

# Nivel de satisfacción con su vida de los funcionarios de una universidad estatal de Costa Rica

Lourdes Arce Espinoza

Investigadora independiente, arcelourdes1@gmail.com

Recibido 05-II-2015 • Corregido 22-IV-2015 • Aceptado 30-IV-2015

**ABSTRACT:** Personal satisfaction is an indicator of life quality. Labor and country conditions have their effect, but individual factors dominate satisfaction, including family, sex life, educational level and neighborhood. I surveyed 1000 staff members of a Costa Rican public university via email. The questionnaire considered satisfaction in the personal, labor and country level. I found no gender difference in the answers, but partnered people are more satisfied than divorcees and widowers. People with steady jobs and mature age are more satisfied. Important job factors are working schedule, amount of work, salary, infrastructure and interpersonal relationships. Life satisfaction results from the interaction of the above variables, not from a single factor.

**Key words:** quality of life, well-being, perception of individual needs met.

**RESUMEN:** La satisfacción personal es un indicador de la calidad de vida de los individuos. Aspectos de índole laboral y nacional, influyen en forma indirecta en el nivel de satisfacción de las personas; siguen siendo los aspectos personales determinantes, la familia, el barrio donde vive, la vida sexual y el nivel educativo. 1000 funcionarios de una universidad pública en Costa Rica, contestaron por correo electrónico el cuestionario que incluía tres dimensiones: satisfacción personal, laboral y ambiente nacional. Se encontró que no existen diferencias de sexo, que las personas que viven en pareja están más satisfechas con su vida que las personas solteras, viudas o divorciadas. La estabilidad laboral genera más satisfacción y las personas de edad madura se encuentran más satisfechas. Las características laborales son generadoras de satisfacción, el horario, la carga laboral, el salario, la infraestructura y las relaciones interpersonales. En general, la satisfacción con la vida es el resultado de la suma de todas las variables y no solamente de una de ellas.

**Palabras clave:** calidad de vida, bienestar, percepción del individuo, necesidades satisfechas.

La satisfacción personal en la vida es definida como la percepción del individuo acerca de su propio bienestar en relación con la vida misma, lo cual es considerado como una valoración subjetiva que está determinada por múltiples factores entre otros: sentimientos, logros, metas, emociones, el entorno y la familia (Cabañero et al. 2004; Drogett, 2011).

La satisfacción como tal es un indicador de calidad de vida, por lo cual entre más satisfacción existe mayor calidad de vida y por ende, existe mayor felicidad. Es por esto que la satisfacción es sinónimo de felicidad y es considerado como un indicador de progreso a nivel mundial (Cabañero et al, 2004, Sánchez & Méndez, 2011; World Happiness Report, 2013).

El nivel de satisfacción o insatisfacción de un individuo está determinado por su capacidad de evaluar su grado de conformidad con cada aspecto de su vida de acuerdo con un ideal (Urzúa & Caqueo, 2012), tomando en cuenta

que, la cultura y el entorno son variables importantes que afectan esta valoración, por lo tanto está dependerá de los logros o necesidades satisfechas sobre las cuales el individuo valora positiva o negativamente su satisfacción (Cardona & Agudelo, 2007).

La satisfacción personal de cada individuo es más que los logros académicos, profesionales y materiales, trasciende a un plano donde se combinan objetividades y subjetividades, dando con ello el nivel de satisfacción personal que no será igual en cada persona y dependerá de la medida en que valore cada aspecto (objetivo o subjetivo) para determinar su nivel de satisfacción personal (Cardona & Agudelo, 2007; Puig et al, 2011).

Algunos autores afirman que, aspectos como el nivel académico, el poder adquisitivo y aspectos socio-demográficos son claves para lograr una mayor satisfacción, siendo éstos indicativos de la satisfacción y felicidad, afectando directamente el nivel de satisfacción percibido

por el individuo en estas dimensiones (UP-TNS Gallup, 2012). Otros autores afirman lo contrario y anotan que las variables subjetivas como el entorno, la familia, la amistad y las emociones, son las claves determinantes de la satisfacción, argumentando que la mayoría de las veces se confunde el término de éxito con satisfacción (Pinquart & Sorensen, 2000).

No existen estudios previos realizados con el personal de las universidades estatales en 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.

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 fue determinar las variables de la vida cotidiana que influyen en la percepción de la satisfacción de los funcionarios de una universidad estatal costarricense.

