EL ROL MODERADOR DE LA FLEXIBILIDAD DE HORARIOS SOBRE LA SATISFACCION DOCENTE: APLICACION DEL METODO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

THE MODERATING ROLE OF WORK SCHEDULE FLEXIBILITY ON TEACHER'S JOB SATISFACTION: AN APPLICATION OF THE STRUCTURAL EQUATION METHOD

Jijena Michel Robert Daniel [1], Jijena Michel Carlos Eduardo [2]
[1]Departamento de Administración Facultad de Ciencias Económicas y Financieras
Universidad Autónoma Juan Misael Saracho,
[2]Universidad de Lérida, España

Dirección para correspondencia: Robert Daniel Jijena Michel. Avenida Horacio Aramayo # 1212, Bario Luis de Fuentes, Tarija, Bolivia. Correo electrónico: daniel.jijena@uajms.edu.bo

RESUMEN

El objetivo de este trabajo científico es explorar la relación entre la autonomía y la retroalimentación, con respecto a la satisfacción laboral docente; así como el efecto moderador de la flexibilidad del horario de trabajo en cada una de las relaciones anteriores. Los datos fueron recolectados a través de cuestionarios aplicados a docentes universitarios de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho. El modelo de investigación fue contrastado utilizando la Metodología de Ecuaciones Estructurales (SEM). Los resultados del estudio indican que tanto la autonomía como la retroalimentación, están positivamente relacionadas con la satisfacción laboral. Además, la flexibilidad del horario no influye sobre la relación autonomía-satisfacción; pero si presenta un efecto moderador negativo sobre la relación retroalimentación-satisfacción. Estos resultados podrían ser importantes insumos para el diseño e implementación de políticas en recursos humanos y prácticas de trabajo flexible, con el fin de mejorar la satisfacción del profesorado y su respectiva contribución al óptimo desempeño organizacional.

Palabras clave: gestión del profesorado universitario, satisfacción laboral, autonomía, retroalimentación, flexibilidad de horarios.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to explore the relationship between autonomy and feedback with respect to teacher's job satisfaction, as well as the moderating effect of work schedule flexibility on these relationships. Data were collected through surveys applied to university professors in the Faculty of Economics and Financial Sciences at Juan Misael Saracho Autonomous University. The research model was tested using the Structural Equation Model (SEM). Results indicate that both, autonomy and feedback are positively related to job satisfaction. In addition, work schedule flexibility does not affect the relationship between autonomy and job satisfaction, but it has a negative moderating effect on the relationship between feedback and job satisfaction. These results could be important inputs in designing and implementing human resources policies and flexible working practices, in order to improve job satisfaction of teachers and their contribution to the optimal performance of the organization.

Keywords: management of university teachers, job satisfaction, autonomy, feedback, work schedule flexibility.

NTRODUCCION

El objetivo de este trabajo científico es proponer un modelo empírico que estime el nivel de satisfacción del profesorado universitario con su rol docente, a través de su vínculo con la autonomía y la

retroalimentación. De tal manera que sea posible analizar el efecto moderador de la flexibilidad del horario de trabajo sobre la relación de la autonomía y la retroalimentación, con respecto a la satisfacción laboral. El problema de investigación queda planteado en la siguiente pregunta: ¿afectará la flexibilidad del horario de trabajo, a través de su efecto moderador, en la satisfacción laboral de los profesores universitarios dentro de nuestro contexto de estudio? Asimismo, se verifica la influencia de la satisfacción laboral sobre el compromiso organizacional, con el fin de resaltar la relevancia organizacional de la satisfacción laboral. Este estudio se basa en el enfoque de Comportamiento Organizacional, con énfasis en la satisfacción laboral, como una de las principales variables dependientes de dicha teoría organizacional.

Los recursos limitados del sistema, las exigentes expectativas de la sociedad y el posible desajuste entre tales demandas y los resultados del aparato educativo, justifican la necesidad de investigar en materia de recursos humanos dentro de este sector (Maíllo et al., 2008). Considerando el papel protagónico del profesorado en el logro de los propósitos educativos y sociales de la Universidad, Simo et al. (2008) resaltan la importancia de influir en políticas universitarias específicas para asegurar altos niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral, con el fin de mejorar el desempeño docente y reducir los costos asociados a la rotación de personal.

Gargallo y Freundlich (2010) mencionan que actualmente existe un interés relativamente reciente dentro del ámbito organizacional por el desarrollo de la responsabilidad social corporativa, teniendo en cuenta para ello la necesidad de gestionar adecuadamente los recursos humanos. Esto justifica la importancia de los esfuerzos realizados hasta el momento por conocer los factores que definen y determinan la satisfacción laboral (García-Bernal et al., 2005). La utilidad práctica de este estudio dentro del área organizacional repercute en el proceso gerencial de toma de decisiones del sector de la educación superior pública. El presente aporte representa un insumo para el diseño de políticas de recursos humanos que involucran características del trabajo y flexibilidad organizacional, con el fin de incrementar la satisfacción del profesorado. Identificar factores relevantes que determinan la satisfacción docente, permite a los directores/gerentes universitarios definir estrategias que optimicen la gestión de recursos humanos, facilitando así, el logro de los objetivos académicos y sociales de la Universidad.

