



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO DOCENTE EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA
ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UAP
FILIAL TACNA-2014”**

PRESENTADO POR:

Bach. ARACELI DEL CARMEN RAMOS FLORES

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Y GESTIÓN EDUCATIVA**

TACNA - PERÚ

2015

DEDICATORIA

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino, supo darme la fuerza para seguir adelante y no desmayar ante las adversidades de la vida, enseñándome a encararlas conservando siempre mi dignidad.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por su inquebrantable apoyo brindado para alcanzar una de mis metas trazadas en el campo profesional. Mi familia constituye el soporte necesario para el desarrollo de todos los aspectos de mi vida.

RECONOCIMIENTO

A mis profesores del Programa de Maestría en Docencia Superior y Gestión Educativa de la UAP filial Tacna y al personal estadístico que permitieron, gracias a sus conocimientos, concretar la presente tesis. Al personal directivo, docentes y estudiantes de las escuelas profesionales de Administración y Negocios Internacionales, y Ciencias Contables y Financieras por su apoyo constante e incondicional.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Reconocimiento.....	iv
Índice.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	6
1.2.1. Delimitación espacial.....	6
1.2.2. Delimitación social.....	7
1.2.3. Delimitación temporal.....	7
1.2.4. Delimitación conceptual.....	7
1.3. Problemas de investigación	8
1.3.1. Problema principal.....	8
1.3.2. Problemas secundarios.....	8
1.4. Objetivos de la investigación	8
1.4.1. Objetivo general.....	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	9

1.5.	Hipótesis y variables de la investigación	9
1.5.1.	Hipótesis general.....	9
1.5.2.	Hipótesis secundarias	9
1.5.3.	Variables.....	10
1.6.	Metodología de la investigación.....	11
1.6.1.	Tipo y nivel de investigación.....	11
a)	Tipo de investigación.....	11
b)	Nivel de investigación.....	11
1.6.2.	Método y diseño de la investigación.....	12
a)	Método de la investigación.....	12
b)	Diseño de la investigación.....	12
1.6.3.	Población y muestra de la investigación	13
a)	Población.....	13
b)	Muestra.....	13
1.6.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
a)	Técnicas.....	14
b)	Instrumentos.....	14
1.6.5.	Justificación, importancia y limitaciones de la Investigación.....	16
a)	Justificación.....	16
b)	Importancia.....	17
c)	Limitaciones.....	17

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Definición de términos básicos.....	52

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de tablas y figuras.....	54
3.2. Verificación de hipótesis.....	62
3.3. Discusión de resultados.....	65

CONCLUSIONES	68
---------------------------	----

RECOMENDACIONES	69
------------------------------	----

FUENTES DE INFORMACIÓN	70
-------------------------------------	----

ANEXOS

Matriz de consistencia.....	74
Tabla.....	76
Encuestas.....	78
Validación de Instrumentos.....	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Nivel de satisfacción laboral y su relación con el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño docente en los docentes de la EAP de administración y negocios internacionales. El estudio fue de tipo descriptivo y diseño correlacional. Se elaboraron dos cuestionarios: el primero, para recolectar información sobre satisfacción laboral, elaborada por Warr, Cook y Wall; el segundo, para recolectar información sobre el desempeño docente; ambos cuestionarios fueron diseñados con una escala tipo likert y modificados a conveniencia del investigador. Para la comprobación de la hipótesis se usó la prueba estadística de chi-cuadrado. La población estuvo constituida por 26 docentes y 264 estudiantes de la EAP de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, y la muestra fue determinada al 100% para los docentes, debido a que era una población pequeña, y para los estudiantes se aplicó la fórmula estadística obteniendo como muestra 157 estudiantes. El resultado obtenido en el presente trabajo de investigación fue que el 46% de docentes, menos de la mitad de los docentes, se encuentran satisfechos laboralmente, el 42% medianamente satisfechos y el 12% insatisfechos. En cuanto al desempeño docente se concluye que el 76% de los docentes tuvieron un desempeño docente bueno. Finalmente se comprobó, que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño docente en los docentes de la UAP, filial Tacna, en el año 2014.

