

**Universidad Tecnológica Regional del Sur,
Yucatán, México. Domicilio: Tablaje Catastral # 792 Vía del Ferrocarril Mérida –
Peto. Tekax, Yucatán, México. C.P. 97970
Tel. (997) 97 4 09 47
Fax: (997) 97 4 09 48
www.utregionaldelsur.edu.mx**

Título.

Personal Administrativo, satisfacción laboral y variables sociodemográficas de una dependencia de educación superior.

Autor.

Mtro. en Admón. Jorge Fernando Ku Cruz , correo: jorgeku3@hotmail.com, Profesor investigador de tiempo completo, Cel. (045) 9971028872

Temática

Evaluación del aprendizaje, del desempeño docente, la investigación y la vinculación.

RESUMEN

PERSONAL ADMINISTRATIVO, SATISFACCIÓN LABORAL Y VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE UNA DEPENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

La satisfacción laboral de los empleados, hace que una empresa logre con mayor eficiencia sus actividades cotidianas, facilitando que cada equipo de trabajo cumpla con éxito sus funciones.

El presente trabajo da a conocer los grados de satisfacción laboral de una dependencia de educación superior, y determinar si existen relaciones entre la satisfacción laboral y antigüedad laboral; la edad, el nivel educativo y las diferencias entre las variables sociodemográficas (sexo y estado civil) con el nivel de satisfacción laboral y antigüedad laboral del personal administrativo y manual.

La hipótesis de trabajo indica que mayor nivel de satisfacción laboral, mayor antigüedad laboral, los resultados indican la aceptación de la misma

Por lo tanto, el objetivo del presente estudio es explorar, describir y comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y manual de una dependencia de educación superior, así mismo se pretende mejorar la toma de decisiones, un liderazgo compartido, un buen trabajo en equipo y lograr la participación de los trabajadores.

La muestra no probabilística estuvo conformada por 33 sujetos, y un diseño de investigación correlacional.

En esta investigación se realizó un análisis, donde se vio un área de oportunidad que son los empleados de una dependencia de educación superior.

El instrumento de medición que se utilizó fue la “Escala de Satisfacción Laboral-Universidad (ESL-U)” de (Novelo y otros, 2007), tipo Likert.

Se plasmó los datos de esta investigación, por medio de tablas donde se presente los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico con el SPSS

Palabras claves: satisfacción laboral, variables sociodemográficas, antigüedad laboral.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
RESUMEN.....	ii
ÍNDICE.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	1
REVISIÓN LITERATURA.....	1
• Planteamiento del problema	
• Justificación del problema	
METODOLOGÍA.....	4
• Preguntas de Investigación	
• Objetivo General	
• Objetivos Específicos	
• Hipótesis	
• Hipótesis estadísticas	
• Muestra	
• Variables:	
○ Variables independientes:	
○ Variables dependientes:	
• Instrumento	
• Tipo de estudio y diseño de investigación.	
RESULTADOS	7
CONCLUSIONES.....	10
APORTACIONES Y RECOMENDACIONES	13
BIBLIOGRAFÍA.....	15

INTRODUCCIÓN

La importancia de realizar un estudio de personal administrativo, satisfacción laboral y variables sociodemográficas de una institución de educación superior, radica que en diferentes estudios han demostrado contradicciones en relación de dichas variables con ciertas características del personal de la organización. Algunas investigaciones indican, que existe una relación negativa entre la satisfacción laboral, con el ausentismo y la rotación; otras por su parte, apoyan que la satisfacción laboral, estimulan la productividad. Sin embargo, en la actualidad no existe una base sólida para hacer afirmaciones contundentes, sobre la relación de la satisfacción laboral con suficientes características de la organización, esta situación se da tanto a nivel nacional como local.