Sin embargo, a lo largo de la literatura analizada se observa una carencia de trabajos sobre satisfacción laboral en las empresas de economía social, como por ejemplo las instituciones de educación superior (Gargallo y Freundlich, 2010). En la medida en que se garantice la satisfacción y el compromiso de los distintos actores involucrados y la competitividad en dichas organizaciones, se contribuirá al desarrollo económico y territorial (Bel y Ausín, 2007).

Existe poca investigación sobre satisfacción laboral en países en vías de desarrollo, aunque la literatura menciona que los componentes de la satisfacción laboral son consistentes en todos los países (Gui et al., 2009). Sin embargo, distintos elementos asociados con la satisfacción en el trabajo presentan diferencias en cuanto a su importancia, según el entorno educativo de estudio. En ese sentido, es importante ser prudente al momento de generalizar resultados de teorías y modelos aplicados a determinada cultura o sociedad.

Los expertos instan a realizar investigaciones sobre satisfacción en el trabajo docente dentro del contexto internacional, especialmente en economías en vías de desarrollo, de modo que se pueda establecer comparaciones que aporten a la generalización empírica (Gui et al., 2009). El análisis del efecto moderador de la flexibilidad del horario es un aporte dentro del estudio de la relación autonomía o retroalimentación – satisfacción laboral del profesorado, siendo éste, el primer emprendimiento de investigación de la satisfacción docente en el contexto educativo tarijeño.

Satisfacción Laboral

López et al. (2007) indican que en la actualidad podemos entender a la satisfacción en el trabajo, como un estado subjetivo del individuo, que se caracteriza por cogniciones (creencias, opiniones y pensamientos) y sentimientos (emociones) con relación a distintos elementos que componen su trabajo. Como componente de la calidad de vida laboral, la satisfacción en el trabajo se ha concebido de muchas maneras, pero la mayoría de las definiciones se suscriben a la teoría de Herzberg. Es decir, que deriva del grado en que los motivadores intrínsecos (desafíos laborales, responsabilidad profesional, enriquecimiento trabajo-familia, etc.) y

extrínsecos (sueldos, condiciones ambientales, flexibilidad organizacional, etc.) cumplen sus objetivos (Desselle y Conklin, 2010).

Desselle y Conklin mencionan que las estrategias administrativas para crear un departamento académico o un entorno institucional que favorezca la satisfacción del profesorado, el compromiso y la retención del mismo, requieren de enfoques basados en la evidencia. Es así que el estudio de la satisfacción docente y los factores que la componen es un pre-requisito para realizar cambios positivos en una institución o centro universitario. Estos autores indican que la evidencia sugiere que la satisfacción en el trabajo de los miembros del profesorado es un mediador importante del compromiso organizacional, la rotación de personal y la productividad. La satisfacción en el trabajo ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional (Kovach, 1977).

Según Lopez-Guzmán et al. (2010), la satisfacción en el trabajo se ha convertido en el objetivo básico para la dirección de recursos humanos en las organizaciones, puesto que se ha constatado su influencia en aspectos como la productividad, el absentismo, la rotación de personal y la satisfacción de los clientes. La prestación de servicios suele ser fácilmente imitable por los competidores, de modo que la lealtad del usuario ha de sustentarse en elementos distintos a los atributos tangibles del servicio. Uno de estos factores intangibles es la satisfacción laboral del personal, cuestión que a su vez repercute de manera considerable en la productividad, afectando al desempeño organizacional.

Si se considera que los recursos humanos constituyen un factor clave en la competitividad de las organizaciones, es muy importante que el empleado esté satisfecho en su trabajo, ya que ello implicará llevar a cabo sus funciones con mayor calidad (Lopez-Guzmán et al., 2010). Así pues, resulta esencial el estudio de la satisfacción laboral de los profesores, en el caso de centros universitarios, para que las instituciones educativas puedan alcanzar óptimos niveles de prestación de servicios.

Autonomía y Retroalimentación

La autonomía en el trabajo se define como el grado en que los empleados tienen voz y voto en la programación de sus tareas, y libertad para hacer lo que quieren en el trabajo (Cornelißen, 2006). Clásicos como Hackman y Oldham (1975) indican que la autonomía en el trabajo es una característica laboral que se refiere al grado en que el trabajo proporciona libertad, independencia y discreción al empleado para la programación de sus tareas y la determinación del procedimiento a utilizar para llevarlas a cabo, con el fin de alcanzar las metas organizacionales. A su vez, Hackman y Oldham definen la retroalimentación como el grado en que los empleados reciben la información que revela que tan bien se están desempeñando en el trabajo. La retroalimentación es la característica del trabajo que proporciona información sobre los resultados de las actividades laborales y la eficacia de los medios utilizados para alcanzar las metas, aclarando así, la conexión medios-fin (Van Praag y Ferrer-i-Carbonel, 2004).

Robbins (2004) destaca la influencia de las características del trabajo, según el contexto de estudio, en la satisfacción laboral en general. Acuña et al. (2009) evalúan la autonomía, como la principal característica en las tareas que implican interacción y relación con otras personas (compañeros de trabajo y/o clientes). La autonomía es considerada por los psicólogos sociales como la más relevante de las características en este tipo de trabajos, como Molleman et al. (2004) establecen en sus investigaciones. Aunque existen otras características laborales, como la retroalimentación, varios trabajos de investigación han revelado que la característica principal que influye en este tipo de trabajos o tareas es la autonomía (Molleman et al., 2004).