Palabras clave: *satisfacción laboral, desempeño docente, prueba estadística y población pequeña.*

ABSTRACT

This research "level of job satisfaction and its relationship with the teachers teaching performance in the Academic Professional School of Management and International Business from the UAP subsidiary Tacna-2014", aimed to determine the relationship between job satisfaction and teacher performance in the EAP teachers of management and international business. The study was descriptive and correlational design. Two questionnaires were developed: the first, to collect information on job satisfaction developed by Warr, Cook and Wall; the second, to collect information on teacher performance; Both questionnaires were designed with a modified Likert scale and convenience of the investigator. To test the hypothesis statistical chi-square test was used. The population consisted of 26 teachers and 264 students of the EAP Administration and International Business from the UAP, and the sample was determined by 100% for teachers, because it was a small town, and for students the formula was applied obtaining as statistics show 157 students. The results obtained in this research was that 46% of teachers, less than half of teachers are satisfied the workforce, 42% fairly satisfied and 12% dissatisfied. Regarding teacher performance is concluded that 76% of teachers had a good teacher performance. Finally it was found that there is significant relationship between the level of job satisfaction and teacher performance in the teaching of UAP subsidiary Tacna, in 2014.

Keywords: job satisfaction, teacher performance, statistical test and small population.

INTRODUCCIÓN

La realidad del mundo actual plantea constantes cambios, retos y problemas para las instituciones universitarias y para los docentes que laboran en estas. La actuación docente es cada vez más difícil y compleja y exige nuevas formas de educar.

En cualquier organización, sin importar su tamaño o al rubro al que se dedique, el recurso humano es un factor decisivo en el éxito o fracaso de esta. La satisfacción que el personal tenga en su trabajo influye grandemente en la calidad de su desempeño, así como el compromiso que estos adquieren con la institución.

La satisfacción laboral se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su ámbito laboral y constituye uno de los productos más importantes del trabajo humano; la satisfacción laboral siempre ha sido asociada al desempeño, llegándose a afirmar que un trabajador satisfecho es más tendiente a tener un mejor desempeño.

El presente trabajo de investigación surge ante la necesidad de comprobar que la satisfacción laboral y desempeño docente están estrechamente relacionados; así también comprender el llamado “factor humano” de la producción conociendo la satisfacción laboral en las universidades, y de la misma manera, se desea verificar que el desempeño docente de estas organizaciones contribuye al progreso y desarrollo de las mismas.

Respecto al carácter pedagógico, esta investigación tratará de analizar el contexto y las dimensiones de la satisfacción laboral en la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, a sabiendas de la incidencia que este aspecto pueda generar en el desempeño y productividad de sus miembros. De allí que pueden generarse alternativas que pudieran

coadyuvar al mejoramiento continuo del rendimiento académico de las diferentes facultades que conforman esta universidad.

Por ello, el presente trabajo ha sido estructurado en tres capítulos; en el capítulo I, denominado “Planteamiento Metodológico” se describe la realidad problemática, la delimitación del problema, y se plantea los problemas, objetivos e hipótesis de la investigación. También se da a conocer la metodología de la investigación.

En el capítulo II, denominado “Marco Teórico”, se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el capítulo III, denominado “Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados”, se da a conocer el análisis de las tablas y figuras, así como se presenta la verificación de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente, se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones a las que se arribó en la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La educación superior es un proceso complejo, integral, racional y continuo que tiene lugar en un contexto y esquemas de valores socio históricos que conducen a metas y aspiraciones individuales y de una sociedad, por cuanto está dirigido a la búsqueda del pleno desarrollo de la personalidad del ser humano acorde con una determinada orientación filosófica, política y social, de tal manera que la calidad de la educación garantiza la calidad del ser humano.

Según Van Vaugh (1998), son varios los factores que exige la calidad de la docencia en educación superior y de allí el creciente interés en esta. En primer lugar, el gasto público de las universidades ha aumentado y ahora deben rendir los mejores y mayores resultados, más que en otras épocas. En segundo lugar, la sociedad evidentemente globalizada requiere del incremento en las universidades de procesos estandarizados de calidad para obtener paralelismo ante un mercado mundial avanzado, competitivo y globalizado.

Desde la perspectiva de las políticas educativas, la función docente queda determinada por la capacidad que tienen los rectores del proceso de enseñanza para preparar al individuo, de tal modo que pueda reconocer, investigar, almacenar y aplicar conocimientos, estableciendo un aprendizaje significativo que le permita contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social de un país.

En los últimos años, los sistemas educativos latinoamericanos han privilegiado los esfuerzos encaminados al mejoramiento de la calidad de la educación en este empeño se ha identificado el desempeño profesional de los docentes como muy influyente y determinante para el fracaso o el éxito del sistema educativo.