REVISIÓN LITERATURA

Frías, (2006) realizó un estudio acerca del nivel de satisfacción laboral del profesorado de una escuela pública en España. Este estudio fue de tipo cualitativo (a través de grupos de discusión y entrevista profunda) y consistió en entrevistar a los 58 académico que conformaban dicha universidad, con el fin de que describieran cómo se sentían en su trabajo. Algunos de los resultados de ésta fueron: a) que conciben a la satisfacción desde dos perspectivas una emocional (como un sentimiento o actitud) y una racional (representa la consecución de objetivos); b) que los profesores de base se sienten más satisfechos que los de contrato; c) que existe un menor nivel de satisfacción en relación a aspectos como la remuneración y el reconocimiento profesional; y d) que a pesar de las adversidades se sienten satisfechos y tiene una gran dedicación al trabajo que desempeñan.

Aguilera y colaboradores, (2005) realizaron un estudio para determinar la efectividad de las estrategias de motivación y la satisfacción laboral en una Facultad de Educación Física de Santiago de Cuba. El presente trabajo consistió en evaluar la efectividad de los acciones de mejora que se había implementado en dicha institución a partir del 2000, para ello se elaboró una encuesta de tres preguntas, la cual se aplicó a 30% (163) de los trabajadores que se encontraban laborando en ese momento

Por su parte Morillo, (2006) realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción del personal académico en relación con el estilo de liderazgo del Jefe de departamento académico. La muestra del estudio estuvo conformada por el 40% del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda “José Manuel Siso Martínez” de Caracas Venezuela

En México y en particular en el Estado de Yucatán, se han desarrollado diferentes estudios que tratan de establecer las variables que mejor describen la satisfacción laboral del personal de diferentes sectores económicos del estado, para ello autores como Marín, (2006); Canul y Cetina, (2007); Ortega, (2007); Calderón, (2008), entre otros, han desarrollado estudios para determinar el nivel de satisfacción laboral y su relación con variables como la edad, estado civil, el nivel educativo entre otras. A continuación se describen dichas investigaciones: Marín, (2006) realizó una investigación para establecer la relación entre la satisfacción laboral, la permanencia laboral y el sexo, edad, y estado civil en una organización dedicada a la construcción de materiales, la muestra fue de 122 empleados de los cuales 105 fueron hombres y 17 mujeres. Se aplicó la “Escala de Satisfacción Laboral (ESL)” de Novelo, Mendoza y Cetina, (2006). Esta investigación reveló que: a) los hombres poseen mayor satisfacción laboral que las mujeres, b) los solteros poseen mayor satisfacción que los casados y c) conforme aumenta la edad aumenta el nivel de satisfacción laboral.

Calderón,(2008) realizó una investigación para establecer nivel de satisfacción laboral de 37 sujetos que laboran en una organización dedicada a la fabricación de materiales para la construcción. La muestra estuvo conformada por siete directivos y 30 no directivos, a los cuales se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de (Novelo, Mendoza y Cetina, 2006). Su investigación reveló que : a) el personal directivo y no directivo, así como el personal de las áreas de ventas y de producción, no presentaron diferencias en el nivel de satisfacción laboral, así como en cada una de sus dimensiones (estilo de liderazgo y autonomía, promoción e incentivos, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, ambiente físico, implicación y gestión de conflictos); b) conforme aumenta la edad, independientemente del área de trabajo, aumenta el nivel de satisfacción en relación con la “implicación; c) conforme aumenta el nivel educativo, independientemente del área de trabajo, disminuye el nivel de satisfacción laboral, así como el nivel de satisfacción en relación con el estilo de liderazgo y autonomía, la

promoción e incentivos, el trabajo en equipo, la implicación y la gestión de conflictos y d) los solteros tienen menor satisfacción laboral y menor satisfacción en relación con las dimensiones “estilo de liderazgo y autonomía”, “promoción e incentivos”, “trabajo en equipo”, “implicación” y “gestión de conflictos, que los casados.

Planteamiento del problema

Para la elaboración de esta investigación se realizó la siguiente pregunta considerando la solución del problema: ¿Cuál es la relación que existe entre personal administrativo, satisfacción laboral y variables sociodemográficas de una dependencia de educación superior?

