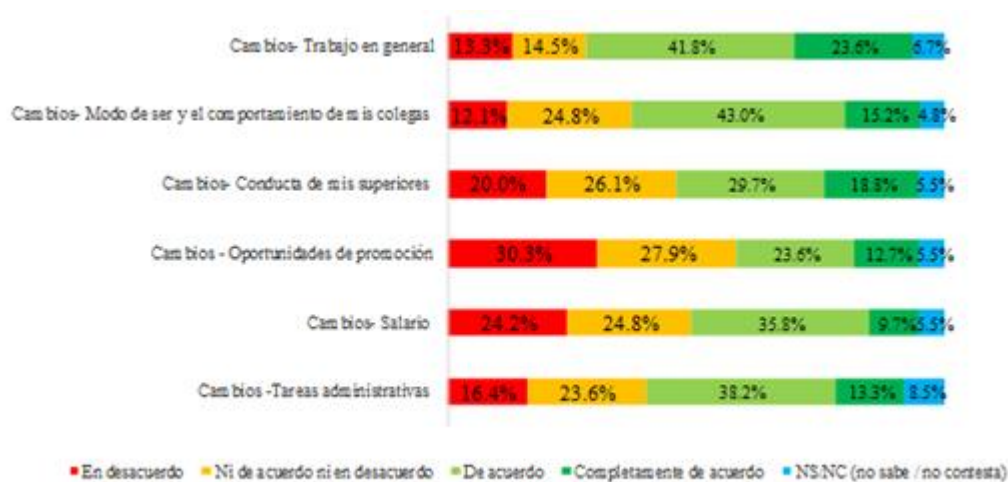


Fuente: Elaboración propia

8.2.6 Cambios que se producen en la Universidad

La Figura 26 a continuación, muestra los resultados frente a la afectación de algunos aspectos en relación a los cambios que se producen en la universidad, de los cuales se destacan los siguientes resultados en las escalas de evaluación -de acuerdo y completamente de acuerdo-: afectan el trabajo que desarrollan (65.5%), las tareas administrativas que realizan (51.5%), el modo de ser y el comportamiento con los compañeros de trabajo (58.2%) y la conducta de los superiores (48.5%); sin embargo, los aspectos de oportunidades de promoción u ascenso (36.4%) y salario (45.5%), presentan valores un poco más bajos en comparación con los otros aspectos evaluados, frente a la relación que tienen con los cambios que se producen en la universidad.

Figura 26. Cambios que se producen en la Universidad



Fuente: Elaboración propia

8.3 Análisis de asociación o interdependencia entre las variables

En esta parte se realiza el análisis de asociación entre las variables principales sociodemográficas y las variables generales relacionadas con el puesto de trabajo y la empresa; para lo anterior se utilizan tablas de contingencia y a través del valor -Pvalue- se determina si existe o no interdependencia o asociación entre las variables.

Así entonces, con un nivel de significancia de 0.05, en aquellas relaciones de variables donde el Pvalue es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) la cual establece que no hay interdependencia entre las variables y por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) indicando que si hay interdependencia o asociación entre las variables relacionadas, las cuales en la presente investigación, representan los factores que inciden en la satisfacción del personal administrativo de la Universidad de Caldas.

Del total de relaciones realizadas entre las variables, se encontraron 40 de ellas que cumplen con el criterio de interdependencia o asociación con valor de Pvalue < 0.05 , las cuales se muestran en la Tabla 5 a continuación:

Tabla 5. Número de asociaciones identificadas entre las variables

		Sexo	Edad	Estrato	Formación académica	Contribución a la formación	Antigüedad	Tipo de vinculación	Cambios en la vinculación
Satisfacción actual con los siguientes aspectos de su trabajo	Salario		Pearson chi2(12) = 22.4392 Pvalue= 0.033						
	Promoción u oportunidades de ascenso						Pearson chi2(12) = 21.1002 Pvalue= 0.049		Pearson chi2(4) = 10.5770 Pvalue= 0.032
	Relación con los superiores	Pearson chi2(4) = 10.3254 Pvalue= 0.035						Pearson chi2(12) = 22.4456 Pvalue= 0.033	
	Relación con los compañeros de trabajo		Pearson chi2(12) = 21.1206 Pvalue= 0.049					Pearson chi2(12) = 25.4257 Pvalue= 0.013	
Cambios en los últimos años en el modo de ser y el estilo de dirección de sus superiores	Condicionan mi trabajo						Pearson chi2(6) = 14.5975 Pvalue= 0.024		
	Empáticos/as						Pearson chi2(6) = 16.1036 Pvalue= 0.013		

		Sexo	Edad	Estrato	Formación académica	Contribución a la formación	Antigüedad	Tipo de vinculación	Cambios en la vinculación
	Me proporcionan feed-back					Pearson chi2(2) = 8.4098 Pvalue= 0.015			
	Inteligentes						Pearson chi2(6) = 16.3252 Pvalue= 0.012		
Cambios en los últimos años en el modo de ser y el comportamiento de sus colegas	Estimulantes	Pearson chi2(2) = 6.5891 Pvalue= 0.037	Pearson chi2(6) = 18.4801 Pvalue= 0.005	Pearson chi2(10) = 18.6722 Pvalue= 0.045				Pearson chi2(6) = 16.9009 Pvalue= 0.010	
	Cooperadores/as	Pearson chi2(2) = 12.5952 Pvalue= 0.002	Pearson chi2(6) = 17.6157 Pvalue= 0.007					Pearson chi2(6) = 16.1733 Pvalue= 0.013	
	Responsables						Pearson chi2(6) = 27.7671 Pvalue= 0.000		
	Agradables	Pearson chi2(2) = 7.0944 Pvalue= 0.029					Pearson chi2(6) = 18.8950 Pvalue= 0.004		
	Inteligentes	Pearson chi2(2) = 7.1848 Pvalue= 0.028					Pearson chi2(6) = 12.8301 Pvalue= 0.046		
	Brillantes	Pearson chi2(2) = 9.4599 Pvalue= 0.009	Pearson chi2(6) = 16.1219 Pvalue= 0.013	Pearson chi2(10) = 19.8897 Pvalue= 0.030			Pearson chi2(6) = 25.1473 Pvalue= 0.000	Pearson chi2(6) = 13.0310 Pvalue= 0.043	
	Me apoyan	Pearson chi2(2) = 8.5893 Pvalue= 0.014	Pearson chi2(6) = 22.4089 Pvalue= 0.001				Pearson chi2(6) = 33.2446 Pvalue= 0.000		
	Activos/as		Pearson chi2(6) = 15.6162 Pvalue= 0.016				Pearson chi2(6) = 22.5989 Pvalue= 0.001		
Cambios en los últimos años en su trabajo como administrativo en general	Estupendo	Pearson chi2(2) = 8.5893 Pvalue= 0.014							
	Bueno							Pearson chi2(6)	

		Sexo	Edad	Estrato	Formación académica	Contribución a la formación	Antigüedad	Tipo de vinculación	Cambios en la vinculación
								= 12.9720 Pvalue= 0.043	
	Merece la pena					Pearson chi2(2) = 9.2576 Pvalue= 0.010			
Cambios en los últimos años en el conjunto de las tareas relacionadas con su trabajo	Fascinantes				Pearson chi2(8) = 16.3536 Pvalue= 0.038				
	Gratificantes	Pearson chi2(2) = 6.9767 Pvalue= 0.031							
	Útiles							Pearson chi2(6) = 12.8882 Pvalue= 0.045	
	Requieren creatividad				Pearson chi2(8) = 18.0388 Pvalue= 0.021				

Fuente: Elaboración propia

Según la información de la Tabla 5 presentada anteriormente, se observa una mayor cantidad de asociaciones con las variables principales de: antigüedad, sexo, edad y tipo de vinculación; así mismo, se destaca una concentración en la cantidad de asociaciones en el bloque de preguntas de satisfacción laboral que aborda el modo de ser y el comportamiento de los compañeros de trabajo, lo cual se analiza más adelante.

A continuación, se presenta el análisis de las asociaciones identificadas en los de los 6 grupos de preguntas en los que se dividió la encuesta; dichos grupos de preguntas corresponden a:

- Satisfacción laboral actual con algunos aspectos del trabajo.

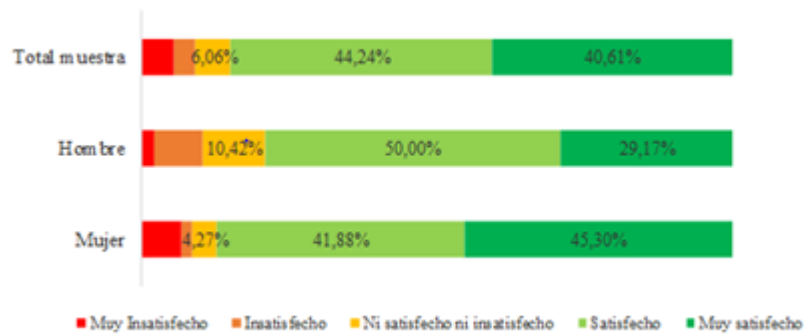
- Cambios en los últimos años en el modo de ser y el estilo de dirección de los superiores.
- Cambios en los últimos años en el modo de ser y el comportamiento de los colegas (compañeros de trabajo).
- Cambios en los últimos años en el trabajo como personal administrativo en general.
- Cambios en los últimos años en el conjunto de las tareas relacionadas con el trabajo.
- Cambios en algunos aspectos laborales según los cambios que se dan en la universidad.

8.3.1 Satisfacción actual con algunos aspectos del trabajo

Los aspectos de trabajo evaluados en este primer grupo de preguntas son: tipo de tareas, salario, promoción u oportunidad de ascenso, relación con los superiores, relación con los compañeros de trabajo y trabajo en general, los cuales fueron asociados con las 8 variables principales (variables sociodemográficas). Las interdependencias identificadas fueron las siguientes:

SEXO: Se evidencia asociación entre esta variable y la variable de relación con los superiores (Pvalue: 0.035). Es importante tener en cuenta que el 70.9% de la población que respondió la encuesta son mujeres y de dicho porcentaje el 87.2% se encuentra en las escalas de satisfecho y muy satisfecho en la relación con los superiores. Por su parte el 79.2% de los hombres que contestaron la encuesta (que representan el 29.1% de la muestra) se encuentra en las mismas escalas de satisfacción mencionadas anteriormente. Se destaca entonces una mayor satisfacción en las mujeres que en los hombres frente a la relación con los superiores como lo presenta la Figura 27 a continuación:

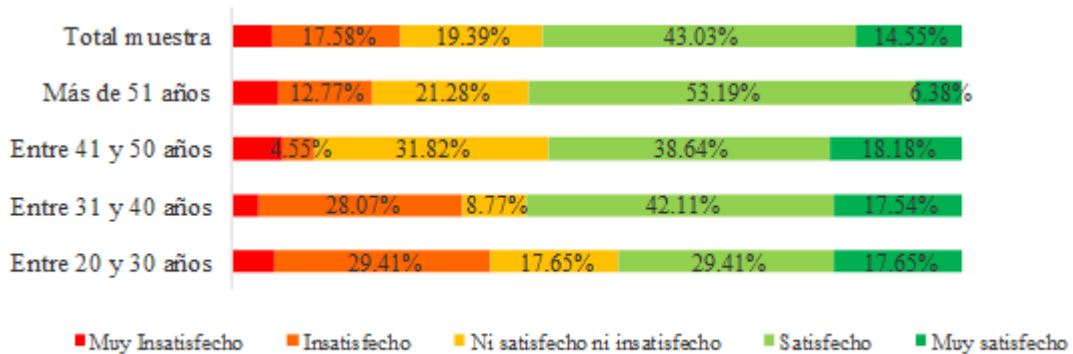
Figura 27. Asociación entre la variable sexo y la relación con los superiores



Fuente. Elaboración propia

EDAD: Frente a esta variable principal, se encuentra asociación con las variables de salario (Pvalue: 0.033) y relación con los compañeros de trabajo (Pvalue: 0.049). Al analizar las escalas de satisfechos y muy satisfechos para el caso del salario, se observan porcentajes similares entre los grupos de edades, siendo el porcentaje de satisfacción más bajo el del grupo de 20 a 30 años con un 47.1% en comparación con los demás grupos como se presenta en la Figura 28 a continuación:

Figura 28. Asociación entre la variable edad y el salario

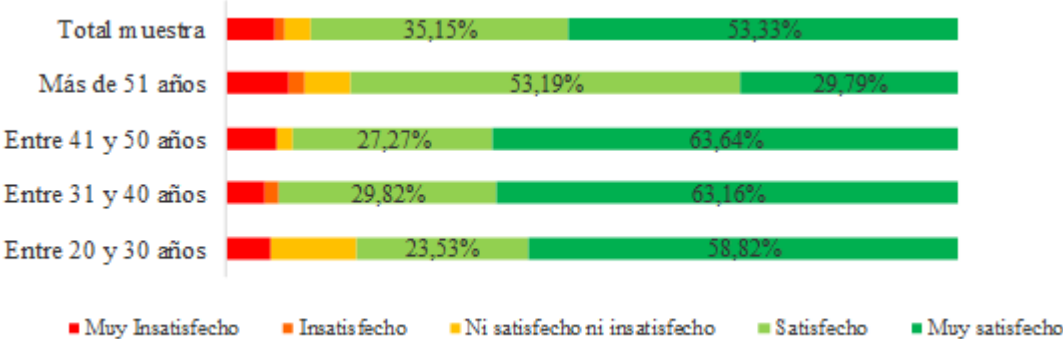


Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la relación con compañeros de trabajo, se observa que en general todos los grupos presentan altos niveles de satisfacción (escalas de satisfecho y muy

satisfecho), siendo el grupo entre 31 y 40 años el de mayor satisfacción con un 92.9% y el de 20 y 30 años el grupo que presenta menos satisfacción con un 82.3%, como se presenta a continuación en la figura 29.