La crisis educativa peruana ha puesto en debate la responsabilidad de los docentes en el logro de los aprendizajes de los estudiantes. Sin embargo, la crisis requiere el estudio de todos los factores asociados a la calidad. Es indudable el importante rol que cumple el docente, sin su compromiso no hay reforma posible (Rivero 2003; 2007). El Marco de Acción Regional Educación para Todos en las Américas (OEI, 2000) señala su lugar insustituible en la transformación educativa. En medio de las carencias pero también de la riqueza de un país pluricultural y multilingüe, el docente está desafiado a educar y crear conocimiento.

Los bajos índices de logro educativo causaron procesos de evaluación sobre el desempeño docente (Cuenca & Stojnic, 2008; Guerrero, 2009) que han pretendido atribuirle toda la responsabilidad al docente. Su dimensión personal, la autopercepción de sí mismos, su alta o baja autoestima no son suficientemente tenidas en cuenta a pesar de su influencia en su alta o baja valoración de su desempeño profesional (Helfer, Pascasio, Tovar & Alvarado, 2006).

Hoy en nuestro país y en el mundo se requiere que la profesión docente se resitúe en los cambios que vienen sucediendo; en consecuencia, la sociedad actual pide a los educadores preparar a la nuevas generaciones para afrontar los desafíos de una sociedad futura aún en construcción.

El Ministerio de Educación a través de la Dirección General de Desarrollo Docente, pone a disposición el Marco de Buen Desempeño Docente que presenta los criterios sobre lo que significa una buena enseñanza. Es la primera vez que en el Perú se produce un documento con este objetivo, pues los criterios para referirse a un buen desempeño docente no estaban consensuados. Ahora, los maestros podrán identificar los aspectos en los que destacan, así como aquellos en los que todavía pueden seguir mejorando; los padres de familia podrán identificar con mayor claridad qué caracteriza a un buen maestro; y las universidades e institutos superiores pedagógicos tendrán un material de referencia para el proceso de formación de los maestros y maestras del Perú.

La labor docente es cada vez más exigente ante el desarrollo del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la información; si a esto se suma la conflictividad del ámbito docente (Gómez, 2007), tendremos nuevos desafíos para el docente como persona y profesional. Así mismo la satisfacción laboral adquiere relevancia en la medida en que permite detectar hasta qué punto el proceso de adaptación al trabajo se está realizando de una manera efectiva.

La satisfacción laboral, es decir, las emociones positivas o placenteras que resultan de la experiencia de una persona producto de su trabajo (Locke, 1976), es uno de los constructos más ampliamente estudiados por la psicología organizacional. Esto se debe al impacto que esta variable puede tener en el bienestar de individuos, grupos y organizaciones. Ciertas investigaciones identifican a la satisfacción

laboral como un factor capaz de influir en el desempeño la retención de personal y la ciudadanía organizacional (Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001; y Rosser 2004).

La satisfacción laboral se puede definir, inicialmente, como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

En el nivel educativo la satisfacción laboral asume importancia ya que podría influir en la calidad del desempeño docente debido a que la satisfacción laboral depende en gran medida de las condiciones de trabajo y las necesidades y expectativas del trabajador.

Cabe mencionar que el buen desempeño docente influye en universidades e instituciones superiores, esto se produce como parte de la Política Integral de Desarrollo Docente, que impulsa políticas, programas y actividades que ayuden a promover la innovación y el desarrollo del conocimiento pedagógico, así como a generar el compromiso de los docentes con su propio desarrollo profesional. Es necesario movilizar una cultura de nueva docencia para redefinir las prácticas docentes, con miras a mejorar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del país. Entonces, la función del docente según su buen desempeño, plantea la calidad de la docencia y está muy asociado a los procesos y resultados del desarrollo educativo, con lo que garantiza el perfeccionamiento de competencias formativas en el profesional.

Así mismo la satisfacción en el trabajo es una dimensión de gran importancia en el proceso motivacional que refleja el grado hasta el cual el individuo percibe que sus carencias y necesidades están cubiertas por el cargo que desempeña y lo relacionado con él (Herzberg, F. 1959) dentro de una organización en este caso en el plan educativo; de esta manera se quiere hacer notar la importancia de la satisfacción laboral en

el proceso de análisis de la función docente, criterios de clasificación determinantes en el desempeño, tales como la formación pedagógica del profesorado, la capacidad de ejecutar conductas de manera acertada y prudencia en la planificación, ejecución, administración, guía y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.

