

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA

Trabajo Final de Graduación para optar al grado de
Magister en Psicopedagogía

ANÁLISIS ACERCA DEL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL
DEL ESTUDIANTADO GRADUADO ENTRE LOS AÑOS 2010 AL
2015 DE LA MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA, A PARTIR DEL MODELO
DE DOS FACTORES DE HERZBERG.

María Isabel Navarro Guillén

II semestre, 2015

Resumen

El siguiente estudio se desarrolló debido a la escasa información sobre el grado de satisfacción laboral de los estudiantes graduados de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia. Permitiendo conocer la percepción de las personas participantes sobre las condiciones de trabajo y los factores que influyen en la satisfacción laboral en confrontación con los factores intrínsecos y extrínsecos del modelo de los dos factores de Herzberg.

Se empleó el enfoque cuantitativo, desde un tipo de estudio descriptivo. El proceso se realizó en dos etapas: en la primera se aplica y analiza los resultados de 49 cuestionarios virtuales y en la segunda se desarrollan y estudian los resultados obtenidos de 10 entrevistas.

Entre los hallazgos, se encontró un grado de satisfacción alto de las personas participantes con respecto a: jornada laboral, ambiente físico, condiciones del ambiente social, motivación laboral y autorrealización laboral. Surgieron áreas de interés como: el estrés laboral, la fatiga laboral, confianza con los compañeros, el reconocimiento por las tareas realizadas, movilización laboral, y formación profesional, aspectos que deben analizarse con mayor profundidad para evitar que se conviertan en factores que afecten la satisfacción de los trabajadores.

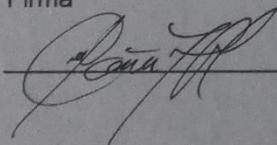
Declaración jurada

Yo María Isabel Navarro Guillén, autora del Trabajo Final de Graduación titulado: "Análisis acerca del grado de satisfacción laboral del estudiantado graduado entre los años 2010 al 2015 de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia, a partir del modelo de dos factores de Herzberg".

Declaro bajo la fe de juramento que este es de autoría original y propiedad exclusiva, que es un trabajo inédito y no ha sido publicado, ni está en proceso de publicación en ninguna revista en forma parcial o total.

El abajo firmante en su representación de investigadora principal, asumo la responsabilidad total del trabajo presentado y afirmo que los datos establecidos en esta declaración jurada son correctos y responden a la realidad del mismo. Asumo, además la responsabilidad de los datos presentados en el manuscrito y libero a la Universidad Estatal a Distancia de toda posible demanda de plagio.

Firma



Lugar

1 San José

Fecha

130/10/2015

Dedicatoria

Mi gratitud está dirigida a mi familia, que con su amor y su apoyo me han enseñado a disfrutar la vida y a dar lo mejor de mí:

Gracias:

Mami

Laura

Josué

Allan

Sara

Abigail

Johanna

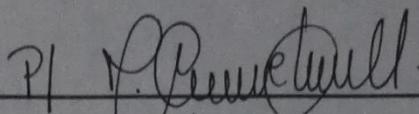
Leo

Josías

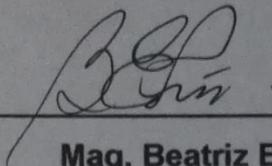
Santiago

TRIBUNAL EXAMINADOR

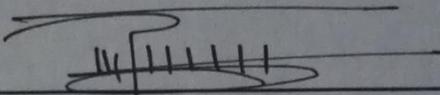
DIRECTORA SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO



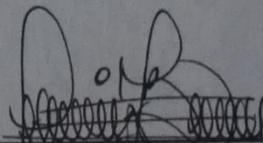
DIRECTORA ESCUELA DE EDUCACIÓN



Mag. Beatriz Eugenia Páez Vargas
COORDINADORA MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA



Dr. Rafael Ángel Espinoza Pizarro, Ph.D
DIRECTOR DE TESIS



Mag. Lourdes Jiménez Brenes
LECTORA EXTERNA

Tabla de contenido

Capítulo I: Introducción.....	1
1.1 Planteamiento del problema de investigación.....	4
1.2 Justificación	6
1.3 Antecedentes de la investigación.....	9
1.3.1 Antecedentes nacionales:.....	10
1.3.2 Antecedentes internacionales:.....	15
1.4 Objetivos de investigación.....	18
1.4.1 Objetivo general.....	19
1.4.2 Objetivos específicos	19
1.5 Alcances y límites de la investigación.....	19
1.5.1 El alcance de la investigación	19
1.5.2 Limitaciones de la investigación.....	20
1.6 Personas beneficiadas.....	21
Capítulo II: Marco conceptual.....	24
2.1 Marco institucional	24
2.1.1 Concepto de universidad	25
2.1.2 Antecedentes de la Universidad Estatal a Distancia.....	25
2.1.3 Misión y visión de la UNED.....	26
2.1.4 Programa de Aprendizaje en Línea	27
2.1.5 Antecedentes de la Maestría en Psicopedagogía.....	28
2.1.6 Objetivos de la Maestría en Psicopedagogía.....	29
2.1.7 Perfil del egresado de la Maestría en Psicopedagogía.....	30
2.1.8 Inserción laboral.....	34
2.2 Satisfacción laboral.....	36

2.2.1 Concepto	36
2.3 Estudios sobre la satisfacción laboral	39
2.3.1 Modelo de las expectativas.....	39
2.3.2 Modelo de Jerarquía de las necesidades de Maslow.	41
2.3.3 Modelo de los dos factores de Herzberg	43
2.3.3.1 Factores extrínsecos	44
2.3.3.2 Factores intrínsecos	49
Capítulo III: Marco metodológico	56
3.1 Paradigma de investigación	56
3.2 Enfoque cuantitativo	57
3.3 Tipo de estudio	59
3.4 Procedimientos por medio de un diseño en dos etapas	60
3.4.1 Primera etapa	60
3.4.2 Segunda etapa.....	61
3.5 Población	62
3.6 Muestra	62
3.7 Variables.....	63
3.7 Técnica para la recolección de datos.....	68
3.8 Instrumentos para la recolección de datos.....	69
3.8.1 Cuestionario.....	69
3.8.2 Guía para la entrevista.....	70
3.8 Validación de los instrumentos	71
3.8.1 Confiabilidad del Instrumento.....	72
3.12 Ética y negociación de entrada	75
3.13 Análisis de datos	76
Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados.....	78

4.1 Primera etapa: Análisis de resultados.....	78
4.1.1 Aspectos sociodemográficos de los participantes: Género.....	78
4.1.2 Aspectos sociodemográficos de los participantes: Edad	79
4.1.3 Mercado laboral de los participantes: Año de graduación de la Maestría de Psicopedagogía.....	80
4.1.4 Mercado laboral de los participantes: Tiempo de laborar en el Psicopedagogía.....	81
4.1.5 Mercado laboral de los participantes: Puestos que desempeñan actualmente.....	82
4.1.6 Mercado laboral de los participantes: Horas laboradas semanalmente.....	83
4.1.7 Mercado laboral de los participantes: Situación laboral con respecto al área en psicopedagogía	84
4.1.8 Satisfacción laboral desde la jornada laboral.....	85
4.1.9 Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente físico del lugar de trabajo.....	88
4.1.10 Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente social del lugar de trabajo.....	92
4.1.11 Satisfacción laboral desde la motivación en el trabajo.....	97
4.1.12 Satisfacción laboral desde la autorrealización en el trabajo	100
4.2 Segunda etapa: Análisis de resultados	104
4.2.1 Aspectos sociodemográficos: Género	105
4.2.2 Aspectos sociodemográficos: Edad	105
4.2.3 Mercado laboral: Año de graduación de la Maestría de Psicopedagogía.....	105
4.2.4 Mercado laboral: Tiempo de laborar en el Psicopedagogía ...	106
4.2.5 Mercado laboral: Puestos que desempeñan actualmente	106
4.2.6 Mercado laboral: Horas laboradas semanalmente.....	107
4.2.7 Mercado laboral: Horas laboradas semanalmente en psicopedagogía	107

4.2.8 Satisfacción laboral desde la jornada laboral.....	108
4.2.8.1 Estrés laboral	109
4.2.8.2 Fatiga laboral.....	112
4.2.9 Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente físico del lugar de trabajo.....	115
4.2.10 Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente social del lugar de trabajo.....	117
4.2.10.1 Confianza con los miembros del trabajo	119
4.2.11 Satisfacción laboral desde la motivación en el trabajo.....	121
4.2.11.1 Reconocimiento por el trabajo realizado	122
4.2.12 Satisfacción laboral desde la autorrealización en el trabajo	124
4.2.12.1 Movilización laboral	125
4.2.12.2 Formación profesional.....	129
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....	136
5.1 Conclusiones	136
5.2 Recomendaciones	140
5.2.1. A los estudiantes graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED	140
5.2.2. A las organizaciones e instituciones donde laboran graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED	141
5.2.3. A los encargados de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED	142
Lista de referencias.....	144

Lista de anexos

Anexo 1: Cuestionario dirigido los estudiantes graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED que se encuentran laborando en el área de psicopedagogía.....	156
Anexo 2: Guía de entrevista dirigida los estudiantes graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED que se encuentran laborando en el área de psicopedagogía.....	161
Anexo 3: Consentimiento informado para participantes del Estudio.....	163
Anexo 4: Carta de autorización para que la UNES publique el Trabajo Final de Graduación.....	165

Índice de figuras

Figura 1 Pirámide de necesidades de Maslow	41
Figura 2 Comparación del modelo de Maslow y el modelo de Herzberg.....	54
Figura 3 Género	78
Figura 4 Edad de los participantes	79
Figura 5 Año de graduación de la Maestría en Psicopedagogía	80
Figura 6 Tiempo de laborar en el área de psicopedagogía	81
Figura 7 Horas laboradas semanalmente.....	83
Figura 8 Situación laboral con respecto al área de psicopedagogía	84

Figura 9 Satisfacción laboral desde la jornada laboral	85
Figura 10 Cantidad de horas laboradas en relación con las necesidades e intereses de los participante	87
Figura 11 Tareas realizadas en relación con la producción de estrés y fatiga ...	88
Figura 12 Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente físico	89
Figura 13 La ventilación del ambiente laboral es adecuada	91
Figura 14 El ambiente físico laboral permanece limpio y ordenado	92
Figura 15 Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente social.....	93
Figura 16 Me siento integrada (o) y aceptada (o) por la organización donde trabajo	95
Figura 17 Me siento apoyada (o) cuando surgen inconvenientes laborales	96
Figura 18 Satisfacción laboral desde la motivación laboral	97
Figura 19 Me considero una trabajadora o un trabajador productivo	99
Figura 20 Recibo el reconocimiento que merezco por el trabajo que realizo ...	100
Figura 21 Satisfacción laboral desde la autorrealización.....	101
Figura 22 Si tuviera que elegir nuevamente una profesión me gustaría que estuviera relacionada con la psicopedagogía.....	103
Figura 23 La Maestría en psicopedagogía ha contribuido en mi incursión laboral	104

Índice de cuadros

Cuadro 1 Componentes de perfil profesional de la y el graduado	30
Cuadro 2 Variables de estudio	63

Índice de tablas

Tabla 1 Alfa de Cronbach	73
Tabla 2 Mercado laboral: puestos que desempeña actualmente	82
Tabla 3 Medias de los ítems relacionados con la jornada laboral	86
Tabla 4 Medias de las variables relacionadas con las condiciones del Ambiente físico	90
Tabla 5 Medias de las variables relacionadas con las condiciones del ambiente social del trabajo.....	94
Tabla 6 Medias de las variables relacionadas con la motivación	98
Tabla 7 Medias de las variables relacionadas con la autorrealización	102

Lista de abreviaturas

Se utilizarán en esta investigación las siguientes abreviaturas:

COLYPRO	Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes Costa Rica
CONARE	Consejo Nacional de Rectores de Costa Rica
ECCC	Escuela de Ciencias de Comunicación Colectiva
MEP	Ministerio de Educación Pública
PAL	Programa de Aprendizaje en Línea
SINAES	Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences (Programa Estadístico para Ciencias Sociales)
UNED	Universidad Estatal a Distancia

CAPÍTULO I

Introducción

Capítulo I: Introducción

El presente estudio, se fundamenta en la opinión de las personas graduadas del 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), con el fin de analizar el grado de satisfacción laboral.

Las investigaciones sobre satisfacción laboral no son recientes y se han realizado en diferentes sociedades, evidenciando un gran interés por comprender este fenómeno. La vida laboral es parte importante de la cotidianidad de cada individuo y está presente en la dinámica y organización de todo grupo social.

La vida laboral tiene la capacidad de satisfacer necesidades fisiológicas y sociales, lo que puede convertirse en una fuente de gratificación para los trabajadores. Tiene, además, la virtud de ofrecer posibilidades que trasciendan la subsistencia, permitiendo la satisfacción personal. Una vez que el trabajo va más allá de la remuneración económica y de la ocupación diaria, se puede lograr la autoconfianza, la realización personal y profesional.

Sin embargo, la realidad laboral no siempre es el medio de gratificación de necesidades y puede convertirse en un problema, “es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad” (Fuentes, 2012, p. 56) al darse una relación negativa entre la satisfacción laboral y la productividad se pueden ver afectados los trabajadores, las organizaciones donde laboran, y la sociedad donde se ubican. El análisis de las experiencias de vida y las percepciones de los trabajadores es de relevancia en la toma de decisiones que incidan en la calidad de vida de las personas, el desempeño de organizaciones y en las dinámicas sociales. Siendo un fenómeno que trasciende la individualidad para repercutir en la colectividad.

A nivel personal los estudios sobre satisfacción laboral favorecen la recopilación de información y el análisis de la percepción de los graduados para describir las condiciones laborales que promueven las empresas, instituciones u organizaciones donde trabajan. Permitiendo realizar un acercamiento a los empleados desde sus experiencias laborales y de esta forma comprender como se construye la satisfacción laboral desde la individualidad y cuáles son los factores que influyen en la satisfacción.

El estudio de la satisfacción laboral es necesario para conocer las consecuencias que tiene en los trabajadores, puesto que las condiciones y experiencias laborales “puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida” (Fuentes, 2012, p. 15) y de igual cada persona se constituye en un actor protagónico en la determinación de la satisfacción desde sus experiencias, su manera de enfrentar las situaciones y su personalidad.

En el ámbito organizacional, la investigación sobre satisfacción laboral permite que las instituciones y empresas conozcan cómo sus políticas repercuten en las condiciones de la organización y de las personas que participan en la misma, “los efectos que producen las políticas, las normas y procedimientos generales de la organización en el personal; así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa según los resultados que se obtengan” (Ramírez y Benítez, 2012, p. 36) favoreciendo la detección de las fortalezas, debilidades que posee la organización o empresa.

Desde el espacio educativo el estudio sobre la satisfacción laboral permite a los centros de educación superior contar con información para contrastar la formación profesional que desarrollan. De esta manera las instituciones pueden

reflexionar sobre su participación la incursión y desempeño en el ámbito laboral de sus egresados. Las universidades necesitan conocer cuáles son las demandas del mercado de trabajo, para brindar las herramientas y construir los conocimientos requeridos para que los graduados consigan constituirse en trabajadores productivos y satisfechos.

En Costa Rica existen pocos estudios sobre satisfacción laboral. En el caso de la UNED no se cuenta con investigaciones que permitan conocer las condiciones laborales vigentes de las personas que se han formado en la Maestría en Psicopedagogía en la UNED. Para la Maestría en Psicopedagogía, este estudio es una oportunidad para conocer la opinión de sus graduados y para mejorar su calidad educativa, realizando los ajustes y modificaciones acordes a las demandas el mercado laboral actual.

La presente investigación analiza el nivel de satisfacción laboral desde los factores intrínsecos y los factores extrínsecos tomando como referencia el modelo bifactorial de Herzberg, aunque se constituye en uno de los primeros modelos, en la actualidad es vigente y válido para el estudio de la satisfacción laboral.

Herzberg considera las actitudes y las opiniones de las personas en relación con el trabajo. El modelo “propone una distinción útil entre los factores de mantenimiento, que son necesarios, pero no suficientes, y los factores motivaciones, que tienen el potencial de mejorar el esfuerzo del empleado” (Newstrom, 2007, p. 107) señalando la importancia de las recompensas intrínsecas y de las condiciones externas.

El grado de satisfacción laboral depende de una serie de factores como las aspiraciones personales, necesidades profesionales y beneficios del ambiente de trabajo. El análisis del presente estudio considera cinco dimensiones: la

jornada laboral, el ambiente físico del trabajo, el ambiente social laboral, la motivación laboral y la autorrealización laboral. Componentes que se desarrollan desde un marco personal, organizacional y de formación profesional.

1.1 Planteamiento del problema de investigación

La satisfacción laboral permite el alcance de logros profesionales, personales y organizacionales ya que está relacionada con la actitud y las conductas de los trabajadores. Entre más se comprenda la satisfacción laboral más se podrán realizar medidas que beneficien a los trabajadores, los centros de formación y las organizaciones ya que contarán con información reciente y valiosa para la toma de decisiones.

Se requiere de procesos investigativos que permitan conocer la satisfacción laboral desde las percepciones y opiniones de los trabajadores. En 1935 Hoppock inicia con sus investigaciones sobre la satisfacción laboral, generando un cambio en la percepción de la relación entre el trabajador y su ambiente laboral. Esto permite ampliar el estudio sobre el ambiente organizacional y la calidad de las condiciones de las y los trabajadores.

Luego en 1954, Abraham Maslow realiza un relevante aporte al señalar que el ser humano logra mayores niveles de satisfacción, cuanto más se aproxima a la autorrealización. Evidenciando que el trabajo es un medio por el cual se puede acceder a niveles más altos de autorrealización. Desde esta premisa, el trabajo adquiere un valor relevante en la vida del individuo, impulsando el desarrollo de estudios en esta dirección.

Otro gran exponente es Frederick Herzberg; en 1959 desarrolla su modelo de los dos factores para comprender la satisfacción laboral. Expone la existencia de agentes laborales extrínsecos e intrínsecos. Identifica los factores intrínsecos

como motivadores o de autorrealización que provocan la satisfacción y los agentes extrínsecos son los factores higiénicos que al estar ausentes o ser inadecuados inciden en la insatisfacción. Estos autores y sus investigaciones mostraron la complejidad de la satisfacción laboral, y abrieron camino a nuevos estudios que han buscado la comprensión de este fenómeno.

La UNED como institución pública, tiene la responsabilidad de optimizar sus condiciones, y de adaptarse a los cambios que se generan en una sociedad de constante transformación. Una medida que se ha implementado para garantizar la calidad educativa, consiste en el desarrollo de procesos de acreditación con apoyo de organismos como el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica (SINAES). Este sistema promueve “espacios académicos de investigación, análisis conjunto, discusión e información a la comunidad nacional en torno a la educación y a la sociedad costarricense” (SINAES, 2012, p. 6) con la finalidad de implementar procesos de evaluación permanentes.

La información para realizar estos procesos de evaluación y autoevaluación, se obtiene de los actores protagonistas, como son “la población estudiantil activa, el personal académico, autoridades, el personal administrativo, técnico y de apoyo, administradores, empleadores, graduados, instituciones homólogas y gremios, entre otros” (SINAES, 2012, p. 30) lo que evidencia interés por conocer las opiniones de los graduados para el mejoramiento de las condiciones de los centros de educación superior.

Los procesos de evaluación y autoevaluación demandan la participación de los estudiantes activos y de los estudiantes graduados. Sin embargo, no se encontraron investigaciones en la UNED acerca del grado de satisfacción laboral de estudiantes graduados en la Maestría de Psicopedagogía. La Maestría en Psicopedagogía de la UNED no cuenta con información sobre los pasos

profesionales y la situación laboral de sus egresados, por lo que desconoce los niveles de satisfacción actuales.

Estos referentes teóricos exponen la importancia de realizar investigaciones como la presente. Se evidencia una brecha entre el programa de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED y el mercado laboral, que puede reducirse al contar con información actualizada sobre las opiniones de las personas egresadas. Considerando que no se han realizado estudios sobre la satisfacción laboral de los graduados de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED se hace relevante conocer:

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral del estudiantado graduado entre los años 2010 al 2015 de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia, a partir del modelo de dos factores de Herzberg?

1.2 Justificación

Actualmente, existe una preocupación por desarrollar mecanismos, que fomenten la calidad de la formación de los profesionales que se gradúan en las universidades. Tal es el caso de la UNED, que se ha esforzado por ofrecer a la sociedad, profesionales de alto rendimiento, que incidan en la transformación positiva de su contexto.

La UNED ha impulsado procesos de evaluación, para mejorar el servicio que ofrecen a su estudiantado. Para esto, han requerido del apoyo de participantes internos como los estudiantes y los profesores; y participantes externos como los empleadores y los graduados (Acuña, 2012, p. 161) esto con el fin de involucrar a todos los actores, ya que sus opiniones y percepciones retroalimentan el

sistema formativo y pedagógico. Sin embargo, en la actualidad no cuentan con datos recientes sobre las condiciones laborales de sus egresados.

La UNED tiene la responsabilidad social de implementar “el análisis de las necesidades de formación y de inserción de los profesionales en el mercado laboral” (Cox y Trujillo, 2010, p.11) para la Maestría de Psicopedagogía de la UNED, es importante desarrollar estudios sobre la satisfacción laboral de sus graduados. Al establecer diálogos con las personas graduadas, obtiene información actualizada sobre las demandas laborales, y la percepción sobre la formación profesional.

Esto representa un desafío para la Universidad, ya que la sociedad está en constante cambio, al igual que las condiciones laborales. Exigiendo revalorar el perfil profesional, y de ser necesario mejorarlo, de manera que responda a los requisitos del mercado laboral. Para esto, es importante el “seguimiento de egresados y su inserción en el campo laboral, se hace necesario mantener contacto permanente con ellos y monitorear las tendencias del medio laboral” (Centro interuniversitario de desarrollo CINDA, 2012, p. 122) esto es necesario para el análisis del perfil profesional que la Maestría en Psicopedagogía está promoviendo, en contraste de las condiciones sociales y laborales actuales.

Esta investigación aporta datos que pueden contribuir en la comprensión de los factores que influyen en la satisfacción laboral, permitiendo realizar acciones que prevengan o reduzcan la insatisfacción en los trabajadores. Los empleados insatisfechos disminuyen su rendimiento “la insatisfacción genera un decrecimiento de la calidad de trabajo que se realiza. Esto es negativo en cualquier rama o área que se ejerza” (Oros y Main, 2004, p. 22) si la insatisfacción genera una reducción en la productividad, es necesario conocer cuáles son las condiciones que la promueven para reducirlos o eliminarlos y beneficiar a los trabajadores y la organización donde laboran.

A nivel profesional los psicopedagogos que cuenten con grados altos de satisfacción laboral podrán desarrollar más fácilmente una labor responsable, efectiva y eficiente. Las personas que se encuentren satisfechas con su labor, pueden poseer más facilidad para desarrollar su trabajo; mientras que una persona insatisfecha puede presentar mayores dificultades para realizar su trabajo; afectando otras áreas de la vida del profesional y personal, por lo que es relevante conocer su situación para procurar que sea la más óptima y productiva.

A nivel institucional, el reconocer los factores que pueden incidir en la insatisfacción de estos profesionales, les permite a las organizaciones desarrollar modificaciones para lograr un ambiente laboral que favorezca la satisfacción de sus empleados. Las mejoras que se implementen para aumentar los niveles de satisfacción laboral, incide en la optimización de la calidad de vida de los profesionales de psicopedagogía, de las instituciones en las que laboran y de la sociedad en general.

Las escasas investigaciones sobre la percepción de los profesionales en psicopedagogía en cuanto a su satisfacción laboral, dificultan la comprensión de la temática tanto a nivel nacional como internacional. El Consejo Nacional de Rectores de Costa Rica (CONARE), ha realizado un esfuerzo desde 1987 por estudiar periódicamente la situación laboral de las personas graduadas de las instituciones estatales de educación superior costarricense. No obstante, es necesaria una mayor participación por parte de las universidades, para que se interioricen de una mejor manera los resultados obtenidos.

Los resultados de los estudios arrojan información relevante sobre las necesidades de las personas graduadas, las demandas del mercado de trabajo y facilitan la realimentación a las universidades, para que se realice una mejor

formación y se fortalezcan los lazos de comunicación entre la institución y los graduados (Consejo Nacional de Rectores, 2009, p. 7) esta información adquiere valor en la medida que es considerada para la transformación de la realidad laboral de los trabajadores.

Esta investigación mediante la recolección y análisis de información pretende llenar el vacío de conocimiento que existe sobre la realidad laboral de los graduados de la Maestría en psicopedagogía de la UNED. Los conocimientos que se desprenden de la investigación, pueden ser empleados para generar modificaciones y mejoras en la Maestría en Psicopedagogía, de manera que la formación responda a las características actuales del contexto laboral.

La sociedad se transforma constantemente y la Maestría debe conocer estos cambios para preparar a su estudiantado de manera que posean la formación y las herramientas que les permita desenvolverse en su vida laboral de la mejor forma posible. El instrumento elaborado para este estudio es una herramienta confiable que puede ser empleada para comparar a través del tiempo el comportamiento de la satisfacción laboral. De esta forma se podrá conocer si la modificación de variables incide en el aumento del grado de satisfacción laboral, se podrá conocer si las variables percibidas como influyentes en la satisfacción laboral se mantienen en el tiempo o en diferentes grupos de estudio.

A continuación, se presentan los antecedentes investigativos en materia de satisfacción laboral, desde el ámbito nacional e internacional.

1.3 Antecedentes de la investigación

Este estudio se sustenta en la consulta y el análisis de diferentes referencias como artículos de revistas y trabajos finales de graduación, para conocer

investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral en Costa Rica y otras naciones. Seguidamente se presentan los principales antecedentes.

1.3.1 Antecedentes nacionales:

Los centros de educación superior requieren de procesos como la autoevaluación y evaluación permanente para garantizar la calidad del servicio que prestan. Para esto deben involucrar a las personas egresadas. No obstante, el programa de Maestría de Psicopedagogía de la UNED carece de información sobre las condiciones laborales de sus egresados.

Se hallaron estudios en otras instituciones o carreras como la que desarrollan Aguilar, Araya, Bolaños, Luna, Ramírez y Monge (2014) en su Tesis “Situación laboral de las personas egresadas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva de la Universidad de Costa Rica entre 1991-1995” señalan que el grupo de egresados se encuentran a gusto con su profesión, de los 121 egresados, 109 se inclinan por los grados de máxima satisfacción profesional. No obstante, plantean inquietudes sobre el salario, la poca disponibilidad de tiempo para la vida personal, anhelan su negocio propio y lamentan la saturación del mercado laboral, reflejando factores laborales que pueden afectar la satisfacción laboral de los empleados.

Se resalta además, como un alcance del estudio la “oportunidad académica para la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva (ECCC) para generar espacios de acercamiento con sus egresados a través de capacitaciones, cambios curriculares, becas y posibles ofertas laborales” (Aguilar, et al. 2014, p. 130) gracias a la experiencia laboral de los participantes se aportan 212 recomendaciones, para mejorar el plan curricular de la ECCC, reforzando aspectos culturales, históricos, geográficos, entre otros. Evidenciando como

pretende el presente estudio la importancia de la opinión y percepción de los egresados en la toma de decisiones en las instituciones de educación superior.

En el año 2012, Trujillo y Acón realizan “Un caso de estudio en relación con los graduados de la escuela de ciencias de la educación de la Universidad Estatal a Distancia (UNED)” donde incluyen a los graduados de la escuela de ciencias de la educación, específicamente estudiantes con Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar, General Básica I y II Ciclos y Educación Especial de la UNED. El estudio resalta la importancia de la participación de los graduados para tomar decisiones que mejoren los procesos educativos de los centros de educación superior. De igual forma el presente estudio pretende recopilar información que favorezca la toma de decisiones en la UNED especialmente en la Maestría de psicopedagogía.

La investigación de Trujillo y Acón analiza la percepción de los graduados sobre el grado de satisfacción en cuanto al desempeño docente, la información, el proceso enseñanza aprendizaje, la calidad de los servicios, la infraestructura, equipamiento en el centro universitario y la satisfacción con la carrera escogida.

Los resultados de este estudio muestran aspectos relevantes sobre las condiciones que perciben los graduados, se identifica la necesidad de mejorar en Orientación, cultura y deporte, y la Defensoría de los Estudiantes, la infraestructura y equipamiento de los centros universitarios que necesita mejorarse y equiparse (Trujillo y Acón, 2012, p. 99) por lo que el estudio sugiere la necesidad de realizar un plan de gestión de la Escuela que involucre a las carreras y así seguir un mismo norte. Estas variables están relacionadas con los factores intrínsecos y extrínsecos que se emplean en la presente investigación, aunque no responden a lo laboral pueden vincularse y favorecer el análisis de las condiciones del ambiente físico, la motivación y autorrealización.

En ambas investigaciones, no se considera el grado de satisfacción laboral, jornada laboral, ambiente físico laboral, ambiente social del trabajo, motivación laboral ni autorrealización. Pero, si resaltan la importancia de la participación y seguimiento de los graduados, para el mejoramiento de la calidad educativa, puesto que sus aportes reflejan las fortalezas y necesidades del contexto educativo en el cual se formaron, como retroalimentación que permite optimizar la formación profesional, el desempeño y la satisfacción de los involucrados.

En el año 2011, Benavidez y Campos realizan el estudio: “Percepción de los graduados de la escuela de ciencias de la educación de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) con respecto a la formación recibida durante la carrera” en el que se reconoce la importancia de valorar la calidad formativa de la carrera a partir del desempeño profesional de los graduados, debido a la relación estrecha que existe entre ambas variables. Este aspecto es relevante en la presente investigación, porque considera la importancia de establecer un puente que enlace a la comunidad de egresados de la Maestría de psicopedagogía con la universidad permitiendo una retroalimentación constante.

Con respecto a la percepción de las personas graduadas sobre la relación entre la formación recibida y el desempeño laboral actual, se menciona que “la carrera cursada dejó algunos vacíos en su formación para el 63.4% de los graduados incluidos en el estudio” (Benavidez y Campos, 2011, p. 119) una vez que los graduados se insertan en el área laboral reconocen carencias de su formación profesional. Se reconoce la importancia de que la Escuela de Ciencias de la Educación cuente con un flujo de información sistemática sobre el desempeño de los graduados que permita enriquecer y mejorar los planes formativos que se ofertan. De igual forma el presente estudio pretende conocer la percepción de los graduados de la Maestría de psicopedagogía sobre su formación profesional desde su experiencia laboral.

El Consejo Nacional de Rectores, en el 2009, en su investigación: “Estudio de seguimiento de las personas graduadas del periodo 2000 - 2006 de once programas de posgrado de las universidades estatales” incluye a la Maestría de Psicopedagogía y establece un grupo focal. Este grupo expresa que la Maestría contribuye con la movilidad social del país y que además ha tenido repercusiones en la parte económica, ya que ha significado ascensos en las carreras profesionales del alumnado (Consejo Nacional de Rectores, 2009, p. 101).

El estudio señala que las personas graduadas y las empleadoras consideran que existe un alto grado de relación entre el trabajo y la formación obtenida en el programa de posgrado. Los resultados evidencian que seis de cada diez encuestados consideran que el grado académico de posgrado que poseen constituye la mejor formación profesional para desempeñarse en el puesto que ocupan. Expresan que dentro de los aspectos más significativos que les proporciona el trabajo se encuentra la posibilidad de realizar algo provechoso para la sociedad y el menos importante lo constituye el poder ascender.

Los factores más positivos al obtener el posgrado: la realización de su trabajo y de proyectos o investigaciones, así como el establecimiento de su propia empresa. (Consejo Nacional de Rectores, 2009, p. 116). Esta información permitiría contrastar la percepción del grupo focal con la percepción de la muestra de la presente investigación para reconocer la satisfacción de los participantes con respecto a su formación profesional y beneficios como desempeño laboral, y desarrollo de empresas propias.