Según la revisión de literatura de Katsikea et al. (2011), la investigación en esta área, se centra principalmente en las implicaciones de las características laborales sobre los resultados de comportamiento de los empleados, como la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizacional. En particular, mayores niveles de autonomía y retroalimentación, mejoran el nivel de motivación intrínseca de los empleados, al incrementar su sentimiento de logro y auto-realización en el trabajo (Katsikea et al., 2011; Bhuian y Menguc, 2002). Por su parte, Disch et al. (2004) y Barret et al. (1992) identifican a la autonomía y la retroalimentación como características del trabajo determinantes de la satisfacción del profesorado. Por lo tanto:

H1: La autonomía, en calidad de característica del

trabajo, percibida por los profesores universitarios, está relacionada positivamente con la satisfacción laboral.

H2: La retroalimentación, en calidad de característica del trabajo, percibida por los profesores universitarios, está relacionada positivamente con la satisfacción laboral.

La Flexibilidad del Horario de Trabajo y su efecto moderador

Las organizaciones ofrecen a sus empleados muchas políticas y prácticas de trabajo con el fin de ayudarles a gestionar las demandas de su vida laboral y personal (Moore, 1996). Dichas políticas y beneficios incluyen modalidades de trabajo flexible como la flexibilidad en el horario de trabajo. En teoría, estas políticas y beneficios de trabajo-vida crean un sentido de seguridad en los trabajadores que su organización/empleador apoya el bienestar de los empleados y sus necesidades no relacionadas con el trabajo. Según la Teoría de Apoyo Organizacional Percibido y la Teoría del Intercambio Social, el sentimiento de apoyo produce un aumento de actitudes positivas hacia la organización y promueve la iniciativa y la participación de los trabajadores, mediante la obligación sentida de dar esfuerzo extra a cambio de los beneficios adicionales (Lambert, 2000).

Las prácticas de trabajo flexible se refieren fundamentalmente a alternativas de trabajo útiles, formales o informales, que proporcionan a los trabajadores facultades para decidir sobre cuándo, dónde y cuánto tiempo trabajan (Hill et al., 2008; Lewis, 2003). A pesar que los diversos modos de flexibilidad organizacional pueden tener distintas ventajas, la flexibilidad de horarios se encuentra entre las medidas más comunes disponibles para los trabajadores (Galinsky et al., 2008).

La flexibilidad de horarios es un acuerdo mediante el cual los empleados están autorizados a decidir el momento del día en que inician y detienen su trabajo, por lo general en torno a una banda de horas clave donde cada empleado debe estar presente (Baltes et al., 1999). Baltes et al. destacan que la flexibilidad de horarios puede ser resultado de políticas organizacionales formales, tales como horarios flexibles o puede derivarse de procedimientos informales y oficiosos implementados por los directores de unidades o equipos discretos de trabajo. La flexibilidad de horarios es una ventaja organizacional valiosa ofrecida a los trabajadores y además es un medio que atraviesa los límites identificados en el proceso de interrelación entre los dominios: vida personal y laboral (Voydanoff, 2004). Tanto la definición como el contexto expuesto, se adaptan al trabajo docente y su respectiva gestión.

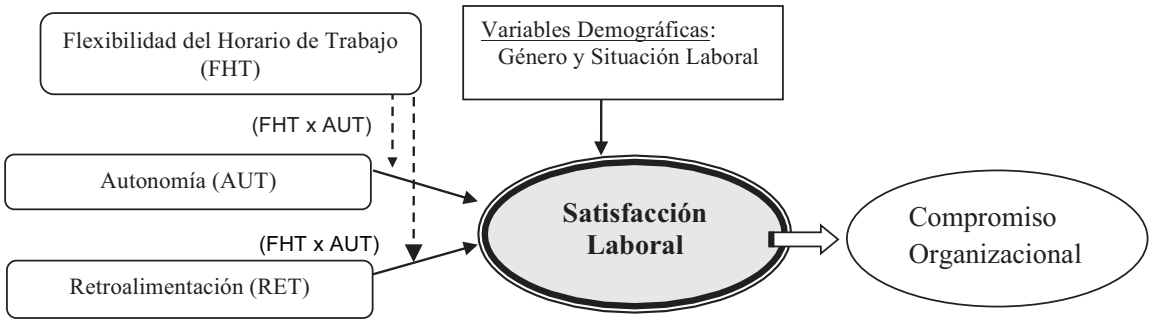
Entonces, teniendo en cuenta que tanto la autonomía como la retroalimentación son importantes características del trabajo docente, resaltadas por la literatura en cuanto a su influencia sobre la satisfacción laboral, se espera que:

H3: La flexibilidad del horario de trabajo percibida por los profesores universitarios, modera positivamente la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral.

H4: La flexibilidad del horario de trabajo percibida por los profesores universitarios, modera positivamente la relación entre la retroalimentación y la satisfacción laboral.

El modelo propuesto a partir del problema, objetivo, revisión de la literatura e hipótesis de investigación, se representa en la Figura 1. Se introducen tres variables de control: género y situación laboral (en calidad de variables demográficas), y compromiso organizacional (como resultado de la satisfacción laboral).