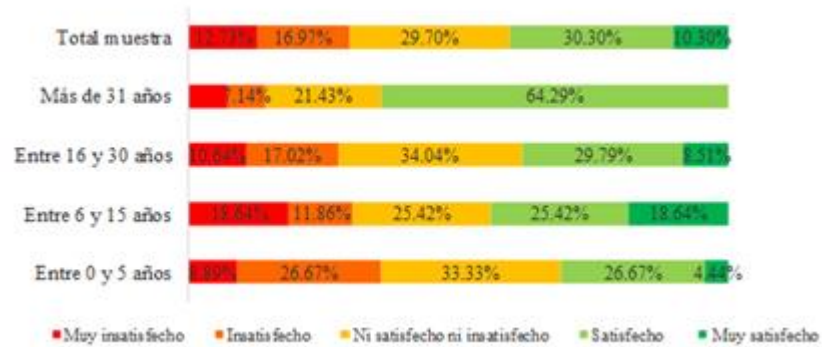
Figura 29. Asociación entre la variable edad y la relación con compañeros de trabajo



Fuente. Elaboración propia

ANTIGÜEDAD: Se evidencia asociación entre la variable principal de antigüedad con la promoción u oportunidad de ascenso (Pvalue: 0.049). La Figura 30 muestra como el grupo de empleados con antigüedad entre 0 y 5 años presenta el menor porcentaje de satisfacción (escalas satisfecho y muy satisfecho) con un 31.1%, mientras que el grupo de empleados con antigüedad mayor a 31 años presenta el mayor porcentaje de satisfacción con un 64.2%, lo cual puede deberse a que, entre más antigüedad, mayor es la posibilidad de haber tenido oportunidad de promoción o ascenso.

Figura 30. Asociación entre la variable antigüedad y las oportunidades de promoción o ascenso

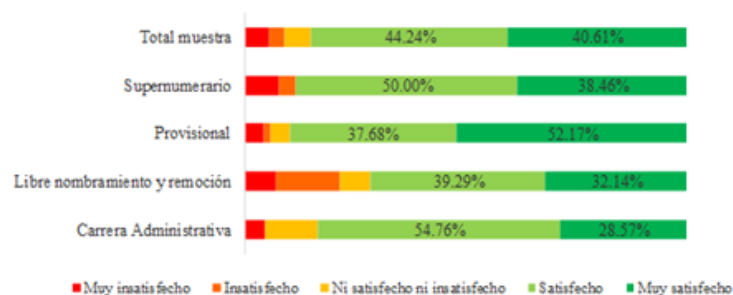


Fuente. Elaboración propia

TIPO DE VINCULACIÓN: Frente a la variable de tipo de vinculación se observa interdependencia con las variables de relación con los superiores (Pvalue: 0.033) y relación con los compañeros de trabajo (Pvalue: 0.013).

En cuanto a la relación con los superiores, se observa que independiente del tipo de vinculación, todos se encuentran en las escalas de mayor de satisfacción (satisfecho y muy satisfecho) con porcentajes superiores al 80%, a excepción del grupo con tipo de vinculación de libre nombramiento y remoción, que presenta una satisfacción levemente menor (71,43%) en comparación con los demás grupos evaluados, tal como lo presenta la Figura 31 a continuación:

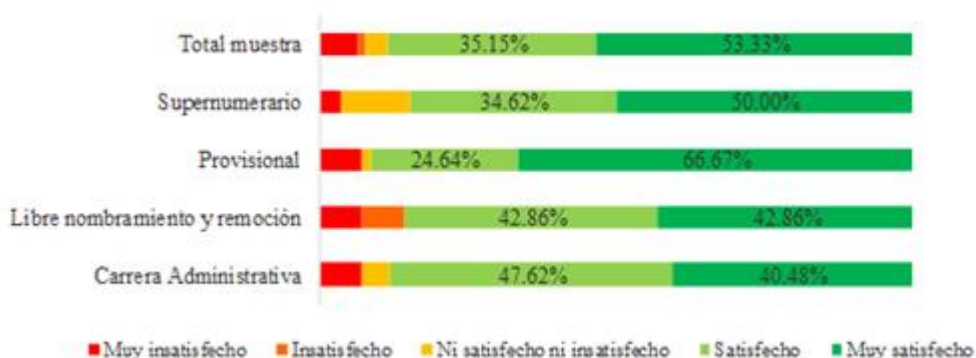
Figura 31. Asociación entre la variable tipo de vinculación y la relación con los superiores



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la relación con los compañeros del trabajo, la Figura 32 a continuación muestra que todos los grupos se ubican en la escala alta de satisfacción (satisfecho y muy satisfecho) con porcentajes superiores al 80%.

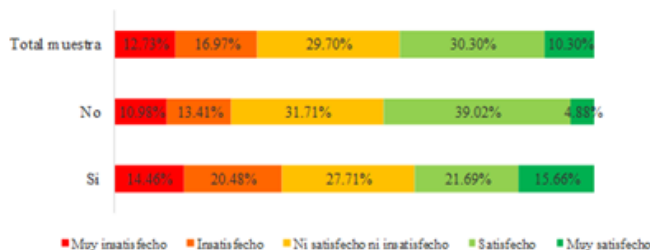
Figura 32. Asociación entre la variable tipo de vinculación y la relación con los compañeros de trabajo



Fuente. Elaboración propia

CAMBIOS EN LA VINCULACIÓN: Se evidencia interdependencia entre la variable principal con la promoción u oportunidad de ascenso (Pvalue: 0.032). De los empleados que presentaron cambios en la vinculación, que corresponde al 50.3% de la muestra, el 37.3% se encuentra en las escalas altas de satisfacción (satisfecho y muy satisfecho) y el 34.9% se encuentra en las escalas de insatisfacción (insatisfecho y muy insatisfecho), como se observa en la Figura 33 a continuación:

Figura 33. Asociación entre la variable cambios en la vinculación y la promoción u oportunidad de ascenso

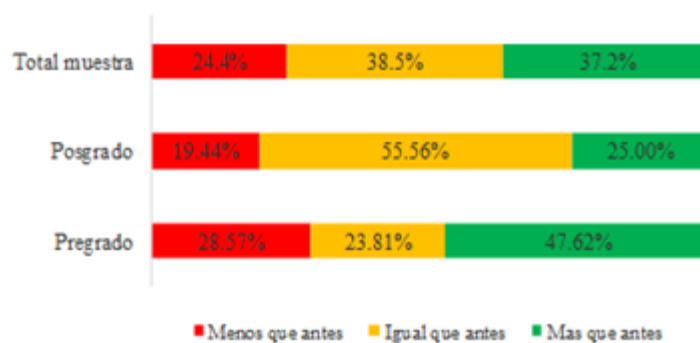


8.3.2 Cambios en los últimos años en el modo de ser y el estilo de dirección de sus superiores

En este grupo de preguntas se indaga a través de algunas expresiones si el modo de ser y estilo de dirección de los superiores ha cambiado en los últimos años. De los resultados obtenidos, se observa interdependencia con las siguientes expresiones: condicionan mi trabajo, empáticos/as, proporcionan feed-back e inteligentes; dicha interdependencia se da con las variables principales de contribución a la formación y antigüedad.

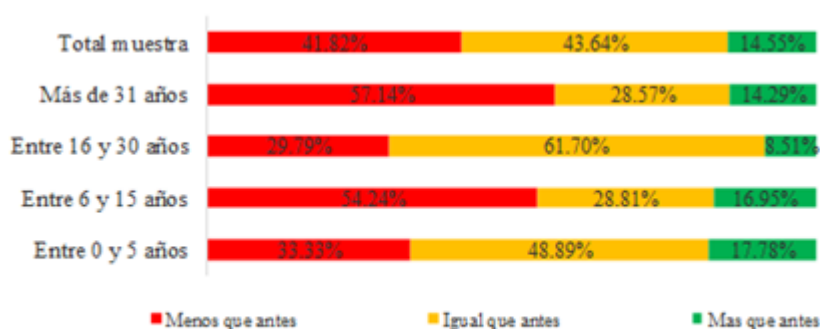
CONTRIBUCIÓN A LA FORMACIÓN: Se observa asociación entre esta variable principal y el feedback (retroalimentación) que proporcionan los superiores (Pvalue: 0.015). Se observa que aquellos empleados que recibieron contribución para la formación (pregrado y/o posgrado) que corresponde al 47.3% de la muestra, el 24.4% se ubica en la escala -menos que antes- frente a la expresión feedback (retroalimentación) por parte de los superiores, como se presenta a continuación en la Figura 34.

Figura 34. Asociación entre la variable contribución a la formación y el feedback o retroalimentación por parte de los superiores



ANTIGÜEDAD: Frente a esta variable principal se encuentra interdependencia con las siguientes expresiones: condicionan mi trabajo (Pvalue: 0.024), empáticos/as (Pvalue: 0.013) e inteligentes (Pvalue: 0.012). Al analizar la escala de evaluación para el caso de -condicionan mi trabajo- se observa que independiente de la antigüedad, la menor representatividad se encuentra en la escala -más que antes- como se presenta en la Figura 35 a continuación:

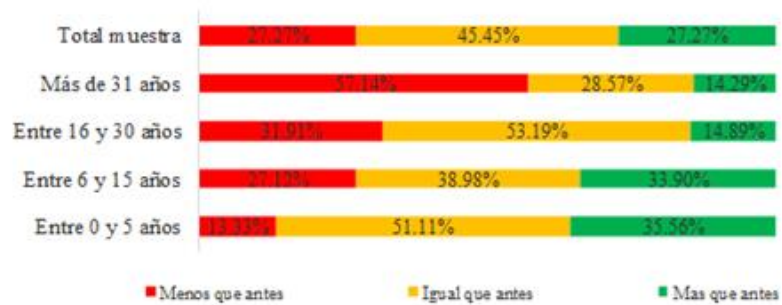
Figura 35. Asociación entre la variable antigüedad y el condicionamiento del trabajo por parte de los superiores



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la expresión -empáticos/as- en la Figura 36 se observa que, a mayor antigüedad, los empleados consideran que los superiores son menos empáticos(as) que antes, siendo más representativo en el grupo con antigüedad mayor a 31 años quienes se ubican en la escala menos que antes con un 57,1%.

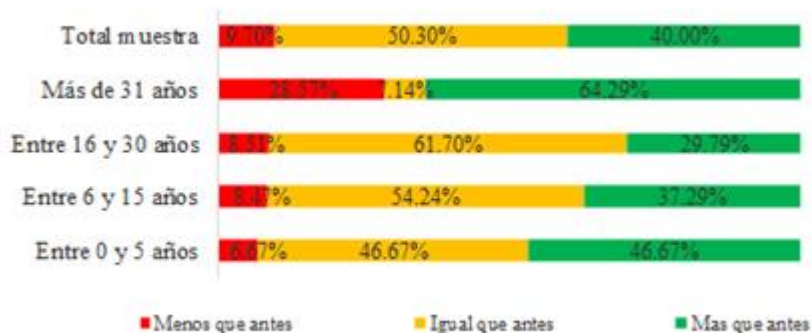
Figura 36. Asociación entre la variable antigüedad y la empatía por parte de los superiores



Fuente. Elaboración propia

Finalmente, en cuanto a la expresión -inteligentes- en la Figura 37 se observa que el grupo de más de 31 años de antigüedad tiene la mayor representatividad en la escala -más que antes- con un 64.2%, los demás grupos presentan mayor representatividad en la escala -igual que antes-, evidenciando que, para los funcionarios, sus superiores mantienen o superan el nivel de inteligencia.

Figura 37. Asociación entre la variable antigüedad y la inteligencia por parte de los superiores



Fuente. Elaboración propia

8.3.3 Cambios en los últimos años en el modo de ser y el comportamiento de los colegas

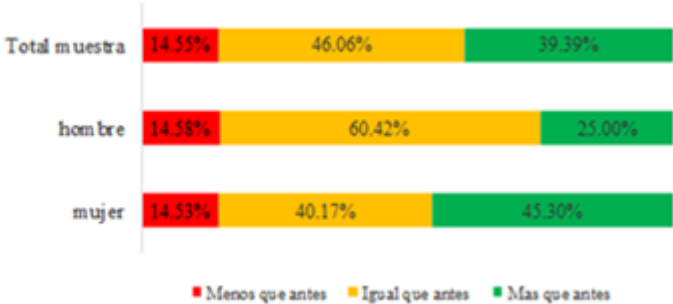
En este grupo de preguntas se indaga a través de algunas expresiones si el modo de ser y el comportamiento de los colegas (compañeros de trabajo) ha cambiado en los

últimos años. Se observa interdependencia de las expresiones: estimulantes, cooperadores/as, responsables, agradables, inteligentes, brillantes, me apoyan y activos/as, con las variables principales: sexo, edad, estrato, antigüedad y tipo de vinculación.

SEXO: Se evidencia interdependencia entre esta variable principal y las siguientes expresiones: estimulantes (Pvalue: 0.037), cooperadores/as (Pvalue: 0.002), agradables (Pvalue: 0.029), inteligentes (Pvalue: 0.038), brillantes (Pvalue: 0.029) y me apoyan (Pvalue: 0.014).

