

# Satisfacción y productividad en la educación y el trabajo

---

Año  
2018

Autores  
Yennerich, Germán; Gazzaniga, Lilia  
Carina; Ponce, Valeria y Ambrosino,  
Pablo

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

#### CITA SUGERIDA

Yennerich, G., [et al.] (2018). *Satisfacción y productividad en la educación y el trabajo*. 7mo Congreso de Administración del Centro de la República. 4to Encuentro Internacional de Administración del Centro de la República, 3er Congreso de Ciencias Económicas del Centro de la República. Villa María: Universidad Nacional de Villa María





**VII CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA**

**IV ENCUENTRO INTERNACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA**

**LA REPÚBLICA**

**III CONGRESO DE CIENCIAS ECONÓMICAS DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA**

**“COMPETITIVIDAD CON COMPROMISO SOCIAL”**

**VILLA MARÍA - ARGENTINA - 17, 18 y 19 DE OCTUBRE DE 2018**

**SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LA EDUCACIÓN Y EL TRABAJO**

**AUTORES**

**YENNERICH, GERMÁN**

**GAZZANIGA, LILIA CARINA**

**PONCE, VALERIA**

**AMBROSINO, PABLO**

## **SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LA EDUCACIÓN Y EL TRABAJO**

**PALABRAS CLAVE: SATISFACCIÓN – PRODUCTIVIDAD - EDUCACION**

### **INTRODUCCIÓN**

En este artículo se trata de determinar de qué manera interactúan la satisfacción del estudiante y del empleado en el rendimiento académico y laboral. Este artículo es el resultado de dos proyectos de investigación, realizados en empresas y colegios de la ciudad de San Francisco, en 2017 y 2018, y que se continuarán en el 2019, uno sobre satisfacción y situación laboral, y el otro sobre ambiente de aprendizaje, satisfacción y rendimiento académico.

Tomamos de Herzberg (1987), la definición de satisfacción como un sentimiento de bienestar resultado de las experiencias del sujeto. Así que por un lado tenemos a la persona con sus características y por otro su situación.

Se define al ambiente de aprendizaje como los factores físicos y sociales donde se produce el proceso de enseñanza-aprendizaje, la hipótesis es que el ambiente agradable favorece la satisfacción y el rendimiento. Mientras que, en el ambiente laboral, la satisfacción se vincula más con el tipo de puesto y administración que permitan expresar la capacidad y vocación del empleado.

Como indicadores del ambiente se registrará el espacio y mobiliario en cuanto a claridad, forma de uso, ubicación, limpieza, orden, ambiente térmico, comodidad y satisfacción en la interacción social.

Indicadores del rendimiento serán las opiniones de los docentes y supervisores, más las evaluaciones de los alumnos.

La satisfacción se evaluará a través de una encuesta de clima organizacional, similar para trabajadores y alumnos, para luego poder compararlas.

Se espera que la investigación resalte la importancia del ambiente de aprendizaje en la satisfacción y rendimiento, y luego del registro de la situación áulica y laboral realizado en el trabajo de campo, se hacen las propuestas de mejoras del ambiente a las instituciones que participan de este proyecto, donde

los docentes y estudiantes de la Carrera de Diseño Industrial podrán aplicar sus conocimientos, sobre todo de diseño ergonómico y cognitivo.

La mejora de la calidad educativa es un objetivo a alcanzar y que recorre todo el Sistema Educativo. Es por ello que consideramos conveniente lograr la misma integrando los niveles del Sistema, en el caso de la Universidad necesita la calidad de la Escuela Secundaria para a su vez comenzar la enseñanza universitaria. Este proyecto trata de mejorar dicha calidad en ambos niveles, centrando el estudio en el ambiente de aprendizaje.

Nuestro país cuenta con antecedentes en la investigación de los espacios educativos y equipamiento escolar, que valora y propone la mejora de los espacios áulicos para brindar confort y permitir un mejor rendimiento en la actividad áulica escolar, como los realizados por el INTI, que servirán de guía en este proyecto.

Es indudable que el ambiente tal como ha sido definido, ejerce una influencia en la satisfacción de los alumnos y trabajadores, más problemática es la relación del ambiente con el rendimiento académico, sobre el que también influyen la inteligencia, los hábitos de estudio y la situación familiar y social de los alumnos. La ventaja del ambiente de aprendizaje es que es una variable alterable, es decir que la institución educativa la puede modificar para mejorarla, mientras que las otras son difíciles de cambiar.

La vinculación entre la satisfacción y el rendimiento no tiene una definición clara en la literatura sobre el tema, dentro del rendimiento se analizará el concepto de productividad, y cómo se podría aplicar en el rendimiento escolar y laboral.