Figura 1. Modelo de Investigación: Autonomía-Retroalimentación y Satisfacción Laboral



METODOLOGIA

La investigación se llevó a cabo en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho (UAJMS) de Tarija, Bolivia. Para contrastar las hipótesis, se desarrolló y contextualizó un cuestionario en base a escalas de medición científicamente probadas y validadas, con el fin de medir las variables del modelo. Se utilizó la escala de Sims et al. (1976) para medir la autonomía y la retroalimentación, con seis y cinco ítems respectivamente, por ejemplo: "en qué grado existe la oportunidad para ejercer de manera independiente el pensamiento y la acción" (autonomía) o "en qué medida percibo la sensación de saber si estoy desempeñando mi trabajo bien o de manera deficiente" (retroalimentación).

La flexibilidad del horario de trabajo se capturó a través de cuatro ítems de la escala de Rothausen (1994), un ejemplo de ítem es: "tengo la oportunidad de realizar mi trabajo con cierta flexibilidad de horarios o de manera parcial con respecto a éstos, sin ser penalizado". Se utilizaron cuatro ítems de la escala de Agho et al. (1992) para valorar la satisfacción laboral, por ejemplo: "me gusta mi trabajo más que a la persona promedio". Finalmente, el compromiso organizacional se midió a través de tres ítems de la escala de Meyer et al. (1993), un ejemplo de ítem es: "no siento un fuerte sentido de pertenencia a la Facultad".

Los distintos ítems se cuantificaron a través de medidas de percepción, utilizando escalas de Likert del 1 al 7. Asimismo, también se recabaron datos demográficos (de tipo personal). Se recogió información primaria a través de la aplicación directa del cuestionario al total de la población de docentes de la Facultad, durante los meses de septiembre y octubre de 2010. Se entregaron 131 formularios y se recuperaron 125 encuestas debidamente cumplimentadas, equivalentes a una tasa de respuesta del 95%. El error muestral es del 2% para un nivel de confianza del 95% y 2,2% para 97%.

En cuanto al análisis estadístico, inicialmente se realizó el correspondiente estudio exploratorio, utilizando el software estadístico SPSS 18.0. Se efectuó el análisis factorial y de fiabilidad de los distintos datos, para identificar y validar los constructos que representan a las variables del modelo. Asimismo, se procedió al análisis descriptivo de la información. Posteriormente, se desarrolló el estudio confirmatorio para contrastar el modelo propuesto, a través de la metodología de ecuaciones estructurales (SEM: Structural Equation Model), utilizando el software estadístico EQS 6.1.

El método de estimación aplicado fue el de máxima verosimilitud robusto, que presupone la normalidad de las variables e introduce las correcciones necesarias en los casos en que ésta no se cumpla (Bentler 1995). Para analizar el efecto moderador de la flexibilidad del horario se adoptó el Enfoque de Puntuación de Variables Latentes (Latent Variable Score Approach) (Jöreskog et al, 1999; Jöreskog, 2000). Las variables latentes score o factores score satisfacen las mismas relaciones que las variables latentes, y dan como resultado la misma media y matriz de covarianza que dichas variables (Jöreskog, 2000). Este método aporta bastante información en cuanto al efecto moderador y no exige el producto de variables observadas, ni tampoco que se cumpla el requisito de linealidad (Schumacker, 2002). Por tanto, es un método útil de aplicar en modelos de ecuaciones estructurales que puedan resultar más complejos (Vela, 2007).

La muestra está conformada por 45 mujeres (36%) y 80 varones (64%). La edad promedio es de 47 años (desviación estándar: 8,897 años). El 77% de los profesores son de Tarija, 84% están casados, 88% indicaron que UAJMS es la universidad de donde se graduaron, 78% tienen maestría como grado máximo de formación posgradual, 52% son docentes titulares y 48% son docentes a tiempo completo. La antigüedad promedio es 13 años y el ingreso promedio es Bs. 7.320 (754,32 Euros).

RESULTADOS

La Tabla 1, contiene información del estudio exploratorio. Los resultados del análisis factorial permiten identificar los constructos del estudio. El análisis de fiabilidad permite comprobar la consistencia interna de la escala, es decir, si la escala se encuentra libre de error aleatorio y es capaz de ofrecer resultados estables. Así, una escala va a ser fiable si los individuos han contestado de forma coherente y consistente a todos los indicadores que la componen y, de esta manera, los indicadores se encuentran altamente correlacionados (Chandler y Lyon, 2001). Para analizar la consistencia interna de la escala disponemos de dos instrumentos bastante utilizados en ciencias empresariales: el estadístico Alpha de Cronbach y la correlación ítem-total. El estadístico Alpha de Cronbach es el parámetro más

frecuentemente utilizado para analizar la consistencia interna de la escala y su fiabilidad (Chandler y Lyon, 2001). En general, se puede garantizar la fiabilidad de la escala si el valor de este indicador es superior a 0,8; aunque en estudios de carácter exploratorio, un valor superior a 0,6 se considera ya aceptable (Grande y Abascal, 2003). Los índices de fiabilidad de los constructos de nuestro estudio presentan valores aceptables, los Alpha de Cronbach son mayores que 0,8 en todos los casos.