Para el caso de la expresión -estimulantes- se destaca que independiente del sexo, la escala de menor representatividad es la escala -menos que antes-; sin embargo, en cuanto a la escala más que antes, las mujeres presentan mayor satisfacción (45.3%) en comparación a los hombres (25%), como se observa en Figura 38 a continuación:

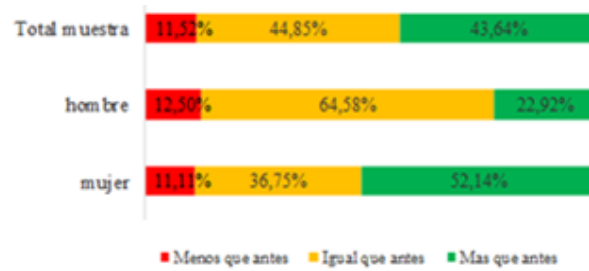
Figura 38. Asociación entre la variable sexo y estimulantes (colegas)



Fuente. Elaboración propia

Para el caso de la expresión -cooperadores/as- se destaca que independiente del sexo, la escala de menor representatividad es la escala -menos que antes-; sin embargo, en cuanto a la escala -más que antes-, las mujeres presentan mayor satisfacción (52.1%) en comparación a los hombres (22,9%), como se observa en Figura 39 a continuación:

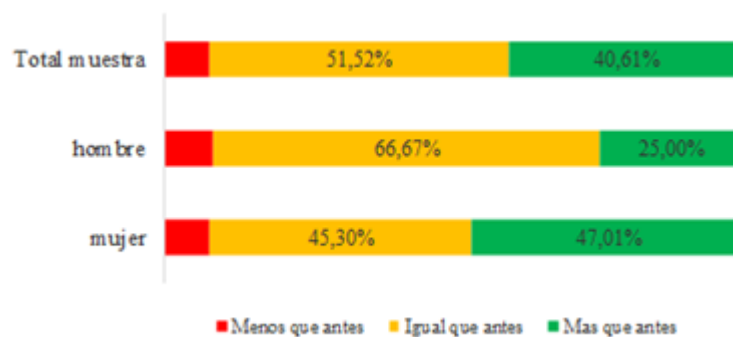
Figura 39. Asociación entre la variable sexo y cooperadores (colegas)



Fuente. Elaboración propia

Para el caso de la expresión -agradables- se destaca que independiente del sexo, la escala de menor representatividad es la escala -menos que antes-; sin embargo, en cuanto a la escala -más que antes-, las mujeres presentan mayor satisfacción (47%) en comparación a los hombres (25%), como se observa en Figura 40 a continuación:

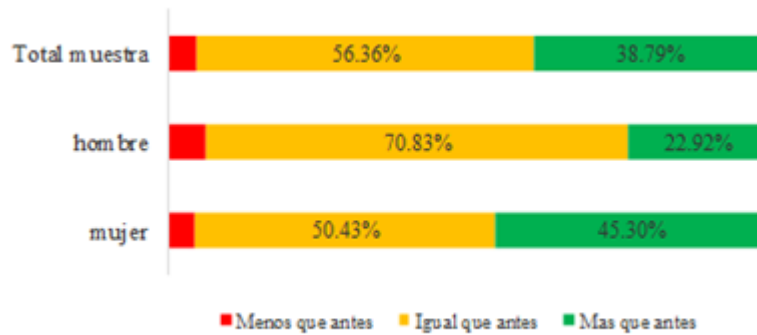
Figura 40. Asociación entre la variable sexo y agradables (colegas)



Fuente. Elaboración propia

Para el caso de la expresión -inteligentes - se destaca que independiente del sexo, la escala de menor representatividad es la escala -menos que antes-; sin embargo, en cuanto a la escala -más que antes-, las mujeres presentan mayor satisfacción (45.3%) en comparación a los hombres (22,9%), como se observa en Figura 41 a continuación:

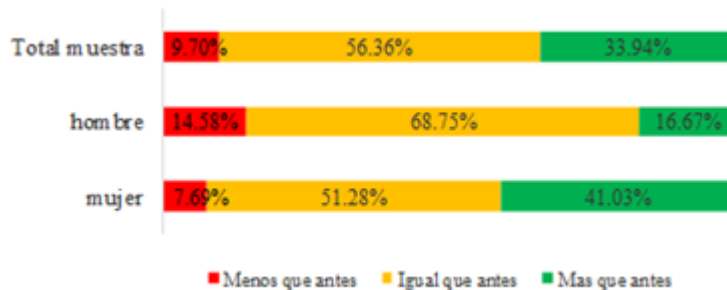
Figura 41. Asociación entre la variable sexo e inteligentes (colegas)



Fuente. Elaboración propia

Para el caso de la expresión -brillantes- se destaca que independiente del sexo, la escala de menor representatividad es la escala -menos que antes-; sin embargo, en cuanto a la escala -más que antes-, las mujeres presentan mayor satisfacción (41%) en comparación a los hombres (16,7%), como se observa en Figura 42 a continuación:

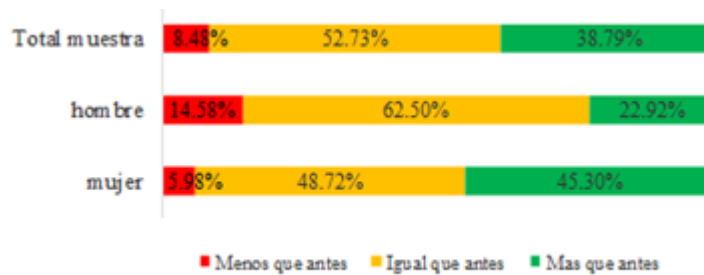
Figura 42. Asociación entre la variable sexo y brillantes (colegas)



Fuente. Elaboración propia

Finalmente, para el caso de la expresión -me apoyan- se destaca que independiente del sexo, la escala de menor representatividad es la escala -menos que antes-; sin embargo, en cuanto a la escala -más que antes-, las mujeres presentan mayor satisfacción (45.3%) en comparación a los hombres (22,9%), como se observa en Figura 43 a continuación:

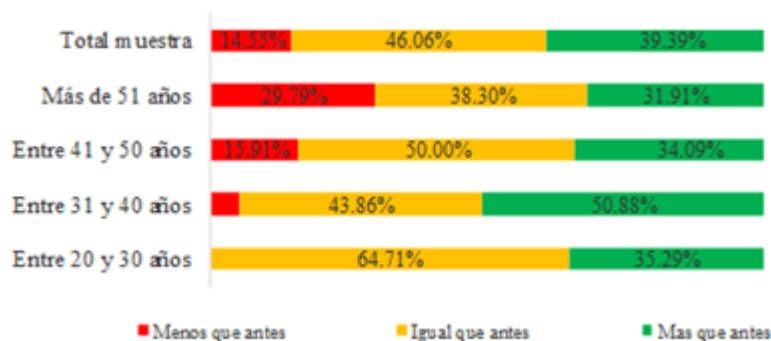
Figura 43. Asociación entre la variable sexo y me apoyan (colegas)



Fuente. Elaboración propia

EDAD: Frente a esta variable principal, se encontró interdependencia con las expresiones: estimulantes (Pvalue: 0.005), cooperadores/as (Pvalue: 0.007), brillantes (Pvalue: 0.013), me apoyan (Pvalue: 0.001) y activos/as (Pvalue: 0.0016).

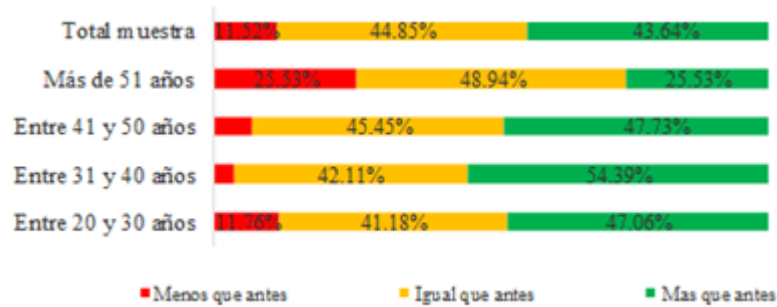
Figura 44. Asociación entre la variable edad y estimulante (colegas)



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la expresión -cooperadores- la Figura 45 a continuación muestra que todos los grupos tienen su mayor representatividad en las escalas -igual y más que antes-, lo que demuestra satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto a sus colegas o compañeros de trabajo.

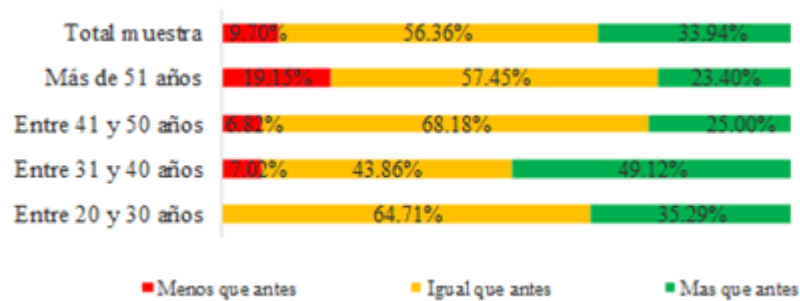
Figura 45. Asociación entre la variable edad y cooperadores (colegas)



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la expresión -brillantes- la Figura 46 a continuación muestra que todos los grupos tienen su mayor representatividad en las escalas -igual y más que antes-, lo que demuestra satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto a sus colegas o compañeros de trabajo.

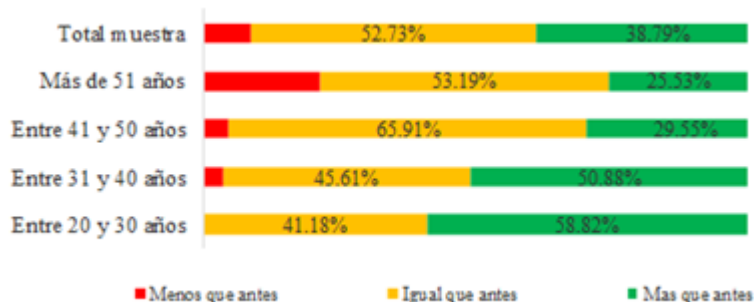
Figura 46. Asociación entre la variable edad y brillantes (colegas)



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la expresión -me apoyan- la Figura 47 a continuación muestra que todos los grupos tienen su mayor representatividad en las escalas -igual y más que antes-, lo que demuestra satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto a sus colegas o compañeros de trabajo; también se puede observar que, a mayor edad, puede tender a aumentar la insatisfacción frente al apoyo que reciben de sus colegas.

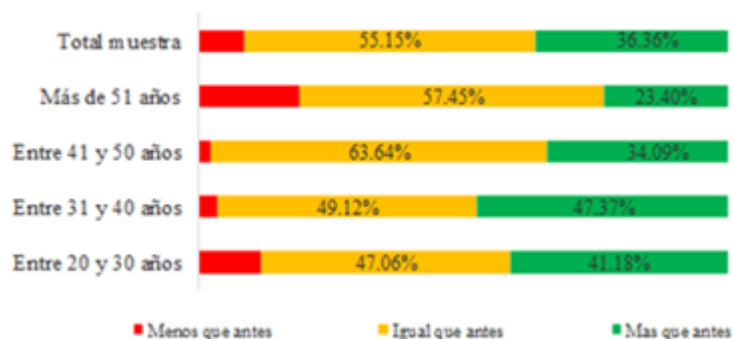
Figura 47. Asociación entre la variable edad y me apoyan (colegas)



Fuente. Elaboración propia

Finalmente, en el caso de la expresión - activos/as - la Figura 48 a continuación muestra que todos los grupos tienen su mayor representatividad en las escalas -igual y más que antes-, lo que demuestra satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto a sus colegas o compañeros de trabajo.

Figura 48. Asociación entre la variable edad y activos (colegas)

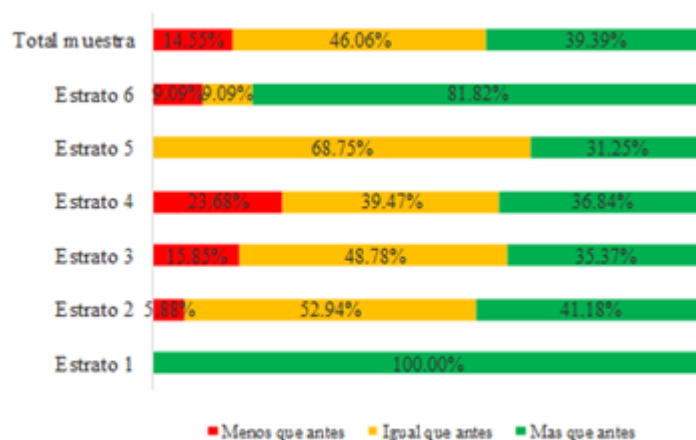


Fuente. Elaboración propia

ESTRATO: Esta variable principal presenta interdependencia con las expresiones: estimulantes (Pvalue: 0.045) y brillantes (Pvalue: 0.030).

En cuanto a la expresión -estimulantes- se observa en la Figura 49 que a excepción del estrato 5, el cual no presenta datos en la escala -menos que antes-, la tendencia es que a menor estrato mayor es la satisfacción de los empleados con lo que representa ésta expresión en cuanto a sus colegas o compañeros de trabajo.

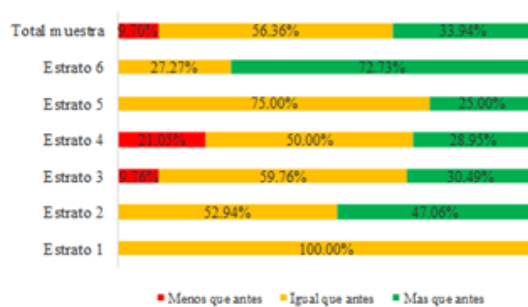
Figura 49. Asociación entre la variable estrato y estimulante (colegas)



Fuente. Elaboración propia

Frente a la expresión -brillantes- la Figura 50 muestra que predomina la satisfacción de los empleados con lo que representa ésta expresión en cuanto a sus colegas o compañeros de trabajo, al tener mayor representatividad las escalas -igual y más que antes- en las respuestas de los mismos.

Figura 50. Asociación entre la variable estrato y brillantes (colegas)

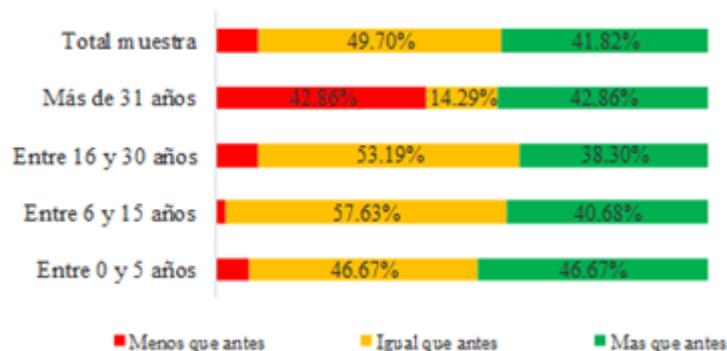


Fuente. Elaboración propia

ANTIGÜEDAD: Esta variable presenta interdependencia con las siguientes expresiones: responsables (Pvalue: 0.000), agradables (Pvalue: 0.004), brillantes (Pvalue: 0.000), me apoyan (Pvalue: 0.000), activos/as (Pvalue: 0.001) e inteligentes (Pvalue: 0.046).

