

Satisfacción, Apoyo y Compromiso en Profesores Mexicanos

Carmen Camacho Cristiá,
Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos.

Luis Fernando Arias Galicia,
Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Campus Cuernavaca¹

De acuerdo a la literatura existente en el ámbito internacional, los trabajadores altamente satisfechos se manifiestan más comprometidos con su trabajo y se integran a equipos más productivos. Así, el objetivo del presente trabajo consiste en identificar el peso relativo de cuatro variables independientes (el compromiso afectivo hacia la profesión, la satisfacción con la supervisión, el apoyo de los compañeros y el apoyo percibido de la organización) respecto a la satisfacción en el trabajo. Se aplicó un cuestionario a una muestra de conveniencia de 390 profesores mexicanos, 204 de bachillerato y 186 de universidad, pertenecientes al área sur del estado de Veracruz, México. Se hallaron correlaciones significativas entre casi todas las variables, excepto entre el compromiso afectivo con la profesión y la satisfacción con la supervisión. El modelo de regresión múltiple también mostró pesos importantes de las variables independientes sobre la satisfacción en el trabajo, especialmente la satisfacción con la supervisión. La representación de la institución educativa por medio de la personificación del director o superior inmediato es determinante para la satisfacción con el trabajo; por tanto es necesario fomentar el liderazgo de estos funcionarios escolares así como el incremento en las demás variables independientes, a fin de fortalecer la satisfacción, la integración entre los docentes y su compromiso. Se intenta, así, incrementar la efectividad de las instituciones educativas.

Palabras clave: profesores satisfacción, supervisión, compromiso

Satisfaction, Support and Commitment in Mexican Professors

In accordance with international published research, highly satisfied employees are more committed to their work, and integrate more cohesive teams. Therefore the goal of this chapter is to identify the relative weights of four independent variables (affective commitment with the teaching profession, satisfaction with supervisor and peers, and perceived organizational support) on work satisfaction. 390 teachers at the high school (204) and college (186) levels were surveyed at the southern part of the Veracruz State, Mexico. Correlations among variables were significant, except between affective commitment with the teaching profession and satisfaction with the supervisor. All independent variables weights on work satisfaction were also significant, particularly satisfaction with supervision. Supervisors act as organizational representatives in front of professors, therefore in order to increase the work satisfaction of the latter educational organizations should pay attention to the leadership training of supervisors as well as foster the other independent variables included in this research. In this way it is expected to expand not only job satisfaction but also commitment, team work, and effectiveness of schools.

Keywords: professors' satisfaction, supervision, commitment

1. La correspondencia concerniente a este artículo puede ser dirigida L. Fernando Arias Galicia. Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Campus Cuernavaca. E-mail: ariasgalicia1969@prodigy.net.mx

Existen varias razones por las cuales el trabajo es importante para las personas: es la más reconocida fuente de apoyo financiero, implica comprometer el tiempo y la energía personal, contribuye sustancialmente en favor de la organización y de la sociedad en general, y significa concentración de una persona en tareas en las cuales puede poner en juego sus habilidades (Rice, McFarlin, Hunt & Near, 1985).

La satisfacción en el trabajo constituye una evaluación de lo conseguido, esto es, se refiere a un estado emocional placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el trabajo (Locke, 1976); en otras palabras, la satisfacción es una actitud del empleado con orientación hacia su trabajo u organización. Otra definición de este constructo es la aportada por Smith (1967) como “una respuesta afectiva del trabajador hacia su trabajo [...] con un significado semejante al de placer” (p. 343).

La satisfacción como constructo precisa de la definición de ambos. En cuanto al significado del verbo satisfacer la Real Academia Española (2012) enuncia, entre otras definiciones: “cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias; premiar enteramente y con equidad los méritos que se tienen hechos”. Asimismo el término *satisfacción* es definido como: “acción y efecto de satisfacer o satisfacerse; cumplimiento del deseo o del gusto”. Cuando una persona ingresa a una organización, llega con ciertas expectativas, las cuales pueden ser cumplidas total o parcialmente y, por tanto, puede llegar a cierto grado de satisfacción.

Es evidente la relevancia de la satisfacción laboral para las organizaciones por su influencia sobre sus propios resultados, reflejados en el desempeño, la rotación, el ausentismo y en las respuestas individuales tales como el compromiso, la salud y el bienestar psicológico; empero, no está totalmente clara la extensión con la cual las variables situacionales y personales contribuyen a la satisfacción laboral, en los di-

ferentes medios organizacionales (Caprara, Barbaranelli, Borgogni, & Steca, 2003).