Autores como Marín (2006); Canul y Cetina, (2007); Ortega, (2007) y Calderón, (2008), en sus respectivas investigaciones, trataron de establecer la relación entre la antigüedad o permanencia laboral con variables como sexo, edad, estado civil y nivel educativo. Sus resultados fueron los siguientes:

Marín, (2006) encontró que conforme aumenta la edad aumenta la antigüedad laboral y que no existen diferencias en la antigüedad laboral por sexo y estado civil. Por su parte Canul y Cetina, (2007) encontraron: a) no hay diferencia, estadísticamente significativa, entre el personal directivo y no directivo en relación con la permanencia laboral; b) no existe diferencia en la permanencia laboral entre hombres y mujeres; c) no existe diferencia en la permanencia laboral entre solteros y casados; y d) existe correlación, estadísticamente significativa, entre el nivel educativo y la permanencia laboral, lo cual indica que conforme aumenta el nivel educativo, independientemente del área de trabajo, disminuye la permanencia laboral.

Justificación del problema

Algunas instituciones de educación superior se les dificulta demasiado prestar atención a su personal, debido a que se enfrentan en situaciones administrativas, que le llevan mucho tiempo en solucionar y descuidan la parte mas importante que es la satisfacción laboral, por esta razón los empleados buscan realizar otras actividades al no ser liderados, por eso las estas

instituciones buscan estrategias que les sirva de apoyo para que el trabajador se motive y se desarrolle dentro de la empresa para sentirse satisfecho laboralmente.

Las instituciones educativas buscan conocer, con mayor claridad las relaciones con satisfacción laboral, ausentismo, accidentes de trabajo, permanencia laboral y productividad en sus diversas áreas, con el fin de solucionar problemas que puedan afectar directamente al personal. Investigando la forma más objetiva las variables que están influyendo de manera positiva o negativa en el comportamiento actual de la institución, aplicando planes de acción para lograr los objetivos planteados.

METODOLOGÍA

Se tiene por objetivo describir la metodología que se siguió en todo el proceso de la presente investigación, así como también una breve descripción del instrumento que se utilizó y de los sujetos que participaron en la misma.

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de la organización investigada?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la antigüedad laboral del personal de la organización investigada?
3. ¿Cuál es la relación entre las variables sociodemográficas (sexo, edad, estado civil y nivel educativo) con el nivel de satisfacción laboral y con la antigüedad laboral del personal administrativo y manual de la organización investigada?

Objetivo General

El objetivo del presente estudio fue explorar, describir y comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y manual de una institución de educación superior del estado de Yucatán, así como, la relación de dicho nivel con la antigüedad laboral y con las características sociodemográficas de los empleados.

Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y manual de la organización investigada.
2. Establecer la relación de la antigüedad laboral con el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y manual de la organización investigada.
3. Establecer la relación de las variable sociodemográficas (sexo, edad, estado civil, y nivel educativo) con el nivel de satisfacción laboral con la antigüedad laboral del personal administrativo y manual de la organización investigada.

Hipótesis

Hipótesis de Trabajo

En la medida que el personal de la organización investigada tenga un mayor nivel de antigüedad laboral, su satisfacción laboral será mayor.

Hipótesis estadísticas

En el caso de la pregunta 1 no se presenta hipótesis estadística descriptiva.

H₁: No existe correlación, estadísticamente significativa, entre el nivel de satisfacción laboral y la antigüedad laboral.

H₂: No existe correlación, estadísticamente significativa, entre las variables sociodemográficas (edad y nivel educativo) con el nivel de satisfacción laboral y con la antigüedad laboral.

H₃: No existe diferencia, estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas (sexo y estado civil) con el nivel de satisfacción laboral y con la antigüedad laboral.

Muestra

La muestra de esta investigación estuvo conformada por 33 sujetos, de los cuales 45% (15) son hombres y 55% (18) son mujeres de los cuales ambos integran la parte administrativa y manual. El rango de edad oscila entre los 28 y 53 años y antigüedad laboral de 0 hasta 35 años respectivamente.

El proceso para obtener la muestra fue intencional, por cuotas y con el propósito de que las muestras cubran las características de los estratos correspondientes a las poblaciones respectivas, por lo que la muestra fue no probabilística.