En el caso de la expresión -responsables-, la Figura 51 a continuación muestra que todos los grupos de antigüedad presentan alta satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto sus colegas o compañeros de trabajo, al tener mayor representatividad las escalas -igual y más que antes- en las respuestas de los mismos. Sin embargo, se destaca que el grupo de empleados de mayor antigüedad (más de 31 años) presenta el mayor porcentaje de insatisfacción, representado en la escala -menos que antes- con un 42.9% en la misma.

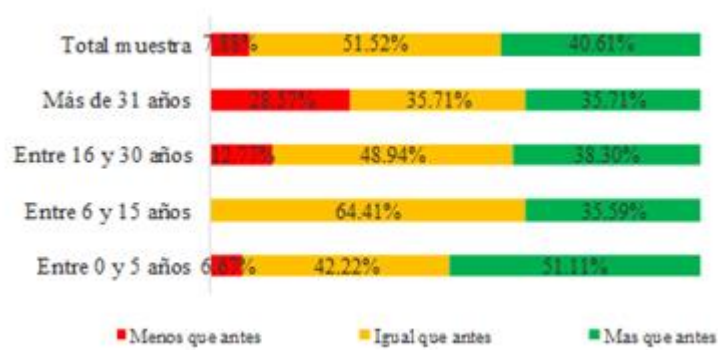
Figura 51. Asociación entre la variable antigüedad y responsables (colegas)



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la expresión -agradables- la Figura 52 muestra que todos los grupos de antigüedad presentan alta satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto sus colegas o compañeros de trabajo, al tener mayor representatividad las escalas -igual y más que antes- en las respuestas de los mismos. Sin embargo, se destaca que el grupo de empleados de mayor antigüedad (más de 31 años) presenta el mayor porcentaje de insatisfacción, representado en la escala -menos que antes- con un 28.6% en la misma.

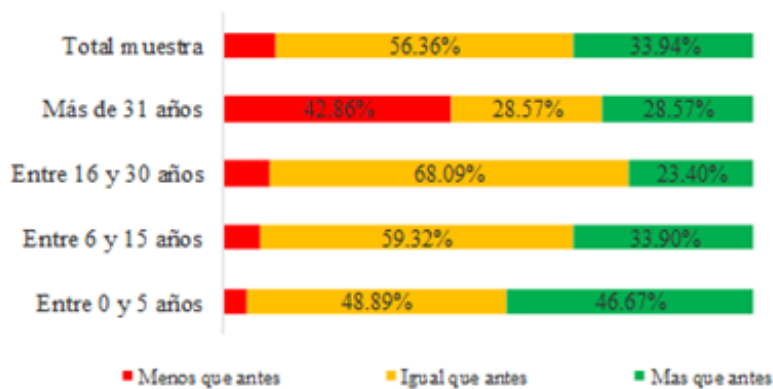
Figura 52. Asociación entre la variable antigüedad y agradables (colegas)



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la expresión -brillantes- la Figura 53 a continuación, muestra que todos los grupos de antigüedad presentan alta satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto sus colegas o compañeros de trabajo, al tener mayor representatividad las escalas -igual y más que antes- en las respuestas de los mismos. Sin embargo, se destaca que el grupo de empleados de mayor antigüedad (más de 31 años) presenta el mayor porcentaje de insatisfacción, representado en la escala -menos que antes- con un 42.9% en la misma.

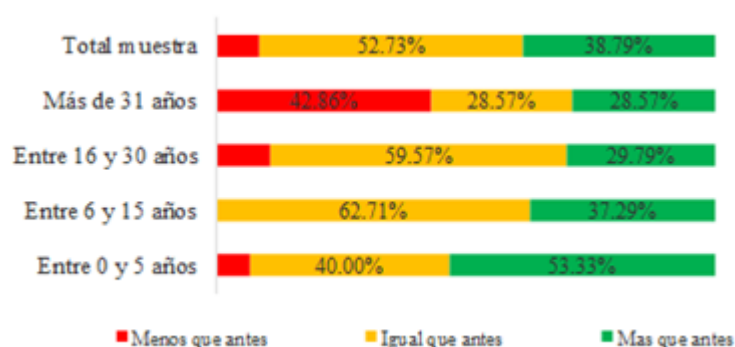
Figura 53. Asociación entre la variable antigüedad y brillantes (colegas)



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la expresión -me apoyan- la Figura 54 muestra que todos los grupos de antigüedad presentan alta satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto sus colegas o compañeros de trabajo, al tener mayor representatividad las escalas -igual y más que antes- en las respuestas de los mismos. Sin embargo, se destaca que el grupo de empleados de mayor antigüedad (más de 31 años) presenta el mayor porcentaje de insatisfacción, representado en la escala -menos que antes- con un 42.9% en la misma.

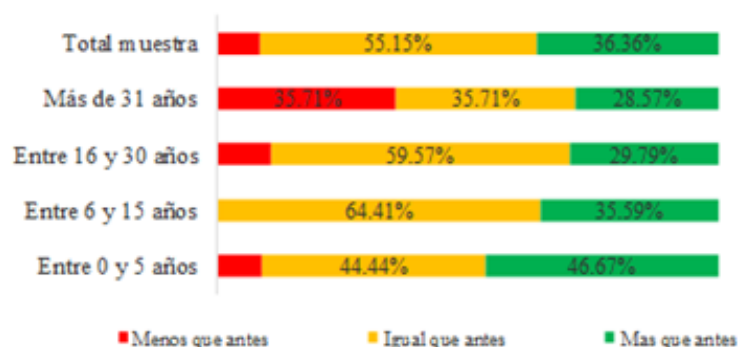
Figura 54. Asociación entre la variable antigüedad y me apoyan (colegas)



Fuente. Elaboración propia

Frente a la expresión -activos- la Figura 55 muestra que todos los grupos de antigüedad presentan alta satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto sus colegas o compañeros de trabajo, al tener mayor representatividad las escalas -igual y más que antes- en las respuestas de los mismos. Sin embargo, se destaca que el grupo de empleados de mayor antigüedad (más de 31 años) presenta el mayor porcentaje de insatisfacción, representado en la escala -menos que antes- con un 35.7% en la misma.

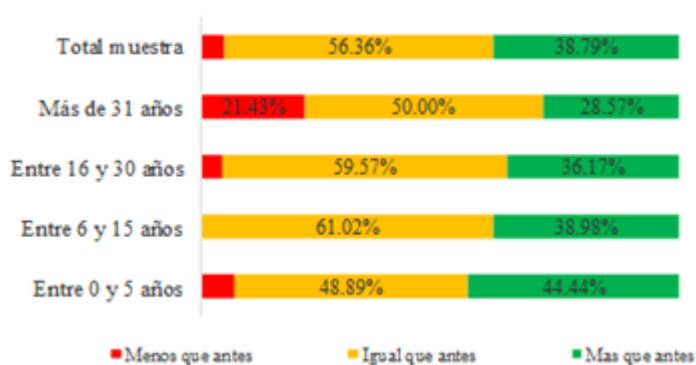
Figura 55. Asociación entre la variable antigüedad y activos (colegas)



Fuente. Elaboración propia

Finalmente, con relación a la expresión -inteligentes- la Figura 56 muestra que todos los grupos de antigüedad presentan alta satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto sus colegas o compañeros de trabajo, al tener mayor representatividad las escalas -igual y más que antes- en las respuestas de los mismos. Sin embargo, se destaca que el grupo de empleados de mayor antigüedad (más de 31 años) presenta el mayor porcentaje de insatisfacción, representado en la escala -menos que antes- con un 21.4% en la misma.

Figura 56. Asociación entre la variable antigüedad e inteligentes (colegas)

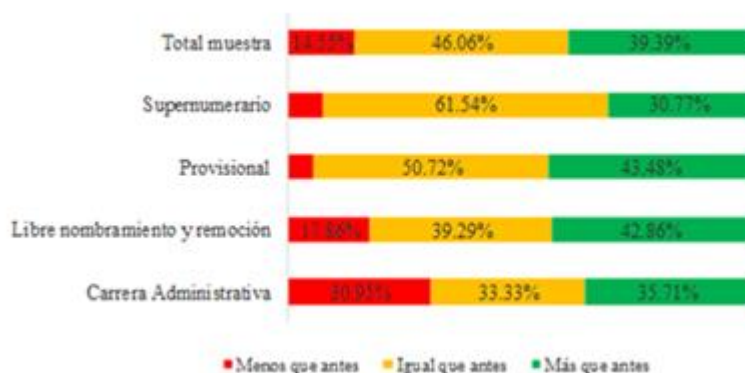


Fuente. Elaboración propia

TIPO DE VINCULACIÓN: Esta variable principal presenta interdependencia con las expresiones: estimulantes (Pvalue: 0.010), cooperadores/as (Pvalue: 0.013) y brillantes (Pvalue: 0.043).

Para la expresión -estimulantes- la Figura 57 muestra como tendencia, que, a mayor seguridad laboral, representada por el tipo de vinculación que tienen los empleados, menor es la satisfacción de los mismos con lo que representa ésta expresión en cuanto a la relación con los colegas o compañeros de trabajo.

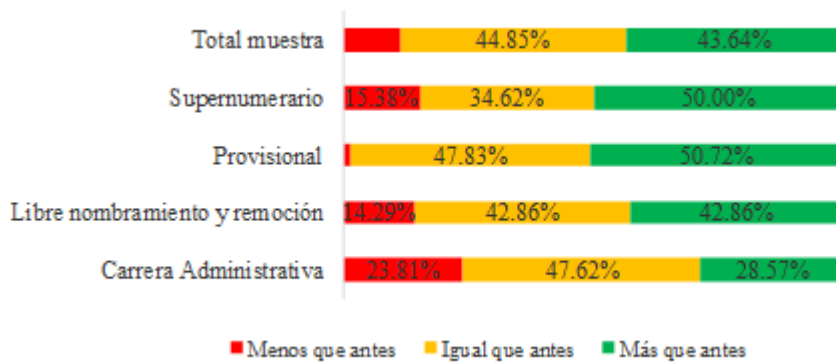
Figura 57. Asociación entre la variable tipo de vinculación y estimulante (colegas)



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la expresión -cooperadores/as- la Figura 58 a continuación muestra que independiente del tipo de vinculación, se presentan alta satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto sus colegas o compañeros de trabajo, al tener mayor representatividad las escalas -igual y más que antes- en las respuestas de los mismos; se desataca que esta la satisfacción es más representativa en los empleados con tipo de vinculación Provisional (50.7%).

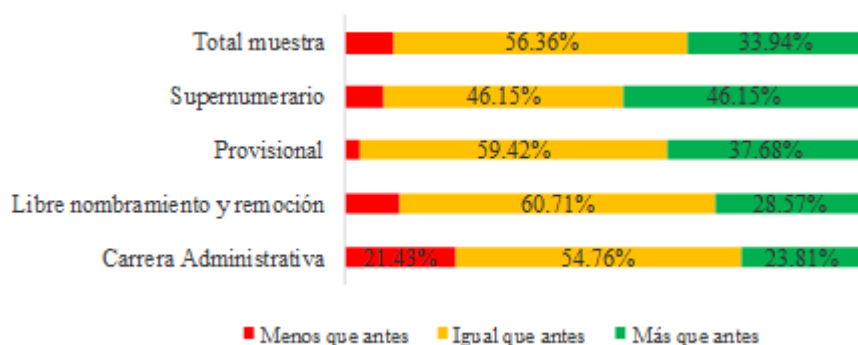
Figura 58. Asociación entre la variable tipo de vinculación y cooperadores (colegas)



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la expresión -brillantes- la Figura 59 a continuación muestra que independiente del tipo de vinculación, se presentan alta satisfacción con lo que representa ésta expresión en cuanto sus colegas o compañeros de trabajo, al tener mayor representatividad las escalas -igual y más que antes- en las respuestas de los mismos; se desataca que el grupo de empleados con tipo de vinculación de carrera administrativa, es el que presenta mayor porcentaje de insatisfacción, con un 21.4% de representatividad en la escala –menos que antes-, en comparación con los demás grupos.

Figura 59. Asociación entre la variable tipo de vinculación y brillantes (colegas)



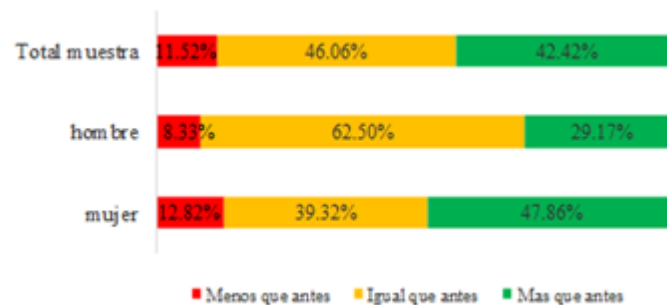
Fuente. Elaboración propia

8.3.4 Cambios en los últimos años en su trabajo como administrativo en general

En este grupo de preguntas se indaga a través de algunas expresiones sobre cómo ha cambiado en los últimos años el trabajo como administrativo en general. De los resultados obtenidos, se observa interdependencia de las siguientes expresiones: estupendo, bueno y merece la pena, con las variables principales de: sexo, tipo de vinculación y contribución a la formación.