Rodríguez, 2002 en su tesis “Situación Laboral y grado de Satisfacción Laboral de los licenciados en Bibliotecología y Ciencias de la Información Graduados en la Década de 1990 de la Universidad de Costa Rica” determina que el licenciado en bibliotecología ubica su grado de satisfacción dependiendo de los factores,

por ejemplo: "...un 41% está satisfecho con el salario, un 26.50% con los incentivos (...) un 46.15% está muy satisfecho con el prestigio de la institución y un 32% está satisfecho con la oportunidad de toma de decisiones" (Rodríguez, 2002, p. 114) estos resultados evidencian una relación entre factores internos y externos. El estudio consistió en aplicar análisis de regresión lineal entre variables obtenidas para determinar las que fueran de significancia para la investigación. Por ejemplo, se determina que en términos de elección de profesión hay un coeficiente de correlación alto y la relación es positiva, indicando que a los jóvenes les gusta más la profesión de bibliotecología que a las personas de edad más avanzada.

Se reconoce en el estudio, que la satisfacción laboral y los factores que la determinan, varían de acuerdo a las experiencias y percepciones de cada participante. Esto permitirá contrastar si la muestra de la presente investigación expresa interés por factores como el salario, los incentivos, el prestigio de la institución y la oportunidad de toma de decisiones o si les dan mayor importancia a otros factores.

Los estudios mencionados evidencian la importancia de las opiniones de los graduados para el mejoramiento de las universidades donde se formaron, puesto que al conocer sus experiencias laborales y percepciones crean un enlace entre la universidad y el ámbito laboral. Estas investigaciones reflejan que los factores que influyen en la satisfacción laboral son variables dependiendo de las condiciones y las circunstancias. Por tal razón es difícil generalizar los factores que afectan las satisfacciones de diferentes agrupaciones de trabajadores.

Además, de los estudios a nivel nacional, se consulta y analizan investigaciones internacionales, seguidamente se mencionan las de mayor relevancia.

1.3.2 Antecedentes internacionales:

En el ámbito internacional se evidencia un interés por investigar sobre la satisfacción laboral y los factores que la constituyen. Con el propósito de comprender de mejor manera el fenómeno y beneficiar a las personas trabajadoras, las organizaciones, los centros de formación de profesionales y a la sociedad en general. Algunos de estos estudios se mencionan seguidamente.

Silvia María Fuentes en el 2012 en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango considera las teorías motivacionales como la jerarquía de necesidades de Maslow, la de dos factores de Herzber, la motivacional de expectativas de Vroom como lo hace el presente estudio.

La investigación de Fuentes concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Determinan que la satisfacción laboral no influye en la productividad laboral, según los resultados obtenidos en su investigación. El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. Señala, además, que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

En “Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México” estudio realizado por Ramírez y Benítez en el 2012. El estudio fue descriptivo, al basarse en la medición de atributos del fenómeno, fue correlacional al analizar la incidencia e interrelación de las variables y fue explicativo al buscar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos.

Se establece una correlación entre la satisfacción, el puesto y el grado académico. Se determina que, a mayor desarrollo, capacitación, actualización de la información, comunicación para realizar su labor y evaluación institucional, mayor será la satisfacción laboral en la institución educativa. En el caso de los graduados de la Maestría en psicopedagogía cuentan con un proceso formativo que representa un cambio en el grado académico que podría incidir en el grado de satisfacción laboral, de acuerdo a los resultados del estudio de Ramírez y Benítez.

Pereira, 2011 en “Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados” muestra la importancia de realizar estudios que consideren la percepción de los graduados ya que “los índices de calidad percibida y satisfacción son herramientas tremendamente potentes y con capacidad para ayudar de modo notable a la mejora de nuestras universidades” (Pereira, 2011, p.81) permitiendo la evaluación sobre la consecución de los objetivos institucionales.

El estudio señala la importancia de contar con los índices de satisfacción, calidad y necesidades de los egresados, de sus opiniones en torno al valor de la educación superior, de su evaluación sobre la consecución de los objetivos institucionales, personales y profesionales, para evaluar y mejorar la calidad del servicio de las universidades.

En el 2008, Fabra y Camison en “Ajuste entre el capital humano del trabajador y su puesto de trabajo como determinante de la satisfacción laboral” considera las variables: satisfacción con el salario, con la estabilidad laboral, con el trabajo en sí mismo y con la jornada laboral, aspectos que son considerados en la presente investigación.

El estudio aporta evidencia empírica de que las variables que expresan la adecuación existente entre la formación y la cualificación adquiridas por el individuo y las necesarias para desempeñar su trabajo tienen una influencia significativa en la determinación de su grado de satisfacción laboral, “individuos cuya educación o cualificación no es la adecuada a la requerida por su empleo muestran menores niveles de satisfacción laboral que aquellos que se sienten adecuadamente cualificados y que tienen un nivel educativo ajustado al trabajo que desempeñan” (Fabra y Camison, 2008, p.138) lo que demuestra la importancia de la formación y el desempeño en la satisfacción laboral.

Ramírez y D'Aubeterre en el 2007, desarrollan el estudio “Los niveles de satisfacción laboral del maestro venezolano 10 años después (1996-2006)” donde se comparan los resultados obtenidos de la investigación realizada en 1996 con los resultados obtenidos en otro estudio en el 2006. Al comparar el estudio de 1966 con el estudio del 2006 se analiza el comportamiento de los niveles de satisfacción laboral a lo largo de 10 años.

Este estudio identifica factores relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral de los participantes, demostrando que estos pueden modificarse o mantenerse en el tiempo, de acuerdo a las políticas organizaciones, sociales y a las condiciones individuales. Resaltando la importancia de realizar estudios longitudinales para analizar el comportamiento a lo largo del tiempo. Este aspecto es de validez para la Maestría de psicopedagogía, que puede analizar y comparar las percepciones de sus estudiantes egresados y de esta forma conocer la repercusión de sus prácticas y toma de decisiones.

En Argentina se publica en el 2004 “ESLA-EDUCACIÓN: Una escala para evaluar la satisfacción laboral de los docentes” donde se presenta el diseño de una escala con propiedades psicométricas sólidas, para evaluar el nivel de satisfacción. Establecen cuatro dimensiones; para conformar los factores

extrínsecos: la dimensión de la tarea, y la dimensión sociorganizativa, y para los factores intrínsecos se establece la dimensión de la motivación y la dimensión de la autorrealización, lo que permite una medición válida y confiable de la satisfacción laboral. Algunos de estos factores y dimensiones fueron considerados en la elaboración del instrumento para recoger los datos de análisis para el presente estudio.

Los principales hallazgos de los antecedentes tanto nacionales como internacionales, consisten en la complejidad del estudio de la satisfacción laboral. Estas investigaciones evidencian un interés de parte de los investigadores por definir dimensiones o factores que inciden en la satisfacción laboral como: estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad, la formación, desempeño.

Sin embargo, los resultados son variables, y estos responden a las particularidades organizacionales, sociales y personales. Las investigaciones sobre satisfacción laboral demuestran que los factores que inciden en la satisfacción laboral no se pueden generalizar, ya que estas son diversas y cambiantes de acuerdo a las condiciones internas y externas que caracterizan a las personas que participan en las investigaciones.

1.4 Objetivos de investigación

Seguidamente se presentan el objetivo principal y los objetivos secundarios de la investigación.

1.4.1 Objetivo general

Analizar el grado de satisfacción laboral del estudiantado graduado entre los años 2010 al 2015 de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia, a partir del modelo de dos factores de Herzberg.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Determinar el grado de satisfacción de los participantes con respecto a la jornada laboral.
2. Reconocer el grado de satisfacción de los participantes en relación con el ambiente físico del trabajo donde laboran.
3. Identificar el grado de satisfacción de los participantes con el ambiente social del trabajo donde laboran.
4. Determinar el grado de satisfacción de los participantes con respecto a la motivación laboral.
5. Identificar el grado de satisfacción de los participantes con respecto a la autorrealización laboral.

1.5 Alcances y límites de la investigación

Se presentan a continuación los principales alcances y las limitaciones que surgieron durante el desarrollo de este estudio.

1.5.1 El alcance de la investigación

La presente investigación permitió reunir la opinión y las experiencias de los graduados para conocer su realidad en el ámbito laboral desde su sentir. Esta

información es de utilidad para detectar limitaciones en las organizaciones, en la formación recibida y en los trabajadores. A partir de estos datos se puede reflexionar sobre las prácticas individuales, organizaciones y educativas para desarrollar modificaciones que permitan condiciones que potencien la satisfacción laboral.

Esta investigación permitió conocer las condiciones de la jornada de trabajo, ambiente físico, ambiente social, la motivación y la autorrealización los graduados de la Maestría en Psicopedagogía. Además, surgen otras áreas de interés para los participantes como el estrés laboral, fatiga laboral, confianza entre los miembros de trabajo, reconocimiento del trabajo realizado, movilización laboral y la formación laboral, que abren el espacio para futuras investigaciones y así aumentar la comprensión del fenómeno de la satisfacción laboral de las personas graduadas de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED.

1.5.2 Limitaciones de la investigación

Entre las limitaciones del estudio se destaca la representatividad de la muestra, ya que la población seleccionada se condicionó a un grupo de personas que se graduaron en un periodo de tiempo, lo cual a su vez dependió del criterio de la investigadora y de la fecha elegida para la realización del estudio.

Otra limitación que afectó la obtención de resultados, consistió en que los datos entregados por el programa de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED no estaban actualizados, de los 135 datos brindados se lograron enviar 131 correos, ya que 4 de ellos no correspondían y el correo indicó que eran incorrectos. En otras ocasiones al no ser el correo principal no se obtuvo respuesta por parte de los graduados.

Ante la dificultad de participación de los graduados se solicitó ayuda a la coordinación de la Maestría para localizar a los graduados, llamándolos a los números de teléfono que habían reportado al matricularse en la Maestría. La coordinación de la Maestría accedió a comunicarse con los graduados de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED del 2010 al 2015 solicitando colaboración con el estudio mediante la realización del cuestionario y la participación en la encuesta. Pero, solo se obtuvo la participación de 49 graduados en la realización del cuestionario en línea y la participación de 10 graduados en las entrevistas.

1.6 Personas beneficiadas

El estudio aporta información actualizada y valiosa sobre las condiciones laborales, y la opinión de los participantes del posgrado. Al contar con datos recientes sobre la realidad laboral de los graduados, se pretende generar recomendaciones que beneficien no solo a los psicopedagogos que colaboran en el estudio, sino también a toda la comunidad de profesionales en psicopedagogía.

Al reconocer los factores que causan insatisfacción se pretende promover recomendaciones para reducirlos y/o eliminarlos permitiendo una labor más productiva y beneficiosa para la sociedad. Así mismo, la identificación de los factores que generan satisfacción son datos relevantes para incentivarlos en diferentes empresas, instituciones y organizaciones para optimizar las condiciones laborales.

Al reconocer las características del mercado laboral y las condiciones de trabajo de los psicopedagogos las instituciones encargadas de la formación en el área de psicopedagogía pueden emplear la información de esta investigación, para tomar decisiones que les permita desarrollar una propuesta que fomente la

coherencia entre la formación de sus profesionales y las demandas del mercado de trabajo.

El Sistema de Estudios de Posgrados y sobre todo la Maestría en Psicopedagogía contará con material actualizado que analiza las condiciones laborales y las opiniones de sus egresados, lo que les permitirá reflexionar sobre su praxis y promover ajustes en su programación curricular que beneficien al estudiantado y a los psicopedagogos, ya que al considerar las características del mercado laboral en la formación de sus estudiantes, promoverán el éxito del ingreso y desempeño laboral de los mismos.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

Capítulo II: Marco conceptual

Se desarrolla en el presente capítulo la base conceptual sobre la cual se sustenta este estudio. Para esta investigación, se realizó una revisión de literatura en bibliotecas nacionales, bases de datos locales y bases de datos electrónicas. La recopilación y el análisis de información se realizan para conocer la satisfacción laboral, exponer la terminología necesaria y comprender el desarrollo de la investigación de interés.

El presente capítulo aborda la satisfacción laboral desde diferentes conceptos que se emplean para describirla, estudios desarrollados entorno a la satisfacción laboral como el modelo de las expectativas, modelo de las jerarquías de Maslow y el modelo de los dos factores. Se incluye en el siguiente capítulo el marco institucional como el concepto de universidad, los antecedentes de la UNED, antecedentes, objetivos y el perfil de los graduados de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED.

Seguidamente se exponen aspectos de relevancia sobre el marco institucional donde se desenvuelve el presente estudio, como el concepto de universidad, los antecedentes de la Universidad Estatal a Distancia, la misión y visión de la UNED, el Programa de Aprendizaje en Línea y antecedentes de la Maestría de Psicopedagogía.

2.1 Marco institucional

El presente estudio se desarrolla en el escenario de la Universidad Estatal a Distancia, en el posgrado de la Maestría de Psicopedagogía con los graduados de dicha maestría. Seguidamente se desprende una descripción de sus características.

2.1.1 Concepto de universidad

La Universidad Estatal a Distancia, es una institución de educación superior. Tiene como finalidad, la formación profesional de sus educandos y “asume un carácter complejo al tratar de buscar el equilibrio entre la investigación, la acción social y la docencia”. (Acevedo y Olivares, 2010, p. 2) en su quehacer académico, pretende trascender la certificación, que proporciona al estudiante títulos. Se constituye en el centro de formación de profesionales de diferentes ámbitos; para el impacto positivo en la sociedad.

La universidad como centro de formación tiene la misión de fomentar la preparación de profesionales de alta calidad y con perfil requerido para que puedan incorporarse efectivamente y enfrentar con éxito las exigencias, cada vez más crecientes del campo laboral, así como atender problemas de su particular formación en beneficio personal y en favor del desarrollo del país.

2.1.2 Antecedentes de la Universidad Estatal a Distancia

La UNED se constituyó en la cuarta universidad estatal costarricense, gracias a la Ley de la República 6044, aprobada por la Asamblea Legislativa el 22 de febrero de 1977 (Consejo Nacional de Rectores, Oficina de Planificación de la Educación Superior, 2003, p. 122) surge bajo la presidencia de Daniel Oduber Quirós.

Su establecimiento, busca democratizar la enseñanza universitaria, y brindar otra oportunidad educativa para aquellas personas que tienen dificultades para optar por la educación universitaria. Se constituye a nivel nacional, en la única universidad con modalidad a distancia, facilitando el acceso y participación de personas que tienen dificultades para el desplazamiento y el traslado a un

recinto determinado. Es, además, la primera universidad a distancia en Latinoamérica.

2.1.3 Misión y visión de la UNED

Lobo y Fallas (2008) mencionan que la misión de la UNED se aprueba en el Consejo Universitario en el acta 1526-2001, indicando que es una institución de carácter público que goza de autonomía. Su misión consiste en ofrecer educación superior a todos los sectores de la población, especialmente a los que, por razones económicas, sociales, geográficas, culturales, discapacidad o género, requieren oportunidades para una inserción real y equitativa (p. 39)

El área de acción de esta organización es de carácter público, ofreciendo educación superior a todos los sectores de la población. El uso de diversos medios tecnológicos le permite el aprendizaje independiente desde procesos interactivos, facilitando la participación de las personas con diversidad económica, cultural, geográfica, entre otras. Desarrolla su quehacer desde tres ejes medulares: la cobertura, la equidad, y la calidad conceptos que orientan sus procesos de toma de decisiones y delimitan las principales líneas de acción. (Molina, 2008, p. 57)

Entre los fines y proyectos de la UNED se destaca el interés por “brindar una respuesta pronta y oportuna a aquellos sectores poblacionales que, por sus particularidades, tenían escasas posibilidades de acceder a algún tipo de educación, al mismo tiempo que procuran perfeccionar las técnicas puestas en marcha como universidad” (Molina, 2008, p. 45)

La misión de la Universidad Estatal a Distancia, según las directrices de la UNED, citado por Trujillo, et al. (2011) consiste en promover “la búsqueda continua de la excelencia y exigencia académica en sus quehaceres

fundamentales; docencia, investigación, extensión y producción de materiales didácticos para alcanzar los niveles educativos superiores deseados” (p. 71) su proyección se centra en ser líder en los procesos de enseñanza y aprendizaje a distancia. Formando a personas para pensar y actuar de manera autónoma y creativa para consolidarse en ciudadanos que se desempeñen con éxito en los diferentes campos profesionales en que se preparen.

2.1.4 Programa de Aprendizaje en Línea

La Maestría de psicopedagogía de la UNED forma parte del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) que es uno de los cinco programas de la Dirección de Producción de la UNED. Este programa brinda atención a la Escuela de Ciencias de la Educación, Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Escuela de Ciencias de la Administración, Sistema de Estudios de Posgrado (SEP) Colegio Nacional de Educación a Distancia (CONED), Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED) y la Dirección de Extensión Universitaria.

El PAL surge con la misión de asegurar que el diseño, desarrollo e implementación de cursos en línea garantice la excelencia académica, la cobertura y el buen uso de la tecnología como instrumento de apoyo para el estudiante. Para esto el programa capacita a los tutores y coordinadores de los cursos desde el enfoque operativo (uso de la plataforma tecnológica) y el enfoque pedagógico (fundamentos epistemológicos y didácticos) (Molina, 2008, p. 120).

2.1.5 Antecedentes de la Maestría en Psicopedagogía

La Maestría en Psicopedagogía de la UNED, fue creada en 1998, y otorga el título de Maestría Profesional en Psicopedagogía. Forma parte del Sistema de Estudios de Postgrado y se desarrolla desde el Programa de Aprendizaje en Línea (PAL). Luego de “la autoevaluación de los programas de posgrado en la UNED” esta Maestría obtuvo su certificado como programa regional centroamericano (Trujillo, Quirós, Acón, 2011, p. 77).

La maestría en psicopedagogía permite que cada estudiante aprenda a su propio ritmo y emplee las herramientas de aprendizaje en el momento que tenga mejor disposición, por su flexibilidad en cuanto a tiempo y lugar que es determinado por el estudiante. Esta modalidad impulsa el autoaprendizaje, por lo que la universidad ofrece diversos medios, recursos didácticos autogestionables y apoyo en los procesos pedagógicos.

La Maestría de Psicopedagogía, es un programa de postgrado con énfasis en el paradigma del constructivismo (Consejo Nacional de Rectores Oficina de Planificación de la Educación Superior, 2003, p. 137). Este diseño pedagógico ubica al educando como el actor principal en la construcción del aprendizaje, el estudiante es quien gestiona su propio proceso de formación. El papel del personal docente, se orienta a mediar y facilitar la asimilación de nuevos conceptos; para que el estudiantado sea capaz de construir aprendizajes significativos, y emplearlos en la transformación de su realidad y contexto.

El constructivismo es un concepto que se ha empleado por mucho tiempo en los fundamentos del diseño educativo. De igual manera se ha introducido en las prácticas educativas en línea, tal es el caso de la UNED. Mantener esta postura epistemológica exige procesos que favorezcan “el trabajo en pequeños grupos, buscando mediaciones y cooperación entre sus integrantes; diseñar actividades

de aprendizaje interesantes, a través de las cuales se pueda lograr la construcción del conocimiento compartido” (Hernández, 2007, p. 60) dichas prácticas constructivistas pueden permitir la optimización de los aprendizajes en línea.

2.1.6 Objetivos de la Maestría en Psicopedagogía

La Maestría de psicopedagogía de la UNED tiene un énfasis en la investigación, lo que se ve reflejado en los objetivos que establece la UNED en el programa de maestría profesional en psicopedagogía (2015):

Objetivo general:

- Formar profesionales capaces de innovar, mediar y asesorar para la transformación de los procesos educativos y de formación de las personas, con base en la investigación psicopedagógica.

Objetivos específicos:

- Analizar las últimas tendencias teóricas psicopedagógicas en diferentes contextos a nivel mundial, para brindar una atención, que permita potenciar y solucionar situaciones particulares del aprendizaje, en las distintas etapas del desarrollo.
- Contribuir mediante el trabajo interdisciplinario en la toma de decisiones para el mejoramiento continuo de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

- Generar la creación de proyectos de investigación que propicien una transformación positiva del proceso de enseñanza aprendizaje y de la dinámica de las interrelaciones que se generan en las instituciones laborales donde se desenvuelve el estudiantado. (p. 2)

Estos objetivos están relacionados con el proceso formativo que se desarrolla en la Maestría de Psicopedagogía de la UNED, como se muestra a continuación en el perfil del egresado que promueve la maestría.

2.1.7 Perfil del egresado de la Maestría en Psicopedagogía

El programa de estudio en el que se sustenta la Maestría, pretende formar profesionales con la capacidad para identificar e intervenir los problemas educativos para optimizar las condiciones educativas.

Se busca entender, comprender y aplicar la psicopedagogía desde las diferentes áreas de formación, los componentes de las materias del plan de estudios, es parte del bagaje de conocimientos que el graduado de esta Maestría aplicará en su praxis. El perfil del egresado consiste en alcanzar las siguientes destrezas:

Cuadro 1
Componentes de perfil profesional de la y el graduado

Conceptual	Procedimental	Actitudinal
1- Analiza los principales conceptos la psicología, sociología y la antropología para ubicar el	Aplica los conceptos psicosociales y antropológicos que explican el proceso de socialización y la importancia de la educación en este proceso.	Valora el aporte de la psicopsicoantropología en el fenómeno psicoeducativo.

fenómeno educativo como un hecho cultural, social y psicológico.		
2- Analiza el aporte de los fundamentos y enfoques teóricos de la psicopedagogía para abordar problemas que se puedan presentar en ambientes de aprendizaje y que requieran intervención enfocada en estas dos disciplinas científicas.	Aplica los conceptos teóricos sobre la psicopedagogía y psicología en su accionar como psicopedagogo.	Valora la justificación teórica de la psicopedagogía y la psicología en el accionar de la profesión.
3-Desarrolla conocimientos que permitan incorporar la investigación-acción en el quehacer del psicopedagogo para contribuir a la transformación de la práctica disciplinar.	Desarrolla procesos de investigación acción en la realidad profesional.	Es consciente de la necesidad de realizar investigaciones que beneficien su práctica diaria.
4-Analiza las características y condiciones de diversidad, considerando el marco de derechos que la sociedad actual ha ratificado para atender las particularidades del individuo.	Genera procesos psicopedagógicos de atención a la diversidad respetando el marco de derechos humanos.	Respeta la diversidad considerando el marco de derechos humanos en su desempeño profesional.

<p>5- Analiza la forma natural de socializar en nuestra especie la construcción de conocimiento, toma de decisiones y solución de problemas para la implementación de estrategias de intervención en psicopedagogía.</p>	<p>Aplica los conceptos básicos de las ciencias cognitivas para actuar en su realidad profesional de una manera más efectiva y pertinente.</p>	<p>Valora las necesidades y fortalezas de las personas en diversos contextos psicopedagógicos a partir de insumos conceptuales y procedimentales de las ciencias cognoscitivas.</p>
<p>6-Analiza las implicaciones metodológicas de diversas teorías del aprendizaje, con el propósito de confrontar sus fundamentos teóricos, con las demandas actuales y emergentes subyacentes a la práctica profesional del psicopedagogo.</p>	<p>Aplica en su praxis las diversas teorías del aprendizaje.</p>	<p>Reflexiona sobre la aplicación de las teorías del aprendizaje desde la psicopedagogía.</p>
<p>7-Analiza la investigación como una actividad permanente para comprender la realidad educativa y buscar soluciones a problemas del acontecer de aula.</p>	<p>Genera procesos de investigación psicopedagógica aplicada con el fin de mejorar la realidad del contexto laboral.</p>	<p>Valora el abordaje de la investigación psicopedagógica desde un enfoque científico y ético.</p>
<p>8-Analiza las</p>	<p>Reflexiona sobre la teoría y la</p>	<p>Valora la pertinencia de</p>

posiciones paradigmáticas del currículo en el marco del contexto latinoamericano.	práctica de la problemática curricular desde la perspectiva de la pertinencia cultural.	los currículos en América Latina.
9-Analiza la fundamentación teórica que justifica la aplicación de diferentes instrumentos de evaluación psicopedagógica que le permitan la comprensión de las características del individuo.	Aplica los instrumentos de evaluación psicopedagógica para brindar los apoyos y el asesoramiento pertinente al individuo.	Asume una actitud positiva, responsable y ética en la práctica de la evaluación psicopedagógica.
11- Analiza con base en las corrientes pedagógicas actuales, el ejercicio psicopedagógico en vinculación con los aspectos relacionados con la respuesta creativa al conflicto y la mediación.	Aplica desde la psicopedagogía la respuesta creativa al conflicto para mediar y asesorar en las soluciones a problemas en diversos contextos.	Reflexiona y valora sobre la respuesta creativa de los conflictos como método de mediación psicopedagógica.
12-Analiza diversos temas psico-educativos a la luz de su componente de innovación para potenciar el saber teórico-práctico de la	Desarrolla capacidades para la adaptabilidad del ser humano a situaciones imprevistas y poder con ello dar respuestas reflexivas e innovadoras.	Valora la práctica psicopedagógica innovadora, brindando respuestas creativas a diferentes situaciones.

función psicopedagógica.		
13-Analiza los conceptos de creatividad y talento según la perspectiva biológica, incluyendo además la visión de diversas perspectivas sobre el desarrollo de esta área.	Implementa propuestas para la identificación y potenciación de la creatividad y el talento desde una visión psicopedagógica.	Reflexiona sobre las diversas perspectivas desde las cuales se pueden entender, identificar y aplicar en el contexto laboral los conceptos de creatividad y de talento, así como las numerosas posibilidades de potenciación cuando ambos se combinan y se integran.

Fuente: Maestría en Psicopedagogía, UNED, 2015.

El desarrollo de estos objetivos tiene como finalidad el apoyo, para que los egresados cuenten con mejores herramientas en sus prácticas profesionales, reforzando destrezas como la investigación que les permita optimizar su intervención profesional.

A continuación, se describen algunas de las alternativas laborales en las que podría incursionar el profesional en psicopedagogía.

2.1.8 Inserción laboral

No existen puestos propiamente para psicopedagogos en el ámbito público. Sin embargo, la dirección general de Servicio civil (2015) en su manual de especialidades describe en la sección de divulgación y específicamente en la divulgación educativa que la Maestría Profesional en Psicopedagogía está entre la atención académica. Lo que quiere decir que las personas con dicho título

pueden concursar por puestos relacionados con la divulgación educativa. Agrega que la divulgación educativa, incluye puestos donde se ejecuta el proceso de información, capacitación y adiestramiento en el campo educativo a personas agrupadas en Asociaciones y Juntas de Desarrollo, para transmitir conocimientos específicos y generales en diferentes contextos (Dirección general de servicio civil, 2015).

Además, la Maestría de Psicopedagogía aparece en atinencia académica en el área de equipos interdisciplinarios, específicamente en la categoría educativa y en la categoría de educación especial. La dirección general de servicio civil describe los equipos interdisciplinarios como la especialidad que abarca aquellos puestos cuyas tareas se vinculan con la dirección, organización, coordinación, evaluación y ejecución de programas a nivel nacional, regional, comunal e institucional.

El campo de acción de esta especialidad se manifiesta en programas para centros de educación pública, ubicados en comunidades urbanas de atención prioritaria, que cuentan con grupos interdisciplinarios conformados por profesionales en áreas como Orientación, Psicología, Trabajo Social, Sociología entre otras, cuya finalidad se orienta al diagnóstico, atención y seguimiento de las diferentes situaciones que afectan la población estudiantil. Y los equipos itinerantes de las direcciones regionales que asesoran a los Comités de Apoyo Educativo (CAE) estos equipos desarrollan la interdisciplinariedad desde formaciones como Psicología, Trabajo Social, Sociología, Educación y Educación Especial. (Dirección general de servicio civil, 2015)

En el manual de especialidades de la dirección general de servicio civil (2015) el área de investigación educativa se menciona dentro de la atinencia académica: la Maestría en Psicopedagogía con base en la Licenciatura en Docencia y Psicopedagogía y el Bachillerato en Orientación, Maestría en Psicopedagogía

con base en un Bachillerato en Ciencias de la Educación Preescolar, Maestría en Psicopedagogía con base en un Bachillerato en Ciencias de la Educación énfasis en Preescolar, Maestría en Psicopedagogía con base en un Bachillerato en Educación Preescolar, Maestría Profesional en Psicología Clínica, Maestría Profesional en Psicopedagogía, Maestría Psicología Clínica, Psicopedagogía.

En el ámbito privado si existen puestos propiamente para profesionales en psicopedagogía donde pueden apoyar en la detección en las aulas, evaluación, análisis de la información, elaboración de propuestas de intervención, implementación de apoyos, prevención de los problemas de aprendizaje en el aula regular, promoción de acciones de actualización en los docentes, técnicas de trabajo en grupo, trabajo cooperativo, trabajo colaborativo, y otras formas de atender el niño que requieren apoyo en los procesos de aprendizaje.

2.2 Satisfacción laboral

Es relevante para comprender la satisfacción laboral conocer las maneras como se conceptualiza. Seguidamente se muestran algunos de los conceptos relacionados con la satisfacción laboral.

2.2.1 Concepto

El estudio de satisfacción laboral no es reciente, la “satisfacción laboral como fenómeno psicosocial ligado al mundo del trabajo ha sido abordado ampliamente por diversos especialistas desde que Hoppock, en 1935, desarrollara los primeros estudios sobre el tema” (Ramírez y D’Aubeterre, 2007, p. 60) este autor definía la satisfacción laboral como la combinación de factores psicológicos, fisiológicos y ambientales, que propician un determinado estado en el trabajador.

La satisfacción laboral consiste en el sentimiento de las personas sobre el trabajo que desarrollan. Comprende las actitudes y las percepciones de los trabajadores, con respecto a factores del ámbito laboral. La satisfacción laboral como una actitud con contenido emocional hacia el trabajo realizado, hace referencia al conjunto de actitudes positivas que asume el trabajador, en contraposición de la insatisfacción que corresponde a las características negativas hacia el trabajo. Constituyéndose en lo que agrada y desagrada a la persona trabajadora.

Marrello, Rosillo y Velázquez, citado por Aguilar y otros, (2014) afirman que la satisfacción laboral “puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose esta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo” (p. 32) otorgándoles un peso relevante en el comportamiento organizacional y en la calidad de vida. Desde esta premisa la satisfacción responde a las características y principios de cada persona, dándole mayor relevancia al factor personal.

La satisfacción laboral según Ramírez y Benítez (2012) se origina en función de las necesidades de las personas, de lo que esperan de una situación y de lo que reciben de ella. La satisfacción laboral se consigue al cubrir las necesidades básicas, así mismo como las metas y las aspiraciones y la posibilidad de realizarlas. El nivel de satisfacción depende de la combinación de los intereses, necesidades y los beneficios que le ofrece el ambiente laboral.

La satisfacción en el trabajo “es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que tiene el empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo” (Newstrom, 2007, p. 204) evidenciando la percepción personal de su realidad laboral desde sus valores y opiniones personales y desde las experiencias.

Bravo, Peiró y Rodríguez, definen la satisfacción laboral como la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación laboral, estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Chiang, Núñez, y Huerta, 2007, p. 53).

La satisfacción laboral se puede concebir desde un enfoque más social, y organizacional al conceptualizarse como el resultado de un proceso “de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral” (Fuentes, 2012, p. 29) de esta manera los trabajadores pueden alcanzar distintas formas de satisfacción laboral dependiendo de factores sociales y organizacionales.

Por otra parte, se establece la satisfacción laboral como un factor útil en las organizaciones y empresas “ya que a través de su medición entran en contacto con la experiencia de su capital humano; esta a su vez, se transforma en una percepción y una carga emotiva dirigidas hacia el entorno o ambiente organizacional.” (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009, p. 109) el resultado de esta interacción influye en las conductas de los trabajadores y permite reconocer los factores deficientes sobre los que se pueden desarrollar mejoras en el ambiente de trabajo.

La satisfacción laboral como parte del comportamiento humano; está relacionado con los procesos emocionales y las actitudes “como respuesta afectiva corresponde a un conjunto de sentimientos dinámicos favorables y desfavorables del trabajador, que se relacionan directamente tanto con la

naturaleza de la tarea como con el ambiente laboral en el cual se realiza” (Villanueva, 2006, p. 9) los sentimientos que se generan inciden en la percepción laboral de los trabajadores, y esta percepción determina sus actitudes en el ámbito laboral.