Variables

La presente investigación no tiene por objetivo establecer relaciones de causalidad, por lo tanto no se establecieron en este estudio variables dependiente e independientes.

Variables independientes:

- Antigüedad Laboral

Variables dependientes:

- Satisfacción Laboral

Las variables atributivas consideradas fueron: Sexo, Edad, Estado Civil y Nivel Educativo, así también las variables concepto: Satisfacción Laboral y Antigüedad Laboral.

Instrumento

El instrumento de medición que se utilizó fue la “Escala de Satisfacción Laboral-Universidad (ESL-U)” de (Novelo y otros, 2007), tipo Likert, que se construyó ex profeso para el estudio en el que se incluyó a la organización “Y”; dicha escala estuvo formada por 65 reactivos distribuidos en 7 dimensiones; la confiabilidad total de la escala es de .956 y su varianza total explicada es del 58.50%; la confiabilidad y la varianza de cada una de las dimensiones son: “Estilo de Liderazgo y Autonomía” .958 y 36.11%, “Atención Integral al Personal” .929 y 7.02%, “Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo” .912 y 4.79%, “Ambiente Físico” .780 y 3.45%, “Sueldo y Prestaciones” .817 y 2.57%, “Promociones” .809 y 2.38% e “Identidad” .692 y 2.18%.

Tipo de estudio y diseño de investigación.

Esta investigación fue un estudio descriptivo con diseño de investigación correlacional, porque es una investigación dirigida a describir el nivel de satisfacción laboral del personal de la organización investigada, a través de variables organizacionales y sociodemográficas en una estructura social real. El enfoque es con una metodología cuantitativa.

RESULTADOS

Como resultado final se plasman los datos de esta investigación, por medio de tablas donde se presente los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico con el SPSS, mencionando las pruebas utilizadas, los grados de libertad, su significatividad, e información relevante.

Nivel de satisfacción laboral del personal de la organización investigada.

Tabla 1

Calificaciones de la Escala de Satisfacción Laboral del personal

	\bar{X}	DE
Satisfacción Laboral	3.7	.750
1. Estilo de Liderazgo y Autonomía	3.8	.826
2. Atención Integral al Personal	3.3	.973
3. Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo	3.8	.790
4. Ambiente Físico	4.1	.908
5. Sueldos y Prestaciones	3.6	1.01
6. Promociones	3.0	1.22
7. Identidad	4.6	.517

Fuente: elaboración propia

El personal de la organización investigada, tiene satisfacción alta en relación con el Ambiente Físico y la Identidad; una satisfacción medianamente alta en relación con la Satisfacción Laboral, el Estilo de Liderazgo y Autonomía, la Atención Integral al Personal, las Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo y los Sueldos y Prestaciones; y una satisfacción entre medianamente baja y medianamente alta en relación con las Promociones.

Relación entre el nivel de satisfacción y la antigüedad laboral del personal de la organización investigada”

Tabla 2

Coeficiente de correlación de la satisfacción laboral con la antigüedad laboral

	Antigüedad Laboral
Satisfacción Laboral	-.071
1. Estilo de Liderazgo y Autonomía	-.031
2. Atención Integral al Personal	-.078
3. Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo	-.118
4. Ambiente Físico	.091
5. Sueldos y Prestaciones	.105
6. Promociones	-.087
7. Identidad	-.099

Fuente: elaboración propia

No existe correlación, estadísticamente significativa, entre la Satisfacción Laboral y cada una de sus dimensiones con la antigüedad laboral

Relación entre las variables sociodemográficas (edad y nivel educativo) con el nivel de satisfacción laboral y la antigüedad laboral.

Tabla 3

Coeficiente de correlación de la satisfacción laboral con la edad y el nivel educativo

	Edad	Nivel Educativo
Satisfacción Laboral	-.029	.209
1. Estilo de Liderazgo y Autonomía	-.099	.184
2. Atención Integral al Personal	-.055	.069
3. Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo	-.006	.110
4. Ambiente Físico	.084	-.018

5. Sueldos y Prestaciones	.109	.158
6. Promociones	-.061	.066
7. Identidad	.015	.155

Fuente: elaboración propia

No existe correlación, estadísticamente significativa, entre la Satisfacción Laboral y cada una de sus dimensiones con la edad y el nivel educativo.