SEXO: Se evidencia interdependencia entre esta variable principal y la expresión –estupendo- (Pvalue: 0.014). En la Figura 60 a continuación se observa que independiente del sexo, la escala de menor representatividad es la escala -menos que antes-; sin embargo, en cuanto a la escala más que antes, las mujeres presentan mayor satisfacción (47.9%) en comparación a los hombres (29.1%).

Figura 60. Asociación entre la variable sexo y estupendo (trabajo como administrativo en general)

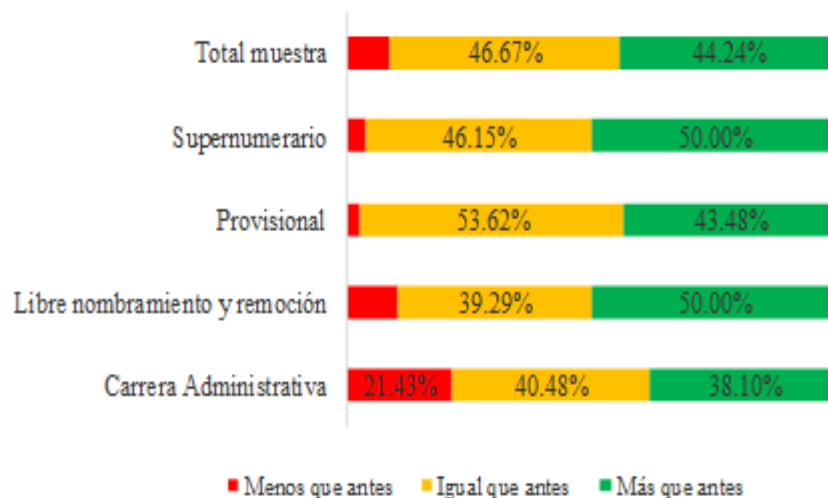


Fuente. Elaboración propia

TIPO DE VINCULACIÓN: Se identifica interdependencia entre esta variable principal y la expresión -bueno- (Pvalue: 0.043). La Figura 61 muestra que independiente del tipo de vinculación, la escala de menor representatividad es la escala -menos que antes. Sin embargo, se observa la tendencia de que, a mayor seguridad laboral, representada por el tipo vinculación, menor puede ser la satisfacción con lo que representa la expresión bueno en el trabajo que desarrollan los empleados como

administrativos, tal y como lo muestra el tipo de vinculación de carrera administrativa con un 21.4% de representatividad en la escala -menos que antes-.

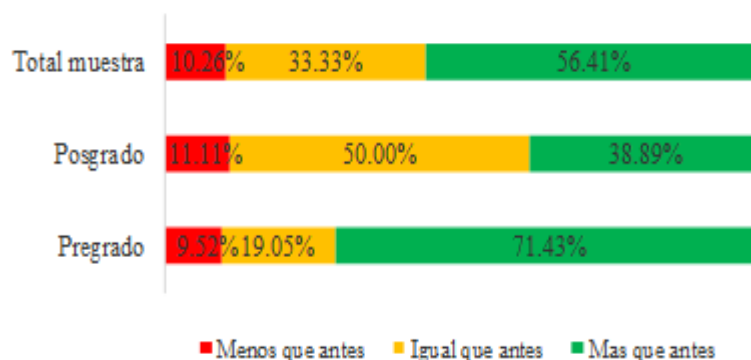
Figura 61. Asociación entre la variable tipo de vinculación y bueno (trabajo como administrativo en general)



Fuente. Elaboración propia

CONTRIBUCIÓN A LA FORMACIÓN: Se evidencia interdependencia entre esta variable principal y la expresión -merece la pena- (Pvalue: 0.010). En la Figura 62 se puede observar que de aquellos empleados que recibieron contribución para la formación, independientemente si la contribución era para posgrado o para pregrado, presentan alto grado de satisfacción (escalas igual y más que antes) con lo que representa la expresión -merece la pena- frente al trabajo que desarrollan como administrativos; en cuanto a la escala -más que antes-, se destaca que es más representativa la satisfacción en el grupo de pregrado (71.4%) en comparación con el grupo de posgrado (38.9%).

Figura 62. Asociación entre la variable contribución a la formación y merece la pena (trabajo como administrativo en general)



Fuente. Elaboración propia

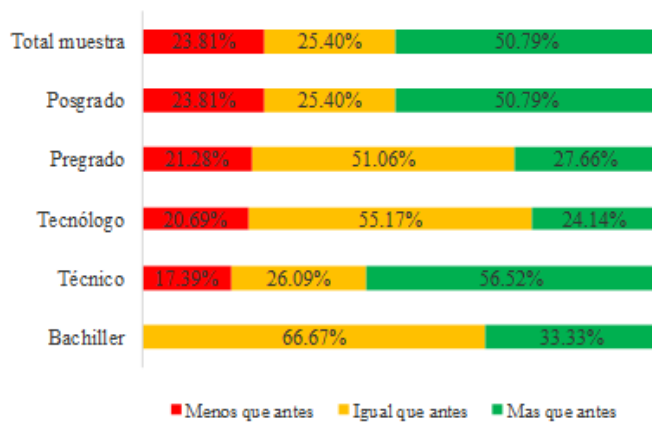
8.3.5 Cambios en los últimos años en el conjunto de las tareas relacionadas con el trabajo

En este grupo de preguntas se indaga a través de algunas expresiones sobre cómo ha cambiado en los últimos años el conjunto de tareas relacionadas con el trabajo que desempeñan. De los resultados obtenidos, se observa interdependencia de las siguientes expresiones: fascinantes, gratificantes, útiles y requieren creatividad, con las variables principales de: formación académica, sexo y tipo de vinculación.

FORMACIÓN ACADÉMICA: Esta variable principal presenta interdependencia con las expresiones: fascinantes (Pvalue: 0.038) y requieren (Pvalue: 0.021).

Para el caso de la expresión -fascinantes- en la Figura 63 a continuación, se observa que todos los grupos presentan alto grado de satisfacción (escalas igual y más que antes) frente a lo que representa ésta expresión en cuanto al conjunto de tareas desarrolladas. Así mismo, se observa que, a mayor nivel de formación académica, puede tender a aumentar el nivel de insatisfacción (escala menos que antes), siendo el más representativo en dicha escala, el grupo de posgrado (23.8%).

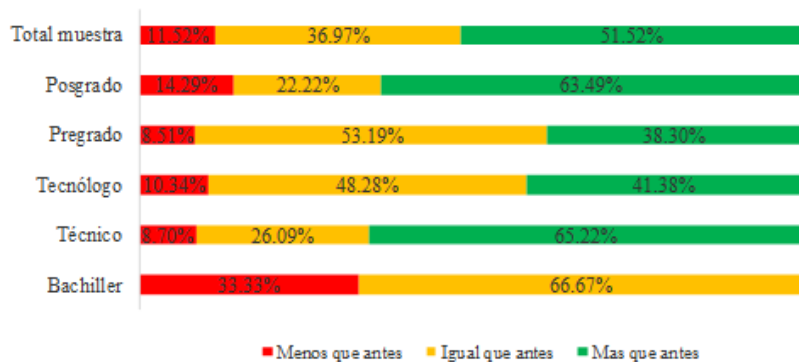
Figura 63. Asociación entre la variable formación académica y fascinantes (conjunto de tareas)



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la expresión -requiere creatividad- la Figura 64 a continuación muestra que, a nivel general, todos los grupos, a excepción del grupo de formación académica –bachiller-, presentan niveles de satisfacción altos (escalas igual y más que antes) frente a lo que representa ésta expresión en el conjunto de tareas que desarrollan. Por su parte, el grupo de formación académica -bachiller- es el que mayor insatisfacción presenta (escala menos que antes) con un 33.3% y, además, no presenta datos en la escala más que antes, haciendo evidente su insatisfacción frente a la expresión evaluada.

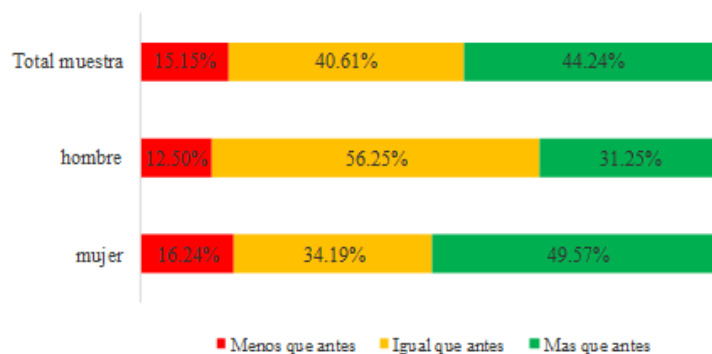
Figura 64. Asociación entre la variable formación académica y requieren creatividad (conjunto de tareas)



Fuente. Elaboración propia

SEXO: Se encuentra interdependencia entre esta variable y la expresión - gratificantes- (Pvalue: 0.031). En la Figura 65 a continuación, se observa que independiente del sexo, la escala de menor representatividad es la escala -menos que antes-; sin embargo, en cuanto a la escala -más que antes-, las mujeres presentan mayor satisfacción (49.6%) en comparación a los hombres (31,2%) en esa misma escala.

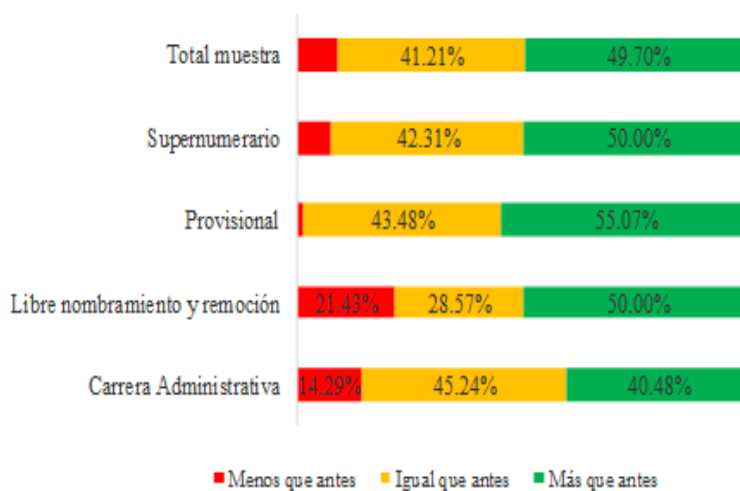
Figura 65. Asociación entre la variable sexo y gratificantes (conjunto de tareas)



Fuente. Elaboración propia

TIPO DE VINCULACIÓN: Se encuentra interdependencia entre esta variable y la expresión -útiles- (Pvalue: 0.04). La Figura 66 a continuación, muestra que a nivel general todos los grupos presentan alta satisfacción (escalas igual y más que antes), frente a lo que representa ésta expresión en el conjunto de tareas que desempeñan. Sin embargo, se destaca que el grupo con tipo de vinculación de libre nombramiento y remoción, es el que presenta mayor nivel de insatisfacción con un 21.4% de representatividad en la escala -menos que antes-, seguido por el grupo con tipo de vinculación de carrera administrativa con un 14.2% en esa misma escala.

Figura 66. Asociación entre la variable tipo de vinculación y útiles (conjunto de tareas)



Fuente. Elaboración propia

8.3.6 Cambios en la Universidad

En este último grupo de preguntas, se indaga si los cambios en la universidad generan que los empleados estén de acuerdo o en desacuerdo con algunos aspectos laborales: tareas administrativas, salario, oportunidades de promoción, conducta de los superiores, modo de ser y comportamiento de los colegas (compañeros de trabajo) y trabajo en general, pero al realizar la asociación entre éstos aspectos y las variables sociodemográficas, no se identificaron interdependencias.

9 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo aborda la discusión de los resultados, haciendo énfasis en las asociaciones encontradas entre las variables sociodemográficas inherentes al individuo y las variables relacionadas con el puesto de trabajo y con la empresa, donde se destacan 4 de las variables sociodemográficas identificadas como factores que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad de Caldas, que corresponden a: antigüedad, sexo, tipo de vinculación y edad.

En relación a la variable **sexo**, se destaca que el 64% de las mujeres encuestadas presentan un nivel educativo de pregrado o posgrado, lo cual coincide con lo abordado por Ballesteros Madera (2013) frente a la motivación que sienten las mujeres a incrementar sus niveles de educación. En cuanto a las relaciones interpersonales, el sexo femenino prioriza en la satisfacción laboral, los elementos humanos, como lo es el caso de las relaciones interpersonales (González Laskibar, 2015), lo cual se evidencia en la presente investigación, donde las mujeres presentan mayor nivel de satisfacción en los aspectos que tienen que ver con la relación con los superiores, 87.2% de satisfacción, en contraste con los hombres quienes presentan un 79.2% de satisfacción; en cuanto al modo de ser y el comportamiento de sus colegas, las mujeres en relación a los hombres, los encuentran más estimulantes (45.3% vs 25%), más cooperadores (52.1% vs 22.9%), más agradables (47% vs 25%), más inteligentes (45.3% vs 22.9%), más brillantes (41% vs 16.7%) y que las apoyan más (45.3% vs 22.9%).

Frente a la variable **edad**, según la revisión de antecedentes, a medida que aumenta la edad, disminuye la probabilidad o intención de cambiar de trabajo, pues se busca estabilidad (Barrios Barrera & Botia Díaz, 2014), se destaca que predominan con un 27.7% los empleados con más de 51 años de edad en el rango de mayor antigüedad, que corresponde a la antigüedad de más de 31 años en la institución.

Al abordar la variable de **antigüedad**, se considera que ésta presenta un impacto negativo en la satisfacción laboral, desencadenada por la frustración que siente el

trabajador colombiano por no poder -escalar- en el ámbito laboral (Barrios Barrera & Botia Díaz, 2014), además de la brecha existente entre el personal administrativo y el personal docente en las IES que podría fundamentarse en que el docente desarrolla un trabajo más autónomo y las condiciones ambientales en cuanto a recursos estructurales y económicos son mejores en relación al personal administrativo (Cáceres, 2017). La Universidad de Caldas por su parte, muestra resultados contrarios, pues a mayor antigüedad en el personal administrativo, mayor es la satisfacción en cuanto a las oportunidades de promoción u ascenso que ofrece la institución: empleados con antigüedad entre 16 y 30 años (38,3%) vs empleados de más de 31 años de antigüedad (64.3%).