Además del concepto es importante el análisis de los estudios que se han servido de sustento para la comprensión de la satisfacción laboral. A continuación, se presentan los estudios más sobresalientes con respecto a la satisfacción laboral.

2.3 Estudios sobre la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se estudia en la actualidad para comprender la diversidad de motivos por las cuales las personas trabajan. Es por tal motivo que se hace relevante investigar sobre la satisfacción laboral. Entre los estudios más destacados están: la jerarquía de necesidades de Maslow, el modelo de expectativas y el modelo de los dos factores de Herzberg, que se describen a continuación.

2.3.1 Modelo de las expectativas

Víctor Vroom en 1964 presenta su modelo de la teoría de las expectativas, “trajo la teoría de la expectativa al campo de la investigación de la motivación” (Muchinsky, 2007, p. 391) donde las acciones de las personas están influenciadas por los resultados o recompensas que los individuos consideran van a recibir.

Vroom (1979) citado por Dorta y González (2003) define el valor de las recompensas como el atractivo que los posibles resultados pueden generarle a

la persona. Las recompensas relacionadas con el esfuerzo hacen referencia a las expectativas subjetivas del individuo donde las recompensas que la persona desea, surgirán por el hecho de realizar cierto esfuerzo, siendo probabilidades subjetivas que dependen de las características de la situación, expectativas previas, percepción de los hechos, y autoestima (pp. 13-14).

Desde esta premisa los empleados aumentaran el esfuerzo en la medida que lo vinculen con las recompensas, es decir, que ha mayor esfuerzo mayor recompensa “cada persona es un tomador de decisiones racional que dedicará esfuerzo a actividades que conducen a recompensas deseadas” (Muchinsky, 2007, p. 391) estableciendo una relación entre el esfuerzo y el desempeño.

A nivel laboral la satisfacción del individuo corresponde al resultado de la relación entre la motivación y el desempeño del trabajo. De acuerdo con este modelo el trabajador requiere obtener los resultados deseados, debe creer en la relación entre el desempeño laboral y el logro de resultados y por último los trabajadores deben tener clara la noción de expectativa, es decir, que comprendan que los intentos y los niveles de esfuerzos que realicen están relacionados con el desempeño.

Este modelo fue ampliado por Lyman Porter y Edward Lawler en 1968 con sus estudios sobre la motivación. En 1973 Lawler profundiza en la temática de la satisfacción laboral con “El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”. Sus aportes se centran en el origen de las expectativas del personal, y el vínculo entre el esfuerzo, el rendimiento y la satisfacción laboral.

La relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral. Si la recompensa recibida es equiparable desde la percepción de la persona y esta corresponde a la esperada; el trabajador alcanza el estado de satisfacción, en caso de que la relación se dé en

sentido inverso el trabajador experimentará insatisfacción. (Caballero, 2002, p. 7)

2.3.2 Modelo de Jerarquía de las necesidades de Maslow.

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow, en 1943, desarrolla importantes avances en la comprensión de la motivación. A través de sus investigaciones “sostiene que el hombre se encontrará más satisfecho mientras más se acerque a la fase de autorrealización, siendo el trabajo la actividad que más posibilidades brinda al hombre para ingresar a esa fase por los retos asociados a este” (Ramírez y D’Aubeterre, 2007, p. 62) desde esta percepción se requiere cubrir necesidades fisiológicas y necesidades básicas para alcanzar la autorrealización y la satisfacción, a nivel personal y laboral.

Su modelo se fundamenta en que las necesidades interfieren en el comportamiento de las personas. Las necesidades se organizan en una jerarquía de prioridades, como se presenta seguidamente:

Figura 1
Pirámide de necesidades de Maslow



Fuente: adaptado de Villanueva, 2006, p. 16

Con respecto a la organización de estas necesidades Rodríguez (2002, p. 58) realiza la siguiente descripción:

Las necesidades fisiológicas son primordiales, imprescindibles para la sobrevivencia como lo es la alimentación, el abrigo, el descanso, el sueño, el aire, el agua.

Las necesidades de seguridad consisten en la necesidad de sentirse protegido contra el peligro, amenazas y privaciones. Incluyen el amparo contra enfermedades, seguridad económica, estabilidad laboral condiciones que permiten la auto conservación.

Las necesidades sociales o de afiliación, corresponde a lo afectivo, la pertenencia, asociación, compañía y la participación social, generando interés por la filiación, la amistad y la sociabilidad. Estas necesidades demandan la capacidad de las personas para armonizar con otros individuos.

Las necesidades de estima o de reconocimiento incluyen el respeto propio, respeto hacia los demás, y la confianza.

Las necesidades de autorrealización, se refiere a las más altas aspiraciones de la persona, se satisfacen mediante las oportunidades de obtener logros. Consiste en el desarrollo del potencial pleno personal. A nivel laboral este modelo explica el comportamiento de los trabajadores, donde siempre desean más, por esta razón siempre existe una motivación, siempre se mantiene la necesidad y el deseo de alcanzar nuevas experiencias y mejores condiciones.

Una de las críticas que ha recibido este modelo es por ser considerado poco preciso, ya que según Maslow “progresamos de manera sistemática de una necesidad a la siguiente. Pero todos necesitamos comer, beber y respirar todos los días. En realidad, nunca tenemos satisfechas nuestras necesidades

fisiológicas” (Muchinsky, 2007, p. 386) y aunque no estén satisfechas estas necesidades, se busca satisfacer otras, por ejemplo: se podría tratar de satisfacer necesidades de reconocimiento sin estar totalmente cubiertas las necesidades sociales. Este tipo de situaciones no fueron abordadas por Maslow, dificultado la explicación del comportamiento de los trabajadores en la cotidianidad.

2.3.3 Modelo de los dos factores de Herzberg

Una de las propuestas desarrolladas para explicar la satisfacción, consiste en el modelo de los dos factores o modelo bifactorial de la satisfacción, formulado por Frederick Herzberg. En 1959 expone las situaciones que afectan el desempeño laboral, esta “ha prevalecido en los estudios de satisfacción de la naturaleza del trabajo y ha conformado las bases del desarrollo de la valoración de dicha satisfacción laboral” (Peya, 2008, p. 62) desde este modelo se considera el estado de ánimo, y los sentimientos de agrado y desagrado de los trabajadores, con respecto a facetas y aspectos de la actividad realizada.

Su modelo se fundamenta en dos factores, el primer grupo son extrínsecos al trabajo, son también llamados “higiénicos” y un segundo grupo que corresponde a los factores intrínsecos al trabajo conocidos como “motivadores”, donde la satisfacción e insatisfacción no siempre se relacionan “los factores motivacionales y de higiene no constituyen dos polos opuestos en una misma dimensión, sino dos elementos individuales donde la satisfacción se relacionaría con los factores motivacionales y la insatisfacción con los factores de higiene” (Villanueva, 2006, p. 18) las personas tienen dos tipos de necesidades laborales que son distintas, pero se complementan, y son determinantes en la satisfacción o insatisfacción laboral.

2.3.3.1 Factores extrínsecos

Esta teoría postula que los factores extrínsecos denominados higiénicos o mantención, se refiere a las condiciones que están fuera del control del trabajador, ya que están definidas por la empresa o institución; incluyen aspectos como “el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas del trabajo” (Olivares, Pizarro, Torres, 2006, p. 53)

El autor sostiene que “satisfacer este tipo de necesidades consiste en ajustar al trabajador a su ambiente y crearle una ausencia de insatisfacción, por lo que aun cuando estos factores se den en condiciones óptimas, no lograrán elevar consistentemente la satisfacción o productividad” (Villanueva, 2006, p. 19) los factores higiénicos sólo evitan la insatisfacción, si estos factores son satisfechos no garantizan la satisfacción laboral.

Para analizar los factores extrínsecos, en este estudio se pretenden conocer las siguientes condiciones:

2.3.3.1.1 Jornada laboral

Hace referencia a la duración y ritmo de la jornada laboral. Consiste en los horarios de trabajo, tareas que se desempeñan, espacios temporales destinados a la recreación y al descanso. Es decir, las circunstancias en el que se produce la actividad laboral desde las condiciones temporales en que se dan. Consiste en el número de horas que el profesional presta servicio en su trabajo y la situación laboral como puesto actual ocupado en la institución o empresa para la que trabaja.

El Código de trabajo de Costa Rica en su artículo 68 menciona que el reglamento de trabajo debe contener: las horas de entrada y de salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comidas y el período o períodos de descanso durante la jornada; el lugar y el momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo; los diversos tipos de salarios y las categorías de trabajo a que correspondan entre otros aspectos (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1943, p.38)

Además, el Código de trabajo establece en su artículo 136 que: “la jornada ordinaria de trabajo efectivo no podrá ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de cuarenta y ocho horas por semana” (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1943, p. 78) pero, agrega que en caso de que los trabajos no sean insalubres o peligrosos se puede ampliar la jornada laboral ordinaria “ diurna hasta de diez horas y una jornada mixta hasta de ocho horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1943, p. 78) permitiendo a los trabajadores optar por jornadas de trabajo más extensas, siempre y cuando no atenten contra su integridad y bienestar.

2.3.3.1.1.1 Estrés laboral

El término estrés “es considerado como una adaptación al castellano de la voz inglesa stress. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distrés, que, a su vez provenía del francés antiguo destresse (estar bajo estrechez u opresión)”. (González, 2008, p. 79)

El estrés en el ámbito laboral consiste cuando una persona:

...tiene muchas tareas que cumplimentar en un espacio de tiempo limitado. Al percibir que no tendrá suficiente tiempo ni posibilidad de acometer la tarea con garantías de éxito, empezará a sentirse estresado, es decir a tener sensaciones físicas desagradables y pensamientos preocupantes. (Rubio, 2007, p. 16)

Esta percepción genera en los trabajadores tensión, producto de las demandas ambientales que recibe la persona, a las cuales debe dar respuesta en menor tiempo del que considera adecuado. Condiciones laborales que demanden una gran cantidad de tareas por parte de sus trabajadores en un menor tiempo que el esperado, puede repercutir en la vida persona, en la dinámica laboral, afectando a los trabajadores y la organización para la que laboran.

2.3.3.1.1.2 Fatiga laboral

La fatiga laboral “depende directamente de las características del entorno laboral a las que se encuentra expuesto el sujeto específicamente, del tipo de demandas impuestas por la tarea” (González, Moreno, Garroza, 2005, p. 186-187) estas demandas pueden ser tales que afecten la calidad de vida de los trabajadores. Tareas que exijan esfuerzos físicos, emocionales y mentales, superiores a las capacidades de los trabajadores, aumentaran el agotamiento de las personas.

Las personas que laboran en entorno de trabajo, donde son sometidos a tareas que les produce constante fatiga, verán afectado su rendimiento. Para Almirall (1996) citado por Quevedo, Lubo, y Montiel (2005, p. 38) la fatiga laboral es definida como “una disminución del rendimiento psíquico, corporal y un

sentimiento de cansancio o agotamiento con manifestaciones físicas causa del desempeño mantenido de una actividad ocupacional”.

Esta reducción en el rendimiento del personal afecta a la organización para la que laboran, puesto que no realizan las tareas con la misma eficiencia o eficacia que lo harían en condiciones laborales con tareas que produzcan menos fatiga.

2.3.3.1.2 Ambiente físico de trabajo

Entre las particularidades del ambiente físico se encuentran la iluminación, ventilación, distribución del espacio, temperatura, niveles de ruido y condiciones de la infraestructura. Consiste en las características del espacio donde se labora.

El ambiente físico de trabajo hace referencia a las condiciones ambientales y características del espacio físico donde se da el trabajo. Las condiciones físicas corresponden a las características medioambientales en las que se desenvuelven los trabajadores, como “iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios” (Fuentes, 2012, p. 19) estos factores facilitan influyen en el bienestar de las personas que laboran y en su experiencia de trabajo.

El ambiente físico lo constituyen las “cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta, la satisfacción y la productividad” (Barrios y Paravic, 2006, p. 139) estas condiciones repercuten directamente en la salud y seguridad de los trabajadores por lo que deben ser identificadas y abordadas para garantizar un ambiente físico adecuado.

2.3.3.1.3 Ambiente social del trabajo

Considera las condiciones de comunicación, como reglas, expectativas sobre el trabajo, indicaciones que brindan los superiores, conocimiento del plan de trabajo, conocimiento de riesgos laborales. Además, “el ambiente social del trabajo hace referencia a la posibilidad que ofrece el trabajo para satisfacer las necesidades de afiliación y contacto social que tenemos todos” (Navarro y Pérez, 2008, p. 21) por medio de la interacción con los demás se puede obtener el reconocimiento. Engloba las circunstancias relacionadas con la integración el sentido de pertenencia, la participación, clima organizacional, trato equitativo entre los miembros de trabajo, y apoyo de la institución.

Son las circunstancias relacionadas con la integración, la participación, clima organizacional, afiliación y contacto social en el lugar del trabajo. El ambiente social del trabajo es el conjunto de relaciones sociales que se generan a consecuencia del trabajo por lo que incluye las relaciones que se desarrollan entre los compañeros de trabajo “es necesario que las personas que pertenecen a la institución, independiente del rango que posean, creen un entorno favorable para permitir trabajar con apoyo y sin rivalidades que distorsionen el fin común de un medio laboral” (González, Mora, Roda, 2011, p. 102) beneficiando a los individuos y a la colectividad.

Los vínculos que se construyen entre los miembros de trabajo son esenciales ya que “es la interacción social de los empleados lo que contribuye al logro de mejores resultados, favoreciendo tanto la satisfacción laboral individual como la colectiva (...) lo que da lugar a lazos de cooperación permanente y cambios sustanciales en el rendimiento organizacional” (Omar, 2011, p. 136) la calidad de las relaciones permite el desarrollo de habilidades que fortalece el trabajo individual y grupal beneficiando a los trabajadores y la organización en la que se encuentran.

2.3.3.1.3.1 Confianza entre los miembros de trabajo

La confianza laboral se conceptualiza como “la creencia de que aun cuando no tenga control sobre el comportamiento de otra persona hacia usted, esa persona se comportará en una forma que le beneficie a usted” (Muchinsky, 2007, p. 297) está relacionada con un sentimiento de ayuda en un medio laboral por parte de los miembros del grupo, hace énfasis al apoyo mutuo y la colaboración.

La confianza es un elemento esencial en la construcción de las relaciones humanas. Permitiéndoles a las personas acercarse a otros que consideran que no son peligrosos y que pueden resultar en apoyos. A nivel laboral esta percepción de apoyo es relevante para el desarrollo de trabajo cooperativo y la búsqueda de beneficios personales y grupales.

La confianza fortalece los vínculos sociales, y optimiza los resultados, ya que incide en la satisfacción laboral a nivel individual y a nivel grupal “a medida que mejora la calidad de las relaciones, se va generando un espiral ascendente de afecto positivo grupal, lo que da lugar a lazos de cooperación permanente y cambios sustanciales en el rendimiento organizacional” (Omar, 2011, p. 136) la confianza entre los miembros de trabajo contribuye a que las organizaciones puedan lograr sus objetivos y mantener a sus trabajadores en un ambiente de trabajo agradable.

2.3.3.2 Factores intrínsecos

Los factores intrínsecos, llamados motivadores, obedecen a condiciones del trabajador “representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro”. (García, 2010, p. 4) incorporan también el reconocimiento, posibilidades de logro

personal, la promoción y el trabajo en sí mismo, es decir su motivación hacia las tareas que debe realizar.

De acuerdo con lo propuesto por Herzberg son aquellos factores relacionados con el contenido del cargo y con las tareas, “los factores motivacionales consideran oportunidades de responsabilidad, crecimiento en el trabajo, logros y desafíos laborales; y son éstos, los satisfactores del cargo, los que motivan a los trabajadores, debido a que apelan a las necesidades de nivel superior” (Villanueva, 2006, p. 18) Para este estudio se pretende conocer las siguientes condiciones:

2.3.3.2.1 Motivación

La motivación es la “voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad de satisfacer alguna necesidad personal. Este elemento es una medida de la intensidad. Cuando alguien está motivado hace un gran esfuerzo” (Rodríguez, 2002, p. 64) integra las condiciones de la persona y su aporte al trabajo como: responsabilidad, interés, seguridad, disfrute de las tareas que se realizan, búsqueda de la optimización, eficiencia y efectividad en lo que hace. Integra las condiciones de la persona y su aporte al trabajo como: responsabilidad, interés, seguridad, disfrute de las tareas que se realizan, búsqueda de la optimización, eficiencia y efectividad en lo que hace.

Fuentes (2012) explica que existen factores motivacionales, relacionados con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, que producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la

satisfacción, de modo sustancial, al ser precarios, provocan la pérdida de satisfacción (p. 43)

2.3.3.2.1.1 Reconocimiento del trabajo realizado

El reconocimiento se conceptualiza como “cualquier acción de apreciación de otro. Se aplica a todos los tipos de reconocimiento, como el contacto físico, verbal y no verbal entre las personas” (Newstrom, 2007, p. 263) los trabajadores sin importar en el nivel en que se encuentren en la organización, desean ser reconocidos por los sus trabajos y el esfuerzo dedicado.

Recibir reconocimiento por el trabajo les permite a los trabajadores sentirse realizados personalmente y profesionalmente. El ser humano requiere y espera una retribución por las acciones que realiza. En el ámbito laboral los trabajadores actúan en función de las consecuencias que tienen sus acciones, esperando recibir beneficios que pueden ser reforzadores concretos como el salario o sociales como el reconocimiento verbal, por ejemplo.

Según García y Estrada (2012, p. 420) el proceso de motivación para el trabajo se puede traducir en recompensa o incentivo tangible o intangible, la motivación de logros es la necesidad que manifiesta el ser humano de actuar en busca de metas realistas que lo satisfagan, realizando actividades en términos de calidad y opciones que le permiten escalar día a día posiciones diferentes dentro de su contexto social.

2.3.3.2.2 Autorrealización

La autorrealización corresponde a las necesidades humanas supremas, hace referencia al logro de las aspiraciones personales y profesionales. Estas

necesidades llevan a los trabajadores a desarrollar al máximo su potencial lo que se expresa en el “impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de la persona. Las necesidades de autorrealización, se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales” (Fuentes, 2012, p. 42) Considera el sentido de logro personal y profesional, las oportunidades para tomar decisiones, gratificación, y autoestima que le proporciona la experiencia laboral.

Además de las categorías de análisis establecidas en el presente estudio, existen variables que permiten describir de mejor manera el fenómeno de la satisfacción laboral. Seguidamente se presentan las variables más influyentes en el presente estudio.

2.3.3.2.2.1 Movilización laboral

La movilización laboral se conceptualiza como “un cambio en el ejercicio profesional y que, como tal, constituye una actividad de demostración permanente del potencial profesional con el que cuenta la persona” (Justiciano, 2006, p. 129) implicando cambios en cuanto a puestos de trabajo, ascensos económicos e inserción laboral.

Los cambios a nivel laboral se pueden dar en dirección positiva si aumentan el grado de satisfacción de los trabajadores, como lo serían acciones que mejoren sus condiciones de vida, su ejercicio profesional y su autorrealización.

Estos cambios laborales se pueden dar de manera negativa si la persona pierde el trabajo, es colocado en un puesto que lo desmotiva entre otras acciones que

afecten su grado de satisfacción laboral con respecto a la autorrealización que le genere el ámbito de trabajo a nivel personal y profesional.

2.3.3.2.2 Formación profesional

Las personas participan en procesos formativos con la intención de adquirir las habilidades necesarias para su inserción laboral y permanencia en el sistema productivo. Esta formación es una acción permanente que debe integrar “saberes incluidos en esta (aprender a hacer, aprender a ser, aprender a aprender y aprender a vivir con los demás), en la lógica del aprendizaje a lo largo de la vida, superando reduccionismos ligados exclusivamente a lo laboral” (Tejada, 2006, p. 1112) permitiendo el disfrute de beneficios personales y profesionales. En este proceso el individuo adquiere destrezas de aprendizaje, habilidades sociales y personales que le permiten optimizar las condiciones de los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve.

La formación profesional es entonces “una de las vías posibles para que las personas adquieran las competencias requeridas para su empleabilidad y productividad” (Planas, 2012, p. 10) esta debe darse a lo largo de la vida, ya que una sociedad tan cambiante exige la actualización y continua preparación de los trabajadores.

Los modelos comparten aspectos. En el caso del modelo de los dos factores se evidencia relación con el de las jerarquías de Maslow como se muestra en la siguiente figura:

Figura 2

Comparación del modelo de Maslow y el modelo de Herzberg

Jerarquía de necesidades de Maslow

Modelo de Herzberg

5. Autorrealización	Factores intrínsecos	El trabajo en sí Logros Posibilidad de crecimiento Responsabilidad Avance Reconocimiento
4. Necesidades de reconocimiento		Factores extrínsecos
3. Necesidades sociales		
2. Necesidades de seguridad		
1. Necesidades fisiológicas		

Fuente: Adaptación de Newstrom, 2007, p.105

CAPÍTULO III
Marco metodológico

Capítulo III: Marco metodológico

Se desarrolla en el presente capítulo el diseño metodológico sobre el cual se enmarca este estudio. Se describe el proceso sistemático realizado para la obtención de información confiable y válida. Con el propósito de analizar el grado de satisfacción laboral de los estudiantes graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED. Se recopilaron datos basados en las opiniones y las experiencias de los participantes, según los objetivos del estudio.

Este capítulo explica el paradigma, tipo de investigación, la población que participó como muestra, y los instrumentos utilizados para la recolección de información y la descripción del proceso investigativo.

3.1 Paradigma de investigación

El paradigma en el campo de la investigación, es un factor indispensable para definir el modelo en que esta se desarrolla. “Paradigma es un esquema teórico, una vía de percepción y comprensión del mundo, que un grupo de científicos ha adoptado. Los miembros de estos grupos tienen un lenguaje, unos valores, unas metas, unas normas y unas creencias en común” (Barrantes, 2006, p.57) determinando la manera de pensar y actuar en el proceso de investigación.

De esta manera el paradigma es un patrón que los investigadores siguen para el desarrollo de la investigación. El paradigma de investigación es el conjunto de normas que guían un estudio determinado. De este conjunto de normas se desprenden dos tipos de paradigma: el paradigma positivista y el naturalista.

El presente estudio emplea técnicas cuantitativas que responden al paradigma positivista. Este paradigma inicialmente era exclusivo de las ciencias naturales,

pero, en la actualidad su aplicación se ha extendido también a las ciencias sociales.

La epistemología del paradigma positivista se basa en “explicar, predecir y controlar los fenómenos del mundo natural y pueden ser descubiertas y descritas de manera objetiva y libres de valores por los investigadores con métodos adecuados” (Barrantes, 2006, p.59) desde esta visión el sujeto y el objeto se mantienen distanciados, no interactúan. Estas posturas epistemológicas determinan las técnicas de recolección de datos y la manera como se interpreta la información.

3.2 Enfoque cuantitativo

El enfoque de estudio permite establecer los límites de la investigación, así mismo define los parámetros y la orientación de la investigación. En este caso se empleará el cuantitativo para analizar un fenómeno social desde una forma objetiva.

El enfoque cuantitativo se fundamenta en la medición y el cálculo, orientándose a los resultados, por lo que recurre al uso de procedimientos estadísticos. El enfoque cuantitativo “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4), favoreciendo la descripción, y explicación, al dirigirse hacia datos medibles y observables que mantienen la objetividad.

En este sentido, el estudio describe el grado de satisfacción laboral de las personas graduadas de la Maestría en Psicopedagogía, desde la jornada laboral, el ambiente físico, ambiente social, motivación y autorrealización.

Algunas de las características de las metodologías cuantitativas según Albert, 2007; Latorre, Rincón y Arnal, 2003; Mateo y Vidal, 2000, citados por Rodríguez, y Valldeoriola (2012) son las siguientes:

1. Visión objetiva, positivista, tangible y externa al investigador de la realidad educativa.
2. Busca generalizar resultados a partir de muestras representativas.
3. Se centra en fenómenos observables.
4. Se basa en los principios de objetividad, evidencia empírica y cuantificación.
5. Su finalidad es conocer y explicar la realidad para controlarla y efectuar predicciones.
6. Utilizan básicamente procedimientos hipotéticos-deductivos, es decir, la mayoría de los problemas de investigación no se fundamentan en la realidad educativa, sino que surgen de las teorías (contraste de teorías).
7. Establece como criterios de calidad la validez (interna y externa), la fiabilidad y la objetividad.
8. Los instrumentos, válidos y fiables, para la recogida de datos implican la codificación de los hechos como: cuestionarios, escalas de medida, entrevistas, estructuradas, entre otros.

9. El análisis de los datos es cuantitativo (deductivo y estadístico) y está orientado a la comprobación, contraste o falsación de hipótesis. (pp. 31-32)

3.3 Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo. Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010) el estudio descriptivo busca “especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 80) de esta forma se define claramente lo que se desea medir para luego elaborar una serie de variables de interés. Es relevante establecer la forma como se va a lograr la medición, garantizando la mayor precisión posible.

Además, se pretende conocer las dimensiones del fenómeno en estudio. Para esto, las variables que tienen que ver con el problema se miden de manera independiente, “aunque muchas veces se integran esas mediciones, su objetivo final no es indicar cómo se relacionan estas” (Barrantes, 2006, p. 131) esta investigación especifica características o rasgos importantes, que describen las tendencias de la población en estudio al someter sus opiniones a análisis, desde un proceso riguroso que genera datos de relevancia en la descripción de la temática propuesta.

El estudio posee procedimientos de la investigación descriptiva que consiste en la recolección, tabulación y análisis de información que permita conocer las opiniones de los graduados en la Maestría en Psicopedagogía de la UNED con respecto al grado de satisfacción laboral.

Este estudio descriptivo tiene un alcance transversal puesto que la recolección y análisis de los aspectos determinados se da en un momento dado. El estudio del fenómeno se realiza tal como aparece en el momento de realizar la investigación.

3.4 Procedimientos por medio de un diseño en dos etapas

Se desarrollaron dos momentos importantes para la realización de este estudio. El primero caracterizado por la aplicación del instrumento y análisis de los resultados obtenidos del cuestionario en línea. Y un segundo momento de recolección de datos por medio de entrevistas para contrastar la información recolectada de los cuestionarios en línea. Estos procesos se detallan a continuación.

3.4.1 Primera etapa

En la primera etapa se define el problema de investigación. Posteriormente se establecen los objetivos. Se construye el cuestionario a partir de un listado de ítems, que responden a los objetivos del presente estudio. Se valida el cuestionario con la ayuda de un grupo de expertos y se somete a una prueba piloto.

En esta etapa se aplica un cuestionario en línea (anexo 1), con la herramienta tecnológica Lime Survey. Lime Survey es una plataforma Web que le ofrece a los usuarios la oportunidad de elaborar, distribuir y recoger datos de cuestionarios en línea de manera gratuita, puesto que es un software libre.

El uso de esta herramienta facilitó la elaboración y distribución del cuestionario, puesto que se envía el enlace al correo electrónico personal de los participantes y estos pueden acceder al instrumento para contestarlo.

Este cuestionario fue aplicado en el mes de junio del año 2015, con el fin de recolectar información y las opiniones de los graduados de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED.

Una vez obtenida la información de los cuestionarios, se procedió al análisis de datos. Algunos aspectos importantes de análisis son los datos generales de los participantes, la situación laboral actual, la jornada laboral, ambiente físico del trabajo, ambiente social del trabajo, motivación y autorrealización. El análisis cuantitativo se realizó con apoyo del programa SPSS.

El SPSS es un Programa Estadístico para Ciencias Sociales, cuyas siglas proceden del idioma inglés (Statistical Package for the Social Sciences) es un programa “puede adquirir datos de casi cualquier tipo de archivo y utilizarlos para generar informes tabulares, gráficos y diagramas de distribuciones y tendencias, estadísticos descriptivos y análisis estadísticos complejos” (IBM, 2011, p.iii) para este estudio se empleó la versión SPSS 20.

3.4.2 Segunda etapa

Luego de analizar los ítems de mayor representatividad obtenidos del análisis de los resultados del cuestionario, se elabora el proceso de entrevista con los graduados de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED.

Las entrevistas se realizaron de manera personal, por vía telefónica y por medio del software Skype que permite la comunicación la comunicación de texto, voz y video en tiempo real.

La información obtenida en las entrevistas fue analizada para enriquecer los datos obtenidos en el cuestionario.

3.5 Población

Los participantes fueron los estudiantes graduados en el 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 de la Maestría en Psicopedagogía; que obtuvieron el título que certifica que concluyeron el proceso educativo en la Universidad Estatal a Distancia. Se cuenta con el correo electrónico de 131 graduados, facilitados por el programa de la Maestría de psicopedagogía de la UNED.

3.6 Muestra

La selección se realizó considerando a los graduados de la maestría en el periodo del año 2010 al año 2015; siendo una muestra no probabilística. En las muestras no probabilísticas “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 176) para efectos de este estudio se eligió los graduados de un periodo reciente con la intencionalidad de aumentar la posibilidad de contactar a las personas egresadas.

La selección de las personas participantes supone un procedimiento de selección informal; no obedece a un muestreo riguroso ni científico. De los estudiantes se obtiene la participación de 49 personas en la realización del cuestionario virtual y 10 personas participan en el proceso de entrevista.

3.7 Variables

Una variable es “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Hernández et al, 2010, p. 92) es importante definir las variables de manera que cualquier persona que lea la investigación conceptualice de la misma forma las variables empleadas en el estudio.

Las variables son determinadas desde lo conceptual, que consiste en definiciones de diccionario, desde lo operacional que implica la especificación de las actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable y desde lo instrumental que detalla los instrumentos requeridos para estudiar la variable. (Hernández et al, 2010, pp.110-111) a continuación se describen las variables del presente estudio.