La Tabla 1 también muestra información descriptiva de cada variable latente o constructo: la medida más importante de tendencia central (M: media) y de dispersión ó variabilidad de datos (DE: desviación estándar). Finalmente, se provee información sobre la correlación de cada constructo con respecto a la satisfacción laboral (variable dependiente de nuestro modelo). Nótese que la satisfacción laboral presenta una correlación positiva y significativa con todas las variables del estudio.

Tabla 1. Información del Estudio Exploratorio

Variable	Nro. de Ítems / Escala	Varianza Explicada	Fiabilidad (Alpha de Cronbach)	Media (M)	Desviación Estándar (DE)	Correlación con Satisfacción Laboral (Rho Spearman)
Autonomía	6 / Sims et al. (1976)	57,257%	0,840	4,74	0,916	0,457 ***
Retroalimentación	5 / Sims et al. (1976)	56,414%	0,800	4,47	0,944	0,459 ***
Flexibilidad del Horario de Trabajo	4 / Rothausen (1994)	58,338%	0, 757	4,83	1,114	0,323 ***
Satisfacción Laboral	4 / Agho et al. (1992)	73,365%	0, 874	6,03	0,889	----
Compromiso Organizacional	3 / Meyer et al. (1993)	76,636%	0, 845	5,25	1,454	0,204 **

**** La correlación es significativa al nivel de confianza del 99%*
*** La correlación es significativa al nivel de confianza del 95%*

La Tabla 2 recoge los estadísticos e índices de bondad de ajuste global del modelo propuesto y los niveles de aceptación recomendados (Schumacker y Lomax, 1996). El estudio de la adecuación global del modelo planteado, se basa en el análisis de los diferentes estadísticos robustos e índices más notables de la literatura relacionada. En concreto, los estadísticos e índices de referencia son: Robust Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA), Standarized Root Mean Square Residual (SRMR), Goodness-of-Fit Index (GFI), Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI), Robust Normed Fit Index (NFI) y Robust Comparative Fit Index (CFI) (Bentler, 1995; Jöreskog, 2000).

Los estadísticos RMSEA y SRMR son inferiores a 0,1 y 0,08 respectivamente; los índices GFI, AGFI y NFI son cercanos a 0,9 y mayores a 0,8. El indicador CFI presenta un valor cercano a 1 y es mayor que 0,9. Entonces, el ajuste del modelo es aceptable.

Tabla 2. Indicadores de Ajuste del Modelo propuesto

Modelo estimado (vrs. latentes)	gl	X^2 S-B	RMSEA	SRMR	GFI	AGFI	NFI	CFI
Satisfacción = f (género, situación laboral; autonomía, retroalimentación) Compromiso = f (satisfacción)	167	287,5589	0,076	0,075	0,857	0,867	0,858	0,948
Nivel de aceptación recomendado			**Inferior a 0,1**	**Inferior a 0,08**	**Cercano a 0,9**	**Cercano a 0,9**	**Cercano a 0,9**	**Próximo a 1**

La Tabla 3 muestra los coeficientes β y sus respectivos estadísticos "t" robusto del modelo propuesto, planteado a través de ecuaciones estructurales. La autonomía y la retroalimentación se encuentran relacionadas de manera positiva y significativa con la satisfacción en el trabajo (β: 0,341 y 0,325 respectivamente), a un nivel de confianza del 99%. Es decir, la variación de una unidad adicional en la percepción de autonomía o retroalimentación en el trabajo influye positivamente en el nivel de satisfacción laboral, variando éste de manera directa en 0,341 o 0,325 unidades perceptuales

respectivamente. Estos resultados nos proporcionan información empírica y objetiva para aceptar H1 y H2. Además, la retroalimentación tiene un efecto indirecto positivo y significativo (β: 0,071) sobre el compromiso organizacional, a través de la satisfacción en el trabajo, al 90% de confianza. El género y la situación laboral no están relacionados con la satisfacción en el trabajo. Finalmente, la satisfacción laboral presenta una relación positiva y significativa con el compromiso organizacional (β: 0,219), al 95% de confianza.

Tabla 3. Coeficientes β y estadísticos t robusto del modelo propuesto

Modelo de ecuaciones estructurales: Estimado con variables latentes		Género	Situación laboral	Autonomía	Retroali-mentación	Satisfacción	R2
Satisfacción = f (genero, situación Laboral; autonomía, retroalimentación)	Coeficiente B t robusto	0,020 (0,242)	0,019 (0,224)	0,341 (0,808***)	0,325 (3,838***)	---	0,223
Compromiso = (satisfacción)	Coeficiente B t robusto	0,004 (0,240)	0,004 (0,227	0,075 (1,600)	0,071 (1,819*)	0,219 (2,058***)	0,048

*** Significativo al nivel de confianza del 99%
** Significativo al nivel de confianza del 95%
* Significativo al nivel de confianza del 90%
Nota: los indicadores en cursiva corresponden a los efectos indirectos

La Tabla 4 presenta los estadísticos e índices de ajuste de los modelos estructurales planteados en función de los escenarios de moderación de la flexibilidad del horario, con respecto a cada característica del trabajo (autonomía y retroalimentación por separado), teniendo en cuenta información de las variables latentes y sin considerar el término de interacción (tal cual indica el método Latent Variable Score Approach). Los ajustes son aceptables en ambos casos.