## MÉTODOS

El cuestionario se aplicó en línea con el software LIMESURVEY, se mantuvo activo desde el 28 de junio hasta el 30 de octubre del 2013, el instrumento consta de cuatro secciones: 1. Información General, 2. Satisfacción Personal, 3. Ambiente Laboral y 4. Ambiente Nacional. Fue enviado a todos los funcionarios de la universidad estatal que poseen una cuenta de correo electrónica institucional, el nivel de respuesta fue de un 67% (tamaño de la muestra fue de 1490 funcionarios).

**Procedimiento:** De acuerdo con la lista de correos electrónicos de la universidad, se envió una invitación personalizada para participar en el estudio y se indicaba el link para acceder el cuestionario y responderlo a través de la web. Durante el periodo en que se mantuvo abierto el cuestionario, se enviaron cinco recordatorios a cada funcionario que no lo habían contestado, con el fin de motivarlos para que lo respondieran.

**Análisis estadístico:** Los datos fueron tabulados en la hoja electrónica Excel y mediante el software IBM SPSS Statistics 19,0 se realizaron los análisis estadísticos descriptivos y las pruebas de correlación y asociación mediante la prueba H de Kruskal Wallis (K.W.). El cálculo del índice de satisfacción se calculó de la siguiente forma:

- **Cálculo de los subíndices (dimensiones):** se calculó el promedio de las respuestas a los ítems que conforman cada dimensión y el resultado fue multiplicado por 20 para obtener valores máximos de 100 en cada uno de los 3 subíndices: Aspectos de la vida, Satisfacción laboral y Ambiente nacional.
- **Cálculo global del Índice de Satisfacción Personal (ISP):** se obtuvo con base en el promedio simple de los 3 subíndices con la misma probabilidad todos, es decir con el mismo tamaño de los grupos (asignándole igual ponderación a todos).

Se realizó la pruebas de confiabilidad y validez para cada subíndice, se obtuvo de la siguiente manera el subíndice de satisfacción obtuvo un alpha de Cronbach de 0,793, el subíndice de Satisfacción Laboral obtuvo un alpha de 0,845 Y el último de los subíndices de ambiente nacional tuvo un alpha 0,830, por tanto se obtuvo un alpha global de 0,846. Todos estos valores son mayores 0,5, en el ámbito social nos permite afirmar que los índices son válidos y confiables

**Aspectos éticos:** Se siguieron todas las directrices éticas pertinentes descritas por Emanuel et al. (2000). solo se utilizaron los datos de los funcionarios que fueron debidamente informados sobre el estudio y quienes aceptaron participar, las identidades individuales no se presentan y no pueden ser identificadas, por lo tanto, la información se presenta de manera global para los 1000 cuestionarios recibidos.

## RESULTADOS

De acuerdo con el índice de satisfacción personal a nivel global, las personas se encuentran con un grado de satisfacción de un 68,8% en promedio, mientras que en los aspectos de la vida y la satisfacción laboral, la satisfacción con la vida es mayor al promedio del índice general. Es en el ambiente nacional donde existe la satisfacción más baja: 4 de cada 10 funcionarios, afirman en promedio estar medianamente satisfechas (cuadro 1).

De acuerdo con los índices sociodemográficos, satisfacción personal, aspectos de la vida y aspectos laborales, los promedios de satisfacción son altos, más del 65%. Sin embargo el subíndice de ambiente nacional tiene una satisfacción media respecto a todos los grupos. Tanto hombres como mujeres presentan mayor satisfacción en aspectos de la vida y según el estado civil

CUADRO 1  
Estadísticos descriptivos del Índice de Satisfacción Personal (ISP) y Subíndices de los 1000 funcionarios de una universidad estatal costarricense, 2013

Subíndice	Desviación		
	Media	estándar	Mediana
Índice Satisfacción Personal	68,6	20,14	77,8
Subíndice aspectos de la vida	82,5	13,7	85,0
Subíndice satisfacción laboral	77,8	13,0	80,0
Subíndice ambiente nacional	45,5	11,1	45,0

y el nivel educativo, que se comportan de igual manera de acuerdo con la antigüedad laboral y la condición del puesto (cuadro 2).

En relación con el estado civil, las personas casadas son las más satisfechas y las de unión libre son las que muestran menos satisfacción personal. (K.W.= 11,726, g.l. 2, p = 0,003).

Las personas divorciadas son menos satisfechas que las casadas y de unión libre. (K.W.= 37,02 g.l. 4, p = 0,000).

Los funcionarios solteros y casados están más satisfechos con el ambiente nacional que los funcionarios divorciados o en unión libre (K.W.= 10,20, g.l. 3, p = 0,017).

En cuanto al nivel educativo, conforme mayor sea éste, su satisfacción con la vida en general es más alta (K.W.= 56,44, g.l. 5, p = 0,000).