Cuadro 2
Variables de estudio

Variable: Jornada de trabajo			
Objetivo	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Determinar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la jornada laboral.	Para este estudio la jornada de trabajo consiste en el número de horas que el profesional dedica a su trabajo, los periodos de descanso y el tipo de tareas laborales que realizan.	Las puntuaciones de los ítems se agrupan automáticamente empleando el programa estadístico SPSS se crean 4 factores: muy baja satisfacción, baja satisfacción, alta satisfacción, muy alta satisfacción.	Cuestionario de la pregunta 8 a la 13.
Variable: Ambiente físico del trabajo			
Objetivo	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición

			instrumental
Reconocer el nivel de satisfacción de los participantes en relación con el ambiente físico del trabajo.	En este estudio se conceptualiza el ambiente físico de trabajo como las condiciones ambientales y características del espacio físico donde se da el trabajo.	Las puntuaciones de los ítems se agrupan automáticamente empleando el programa estadístico SPSS se crean 4 factores: muy baja satisfacción, baja satisfacción, alta satisfacción, muy alta satisfacción.	Cuestionario de la pregunta 14 a la 20.
Variable: Ambiente social del trabajo			
Objetivo	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Identificar el nivel de satisfacción de los participantes con el ambiente social del trabajo.	Para este estudio de define ambiente social del trabajo como las circunstancias relacionadas con la integración, la participación, clima organizacional, afiliación y contacto social en el lugar del trabajo.	Las puntuaciones de los ítems se agrupan automáticamente empleando el programa estadístico SPSS se crean 4 factores: muy baja satisfacción, baja satisfacción, alta satisfacción, muy alta satisfacción.	Cuestionario de la pregunta 21 a la 29.
Variable: Motivación laboral			
Objetivo	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Determinar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la motivación.	La motivación laboral integra las condiciones de la persona y su aporte al trabajo como: responsabilidad, interés, seguridad, disfrute de las tareas que se realizan, búsqueda de la optimización, eficiencia y efectividad en lo que hace.	Las puntuaciones de los ítems se agrupan automáticamente empleando el programa estadístico SPSS se crean 4 factores: muy baja satisfacción, baja satisfacción, alta satisfacción, muy alta satisfacción.	Cuestionario de la pregunta 30 a la 38.
Variable: Autorrealización laboral			

Objetivo	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Identificar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la autorrealización.	Para este estudio se entiende autorrealización como el logro de las aspiraciones personales y profesionales.	Las puntuaciones de los ítems se agrupan automáticamente empleando el programa estadístico SPSS se crean 4 factores: muy baja satisfacción, baja satisfacción, alta satisfacción, muy alta satisfacción.	Cuestionario de la pregunta 39 a la 47.
Variable: Estrés laboral			
Objetivo	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Determinar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a estrés laboral.	Para efectos de este estudio se conceptualiza estrés laboral como la percepción de tensión del trabajador o trabajadora al estar bajo presión y no disponer del tiempo necesario, ni de las condiciones adecuadas para realizar las tareas asignadas	La puntuación del ítem se compara automáticamente empleando el programa estadístico SPSS al obtener las medias de ítems de cada categoría. Se la media es la más alta de la categoría se considera alta satisfacción y si es la media más baja de la categoría se considera baja satisfacción.	Cuestionario Pregunta 12 Entrevista pregunta 8
Variable: Fatiga laboral			
Objetivo	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Reconocer el nivel de satisfacción de los participantes en relación con	Para efectos de este estudio se conceptualiza fatiga laboral como la percepción de los trabajadores de cansancio o agotamiento producto de las	La puntuación del ítem se compara automáticamente empleando el programa estadístico SPSS al obtener las medias de ítems de cada	Cuestionario Pregunta 12 Entrevista pregunta 8

la fatiga laboral.	tareas laborales que desempeñan.	Se la media es la más alta de la categoría se considera alta satisfacción y si es la media más baja de la categoría se considera baja satisfacción.	
Variable: Confianza laboral			
Objetivo	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Identificar el nivel de satisfacción de los participantes con la confianza laboral entre los miembros de trabajo.	Para efectos de este estudio se conceptualiza confianza entre los miembros de trabajo a la percepción de apoyo entre las personas que están relacionadas por fines de trabajo	La puntuación del ítem se compara automáticamente empleando el programa estadístico SPSS al obtener las medias de ítems de cada categoría. Se la media es la más alta de la categoría se considera alta satisfacción y si es la media más baja de la categoría se considera baja satisfacción.	Cuestionario 10 Entrevista pregunta 10
Variable: Reconocimiento laboral			
Objetivos	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Determinar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto al reconocimiento que reciben por las labores realizadas.	Para efectos de este estudio se conceptualiza reconocimiento laboral como la apreciación del trabajo que realizan los trabajadores ya sea por medio verbal o con tangibles.	La puntuación del ítem se compara automáticamente empleando el programa estadístico SPSS al obtener las medias de ítems de cada categoría. Se la media es la más alta de la categoría se considera alta satisfacción y si es la media más baja de la categoría se considera baja satisfacción.	Cuestionario Pregunta 38 Entrevista pregunta 11
Variable: Movilización laboral			

Objetivos	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Identificar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la incursión laboral.	Para efectos de este estudio se conceptualiza movilización laboral como los cambios que experimenta un trabajador a nivel laboral, como la inserción laboral y el cambio de puestos de trabajo.	La puntuación del ítem se compara automáticamente empleando el programa estadístico SPSS al obtener las medias de ítems de cada categoría. Se la media es la más alta de la categoría se considera alta satisfacción y si es la media más baja de la categoría se considera baja satisfacción.	Cuestionario Pregunta 45 Entrevista pregunta 12.

Variable: Formación profesional

Objetivos	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Identificar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la formación profesional	Para efectos de este estudio se conceptualiza formación profesional como los procesos educativos en los que participan los estudiantes para adquirir competencias y destrezas que les permitan incursionar en el mercado laboral y desempeñarse de la manera más óptima.	La puntuación del ítem se compara automáticamente empleando el programa estadístico SPSS al obtener las medias de ítems de cada categoría. Se la media es la más alta de la categoría se considera alta satisfacción y si es la media más baja de la categoría se considera baja satisfacción.	Cuestionario pregunta 47 Entrevista pregunta 12.

Fuente: Elaboración propia

3.7 Técnica para la recolección de datos

Es importante utilizar diferentes técnicas para la recolección de datos en el proceso de investigación, con el fin de incrementar la confiabilidad. Procurando desarrollar el estudio de la manera más válida y objetiva posible. La medición de un concepto abstracto como lo es el grado de satisfacción laboral, es una tarea compleja, que exige el empleo de diversas técnicas que permitan conocer la opinión de los participantes.

Para conocer las percepciones de los graduados de la Maestría de Psicopedagogía se requirió de la implementación de la encuesta. Para enriquecer la información obtenida se desarrollaron entrevistas. Con el fin de profundizar en el análisis de la satisfacción laboral.

La técnica empleada para conocer la opinión de una muestra seleccionada consistió en la encuesta, “Hay dos tipos principales de encuestas: las que se aplican en forma escrita y se denominan cuestionario y las que se aplican oralmente y se les llama entrevista” (Barrantes, 2006, p.186) esta técnica proporciona datos relevantes como opiniones, deseos y actitudes que son aspectos que por su naturaleza son difíciles de observar.

El uso de la entrevista “implica que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 239), estas experiencias y opiniones que la persona menciona son registradas, con la precaución de no cometer valoraciones subjetivas acerca de estos comentarios y para evitar modificaciones innecesarias de los datos que brinda el entrevistado. En esta técnica el diálogo que se establece es asimétrico porque una de las partes busca recoger información y la otra parte se dedica a brindar los datos.

3.8 Instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos empleados para la recolección de información para este estudio, consisten en un cuestionario y una guía para la entrevista, como se describe seguidamente.

3.8.1 Cuestionario

El cuestionario se elaboró con la aplicación LimeSurvey que permite la creación de encuestas en línea, además de la publicación del cuestionario y la recolección de las respuestas. El cuestionario se envió al correo electrónico de los graduados de la Maestría en Psicopedagogía en el periodo del 2010 al 2015.

El cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 217), el empleado en el estudio está compuesto de 2 preguntas sociodemográficas, incluye una sección de respuesta corta para conocer aspectos del mercado laboral. Contiene 40 ítems de opción múltiple, con un enfoque de escalamiento tipo Likert, ya que facilita la medición de aspectos como la satisfacción. Otra de las ventajas de la escala tipo Likert consiste en que ofrece una amplia posibilidad de respuestas que va de lo favorable a lo desfavorable.

La función de su acuerdo o desacuerdo con las proposiciones contenidas en el cuestionario, obedece a una escala de valoración que incluye las siguientes opciones de respuesta:

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

En este estudio se presentaron a los participantes una serie de afirmaciones, para que eligieran entre las modalidades que más se ajustaban a sus opiniones, (véase anexo 1).

Las funciones básicas según Gómez (1986) citado por Barrantes son “obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación” (p. 188) y consiste en la recopilación de información de las personas mediante el uso del documento previamente diseñado y validado, con una serie de preguntas bien formuladas de acuerdo a la información que se desea obtener.

En este proceso cada participante contestó por sí mismo el cuestionario, por lo que no se dio una interacción personal entre el encuestador y el encuestado. Por tal motivo, se procuró que las preguntas fueran claras y bien redactadas facilitando la comprensión. El cuestionario fue contestado por 49 personas graduadas de la Maestría en Psicopedagogía, durante el mes de junio de año 2015.

3.8.2 Guía para la entrevista

La guía para la entrevista es un instrumento que recoge información mediante la conversación estructurada; donde se interroga a los participantes sobre ciertos temas. Para esta investigación se elaboró previamente una serie de preguntas abiertas bien detalladas (véase anexo 2).

La guía para realizar el proceso de entrevista consiste en dos preguntas sociodemográficas, incluye una sección de respuesta corta para conocer aspectos del mercado laboral. La guía contiene cinco preguntas abiertas relacionadas con las variables establecidas para esta investigación.

Para este estudio se realiza la entrevista a diez personas graduadas de la Maestría de psicopedagogía de la UNED, en los meses de junio y julio del año 2015. La información recabada en los procesos de entrevista permite enriquecer los datos recogidos en los cuestionarios virtuales.

3.8 Validación de los instrumentos

Se recurrió al criterio de jueces para la validación del cuestionario y la entrevista donde se solicitó la colaboración de un grupo de expertos conformado por seis profesionales especialistas en investigación, docencia, y psicopedagogía. A este grupo se les envió una serie de preguntas basadas en los objetivos, por medio de vía electrónica. El grupo de expertos estudiaron las preguntas y dirigieron sus comentarios que fueron considerados para modificar los instrumentos.

Como parte del proceso de validación, se realizó, además, una prueba piloto, donde se solicitó la participación de profesionales que han cursado la Maestría de Psicopedagogía de la UNED. Se elaboró un documento con una serie de preguntas, que fue enviado por correo los egresados de la Maestría, un total de catorce estudiantes contestaron voluntariamente el correo y realizaron una serie de sugerencias. Las opiniones y aportes que surgieron en esta prueba piloto, permitieron comprobar la comprensión de las preguntas y el funcionamiento de los instrumentos.

3.8.1 Confiabilidad del Instrumento

Los instrumentos empleados deben producir medidas constantes al abordar el mismo fenómeno. La confiabilidad tiene que ver con el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 200) por esta razón, los instrumentos fueron sometidos a procesos de validación por expertos y analizados por el grupo de la prueba piloto.

De acuerdo con (Pardo y Ruiz, 2002) citado por Mejías y Martínez (2009, p. 42) “la fiabilidad es la capacidad del instrumento para medir de forma consistente, precisa y sin error la característica que se desea medir” para determinar la fiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach. Este coeficiente calcula la fiabilidad mediante la consistencia interna del cuestionario con valores que van de 0 a 1. Se utilizó el método del coeficiente alfa de Cronbach que es un indicador de la consistencia interna, lo que corrobora que todos los ítems midan lo mismo. Este coeficiente indica en qué grado las respuestas de los ítems están relacionadas entre ellas para ser sumadas en una puntuación total.

Se obtiene el índice de confiabilidad del instrumento, mediante la aplicación de alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS. Para el total de la escala con 40 ítems que midieron el grado de satisfacción laboral de los participantes, el coeficiente de confiabilidad es 0,949, con un valor oscilante entre 0,945 y 0,954 si se elimina el elemento, es decir, uno de los ítems del instrumento. Dado que los valores son superiores a 0.8 se puede afirmar que existe una alta confiabilidad. Este resultado indica que el instrumento es fiable puesto que hace mediciones estables y consistentes.

A continuación, se presenta la tabla1 con los datos de cada ítem del cuestionario, analizados con el alfa de Cronbach.

Tabla 1
Alfa de Cronbach

Ítems del cuestionario dirigidos a los graduados de la maestría de psicopedagogía de la UNED	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Jornada laboral	
La cantidad de horas que dedico a laborar responden a mis necesidades e intereses	.949
El ritmo laboral del lugar donde trabajo me permite tener pausas de descanso durante la jornada laboral.	.950
El lugar donde laboro me ofrece los suficientes recursos, y materiales para desarrollar mi trabajo apropiadamente.	.947
El salario que recibo corresponde con la jornada laboral que realizo	.948
Las tareas que realizo me producen constantemente estrés y fatiga	.954
La carga de trabajo habitual es excesiva	.952
Ambiente físico	
El ambiente físico laboral en el que me desenvuelvo es agradable	.946
Mi lugar de trabajo tiene una infraestructura adecuada	.947
La iluminación en mi espacio de trabajo es apropiada	.947
La ventilación en el ambiente donde trabajo es adecuada	.947
El entorno físico del lugar donde trabajo es seguro	.947
El ambiente físico laboral en el que me desenvuelvo permanece limpio y ordenado	.948
El espacio físico donde trabajo es cómodo	.947
Ambiente social	
Me siento integrada (o) y aceptada (o) por la organización donde trabajo	.946
Cuento con la información necesaria para realizar mis tareas	.947
La organización donde trabajo busca el bienestar de todos y todas por igual	.945
Existe una actitud de respeto entre los miembros del personal	.946

El ambiente social laboral en el que me desenvuelvo es agradable	.946
Se evidencia apoyo entre los compañeros para llevar a cabo diferentes actividades	.947
Me satisface la comunicación que existe con los compañeros de trabajo	.947
El lugar donde laboro promueve el trabajo en equipo	.946
Me siento apoyada (o) cuando surgen inconvenientes laborales	.947
Motivación	
Las tareas que realizo son variadas y flexibles	.947
El ambiente laboral donde me destaco me permite producir ideas nuevas y productivas	.947
Me siento orgullosa (o) del lugar donde trabajo	.946
Las tareas que desarrollo son agradables	.947
Cumplo con las expectativas de la organización donde laboro	.947
Me complace los resultados de las tareas que realizo	.947
Soy una trabajadora (or) productiva (o)	.948
Mis opiniones y aportes son tomadas en cuenta por los compañeros de trabajo	.947
Recibo el reconocimiento que merezco por el trabajo que realizo	.946
Autorrealización	
Mis valores y los de la organización donde trabajo son similares	.946
Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo	.947
El trabajo que realizo me permite concretar mis metas personales	.947
Tengo oportunidad de desarrollar mis destrezas y habilidades en mi trabajo	.946
El trabajo que realizo responde a mi verdadera vocación	.948
Si tuviera que elegir nuevamente una profesión me gustaría que estuviera relacionada con la psicopedagogía	.950
La Maestría en psicopedagogía ha contribuido en mi incursión laboral	.948
La Maestría en psicopedagogía ha contribuido a mejorar mi desempeño laboral actual.	.949
Las actividades laborales que realizo me permiten desarrollar contenidos vistos en el programa de la Maestría en Psicopedagogía.	.949

Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, 2015.

3.12 Ética y negociación de entrada

Toda investigación requiere cumplir con procesos que respondan a los principios éticos, sobre todo cuando estos estudios se desarrollan con la participación de seres humanos. Por principio ético con las personas que participan en el estudio se considera indispensable “la protección de los participantes en la investigación, exige respetar la autonomía, informando a los participantes de los fines que se persiguen con el desarrollo del proyecto, sin ningún tipo de coacción económica o de poder” (Buendía y Berrocal s.f, p. 7) además de mantener la privacidad de los participantes que consiste en el anonimato de los que participan y confidencialidad de la información por parte del investigador.

Para garantizar el cumplimiento de los principios éticos en la investigación se empleó un consentimiento informado (ver anexo 3). Este documento explica a los participantes los fines del estudio, ofrece anonimato y confidencialidad con la información ofrecida y permite corroborar que las personas participantes lo hicieron de manera voluntaria. El documento previamente diseñado es firmado por los participantes para expresar que conocen los objetivos del estudio y que están de acuerdo en la participación de la investigación (ver anexo 3).

Por otra parte, para responder al criterio de confiabilidad se mantiene la anonimidad de los encuestados y entrevistados, favoreciendo que las respuestas de los participantes sean veraces y lo más sinceras posibles. Los datos personales de los graduados de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED del 2010 al 2015 como nombres completos, año de graduación y correos electrónicos personales fueron solicitados y aportados por la Maestría de Psicopedagogía de la UNED, manteniendo el anonimato y la confidencialidad.

3.13 Análisis de datos

El análisis de datos comprende la parte operativa para medir el nivel de satisfacción de los graduados de la maestría de psicopedagogía de la UNED la cual requirió del diseño, aplicación, validación y fiabilidad del instrumento usado para la medición. Además, se identificaron los ítems con resultados más relevantes para analizarlos desde las experiencias y opiniones de los participantes en las entrevistas.

Los resultados obtenidos de los cuestionarios son analizados con el programa estadístico SPSS. Se siguió una metodología cuantitativa para seleccionar los ítems en función de los resultados obtenidos en los criterios de relevancia y claridad. Las puntuaciones de los ítems se agrupan automáticamente empleando el programa estadístico SPSS se crean 4 factores: muy baja satisfacción, baja satisfacción, alta satisfacción, muy alta satisfacción para analizar las categorías: ambiente físico del trabajo, ambiente social del trabajo, motivación y autorrealización.

Cada uno de los ítems de cuestionario se analiza al comparar los porcentajes de las medias que realiza de forma automática el programa estadístico SPSS. La media es la “medida de tendencia central más utilizada y puede definirse como el promedio aritmético de una distribución. Se simboliza como \bar{X} , y es la suma de todos los valores dividida entre el número de casos” (Hernández, Fernández, Batista, 2010, p. 293) obteniendo los ítems con mayor significancia para profundizar en las entrevistas.

Para este análisis se construyeron tablas, y gráficos en los cuales se resumen los principales datos obtenidos. En el siguiente capítulo se presentan los resultados obtenidos del análisis.

Capítulo IV

Presentación y análisis de resultados

Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados

Esta sección describe los resultados del proceso investigativo a partir de la información brindada por las personas informantes en los cuestionarios aplicados, en las entrevistas realizadas y la revisión de literatura.

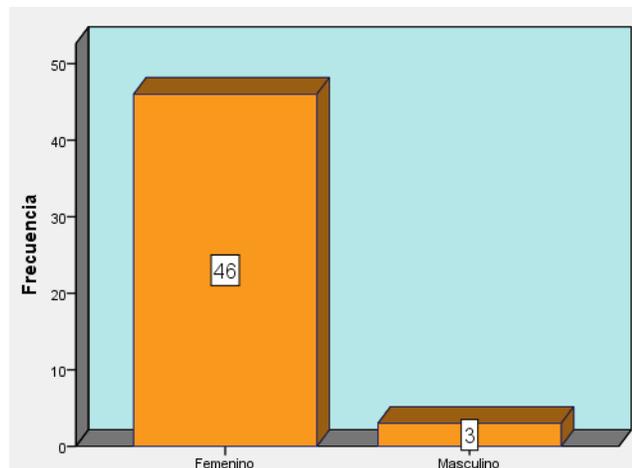
4.1 Primera etapa: Análisis de resultados

Se aplica el cuestionario en línea (anexo 1), obteniendo los siguientes resultados.

4.1.1 Aspectos sociodemográficos de los participantes: Género

Los 49 cuestionarios completados, lo realizaron 46 personas de género femenino representando el 94% y 3 personas de género masculino constituyéndose en el 6%. La mayor parte de los graduados de la Maestría de Psicopedagogía son mujeres, lo que explica la mayor participación en el estudio, como se muestra a continuación:

Figura 3
Género

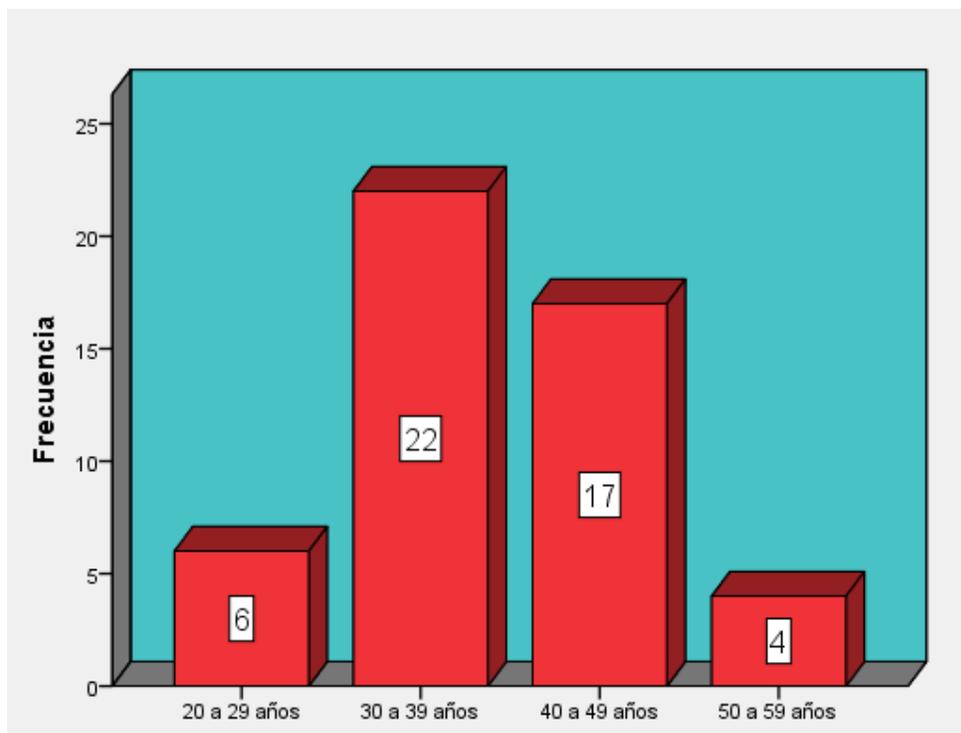


Fuente: Cuestionario a graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 1

4.1.2 Aspectos sociodemográficos de los participantes: Edad

Se encuentran 6 participantes entre las edades de 20 a 29 años, de los 49 cuestionarios completados. Entre 30 y 39 se localizan 22 de los graduados siendo la categoría de edad que concentra la mayor cantidad de personas. En el rango de edades entre 40 y 49 hay 17 personas y de 50 a 59 años se encuentran 4 de los encuestados, como se muestra en la figura 4 que se presentan seguidamente.

Figura 4
Edad de los participantes

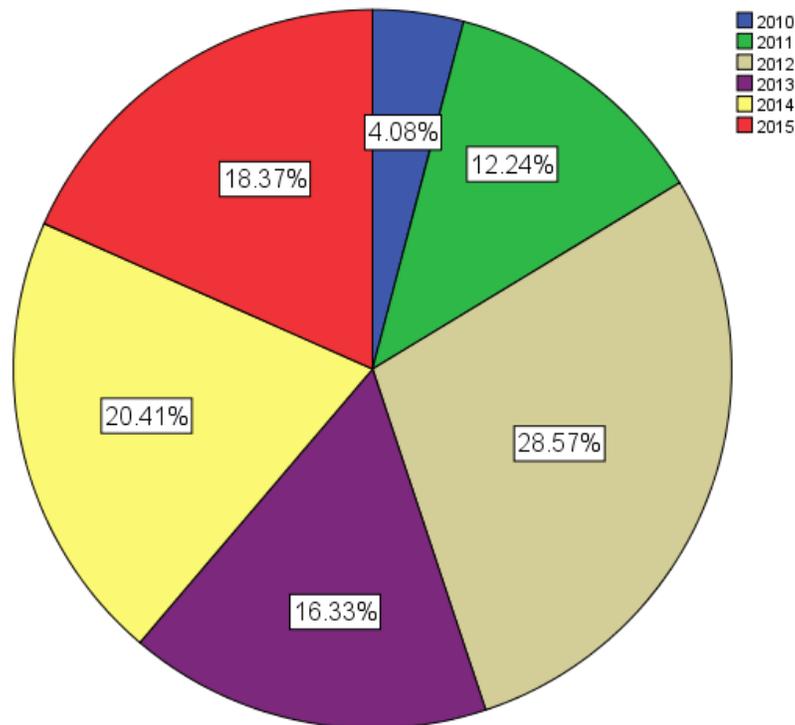


Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 2

4.1.3 Mercado laboral de los participantes: Año de graduación de la Maestría de Psicopedagogía

De la muestra obtenida, el grupo con mayor representación son los graduados del 2012 con un 28,6%. El segundo grupo con mayor cantidad son los participantes graduados en el 2014 con 10 personas y una representación del 20,4%. El tercer grupo lo conforman los graduados en el 2015 con 9 personas, constituyéndose en el 18,4%. El cuarto grupo lo integran los participantes graduados en el 2013 con un 16,33%. El siguiente grupo corresponde a los graduados en el 2011 con 6 participantes que se convierten en el 12,2%. Por último, se ubican los graduados en el 2010 con 2 participantes que representan el 4,1%, como se muestra en la figura 5. Considerando a graduados del 2010, 2011,2012, 2013, 2014 y 2015.

Figura 5
Año de graduación de los participantes de la Maestría en Psicopedagogía

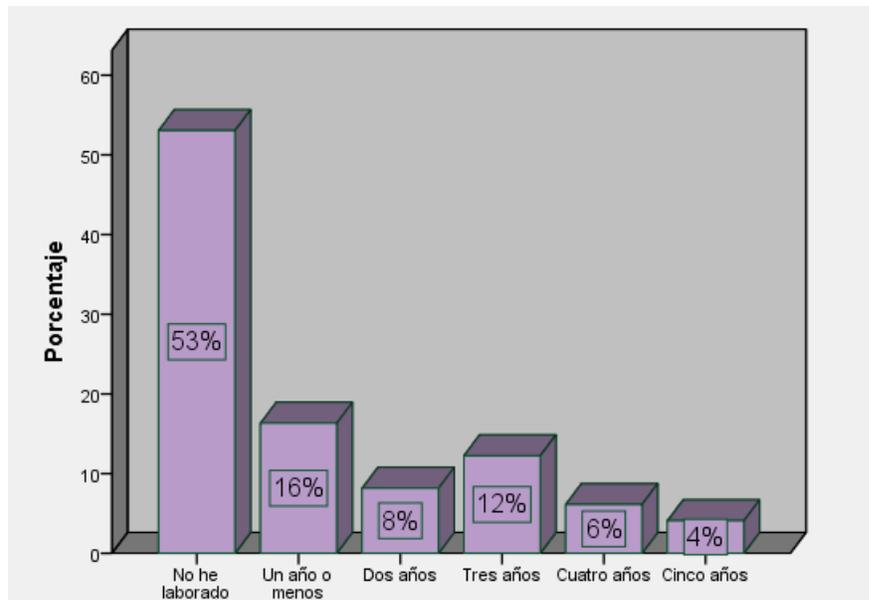


Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 3

4.1.4 Mercado laboral de los participantes: Tiempo de laborar en el Psicopedagogía

De los 49 participantes, 26 de las personas que completaron el cuestionario afirman que no han trabajado en psicopedagogía, constituyéndose en el grupo de mayor cantidad, ya que representan un 53% de la población participante. El 16% lo conforman los que indican que han laborado un año o menos. De los encuestados 4 dicen haber trabajado 2 años. Seis de los graduados indican que han trabajado en psicopedagogía durante 3 años. Tres de los participantes señalan que han laborado en psicopedagogía durante 4 años. Dos de los encuestados dicen haber trabajado durante 5 años en psicopedagogía, siendo el grupo más pequeño ya que solo representan un 4%, como se muestra a continuación.

Figura 6
Tiempo de laborar en el área de psicopedagogía



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 4

4.1.5 Mercado laboral de los participantes: Puestos que desempeñan actualmente

El puesto que reúne mayor cantidad de participantes es el de docentes de primer y segundo ciclo de educación general básica con 9 encuestados, que representan el 18% de los puestos. El segundo grupo con mayor cantidad es el puesto de educación especial con 8 participantes que representan el 16%. Y el tercer lugar lo ocupa psicología con 6 participantes para representar el 12%. Todos los resultados se muestran seguidamente en la tabla 2 que aparecen a continuación.

Tabla 2
Puestos que desempeñan en la actualidad

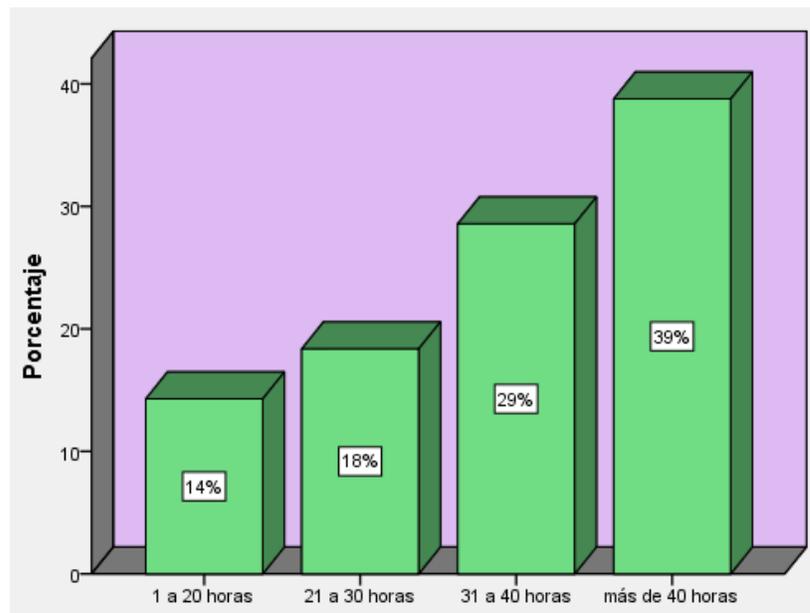
Puesto que desempeña	Frecuencia	Porcentaje
Docente preescolar	5	10.2
Docente I y II ciclo	9	18.4
Terapeuta de Lenguaje	2	4.1
Docente Educación Especial	8	16.3
Docente de Inglés	1	2.0
Docente de secundaria	1	2.0
Profesora de enseñanza técnica profesional	1	2.0
Docente educación musical	1	2.0
Orientación	1	2.0
Psicología	6	12.2
Psicopedagogía	1	2.0
Negocio personal	3	6.1
Directora	2	4.1
Asesora académica	1	2.0
Jefatura atención estudiantil	1	2.0
Asesor curricular	1	2.0
Coordinadora carrera universitaria	1	2.0
Profesor universitario	3	6.1
Asistente educación ONG	1	2.0
Total	49	100.0

Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 5

4.1.6 Mercado laboral de los participantes: Horas laboradas semanalmente

Las personas participantes indican en mayor medida que laboran en promedio más de 40 horas, para un total de 19 participantes que representan el 39%. De los demás encuestados, 14 señalan que laboran de 31 a 40 horas, constituyéndose en el 29%. Otro grupo de 9 personas mencionan que trabajan en promedio de 21 a 30 horas siendo el 18%. Y un último grupo de 7 individuos dicen que trabajan en promedio de 1 a 20 horas semanalmente representando el 14%. Esta información se muestra en la figura 7 que se presenta a continuación.

Figura 7
Horas laboradas semanalmente

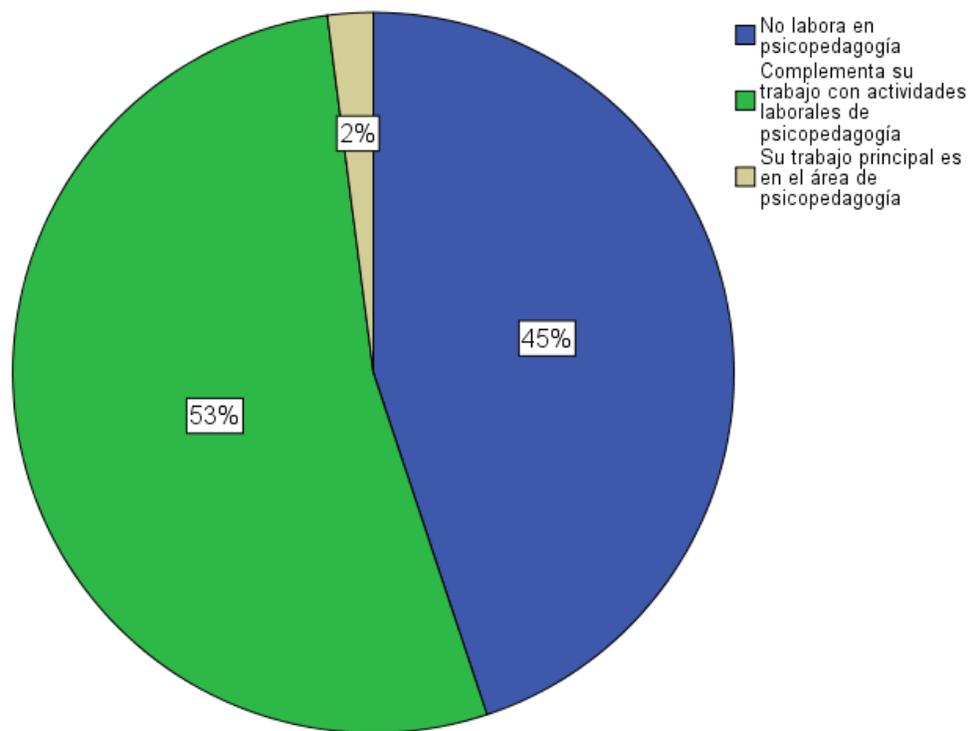


Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 6

4.1.7 Mercado laboral de los participantes: Situación laboral con respecto al área en psicopedagogía

De acuerdo con los datos recopilados, 22 personas es decir el 45% de los participantes no laboran en psicopedagogía. El grupo donde se concentra la mayor cantidad de personas con un 53% siendo 26 participantes, lo constituyen los que dicen complementar su trabajo con actividades laborales de psicopedagogía. Y solo una persona indicó que su trabajo principal es en el área de psicopedagogía, como se muestra seguidamente.