En tal sentido, la formación de profesores es un aspecto de la educación que ha estado presente, de una u otra forma, desde hace mucho tiempo en la problemática del rendimiento y la calidad universitaria en todos sus niveles, por lo que en el marco actual de la evaluación de la función docente es imprescindible el reconocer aspectos funcionales como la formación académica pedagógica del personal instructor y su nivel de conocimiento relativo a la planificación, ejecución y evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje, además de las posibles necesidades de conocimiento y formación en el ámbito pedagógico.

Es por ello, que el desempeño docente y la satisfacción laboral están vinculadas directamente para mejorar a la eficiencia y eficacia de la actividad educativa; de modo que rescatamos la profesionalización referida a la docencia como un requerimiento estricto y apoyado por el sistema universitario de acreditación, además comprometido con los retos y exigencias que se proponen ante una modernización educativa que se encauce al mejoramiento de la educación en nuestro país.

Por lo tanto, la deficiente calidad educativa que se pueda estar brindando actualmente formaría un problema esencial que influirá de una manera significativa en los estudiantes universitarios; por tal motivo la presente investigación titulada Nivel de satisfacción laboral y su relación con el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014, es de suma importancia puesto que el principal producto es el análisis del docente con relación a su satisfacción laboral

y su desempeño docente, lo que conlleva a retos que hacen cada vez más compleja la naturaleza del trabajo académico.

Asimismo la presente investigación beneficiará directamente a los estudiantes, a la comunidad en general así como a los docentes quienes buscarán mejorar su desempeño y puedan construir una propuesta de mejora de su satisfacción laboral como profesores, de tal manera que esta propuesta signifique una alternativa que transforme y regenere el ambiente académico siendo de gran utilidad a la comunidad educativa con las acciones que pudiera reformularse en la presente investigación. Según Díaz (2005) “la satisfacción profesional de los docentes puede entenderse como el resultado de comparar lo que la realidad le invita a ser y lo que según sus expectativas debe ser”.

Del mismo modo, con los resultados sobre la relación entre ambas variables, las autoridades competentes de la institución superior podrán tomar decisiones adecuadas con la finalidad de mejorar el desempeño docente, en la medida en que se debe hacer cumplir eficientemente el accionar de los docentes, en sus diversas áreas temáticas.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se realizó en el distrito, provincia y departamento de Tacna - Perú. La ciudad de Tacna está ubicada geográficamente en la costa sur del Perú, se sitúa próxima a la vecina República de Chile.

1.2.2. Delimitación social

El ámbito social en el que se desarrolló la presente investigación fue de educación superior, centrándonos en la UAP filial Tacna,

específicamente en los estudiantes y docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

1.2.3. Delimitación temporal

La presente investigación que tiene por nombre Satisfacción laboral y su relación con el desempeño docente, en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014, se inició en el mes de enero y culminó en el mes de setiembre del año 2014.

1.2.4. Delimitación conceptual

a) Satisfacción laboral - variable independiente

La satisfacción laboral se identifica con un estado anticipado positivo causado por las recompensas de todo tipo, derivadas de lo laboral, pudiendo ser comparado con recompensas esperadas y recibidas influye sobre el esfuerzo realizado para hacer el trabajo.

b) Desempeño docente - variable dependiente

El desempeño docente es el cumplimiento de las actividades y funciones demostrando compromiso que va más allá del simple cumplimiento, es decir el desempeño va asociado a la innovación y la creatividad, características indispensable en el docente.

El desempeño docente implica las labores que cotidianamente tiene que cumplir el docente en un aula de clases con sus alumnos para su logro de desarrollo integral.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema principal

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014?

1.3.2. Problemas secundarios

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.

- Determinar el nivel de desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

Existiría una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.

1.5.2. Hipótesis secundarias

- Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014 mostrarían un nivel de satisfacción laboral satisfecho.
- Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014 mostrarían un buen desempeño docente.