Una de las razones para estudiar el grado de satisfacción del cuerpo colegiado en las instituciones de educación media superior y en las universidades, es que la falta de satisfacción puede resultar en un decremento de la productividad y de la calidad del trabajo, asimismo porque la mayor parte de los profesores invierten una gran parte de su vida en el trabajo académico (Tack & Patitu, 1992). Además, comprender en detalle la satisfacción con el trabajo es la clave para mejorar el bienestar de un gran número de personas laborando en el campo educativo (Gruneberg, 1979).

Muchos factores inciden sobre la satisfacción en el trabajo. Por ejemplo, Abubader (2000) efectuó una investigación entre 218 trabajadores sociales en Israel; sus hallazgos: la calidad de la supervisión se manifestó como el mejor predictor de la satisfacción; las relaciones colegiadas, las oportunidades para la promoción y el medio ambiente confortable contribuyeron también a incrementar la satisfacción, disminuir el agotamiento ocupacional (burnout) y la rotación.

La figura del líder formal es denominada dentro de las instituciones educativas como supervisor/a o jefe/a: la persona responsable de toda la organización recibe el calificativo de director/a; hacen alusión a las personas que se responsabilizan de transmitir las directrices de la organización a sus equipos y de supervisarlos de manera directa (Ramis, Manassero, Ferrer & García-Buades, 2007).

La supervisión del director y la confianza entre los pares también juegan un papel importante muy fuerte y directo en la satisfacción, según Ebmeier (2003). El apoyo social es uno de los factores más significativos en la mediación del estrés y en la promoción de la calidad del bienestar (Witmer & Young, 1996); por tanto, es necesario tomar en cuenta que las relaciones positivas

con los colegas y con el supervisor previenen el agotamiento ocupacional o burnout (Robinson-Kurpius & Keim, 1994), el cual acarrea insatisfacción.

Las relaciones entre los trabajadores tienen una gran influencia en las actitudes y conductas de los empleados tales como: la satisfacción, el compañerismo, la rotación externa, el ausentismo y la buena voluntad, entre otras. Por ejemplo, Lowe y Schellenberg (2001) encontraron un peso relativo importante de las relaciones entre los empleados ($\beta = .521$; $p \leq .000$) para predecir la satisfacción en el trabajo.

Además, es de esperarse que las conductas de apoyo hacia la organización también sean una manifestación de la satisfacción en el trabajo. De hecho, el agrado con el trabajo es uno de los factores determinantes para medir las diversas variantes de la calidad en prácticamente todos los ámbitos y situaciones laborales (Cotton y Tuttle, 1986). Por el contrario, las conductas típicas de la insatisfacción en el trabajo comprenden la rotación frecuente, los retardos, el ausentismo, el desempeño deficiente y la baja productividad (Okpara, 2006).

En el ámbito educativo, el interés en valorar la satisfacción de los estudiantes, del personal administrativo y de los profesores se está incrementando, como un indicador de la efectividad de la educación (Volkwein & Zhou, 2003), tendientes a mejorar el quehacer docente y, a fin de cuentas, el rendimiento académico y profesional tanto de alumnos como de docentes. El objetivo del estudio de la satisfacción en su relación con el rendimiento ha recibido mayor atención en el ámbito internacional en las últimas décadas, por considerarse una variable importante en sí misma y por ser un componente esencial de la calidad de vida laboral (Puchol, 1997).

Igualmente, la satisfacción en el trabajo puede redundar en un compromiso hacia la ocupación de la enseñanza; en su faceta afectiva indica ligamentos emocionales hacia

el trabajo (Meyer & Allen, 1991); también la idea del *compromiso con la profesión*, expresada por Blau (1985), constituye la orientación hacia la propia carrera o hacia la propia vocación. Morrow (1983), por su parte, habla del compromiso hacia la enseñanza como trabajo, y se refiere al nivel en el cual el individuo se mantiene ocupado física y psicológicamente en su trabajo cotidiano. Puede existir, además, el compromiso hacia el grupo de trabajo, para referirse al sentido de colaboración y fidelidad de los profesores con otros grupos de colegas en la escuela (Randall & Cote, 1991).

Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnytsky (2002) informaron de las correlaciones entre el compromiso afectivo y algunos factores del medio organizacional y personal: el apoyo percibido de la organización ($r = .63$), la satisfacción con el trabajo ($r = .62$) y el involucramiento con el trabajo ($r = .53$).