Los funcionarios con menos año de trabajar en la universidad muestran, en general, mayor satisfacción con el puesto (K.W.= 21,02 g.l. 7, p = 0,004).

Con respecto de la condición en el puesto, los funcionarios con nombramientos por servicios especiales son menos satisfechas en comparación con las que tienen propiedad o nombramientos a plazos fijos (K.W.= 13,93, g.l. 3, p = 0,003).

CUADRO 2  
Valores promedio del índice sociodemográfico (ISP) y subíndices según características de los funcionarios 2013

Característica	Índice Satisfacción Personal	Subíndice aspectos de la vida	Subíndice satisfacción laboral	Subíndice ambiente nacional
<b>Sexo</b>				
Femenino	68,27	82,4	77,5	44,9
Masculino	69,10	82,6	78,3	46,4
<b>Grupo de edad (años)</b>				
De 21 a 30	67,93	80,9	77,1	45,8
De 31 a 40	68,73	83	77,1	46,1
De 41 a 50	68,60	82,5	77,9	45,4
De 51 a 60	69,07	83,7	79,5	44
Más de 60	69,00	80,3	78,3	48,4
<b>Estado civil</b>				
Soltera(o)	68,40	81,6	77,3	46,3
Casada(o)	69,63	84,6	78,4	45,9
Divorciada(o)	66,67	79,5	77,3	43,2
Unión libre	66,47	80,2	76,6	42,6
<b>Nivel educativo</b>				
Secundaria completa	67,33	77,5	77,6	46,9
Universitaria incompleta	67,83	79,7	78,3	45,5
Universitaria completa	68,83	83,7	77,4	45,4
Técnico	69,27	80,5	81,4	45,9
Otro	72,27	92,2	83,1	41,5

CUADRO 2 (Continuación)

Característica	Índice Satisfacción Personal	Subíndice aspectos de la vida	Subíndice satisfacción laboral	Subíndice ambiente nacional
<b>Antigüedad en el trabajo (años)</b>				
Menos de 1	69,23	81,5	77,4	48,8
De 2 a 5	67,90	81,3	77,1	45,3
De 6 a 10	69,00	83	78,1	45,9
De 11 a 15	69,20	83,9	77,6	46,1
De 16 a 20	68,63	83,2	77,7	45
De 21 a 25	68,57	83,1	77	45,6
De 26 a 30	69,47	81,9	80,9	45,6
Más de 30	68,23	82,3	80,3	42,1
<b>Condición en el puesto</b>				
Plazo fijo	68,43	82,3	76,9	46,1
Servicios profesionales	68,60	86,1	72,3	47,4
Servicios especiales	67,07	76,7	77,9	46,6
En propiedad	68,83	83,1	78,3	45,1
Promedio general	68,60	82,5	77,8	45,5

## DISCUSIÓN

El estado civil es una de las condiciones que influye directamente sobre la satisfacción ya que las personas casadas o que viven en pareja son más satisfechas que las solteras o viudas, este aspecto no es claro todavía de cómo influye sobre la satisfacción personal, pero podría argumentarse que la relación de pareja a través del apoyo emocional y económico, así como una incidencia mayor a preocuparse por el estado de salud del otro, genera mayor satisfacción con la vida (Stack & Ross, 1998; Moyano & Ramos, 2007).

Los jóvenes evidencian menor satisfacción con su vida que los adultos, esta pareciera deberse a que los jóvenes generalmente, son más pesimistas a la hora de evaluar los estándares de vida que según ellos deben tener, mientras que los adultos ya han logrado algunas de sus metas, por lo cual la incertidumbre del futuro y sus expectativas son más realistas, permitiendo ver más positivamente la vida (Moyano & Ramos, 2007).

Según Moyano y Ramos (2007), el solo hecho de tener un trabajo genera satisfacción en los individuos; sin embargo se encontró que la condición laboral influye directamente en la percepción de satisfacción; por ejemplo las personas con propiedad son las más satisfechas y las que se encuentran contratadas a plazos están menos satisfechas, a pesar de contar con un empleo. Podría explicarse como la incertidumbre y la inestabilidad laboral afecta la percepción de satisfacción (UP-TNS Gallup, 2012).

Tanto hombres como mujeres se encuentran más satisfechos con aspectos de la vida, luego con aspectos laborales y por último con el ámbito nacional (Moyano & Ramos, 2007; Soto et al, 2012; Pentz et al, 2013). Aspectos como la familia, la vida sexual, la salud, el nivel educativo y su barrio son determinantes importantes para el nivel de satisfacción (UP-TNS Gallup, 2012; World Happiness Report, 2013).