Tabla 4. Estadísticos e índices de bondad de ajuste de los modelos de ecuaciones estructurales: flexibilidad del horario de trabajo y autonomía o retroalimentación

Modelo estimado (vrs. latentes)	gl	X^2 S-B	RMSEA	SRMR	GFI	AGFI	NFI	CFI
Satisfacción = f (autonomía, flexHora)	75	130,8291	0,077	0,074	0,866	0,852	0,855	0,938
Satisfacción = f (retroalimentación, flexHora)	63	99,1884	0,068	0,079	0,883	0,861	0,865	0,917
Nivel de aceptación recomendado			**Inferior a 0,1**	**Inferior a 0,08**	**Cercano a 0,9**	**Cercano a 0,9**	**Cercano a 0,9**	**Próximo a 1**

χ2 S-B: Satorra-Bentler Scaled Chi-square

Posteriormente y en base a los factores score, se plantearon los modelos estructurales que incluyen el efecto moderación (término de interacción) y se obtuvieron los respectivos coeficientes (Tabla 5). Según el método Latent Variable Score Approach, un coeficiente estadísticamente significativo correspondiente al término de interacción, quiere decir que la variable en cuestión (flexibilidad del horario de trabajo) modera la relación entre la característica laboral (autonomía o retroalimentación) y la satisfacción en el trabajo. En otras palabras, en esta etapa de análisis lo que interesa es la significancia del coeficiente que pertenece al término de interacción, para determinar si existe o no el efecto correspondiente de moderación.

Es así que los resultados que a continuación se presentan, indican por una parte que la flexibilidad del horario de trabajo no modera la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral (β: 0,049 y sig. 0,659). Sin embargo, si modera la relación entre la retroalimentación y la satisfacción en el trabajo, de manera negativa y significativa al 99% de confianza (β: -0,022 y sig. -4,032). Es decir que la variación de una unidad adicional en la percepción de la flexibilidad del horario de trabajo, determina que la retroalimentación influya de manera inversa en el nivel de satisfacción laboral, variando este último en 0,022 unidades perceptuales. Entonces, se rechazan H3 y H4.

Tabla 5. Parámetros estructurales de los modelos que incluyen el término interacción entre flexibilidad del horario de trabajo y autonomía o retroalimentación

Modelo de ecuaciones estructurales: Estimado con factores score: FS		Autonomía	Retroali-mentación	FlexoHora	Moderador Hora_Auto	Moderador Hora_Retro	R2
Satisfacción = f (autonomía, flexHora, interacción)	Coeficiente B t robusto	0,390 (3,926***)	---	0,075 (0,916)	0,049 (0,659)	---	0,16
Satisfacción = f (retro alimentación, flexHora, interacción)	Coeficiente B t robusto	---	0,471 (8,615***)	0,270 (3,814***)	---	0,022 (- 4,032***)	0,343

**** Significativo al nivel de confianza del 99%*
*** Significativo al nivel de confianza del 95%*
** Significativo al nivel de confianza del 90%*
Nota: los indicadores en cursiva corresponden a los efectos indirectos

CONCLUSIONES

La autonomía y retroalimentación - son factores intrínsecos, es decir, están ligados directamente a la realización de la tarea y son generadores de satisfacción en el trabajador (satisfactores o factores de motivación). En ese sentido y con el fin de optimizar los recursos escasos de la organización, se recomienda destinar esfuerzos, medios y estrategias para administrar de manera eficiente estas características, cuyo impacto es directo y significativo sobre la satisfacción laboral.

En cuanto a la flexibilidad del horario de trabajo, se trata de un factor extrínseco que gira en torno a la actividad laboral, tal como: el salario, las condiciones de trabajo, la estabilidad laboral, entre otros. Es decir, son factores higiénicos que previenen la insatisfacción, pero que no generan satisfacción por sí mismos. Sin embargo, dicha flexibilidad organizativa puede tener un efecto moderador e influir de manera indirecta sobre la satisfacción en el trabajo. En este caso particular de profesores universitarios, la flexibilidad del horario de trabajo no tiene efecto alguno sobre la relación autonomía-satisfacción en el trabajo, aunque sí influye de manera significativa pero negativa en la relación retroalimentación-satisfacción laboral.

Si reflexionamos al respecto, es razonable pensar que la flexibilidad de horarios puede verse minimizada por la autonomía, dado que si el empleado percibe que dispone de autonomía en su trabajo, la flexibilidad de horarios estaría ya incluida en dicha característica del trabajo. Los resultados empíricos demuestran que el docente universitario percibe autonomía en su rol laboral y además ésta es fuertemente significativa con respecto a la satisfacción, por lo que si la flexibilidad de horarios no es más que una ventaja o consecuencia que resulta de esta característica del trabajo, entonces se puede entender que la misma no sea determinante al momento de moderar la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral.