Ahora bien, *el apoyo proporcionado por la organización* es una variable que podría fortalecer el apego afectivo de los trabajadores hacia aquélla, acarreando sentimientos fuertes de afiliación y lealtad; del mismo modo, el soporte organizacional percibido podría también estar asociado con las expectativas de que el alto desempeño podría producir recompensas materiales, tales como paga y promoción, así como recompensas sociales, incluyendo la aprobación y el reconocimiento (Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990).

Los empleados fuertemente involucrados con la organización generalmente incluyen en su desempeño actividades que van más allá de sus obligaciones (Mowday, Porter & Steers, 1982), acciones en las cuales “el individuo no recibe recompensa inmediata, pero que sí beneficia ampliamente a la organización” (O’Reilly & Chatman, 1986, p.495). Las actividades extra-rol en favor de la organización conllevan una mayor influencia para el éxito (Katz, 1964). Por tanto, la satisfacción conlleva al compromiso, a dichas acciones adicionales y a la mayor efectividad organizacional.

Así pues, al amparo de algunos resultados científicos mencionados antes, procedentes de diferentes partes del mundo, es importante identificar en el medio educativo mexicano, de la zona sureste del estado de Veracruz, México, cuáles son las variables incidentes sobre la satisfacción con el trabajo de los docentes de dos niveles escolares: preparatoria y profesional. En este caso particular se estudian cuatro variables independientes (el *compromiso afectivo hacia la profesión*, la *satisfacción con la supervisión*, el *apoyo de los compañeros* y el *apoyo percibido de la organización*) y una variable dependiente: la satisfacción en el trabajo en el medio educativo. La investigación actual tiene como primer objetivo determinar las correlaciones bivariadas y después el peso relativo de las variables independientes para explicar la varianza en la variable dependiente.

Los resultados pueden ayudar a establecer políticas organizacionales para incrementar la efectividad de las instituciones educativas.

Método

Participantes

La muestra de conveniencia se integró con 390 profesores: de preparatoria 204 y de educación superior 186, tanto de escuelas públicas como privadas de la región sureste de la República Mexicana, ubicada en el estado de Veracruz. La caracterización de la muestra es: 46% del sexo femenino y 54% del sexo masculino; 24.4% eran solteros, 66.2%, casados, 9.5%, viudos, divorciados y en unión libre. Antigüedad en el puesto de profesor: 6.4% menos de un año; 31% entre 1 y 5 años; 25.6% entre 5 y 10 años; 25.4% entre 10 y 20 años; 10.5% entre 20 y 30 años; y 1% más de 30 años. La antigüedad en la institución fue parecida: menos de 1 año 5.4%; entre 1 y 5 años 25.6%; entre 5 y 10 años 24.4%; entre 10 y 20 años 26.7%; y entre 20 y 30 años 15.6%.

Instrumentos

Los cuestionarios utilizados para la medición de las variables fueron:

- Satisfacción en el trabajo: Cuestionario Minnesota de Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967).
- Apoyo de los compañeros: cuestionario sobre la socialización, de Taormina (2000).
- Compromiso afectivo: Meyer, Allen y Smith (1993).
- Apoyo organizacional: Eisenberger et al. (1986).
- Satisfacción con el superior inmediato, con escala Q-Labors de Casas, et al. (2004).

Las opciones de respuesta en todos los cuestionarios fueron de tipo Likert con siete posiciones; así, a mayor puntuación corresponde una presencia superior de la variable.

Procedimiento: Se hizo la entrega personal de los cuestionarios a los profesores que voluntariamente aceptaron participar en este estudio, con el apoyo de los estudiantes de la Universidad Veracruzana en esta región. Se trató de una investigación *post hoc* transversal

Análisis de datos. Se utilizó el programa SPSS versión 13, para el procesamiento de los datos. Todos los instrumentos pasaron la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach con puntajes entre .72 y .83 (Tabla 1).

Resultados

El promedio de cada una de las variables resultó ser superior al punto central (3.5) de la escala; el más alto correspondió al compromiso afectivo con la profesión (5.97) y el menor a la satisfacción con el superior (4.68).