En la figura 1 aparecen todos los valores t obtenidos para la correlación entre satisfacción y antigüedad laborales

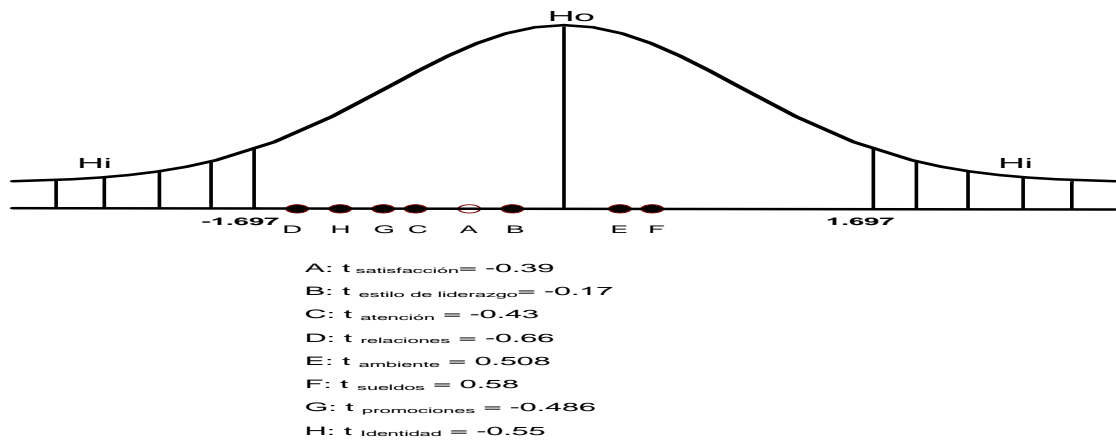


Figura 1

Valores t para correlación entre indicadores de satisfacción y antigüedad laborales (Fuente: Elaboración propia)

Como se puede observar en la figura 1, todos los valores t calculados se encuentran en la zona de no rechazo por ser mayores a -1.697 y menores a 1.697, valor teórico de t para 31 grados de libertad y 5% de significancia (Mc Daniel y Gates, 2005 p. A-38), por lo que se puede concluir con 95% de confianza que no existe una relación entre la satisfacción y la antigüedad laborales.

En la figura 2 aparecen todos los valores t obtenidos para la correlación entre satisfacción laboral y edad

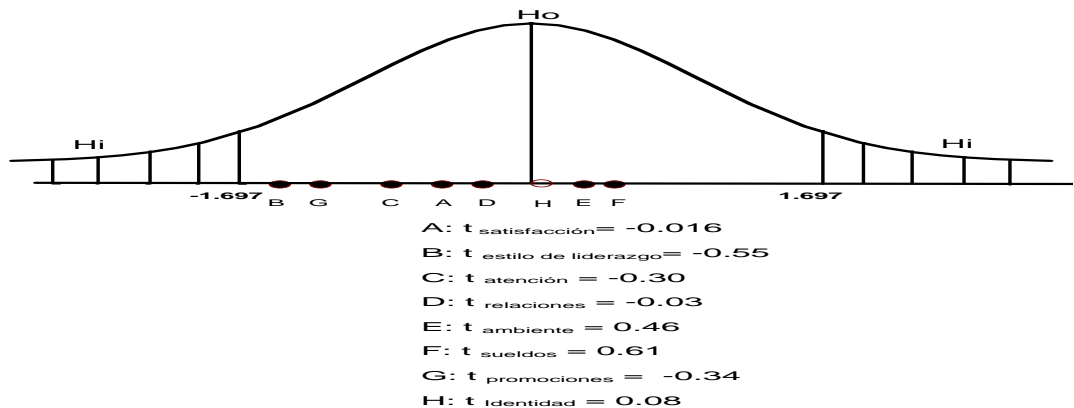


Figura 2.