Figura 8
Situación laboral con respecto al área de psicopedagogía

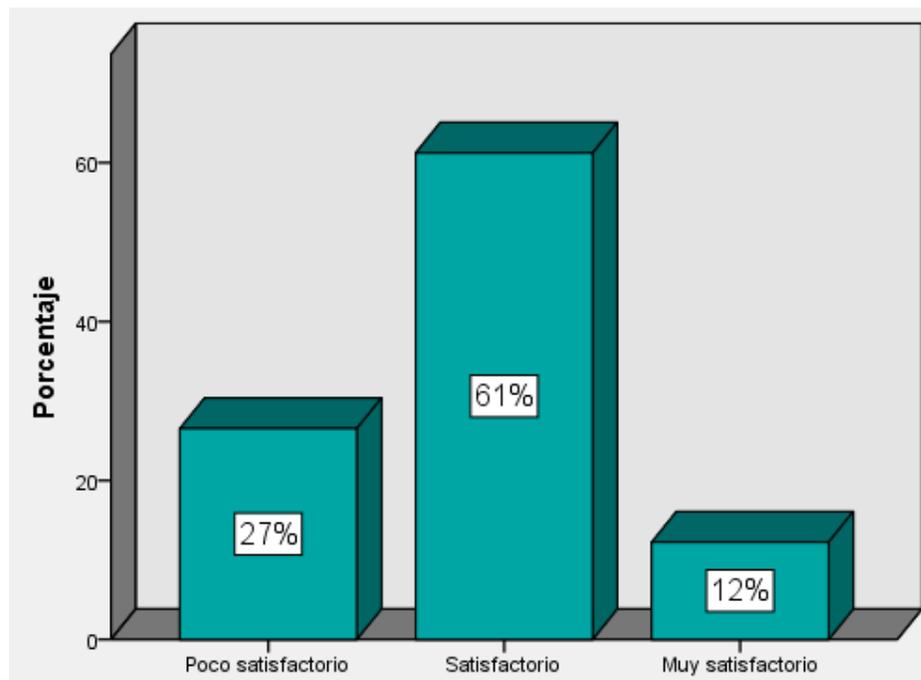


Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 7

4.1.8 Satisfacción laboral desde la jornada laboral

Al analizar el grado de satisfacción laboral desde la jornada laboral, se establecen cuatro categorías: insatisfactorio, poco satisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio. De los datos obtenidos no hay porcentaje en la categoría de insatisfactorio. Un 27% de las respuestas relacionadas con la jornada laboral se ubican en el rango de poco satisfactorio. En la categoría satisfactorio se concentra el mayor porcentaje de respuestas con un 61%. Y en el rango muy satisfactorio se encuentra el 12% de las respuestas. Estos resultados muestran un nivel bajo de insatisfacción con respecto a las condiciones de la jornada laboral, como se presenta seguidamente en la figura 9.

Figura 9
Satisfacción laboral desde la jornada laboral



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítems del 8 al 13.

Para analizar el grado de satisfacción laboral desde las condiciones de la jornada laboral de los participantes, se estudia la media de todas las variables que integran esta categoría, como se muestra en la tabla 3.

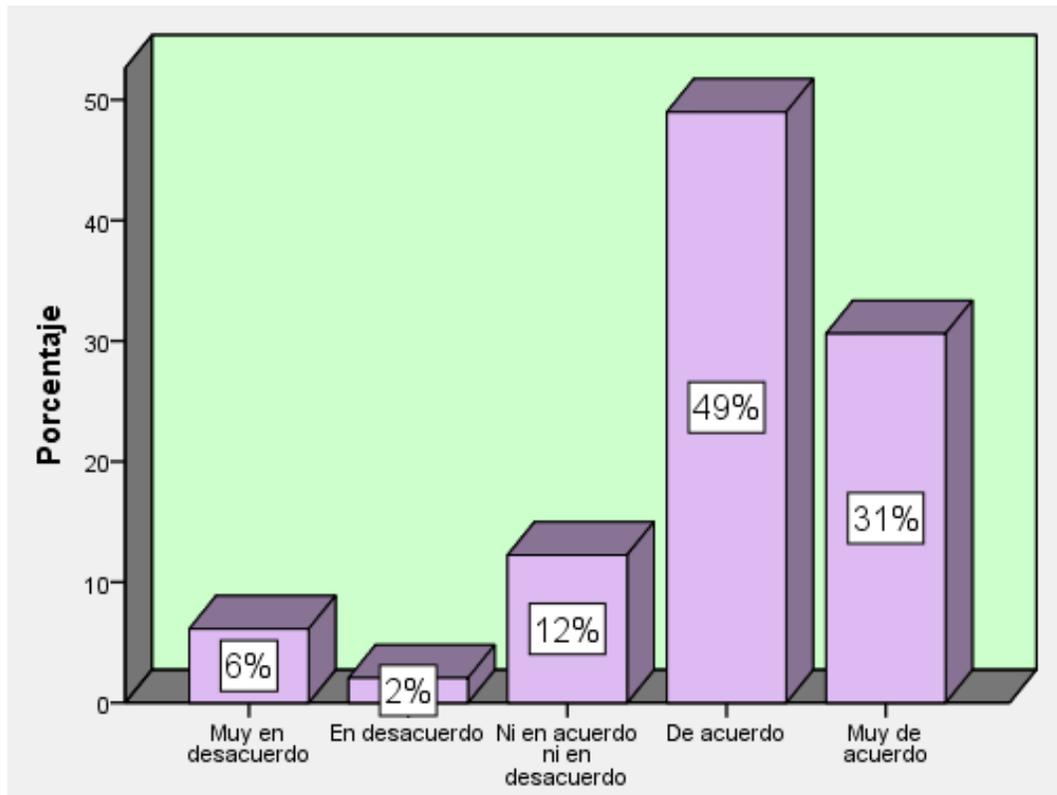
Tabla 3
Medias de los ítems relacionados con la jornada laboral

Jornada laboral	Media
La cantidad de horas que dedico a laborar responden a mis necesidades e intereses	3.96
El ritmo laboral del lugar donde trabajo me permite tener pausas de descanso durante la jornada laboral.	3.55
El lugar donde laboro me ofrece los suficientes recursos, y materiales para desarrollar mi trabajo apropiadamente.	3.61
El salario que recibo corresponde con la jornada laboral que realizo	3.33
Las tareas que realizo me producen constantemente estrés y fatiga	2.96
La carga de trabajo habitual es excesiva	3.10

Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015)

Los resultados de las medias de las variables relacionadas con la jornada laboral indican que el puntaje más alto está en el ítem: La cantidad de horas que dedico a laborar responden a mis necesidades e intereses. Este resultado evidencia que los participantes se muestran en su mayoría muy de acuerdo y de acuerdo con la afirmación. Según datos del gráfico que se muestra seguidamente el 24% está de acuerdo y el 15% muy de acuerdo.

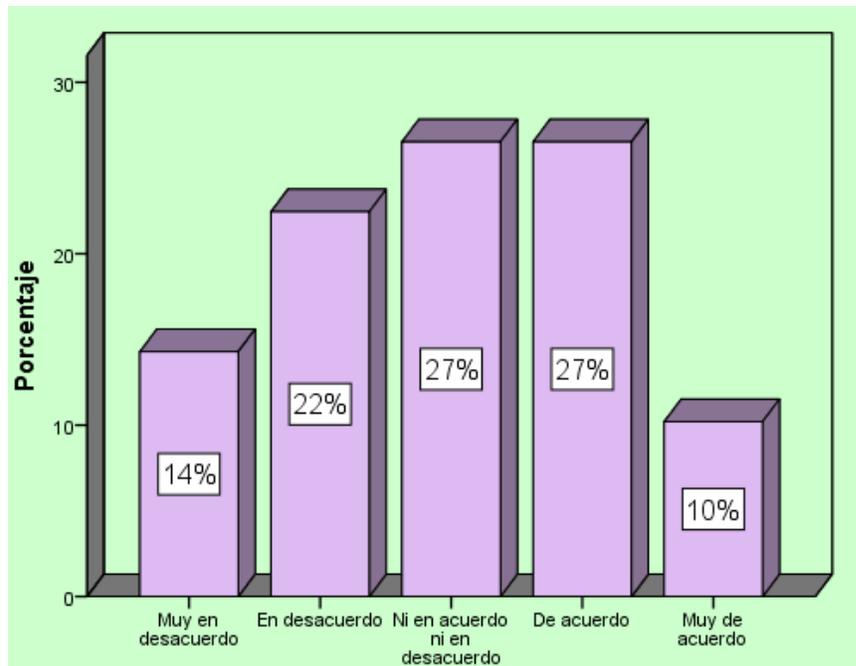
Figura 10
Cantidad de horas laboradas en relación con las necesidades e intereses de los participantes



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 8.

Los resultados de las medias de las variables relacionadas con la jornada laboral indican que el puntaje más bajo está en el ítem: Las tareas que realizo me producen constantemente estrés y fatiga. Un grupo del 26,5% de los participantes indica que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación. Otro 27% indica estar de acuerdo, mientras un 10% afirma estar muy de acuerdo. Esto demuestra que existen 18 personas de las 49 participantes que perciben que las tareas que realizan les producen constantemente estrés y fatiga, como se representa en la figura 11 a continuación.

Figura 11
Tareas realizadas en relación con la producción de estrés y fatiga

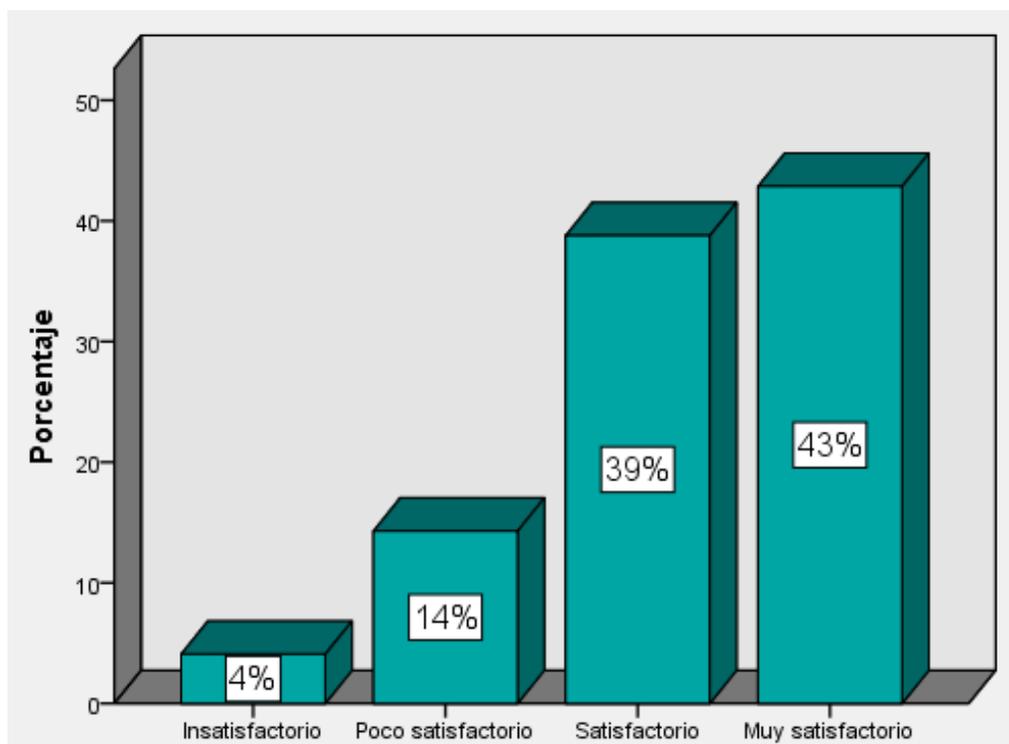


Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 12.

4.1.9 Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente físico del lugar de trabajo

Al analizar el grado de satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente físico, se establecen cuatro categorías: insatisfactorio, poco satisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio. Los datos obtenidos muestran una mayor concentración en las categorías de satisfactorio con 39% y en la categoría de muy satisfactorio con el 43%. En la categoría insatisfactorio con un porcentaje del 4% y en el rango de poco satisfactorio con un 14%, lo que evidencia un porcentaje bajo en la insatisfacción de los participantes con respecto a las condiciones del ambiente físico donde laboran, como se muestra en la figura 12.

Figura 12
Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente físico



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítems del 14 al 20.

Para analizar el grado de satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente físico laboral de los participantes, se estudia la media de todas las variables que integran esta categoría, como se muestra en la tabla 4.

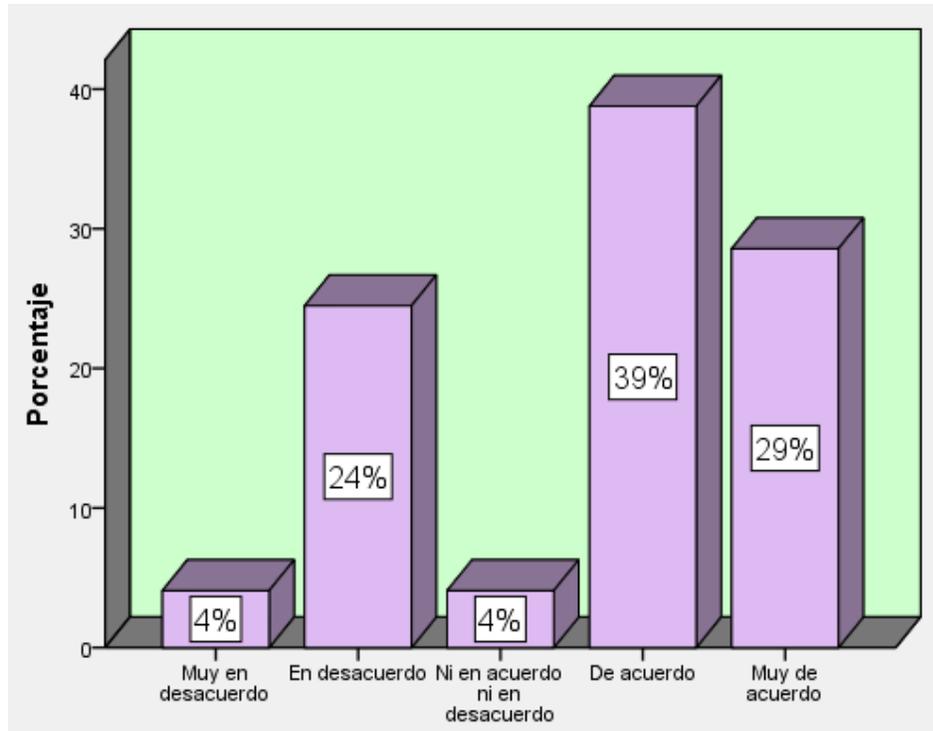
Tabla 4
Medias de las variables relacionadas con las condiciones del Ambiente físico

Ambiente Físico	Media
El ambiente físico laboral en el que me desenvuelvo es agradable	3.96
Mi lugar de trabajo tiene una infraestructura adecuada	3.76
La iluminación en mi espacio de trabajo es apropiada	3.96
La ventilación en el ambiente donde trabajo es adecuada	3.63
El entorno físico del lugar donde trabajo es seguro	3.94
El ambiente físico laboral en el que me desenvuelvo permanece limpio y ordenado	4.18
El espacio físico donde trabajo es cómodo	4.00

Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015)

Los resultados de las medias de las variables relacionadas con las condiciones del ambiente físico indican que el puntaje más bajo está en el ítem: La ventilación en el ambiente donde trabajo es adecuada. Al analizar esta variable se observa un 4% los participantes que indican estar muy en desacuerdo y 24% señala que están en desacuerdo con la afirmación, como se muestra en la figura 13. La mayor cantidad de las respuestas se agrupan en la categoría de acuerdo, seguida por la de muy de acuerdo.

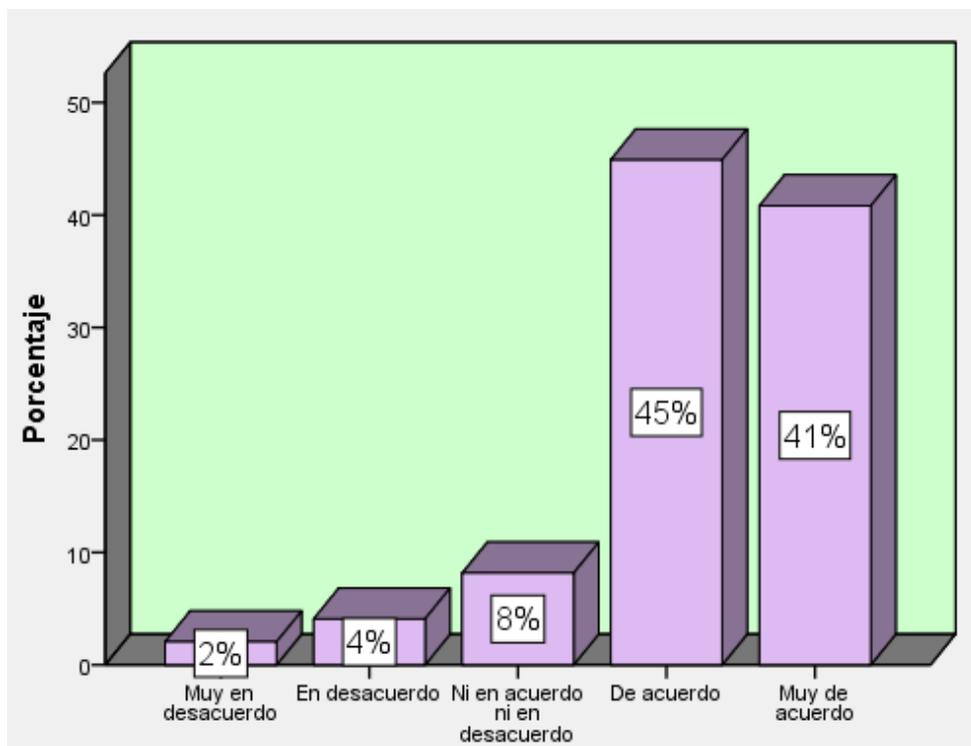
Figura 13
La ventilación del ambiente laboral es adecuada



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 17.

Los resultados de las medias de las variables relacionadas con las condiciones del ambiente físico indican que el puntaje más alto está en el ítem: El ambiente físico laboral en el que me desenvuelvo permanece limpio y ordenado. Un 45% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo y un 41% indica estar muy de acuerdo con la afirmación. Se evidencia un bajo porcentaje de insatisfacción por la limpieza y el orden del lugar donde trabajan, como se muestra seguidamente en la figura 14.

Figura 14
El ambiente físico laboral permanece limpio y ordenado

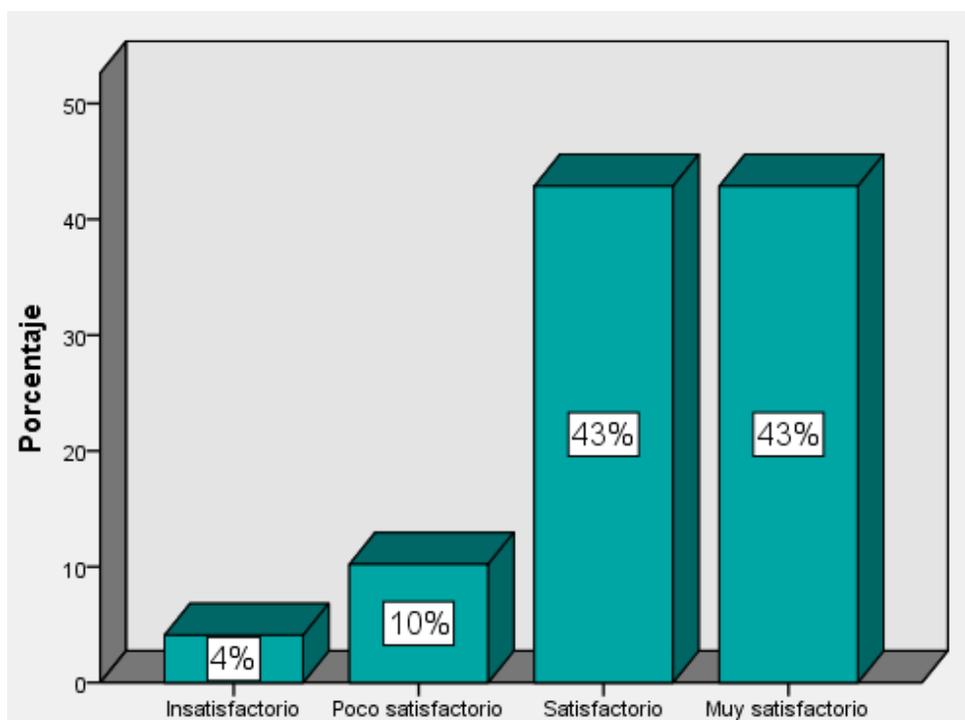


Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 19.

4.1.10 Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente social del lugar de trabajo

Al analizar el grado de satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente social del lugar de trabajo, se establecen cuatro categorías: insatisfactorio, poco satisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio. De los datos obtenidos se observa un mayor porcentaje en las categorías satisfactorio con 43% y muy satisfactorio con otros 43%. En la categoría de insatisfactorio hay un 4% y en la categoría poco satisfactorio un 10% reflejando un nivel bajo en la insatisfacción de los participantes con respecto a las condiciones del ambiente social del trabajo, como se muestra en la figura 15 a continuación.

Figura 15
Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente social



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítems del 21 al 29.

Para analizar el grado de satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente social laboral de los participantes, se estudia la media de todas las variables que integran esta categoría, como se muestra en la tabla 5.

Tabla 5
Medias de las variables relacionadas con las condiciones del ambiente social del trabajo

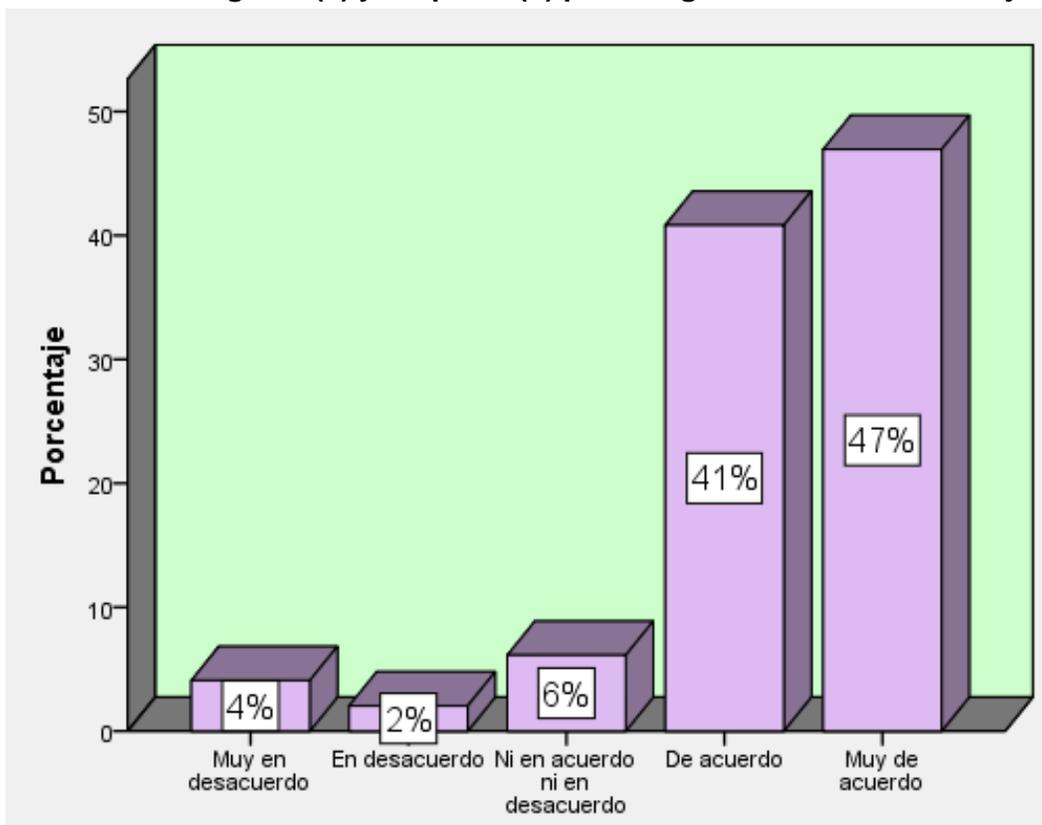
Ambiente Social	Media
Me siento integrada (o) y aceptada (o) por la organización donde trabajo	4.24
Cuento con la información necesaria para realizar mis tareas	4.20
La organización donde trabajo busca el bienestar de todos y todas por igual	3.65
Existe una actitud de respeto entre los miembros del personal	4.02
El ambiente social laboral en el que me desenvuelvo es agradable	3.84
Se evidencia apoyo entre los compañeros para llevar a cabo diferentes actividades	3.90
Me satisface la comunicación que existe con los compañeros de trabajo	3.73
El lugar donde laboro promueve el trabajo en equipo	3.69
Me siento apoyada (o) cuando surgen inconvenientes laborales	3.53

Fuente: Cuestionario aplicado a graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015)

Los resultados de las medias de las variables relacionadas con las condiciones del ambiente social indican que el puntaje más alto está en el ítem: Me siento integrada (o) y aceptada (o) por la organización donde trabajo. El 41% de los participantes mencionan que están de acuerdo con la afirmación y un 47% indican que están muy de acuerdo.

Los resultados evidencian que la mayoría de los participantes se perciben integrados y aceptados por la organización donde trabajan, como se muestra en la figura 16 a continuación.

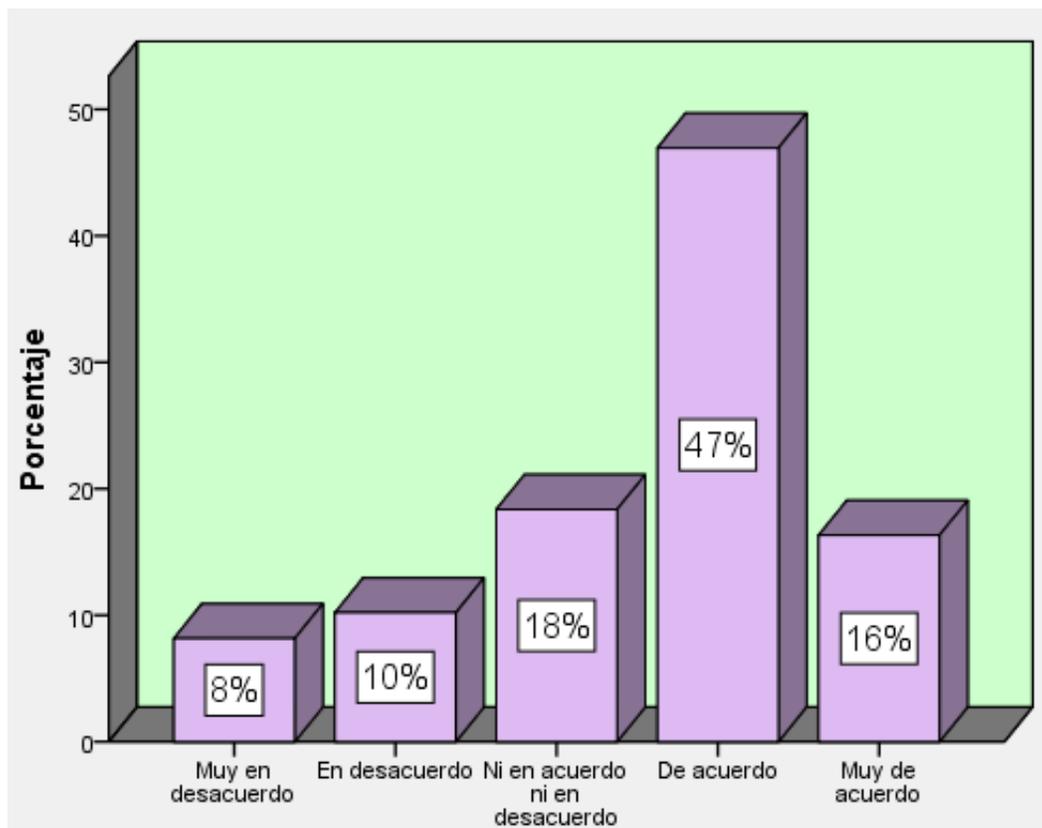
Figura 16
Me siento integrada (o) y aceptada (o) por la organización donde trabajo



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 21.

Los resultados de las medias de las variables relacionadas con las condiciones del ambiente social indican que el puntaje más bajo está en el ítem: Me siento apoyada (o) cuando surgen inconvenientes laborales. Donde un 8% está muy en desacuerdo con la afirmación, un 10% indica estar en desacuerdo y el 18% dice estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. Constituyéndose en un grupo de 9 personas de las 49 participantes que están insatisfechas con la percepción del apoyo en el momento que surgen inconvenientes; como se muestra seguidamente en la figura 17.

Figura 17
Me siento apoyada (o) cuando surgen inconvenientes laborales

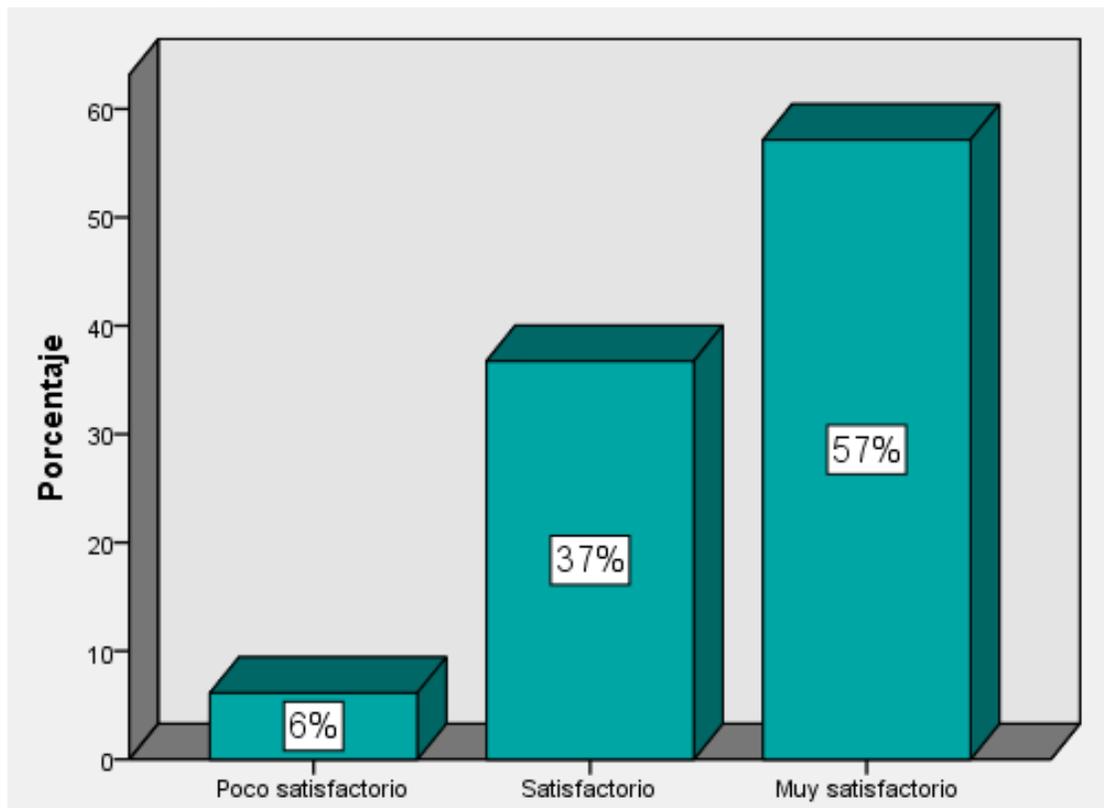


Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 29.

4.1.11 Satisfacción laboral desde la motivación en el trabajo

Al analizar el grado de satisfacción laboral desde la motivación, se establecen cuatro categorías: insatisfactorio, poco satisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio. De los datos obtenidos se evidencia una mayor concentración en las categorías de satisfactorio con 37% y muy satisfactorio con el 57%, constituyéndose en el área con el grado más alto de satisfacción laboral de los participantes de la entrevista, como se muestra en la figura 18.