De esta manera se desarrollarán las similitudes y diferencias entre lo escolar y laboral, dato importante porque lo académico debería ser preparatorio para lo laboral, ambos ámbitos deben retroalimentarse para enriquecerse.

A tal efecto se compararán los resultados de análisis ergonómicos de puestos típicos de trabajadores y de puestos típicos de alumnos. Con el fin de recomendar correcciones que favorezcan el bienestar y la satisfacción.

## DESARROLLO

En la parte laboral se entrevistaron a 101 empleados correspondientes a doce empresas, de distintas características, la mayoría metalúrgicas, diez empresas de San Francisco, una de Castelar provincia de Santa Fe, y otra de la ciudad de Córdoba.

Para comparar las distintas empresas en cuanto al grado de satisfacción de los empleados, se ha diseñado un índice de satisfacción, consistente en promediar los porcentajes de respuestas favorables a la satisfacción laboral, en la pregunta:

¿Está contento, está satisfecho con el trabajo que tiene que hacer?

Mucho: Bastante: Más o menos: Apenas: Nada:

Los ítems favorables a la satisfacción son Mucho y Bastante, lo que se hace es sumar los porcentajes de respuestas de ambos ítems, y a ese resultado se le suma el porcentaje de respuestas que corresponde a Mucho, porque es el ítem con mayor peso en el grado de satisfacción.

Por ejemplo, en Lácteos Castelar, el porcentaje de empleados que respondieron Mucho es de 77 % y Bastante 15 %, la suma de ambos es 92, más 77 % que respondieron Mucho hacen 169 que sería el índice de satisfacción de esta empresa.

Según este cálculo tendríamos los siguientes índices:

	Sat.	Edad prom.	Antigüedad (prom. años)	Educación formal (prom. años)	Trabajadores
Teletrabajadores:	200	48	15	21	2
Lácteos Castelar:	169	42	9	6	13
UNIVAC (Software):	167	47	21	21	3
Taller Silvestrini:	150	39	4	10	4
Castellano Repuestos:	143	41	12	14	7
Pascual Viotti:	140	31	6	14	10

Bianchi Cueros:	137	31	7	11	27
Metalúrgica FRAGA	110	42	14	13	19
Aberturas SIAR:	100	34	6	8	7
Metalúrgica Virano:	100	38	9	16	5
Metalúrgica EJP:	80	33	2,5	11,5	5

En la parte educativa, siendo 13 los colegios secundarios de San Francisco, 4 privados y 9 públicos, se elegirán 5 como objeto de estudio, 4 públicos y 1 privado, constituyendo así una muestra representativa. De cada Colegio se tomará un curso del último año para ser analizado, formando un grupo de unos 150 alumnos.

Por parte de la UNVM, se estudiarán los primeros años de las diversas carreras del CUSF, que forman también un grupo de unos 150 alumnos.

Hasta el momento (agosto de 2018), sólo se ha encuestado y fotografiado uno de los colegios, (Colegio Bailón Sosa), con un curso de Sexto Año de 18 alumnos, la encuesta en este caso pregunta sobre el grado de satisfacción de los alumnos respecto al trato con los docentes, directivos, compañeros y respecto a la comodidad del mobiliario que utilizan, se aplica el mismo índice de satisfacción ya citado, con los siguientes resultados:

#### **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE VI AÑO COLEGIO BAILÓN SOSA**

Docentes: 106

Directivos: 100

Compañeros: 129

Mobiliario: 56

Es indudable que el ambiente de aprendizaje tal como ha sido definido, ejerce una influencia en la satisfacción de los alumnos, más problemática es la relación del ambiente con el rendimiento académico, sobre el que también

influyen la inteligencia, los hábitos de estudio y la situación familiar y social de los alumnos. La ventaja del ambiente de aprendizaje es que es una variable alterable, es decir que la institución educativa la puede modificar para mejorarla, mientras que las otras son difíciles de cambiar.

El ambiente de aprendizaje forma parte del contexto del estudiante, y la riqueza del mismo se relaciona con un mayor rendimiento académico, como demuestran los estudios de Piñeiros y Rodríguez (1998), la riqueza del ambiente de aprendizaje se relaciona también con el nivel sociocultural del estudiante, por ello el mejoramiento del ambiente contribuye también a favorecer la igualdad de oportunidades. Estudios de casos con manipulación de la variable ambiente demostraron su incidencia en el rendimiento escolar (Tuc Mendez, 2013).

La calidad educativa tiene su parte subjetiva en la satisfacción de los estudiantes, variable importante sobre todo para la Universidad, que sufre de un alto índice de desgranamiento (Alves y Raposo 2005). También a la satisfacción de los estudiantes se la ha vinculado con el rendimiento académico (Cabrera y Galán, 2003).

El rendimiento académico de los alumnos se calcula haciendo un promedio de las notas más altas y la más bajas del alumno en todo el secundario y en el año 2018. El rendimiento de los trabajadores se establece en base a las opiniones de los supervisores.