Valores t para satisfacción laboral y edad (Fuente: Elaboración propia)

Como se puede observar en la figura 2, todos los valores t calculados se encuentran en la zona de no rechazo por ser mayores a -1.697 y menores a 1.697 valor teórico de t para 31 grados de libertad y $\alpha = 5\%$ (Mc Daniel y Gates, 2005 p. A-38), por lo que se puede concluir con 95% de confianza que no existe una relación entre la satisfacción laboral y la edad.

CONCLUSIONES

El personal de la institución de educación superior, tiene satisfacción alta en relación con el Ambiente Físico y la Identidad; una satisfacción medianamente alta en relación con la Satisfacción Laboral, el Estilo de Liderazgo y Autonomía, la Atención Integral al Personal, las Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo y los Sueldos y Prestaciones; y una satisfacción entre medianamente baja y medianamente alta en relación con las Promociones. No hay que confiar tanto, debido al cambio de actitud de las personas, la investigación tendría otro resultado.

.Lo anterior concuerda con Robbins (2004) cuando propone que para que el trabajador se sienta satisfecho es importante que se le proporcionen trabajos interesantes, recompensas justas y equitativas, condiciones físicas adecuadas y buenas relaciones con los compañeros de trabajo.

Se encontró que conforme aumenta la antigüedad laboral aumenta el nivel de satisfacción en relación con el Ambiente Físico. Estos resultados no concuerdan con lo encontrado por Marín (2006), Canul y Cetina (2007), Ortega (2007) y Calderón (2008) quienes no encontraron correlación entre el nivel de satisfacción laboral y la antigüedad laboral.

Se encontró que conforme aumenta la edad aumenta el nivel de satisfacción en relación con: las Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo, el Ambiente Físico y las Promociones. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por varios autores como Chale y Galaz (2003), quienes proponen que la satisfacción laboral aumenta con la edad, la más baja satisfacción laboral corresponde al personal más joven, ya que éstos desean obtener una realización personal más completa.

No se encontró correlación, estadísticamente significativa, entre la Satisfacción Laboral y cada una de sus dimensiones con el nivel educativo. Este resultado puede explicarse mediante la teoría Vroom (1964, en Werther y Davis 2001), quien propone que si los individuos están satisfechos con su trabajo al grado que les permita obtener lo que desean; su desempeño será eficiente siempre y cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades, sin importar el grado académico que poseen.

No se encontró diferencias, estadísticamente significativas, entre el nivel de satisfacción laboral y cada una de sus dimensiones con el sexo. Lo encontrado no concuerda con los estudios de Bryant (2002, en Canul y Cetina, 2007) y Marín (2006), el primero encontró que las mujeres poseen mayor satisfacción laboral que los hombres y la segunda encontró que los hombres poseen nivel mayor de satisfacción laboral que las mujeres.

Se encontró que los casados tienen un mayor nivel de satisfacción en relación con los Sueldos y Prestaciones, que los solteros, esto contrasta con lo encontrado por Gottlieb, Kelloway y Martín-Matthews (1996, en Parra y Paravic, 2002) y Beatty (1996, en Parra y Paravic, 2002) quienes proponen que la familia (pareja e hijos) juega un papel importante para la consecución de la satisfacción laboral.

Se determinó que no existe correlación, estadísticamente significativa, entre la Satisfacción Laboral y cada una de sus dimensiones con la antigüedad laboral. En general, los trabajadores de más de 8 años de antigüedad se muestran más satisfechos que los que llevan menos años. Los de mayor antigüedad están menos satisfechos con condiciones físicas, con los compañeros y en la relación con el jefe más inmediato.

Los de menor antigüedad están menos satisfechos con reconocimiento de una buena labor, cantidad de responsabilidad, salario, oportunidad para emplear sus capacidades, relaciones sociales entre dirección y empleados, oportunidad para promocionar, forma en que se dirige la sección, atención que se le presta a sus sugerencias, satisfacción en el horario, las diferentes actividades que realiza en su trabajo y en la estabilidad del empleo.