La satisfacción es la suma de un conjunto de múltiples factores, por lo tanto, los factores objetivos como subjetivos valorados por cada individuo, permiten establecer cuan satisfecho o no se está la vida en general. La satisfacción muy alta en un solo aspecto no es relevante por sí sola, sino que está sujeta a los demás factores que interfieren en el entorno del individuo (Alonso, 2008; UP-TNS Gallup, 2012; World Happiness Report, 2013)

Los departamentos u oficinas con mayor satisfacción laboral, presentan características como: una mejor distribución de las tareas, más flexibilidad de horarios, condiciones físicas y de infraestructura adecuadas, buena relación con su jefe y compañeros, el monto del salario percibido y capacidad de ascenso (Alonso, 2008).

## AGRADECIMIENTOS

A Karen Corrales Bolívar, Víctor Hugo Méndez Estrada y Julián Monge Nájera, por su revisión y aporte. A Ligia Bermúdez Mesén por su apoyo estadístico. A todos los funcionarios por su colaboración en esta investigación.

## REFERENCIAS

- Alonso, M.P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24, 25-40.
- Cabañero, M. M., Richart, M. M., Cabrero, G. J., Orts, C. M., Reig, F. A., & Tosal, H. B. (2004). Fiabilidad y validez de la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener en una muestra de mujeres embarazadas y puerperas. *Psicothema*, 16, (3), 448-455.
- Cardona, D. & Agudelo, H. (2007). Satisfacción personal como componente de la calidad de vida de los adultos de Medellín. *Revista Salud Pública*, 9 (4).
- Droguett-Latorre, L. (2011). Rasgos psicológicos asociados al ajuste social y personal de alumnado adolescente. (Tesis Doctoral). Universidad del País Vasco. Recuperado de [http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/tesis/Ciencias\\_Sociales/DROGUETT%20LATORRE.pdf](http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/tesis/Ciencias_Sociales/DROGUETT%20LATORRE.pdf).
- Ezekiel, E., Wendler, D & Grady, C. (2000). What makes clinical research ethical?. *Revista JAMA*, 283 (20), 2701-2711.
- 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.
- Pentz, C.J., Rojas, D., McCoy, B.M. & Vaughan, C.S. (2013). A case study in Costa Rica about personal happiness: Does health and family communication have more influence than quantity of money and material goods?. *Cuadernos de Investigación UNED*, 5 (1), 163-170.
- Pinquiart, M. & Sorensen, S. (2000). Influences of Socioeconomic Status, Social Network, and Competence on Subjective Well-Being in Later Life: A Meta-Analysis. *Psychology and Aging*, 15 (2), 187-224.
- Puig, L.M., Rodríguez, A.N., Farras, F.J. & Llunch, C. M.T. (2011). Calidad de vida, felicidad y satisfacción con la vida en personas ancianas de 75 años atendidas en un programa de atención domiciliaria. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 19 (3), 2-8.
- Sánchez, A. R., Méndez, C. R. (2011). Elementos mediadores de la felicidad y el bienestar subjetivo en hombres y mujeres. *Revista Costarricense de Psicología*, 30 (45-46), 51-56.
- Stack, S. & Ross, E. J. (1998). Marital status and happiness: A 17-nation study. *Journal of Marriage and the Family*, 60 (2), 527-535.
- Soto, B. A., Arias, S.A., Azofeifa, M.A., Vargas, U.A., Céspedes, S. A., Solórzano, G.A., Medina, Q.B., Solano, M. D., Chaves, J. E., Ruiz, B.E., Corrales, B.K., Fernández, G. L., Alvarado, L.M.F., Valverde, H.M., Montenegro, M.P., Cubero, S.S., Barboza, S.T. & Mora, C.Y. (2012). Resultados de la encuesta actualidades 2012. Universidad de Costa Rica, Escuela de Estadística. Recuperado de <http://www.estadistica.ucr.ac.cr>.
- United Nations. (2013). World Happiness Report 2013. Recuperado de <http://unsdsn.org/resources/publications/world-happiness-report-2013/>
- UP-TNS Gallup.(2012). Estudio sobre felicidad, tercer informe. Universidad de Palermo. Recuperado de [http://www.palermo.edu/...2012/INFORME\\_TNS\\_UP\\_FELICIDAD\\_III.pdf](http://www.palermo.edu/...2012/INFORME_TNS_UP_FELICIDAD_III.pdf).
- Urzúa, M. A. & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30 (1), 61-71.