Figura 18
Satisfacción laboral desde la motivación laboral



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítems del 30 al 38.

Para analizar el grado de satisfacción laboral desde la motivación laboral de los participantes, se estudia la media de todas las variables que integran esta categoría, como se muestra en la tabla 6.

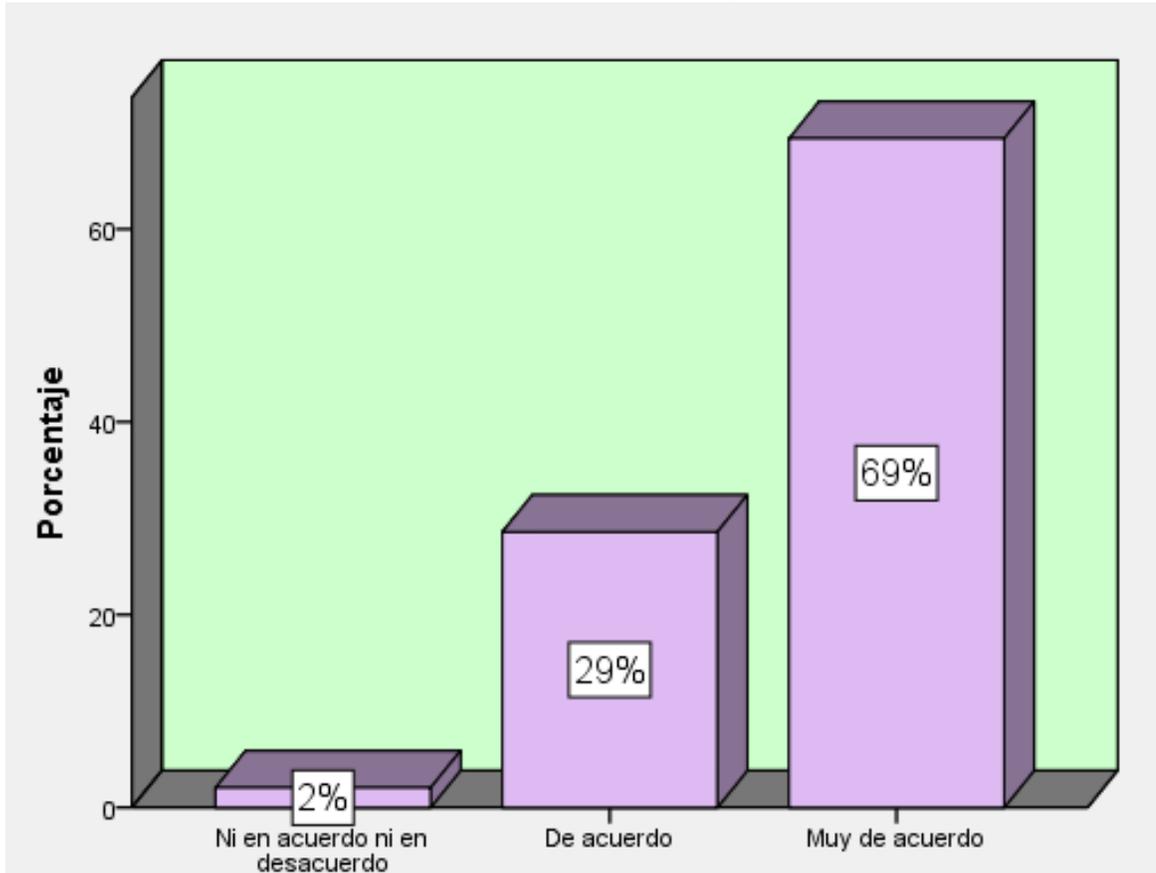
Tabla 6
Medias de las variables relacionadas con la motivación

Motivación	Media
Las tareas que realizo son variadas y flexibles	4.06
El ambiente laboral donde me destaco me permite producir ideas nuevas y productivas	3.88
Me siento orgullosa (o) del lugar donde trabajo	4.22
Las tareas que desarrollo son agradables	4.22
Cumplo con las expectativas de la organización donde laboro	4.47
Me complace los resultados de las tareas que realizo	4.43
Soy una trabajadora (or) productiva (o)	4.67
Mis opiniones y aportes son tomadas en cuenta por los compañeros de trabajo	4.06
Recibo el reconocimiento que merezco por el trabajo que realizo	3.49

Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015)

Los resultados de las medias de las variables relacionadas con la motivación indican que el puntaje más alto está en el ítem: Soy una trabajadora (or) productiva (o), con un puntaje del 4,67. Donde el 29% está de acuerdo con la afirmación y un 69% se muestra muy de acuerdo con percibirse como un trabajador productivo, como se muestra en la figura 19.

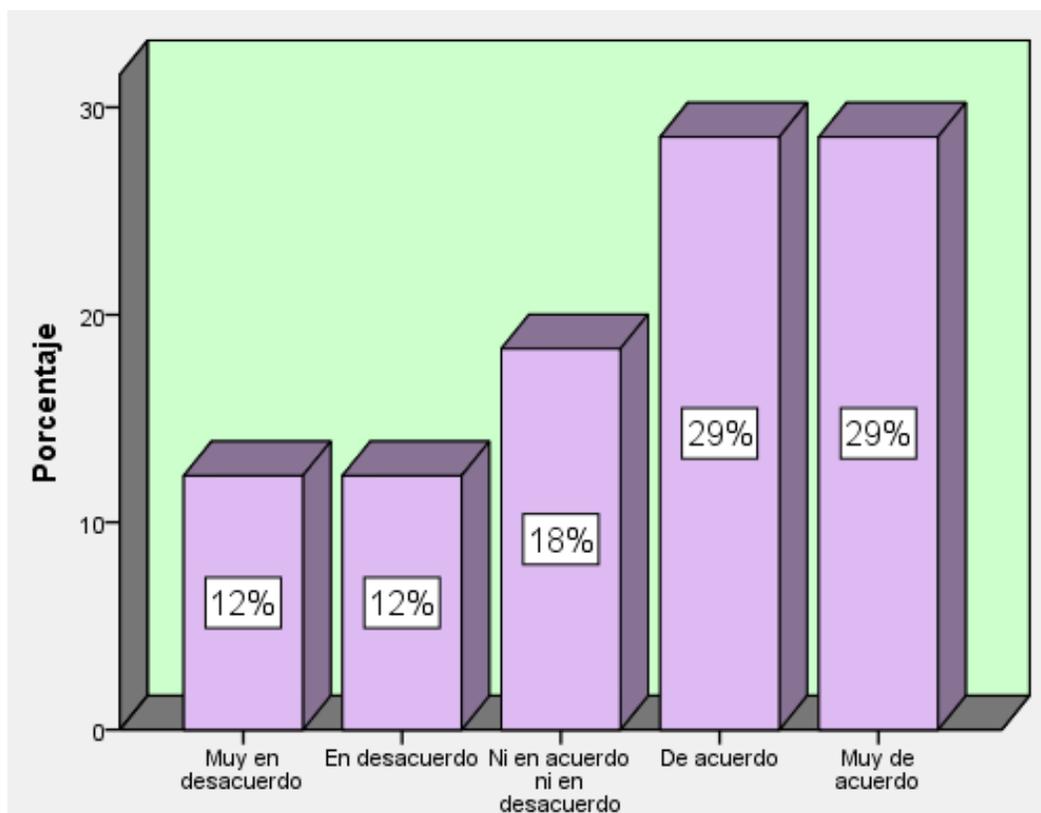
Figura 19
Me considero una trabajadora o un trabajador productivo



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 36.

Los resultados de las medias de las variables relacionadas con la motivación indican que el puntaje más bajo está en el ítem: Recibo el reconocimiento que merezco por el trabajo que realizo, con un puntaje de 3,49. Donde el 12% de los participantes dicen estar muy en desacuerdo y un 12% mencionan estar en desacuerdo. Estos resultados indican que 12 de los 49 participantes están insatisfechos con el recibimiento de reconocimiento por el trabajo realizado, como se muestra en la figura 20.

Figura 20
Recibo el reconocimiento que merezco por el trabajo que realizo

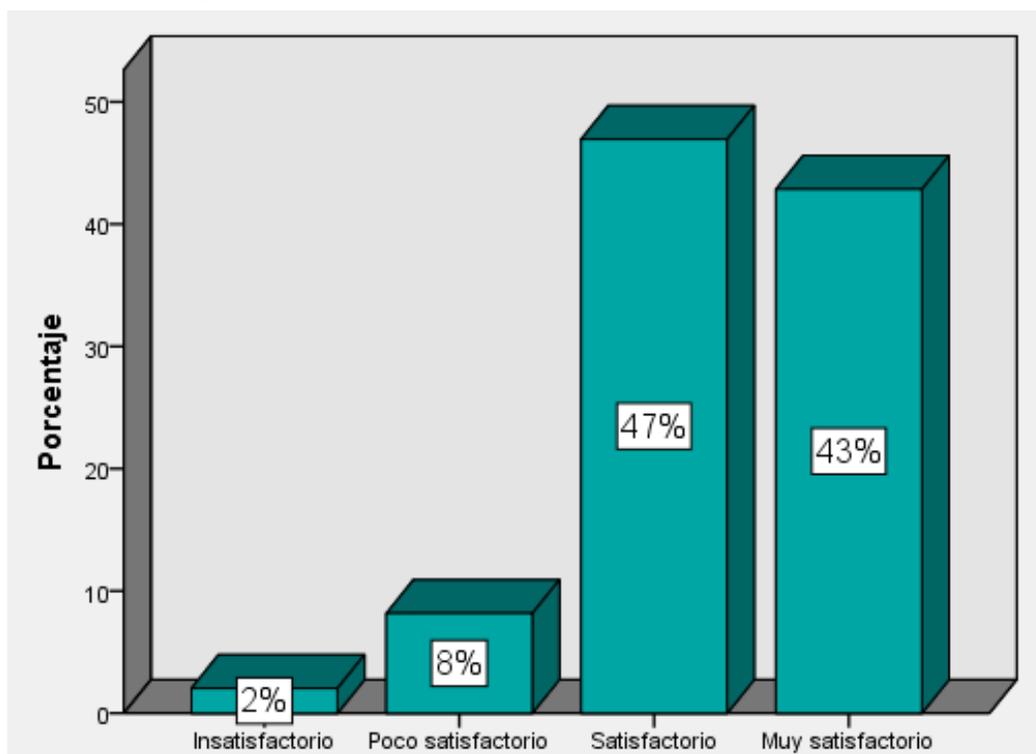


Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 38.

4.1.12 Satisfacción laboral desde la autorrealización en el trabajo

Al analizar el grado de satisfacción laboral desde la autorrealización, se establecen cuatro categorías: insatisfactorio, poco satisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio. De los datos obtenidos se refleja una mayor concentración de porcentajes en la categoría de satisfactorio con 47% y en muy satisfactorio con 43%. En la figura 21 se evidencia un grado alto de satisfacción de los participantes con respecto a la autorrealización.

Figura 21
Satisfacción laboral desde la autorrealización



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítems del 39 al 47.

Para analizar el grado de satisfacción laboral desde la autorrealización de los participantes, se estudia la media de todas las variables que integran esta categoría, como se muestra en la tabla 7.

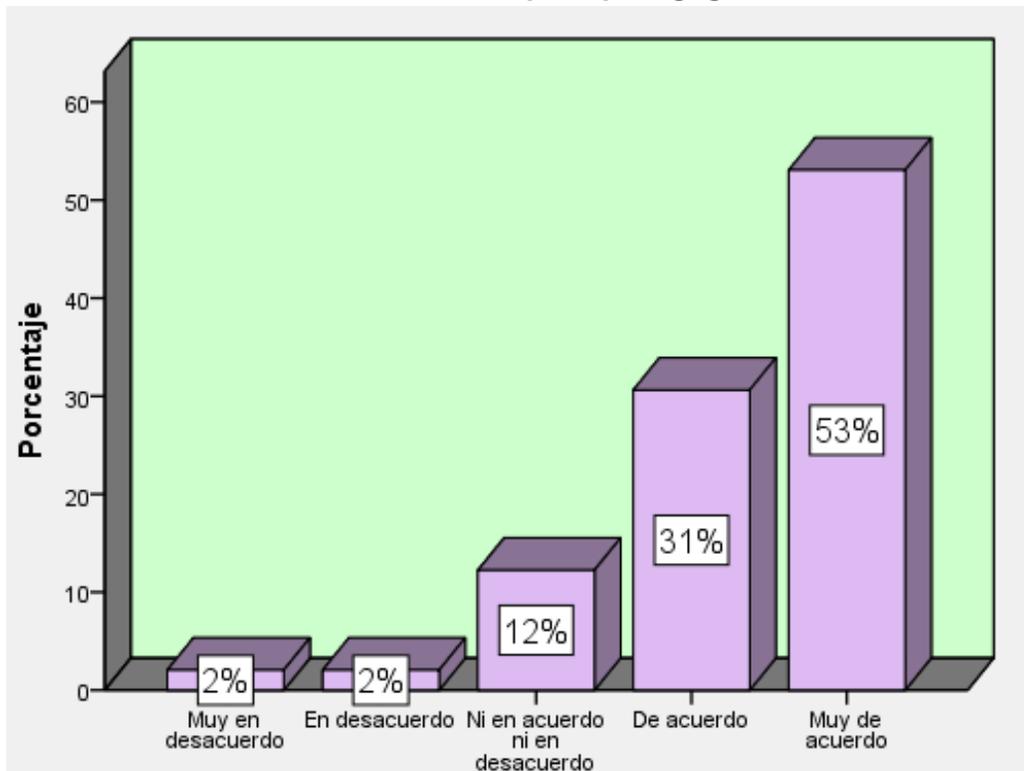
Tabla 7
Medias de las variables relacionadas con la autorrealización

Autorrealización	Media
Mis valores y los de la organización donde trabajo son similares	3.80
Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo	3.98
El trabajo que realizo me permite concretar mis metas personales	3.69
Tengo oportunidad de desarrollar mis destrezas y habilidades en mi trabajo	4.04
El trabajo que realizo responde a mi verdadera vocación	4.18
Si tuviera que elegir nuevamente una profesión me gustaría que estuviera relacionada con la psicopedagogía	4.31
La Maestría en psicopedagogía ha contribuido en mi incursión laboral	3.55
La Maestría en psicopedagogía ha contribuido a mejorar mi desempeño laboral actual.	3.94
Las actividades laborales que realizo me permiten desarrollar contenidos vistos en el programa de la Maestría en Psicopedagogía.	3.76

Fuente: Cuestionario aplicado a graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015)

Los resultados de las medias de las variables relacionadas con la autorrealización indican que el puntaje más alto está en el ítem: Si tuviera que elegir nuevamente una profesión me gustaría que estuviera relacionada con la psicopedagogía, con un puntaje de 4,31. Donde el 31% está de acuerdo con la afirmación y un 53% se muestra muy de acuerdo. Estos resultados indican una alta satisfacción de los encuestados con respecto a la elección de realizar estudios en psicopedagogía como se indica en la figura 22 a continuación.

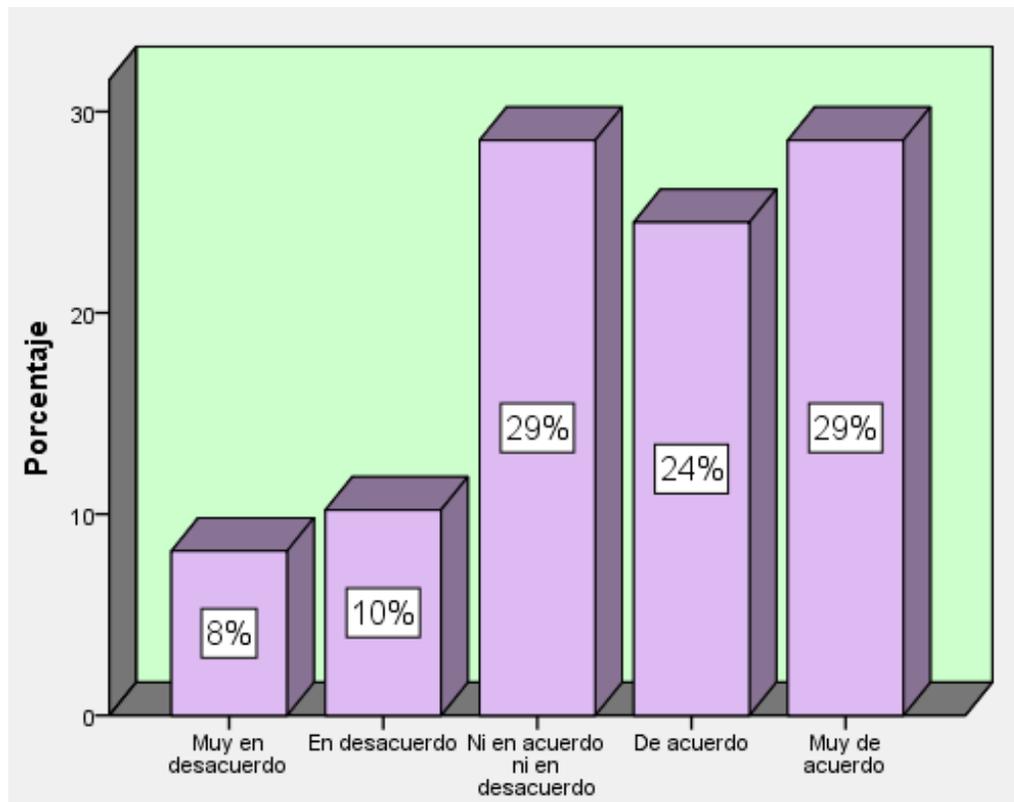
Figura 22
Si tuviera que elegir nuevamente una profesión me gustaría que estuviera relacionada con la psicopedagogía



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 44.

Los resultados de las medias de las variables relacionadas con la autorrealización indican que el puntaje más bajo está en el ítem: La Maestría en psicopedagogía ha contribuido en mi incursión laboral. Donde el 8% de los participantes están muy en desacuerdo con la afirmación y un 10% indica estar en desacuerdo con que la Maestría en psicopedagogía ha contribuido en la incursión laboral, como se muestra a continuación en la figura 23.

Figura 23
La Maestría en psicopedagogía ha contribuido en mi incursión laboral



Fuente: Cuestionario de graduados de la Maestría de Psicopedagogía, (2015), ítem 45.

4.2 Segunda etapa: Análisis de resultados

En esta etapa se desarrolló el proceso de entrevistas. Para lo cual se realizaron 2 entrevistas de forma presencial, 3 entrevistas por vía Skype y 5 entrevistas por medio de teléfono. Estos intercambios comunicativos fueron grabados y digitalizados para realizar el análisis y la confrontación con los resultados obtenidos en la etapa cuantitativa y con la información recabada de la revisión bibliográfica. Los aspectos de mayor relevancia se describen a continuación.

4.2.1 Aspectos sociodemográficos: Género

La entrevista se realizó a 8 personas de género femenino y a 2 personas de género masculino. De la misma forma que en el cuestionario se evidencia mayor número de participantes femeninos. Este aspecto responde a que la mayor parte de los graduados de la Maestría en psicopedagogía corresponden a personas del género femenino.

4.2.2 Aspectos sociodemográficos: Edad

Las y los graduados que participaron en la entrevista se ubican en tres grupos de edad. El primer grupo de 30 a 39 lo integran 4 personas lo que coincide con los resultados del cuestionario, donde ésta categoría reúne la mayor cantidad de participantes. El segundo grupo está compuesto por 3 personas que tienen edades entre los 40 y 49. De los entrevistados 2 se encuentran en edades entre los 20 a 29 años. Y uno de los participantes se encuentra entre el rango de edades entre los 50 y 59 años.

4.2.3 Mercado laboral: Año de graduación de la Maestría de Psicopedagogía

Las y los graduados que realizaron la entrevista se graduaron cuatro de ellos en el año 2013. De los participantes dos se graduaron en el 2015. Tres personas se graduaron en el 2014, y otro individuo lo hizo en el 2012. No se consigue la participación de personas graduadas en el 2010 para el proceso de entrevista.

4.2.4 Mercado laboral: Tiempo de laborar en el Psicopedagogía

De las personas entrevistadas solo una de ellas indicó tener un consultorio privado donde labora como psicopedagoga desde hace tres años. Otra de las personas entrevistadas comenta que ha realizado 3 valoraciones en el periodo del 2014 a la fecha. Una de las participantes menciona que ha logrado desarrollar 2 valoraciones entre el periodo del 2013 a la fecha. Una de las participantes indica haber realizado dos evaluaciones en el periodo del 2013 a la fecha. Otra de las personas entrevistadas comparte que ha trabajado durante 6 meses en el área de psicopedagogía entre el periodo del 2013 a la fecha. Una de las participantes comenta que luego de graduarse este año (2015) consiguió trabajo como psicopedagoga en un instituto privado, donde lleva laborando 4 meses. Una de las participantes comenta que consiguió trabajo como psicopedagoga en un instituto privado, donde lleva laborando 4 meses. Por último, se encuentran cuatro personas que señalan no haber laborado en psicopedagogía.

4.2.5 Mercado laboral: Puestos que desempeñan actualmente

Entre los puestos laborales que desempeñan los entrevistados se menciona: uno en psicología, uno en psicopedagogía, uno de asistente de educación, uno de terapia de lenguaje, uno de preescolar, uno en educación especial, tres de docente de primer y segundo ciclo. Una de las personas participantes explica que su formación es en enseñanza del inglés, pero, no ha logrado conseguir trabajo en esa área, ni en psicopedagogía por lo que trabaja en un negocio familiar.

4.2.6 Mercado laboral: Horas laboradas semanalmente

Todas las personas participantes en la entrevista indican que trabajan en promedio más de 40 horas semanales. Este resultado coincide con el obtenido en el cuestionario donde el grupo con mayor cantidad de integrantes lo constituyen las personas que laboran en promedio más de 40 horas semanales. Este resultado se explica en muchos casos por el cumplimiento de jornadas completas por parte de los participantes y en algunos casos responde a la cantidad de trabajos que realizan las y los entrevistados pues algunos de ellos realizan más de un trabajo.

4.2.7 Mercado laboral: Horas laboradas semanalmente en psicopedagogía

Las personas entrevistadas expresan 3 de ellas que laboran de 1 a 20 horas en promedio semanalmente. Otras 6 personas indican que el tiempo laboral de psicopedagogía es de cero horas. Mientras que una de las personas entrevistadas señala que su principal trabajo es psicopedagogía ya que labora en promedio más de 40 horas semanales en esta área.

Los resultados del cuestionario muestran un grupo representativo de personas que indican que no laboran en psicopedagogía constituyéndose en 22 de los 49.

Cinco de los participantes en la entrevista señalan que les gustaría dedicar tiempo a realizar valoraciones, y evaluaciones psicopedagógicas, pero, indican que existen dificultades como falta de herramientas evaluativas y poca formación en la interpretación de pruebas, para intervenir personas de todas las edades.

Resulta valioso indagar sobre los intereses de las personas que participan en la Maestría de psicopedagogía para que esta les ofrezca los servicios y la preparación que requieren para desenvolverse en el ámbito laboral de la manera

más óptima posible. Considerando que los factores más positivos al obtener el posgrado son: la realización de su trabajo y de proyectos o investigaciones, así como el establecimiento de su propia empresa. (Consejo Nacional de Rectores, 2009, p. 116) se debe analizar las dificultades que experimentan los profesionales en psicopedagogía para brindar atención e intervención en el campo que se prepararon, para eliminar estas limitantes y favorecer las experiencias y oportunidades laborales.

4.2.8 Satisfacción laboral desde la jornada laboral

En el análisis de resultados del cuestionario sobre la satisfacción laboral desde las variables relacionadas con la jornada laboral, se establece una insatisfacción baja.

El ítem que obtuvo el puntaje más alto fue: La cantidad de horas que dedico a laborar responden a mis necesidades e intereses. Esto se refleja, además, en la entrevista realizada a los participantes quienes expresan afirmaciones como: “Me encuentro satisfecha con la jornada laboral, a nivel general. A nivel salarial estoy bastante complacida, me parece que valoran el trabajo que uno hace y eso se refleja dentro de la expectativa salarial” (entrevista 1 a psicopedagoga, 2015).

La mayor parte de los participantes en el cuestionario y en la entrevista indican que laboran más de 40 horas semanales y se sienten complacidos con esta jornada. Lo que evidencia una coherencia con el código de trabajo costarricense que estipula la jornada laboral ordinaria que “no exceda de las cuarenta y ocho horas (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1943, p.78) constituyéndose en un promedio de horas laborales aceptables para los graduados.

Otra de las personas entrevistadas agrega: “Sí estoy muy satisfecha con mi jornada laboral, tengo un ritmo de trabajo adecuado, con los descansos propicios y tengo al alcance el material necesario para realizar mi labor” (entrevista 4 a psicopedagoga, 2015) Estas expresiones explican el grado de insatisfacción bajo con respecto a la jornada de trabajo de los participantes en el cuestionario virtual. Existe una coherencia entre las respuestas del cuestionario y de las entrevistas. Demostrando, además, la eficacia en las políticas nacionales hacia la regulación de las jornadas laborales de manera que las personas trabajadoras se sientan a gusto.

Por otra parte, en la aplicación del cuestionario, el ítem sobre: las tareas que realizo me producen constantemente estrés y fatiga, refleja que existen 18 personas de las 49 participantes que perciben que las tareas que realizan les producen constantemente estrés y fatiga. Este resultado se respalda desde las experiencias de los encuestados, ya que explican cómo se produce este estrés y fatiga en su vida laboral, como se explica seguidamente.

4.2.8.1 Estrés laboral

El estrés laboral es un término muy usado en la actualidad, y está asociado con la presión de las tareas que se deben realizar, en el momento que “la presión comienza a aumentar, ocasiona una tensión negativa en las emociones, los procesos de pensamiento, las conductas y la condición física de una persona” (Newstrom, 2007, p. 353) si la tensión llega a niveles elevados, los empleados desarrollan diversos síntomas de estrés que perjudican su vida personal y laboral.

El estrés laboral está presente en las experiencias de trabajo de los participantes, que mencionan sentirse presionados por cumplir una serie de tareas en poco tiempo. Por ejemplo, una de las personas participantes expresa:

...después de que en el trabajo se dieron cuenta de que había sacado la maestría, mi carga laboral aumentó. Usted no puede fallar y el nivel de confianza y el nivel de exigencia fue mayor. Además, los casos difíciles me los han puesto a mí... (Entrevista 2 a psicopedagoga, 2015).

Esta percepción muestra como la preparación profesional en algunos casos puede promover una asignación mayor de tareas laborales que pueden generar estrés en los trabajadores.

Esta asignación extra de tareas laborales en muchos casos no es recompensada a nivel monetario, ni de tiempo cómo expresa uno de los encuestados:

...en mi caso para ser sincero yo no estoy ejerciendo la profesión en el área de psicopedagogía. Después de que uno se prepara uno no puede decir que no, hay gente que le consulta y hay compañeros que también le consultan algunas cosas. De alguna manera ejerzo la profesión no brindo los apoyos necesarios, es un favor que se hace para ayudarlos... (Entrevista 9 a psicopedagogo, 2015)

Esta condición exige a los profesionales en psicopedagogía una organización del tiempo laboral para realizar de manera eficiente las tareas inherentes a su puesto y los otros compromisos laborales que asumen.

El hecho de contar con la Maestría hace que en el lugar de trabajo se exija más a los profesionales especializados en el área de psicopedagogía y esta demanda extra incide en la generación de estrés del trabajador. De acuerdo a las experiencias de los encuestados la falta de personal especializado hace que se recarguen las tareas en los profesionales que reúnen una mejor preparación profesional. Una de las personas participantes indica: “como única profesional con formación en psicopedagogía tengo que intervenir en todos los casos, ya sea desde preescolar hasta secundaria es bastante el trabajo” (entrevista 1 a psicopedagoga, 2015). Otra de las participantes agrega: “Yo diría que es necesario contratar más personal del área especializada para distribuir la carga laboral y darle un seguimiento más cercano a cada chico” (entrevista 2 a psicopedagoga, 2015).

Los centros que poseen esta característica tienen a realizar una distribución desigual de tareas partiendo de la experiencia y la formación profesional de sus empleados, como indica una de las encuestadas:

...hay una desigualdad en la condición laboral, los tiempos de trabajo no son equitativos, la distribución de tareas no es equitativa, hay una sobre carga en ciertas funciones que no se pueden realizar por cuestiones de tiempo en las otras áreas y nos corresponde a nosotras cubrirlas... (Entrevista 3 a psicopedagoga, 2015)

Esto refleja la dificultad para cubrir todas las tareas laborales de manera satisfactoria puesto que perciben que estas tareas se pueden reducir al opinar: “El tiempo que me adsorbe mi trabajo es muchísimo en la escuela se podría reducir un poco la cantidad de actividades” (entrevista 8 a psicopedagoga,

2015). Esta condición incide en que parte de los encuestados perciban que las tareas que realizan les producen estrés tal como explica Rubio (2007) al establecer el estrés como el resultado de la realización de muchas tareas en poco tiempo (p. 16). Los resultados no son alarmantes, pero, deben ser analizados con la finalidad de evitar que los niveles de estrés afecten a los trabajadores y sus organizaciones.

4.2.8.2 Fatiga laboral

La carga de trabajo no solamente está relacionada con el estrés laboral; si no que provoca fatiga en los trabajadores, “la fatiga física, psíquica y mental es consecuencia de la labor realizada. Por lo tanto, deben preverse técnicas y estrategias para minimizar los efectos que esa fatiga ocasiona a nivel fisiológico y psicológico” (González, Mora, Roda, 2011, p. 110) niveles altos de fatiga pueden afectar la vida personal y laboral de los trabajadores por lo que es relevante intervenir de manera adecuada y regular los niveles de fatiga laboral.

Con respecto a la asignación de tareas los participantes expresan que existe una sobrecarga en las funciones que no se refleja a nivel salarial, una de las personas entrevistadas explica:

...yo hago funciones pertinentes al área de psicopedagogía como la realización de diagnósticos o la atención individual en ciertas áreas que son más especializadas, no se me reconoce porque no se me paga. A pesar de que es un buen salario yo siento que no se paga por las funciones que estoy realizando... (Entrevista 3 a psicopedagoga, 2015)

La fatiga aumenta con la sobrecarga de tareas laborales. En caso de tener que trabajar las horas laborales y sumarle horas de trabajo extra que no son reconocidas puede incidir en el grado de insatisfacción. Uno de los participantes manifiesta:

...en el área educativa lo que es atender estudiantes es un trabajo bastante desgastante, en cuanto tenés que atender múltiples responsabilidades, (...) lógicamente uno como educador tiene que llevar el trabajo a la casa de ahí que la carga de trabajo es siempre bastante grande... (Entrevista a psicopedagogo 9, 2015)

Las horas laborales reconocidas no son suficientes para realizar las tareas asignadas por lo que se deben realizar fuera de la jornada laboral establecida. Esta concepción es compartida por otra participante al decir: “el trabajo es muy cansado digamos, lo que es la labor docente es muy agotadora porque uno se tiene que llevar el trabajo a la casa” (entrevista 8 a psicopedagoga, 2015).

Esta sobre demanda de tareas a nivel laboral desde la percepción de los participantes aumenta, al indicar:

...otra de las cosas por las que se desmotiva uno es cuando se trata de cubrir lo que es el currículum oculto, porque uno realiza una labor que no debe y que te quita tiempo, por ejemplo, en educación de hace unos años para acá con el festival de las artes, la feria científica, aparte de eso la gran cantidad de papeles y uno se pone

a pensar cuanto tiempo le dedico realmente a los estudiantes...

(Entrevista 9 a psicopedagogo, 2015)

A pesar de la implementación de políticas nacionales para reducir el papeleo, existe una percepción de que sigue siendo un problema para el desarrollo del trabajo, para los profesionales que laboran en educación en el sector público.

Estudios como el de Aguilar et al. (2014) señalan inquietudes sobre el salario, la poca disponibilidad de tiempo para la vida personal. En el análisis de los resultados de los cuestionarios y de las entrevistas se muestra poco nivel de insatisfacción en estas variables. Se señala una mayor insatisfacción en el tipo de tareas por producir estrés y fatiga.