Las correlaciones bivariadas (Tabla 2) mostraron ser muy robustas y significativas en casi todos los casos, excepto en la correlación entre el compromiso afectivo con la profesión y la satisfacción con la su-

Tabla 1. Estadísticos Descriptivos. n=340 profesores

n=340 profesores	Media	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach
Satisfacción en el trabajo	5.22	.650	0.74
Satisfacción con el superior	4.68	1.28	0.83
Apoyo de los compañeros	5.35	1.02	0.75
Apoyo de la organización	4.72	.807	0.72
Compromiso Afectivo con la profesión	5.97	.877	0.73

Tabla 2. Correlación entre las Variables. n=340 profesores

Variabes	Satisfacción Supervisión	Apoyo de la Organización	Compromiso Afectivo con la Profesión	Satisfacción en el Trabajo
Apoyo de los compañeros	.432**	.408**	.305**	.526**
Satisfacción con la supervisión		.600**	.072	.525**
Apoyo de la Organización			.169**	.457**
Compromiso afectivo con la profesión				.413**

**p < .001

pervisión, donde la correlación no resultó ser importante ni significativa (.072). Por el contrario, resultó muy notable la correlación entre la satisfacción con la supervisión y el apoyo de la organización (.60, $p < .001$). Todas las correlaciones fueron en el sentido esperado desde el ángulo teórico.

El modelo de regresión arrojó datos reveladores (Tabla 3). La correlación múltiple fue de .69 ($F=75.980$, $p=.000$), la varianza explicada (R^2) de la satisfacción en el trabajo por el conjunto de las variables independientes fue de .47. Los pesos estandarizados (β) de cada una de las variables independientes se colocaron en las siguientes cifras: compromiso afectivo con la pro-

fesión 0.293 ($p=.000$); satisfacción con el superior inmediato, 0.331 ($p=.000$); apoyo de los compañeros, 0.253 ($p=.000$); y apoyo percibido de la organización, 0.105 ($p=.03$).

Discusión

La correlación entre la satisfacción con el superior no mostró relación con el compromiso afectivo con la profesión, es decir se denotaron como variables sin nexo entre ellas ($r=.072$). Contrariamente, como el superior inmediato funge como representante de la organización, la satisfacción con el primero y el apoyo de la organización exhibieron la asociación más intensa de todas (.600). Se aprecia también que la sat-

Tabla 3. Resumen del Modelo y Coeficientes de Regresión. Dependiente: Satisfacción en el Trabajo

Variabes Independientes	B	β	t	p	F	p
Compromiso Afectivo con la profesión	.217	.293	6.999	.000	75.980	.000
Satisfacción con la supervisión	.168	.331	6.414	.000		
Apoyo de los compañeros	.161	.253	5.406	.000		
Apoyo de la organización	.085	.105	2.069	.039		
Constante	1.881		8.582	.000		

isfacción en el trabajo y con el superior así como el apoyo de los compañeros exhibieron asociaciones importantes. Igualmente las dos últimas variables presentaron pesos significativos sobre la primera ($\beta=.253$ y $\beta=.331$, respectivamente). Los profesores con una percepción de recibir un apoyo fuerte de su organización, tenderían a presentar sentimientos fuertes de afiliación y lealtad según Eisenberger, Fasolo y Davis-LaMastro (1990). Además, la satisfacción se ha visto como un antecedente del compromiso en la mayoría de los estudios reportados (Currivan, 1999). En el presente caso, el compromiso afectivo con la profesión fue significativo para la satisfacción con el trabajo ($\beta= .293$, $p =.000$).

Esta investigación contribuye a demostrar que la satisfacción está determinada por medio del compromiso afectivo, el apoyo organizacional percibido y de las relaciones entre los compañeros y el superior. Los resultados obtenidos por Lowe y Schellenberg (2001) van en el sentido de que los individuos con relaciones fuertes de amistad tienden a obtener ayuda de los compañeros, a interesarse en el trabajo, a valorar el área de trabajo como segura y saludable; por ende, las relaciones entre los compañeros tienen una gran repercusión en las actitudes y conductas de los empleados: la satisfacción, la rotación, el ausentismo

y la buena voluntad, entre otros factores trascendentes en las organizaciones.

Los antecedentes teóricos y los datos del presente trabajo son bastante coincidentes con las investigaciones internacionales citadas respecto a la predicción de la satisfacción en el trabajo por medio del compañerismo, la satisfacción con el superior, el compromiso con la profesión y el apoyo organizacional percibido.

Aunque los antecedentes teóricos y empíricos procedentes de investigaciones fuera del país (ver Abu-Bader, 2000; Lowe & Schellenberg, 2001; Ebmeier, 2003) respaldan los resultados obtenidos en la presente investigación, éstos deben ser ratificados en estudios futuros procedentes de otras regiones del país así como de otras naciones para poder tener mejor certeza al tomar decisiones referente a los profesores universitarios y de preparatoria, pues en este caso se empleó una muestra regional, no probabilística y transversal, lo cual constituye una limitación.