A diferencia de la autonomía, la retroalimentación en el trabajo no implica ni contiene flexibilidad de horarios. Más bien, se trata de dos elementos conceptualmente distintos que pudieran ser incompatibles dentro del sector educativo. Un proceso de retroalimentación efectivo requiere de una adecuada comunicación e intercambio de información entre los diferentes protagonistas (clientes, supervisores, compañeros de trabajo, proveedores, competencia, etc.) que participan y se involucran de manera directa o indirecta con el proceso laboral productivo y/o de operaciones. En cierto modo, la interacción, el encuentro, el contacto personal y personalizado es fundamental para las relaciones humanas y laborales en el ambiente de trabajo, especialmente dentro de sectores de prestación de servicios, situación que propicia y facilita la coordinación y comunicación entre personas, elementos esenciales para una óptima retroalimentación organizacional. En ese sentido, la flexibilidad de horarios podría generar desencuentros entre los actores del proceso educativo y obstaculizar una adecuada retroalimentación. Más aún cuando el relacionamiento interpersonal es fundamental en el escenario de la educación y su tendencia contemporánea de personalización de servicios (proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante).

El signo negativo del efecto moderador de la flexibilidad de horarios puede implicar que dicha flexibilidad organizacional sea incompatible con la retroalimentación. Se especula que sería más complicado coincidir en persona con los actores involucrados en el proceso educativo para intercambiar criterios y promover una retroalimentación más efectiva y personalizada. La flexibilidad de horarios puede provocar desencuentros o problemas de retroalimentación,

especialmente en el campo de la educación. Entonces, la flexibilidad del horario de trabajo no siempre es recomendable, ya que dicho beneficio organizacional en combinación con la retroalimentación, no favorecen a la satisfacción del profesorado. Seguramente, existe un punto crítico o umbral de flexibilidad del horario de trabajo que maximiza tanto la retroalimentación en el trabajo como su efecto moderador sobre la satisfacción laboral. En ese sentido, se recomienda gestionar con cautela la administración de esta política o práctica organizacional, con el propósito de optimizar su impacto sobre la satisfacción, evitando así, los rendimientos decrecientes potenciales que la flexibilidad del horario puede provocar en los resultados organizacionales.

LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Nuestro trabajo utiliza información de corte transversal, útil para contrastar el modelo propuesto. Sin embargo, futuras investigaciones podrían analizar las relaciones dinámicas de las variables, a través de información longitudinal. El trabajo se enfocó a estudiar la realidad de una sola organización, por lo que futuros emprendimientos podrían considerar muestras más amplias, superando las restricciones presupuestarias y logísticas que dicha iniciativa implica. En ese sentido, el estudio de una diversidad de organizaciones en diferentes escenarios permitiría establecer comparaciones de resultados y generalizaciones. Sería interesante investigar el rol de los valores y la cultura organizacional en la percepción de las variables organizacionales de estudio (flexibilidad del horario de trabajo, autonomía, retroalimentación y satisfacción laboral). Próximos estudios podrían analizar modelos más integrales, donde se puedan incluir otros aspectos organizacionales clave, en calidad variables dependientes, como ser: desempeño individual, rentabilidad, rotación de personal, iniciativa, innovación, espíritu emprendedor, etc.

BIBLIOGRAFIA

Acuña, S.T.; Gómez, M. y Juristo, N. (2009): "How do personality, team processes and task characteristics relate to job satisfaction and software quality?". Information and Software Technology, 51, p. 627-639.

Agho, A.O.; Price, J.L. y Mueller, C.W. (1992): "Discriminant validity of measures of job satisfaction, positive affectivity and negative affectivity". Journal of Occupational and Organizational Psychology, 65 (3), p. 185-196.

Baltes, B.B.; Briggs, T.E.; Huff, J.W.; Wright, J.A. y Neuman, G.A. (1999): "Flexible and compressed workweek schedules: a meta-analysis of their effects on work-related criteria". Journal of Applied Psychology, 84, p. 496-513.

Barrett, M.C.; Goldenberg, D. y Faux, S. (1992): "Career patterns and job satisfaction of Canadian nurse educators". Journal of Advanced Nursing, 17, p. 1002-1011.

Bel, P. y Ausin, J.M. (2007): "Contribución de las sociedades cooperativas al desarrollo territorial". REVESCO, 2, p. 41-71.

Bentler, P.M. (1995): EQS structural equations program manual. BMDP Statistical Software Inc., Los Ángeles-LA, 7ma ed.

Bhuian, S.N. y Menguc, B. (2002): "An extension and evaluation of job characteristics, organizational commitment and job satisfaction in a expatriate, guest worker, sales setting". The Journal of Personal Selling & Sales Management, 22 (1), p. 1-11.

Chandler, G.N. y Lyon, D.W. (2001): "Issues of research design and construct measurement in entrepreneurship research: the past decade". Entrepreneurship Theory and Practice, 24 (4), p. 101-113.

Cornelißen, T. (2006): "Job characteristics as determinants of job satisfaction and labour mobility". Discussion Paper - Institute of Quantitative Economic Research-University of Hannover-Germany, 334.

Desselle, S. y Conklin, M. (2010): "Predictor of pharmacy faculty work satisfaction". Currents in Pharmacy Teaching and Learning, 2, p. 20-30.

Disch, J.; Edwardson, S. y Adwan, J. (2004): "Nursing faculty satisfaction with individual, institutional and leadership factors". Journal of Professional Nursing, 20, p. 323-331.