Según la teoría del ajuste laboral cabe esperar una relación positiva entre antigüedad y satisfacción laboral; al igual que se observa en el estudio de Marín, L. (1981) donde demostró que los mayores niveles de satisfacción se alcanzan en relación a algunas características del puesto como: la relación con los compañeros, el trato con los subordinados y el tipo de salario. En nuestros resultados si encontramos que los mayores niveles de satisfacción, sobre todo en los factores internos se dan en los trabajadores de mayor antigüedad, pero los datos no son estadísticamente significativos.

Se encontró que a menor nivel educativo mayor antigüedad laboral. Estos resultados contrastan con los obtenidos por Marín (2006) y Calderón (2008) quienes no encontraron relación entre el nivel educativo y la antigüedad laboral. Este aspecto puede ser explicado por el tipo de tarea que desempeñan el personal, debido al personal con mayor nivel educativo espera que se le asignen tareas que sean más desafiante y enriquecedora, sin embargo muchas veces la tarea resulta rutinaria y alienante.

No existen diferencias entre hombre y mujeres en relación con la antigüedad laboral. Este resultado concuerda con lo encontrado en las investigaciones de Clark (1997, en Artacho, et al., 2007), Marín (2006), Canul y Cetina (2007) y Calderón (2008).

Por último, cabe recordar los resultados de la investigación de Novelo (2003) acerca de las relaciones de las variables sociodemográficas con la antigüedad o permanencia laboral: la edad correlaciona positivamente con la antigüedad laboral, así como, los operarios casados tienen mayor antigüedad laboral en la maquiladora que los operarios solteros; lo anterior es de esperarse ya que esas variables tienen como atributo el tiempo (la edad y la antigüedad laboral avanzan simultáneamente; el casarse y tener hijos es algo que cultural y socialmente transcurren sucesivamente conforme avanza determinado período de tiempo y por ende la edad).

Aportaciones y Recomendaciones

El estudio, con 95% de confianza, señala que no existe una relación entre la satisfacción y la antigüedad laboral. Se da, cuando el trabajador va teniendo más años en la organización, ya pierde el ánimo de poner más entusiasmo en las actividades encomendadas, si siempre se encuentra en el mismo puesto sin ser removido, es recomendable que los trabajadores sean cambiados de puesto para no tener un trabajo monótono y desmotive su actividad.

Según esta investigación el 95% de confianza que no existe una relación entre la satisfacción laboral y el nivel educativo. Este aspecto puede ser explicado por el tipo de tarea que desempeñan el personal, debido a que el personal con mayor nivel educativo espera que se le asignen tareas que sean más desafiante y enriquecedora, sin embargo muchas veces la tarea resulta rutinaria y alienante lo cual cambiaría su expectativa respecto al trabajo por lo tanto es importante que la educación esté positivamente correlacionada con las expectativas del individuo

Según esta investigación no existe relación entre la antigüedad laboral y la edad, sin importar los años de vida.

Finalmente, señalar que aunque el concepto de satisfacción laboral está definido de forma imprecisa y no es una medida de calidad de los trabajos, sino una comparación subjetiva de dichos trabajos por parte de los trabajadores, es importante seguir trabajando la satisfacción laboral pues parece claro la necesidad de mejorarla como condición previa a cualquier otra medida de la empresa para mejorar su funcionamiento y su producción, pues es

sabido que la insatisfacción lleva a fuertes actitudes negativas hacia la empresa, hacia sus decisiones y hacia todo lo que ella signifique.

Esta investigación señala que el 95% de confianza no existe relación entre la antigüedad laboral y el nivel educativo. Por lo tanto el grado académico no repercute en la antigüedad laboral.

Antes de obtener e implementar cualquier plan de mejora, es importante realizar un diagnóstico organizacional en función de las necesidades sentidas por la organización. Existen en empresas que no lo aplican y no saben que problemáticas viven en su empresa.

Antes de actuar es importante que el personal conozca los resultados obtenidos en el diagnóstico con el fin de crear estrategias de mejora que intervengan en las variables que pueden generar niveles bajos de satisfacción del personal.