El modelo de los dos factores de Frederick Herzberg explica que los factores extrínsecos como lo es la jornada laboral responden a condiciones externas que están fuera del control del trabajador, puesto que están definidas por los lineamientos y las normas de la organización donde labora. De acuerdo al modelo, si los factores que integran la jornada laboral como: la duración y ritmo de la jornada laboral, los horarios de trabajo, tareas que se desempeñan, espacios temporales destinados a la recreación y al descanso, no se satisfacen se produce insatisfacción. Por otro lado, si estas demandas son satisfechas se evita la insatisfacción, no precisamente van a repercutir en el aumento y mantenimiento sostenido de la satisfacción laboral, de acuerdo a los estudios realizados por Frederick Herzberg.

Por lo tanto, los resultados obtenidos del cuestionario y de las entrevistas reflejan que las condiciones relacionadas con la jornada laboral no son pésimas ni precarias como para generar insatisfacción en los participantes. Pero, es de relevancia la percepción de los participantes con respecto al estrés y la fatiga

laboral por lo deben ser analizados en detalle. Con la finalidad de comprender su incidencia en el grado de satisfacción laboral en próximos estudios.

4.2.9 Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente físico del lugar de trabajo

Al analizar el grado de satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente físico, se muestran un grado bajo de insatisfacción, con una mayor concentración de porcentajes en las categorías de satisfactorio y de muy satisfactorio con un 82%.

Evidenciando una opinión favorable de los participantes con respecto a las condiciones del ambiente físico donde laboran, como se muestra en las entrevistas realizadas a los graduados.

El puntaje más alto está en el ítem: El ambiente físico laboral en el que me desenvuelvo permanece limpio y ordenado. Evidenciando un bajo porcentaje de insatisfacción con respecto a la limpieza y el orden del lugar donde trabajan.

En las entrevistas se dan expresiones favorables con respecto al espacio físico en las instituciones privadas como: “La institución al ser privada cuenta con instalaciones bastante adecuadas” (entrevista 1 a psicopedagoga, 2015) y, además, se dan expresiones similares al hacer referencia a instituciones públicas como: “En cuanto a infraestructura estamos bien. Vieras como ha mejorado. Tenemos buenas aulas, los servicios sanitarios han mejorado. Para mí la escuela pública es excelente y eso da mucha satisfacción” (entrevista 2 a psicopedagoga, 2015)

De acuerdo con los comentarios realizados en las entrevistas, las condiciones físicas del entorno laboral inciden en un grado bajo de insatisfacción y favorecen

la realización del trabajo. Por ejemplo, una de las personas entrevistadas explica: “Mi lugar de trabajo es muy seguro, ordenado, cuenta con el inmobiliario necesario para trabajar adecuadamente, sí es aseado y muy cómodo” (entrevista 4 a psicopedagoga, 2015) El ambiente externo influye en la percepción de los participantes sobre la comodidad, seguridad, bienestar y confort para desarrollar su trabajo.

Entre los aspectos de las condiciones físicas que inciden en la percepción de insatisfacción de los participantes están los recursos al mencionar: “hace falta mejor material tecnológico en el aula, mejor infraestructura, mobiliario, más espacio para correr y jugar, material lúdico” (entrevista 9 a psicopedagogo, 2015). Otra de las participaciones agrega:

...no hay presupuesto suficiente para comprar materiales entonces más bien uno con lo poquito que uno tiene uno trata de hacer el trabajo de la mejor forma, por ejemplo, en el caso mío me gusta mucho trabajar con la tecnología, pero casi que propios, entonces no cuenta uno con los recursos necesarios... (Entrevista 2 a psicopedagoga, 2015)

Una de las entrevistadas menciona la situación de la accesibilidad en la planta física al indicar: “pienso que en donde yo trabajo si hay que mejorar porque no aplican la ley 7600, digamos tenemos rampas que no están acordes, los baños, solo hay un baño acondicionado, nada más, las aulas son poco iluminadas y ventiladas” (entrevista 10 a psicopedagoga, 2015)

El modelo de los dos factores de Frederick Herzberg explica que los factores extrínsecos como lo es el ambiente físico del lugar de trabajo responden a condiciones externas que están impuestas por las políticas y condiciones organizacionales.

De acuerdo con el modelo si los factores que integran los aspectos del ambiente físico como: la iluminación, ventilación, distribución del espacio, temperatura, niveles de ruido y condiciones de la infraestructura, no se satisfacen se produce insatisfacción. Por otro lado, si estas demandas son satisfechas se evita la insatisfacción, no precisamente van a repercutir en el aumento y mantenimiento sostenido de la satisfacción laboral, de acuerdo a los estudios realizados por Frederick Herzberg.

Por lo tanto, los resultados obtenidos de los cuestionarios y de las entrevistas reflejan que las condiciones relacionadas con el ambiente físico son las adecuadas como para evitar la insatisfacción en los participantes. De las condiciones analizadas los graduados muestran mayor insatisfacción por la ventilación, pero no es un porcentaje alto de participantes que comparten este criterio por lo que se puede determinar que las condiciones físicas producen poca insatisfacción en los graduados.

4.2.10 Satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente social del lugar de trabajo

Al analizar el grado de satisfacción laboral desde las condiciones del ambiente social del lugar de trabajo, se observa un mayor porcentaje en las categorías satisfactorio y muy satisfactorio el 86%, reflejando un nivel bajo en la insatisfacción.

En los resultados obtenidos del cuestionario, el puntaje más alto está en el ítem: Me siento integrada (o) y aceptada (o) por la organización donde trabajo. Estos resultados se ven reflejados en los comentarios realizados por los participantes en las entrevistas. Una de las personas entrevistadas comenta sobre la importancia de la integración y aceptación laboral para la satisfacción personal y profesional, ella agrega:

...al existir un equipo uno puede compartir diferentes perspectivas de un caso determinado. Es muy satisfactorio sentir que uno no está solo y que hay un equipo que lo respalda en cuanto a criterios y decisiones para los procesos de los estudiantes... (Entrevista 1 a psicopedagoga, 2015)

Además, las condiciones del ambiente social trascienden el escenario de trabajo y afecta a otros individuos que están relacionados directa o indirectamente. Como expresa una de las personas entrevistadas: "Trabajo en un lugar donde el trabajo en equipo es primordial tanto a nivel de profesionales como con las familias de los estudiantes. Además, se vivencia respeto y colaboración del personal". Lo que demuestra la necesidad de crear y promover ambientes sociales de trabajo que se sustenten en las buenas relaciones humanas. El agrado por formar parte de un ambiente social que cumple con las expectativas de los trabajadores genera una satisfacción personal y laboral.

En el caso del ítem: Me siento apoyada (o) cuando surgen inconvenientes laborales, los resultados del cuestionario evidencian que 9 personas de las 49 participantes están insatisfechas con la percepción del apoyo en el momento que surgen inconvenientes. Estos resultados se pueden explicar a partir de las opiniones de los participantes, quienes expresan aspectos relevantes con

respecto a la confianza con los miembros de trabajo y con los conflictos laborales, estas categorías se amplían seguidamente.

4.2.10.1 Confianza con los miembros del trabajo

La confianza entre los trabajadores es importante en la vida laboral. La confianza consiste en la “capacidad de una y otra parte de depender de las palabras y acciones de la otra. La confianza abre fronteras, proporciona oportunidades para actuar y enriquece todo el tejido social de una organización” (Newstrom, 2007, p.256) lograr la confianza entre los miembros de trabajo requiere de tiempo, pero es necesaria para las buenas relaciones y el trabajo en equipo.

No obstante, a pesar de la importancia de las buenas relaciones entre los miembros de trabajo, no todas las organizaciones establecen esfuerzos por fortalecer vínculos entre los trabajadores. Por ejemplo, una de las personas entrevistadas comenta:

...todos los ambientes laborales son difíciles, pero el de educación es muy difícil no hay trabajo en equipo, no hay colaboración, no hay equidad, vieras que ahí hay gente que se preocupa mucho a como hay gente que no se preocupa... (Entrevista 2 a psicopedagoga, 2015)

Esta afirmación evidencia una dificultad en el ambiente social del trabajo que se puede explicar desde la opinión de una de las entrevistadas que dice:

...yo creo que a nivel de Costa Rica el trabajo interdisciplinario y transdisciplinarios está en pañales, hemos hecho algunos intentos interesantes en el país. Pero, sin embargo, se trabaja muy desde lo multidisciplinario cada área separadamente, lo transdisciplinarios ha costado más entonces si siento que hay muchas cosas que trabajar todavía desde lo básico que es crear una cultura de que es lo que se necesita en las instituciones para atender a las personas hasta lo operativo que es en cada unidad de trabajo... (Entrevista 3 a psicopedagoga, 2015)

Si existen condiciones estructurales que afectan el desarrollo de procesos como el trabajo interdisciplinario, se hace difícil implementar un ambiente que promueva el compañerismo y la ayuda entre los miembros de trabajo.

Contar con adecuadas relaciones laborales con los compañeros de trabajo evita los niveles altos de insatisfacción, pero muchas organizaciones no consideran el desarrollo de la confianza entre los trabajadores y afectan el ambiente social como menciona uno de los entrevistados: “se trabaja en equipo, pero como siempre verdad, no faltan que hallan roces, verdad, entonces esas cosas en ocasiones ponen el ambiente como tenso” (entrevista 5 a psicopedagogo, 2015) al generar condiciones adversas en el clima laboral la satisfacción de los trabajadores se ve afectada.

El modelo de los dos factores de Frederick Herzberg explica que los factores extrínsecos como lo es el ambiente social del lugar de trabajo responden a condiciones externas como: la comunicación, las reglas, el respeto, la equidad, la colaboración, las indicaciones que brindan los superiores, la información, si

estas condiciones no se satisfacen se produce insatisfacción. Por otro lado, si estas demandas son satisfechas se evita la insatisfacción, de acuerdo a los estudios realizados por Frederick Herzberg.

De las condiciones analizadas los graduados muestran mayor insatisfacción por el apoyo cuando surgen inconvenientes. Sin embargo, no es porcentaje alto de personas que comparten este criterio por lo que se puede determinar que las condiciones sociales producen poca insatisfacción en los participantes. Por lo tanto, los resultados obtenidos de los cuestionarios y de las entrevistas reflejan que las condiciones relacionadas con el ambiente social son adecuadas para evitar la insatisfacción en los participantes.

4.2.11 Satisfacción laboral desde la motivación en el trabajo

Al analizar el grado de satisfacción laboral desde las condiciones de la motivación, se evidencia una mayor concentración en las categorías de satisfactorio con 37% y muy satisfactorio con el 57%, constituyéndose en el área con el grado más alto de satisfacción laboral de los participantes del cuestionario.

Según Jijena (2012) “la mayoría de los estudios se han centrado en lo que puede afectar a la productividad y la satisfacción en el trabajo, y no en la relación entre productividad y satisfacción en el trabajo” (pp. 123-124) En este estudio el puntaje más alto está en el ítem: Soy una trabajadora (or) productiva (o) con un puntaje del 4,67. De igual forma en las entrevistas se evidencia una satisfacción por la percepción de los graduados al considerarse productivos en la vida laboral. En este punto se observa un nivel alto de satisfacción con respecto a la percepción de sentirse productivos y existe un nivel alto de satisfacción general en lo que respecta a la motivación.

Una de las personas entrevistadas expresa: “Sí me siento muy productiva con el trabajo que realizo, me encanta lo que hago y me pagan por hacerlo, eso es muy satisfactorio” (entrevista 4 a psicopedagoga, 2015) evidenciando una relación entre la percepción de productividad con el grado de satisfacción laboral.

De los resultados obtenidos del cuestionario el puntaje más bajo está en el ítem: Recibo el reconocimiento que merezco por el trabajo que realizo. Estos resultados indican que 12 de los 49 participantes están insatisfechos con el recibimiento de reconocimiento por el trabajo realizado. Por lo que seguidamente se amplía esta categoría.

4.2.11.1 Reconocimiento por el trabajo realizado

Los seres humanos sienten placer y satisfacción ante el reconocimiento en los intercambios que realiza con los demás. El reconocimiento “se define como cualquier acción de apreciación de otro. Se aplica a todos los tipos de reconocimiento, como el contacto físico, verbal y no verbal entre las personas” (Newstrom, 2007, p.263) en el ámbito laboral el reconocimiento también está relacionado con la percepción de satisfacción como lo indica una de las participantes:

...los resultados del trabajo por lo general son los esperables, son muy pocas las ocasiones en que los resultados no se dan como uno piensa, pero eso es normal en cualquier trabajo. Mi trabajo es reconocido por mis superiores y eso me ha motivado a superarme cada día más... (Entrevista 5 a psicopedagogo, 2015)

Los participantes de este estudio evidencian insatisfacción hacia el poco o nulo reconocimiento por las tareas realizadas. Una de las personas entrevistadas indica:

...yo tengo 25 años de trabajar aquí entonces estoy completamente comprometida con la visión y la misión, que haya cero motivación es otra cosa. Usted trabaja porque ama lo que hace, no porque a mí me motiven y que me digan: “mire que linda le quedó esa actividad” “que lindo que hiciste aquello” ...
(Entrevista 7 a psicopedagoga, 2015)

Desde este comentario se evidencia como el reconocimiento por el trabajo realizado es importante en el grado de satisfacción laboral.

Una participante refuerza la importancia del reconocimiento al explicar: “pero si hay un asunto como de reconocimiento a la labor que uno hace eso es algo que motiva bastante y dan ganas de seguir aportando y de seguir buscando continuamente que cosas puede uno aportar al trabajo” (entrevista 2 a psicopedagoga, 2015). El reconocimiento influye en el grado de satisfacción laboral y la ausencia de este reconocimiento incide en la desmotivación del personal. Una de las participantes expresa:

...si el director tiene que reconocerle a uno si lo hace, no así como que usted diga, pero uno sabe que a su manera él lo hace. Los compañeros ellos sí, (...) todos ahí nos estamos apoyando y nos motivamos muy bonito. Y el resto de actividades que se hacen, se organizan muy bien y ahí todo el mundo apoya. Pero el director como que se mantiene como más al margen, con los compañeros

siempre estamos pendientes y motivándonos con el trabajo que hacemos entre todos... (Entrevista 10 a psicopedagoga, 2015)

Estas opiniones demuestran la percepción de la entrevistada del vínculo entre motivación y reconocimiento.

El modelo de los dos factores de Frederick Herzberg explica que los factores intrínsecos como lo es la motivación responden a condiciones internas como: la responsabilidad, el interés, la seguridad, el disfrute por las tareas que se realizan, búsqueda de la optimización, eficiencia y efectividad en lo que se hace. Es necesario satisfacer estas necesidades para mantener un grado alto de satisfacción en los trabajadores.

Por lo tanto, los resultados obtenidos de los cuestionarios y de las entrevistas reflejan que las condiciones relacionadas con la motivación producen satisfacción en los participantes.

4.2.12 Satisfacción laboral desde la autorrealización en el trabajo

El modelo de los dos factores de Frederick Herzberg explica que los factores intrínsecos como la autorrealización que incluye el sentido de logro personal y profesional, las oportunidades para tomar decisiones, gratificación, y autoestima, deben ser satisfechos para aumentar el grado de satisfacción.

Se evidencia un grado alto de satisfacción de los participantes con respecto a la autorrealización, a partir de los resultados de los cuestionarios y de las entrevistas realizadas a los graduados.

Un estudio realizado a partir de las opiniones de un grupo focal revela que la “Maestría contribuye con la movilidad social del país y que además ha tenido repercusiones en la parte económica, ya que ha significado ascensos en las carreras profesionales del alumnado” (Consejo Nacional de Rectores, 2009, p. 101). Sin embargo, los resultados del cuestionario y de la entrevista evidencian que no en todos los casos la Maestría representa ascensos laborales y mejoras en el ingreso económico.

En los resultados del cuestionario se observa que el ítem con el puntaje más bajo es: La Maestría en psicopedagogía ha contribuido en mi incursión laboral. Donde el 8% están muy en desacuerdo con la afirmación y un 10% indica estar en desacuerdo. Estos resultados se ven reforzados en las respuestas de las entrevistas. A continuación, se detalla más sobre los cambios laborales de los entrevistados.

4.2.12.1 Movilización laboral

Las demandas laborales actuales exigen profesionales con una alta preparación, por tal motivo los estudiantes buscan desarrollar conocimientos y capacidades para incursionar y desenvolverse en el campo laboral de manera exitosa. Sin embargo, se presentan algunas limitaciones que pueden afectar la obtención de un trabajo y la ejecución del mismo o el obtener ascensos en cuanto a puestos y a nivel económico.

Una de las personas graduadas comenta en la entrevista: “En mi caso el tener la maestría hace que este sobre calificada, porque para trabajar en privado al tener una maestría me tienen que pagar más” (entrevista 6 a psicopedagoga, 2015). Esta persona menciona en la entrevista su preocupación por que ha entregado currículos en diferentes lugares, sin obtener respuestas positivas y esto lo atribuye al hecho de estar con un grado alto de preparación, ya que las

instituciones privadas prefieren no contratar a personal tan calificado por el pago de salario que debe ser mayor.

Una graduada indica: “antes trabajé medio año en preescolar después de la maestría estuve tres años sin hacer nada” (entrevista 8 a psicopedagoga, 2015) evidenciando que el título de maestría no contribuyó en la incursión laboral, a pesar de los intentos de esta persona por lograr un puesto de trabajo acorde a su preparación profesional. Otra de las personas entrevistadas opina: “si cambio, pero no tanto por la maestría sino por los años de trabajar y por la experiencia más que todo” (entrevista 10 a psicopedagoga, 2015) explicando que las mejoras a nivel laboral y salarial se dieron principalmente por las anualidades y la experiencia de trabajo principalmente.

Muchos de los participantes en este estudio manifiestan estar laborando, no obstante, algunos expresan insatisfacción con respecto a las posibilidades de ascender, es decir experimentar cambios de puestos o salariales. Una de las personas entrevistadas agrega: “en mi puesto lo que se necesita es la licenciatura, entonces ya uno tiene un techo, no hay donde ascender” (entrevista 7 a psicopedagoga, 2015) Lo que refleja la dificultad para obtener ascensos laborales por medio del título de psicopedagogía en ciertos campos de acción.

Por otra parte, al analizar el ítem: Si tuviera que elegir nuevamente una profesión me gustaría que estuviera relacionada con la psicopedagogía; se evidencia el puntaje más alto en el área de la autorrealización de las respuestas del cuestionario. Estos resultados indican una alta satisfacción de los encuestados con respecto a la elección de realizar estudios en psicopedagogía. De igual manera se evidencia un grado alto de satisfacción en las personas que participaron en la entrevista.

Uno de los comentarios señala la importancia de los estudios en psicopedagogía en la consecución de trabajo al decir: “luego de la maestría encontré trabajo como psicopedagoga en esta institución privada” (entrevista 1 a psicopedagoga, 2015). Además, una de las entrevistadas agrega:

...después de la maestría inicié con el consultorio y con el trabajo en la UNED. Primero me parece que, si funciona mucho la maestría de psicopedagogía porque te da muchos rangos de acción, entonces tenés muchas más posibilidades para encontrar trabajo, a diferencia de sacar una maestría como en terapia de lenguaje... (Entrevista 3 a psicopedagoga, 2015)

Otra de las experiencias evidencia la importancia de los estudios en psicopedagogía para enriquecer la práctica profesional, como indica una de las personas graduadas al señalar:

...la Maestría en Psicopedagogía ha repercutido en mi ascenso en carrera profesional, me ha dado mucho conocimiento para enriquecer el trabajo en Terapia de Lenguaje, que es lo que hago, tanto en estrategias de mediación, como en la parte de evaluación, ahora me siento más segura al evaluar a mis estudiantes, además existe en mi persona más deseo de superación y más sensibilidad en el trato a los estudiantes y sus familias, en la parte económica no ha repercutido...(entrevista 4 a psicopedagoga, 2015)

Otro de los comentarios refuerza esta percepción al explicar la graduada:

...esta Maestría me abrió la oportunidad de ir más allá en cuanto a cómo el estudiante aprende, comprende algo, como lo hace, cosas que aprendí en la maestría. Yo siento que yo no soy la misma maestra, aunque no trabaje como psicopedagoga me ha servido... (Entrevista 2 a psicopedagoga, 2015)

Se evidencia la satisfacción por contar con una mejor preparación para ejercer la profesión de la manera más óptima. El realizar un mejor aporte como profesional, contribuye en la satisfacción personal como explica una de las entrevistadas:

...en realidad al complementar psicopedagogía con mi primera carrera que fue psicología uno hace un aporte mayor a nivel educativo, me siento muy satisfecha, en el lugar que estoy siento que valoran lo que uno hace y eso contribuye a que uno se sienta realizado como persona y como profesional... (Entrevista a psicopedagoga, 2015)

Las experiencias laborales trascienden el escenario de trabajo y repercuten en los demás ámbitos en los que se desenvuelven los trabajadores.

4.2.12.2 Formación profesional

El programa de estudio en el que se sustenta la Maestría de Psicopedagogía de la UNED, busca formar profesionales con la capacidad para identificar e intervenir los problemas educativos actuales. Para esto, durante el proceso de formación del profesional en psicopedagogía se desarrollan destrezas, para que el profesional logre analizar “la fundamentación teórica que justifica la aplicación de diferentes instrumentos de evaluación psicopedagógica que le permitan la comprensión de las características del individuo” (Maestría de Psicopedagogía de la UNED, 2015).

Las y los entrevistados mencionan que este punto se puede mejorar para optimizar las condiciones laborales del profesional en psicopedagogía. Una de las personas participantes comenta:

...dentro de lo que el programa tiene como tal y la realidad a la que me enfrento día con día pues no existe mucha congruencia porque dentro de esta institución la demanda primordial es cuestiones de dificultades de aprendizaje, cuestiones de diagnósticos, déficit atencional, asperger, problemas de conducta, y siento que ahí si hay como un gran vacío... (Entrevista 1 a psicopedagoga, 2015)

Este sentimiento de “vacío” coincide con los hallazgos del estudio de Benavidez y Campos (2011) donde el 63.4% de los graduados incluidos en el estudio exponen que la carrera dejó vacíos en su formación (p. 119) señalando la necesidad de reflexionar sobre las prácticas formativas del centro educativo y su alcance en la satisfacción de las personas graduadas. Datos que deben ser considerados por la Maestría de Psicopedagogía de la UNED para realizar los

ajustes que garanticen la percepción de satisfacción de sus usuarios en el futuro.

La percepción de los profesionales en psicopedagogía sobre su formación, es determinante en su ejercicio laboral. La inseguridad en la intervención profesional afecta el grado de satisfacción laboral. No se puede estar a gusto si existen miedos o sentimientos de desconfianza que dificulten la toma de decisiones y la praxis de los profesionales. Uno de las personas entrevistadas señala:

...yo siento como que me faltó más, tal vez yo salí con un sin sabor y un temor de como yo iba a intervenir. Esta Maestría en la UNED no me dio las herramientas, yo me sentí sin saber que hacer como profesional sin saber que hacer... (Entrevista 2 a psicopedagoga, 2015)

Esta misma persona explica que le han solicitado apoyo para la intervención psicopedagógica con adolescentes y ha tenido que rechazar las solicitudes por considerar que no cuenta con las herramientas para realizar ese tipo de trabajos.

Otra de las participantes realiza un comentario que va en esta misma dirección al mencionar: “actualmente me dicen a mí y me han buscado, ¿usted puede valorar a un adolescente está en el colegio? y yo digo ok yo no sé qué hacer. Entonces yo creo que no llevé un curso que satisfaga esa necesidad” (entrevista 7 a psicopedagoga, 2015). Otra de las participantes comparte esta percepción al manifestar:

...la maestría de la UNED es muy bonita, muy buena, pero, yo siento que le falta más como en el campo práctico, como más práctica, entonces, a la hora de tirarse uno, no sé si me dará miedo o no, yo siento a veces, que, al ponerme en esa situación de colocar un consultorio, o hacer una evaluación, yo en ciertos momentos, no me siento tan preparada... (Entrevista 8 a psicopedagoga, 2015)

Estas percepciones reflejan necesidades en los graduados, comentarios como:

...en la UNED los test que tienen son los mismos que uno ve dentro de la carrera, yo estudié educación especial es lo mismo: figura humana, reversal, y otros ahí que no recuerdo muy bien sus nombres, pero son casi que los mismos de la Maestría, hacen falta más casos prácticos. Que exista un curso que enseñen bien cómo interpretar test que puedan conseguir, aunque no se los den porque yo sé que los test son muy caros que por lo menos uno tenga conocimiento de que existen este test de cómo puedo leerlo o interpretarlo..." (Entrevista 10 a psicopedagoga, 2015)

Estos comentarios muestran la percepción de que los intereses de los graduados no coinciden en algunos casos con el proceso formativo que desarrolla la Maestría de psicopedagogía de la UNED.

Generando la reflexión de lo que postula la Maestría de Psicopedagogía de la UNED con respecto al perfil profesional que implementan, ya que indican que este debe analizar “las posiciones paradigmáticas del currículo en el marco del contexto latinoamericano” (Maestría de Psicopedagogía de la UNED, 2015). Sin embargo, las experiencias de los participantes de la entrevista muestran que el análisis se realiza básicamente para un sector que es el de primaria. Una de las personas entrevistadas comenta que el perfil profesional de la maestría:

...responde a las demandas laborales más que todo con niños menores de 12 años, la Maestría personalmente me dejó un vacío en el trabajo con adolescentes y adultos, por lo que sería necesario introducir algún curso, para comprender y trabajar desde el campo de la psicopedagogía con este grupo poblacional... (entrevista 6 a psicopedagoga, 2015)

No obstante, otra de las participaciones evidencia que no solo se cubren las demandas para la población menor a los 12 años ya que ella labora en preescolar y tuvo que especializarse luego de la Maestría para poder brindar una mejor atención a esta población, ella menciona “la maestría te da las bases y después vos vas y te especializas. Por ejemplo, yo te puedo decir que me especialicé en niños porque esa es mi carrera base” (entrevista 3 a psicopedagoga, 2015) esta necesidad de especialización la comparte otra de las personas entrevistadas que se muestra satisfecha con la participación en movimientos psicopedagógicos al indicar: “cuando yo empecé a ir a esos movimientos de psicopedagogía yo sentí que me estaba ubicando, en el seminario me dieron ese montón de herramientas, ese montón de test y todo explicado” (entrevista 2 a psicopedagoga, 2015)

Como indica una de las entrevistadas el área de acción del profesional en psicopedagogía es amplio al explicar:

...se tiene como la idea de que el psicopedagogo lo sabe todo, y se le manda todo esperando que lo solucione todo, la carrera es demasiado amplia, podemos trabajar con bebés hasta con adultos mayores, podemos trabajar necesidades educativas especiales todas, todas, eso es demasiado amplio... (Entrevista 3 a psicopedagoga, 2015)

Considerando que la Maestría de psicopedagogía de la UNED tarda dos años, se puede explicar la imposibilidad de profundizar en todos los aspectos que se requieren para intervenir una población tan diversa, como explica una de las entrevistadas “se ve demasiado, pero todo poquito, se ve de todo, pero muy poquito, entonces si hay cosas que a nivel de conocimiento fueron muy superficiales” (entrevista 8 a psicopedagoga, 2015)

En el momento de delimitar o priorizar sobre las destrezas para el perfil del psicopedagogo los entrevistados hacen mención a la importancia de fortalecer las habilidades para la intervención clínica, ellos expresan: “creo que sería importante darle a la Maestría una orientación más clínica que la gente que salga con entrenamiento novedosos, no ver figura humana y esas cosas” (entrevista 5 a psicopedagogo, 2015) otra de las personas entrevistadas agrega: “se nos dijo una y otra vez que no es una maestría profesional que es una maestría académica, pero de nuevo ante las demandas eso no sirve” (entrevista 6 a psicopedagoga, 2015)

Otra de las participantes menciona: “La gente al pensar en un psicopedagogo piensa en un profesional que emita recomendaciones acerca del desempeño de un estudiante o un ambiente escolar no en desarrollar investigaciones como es el enfoque primordial del programa” (entrevista 10 a psicopedagoga, 2015) Otra persona indica: “yo sé que la Maestría está enfocada más a la parte investigativa. Sin embargo, para poder investigar yo necesito de la parte clínica no podemos separar una cosa de la otra” (entrevista 3 a psicopedagoga, 2015)

Estos comentarios ponen en evidencia lo que los participantes perciben como necesidades en su formación como profesionales en psicopedagogía para optimizar su intervención en el campo laboral y para lograr un grado alto de satisfacción laboral. Es valioso considerar la opinión de estos graduados y analizar la repercusión de promover una maestría con corte investigativo, contrastando las ofertas laborales y los intereses de la población estudiantil, de manera que se logre establecer un puente eficiente y eficaz entre la formación profesional de psicopedagogos y la realidad del mercado laboral para estos profesionales.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

Seguidamente se presentan las conclusiones más relevantes luego del análisis de los resultados. Además, se dirige una serie de recomendaciones a los graduados de la Maestría de psicopedagogía de la UNED. A las organizaciones que trabajan con profesionales en psicopedagogía y a los encargados de coordinación de la Maestría de psicopedagogía de la UNED.

5.1 Conclusiones

Los resultados de la investigación muestran que existe una tendencia a la satisfacción laboral general de los graduados de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED que participaron en este estudio.

Los datos recopilados muestran que existe un bajo grado de insatisfacción de los participantes en relación con la jornada laboral. Existen 18 personas de las 49 participantes que perciben que las tareas que realizan les producen constantemente estrés y fatiga. Esta percepción se puede explicar por la sobrecarga de tareas, ya que como manifiestan los entrevistados, la preparación profesional en algunos casos puede promover una asignación mayor de tareas laborales, ya que no existen puestos propiamente para psicopedagogos en los centros públicos y se solicita apoyo extra a los profesionales que tienen formación en esta área. Además, muchos de los participantes expresan que los trabajos relacionados con docencia implican llevar trabajo al hogar y esto aumenta los niveles de fatiga. Al darse una asignación mayor de tareas y la percepción de poco tiempo para realizarlas genera estrés que se ve reflejado en los comentarios de los graduados al mencionar que deben cubrir más tareas sin disponer de mayor tiempo.

Los resultados de la investigación muestran que existe un bajo grado de insatisfacción de los participantes en relación con el ambiente físico del lugar de trabajo. Los comentarios en las entrevistas evidencian buenas y regulares condiciones en los lugares de trabajo tanto públicos como privados. Se muestran insatisfechos principalmente por la escasez de recursos pedagógicos, lúdicos y tecnológicos, con la accesibilidad en las instalaciones y espacio para la recreación.

Los resultados de la investigación muestran que existe un bajo grado de insatisfacción de los participantes en relación con el ambiente social de trabajo. Los graduados realizan comentarios sobre la importancia de la integración y aceptación laboral para la satisfacción personal y profesional. Los resultados del cuestionario evidencian que 9 personas de las 49 participantes están insatisfechas con la percepción del apoyo en el momento que surgen inconvenientes. De acuerdo con los comentarios en las entrevistas a los graduados en algunos casos no hay vínculos sólidos de confianza entre los compañeros de trabajo, señalando dificultad para resolver conflictos, chismes, poco trabajo interdisciplinario, y poca colaboración, condiciones que afectan las relaciones entre los compañeros de trabajo.

Los resultados de la investigación muestran que existe alto nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la motivación. En los resultados del cuestionario y de las entrevistas se evidencia una satisfacción por la percepción de los graduados al considerarse productivos en la vida laboral, dicen sentirse motivados por lo que hacen y satisfechos por los resultados que obtienen. Se muestran principalmente insatisfechos con la falta de reconocimiento por el trabajo que realizan, ya que el esfuerzo y eficiencia de su trabajo en algunos casos no es reconocido como lo esperan los participantes.