## RESULTADOS

Podemos afirmar la correlación positiva entre la satisfacción laboral con la edad de los empleados y su antigüedad en la empresa, los empleados insatisfechos abandonan la empresa.

Más problemático es la relación entre el nivel de estudios y la satisfacción, podemos afirmar que a mayor nivel de estudios más uso de las TICs en el

puesto de trabajo. Podríamos sugerir que hay una relación en la tríada: TICs-nivel de estudios-satisfacción, como se ha propuesto en el proyecto del presente PID, debido que los puestos son más cómodos, mejor pagados, con un supuesto mayor desafíos a la creatividad del operario. La empresa UNIVAC que diseña software educativo, cumple con esta relación, todos son egresados universitarios, todos los puestos están informatizados, y su índice de satisfacción está por encima de la media, lo mismo ocurre en el caso de los teletrabajadores.

Pero existen empresas con un alto grado de satisfacción y la mayoría de sus puestos no cuentan con TICs, ni sus empleados tiene alto nivel de estudios, de hecho la segunda empresa por su nivel de satisfacción de todas las estudiadas es Lácteos Castelar, y ninguno de sus empleados terminó la secundaria, lo que demuestra que si el puesto es acorde al nivel de estudios se relaciona con la satisfacción, más allá de cuál sea el nivel de estudios del empleado y la tecnología utilizada.

El tipo de puesto informatizado genera satisfacción cuando es un desafío para el operario. Esto se relaciona con la solicitud de los alumnos estudiados, que en un 30 % desean más exigencias y dinamismo por parte de los docentes. Los puestos que dan lugar a la variedad de tareas generan satisfacción, pero la rotación de tareas no se vincula a la satisfacción del empleado, sino más bien un puesto estable que permita realizar tareas no repetitivas. Informatizar el puesto es una de las propuestas más nombradas por los empleados, sobre todo de mayor edad, quizás por estar más cansados por el esfuerzo físico.

No se ha notado una evidente relación entre la satisfacción y el rendimiento, quizás porque la productividad no es tan fácil de medir a través de opiniones. Es más clara esta relación satisfacción-rendimiento, entre los alumnos que entre los trabajadores, porque los primeros son constantemente evaluados con las notas.

En el caso de los alumnos, los más satisfechos con sus docentes son los que tienen mejor rendimiento, mientras que la satisfacción con directivos,

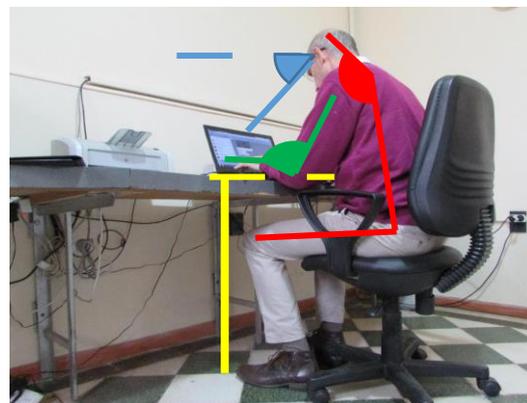
compañeros y mobiliario no parece depender del rendimiento del alumno. Hay que remarcar que aún faltan encuestar la mayoría de los colegios a estudiar. Respecto a los puestos que ocupan los trabajadores que trabajan sentados y los alumnos se ha realizado la siguiente comparación ergonómica:

### EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA POSTURA

#### EMPRESA UNIVAC

#### DISEÑO DE SOFTWARE EDUCATIVO

#### PUESTO DE TRABAJO NO PERMANENTE



#### ÁNGULOS LÍMITES

La visión, **la flexión del cuello y la muñeca** están por encima del límite.

#### ANÁLISIS NEGATIVO

La flexión de las segmentos corporales del **cuello y cervicales** se encuentra comprometida, en largos períodos de tiempo, a sufrir trastornos músculo esqueléticos.

## **ANÁLISIS POSITIVO**

La silla permite la regulabilidad para adecuarse a la mesa de trabajo y a las dimensiones corporales del usuario. Holgura por deba del escritorio.

## **SUGERENCIAS**

Implementar el uso de pantalla separada del teclado, que permita elevar la misma a la altura de visión en posición de sentado. Propiciar una plataforma apoya pies o barra en el escritorio para descansar la compresión de los muslos. Evitar filos y cantos ya que producen estrés de contacto. Revisar el espumado de la silla para evitar calor excesivo en verano. Cambiar de postura con frecuencia.

## **COLEGIO SECUNDARIO BAILÓN SOSA, VI AÑO**

### **PUESTO CON MESA COMPARTIDA**

#### **ÁNGULOS LÍMITES**

La visión, el cuello y la muñeca, están dentro del límite.

