

# Satisfacción personal, laboral y geográfica en funcionarios de una universidad estatal de Costa Rica: efecto del sexo, el estado civil, la edad y la educación

Lourdes Arce Espinoza

Investigadora independiente, arcelourdes1@gmail.com

Recibido 05-II-2015 • Corregido 12-V-2015 • Aceptado 18-V-2015

**ABSTRACT: Personal, occupational and geographical satisfaction in the staff of a state university in Costa Rica: effect of sex, marital status, age and education.** Satisfaction is determined by a set of external and internal factors of the individual, experiences, culture and the environment; it changes with goals and achievements. Here I analyze the results of an online survey of 1000 institutional email users from a public university in Costa Rica. Men are more satisfied with life in general and single, widowed or divorced people are less satisfied than those living with a partner. The greatest satisfaction is associated with tenure, being over 31 years old and having a high academic degree. Overall satisfaction is medium-high which is consistent with other local studies.

**Key words:** quality of life, happiness, well-being, subjective-cognitive perception, goals, achievements.

**RESUMEN:** La satisfacción está determinada por un conjunto de factores externos e internos del individuo, las vivencias, la cultura y el ambiente; además, cambia con las metas y logros. Aquí analizo los resultados de un cuestionario en línea aplicado a 1000 usuarios del correo electrónico institucional de una universidad pública en Costa Rica. Los hombres están más satisfechos con su vida en general y las personas solteras, viudas o divorciadas están menos satisfechas que las que viven en pareja. La mayor satisfacción se asocia con puesto en propiedad, ser mayor de 31 años y tener alto grado académico. La satisfacción en general es media-alta lo cual es concordante con otros estudios a nivel local.

**Palabras clave:** calidad de vida, felicidad, bienestar, percepción subjetiva-cognitiva, metas, logros.

La satisfacción es la valoración que realiza cada individuo desde la perspectiva que tiene de su calidad de vida, los objetivos alcanzados y los no logrados, esta valoración está basada en el criterio personal e influenciado por la sociedad y la cultura (Clemente et al., 2000).

Aspectos externos al individuo pueden influir positiva o negativamente en la valoración de su nivel de satisfacción, es decir no es un nivel constante, ya que varía de una persona a otra y dentro de la misma persona de un momento a otro (Cardona & Agudelo, 2007). Las vivencias personales, la historia familiar, la cultura y la misma sociedad pueden influir en el nivel de satisfacción que se tenga, por lo cual puede considerarse como una valoración cognitiva-subjetiva que mucho dependerá del estado emocional del individuo y de la influencia de los aspectos externos (Moyano & Ramos, 2007).

Las vivencias personales y la cultura son aspectos influyentes en la percepción de la satisfacción, estas vivencias

personales y culturales son un parámetro de comparación con lo socialmente aceptable en su ambiente y con lo que medirá su grado de satisfacción en los diferentes aspectos de la vida (Cardona & Agudelo, 2007; Urzúa & Caqueo-Urizar, 2011).

Muchos autores consideran que la calidad de la vida es sinónimo de satisfacción y estos dos a su vez pueden ser sinónimos de felicidad. Se considera que una persona satisfecha tiene una alta calidad de vida y por lo tanto esto se traduce en felicidad. Existen también opiniones opuestas a este punto de vista, ya que consideran que la calidad de vida contempla aspectos económicos mientras que la satisfacción y la felicidad son más una percepción subjetiva personal que se conjuga con otras variables como los logros, metas y aspectos culturales (Uchida et al., 2004; Urzúa & Caqueo-Urizar, 2011; The Sustainable Development Solutions Network, 2013).

Este estudio ofrece información científica original y rigurosamente recopilada sobre un tema previamente desconocido en este ámbito; los resultados pueden ser utilizados en otros estudios y en ambientes similares. El objetivo del estudio era determinar las variables que influyen en la percepción y el nivel de satisfacción de los funcionarios de una universidad estatal costarricense.

## MÉTODOS

Envié un cuestionario en línea a 1490 funcionarios que poseen una dirección de correo electrónica institucional a través del software LIMESURVEY de libre acceso, el mismo se mantuvo activo desde el 28 de junio hasta el 30 de octubre de 2013. El cuestionario consta de cuatro secciones: 1. Información General, 2. Satisfacción Personal, 3. Ambiente Laboral y 4. Ambiente Nacional. Se recibió respuesta de 1000 funcionarios (67%).

### Procedimiento

De acuerdo con la lista de Outlook de la universidad, envié una invitación personalizada para participar en el estudio y se indicaba un link para acceder el cuestionario y responderlo a través de la web. Durante el periodo en que se mantuvo activo el cuestionario se enviaron cinco recordatorios a los funcionarios que no lo habían contestado con el fin de motivar la participación.