Como punto final evaluar nuevamente a la organización, con el fin de establecer la situación actual, el momento en que se realizó dicha investigación está pasando sobre cambios organizacionales.

Es importante mantener comunicados al personal de la organización con las actividades que se realicen en la misma, para que ellos se sientan integrados, comprometidos y motivados. De esta manera laboran en forma eficiente y eficaz. Existen empresas que no comunican y no saben a donde quieren llegar, cuales son sus objetivos y logros alcanzados, es trascendental que este se de a conocer a todo el personal.

Es significativa la colaboración de todo el personal para desarrollar un proyecto en la cual involucre desde el personal de bajo nivel hasta el nivel más alto, por lo tanto el personal se siente integrado dentro de la organización y se esmera ser el mejor, para que todo el tiempo se involucre en las actividades de organización y tenga una satisfacción laboral.

La satisfacción laboral y motivación sirven como herramientas para que toda organización logre involucrar en todas sus funciones y /o actividades que se realicen a su personal.

La combinación de los conceptos de satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca con los factores motivadores y factores higiénicos sugieren unos determinados mecanismos de actuación dirigidos a la mejora de la satisfacción laboral:

- Mejorar aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo (el salario, la seguridad del trabajo, la supervisión) con el fin de evitar la insatisfacción.

- Enriquecer y reestructurar las tareas con el fin de dotar de mayor interés y significación al trabajo.
- Proporcionar al trabajador mayor autonomía, responsabilidad y control por su propio trabajo.
- Asignar tareas nuevas, más especializadas que supongan una unidad natural y completa de trabajo.
- Ofrecer al trabajador información directa sobre los resultados de su trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilera, T., Ferrer, R. y Castellanos, C. (2005). *Valoración de la efectividad de la estrategia de motivación y satisfacción laboral en la Facultad de Cultura Física de Cuba en el curso 2003-2004*. *Revista de Santiago de Cuba* (108).

Calderón, A. (2008). *Satisfacción y permanencia laboral en una organización dedicada a la elaboración de materiales para la construcción*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, México.

Canul, E. y Cetina, L. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una organización del sector productivo*. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, México.

Chale, L. (2003) *Clima organizacional y satisfacción en el trabajo en las escuelas normales oficiales del estado de Yucatán*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, México.

Frías, R. (2006). *Estudio de la satisfacción laboral del profesorado en la universidad pública de España*. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (11), 175-201.

Galaz, J. (2003) *La satisfacción laboral de los académicos de una universidad estatal*. México: ANUIES.

Marín, L (1981). *Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander*. REIS, 13, 99-100.

Marín, M. (2006). *Satisfacción laboral, permanencia laboral e inasistencia laboral en una empresa de materiales de construcción*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, México.

Mc Daniel, C. y Gates, R. (2005). *Investigación de mercados*. (6ª edición): México, DF: Thomson.

Morillo, I. (2006). *Nivel de satisfacción laboral del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe de departamento*. *Sapiens*, 7(1), 43-57.

Novelo, R. (2003) *Relación de rasgos instrumentales y expresivos y variables sociodemográficas con permanencia laboral en maquiladoras de exportación textil del estado de Yucatán*: Tesis de Maestría no publicada. Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, México.

Novelo, R., Mendoza, A. y Cetina, T. (2006). *Manual de la escala de satisfacción laboral (ESL)*. Manual no publicado. Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, México.

Novelo, R., Mendoza, A., Cetina, T., Iuit, J. y Canul, E. (2007). *Escala de Satisfacción Laboral- Universidad (ESL-U)*. Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, México.

Ortega, A. (2007). *Estudio de la satisfacción laboral en un servicio de recuperación quirúrgica*. *Rev. Rol Enfermería*.;13:19-27

Parra, S. y Paravick, T. (2002). *Satisfacción laboral en enfermeros que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencias (SAMU)*. *Ciencia y Enfermería*, 8(2).

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.

Werther, W. y Davis, K. (2001). *Dirección de personal y recursos humanos*. México: McGrawHill.