De darse otros efectos similares, éstos podrían constituir las bases para el establecimiento de políticas tendientes a fomentar el liderazgo y el compañerismo entre los docentes. Se esperaría, así, incrementar igualmente la satisfacción de los estudiantes así como la efectividad de las instituciones educativas, con las consiguientes secuelas positivas para la sociedad.

Referencias

- Abu-Bader, S.H. (2000). Work Satisfaction, burnout and turnover among social workers in Israel: a causal diagram. *International Journal of Social Welfare*, 9/3, 191-200.
- Blau, G. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 277-288.
- Caprara G.V, Barbaranelli, C., Borgogni L., & Steca, P. (2003). Efficacy beliefs as determinants of teachers' job satisfaction. *Journal of Educational Psychology*, 4, 821-832.
- Casas, J. Repullo, J.R., Mingo, C., Sánchez, P., Aguilera, M., Pérez-Hervada, A., & Guerra. J. (2004). Adaptación de la escala Q-Labors a atención primaria. *Rev Calidad Asistencial*, 19(5), 329-40.
- Cotton, J.L., & Tuttle, J.M. (1986). Employee turnover: a meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11, 55-70.

- Ebmeier, H. (2003). How supervision influences teacher efficacy and commitment: an investigation of a path model. *Journal of Curriculum and Supervision, 18*(2), 110-141.
- Eisenberger, R., Fasolo P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology, 75*(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*, 500-507.
- Gruneberg, M.M. (1979). *Understanding job satisfaction*. London: The Macmillan Press Ltd.
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science, 9*, 131-146.
- Locke, F.L. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.). *Handbook of Organizational and Industrial Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Lowe, G.S., & Schellenger, G. (2001). *What's a Good Job? The Importance of Employment Relationships*. Canadian Policy Research. Networks Inc., CPRN Study W/5 Changing Employment Relationships Series. Ottawa (Ontario).
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review, 1*, 61-98.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., & Smith C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology, 78*, 538-551.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates and Consequences. *Journal of Vocational Behavior, 61*, 20-52.
- Morrow, P.C. (1983). Concept redundancy in organization research: The case of Work Commitment. *Academy of Management Review, 8*, 486-500.
- Okpara, O.J. (2006). The Relationship of Personal Characteristics and Job Satisfaction: A Study of Nigerian Managers in the Oil Industry. *The Journal of American Academy of Business, 10*(1), 49 – 58.
- O'Reilly C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on pro social behavior. *Journal of Applied Psychology, 71*, 492-499.
- Puchol, L. (1997). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: ESIC.
- Ramis, P.M., Manassero, M.M., Ferrer, P.V., & García-Buades, E. (2007). ¡No es fácil ser un buen jefe/a! Influencia de las habilidades comunicativas de la dirección sobre la motivación, la autoeficacia y la satisfacción de sus equipos de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 23*(2), 161-181.
- Randall, D.M., & Cote, J.A. (1991). Interrelationships of work commitment constructs. *Work and Occupations, 18*(2), 194-211.
- Real Academia Española (2011). Diccionario de la Lengua Española. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/>
- Rice, R.W., McFarlin, D.B., Hunt, R.G., & Near, J.P. (1985). Job Importance as a Moderator of the Relationship Between Job Satisfaction and Life Satisfaction. *Basic and Applied Social Psychology, 6*(4), 297-316.
- Robinson-Kurpius, S.E., & Keim, J. (1994). Team building for nurses experiencing burnout and poor morale. *Journal for Specialists in Group Work, 19*, 155-161.

- Smith, P.C. (1967). The development of a method of measuring job satisfaction. In E. Fleishman (Ed.), *Studies in personnel and industrial psychology* (Rev. ed.; 343–350). Homewood, IL: Dorsey.
- Tack, M.W., & Patitu, C.L. (1992). *Faculty job satisfaction: Women and minorities in peril*. ASHE-ERIC higher education, 4. Washington, DC: Association for the study of higher education.
- Taormina, R.J., & Law, C.M. (2000). Approaches to preventing burnout: the effects of personal stress management and organizational socialization. *Journal of Nursing Management*, 8, 89–99.
- Volkwein, J.F., & Zhou, Y. (2003). Testing a model of Administrative Satisfaction. *Research in Higher Education* 44, 2, 149-171.
- Weiss, D.J., Davis, R.V., England, G.W., & Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Witmer, J.M., & Young, M.E. (1996). Preventing counselor impairment: A wellness approach. *Journal of Humanistic Education and Development*, 34, 141-155.