### Análisis estadístico

El cuestionario estaba estructurado en tres módulos (satisfacción personal, laboral y nacional) el grado de satisfacción debía ser clasificado en una escala de uno a cinco, donde uno es totalmente insatisfecho y cinco es totalmente satisfecho.

Con el programa IBM SPSS Statistics 19 se estimó un análisis factorial que contaba con 30 variables, de las cuales por valores bajos de las comunalidades se excluyeron 10 obteniéndose 5 índices. A partir de los índices se realizó un análisis de conglomerados con la técnica de K medias para poder determinar los grupos de satisfacción, realizándose el análisis de correspondencias y determinar los perfiles de estos grupos según distintas variables.

Para la selección del número de componentes se tomó en cuenta el criterio de eigen values mayores a uno, también analizando mediante el porcentaje total de varianza explicada por los componentes, se encontraron cinco componentes que explicaban un 60% de la varianza. Con el análisis de factores se obtuvieron cinco índices que se refieren a la satisfacción de los funcionarios los cuales

están formados por distintas variables, se obtuvieron comunalidades mayores 0,5 por lo que son válidas para incluirlas, el análisis de confiabilidad presenta porcentajes bastante altos del alpha de cronbach.

Para el análisis de correspondencias se utilizaron las variables de edad, estado civil, nivel educativo y condición laboral.

## RESULTADOS

La distribución socio-demográfica se agrupa en dos grandes rangos de edad de 31 a 40 años y de 41 a 50 años. Respecto al estado civil un 50% de los hombres se encuentra casado, mientras que las mujeres un 38%. En el nivel educativo en ambos sexos más del 60% tiene universidad completa. Los mayores porcentajes de funcionarios que laboran para esta institución pertenecen a la parte académica (cuadro 1).

CUADRO 1  
Distribuciones porcentuales de las variables sociodemográficas por sexo

Edad	Hombre	Mujer
Menos de 20 años	0.00	0.16
De 21 a 30 años	19.74	21.79
De 31 a 40 años	33.25	33.50
De 41 a 50 años	23.38	26.34
De 51 a 60 años	20.00	17.56
Más de 60 años	3.64	0.65
Totales	100.00	100.00
<b>Estado civil</b>		
Soltero	32.73	37.24
Casado	50.39	38.37
Divorciado	5.97	15.61
Separado	2.86	2.76
Viudo	0.78	1.30
Unión libre	7.27	4.72
Totales	100.00	100.00
<b>Nivel educativo</b>		
Primaria incompleta	0.78	0.00
Secundaria incompleta	2.08	1.30
Secundaria completa	5.19	1.79
Universitaria incompleta	20.26	23.41
Universitaria completa	67.01	69.92
Técnico	3.64	2.76
Otro	1.04	0.81
Totales	100.00	100.00
<b>Dependencia</b>		
Académica	54.81	63.74
Otros departamentos	45,2	36,26
Totales	100.00	100.00

En los grupos en general se da un nivel bajo de satisfacción, por lo que se asignaron escalas de media alta, media baja y baja. En el ámbito de pareja los que tienen satisfacción media se encuentran más satisfechos en los demás aspectos de su vida con respecto a los otros grupos (Cuadro 2).

Existen pocos funcionarios de menos de 20 años, el grupo con satisfacción media alta está concentrado en

CUADRO 2  
Centros de los conglomerados finales,  
según los índices de satisfacción

Índices	Baja	Media baja	Media alta
Ambiente personal	4,20	5,38	5,73
Ambiente laboral	5,56	6,56	7,06
Ambiente nacional	1,47	1,69	1,79
Ámbito en pareja	3,47	9,63	6,15
Ámbito económico	3,24	4,35	4,78

las edades de 31 a 40 años y de 41 a 50 años, ( $\chi^2=22,037$ , grados de libertad 2,  $p<0,000$ ) (Cuadro 3).

En cuanto al estado civil la satisfacción medio alta corresponde a los solteros y casados, el grupo con escala media baja está conformado en su mayoría por solteros y divorciados, así como el grupo de satisfacción baja ( $\chi^2=163,379$ , grados de libertad 10,  $p<0,000$ ) (Cuadro 4).

Los funcionarios que poseen universidad completa se encuentra en la escala de satisfacción media alta ( $\chi^2=16,236$ , grados de libertad 12,  $p<0,181$ ) (Cuadro 5).