Galinsky, E.; Bond, J.T.; Sakai, K.; Kim, S.S. y Guntoli, N. (2008): 2008 National Study of Employers. Families and Work Institute, Nueva York.

García-Bernal, J.; Gargallo, A.; Marzo, M. y Rivera, P. (2005): "Job satisfaction: empirical evidence of gender differences". Women in Management Review, 20 (4), p. 279-288.

Gargallo Castel, A. y Freundlich, F. (2010): "Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral". REVESCO, 103, p. 33-58.

Grande, I. y Abascal, E. (2003): Fundamentos y técnicas de investigación comercial. ESIC, Madrid, 7ma ed.

Gui, L.; Barriball, L. y While, A. (2009): "Job satisfaction of nurse teacher: effects and related factors". Nurse Education Today, 29, p. 477-487.

Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1975): "Development of the job diagnostic survey". The Journal of Applied Psychology, 60, p. 159-170.

Hill, E.J.; Grzywacz, J.G.; Allen, S.; Blanchard, V.L.; Matz-Costa, C.; Shulkin, S. y Pitt-Catsouphes, M. (2008): "Defining and conceptualizing workplace flexibility". Community, Work, and Family, 11, p. 149-163.

Jöreskog, K.G. (2000): Latent variables scores and their uses. Scientific Software International Inc., Lincolnwood-IL.

Jöreskog, K.G.; Sörbom, D.; Du Toit, S. y Du Toit, M. (1999): "Nonlinear structural equations models: the Kenny-Judd model whit interaction effects". En Marcoulides, G.A. y Schumaker, R.E. (Eds.). Advanced structural equation modeling: issues and techniques, Lawrence Erlbaum Associates Inc., Mahwah-NJ, p. 57-89.

Katsikea, E.; Theodosiou, M.; Perdikis, N. y Kehagias, J. (2011): "The effects of organizational structure and job characteristics on export sales managers' job satisfaction and organizational commitment". Journal of World Business, 46, p. 221-233.

Kovach, K.A. (1977): Organization size, job satisfaction, absenteeism and turnover. University Press of America, Washington D.C.

Lambert, S.J. (2000): "Added benefits: the link between work-life benefits and organizational citizenship behaviour". Academy of Management Journal, 43, p. 801-815.

Lewis, S. (2003): "Flexible working arrangements: implementation, outcomes and management". En Cooper, C.L. y Roberts, I.T. (Eds). Annual Review of Industrial and Organizational Psychology, 18, Wiley, Nueva York, NY, p. 1-28.

López Chánez, F.J.; Casique Guerrero, A. y Ferrer Guerra, J. (2007): "La satisfacción hacia el trabajo: un análisis basado en las teorías de las expectativas y de equidad". Entelequia, Revista Interdisciplinar, 3, 219-234.

López-Guzmán Guzmán, T.J.; Sánchez Cañizares, S.M. y Nascimento Jesus, M.M. (2010): "La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos: un estudio de caso en establecimientos hoteleros". Teoría y Praxis, 7, p. 35-53.

Maíllo, A.; Riesco, M.; De Frutos, J.A.; Peña, J.I. y González, P. (2008): "Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes en las escuelas católicas de Madrid". SEMST – Revista de la Sociedad Española de Medicina y Seguridad del Trabajo, 3 (3), p. 106-119.

Meyer, J.P.; Allen, N.J. y Smith, C.A. (1993): "Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization". Journal of Applied Psychology, 78, p. 538-551.

Molleman, E.; Nauta, A. y Jehn, K.A. (2004): "Person-job fit applied to teamwork: a multilevel approach". Small Group Res., 35, p. 515-539.

Moore, T. (1996): "Work and family - a balancing act". Asia Pacific Journal of Human Resources, 34 (2), p. 119-125.

Robbins, S.P. (2004). Comportamiento Organizacional. Pearson, México, 10ma ed.

Rothausen, T.J. (1994): "Job satisfaction and the parent worker: the role of flexibility and rewards". Journal of Vocational Behavior, 44, p. 317-336.

Schumacker, R. (2002): "Latent variable interaction modeling". Structural Equation Modelling, 9 (1), p. 40-54.

Schumacker, R. y Lomax, R.G. (1996): A beginner´s guide to structural equation modelling. Lawrence Erlbaum Associates Inc., Mahwah-NJ.

Simo, P.; Sallan, J.M. y Fernández, V. (2008): "Compromiso organizativo, satisfacción con el trabajo e intención de abandonar la organización: análisis comparativo entre el profesorado universitario a tiempo parcial y a tiempo completo". Archivos Analíticos de Políticas Educativas, 16 (22).

Sims, H.P.; Szilagyi, A. y Keller, R. (1976): "The measurement of job characteristics". Academy of Management Journal, 19, p. 195-212.

Van Praag, B. y Ferrer-i-Carbonel, A. (2004): Happiness quantified a satisfaction calculus approach. Oxford University Press, Oxford-UK.

Vela Jiménez, M.J. (2007): La flexibilidad de los recursos humanos como nexo de unión entre las prácticas de gestión de recursos humanos y el performance empresarial: estudio empírico de la empresa española. Tesis Doctoral-Universidad de Zaragoza.

Voydanoff, P. (2004): "The effects of work demands and resources on work-to-family conflict and facilitation". Journal of Marriage and Family, 66, p. 398-412.