#### **ANÁLISIS NEGATIVO**

La flexión de la columna dorsal y lumbar, en períodos prolongados, puede causar trastornos músculo-esqueléticos. La elevación de hombros, en el uso de la mesa, indica disergonomía en la altura de la misma. El respaldo de la silla debe adaptarse a la región lumbar, y debe dar un buen apoyo siguiendo la curvatura de la misma.

#### **SUGERENCIAS**

Usar mesas y sillas de alturas regulables, o acorde a las tallas de percentiles de la población estudiantil. Evitar filos y cantos ya que producen estrés de contacto. Cambiar de postura con frecuencia.

## **CONCLUSIONES**

Se debe tomar a la empresa como un sistema socio-técnico, donde la tecnología impone ritmos, tiempos, habilidades y conocimientos a los operarios,

pero éstos a su vez se adaptan transformando a la tecnología, según sus intereses, su historia personal y sus propios conocimientos.

Siguiendo la teoría de la motivación de Frederick Herzberg, los puestos de trabajo generan satisfacción cuando a los mismos se los carga verticalmente, es decir cuando al trabajador se le exige mayor responsabilidad y que decida él cómo realizar el trabajo aplicando sus conocimientos, más allá de la tecnología que utilice.

Si bien es cierto que este estudio demuestra que hay trabajadores satisfechos con puestos repetitivos, con tecnología anticuada y malas condiciones de trabajo, estos trabajadores tienen un bajo nivel educativo y una historia laboral que hace que sus expectativas sean pocas, Herzberg habla del “hombre Adán” que sería el trabajador que se conforma con sólo la seguridad de tener un trabajo, mientras que el “hombre Abraham” es el emprendedor que busca progresar en lo que hace y aprender constantemente, y sólo con esto está satisfecho. Esto se nota también en la encuesta de satisfacción en los alumnos, con su deseo de mayor dinamismo y exigencias por parte de los docentes.

En la encuesta nunca se nombró al salario como un factor que haga más agradable el trabajo, cosa que apoya también la teoría de Herzberg que dice que el salario no causa satisfacción, más bien causa insatisfacción cuando no cubre las expectativas del trabajador.

Los trabajadores manifiestan mayor satisfacción que los alumnos, si descartamos que esto sea por los incentivos económicos que los trabajadores tienen y los alumnos no, encontramos que en la propuestas de cambio que hacen los alumnos se refieren a mayor justicia en el trato, más respeto, mayor igualdad, mayor diálogo y mayores exigencias.

También la juventud de los alumnos puede favorecer la menor satisfacción con el puesto, ya que como dijimos la edad se relaciona directamente con la satisfacción. Si bien el año analizado no es obligatorio, se lo puede considerar así debido a las presiones familiares por terminar el Secundario, lo que puede explicar también la menor satisfacción de los alumnos respecto a los trabajadores.

Respecto a las posturas en el trabajo y en el aula, se pueden ver en las imágenes que cuando se trabaja sentado, se continúa con las posturas desarrolladas en las aulas. Por lo que habría que empezar por cambiarlas en el aula para favorecer un puesto saludable.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALVES, H. Y RAPOSO, M. (2005). *LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA: EL EJEMPLO DE LA UNIVERSIDAD DE BEIRA INTERIOR*. UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR, DEPTO. DE GESTAO ECONOMIA, COVILHÁ, PORTUGAL. RECUPERADO DE: [HTTP://ECONWPA.WUSTL.EDU:8089/ EPS/HEW/PAPERS/ 0511/05 11004.PDF](http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf). (MARZO 2018)).
- CABRERA, P. Y GALÁN, E. (2003). SATISFACCIÓN ESCOLAR Y RENDIMIENTO ACADÉMICO. *REVISTA DE PSICODIDÁCTICA*, 14, 87-94.
- HERZBERG, F.I. (1987). ONE MORE TIME: HOW DO YOU MOTIVATE EMPLOYEES?. *HARVARD BUSINESS REVIEW*, SEPTEMBER-OCTOBER 1987, 1-16.
- PIÑEROS, L Y RODRÍGUEZ, J. (1998). *LOS INSUMOS ESCOLARES EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA Y SU EFECTO SOBRE EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ALUMNOS*. WASHINGTON D.C.: BANCO MUNDIAL.
- TUC MÉNDEZ, L. (2013). *CLIMA DEL AULA Y RENDIMIENTO ESCOLAR*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR, QUETZALTENANGO, HONDURAS. RECUPERADO DE: [HTTP://BIBLIO3.URL.EDU.GT/TESARIO/2013/05/09/TUC-MARTHA.PDF](http://biblio3.url.edu.gt/tesario/2013/05/09/tuc-marttha.pdf) (FEBRERO 2018)