La condición laboral en su mayoría está concentrada en funcionarios que tienen plazo fijo o propiedad, existen pocas contrataciones por servicios profesionales y servicios especiales. Las personas que tienen una satisfacción media alta tienen propiedad en su mayoría. El grupo con satisfacción baja cuenta tanto con funcionarios con propiedad y plazo fijo ( $\chi^2=5,278$  grados de libertad=6,  $p<0,509$ ) (Cuadro 6)

CUADRO 3  
Análisis de correspondencias de grupos de edad según grupo de satisfacción

	Grupos de edad						Margen activo
	Menos de 20 años	De 21 a 30 años	De 31 a 40 años	De 41 a 50 años	De 51 a 60 años	Más de 60 años	
Baja	0	51	72	61	35	3	222
Media baja	0	33	44	32	30	4	143
Media alta	1	126	218	159	120	11	635
Margen activo	1	210	334	252	185	18	1000

CUADRO 4  
Análisis de correspondencias de estado civil según grupo de satisfacción

Casos iniciales	Estado civil						Margen activo
	Soltero	Casado	Divorciado	Separado	Viudo	Unión libre	
Baja	75	86	32	11	1	17	222
Media baja	98	4	31	6	4	0	143
Media alta	182	340	56	11	6	40	635
Margen activo	355	430	119	28	11	57	1000

CUADRO 5  
Análisis de correspondencias de nivel educativos según grupo de satisfacción

	Educación							Margen activo
	Primaria incompleta	Primaria Completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Universitaria incompleta	Universitaria completa	Técnico	
Baja	2	0	4	8	52	149	7	222
Media baja	0	0	3	2	42	88	5	140
Media alta	1	0	9	21	128	451	19	629
Margen activo	3	0	16	31	222	688	31	991

CUADRO 6  
Análisis de correspondencias de condición laboral según grupo de satisfacción

Casos iniciales	Condición				Margen activo
	Plazo fijo	Servicios profesionales	Servicios especiales	Propiedad	
Baja	66	2	21	133	222
Media baja	40	1	10	92	143
Media alta	184	4	34	413	635
Margen activo	290	7	65	638	1000

## DISCUSIÓN

No existen estudios previos realizados con el personal de las universidades estatales de Costa Rica que permitan comparar los datos encontrados; para la comparación se utilizaron los reportes de la felicidad realizados a nivel mundial y algunos estudios locales. Se encontró que los funcionarios se encuentran en una escala de satisfacción media en los ámbitos: laboral, personal y nacional. Aunque es aceptable no se llega a una satisfacción alta en ningún ámbito, esto es consistente con lo reportado en los resultados de la Encuesta Actualidades de la Universidad de Costa Rica (2012), por lo cual se puede determinar que la población en general está experimentando un déficit en el nivel de satisfacción en los diversos ámbitos.

La satisfacción por sexo muestra diferencias en cuanto a que las mujeres se ubican en las escalas de satisfacción baja y media baja, esto podría explicarse por los múltiples roles que cumplen donde se espera además que su desempeño sea el cien por ciento en todos ellos, en el hogar, el trabajo, su vida en pareja y a nivel profesional, dando por resultado el desgaste del rol femenino, causante de estrés y mayor insatisfacción en las mujeres (Díaz, 2007). Existen pocos estudios en la actualidad que abarquen este tema, sin embargo, se ha podido determinar a grandes rasgos que los hombres presentan ligeramente mayor satisfacción que las mujeres en las áreas socioeconómicas, laborales y con respecto a la edad (Rojas, 2008; Meléndez et al., 2009).

Los funcionarios jóvenes se encuentran más insatisfechos lo cual podría deberse a que éstos tienen estándares más altos con respecto a lo que debería ser su vida, su carrera, su ocupación, su salario, es decir las expectativas de lo que según ellos merecen son mayores a las ofrecidas por la sociedad, lo que hace que valoren de forma más pesimista los logros y metas y en general todas las áreas de su vida. Conforme el funcionario alcanza la mediana edad, a partir de los 31 años, es más realista con los logros y metas alcanzados lo cual le permite evaluar su vida en general de forma objetiva, dando como

resultado mayor satisfacción con lo logrado y mejor disposición al futuro (Peterson, 1991, Barrientos, 2005, Moyano & Ramos, 2007, Meléndez et al, 2009).

La vida en pareja es un indicador de satisfacción por excelencia. Los funcionarios casados o en unión libre se encuentran más satisfechos que aquellos que no poseen pareja. La pareja es considerada como un soporte económico, social, familiar y emocional, dándole un sentido de arraigo al individuo (Stack & Eshleman, 1998; Barrientos, 2005; Moyano & Ramos, 2007, Meléndez et al, 2009).