Los resultados de la investigación muestran que existe alto nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la autorrealización. Los resultados indican un grado alto de satisfacción de los graduados con respecto a la elección de realizar estudios en psicopedagogía, indicando que les ha permitido mejorar su intervención profesional, siendo la maestría una opción para complementar en sus trabajos. Sin embargo, los participantes evidencian poca satisfacción sobre la posibilidad de que la Maestría en psicopedagogía contribuya en la incursión laboral, en ascensos laborales y en cambios económicos significativos.

En las entrevistas se aprecia que solo en pocas ocasiones al comparar la situación laboral previa y posterior a la realización de la maestría muestran un cambio de puesto o de ingreso económico significativo. Los participantes en su mayoría se encuentran en el mismo trabajo, con el mismo puesto que tenían antes de realizar la maestría. Y el cambio monetario, según expresan no es significativo. Algunos expresan interés por realizar evaluaciones psicopedagógicas privadas, pero manifiestan que les da temor porque consideran que tienen pocas herramientas para hacerlo. Los comentarios de los participantes en las entrevistas evidencian interés por los graduados de evaluar e interpretar instrumentos para el diagnóstico psicopedagógico de personas de diferentes edades. Sin embargo, la orientación de la maestría no es clínica ya que es investigativa.

Los resultados obtenidos del cuestionario indican que un alto porcentaje de participantes, no laboran en el área de psicopedagogía, un 53% indica que no ha laborado como psicopedagogos. De los 49 participantes solo una persona indica que su trabajo principal es en el área de psicopedagogía. En el sector público no existen puestos de trabajo propiamente para profesionales en psicopedagogía. Además, el énfasis de la maestría de psicopedagogía de la UNED es investigativa, no es clínica lo que podría explicar la reducida participación de los participantes en puestos privados de trabajo como psicopedagogos.

Surgen temáticas como el estrés laboral, la fatiga laboral, la confianza entre miembros de trabajo, el reconocimiento por las tareas realizadas, la movilización laboral y la formación profesional. Evidenciando la complejidad del estudio de la satisfacción laboral, ya que cada escenario y momento va a delimitar las variables relacionadas con la satisfacción laboral. Lo que hace difícil el generalizar las variables más relevantes en el estudio de la satisfacción laboral.

5.2 Recomendaciones

Los resultados del presente estudio evidencian en promedio un grado alto de satisfacción laboral de los participantes. Sin embargo, se reconoce que existen puntos que algunos de los graduados perciben como poco satisfactorios e insatisfactorios. Estos aspectos no se deben obviar y deben ser atendidos de la mejor manera para garantizar la satisfacción de los trabajadores en todos los ámbitos laborales donde se desenvuelven.

Es relevante que en futuras investigaciones se permita la participación de actores como las personas y organizaciones empleadoras, puesto que su opinión es importante en el estudio de la satisfacción laboral. Además, son actores esenciales en la transformación de las condiciones laborales para garantizar la satisfacción de sus trabajadores.

5.2.1. A los estudiantes graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED

Los graduados deben velar por la satisfacción laboral, para esto se hace necesario que adopten un rol protagónico en la dinámica de trabajo, para desarrollar acciones preventivas y correctivas que optimicen las condiciones laborales con que cuentan. Es relevante el desarrollo de medidas que les permita a los graduados manejar de manera apropiada el tiempo y la sobre carga laboral para evitar que lleguen a experimentar estrés y fatiga excesiva. Así mismo pueden implementar acciones que fortalezcan las relaciones sociales con los compañeros de trabajo. Como profesionales con orientación investigativa los graduados pueden analizar su experiencia laboral y desarrollar planes de acción que optimicen las condiciones de trabajo y compartir sus hallazgos para que otras personas y organizaciones se vean favorecidas.

Los graduados deben reconocer que la percepción de la satisfacción laboral obedece a la combinación de una serie de factores de índole personal, y organizacional, es importante que reflexionen sobre la percepción que poseen sobre la satisfacción laboral y su actitud con respecto a las dinámicas de trabajo. Para implementar mejoras que incidan en una mejor calidad de vida personal y laboral.

5.2.2. A las organizaciones e instituciones donde laboran graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED

Las organizaciones tanto públicas como privadas deben conocer las condiciones laborales asociadas a la satisfacción laboral de sus trabajadores. Con la finalidad de que reflexionen sobre las dificultades que enfrentan, para buscar alternativas y soluciones que permitan generar y mantener niveles altos de satisfacción laboral. Es importante la incorporación de evaluaciones periódicas en las políticas organizacionales que permitan conocer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores para realizar las modificaciones necesarias y optimizar las condiciones laborales. Realizar periódicamente estudios sobre el clima organizacional con la misma metodología, permite comparar tendencias anuales y determinar si existieron mejoras en la satisfacción laboral, de lo contrario, poder tomar medidas correctivas que lo solucionen.

En las relaciones de los jefes y el personal se resalta la importancia de reconocer las tareas que realizan los trabajadores. El reconocimiento promueve la satisfacción de los empleados y esta se refleja en la productividad y en el agrado al realizar las tareas laborales. Se recomienda realizar modificaciones en la organización laboral de manera que se den espacios para reconocer la labor de los trabajadores.

Se sugiere, además, la realización de estudios sobre la asignación de tareas de manera que se pueda definir claramente el rango de acción de cada puesto. Evitando sobrecargar a algunos de los empleados y asignando equitativamente las tareas laborales, para reducir el estrés y la fatiga de los trabajadores.

Promover el desarrollo personal y profesional de los colaboradores mediante una formación basada en diferentes técnicas, como participaciones en cursos, capacitaciones constantes, posibilidad de ascenso, así como estimular la productividad y el sentido de pertenencia en la organización.

5.2.3. A los encargados de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED

Establecer un plan de seguimiento permanente de los graduados de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED; de manera que la comunicación constante entre estos dos actores permita la retroalimentación y reflexión sobre las demandas laborales actuales, contribuyendo a la formación de profesionales con las destrezas que demanda el campo laboral. Al contar con un plan de investigación y seguimiento permanente de las personas graduadas de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED se puede desarrollar un abordaje de forma integral para analizar y reflexionar críticamente sobre las acciones que potencien la calidad educativa de los programas de estudio. Contribuyendo con los profesionales para que consigan disfrutar de satisfacción en el trabajo y mejoren su desempeño laboral.

Desarrollar un programa de actualización profesional que les permita a los graduados de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED contar con el acceso a una base de datos que le ofrezca información actualizada, bibliografía e información sobre cursos y capacitaciones. Esta base de datos al ofrecer información relevante y actualizada les permite a los graduados especializarse en las áreas que considera más necesarias y le ayuda además a contar con

material de apoyo para su ejercicio profesional. De esta forma se enfrentarán a experiencias laborales con seguridad y realizando el trabajo con eficiencia.

Brindar más información a las personas que desean realizar la Maestría de Psicopedagogía en la UNED sobre el perfil profesional que promueven, aclarando en la página en línea sobre los campos laborales donde puede ejercer profesionalmente luego de obtenerla. La mayoría de los participantes de la encuesta expresan la necesidad de contar con más herramientas para evaluar e interpretar test que les permita realizar diagnósticos a personas de diferentes edades. Sin embargo, el perfil de esta maestría no está dirigido a la intervención clínica, sino que está dirigido a la investigación. Por lo que deben recomendar otras opciones para poder realizar una intervención clínica adecuada.

Es necesario desarrollar estudios longitudinales que permitan identificar el comportamiento de fenómenos como la satisfacción laboral de los graduados de la maestría de psicopedagogía de la UNED, y como estos se modifican por medio de la intervención y la transformación de medidas de optimización de las condiciones laborales, individuales y educativas.

Lista de referencias

- Abrajan, M.G.; Contreras J.M.; Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Revista enseñanza e investigación en psicología*, 14 (1) 105-118. Recuperado de http://cneip.org/documentos/revista/CNEIP_14_1/Abrajan_Castro.pdf
- Acevedo, R.; Olivares, M. (2010). Fiabilidad y validez en la evaluación docente universitaria. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. 10 (1), 1-38. Recuperado de <http://revista.inie.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/421/420>
- Acuña, J. (2012). Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 3 (1), 157-184. Recuperado de <http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/revistacalidad/article/view/438>
- Aguilar, M.; Araya, A.; Bolaños, M.M.; Luna, G.; Ramírez, L.; Monge, O. (2014). *Situación laboral de las personas egresadas en la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectivo de la Universidad de Costa Rica entre 1991-1995*. (Tesis de Licenciatura inédita) Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Álvarez, J. (2011). *Una aproximación a la percepción que tienen los (las) egresados (as) de las carreras de pedagogía, respecto a la formación recibida en la Universidad de Los Lagos, Osorio, Chile*. Tesis Doctoral. Universidad de Barcelona. Recuperado de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/42484/3/JNAH_TESIS.pdf

- Asamblea legislativa de Costa Rica. (1943). *Ley N° 2 de 27 de agosto de 1943 Código de trabajo*. Recuperado de <https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/codigodetrabajo.pdf>
- Bak, S. (2011). Tipos de investigación: cuantitativa, cualitativa, métodos mixtos, e intervención de los maestros. *Revista el Educador*, 23 (2), 26-30. Recuperado de <http://icevi.org/pdf/educador-jan2011-spanish.pdf#page=28>
- Barrantes, R. (2006). *Investigación Un camino al conocimiento: Un enfoque cuantitativo y cualitativo*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Barrios, S.; Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-am Enfermagem*, 14, (1), 136-41. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19>
- Benavidez, J.; Campos, J. (2011). Percepción de los graduados de la escuela de ciencias de la educación de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) con respecto a la formación recibida durante la carrera. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 3 (2), 103-137. Recuperado de <http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/revistacalidad/article/view/426/321>
- Buendía, L.; Berrocal, E. (s.f). *La Ética de la Investigación Educativa*. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6606/Etica_de_la_investigacion_educativa.pdf?sequence=2
- Caballero, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Recuperado de

http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/14984/1/rev61COL5.pdf?origin=publication_detail

- Carranza, Y. (2006). *Análisis de la influencia de la motivación ejercida por la Gestión Directiva, en la actitud positiva hacia el trabajo del personal de la Escuela Pilar Jiménez Solís y su incidencia en el nivel de desempeño*. (Tesis de Maestría inédita). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Centro interuniversitario de desarrollo CINDA. (2012). *Seguimiento de egresados e inserción laboral: experiencias universitarias*. Chile.
- Chiang, M.; Núñez, A.; Huerta, C. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 72, 49-74. Recuperado de <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistaicade/article/view/407/327>
- Consejo Nacional de Rectores oficina de planificación de la educación superior. (2003). *La investigación en las universidades estatales costarricenses*. San José: CONARE OPES publicaciones.
- Consejo Nacional de Rectores (CONARE). (2009). *Estudio de seguimiento de las personas graduadas del periodo 2000 -2006 de once programas de posgrado de las universidades estatales*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Cox, J.; Trujillo, A (2010). Autoevaluación y Gestión curricular en el contexto de la Universidad Estatal a Distancia. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 1 (1), 1-12. Recuperado de

<http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/revistacalidad/article/view/403>

Cuadra-Peralta, A.; Veloso-Besio, C.; Moya, Y.; Reye, L.; y Vilca, J. (2010). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Revista de Salud y Sociedad*, 1 (2), 101-112. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4016531>

Dirección general de servicio civil. (2015). *Manuales de Especialidades actualizado al 14-07-2015*. Recuperado de http://www.dgsc.go.cr/dgsc/clases/dgsc_servicios_clasificacion.php

Dorta, C.; González, I. (2003). *La motivación en el nivel obrero-gerencial de la fábrica Tropicana según la teoría de las expectativas (Porter - Lawler)*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9872.pdf>

Fabra, E.; Camison, C. (2008). Ajuste entre el capital humano del trabajador y su puesto de trabajo como determinante de la satisfacción laboral. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 76, 129-142. Recuperado de http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/76/est06.pdf

Fuentes, S. (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)*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. En Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf?origin=publication_detail
- García, O.; Estrada, J.M. (2012) Nivel de satisfacción laboral de los egresados en la carrera de Ingeniería Agronómica de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, Venezuela. *Revista Científica UDO Agrícola* 12 (2): 418-427. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4688589>
- González, J.L.; Moreno, B.; Garroza, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- González, M.; Mora, R.; Roda, N. (2011). *Factores Organizacionales y Condiciones laborales asociadas a la Satisfacción Laboral que tienen los y las profesionales en Enfermería que laboran en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia durante el segundo semestre del 2011*. (Tesis de Licenciatura) Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. REDHECS: *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 3, (4), 68-89. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2717959>
- Happuch, K. (2007). Grado de satisfacción laboral en médicos anesthesiólogos de Petróleos Mexicanos fuera del Distrito Federal. *Revista mexicana de anesthesiología*, 30 (2), 82-90. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2007/cma072e.pdf>

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri

Hernández, S. (2007). El constructivismo social como apoyo en el aprendizaje en línea. *Revista Apertura*, 7 (7) 46-62. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/688/68800705.pdf>

Herzberg, F. (1954) *La teoría de la motivación y la higiene*. Recuperado de https://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fwww.untrefvirtual.edu.ar%2Fdocumentos_extras%2F1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional%2F10_Teoria_de_la_organizacion.pdf

IBM. 2011. *Manual del usuario del sistema básico de IBM SPSS Statistics 20*. Recuperado de ftp://public.dhe.ibm.com/software/analytics/spss/documentation/statistics/20.0/es/client/Manuals/IBM_SPSS_Statistics_Core_System_Users_Guide.pdf

Iglesias, C.; Llorente, R.; Dueñas, D. (2011). Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas. Un estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid. *Investigaciones regionales*, 19, 25-50. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3667405>

Jijena, R. (2012). *El enriquecimiento trabajo-familia y la satisfacción docente*. Recuperado de <http://www.tesisenred.net/handle/10803/107571>

- Justiniano, M. (2006). *Inserción laboral de los profesionales graduados en ciencias de la educación*. Tesis Doctoral, Facultad de Pedagogía. Barcelona. Recuperado de http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/2350/MDJ_TESIS.pdf?sequence=1
- Lillo-Bañuls, A.; Casado, J.M. (2011). Capital humano y turismo: Rendimiento educativo, desajuste y satisfacción laboral. *Estudios de economía aplicada*, 29 (3), 755 – 780. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3839819>
- Lobo, N.; Fallas, V.H. (2008). *La benemérita Universidad Estatal a Distancia en la sociedad de conocimiento*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Martínez, N. (2007). Recursos humanos y management empresarial. El caso de la satisfacción laboral. *CUADERNOS DE CC.EE. y EE*, 52, 75-101. Recuperado de <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf632.pdf>
- Mejías, A.; Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación. *Revista Docencia Universitaria*, 10, (2), 29-47. Recuperado de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vo110_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- Molina, S.E. (2008). *La joven Benemérita Universidad Estatal a Distancia: Institución Benemérita de la Educación y la Cultura*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Muchinsky, P. (2007). *Psicología aplicada al trabajo*. México: International Thomson Editores.

- Navarro, E.; Pérez, M. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. Universidad politécnica de Valencia. España. Recuperado de <http://riunet.upv.es/handle/10251/2189>
- Navarro, H. (2004). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de los docentes del Liceo de Tarrazú (Propuesta de Investigación)*. (Tesis de Maestría inédita). Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc GRAW-HILL Interamericana Editores, S.A.
- Nuviala, A.; Tamayo, J.; Iranzo, J.; Falcón, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Revista RETOS nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2722199>
- Olivares, F.; Pizarro, I.; Torres, C. (2006). *Estudio Técnico para conocer el nivel de satisfacción laboral del grupo EME S.A.* (Tesis de Licenciatura inédita). Sede regional de Guanacaste, Universidad de Costa Rica. Liberia, Costa Rica.
- Omar, A. (2011). *Liderazgo transformador y satisfacción laboral: El rol de la confianza en el supervisor*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3776853>

- Oros, L.; Main, M. (2004). ESLA-EDUCACIÓN: Una escala para evaluar la satisfacción laboral de los docentes. *Revista Internacional de Estudios en Educación*, 4 (1), 20-34.
- Pereira, M. (2011). Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados (con modelos de ecuaciones estructurales). *Aula Abierta*, 39, (3), 73-84. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3691511>
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, 15, (1) 15-29. Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/viewFile/867/79>
[3](#)
- Pérez-Cordia, I.; Guillén-Grima, f.; Brugos, A.; Aguinaga, I.; y Fernández-Martínez, C. (2012). *Validación de un cuestionario de mejora de la satisfacción laboral (CMSL) en profesionales de atención primaria*. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v35n3/original6.pdf>
- Pérez, J. M. (2007). *Manual de Usuario de la plataforma de encuestas en línea: Lime Survey, Versión 1.0*. Recuperado de <http://www.colfuturo.org/descargas/tutoriales/limesurvey.pdf>
- Peya, M. (2008). Satisfacción laboral. Una breve revisión. *Revista Nursing*, 26 (2), 62-65. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/33990/1/608338.pdf>

- Planas, J. (2012). ¿Qué es y para qué sirve hoy la formación profesional? De la VT (formación profesional) a la VET (formación y educación profesional). *Revista de la Asociación de Sociología de la Educación*, 5, (1), 5-15. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5144537>
- Programa de Autoevaluación Académica. (2013). *Informe de labores 2012 PAA*. Recuperado de <http://www.uned.ac.cr/transparencia/index.php/informe-de-labores-2012/informes-de-labores-por-dependencias/vicerrectoria-academica-2012/199-programa-de-autoevaluacion-academica-2012>
- Quevedo, A.; Lubo, A.; Montiel, M. (2005). Fatiga laboral y condiciones ambientales en una planta de envasado de una industria cervecera. *Revista Salud de los trabajadores*, 13, (1), 37-44. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1411233>
- Ramírez, A.; Benítez, J.P. (2012). *Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México*. Universidad de Guanajuato, 22 (8) 33-42. Recuperado de <http://www.acuedi.org/ddata/1740.pdf>
- Ramírez, T.; D'Aubeterre, M. (2007). Los niveles de satisfacción laboral del maestro venezolano 10 años después (1996-2006) *Revista Investigación y Postgrado*, 22 (2) 57-86. Recuperado de http://www.ucv.ve/uploads/media/Ramirez_D_aubeterre2007.pdf
- Rodríguez, A.; Retamal, M.P.; Lizana, J.; y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Revista Salud y Sociedad*, 2 (2), 219-234. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>

- Rodríguez, D. Valdeoriola, J. (2012). *Metodología de la investigación*. Recuperado de http://www.sumak.cl/1Por%20Temas/2Ciencias/3Ciencias_Sociales/Metodologia/1_Investigacion/Inves_cualitativa/PID_00148556-1.pdf
- Rodríguez, M. (2002). *Situación Laboral y grado de Satisfacción Laboral de los licenciados en Bibliotecología y Ciencias de la Información Graduados en la Década de 1990 de la Universidad de Costa Rica*. (Tesis de Licenciatura inédita). Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Rubio, F. (2007). *¿Cómo afrontar el estrés laboral?* San José, Costa Rica: INIE.
- Salas, F. (2006). Los estudios de seguimiento de la población graduada como herramienta para el cambio y la Innovación en el currículo universitario: La experiencia de la Escuela de Administración Educativa de la Universidad de Costa Rica. *Revista de educación*, 30 (2), 63-81. Recuperado de <Http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/2230/2189>
- Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. (2012). *Manual de Acreditación Oficial de Programas de Posgrado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica*. San José, Costa Rica.
- Soto, D. (2011). *Satisfacción laboral y factores asociados de los especialistas en medicina familiar en los últimos 20 años*. (Tesis de Especialista inédita). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Tejada, J. (2006). Elementos de convergencia entre la formación profesional y la universidad: implicaciones para la calidad de la formación profesional

superior. *Revista de Educación*, 340, 1085-1117. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2100558>

Tejero-González, C.; Fernández-Díaz, M. (2009). Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar relieve. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 15, (2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91612906002>

Trujillo, A.; Acón, A. (2012). Un caso de estudio en relación con los graduados de la escuela de ciencias de la educación de la Universidad Estatal a Distancia (UNED). *Revista Calidad en la Educación Superior*, 3 (2), 84-10. Recuperado de <http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/revistacalidad/article/view/447/342>

Trujillo, A.; Acón, A.; Quirós, J. (2011). La autoevaluación de los programas de posgrado en la UNED. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 2 (1), 69-85. Recuperado de http://www.uned.ac.cr/academica/images/paa/materiales/documentos/6PROCESOS_DE_AUTOEALUACION_POSGRADOS.pdf

Universidad Estatal a Distancia. (2015). *Programa de Maestría profesional en psicopedagogía*. San José, Costa Rica.

Villanueva, L. (2006) *Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama ediciones.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario dirigido a los estudiantes graduados del año 2010 al 2015 de la Maestría de Psicopedagogía de la UNED

**Universidad Estatal a Distancia
Sistema de Estudios de Postgrado
Programa de Maestría en Psicopedagogía
Trabajo Final de Graduación: Análisis acerca del grado de satisfacción
laboral del estudiantado graduado entre los años 2010 al 2015 de la
Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia, a partir
del modelo de dos factores de Herzberg.**

Cuestionario

**Dirigido los estudiantes graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en
Psicopedagogía de la UNED que se encuentran laborando en el área de
psicopedagogía**

Como parte del Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Magíster en Psicopedagogía en la UNED, le solicito responder el siguiente cuestionario, ya que la información que aporte será utilizada para analizar del grado de satisfacción laboral de los estudiantes graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED.

La información se utilizará de manera confidencial y anónima; es importante que conteste con la mayor sinceridad. Esta encuesta puede ser contestada en 15 minutos.

Le agradezco de antemano su valiosa colaboración.

Instrucciones: Marque con una equis (x) la opción que más se acerque a su situación o complete los espacios.

A. Datos sociodemográficos

1. Sexo

<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino
-----------------------------------	------------------------------------

2. Edad

<input type="checkbox"/> 20 -29	<input type="checkbox"/> 30 -39	<input type="checkbox"/> 40 – 49	<input type="checkbox"/> 50 – 59	<input type="checkbox"/> 60 y más
---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

B. Mercado Laboral

3. ¿En qué año se graduó en la Maestría en Psicopedagogía?

4. ¿Cuánto tiempo ha laborado en el área de Psicopedagogía?

5. ¿Qué puesto o puestos desempeña actualmente a nivel laboral?

6. ¿Cuántas horas trabaja en promedio semanalmente?

<input type="checkbox"/> 0 horas	<input type="checkbox"/> 1 a 20 horas	<input type="checkbox"/> 21 a 30 horas	<input type="checkbox"/> 31 a 40 horas	<input type="checkbox"/> Más de 40 horas
----------------------------------	---------------------------------------	--	--	--

7. ¿Cuál es su situación laboral con respecto al área en psicopedagogía?

<input type="checkbox"/> Trabajo en el área de psicopedagogía	<input type="checkbox"/> Complemento mi trabajo con actividades laborales de psicopedagogía	<input type="checkbox"/> No laboro en psicopedagogía
---	---	--

C. Grado de satisfacción: Marque con una equis (x) para indicar si su grado de satisfacción es muy satisfactorio, satisfactorio, ni satisfactorio ni insatisfactorio, poco satisfactorio, o insatisfactorio con respecto a cada enunciado.

MD	Muy en desacuerdo
ED	En desacuerdo
AD	Ni en acuerdo ni en desacuerdo
DA	De acuerdo
MA	Muy de acuerdo

Jornada laboral	Nivel de satisfacción				
	MD	ED	AD	DA	MA
8. La cantidad de horas que dedico a laborar responden a mis necesidades e intereses.					
9. El ritmo laboral del lugar donde trabajo me permite tener pausas de descanso durante la jornada laboral.					
10. El lugar donde laboro me ofrece los suficientes recursos, y materiales para desarrollar mi trabajo apropiadamente.					
11. El salario que recibo corresponde con la jornada laboral que realizo					
12. Las tareas que realizo me producen constantemente estrés y fatiga					
13. La carga de trabajo habitual es excesiva					
Ambiente físico del trabajo					
14. El ambiente físico laboral en el que me desenvuelvo es agradable					
15. Mi lugar de trabajo tiene una infraestructura adecuada					
16. La iluminación en mi espacio de trabajo es apropiada					
17. La ventilación en el ambiente donde trabajo es adecuada					
18. El entorno físico del lugar donde trabajo es seguro					
19. El ambiente físico laboral en el que me desenvuelvo permanece limpio y ordenado					

20. El espacio físico donde trabajo es cómodo					
Ambiente social del trabajo					
21. Me siento integrada (o) y aceptada (o) por la organización donde trabajo					
22. Cuento con la información necesaria para realizar mis tareas					
23. La organización donde trabajo busca el bienestar de todos y todas por igual					
24. Existe una actitud de respeto entre los miembros del personal					
25. El ambiente social laboral en el que me desenvuelvo es agradable					
26. Se evidencia apoyo entre los compañeros para llevar a cabo diferentes actividades					
27. Me satisface la comunicación que existe con los compañeros de trabajo					
28. El lugar donde laboro promueve el trabajo en equipo					
29. Me siento apoyada (o) cuando surgen inconvenientes laborales					
Motivación					
30. Las tareas que realizo son variadas y flexibles					
31. El ambiente laboral donde me destaco me permite producir ideas nuevas y productivas					
32. Me siento orgullosa (o) del lugar donde trabajo					
33. Las tareas que desarrollo son agradables					
34. Cumplo con las expectativas de la organización donde laboro					
35. Me complace los resultados de las tareas que realizo					
36. Soy una trabajadora (or) productiva (o)					
37. Mis opiniones y aportes son tomadas en cuenta por los compañeros de trabajo					
38. Recibo el reconocimiento que merezco por el trabajo que realizo					
Autorrealización					
39. Mis valores y los de la organización donde trabajo son similares					

40. Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo					
41. El trabajo que realizo me permite concretar mis metas personales					
42. Tengo oportunidad de desarrollar mis destrezas y habilidades en mi trabajo					
43. El trabajo que realizo responde a mi verdadera vocación					
44. Si tuviera que elegir nuevamente una profesión me gustaría que estuviera relacionada con la psicopedagogía					
45. La Maestría en psicopedagogía ha contribuido en mi incursión laboral					
46. La Maestría en psicopedagogía ha contribuido a mejorar mi desempeño laboral actual.					
47. Las actividades laborales que realizo me permiten desarrollar contenidos vistos en el programa de la Maestría en Psicopedagogía.					

Anexo 2 Guía de entrevista dirigida a los estudiantes graduados del año 2010 al 2015 de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED.

Universidad Estatal a Distancia
Sistema de Estudios de Postgrado
Programa de Maestría en Psicopedagogía
Trabajo Final de Graduación: Análisis acerca del grado de satisfacción
laboral del estudiantado graduado entre los años 2010 al 2015 de la
Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia, a partir
del modelo de dos factores de Herzberg.

Guía para entrevista
Dirigida los estudiantes graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en
Psicopedagogía de la UNED que se encuentran laborando en el área de
psicopedagogía

Como parte del Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Magíster en Psicopedagogía en la UNED, le solicito responder la siguiente entrevista. La información que aporte será utilizada para analizar del grado de satisfacción laboral de los estudiantes graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED.

La información se utilizará de manera confidencial y anónima; es importante que conteste con la mayor sinceridad. Le agradezco de antemano su valiosa colaboración.

A. Datos sociodemográficos

1. Sexo

<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino
-----------------------------------	------------------------------------

2. Edad

<input type="checkbox"/> 20 -29	<input type="checkbox"/> 30 -39	<input type="checkbox"/> 40 – 49	<input type="checkbox"/> 50 – 59	<input type="checkbox"/> 60 y más
---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

B. Mercado Laboral

3. ¿En qué año se graduó en la Maestría en Psicopedagogía?
4. ¿Cuánto tiempo ha laborado en el área de Psicopedagogía?
5. ¿Qué puesto o puestos desempeña actualmente a nivel laboral?
6. ¿Cuántas horas trabaja en promedio semanalmente?

<input type="checkbox"/> 0 horas	<input type="checkbox"/> 1 a 20 horas	<input type="checkbox"/> 21 a 30 horas	<input type="checkbox"/> 31 a 40 horas	<input type="checkbox"/> Más de 40 horas
----------------------------------	---------------------------------------	--	--	--

7. ¿Cuántas horas trabaja en promedio semanalmente en el área de psicopedagogía?

<input type="checkbox"/> 0 horas	<input type="checkbox"/> 1 a 20 horas	<input type="checkbox"/> 21 a 30 horas	<input type="checkbox"/> 31 a 40 horas	<input type="checkbox"/> Más de 40 horas
----------------------------------	---------------------------------------	--	--	--

C. Grado de satisfacción:

8. Describa su jornada laboral (Tiempo, ritmo de trabajo, recursos, salario)
9. Describa las condiciones del ambiente físico del trabajo (Infraestructura, seguridad, orden, aseo, comodidad)
10. Describa las condiciones del ambiente social del trabajo (Respeto, colaboración, trabajo colaborativo, compañerismo, equidad, confianza entre compañeros)
11. Describa la motivación que le proporciona su trabajo (Producción, empatía con valores organizacionales, agrado por las tareas y resultados, reconocimiento)
12. Describa el grado de satisfacción desde la autorrealización (Cumplimiento de expectativas profesionales, personales, vocación, contribuciones de la Maestría, repercusiones en la parte económica, ascensos en las carreras profesionales, relación del perfil profesional de la Maestría con las demandas sociales y laborales actuales).

Anexo 3: Consentimiento informado para participantes del Estudio: Análisis acerca del grado de satisfacción laboral del estudiantado graduado entre los años 2010 al 2015 de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia, a partir del modelo de dos factores de Herzberg.

**Universidad Estatal a Distancia, Sistema de Estudios de Postgrado
Programa de Maestría en Psicopedagogía
Trabajo Final de Graduación: Estudio acerca del grado de satisfacción
laboral de los estudiantes graduados del 2010 al 2015, de la Maestría en
Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia.**

**Consentimiento informado para participantes del Estudio: Análisis acerca
del grado de satisfacción laboral del estudiantado graduado entre los años
2010 al 2015 de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a
Distancia, a partir del modelo de dos factores de Herzberg.**

Como parte del Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Magíster Scientiae con énfasis en Psicopedagogía en la UNED, le solicito su apoyo aportando información. Sus aportes son necesarios y valiosos para el cumplimiento de los siguientes objetivos de la investigación.

Objetivo general

- Analizar el grado de satisfacción laboral de los estudiantes graduados del año 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la UNED.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la jornada laboral.

- Reconocer el nivel de satisfacción de los participantes en relación con el ambiente físico del trabajo.
- Identificar el nivel de satisfacción de los participantes con el ambiente social del trabajo.
- Determinar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la motivación.
- Identificar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la autorrealización.

La información brindada será confidencial, y empleada únicamente con fines investigativos de manera anónima; para desarrollar el “Estudio acerca del grado de satisfacción laboral de los estudiantes graduados del 2010 al 2015, de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia” y de esta forma conocer aspectos relevantes de la satisfacción laboral actual de los psicopedagogos graduados en la UNED en el periodo del 2010 al 2015. Le agradezco de antemano su valiosa colaboración.

Hago constar que he leído el procedimiento descrito arriba. La investigadora me ha explicado el estudio. Voluntariamente doy mi consentimiento para que la María Isabel Navarro Guillén emplee en su investigación la información brindada.

Nombre y cédula de la (el) participante

María Isabel Navarro Guillén 11207572

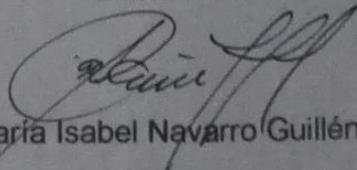
Nombre, cédula de la investigadora

Anexo 4: Carta de autorización de la UNED para publicar el Trabajo Final de Graduación

30 de octubre, 2015

Por este medio autorizo a la UNED para que publique en su REVISTA DIGITAL, WEB, CD Y CUALQUIER OTRO MEDIO, mi trabajo final de graduación titulado: "Análisis acerca del grado de satisfacción laboral del estudiantado graduado entre los años 2010 al 2015 de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia, a partir del modelo de dos factores de Herzberg" el cual he presentado como parte de los requisitos para optar por la Maestría en Psicopedagogía.

Atentamente



María Isabel Navarro Guillén

Cedula: 1 1207 0572

Cc Sistema de Estudios de Posgrado

Estudiante