En cuanto al **tipo de vinculación**, se dice que no existe una relación única entre éste y la satisfacción laboral, pues algunos estudios muestran que la relación cambia a medida que cambia el tipo de vinculación (Sánchez Cañizares, 2006), un ejemplo de ello es lo que manifiesta el personal administrativo de la Universidad Estatal Chilena, quienes presentan niveles bajos de satisfacción con el trabajo ligado al tipo de vinculación (Montoya Cáceres, 2017). En el caso de la Universidad de Caldas, se observa que independiente del tipo de vinculación, la escala -más que antes- en la satisfacción laboral frente a la utilidad de las tareas administrativas, presenta porcentajes similares entre los mismos: carrera administrativa 40.5%, libre nombramiento y remoción 50%, provisional 55.1% y supernumerarios 50%. Frente a lo bueno que ha sido el trabajo como administrativo en general, la escala alta de satisfacción presenta los siguientes resultados: carrera administrativa 38.1%, libre nombramiento y remoción 50%, provisional 43.5% y supernumerarios 50%.

En cuanto a lo estipulado por la Constitución Política de Colombia (artículos 125 y 130), se observa que en la Universidad de Caldas hay un bajo número de empleados administrativos con la figura de vinculación de carrera administrativa, pues solo el 25.5% se encuentra en esta modalidad de vinculación; el 17% se encuentra en modalidad de libre nombramiento y remoción, el 15.8% está en modalidad de supernumerarios y el

mayor porcentaje se presenta en la modalidad de provisional con un 41.8% de representatividad.

En relación a la **formación académica** teniendo en cuenta lo expuesto por el DAFP (2012) frente al desafío que afrontan las entidades públicas para conformar equipos de trabajo con talento humano de calidad que responda a las necesidades del estado y de la sociedad, la Universidad de Caldas se perfila bien ante dicho desafío, ya que el 66.7% de la muestra presenta nivel de formación de pregrado y posgrado, lo cual da mayor cualificación a los perfiles profesionales de los empleados.

Según Sánchez Cañizares (2006) los trabajadores mas cualificados aumentan sus aspiraciones laborales y al no obtenerlas se sienten insatisfechos, sin embargo, los resultados del presente trabajo muestran lo contrario, ya que frente a los cambios en los ultimos años con la satisfacción de las tareas administrativas, específicamente en términos de encontrarlas más fascinantes que antes, los empleados con nivel educativo de posgrado presentan mayor satisfacción (50.8%) en comparación con los empleados que tienen pregrado (27.7%); así mismo, en términos de que las actividades administrativas requieran más creatividad que antes, el personal con nivel educativo de posgrado presenta mayor satisfacción (63.5%) en comparación con el personal que tiene pregrado (38.3%).

Frente a **aspectos del trabajo**, se concluye que todos los ítems evaluados presentan bajos niveles de insatisfacción, siendo quizás los más representativos en dicha escala: el salario (23%) y la promoción u oportunidades de ascenso (29.7%). Por lo anterior se destaca que la mayor parte de los aspectos evaluados en este grupo de preguntas, presentan niveles altos de satisfacción: relación con los compañeros de trabajo (88.5%), trabajo en general (84.8%), relación con los superiores (84.8%) y tipo de tareas (84.8%).

En cuanto al **modo de ser y estilo de dirección de los superiores y el modo de ser y comportamiento de los colegas**, Alonso Martín (2006) concluye que además del tipo de vinculación y la antigüedad, el trato con los compañeros y la relación con el jefe

inmediato, son aspectos que influyen en la disminución de la satisfacción laboral, pero en el caso de la Universidad de Caldas los resultados muestran lo contrario, ya que justamente son los aspectos que presentan mayor satisfacción. En el caso de los superiores los empleados indican que son empáticos (72.7%), brindan retroalimentación (78.2%), planifican bien (82.4%) y alaban el trabajo bien hecho (83.6%); y en el caso de los colegas indican que son menos aburridos (61.8%), hacen enemigos con menos facilidad que antes (64.8%), son menos frustrantes (64. %) y son menos estrechos de miras (55.2%).

Finalmente, al evaluar los resultados de la Universidad de Caldas se destaca que las variables sociodemográficas de mayor relevancia en la satisfacción del personal administrativo de la institución son: sexo, edad, tipo de vinculación y antigüedad. Por otra parte, el grupo de preguntas que abordaron el modo de ser y el comportamiento de los colegas, es donde se concentran la mayor cantidad de interdependencias, destacando éste aspecto de relación con los compañeros de trabajo, como uno de los factores representativos en la satisfacción laboral de los empleados de ésta institución.

10 CONCLUSIONES

- Los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad de Caldas son principalmente: la antigüedad, el sexo, el tipo de vinculación y la edad.
- Se observa alta representatividad del sexo femenino (70,9%) frente al sexo masculino (29,1%) en el personal administrativo de la institución según la muestra evaluada. Si bien a nivel general, independiente del sexo, hay altos niveles de satisfacción en el personal administrativo en cuanto a la relación con los superiores y con los colegas o compañeros de trabajo, es más alto el nivel de satisfacción de las mujeres en comparación con el nivel de satisfacción de los hombres.
- De acuerdo a la edad, la muestra se encuentra distribuida de manera uniforme en los rangos de edades que fueron provistos en la encuesta, así: entre 20 y 30 años de edad (10.3%), entre 31 y 40 años de edad (34.6%), entre 41 y 50 años de edad (26.7%) y de más de 51 años de edad (28.5%), lo cual evidencia un equilibrio generacional en la institución frente al personal administrativo de la misma.
- En términos de vinculación, los resultados muestran que a pesar de ser una institución pública que debe estar basada en el mérito del personal como lo estipulan los artículos 125 y 130 de la Constitución Política de Colombia, se observa que el tipo de vinculación de provisionalidad es el de mayor representatividad con un 41.8%; la vinculación por carrera administrativa presenta un 25.5% de representatividad.
- Los empleados con tipo de vinculación de libre nombramiento y remoción son quienes presentan levemente mayor insatisfacción en la relación con los superiores y con los compañeros de trabajo, en comparación con los resultados obtenidos en los demás tipos de vinculación.

- Se destaca que el 27.3% de los funcionarios presenta antigüedad menor a 5 años, lo cual puede demostrar continuidad y estabilidad en los diferentes puestos de trabajo del personal administrativo de la institución. También se resalta que, a mayor antigüedad, mayor es la satisfacción con las oportunidades de promoción o ascenso y con el salario.
- Un factor que puede favorecer la antigüedad del personal administrativo es el buen ambiente laboral, especialmente frente al modo de ser y estilo de dirección de los superiores y en la relación con los colegas o compañeros de trabajo; ambos aspectos los funcionarios los evalúan en la escala alta de satisfacción.
- Frente a los niveles socioeconómicos o estratos, se evidencia mayor representatividad en los niveles medio-bajo (estrato 3) con un 49.7% y el nivel medio (estrato 4) con un 23%.
- Frente al aspecto de formación académica, el 28.5% de los funcionarios presentan nivel de pregrado y el 38.2% presentan nivel de posgrado, lo cual puede deberse a la contribución de la Universidad en la formación de los empleados, por las políticas institucionales de apoyos como becas y descuentos en formación para programas de pregrado y posgrado; esto a su vez da un buen perfil al personal administrativo de la institución en cuanto a las competencias profesionales requeridas en sus respectivos puestos de trabajo.
- Con una calificación superior al 80%, el personal administrativo presenta satisfacción alta en los siguientes aspectos: tipo de tareas que desarrollan (84.9%), modo de ser y estilo de dirección de los superiores (84.9%), modo de ser y comportamiento de los colegas-compañeros de trabajo (88.5%) y trabajo en general (84.9%); en contraste, en cuanto al salario y las oportunidades de ascenso o promoción, los valores en la escala alta de satisfacción son: 57,6% y 40.6% respectivamente.
- Frente a las tareas que realiza el personal administrativo se obtienen resultados positivos, donde se destaca que los empleados perciben en las tareas administrativas: más retos que antes (58.8%), resultados son más visibles que

antes (55.2%), empleo de habilidades más que antes (54.5%), desarrollo de la creatividad más que antes (51.5%), menos carencia de sentido que antes (63.6%) y menos carencia de interés que antes (61.2%).

- Frente a los cambios que se dan en la universidad, los empleados administrativos consideran que afectan aspecto como: el trabajo que desarrollan (65.5%), afectan las tareas administrativas que realizan (51.5%), afectan el modo de ser y el comportamiento con los compañeros de trabajo (58.2%), afectan la conducta de los superiores (48.5%). Sin embargo, consideran que estos cambios en la universidad no afectan las oportunidades de promoción u ascenso (58.2%) ni el salario (49.1%).

- En el bloque de preguntas que abordan la satisfacción laboral en cuanto a la relación con los colegas o compañeros de trabajos, es donde hay mayor nivel de satisfacción, además de tener la mayor cantidad de asociaciones con las variables principales sociodemográficas; lo anterior deja ver la importancia que tendría para las institución, crear estrategias para favorezcan el buen relacionamiento entre los empleados, dada la cultura de afabilidad que parece tomar relevancia en la institución frente a los resultados de satisfacción.

11 RECOMENDACIONES

A la Universidad de Caldas:

- De acuerdo a lo identificado en la cantidad de empleados administrativos bajo la figura de vinculación de carrera administrativa en la Universidad de Caldas y teniendo en cuenta lo establecido en los artículos 125 y 130 de la Constitución Política de Colombia, se sugiere realizar concursos públicos de méritos, previo cumplimiento de los requisitos y condiciones que fije la ley para determinar los méritos y calidades de los aspirantes, de modo que satisfagan las necesidades personales, laborales y profesionales; lo anterior favorecería una mayor estabilidad en los puestos de trabajo, estimulando el compromiso laboral, el desarrollo institucional y el cumplimiento del objetivo del estado: satisfacción de la comunidad educativa y de la comunidad en general.
- Realizar mediciones periódicas de la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Caldas, con el fin de mantener la información actualizada acerca de las necesidades y/o debilidades y también de las fortalezas del ambiente laboral de modo que se les brinde a los empleados posibilidades de crecimiento profesional, personal y laboral, que favorezcan la satisfacción de la comunidad educativa de manera efectiva.

A las instituciones públicas de educación superior:

- Generar estrategias que permitan establecer estándares comunes de satisfacción en el personal administrativo de las instituciones y de esta forma contribuir en el mejoramiento de la gestión de los diversos puestos de trabajo, favoreciendo la mejora en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad educativa y a la comunidad en general.
- Se sugiere realizar la medición de la satisfacción laboral tanto del personal docente como del personal administrativo y contrastar los resultados obtenidos

para estructurar estrategias integrales que permitan el mejoramiento continuo de la satisfacción laboral en la institución.

A futuras investigaciones:

- Los resultados de la investigación presentan un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, puesto que el instrumento fue enviado 341 funcionarios administrativos y se obtuvo respuesta de 165 de ellos, por lo anterior, se sugiere para estudios futuros, ampliar la muestra y lograr un margen de error menor.
- Se recomienda incluir otras variables sociodemográficas como el estado civil, el número de hijos y el nivel del cargo desempeñado, pues quizás estas variables permitirían profundizar y determinar nuevos factores de relación con la satisfacción laboral, para su posterior gestión al interior de las instituciones.
- Se sugiere ajustar la pregunta relacionada con la contribución a la formación, de tal forma que se limite la opción de respuesta a quienes recibieron el aporte de quienes no lo recibieron; lo anterior, debido a que, en el instrumento aplicado se incluyó la opción de contestar con N/A (no aplica), lo cual genera dificultades a la hora de tabular y analizar la información.
- Se recomienda ajustar en el instrumento la pregunta relacionada con los cambios en la vinculación, de tal forma que se permita únicamente la respuesta de quienes han presentado cambios en la vinculación, eliminando la opción de respuesta –ninguna- y que se acote a un periodo de tiempo determinado; lo anterior permitirá facilitar la tabulación y/o análisis de la información.
- Se sugiere para estudios futuros, ampliar la muestra incluyendo datos de diversas IES públicas, con el fin de comprar los resultados entre las mismas y así tener mayor contundencia frente a la definición de los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de las IES públicas y de las posibles estrategias para intervenir de manera exitosa dichos factores, favoreciendo el ambiente laboral, el mejoramiento de las actividades desempeñadas y la prestación de los servicios institucionales.

12 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Actualidad Universidad de Caldas. (08 de octubre de 2018). Actualidad U de Caldas.

Obtenido de Universidad de Caldas:

<https://www.ucaldas.edu.co/portal/comunicado-rectoria-u-de-caldas-14-2018/>

Aguilar Morales, N., Magaña Medina, D. E., & Surdez Pérez, E. (2010). *Importancia De La Satisfacción Laboral*.

Alonso Martín, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de psicología*, 49-64.

Álvarez Collazos, A. (2016). La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana. *Dialogos de saberes*, 127-143.

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Ciclayo: USAT escuela de economía.

Arango Álvarez, O. L., & Villegas Duque, S. I. (2017). *Incidencia de la movilidad laboral en la satisfacción de los empleados públicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*. Bogota: Universidad Externado de Colombia.

Araujo Peñate, A. M., & Nieto Villegas, A. S. (2012). *Una aproximación a la participación de la mujer en la dirección de la universidad: características y tendencias*. Bogota: Universidad Colegio Mayor De Nuestra Señora Del Rosario.