Los funcionarios con niveles de educación universitaria completa se encuentran más satisfechos que aquellos que no poseen un título universitario, mostrando así una relación entre el nivel educativo y la satisfacción, tal y como lo indican algunos autores a mayor nivel educativo o más años de estudio las personas se encuentran más satisfechas que aquellas con pocos años de estudio o grados académicos bajos (Rojas, 2008, Moyano & Ramos, 2007, Meléndez et al, 2009, Universidad de Costa Rica, 2012, Universidad de Palermo- TNS Gallup, 2012). Las personas académicamente más preparadas generalmente poseen un estatus social y mejores ingresos económicos, lo cual les permite mayor consecución de sus metas y por ende mayor satisfacción (Pinquart 2001, García, 2002).

El hecho de contar con propiedad les asegura su estancia en la entidad con lo cual, los ingresos económicos, la posibilidad de ascenso, capacitaciones, becas y demás incentivos que poseen con la condición de propietarios, les permite acceder a otros logros y metas personales, dando como resultado una mayor satisfacción en los funcionarios con propiedad que aquellos que poseen un nombramiento a plazo fijo o por servicios profesionales. (Alonso, 2006; Herrera- Amaya, et al 2008, Pedraza, et al 2010, Tejedo, 2013).

## AGRADECIMIENTOS

A Víctor Hugo Méndez Estrada y Julián Monge Nájera, por su revisión y aporte. A Ligia Bermúdez Mesén y Karen

Corrales Bolívar por su apoyo estadístico. A todos los funcionarios por su colaboración en esta investigación.

## REFERENCIAS

- Alonso, P.M. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, 8: 49-63.
- Barrientos, J. (2005). Calidad de vida, bienestar subjetivo: una mirada psicosocial. Universidad Diego Portales, Santiago, Chile.
- Cardona, D. & Agudelo, H. (2007). Satisfacción personal como componente de la calidad de vida de los adultos de Medellín. *Revista Salud Pública*, 9 (4).
- Clemente, C.A; Molero, M.R. & González, S. F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Revista Canales de psicología*; 16 (2): 189-198.
- Díaz, G. (2007). La mujer en edad mediana y su satisfacción con la vida en poblaciones cubanas. *Revista Cubana de Medicina General Intregal*, 23 (1).
- García Martín, M.A. (2002): Desde el concepto de felicidad al abordaje de las variables implicadas en el bienestar subjetivo: un análisis conceptual. *Educación física y deportes: Revista Digital*, 8(48).
- Herrera-Amaya, G. & Manrique-Abril, F.G. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichán*, 8(2): 243-256.
- Meléndez, J.C, Navarro, E, Oliver, A. & Tomás, J.M. (2009). Satisfacción vital en los mayores, factores sociodemográficos. *Boletín de Psicología*, 95.
- Moyano, D. E. & Ramos, A.N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. *Revista Universum (Talca)*, 22 (2): 177-193.
- Pedraza, E.; Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16: 493-505.
- Peterson, S. (1991). No te preocupes, se feliz: Satisfacción con la vida y la política. *Revista Psicología Política*, 3: 65-75.
- Pinquart, M.-Sorensen, S. (2001): Gender differences in self concept and psychological well being in old age: A meta-analysis. *Journal of Gerontology*, 56: 195-216.
- Rojas, M. (2008). Decimocuarto Informe Estado de la Nación; Informe Final, Bienestar Subjetivo en Costa Rica. Disponible en: [http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca\\_virtual/014/Bienestar-subjetivo-Rojas-2008.pdf](http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/014/Bienestar-subjetivo-Rojas-2008.pdf)
- Stack, S. & Eshleman, R. (1998). Marital status and happiness: A 17-nation study. *Journal of marriage and the family*, 60 (2): 527-536.
- Tejedo, E. (2013). Satisfacción laboral y su relación con variables sociodemográficas y laborales y con parámetros de riesgo cardiovascular en trabajadores de Baleares. *Medicina Balear* 28 (2): 29-34.
- The Sustainable Development Solutions Network. (2013). World Happiness Report. Disponible en: [www.unsdsn.org](http://www.unsdsn.org).
- Uchida, Y., Norasakkunkit, V. & Kitayama, S. (2004). Cultural constructions of happiness: Theory and empirical evidence. *Journal of Happiness Studies*, 5: 223-229.
- Universidad de Costa Rica. (2012). Resultados de la encuesta Actualidades 2012. Disponible en: [www.estadistica.ucr.ac.cr](http://www.estadistica.ucr.ac.cr).
- Universidad de Palermo-TNS Gallup. (2012). Estudio sobre felicidad. Disponible en: [http://www.palermo.edu/economicas/PDF\\_2012/INFORME\\_TNS\\_UP\\_FELICIDAD\\_III.pdf](http://www.palermo.edu/economicas/PDF_2012/INFORME_TNS_UP_FELICIDAD_III.pdf)
- Urzúa, M.A. & Caqueo-Urizar, A. (2011). Calidad de vida: una revisión teórica del concepto. *Revista Terapia Psicológica*, 30 (1): 61-71.