Araya-Castillo, L., & Pedreros-Gajardo, M. (2009). *Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009*. Revista de Ciencias Sociales, 46-61

- Ballesteros Madera, A. S. (2013). Educación, experiencia y diferenciación de género como determinantes de los salarios en Bogotá. *Dictamen Libre*, 37-45.
- Barrera Obregón, C. I., Herrera Delgado, A., Jaraba Aguas, Z., Ruidíaz Gómez, I. R., & Villero Bello, A. C. (2011). *Factores asociados a satisfacción laboral del personal asistencial de una EPS en Cartagena*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Barrios Barrera, B. B., & Botia Díaz, J. G. (2014). *Determinantes de la satisfacción laboral en Colombia*. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.
- Bernat Jiménez, A., Izquierdo Doyagüez, P., Jiménez Bajo, L., Bardón Fernández-Pacheco, I., & Casado Verdejo, M. N. (2009). Satisfacción laboral: Análisis de las variables predictoras en una muestra de profesionales de la salud, en Atención Especializada, de un área sanitaria de la Comunidad de Madrid. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, vol. 55(217), 49-56.
- Cáceres, P. &.-E. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo.*, 7-13.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Constituyente, A. N. (1991). *Constitución política de Colombia*. Bogotá.
- DAFP, D. A. (2012). *Sistema de Estímulos Orientaciones Metodológicas 2012*. Bogota.
- Dominguez Blanco, M. E. (2004). Equidad de genero y diversidad de la educación. *Revista electrónica de educación y psicología*, 1-33.
- Educación, M. d. (15 de 06 de 2010). *Sistema de educación superior*. Obtenido de Ministerio de educacion: www.mineducacion.gov.co

- Educación, M. d. (s.f.). *Ministerio de Educación*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-79361.html>
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- González Laskibar, X. (2015). *Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española*. País Vasco: Universidad del país vasco .
- González Martínez, G. C., & Ernesto, G. H. (2014). *Análisis de la satisfacción laboral bajo la perspectiva del género en los administradores de empresas egresados de la universidad de cartagena, en cartagena de indias durante 2010-2011*. Cartagena: Universidad De Cartagena.
- Hauret, L., & Williams, D. R. (2013). Cross-national analysis of gender differences in job satisfaction. *Liser Working Paper Series*, 27.
- Henriquez Pinedo, H. M., Cubides Olarte, C. R., Quiceno Guerrero, J. A., & Placido, S. R. (2008). *Régimen del Servidor Público: Programa administración Pública Territorial*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública.
- Manizales como vamos. (2019). *Como vamos en educación superior 2018*. Manizales.
- Marin Garcia, J. A., Giraldo O'Meara, M., & Martínez Gomez, M. (2011). *Validación de las escalas de satisfacción del JDS aplicadas a entornos universitarios*. Cartagena.
- Ministerio de educación. (14 de junio de 2010). *Ministerio de educación*. Obtenido de Ministerio de educación: <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-231240.html>

- Ministerio de Educación. (31 de 05 de 2010). *Sistema de educación básica y media*.
Obtenido de Ministerio de educación: www.mineducacion.gov.co
- Pablos González, M. D. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*.
Extremadura: Universidad de Extremadura.
- Pabón Patiño, M. (2015). Mirada a las relaciones de género en la Universidad Tecnológica de Pereira, 1961-2010. *Rev. hist.educ.latinoam*, 93-124.
- Pacheco Velasco, A. B. (2007). *la capacitación laboral como proceso educativo permanente*. México: Universidad Pedagógica Nacional .
- Pecino Medina, V., Mañas Rodríguez, M. A., Díaz Fúnez, P. A., López Puga, J., & Llopis Marín, J. M. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario .
Anales de psicología Vol. 31 , 658-666.
- Politica, R. (21 de 03 de 2015). La realidad laboral del sector público colombiano. *El espectador*.
- Pujol Cols, L. (2016). Satisfacción Laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes. *Revista de docencia universitaria REDU vo 14*, 261-292.
- Republica, C. d. (1992). *Ley 30*. Bogota.
- Republica, C. d. (2004). *Ley 909*. Bogota.
- Rodriguez Jarabo, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad*. Elche: Universidad Miguel Hernandez De Elche.
- Rogero Anaya, P. (2005). *Aplicación del Modelo de las Características del Puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS*

(Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería.
Málaga: Universidad de Málaga.

Rojas Betancur, M., Méndez Villamizar, R., & Montero Torres, L. (2013). Satisfacción laboral y relaciones de género en la universidad. *Revista virtual Universidad Católica del Norte*, 204-215.

Ruiz Segura, C. M. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Chile: Universidad del Bío-Bío.

Ruvalcaba Coyaso, F. J., Selva Olid, C., & Sahagún Padilla, M. Á. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Estudios sobre el trabajo en la región centro de México*, 113-128.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación, sexta edición*. Mc Graw Hill Education.

Sanabria Pulido, P. P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Bogotá: Ediciones Uniandes.

Sanchez Cañizares, S. M. (2006). *diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios*. Universidad de Córdoba.

Semana.com. (11 de 04 de 2019). Obtenido de
<https://www.semana.com/educacion/articulo/manizales-la-mejor-ciudad-universitaria-de-colombia/609096>

Serrano García, V., Ortega Andeane, P., Riveros Rosas, A., & Reyes Lagunes, I. (2015). Traducción y adaptación al español del cuestionario de satisfacción laboral para profesores. *Acta de investigación psicológica*, 2112-21223.

Sistema Universitario Estatal, S. (2012). *Desfinanciamiento de la educación superior en Colombia*. Bogota.

unidas, A. g. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Paris.

Universidad de Caldas, C. S. (2013). *Acuerdo 30- Planta de personal de empleados*. Manizales.

Universidad de Caldas, C. S. (2017). *Estatuto general*. Manizales.

Vargas Jimenez, D. E. (2015). *factores que influyen en la satisfacción laboral y determinan la permanencia en el empleo de anclas de carrera y desarrollo profesional de los servidores del nivel técnico y asistencial del ministerio de educación nacional de colombia*. Bogota: Universidad Externado De Colombia.

Anexos

Anexo 1 Cuestionario: Satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Caldas

SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD DE CALDAS

La Universidad Autónoma de Manizales a través de la Maestría en Administración de Negocios -MBA está adelantando un trabajo de grado cuyo objetivo es identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública de la ciudad de Manizales.

Por lo anterior, solicitamos amablemente a usted que participe respondiendo el cuestionario a continuación, el cual indaga acerca de su opinión sobre diferentes aspectos. Este cuestionario le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

Es importante que tenga en cuenta que el cuestionario no es un examen de respuestas buenas o malas, correctas o erróneas, sino una herramienta de investigación orientada, en último término, a posibilitar la identificación de los aspectos que influyen en la satisfacción laboral del personal mencionado anteriormente. Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial, archivada en medio electrónico y no se usará para ningún otro propósito diferente al de este trabajo de grado.

Le agradecemos de antemano su disposición a responder el cuestionario, el tiempo y la atención que le va a dedicar, así como la valiosa información que nos pueda proporcionar.

He entendido el objetivo de la investigación que se está realizando y consiento responder el cuestionario *

Si

No

SECCIÓN 1 de 3: VARIABLES DE IDENTIFICACIÓN

Descripción (opcional)

Sexo *

Mujer

Hombre

Prefiero no decirlo

Edad *

Entre 20 y 30 años

Entre 31 y 40 años

Entre 41 y 50 años

Mas de 51 años

:::

Estrato socioeconómico

1

2

3

4

5

6

Cuál es su nivel de formación académica actual

Bachiller

Técnico

Tecnólogo

Pregrado

Posgrado

La Universidad de Caldas ha contribuido económicamente en su formación académica actual. En caso de ser no seleccione la columna N/A.

	Pregrado	Posgrado	N/A
Si	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Número de años que lleva trabajando en la Universidad de caldas *

- Entre 0 y 5 años
- Entre 6 y 15 años
- Entre 16 y 30 años
- Más de 31 años

Tipo de vinculación *

- Carrera administrativa
- Provisionalidad
- Libre nombramiento y remoción
- Supernumerarios

Ha presentado cambios en la vinculación *

- Si
- No

En caso de haber contestado si a la pregunta anterior. Indique el tipo de cambio

	Ninguna	De 1 a 5 veces	De 6 a 10 veces	Más de 11 veces
De carrera administ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De supernumerario ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De temporal a provi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De provisional a lib...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De provisional a ca...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro, cuantas veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SECCIÓN 2 de 3: SATISFACCIÓN LABORAL



Descripción (opcional)

Satisfacción laboral actual *

Indique su grado de satisfacción actual con los siguientes aspectos de su trabajo. Sólo puede marcar una opción. Si no responde a todos los ítems, la aplicación no le permitirá seguir adelante.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni...	Satisfecho	Muy satisfecho
El tipo de tarea...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El salario que t...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las oportunida...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La relación que ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La relación que ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo, en g...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SECCIÓN 3 de 3: CAMBIOS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL



Descripción (opcional)

Satisfacción laboral con las tareas administrativas *

Piense en cómo han cambiado en los últimos años el conjunto de las tareas relacionadas con su trabajo e indique si hoy en día le son más, menos o igual de aplicables las siguientes palabras y expresiones. Sólo puede marcar una opción. Si no responde a todos los ítems, la aplicación no le permitirá seguir adelante.

	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Fascinantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rutinarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Me permiten sentirme re...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estimulantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gratificantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Útiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me plantean retos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Requieren creatividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carentes de sentido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carentes de interés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sus resultados son visibl...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me permiten emplear mi...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Satisfacción laboral con los superiores. *

Piense en cómo ha variado en los últimos años el modo de ser y el estilo de dirección de sus superiores, e indique si hoy en día les son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes.

	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Me apoyan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Difíciles de complacer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alaban el trabajo bien he...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condicionan mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Están al día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empáticos/as	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actúan con favoritismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Me proporcionan feed-ba...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desconocen su trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inteligentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planifican bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Están disponibles cuand...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Satisfacción laboral con los colegas y compañeros de trabajo. *

Piense en cómo ha variado en los últimos años el modo de ser y el comportamiento de sus colegas, e indique si hoy en día les son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes.

	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Estimulantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aburridos/as	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cooperadores/as	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agradables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inteligentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hacen enemigos con fac...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brillantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me apoyan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activos/as	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estrechos/as de miras (c...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frustrantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Satisfacción laboral con el trabajo en general. *

Piense en cómo ha variado en los últimos años su trabajo como administrativo en general, e indique si hoy en día le son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes.

	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Malo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estupendo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pérdida de tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merece la pena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aceptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desagradable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inadecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

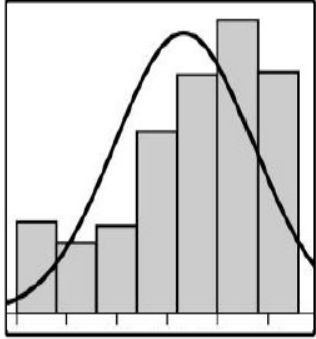

Excelente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me hace disfrutar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pobre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cambios en la satisfacción laboral *

Escoja la opción que describe mejor su opinión.

	En desacuerdo	Ni de acuerdo n...	De acuerdo	Completament...	NS/NC (no sab...
Los cambios q...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cambios q...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cambios q...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cambios q...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cambios q...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cambios q...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo 2 Cuestionario: The Job Descriptive Index (JDI)

People on Your Present Job	Job in General	<h2 style="margin: 0;">THE JOB DESCRIPTIVE INDEX</h2>
<p>Think of the majority of people with whom you work or meet in connection with your work. How well does each of the following words or phrases describe these people? In the blank beside each word or phrase below, write</p> <p><u>Y</u> for "Yes" if it describes the people with whom you work <u>N</u> for "No" if it does not describe them <u>?</u> for "?" if you cannot decide</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Stimulating <input type="checkbox"/> Boring <input type="checkbox"/> Slow <input type="checkbox"/> Helpful <input type="checkbox"/> Stupid <input type="checkbox"/> Responsible <input type="checkbox"/> Likeable <input type="checkbox"/> Intelligent <input type="checkbox"/> Easy to make enemies <input type="checkbox"/> Rude <input type="checkbox"/> Smart <input type="checkbox"/> Lazy <input type="checkbox"/> Unpleasant <input type="checkbox"/> Supportive <input type="checkbox"/> Active <input type="checkbox"/> Narrow interests <input type="checkbox"/> Frustrating <input type="checkbox"/> Stubborn 	<p>Think of your job in general. All in all, what is it like most of the time? In the blank beside each word or phrase below, write</p> <p><u>Y</u> for "Yes" if it describes your job <u>N</u> for "No" if it does not describe it <u>?</u> for "?" if you cannot decide</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pleasant <input type="checkbox"/> Bad <input type="checkbox"/> Great <input type="checkbox"/> Waste of time <input type="checkbox"/> Good <input type="checkbox"/> Undesirable <input type="checkbox"/> Worthwhile <input type="checkbox"/> Worse than most <input type="checkbox"/> Acceptable <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Better than most <input type="checkbox"/> Disagreeable <input type="checkbox"/> Makes me content <input type="checkbox"/> Inadequate <input type="checkbox"/> Excellent <input type="checkbox"/> Rotten <input type="checkbox"/> Enjoyable <input type="checkbox"/> Poor 	 <p style="margin-top: 10px;">2009 Revision</p> <p style="margin-top: 10px;"><i>including</i></p> <p style="margin-top: 10px;">The Job in General Scale</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p style="margin-top: 5px;">Bowling Green State University</p> </div>
<p>The Job Descriptive Index © Bowling Green State University 1975-2009</p>	<p>The Job In General Scale © Bowling Green State University 1982-2009</p>	

Work on Present Job	Pay	Opportunities for Promotion	Supervision
<p>Think of the work you do at present. How well does each of the following words or phrases describe your work? In the blank beside each word or phrase below, write</p> <p><u>Y</u> for "Yes" if it describes your work <u>N</u> for "No" if it does not describe it <u>?</u> for "?" if you cannot decide</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fascinating <input type="checkbox"/> Routine <input type="checkbox"/> Satisfying <input type="checkbox"/> Boring <input type="checkbox"/> Good <input type="checkbox"/> Gives sense of accomplishment <input type="checkbox"/> Respected <input type="checkbox"/> Exciting <input type="checkbox"/> Rewarding <input type="checkbox"/> Useful <input type="checkbox"/> Challenging <input type="checkbox"/> Simple <input type="checkbox"/> Repetitive <input type="checkbox"/> Creative <input type="checkbox"/> Dull <input type="checkbox"/> Uninteresting <input type="checkbox"/> Can see results <input type="checkbox"/> Uses my abilities 	<p>Think of the pay you get now. How well does each of the following words or phrases describe your present pay? In the blank beside each word or phrase below, write</p> <p><u>Y</u> for "Yes" if it describes your pay <u>N</u> for "No" if it does not describe it <u>?</u> for "?" if you cannot decide</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Income adequate for normal expenses <input type="checkbox"/> Fair <input type="checkbox"/> Barely live on income <input type="checkbox"/> Bad <input type="checkbox"/> Comfortable <input type="checkbox"/> Less than I deserve <input type="checkbox"/> Well paid <input type="checkbox"/> Enough to live on <input type="checkbox"/> Underpaid 	<p>Think of the opportunities for promotion that you have now. How well does each of the following words or phrases describe these? In the blank beside each word or phrase below, write</p> <p><u>Y</u> for "Yes" if it describes your opportunities for promotion <u>N</u> for "No" if it does not describe them <u>?</u> for "?" if you cannot decide</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Good opportunities for promotion <input type="checkbox"/> Opportunities somewhat limited <input type="checkbox"/> Promotion on ability <input type="checkbox"/> Dead-end job <input type="checkbox"/> Good chance for promotion <input type="checkbox"/> Very limited <input type="checkbox"/> Infrequent promotions <input type="checkbox"/> Regular promotions <input type="checkbox"/> Fairly good chance for promotion 	<p>Think of the kind of supervision that you get on your job. How well does each of the following words or phrases describe this? In the blank beside each word or phrase below, write</p> <p><u>Y</u> for "Yes" if it describes the supervision you get on the job <u>N</u> for "No" if it does not describe it <u>?</u> for "?" if you cannot decide</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Supportive <input type="checkbox"/> Hard to please <input type="checkbox"/> Impolite <input type="checkbox"/> Praises good work <input type="checkbox"/> Tactful <input type="checkbox"/> Influential <input type="checkbox"/> Up-to-date <input type="checkbox"/> Unkind <input type="checkbox"/> Has favorites <input type="checkbox"/> Tells me where I stand <input type="checkbox"/> Annoying <input type="checkbox"/> Stubborn <input type="checkbox"/> Knows job well <input type="checkbox"/> Bad <input type="checkbox"/> Intelligent <input type="checkbox"/> Poor planner <input type="checkbox"/> Around when needed <input type="checkbox"/> Lazy
(Go on to next page)		(Go on to back page)	

Anexo 3 Cuestionario: Satisfacción laboral en las universidades españolas y sus determinantes estructurales

Capítulo 6. Anexo

Cuestionario sobre "Satisfacción laboral en las universidades españolas y sus determinantes estructurales"

(En cursiva y entre paréntesis se dan explicaciones específicas sobre el funcionamiento del cuestionario)

Este cuestionario se ha diseñado conforme a los objetivos de un proyecto de tesis doctoral que investiga si se han producido cambios en la satisfacción que siente el profesorado universitario con respecto a su labor docente, y la manera en que podrían influir en ella determinadas transformaciones estructurales que están teniendo lugar en las universidades españolas. El doctorando agradece de antemano su colaboración.

SECCIÓN 1: CONCEPTO DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

1. Indique el grado en que se encuentra de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes concepciones de "calidad de la Educación Superior". Sólo puede marcar una opción. Si no responde a todos los ítems, la aplicación no le permitirá seguir adelante.

Sólo puede marcar una opción.

Si no responde a todos los ítems, la aplicación no le permitirá seguir adelante.

La calidad consiste en el cumplimiento y la mejora de estándares establecidos.	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
La calidad consiste en formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social.	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
La calidad consiste en el cumplimiento de los objetivos y la misión que ha establecido la institución.	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
La calidad consiste en desarrollar las capacidades del estudiante para avanzar en su propia transformación.	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
La calidad consiste en conseguir la eficiencia: obtener los mejores resultados al menor costo.	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
La calidad consiste en satisfacer las expectativas de las empresas e instituciones que emplean a los egresados.	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
La calidad consiste en satisfacer las expectativas de los estudiantes.	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
La calidad consiste en que la universidad sea capaz de interpretar y satisfacer las necesidades sociales.	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo

SECCIÓN 2: SATISFACCIÓN LABORAL ACTUAL

2. Indique su grado de satisfacción actual con los siguientes aspectos de su trabajo.

Sólo puede marcar una opción.

Si no responde a todos los ítems, la aplicación no le permitirá seguir adelante.

El tipo de tareas que me corresponde realizar como docente	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
El salario que tengo actualmente	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Las oportunidades de promoción que me brinda mi universidad	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
La relación que mantengo con mis superiores	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
La relación que mantengo con mis colegas	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Mi trabajo, en general	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

SECCIÓN 3: CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ACADÉMICA

Para la universidad española los últimos años han sido ricos en acontecimientos. Entre otros podrían destacarse: la declaración de Bolonia y el proceso de construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior; la aprobación de la LOU; la constitución de la ANECA; la creciente preocupación de las universidades españolas por la calidad de la enseñanza; o el giro hacia una enseñanza basada en las competencias.

Antes de responder a la siguiente pregunta, le rogamos que considere todas estas circunstancias y que repase mentalmente el modo en que su trabajo como docente universitario ha cambiado en los últimos años, así como si el cambio ha supuesto para usted una mejora o, al contrario, un empeoramiento de su satisfacción laboral.

Sólo puede marcar una opción.

Si no responde a todos los ítems, la aplicación no le permitirá seguir adelante.

(Cada cambio contiene dos preguntas. La primera actúa como pregunta-filtro. La segunda sólo aparece cuando el encuestado ha respondido "De acuerdo" o "Completamente de acuerdo" a la primera.)

3. Cambio 1: Mi labor docente está cada vez más sujeta a normas y procedimientos.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral...

Empeorándola mucho

Empeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

4. Cambio 2: Ahora es más sencillo coordinarse con profesores de otros departamentos o centros.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral...

Empeorándola mucho

Empeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

5. Cambio 3: Los nuevos sistemas y aplicaciones informáticas para la gestión académica son a veces demasiado rígidos y condicionan mi modo de trabajar.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral...

Empeorándola mucho

Empeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

6. Cambio 4: La administración de la universidad se ha profesionalizado. Hay un mayor número de profesionales en sus órganos rectores o su influencia en las cuestiones académicas es mayor.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral..

Enpeorándola mucho

Enpeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

7. Cambio 5: En las nuevas condiciones de trabajo necesito mayor apoyo del personal administrativo.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral..

Enpeorándola mucho

Enpeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

8. Cambio 6: En general, los académicos hemos perdido capacidad de influencia en los órganos rectores de nuestra universidad.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral..

Enpeorándola mucho

Enpeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

9. Cambio 7: La organización para la que trabajo está ahora más orientada a la consecución de unos objetivos previamente acordados y recogidos por escrito.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral..

Enpeorándola mucho

Enpeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

10. Cambio 8: Ya no dispongo de la misma libertad para tomar decisiones sobre mi labor docente.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral..

Enpeorándola mucho

Enpeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

11. Cambio 9: La universidad cuenta ahora con más métodos para evaluar la calidad de las funciones que desempeño.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral..

Enpeorándola mucho

Enpeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

12. Cambio 10: Los valores y los principios académicos están perdiendo validez y están siendo sustituidos por normativa específica de la universidad para la que trabajo.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral..

Enpeorándola mucho

Enpeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

13. Cambio 11: Ahora dedico más tiempo a tareas puramente administrativas.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral..

Enpeorándola mucho

Enpeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

14. Cambio 12: Mi autoridad frente a los estudiantes ha disminuido.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral..

Empeorándola mucho

Empeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

15. Cambio 13: Ahora existen más posibilidades para que los académicos se coordinen entre sí para establecer, de común acuerdo, las condiciones de su trabajo.

Completamente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo

NS/NC (no sabe / no contesta)

Lo cual ha afectado a mi satisfacción laboral..

Empeorándola mucho

Empeorándola

No ha afectado

Mejorándola

Mejorándola mucho

NS/NC (no sabe / no contesta)

SECCIÓN 4: CAMBIOS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

16. Satisfacción laboral con las tareas docentes. Piense en cómo han cambiado en los últimos años el conjunto de las tareas relacionadas con su trabajo como docente, e indique si hoy en día le son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes.

Sólo puede marcar una opción.

Si no responde a todos los ítems, la aplicación no le permitirá seguir adelante.

Fascinantes	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Rutinarias	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Me permiten sentirme realizado/a	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Estimulantes	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Gratificantes	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Útiles	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Me plantean retos	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Requieren creatividad	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Carentes de sentido	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Carentes de interés	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Sus resultados son visibles	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Me permiten emplear mis habilidades	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes

17. Satisfacción laboral con los superiores. Piense en cómo han variado en los últimos años el modo de ser y el estilo de dirección de sus superiores, e indique si hoy en día les son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes.

Me apoyan	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Difíciles de complacer	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Alaban el trabajo bien hecho	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Condicionan mi trabajo	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Están al día	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Empáticos/as	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Actúan con favoritismo	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Me proporcionan feed-back	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Desconocen su trabajo	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Inteligentes	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Planifican bien	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Están disponibles cuando se les necesita	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes

18. Satisfacción laboral con los colegas y compañeros de trabajo. Piense en cómo han variado en los últimos años el modo de ser y el comportamiento de sus colegas, e indique si hoy en día les son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes.

Estimulantes	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Aburridos/as	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Cooperadores/as	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Responsables	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Agradables	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Inteligentes	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Hacen enemigos con facilidad	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Brillantes	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Me apoyan	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Activos/as	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Estrechos/as de miras	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Frustrantes	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes

19. Satisfacción laboral con el trabajo en general. Piense en cómo ha variado en los últimos años su trabajo como docente en general, e indique si hoy en día le son más, menos o igual de aplicables las palabras y expresiones siguientes.

Malo	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Estupendo	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Pérdida de tiempo	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Bueno	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Merece la pena	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Aceptable	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Desagradable	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Satisfactorio	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Inadecuado	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Excelente	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Me hace disfrutar	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes
Pobre	Menos que antes	Igual que antes	Más que antes

20. Escoja la opción que describe mejor su opinión.

Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que la realización de las tareas docentes me produzca...	Mucha menos satisfacción que antes	Menos satisfacción que antes	La misma satisfacción que antes	Más satisfacción que antes	Mucha más satisfacción que antes
Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que el salario que percibo me produzca...	Mucha menos satisfacción que antes	Menos satisfacción que antes	La misma satisfacción que antes	Más satisfacción que antes	Mucha más satisfacción que antes
Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que las oportunidades de promoción en mi trabajo me produzcan...	Mucha menos satisfacción que antes	Menos satisfacción que antes	La misma satisfacción que antes	Más satisfacción que antes	Mucha más satisfacción que antes
Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que la conducta de mis superiores me produzca...	Mucha menos satisfacción que antes	Menos satisfacción que antes	La misma satisfacción que antes	Más satisfacción que antes	Mucha más satisfacción que antes
Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que el modo de ser y el comportamiento de mis colegas me produzca...	Mucha menos satisfacción que antes	Menos satisfacción que antes	La misma satisfacción que antes	Más satisfacción que antes	Mucha más satisfacción que antes
Los cambios que se están produciendo en la universidad han provocado que mi trabajo, en general, me produzca...	Mucha menos satisfacción que antes	Menos satisfacción que antes	La misma satisfacción que antes	Más satisfacción que antes	Mucha más satisfacción que antes

SECCIÓN 5: VARIABLES DE IDENTIFICACIÓN

21. Sexo

Hombre

Mujer

22. Edad

Desplegable (entre 18 y 75; +75)

23. Indique el número de años que lleva ejerciendo como docente universitario.

Desplegable (entre 0 y 50; +50)

24. Indique el número de años que lleva ejerciendo como docente universitario en la universidad para la que trabaja actualmente.

Desplegable (entre 0 y 50; +50)

25. Rama de la enseñanza (si su docencia se reparte entre varias, señale la principal).

Artes y humanidades

Ciencias

Ciencias de la salud

Ciencias sociales y jurídicas

Ingeniería y arquitectura

Otro (por favor especifique)

26. Dedicación.

Completa

Parcial

27. Categoría Profesional.

Catedrático de Universidad

Titular de Universidad

Catedrático de Escuela Universitaria

Titular de Escuela Universitaria

Profesor contratado Doctor

Profesor contratado no Doctor

Otras situaciones (visitante, emérito, etc)

28. Estabilidad en el puesto de trabajo.

Temporal

Permanente

29. Indique si actualmente ocupa alguno de los siguientes cargos académicos.

(Es pregunta-filtro. Si la respuesta es "No ocupo ningún cargo académico", entonces se pregunta la siguiente; en caso contrario no).

No ocupo ningún cargo académico

Rector o Vicerrector

Decano (Director), Vicedecano (Vicedirector) o equivalente

Director o Secretario Académico de departamento

Otro de naturaleza similar (Por favor especifique)

Indique si en el pasado ha ocupado alguno de los siguientes cargos académicos.

Nunca he ocupado cargo académico alguno

Rector o Vicerrector

Decano (Director), Vicedecano (Vicedirector) o equivalente

Director o Secretario Académico de departamento

Otro de naturaleza similar (Por favor especifique)

30. Universidad a la que pertenece (se encuentran ordenadas alfabéticamente).

Despegable con las denominaciones oficiales de las universidades que componen la muestra.

31. La encuesta ha finalizado. Si lo desea puede añadir cualquier sugerencia o comentario en el espacio reservado para ello. Muchas gracias por su colaboración. Pulse en "FIN" para enviar el cuestionario.