1.5.3. Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicador	Escala
V. I. Satisfacción laboral	La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos – promociones • Monotonía laboral • Relaciones interpersonales • Competencia (profesional) • Seguridad laboral • Autorrealización 	Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.	<p>24 ítems, Puntuación es de 24 a 96 puntos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 72 a 96 Satisfecho. • 48 a 71 Medianamente Satisfecho. • 24 a 47 Insatisfecho 	Nominal
V.D. Desempeño Docente	Es una actividad de análisis, compromiso y formación del docente, que valora y enjuicia la concepción, práctica, proyección y desarrollo de la actividad y de la profesionalización docente	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento • Habilidad pedagógica • Sistema de evaluación • Modo de ejecución • Cumplimiento del programa • Puntualidad y responsabilidad 	Es un proceso, formativo y sumativo a la vez, de construcción de conocimientos a partir de los desempeños docentes reales, con el objetivo de provocar cambios en ellos, desde la consideración axiológica de lo deseable, lo valioso y el deber ser del desempeño docente.	<p>12 preguntas, puntuación es de 12 a 60 puntos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 44 a 60 Bueno. • 28 a 43 Regular. • 12 a 27 Deficiente. 	Nominal

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y nivel de investigación

a) Tipo de investigación

Es de tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional. Es descriptivo considerando que se estudia a la variable tal como se presenta en la realidad. Es de corte transversal porque la información se obtiene en un determinado espacio y tiempo. Es correlacional ya que se estudia la relación entre las variables de interés en una misma muestra.

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativa ya que la medida y cuantificación de los datos constituye el procedimiento empleado para alcanzar la objetividad en el proceso de conocimiento. Así mismo la búsqueda de la objetividad y la cuantificación se orienta a establecer promedios a partir del estudio de las características de un número de sujetos.

Por lo tanto, la investigación cuantitativa tiene como objetivo adquirir conocimientos fundamentales y la elección de un método más adecuado que nos permita conocer la realidad de una manera más imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de conceptos y variables.

b) Nivel de investigación

La presente investigación abarca el nivel descriptivo y relacional; descriptivo porque describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Dos términos claves para este nivel investigativo es que los hechos cambian según su localización geográfica y el espacio temporal; la finalidad es describir

una población y/o estimar parámetros a través de una muestra, se describen frecuencias y/o promedios; y se estiman parámetros con intervalos de confianza. Así mismo, es relacional porque no se trata de estudios de causa y efecto, la estadística solo demuestra dependencia entre eventos o variables; por ejemplo, en los estudios de asociación. La estadística es bivariada ya que permite hacer asociaciones (chi cuadrado) y medidas de asociación, correlación y medidas de correlación (correlación de Pearson).

1.6.2. Método y diseño de la investigación

a) Método de investigación

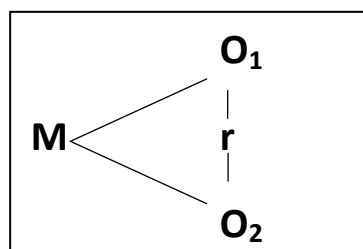
La presente investigación utiliza el método hipotético-deductivo que tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

b) Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es correlacional de tipo transversal. El diseño es correlacional porque se examina los efectos de las variables, asumiendo que la variable independiente ha ocurrido señalando efectos sobre la variable dependiente.

Esquema:

Donde:



M: muestra

O₁: variable 1

O₂: variable 2

r : Relación de las variables de estudio

1.6.3. Población y muestra de la investigación

a) Población

La población estuvo constituida por 26 docentes y 264 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.

b) Muestra

La muestra fue determinada al 100% para los docentes debido a que es una población pequeña y para determinar la muestra estudiantil se utilizó la fórmula para hallar poblaciones finitas y el resultado obtenido fue de 157 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales, trabajando con un margen de error al 5%.

$$n = \frac{E \times N \times P \times Q}{E^2 (N-1) + E \times P \times Q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

E: Margen de error

P y Q: Probabilidades de éxito/fracaso: 50%

N: Tamaño de la población

E2: Margen de error al cuadrado.

1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnicas

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos respecto al nivel de satisfacción del docente y el desempeño docente, en la que se empleó la escala de Likert; dichas encuestas fueron validadas por juicio de expertos. Para el ordenamiento y codificación de los datos obtenidos haciéndose uso del programa estadístico informático para las ciencias sociales (SPSS), y para el procesamiento de los mismos se empleó el alpha de cronbach respecto al nivel de satisfacción del docente y el desempeño docente.

b) Instrumento

Se utilizó dos cuestionarios, el primero se diseñó para medir el nivel de satisfacción laboral del docente (Escala de Warr, Cook y Wall), constituido por 24 ítems que tuvo como dimensiones:

- Incentivos – promociones con los ítems 1,2,3 y 4
- Monotonía laboral con los ítems 5,6,7 y 8
- Relaciones interpersonales con los ítems 9,10,11 y 12
- Competencia (profesional) con los ítems 13,14,15 y 16
- Seguridad laboral con los ítems 17,18,19 y 20
- Autorrealización con los ítems 21,22,23 y 24

El rango de puntuación es de 24 a 96 puntos, obtenidos de la sumatoria de puntaje global de cada ítem o enunciado y tiene la siguiente escala:

- 72 a 96 puntos muy satisfecho
- 48 a 71 puntos satisfecho
- 24 a 47 puntos insatisfecho

La segunda encuesta, se diseñó para autoevaluar el desempeño docente de los docentes de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna constó de 12 preguntas y tuvo como dimensiones:

- Nivel de conocimiento ítems 1 y 2
- Habilidad pedagógica ítems 3 y 4
- Sistema de evaluación ítems 5 y 6
- Modo de ejecución ítems 7 y 8
- Cumplimiento del programa ítems 9 y 10
- Puntualidad y responsabilidad ítems 11 y 12

Las preguntas en este segundo instrumento fueron cerradas con 5 alternativas con el valor respectivo que se indica a continuación:

- Excelente 5 puntos
- Muy bueno 4 puntos
- Bueno 3 puntos
- Regular 2 puntos
- Deficiente 1 punto.

El rango de puntuación del segundo instrumento la puntuación fue de 12 a 60 puntos, obtenidos de la sumatoria de puntaje global de cada ítem o enunciado y tuvo la siguiente escala:

- 45 a 60 puntos Bueno
- 29 a 44 puntos Regular
- 24 a 28 puntos Deficiente

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

a) Justificación

La docencia es, considerada por muchos, como la unidad de Producción de la institución educativa superior, juega un papel fundamental en el logro de la calidad y la excelencia académica.

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral y su relación con el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014, debido a que el nivel de satisfacción laboral no solo involucra términos referidos a un bienestar deseable de cualquier trabajador en los centros laborales, sino también puede encontrarse relacionado a la productividad y la calidad de su desempeño como docente, en otras palabras, que la calidad del desempeño profesional del docente depende del éxito o fracaso de todo sistema educativo público o privado. De esta manera que podría afectar la satisfacción laboral del docente y en consecuencia influir en su desempeño profesional docente.

Por lo tanto, determinando el nivel de satisfacción laboral y su relación con el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014, se contribuye al progreso y desarrollo de las mismas, ya que se pueden generar alternativas para el mejoramiento continuo del rendimiento académico de las diferentes facultades que conforman la universidad y recuperar o mejorar la imagen y dignidad del ejercicio docente y de los planteles en los cuales ejerce su labor.

En la medida en que se cuente con profesionales que estén alertas respecto a su rol, tarea y funciones y que sepan cómo ejecutarlas y mejorarlas, su atención se centrará en las tareas y requerimientos de aprendizaje de los estudiantes, como también en sus necesidades de desarrollo personal.

b) Importancia

La realización de la presente investigación es de suma importancia debido a que en nuestra ciudad no se tienen demasiados estudios sobre el nivel de satisfacción y cómo este se relaciona con el desempeño del docente. Esta investigación va permitir conocer, en su real dimensión, cómo se viene dando la interacción entre las dos variables de estudio de una manera sistematizada y que tratará de analizar el contexto y las dimensiones de la satisfacción laboral en la Universidad Alas Peruanas, a sabiendas de la incidencia que este aspecto pueda generar en el desempeño y productividad de sus miembros. De allí que pueden generarse alternativas que pudieran coadyuvar al mejoramiento continuo del rendimiento académico de las diferentes facultades que conforman esta universidad.

c) Limitaciones

Al plantear la presente investigación se avizora algunas limitaciones que no permitirá cumplir con los objetivos prescritos en el presente documento, por señalar son los siguientes:

- El no contar con el tiempo adecuado para poder aplicar las encuestas a los docentes.
- Los horarios con lo que cuentan los docentes son muy recargados y no permite que puedan tener el tiempo suficiente para el desarrollo o resolución de la encuesta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Arratia, A., (2010), con el trabajo de investigación a nivel Internacional “El Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo Docente” de Chile, concluye que los docentes con bajo desempeño profesional, según sus resultados en la EDD, no son conscientes de sus condiciones de trabajo, lo cual, a nuestro parecer, podrían estar influyendo en sus desempeños profesionales produciendo un círculo vicioso de postergación y frustración profesional y personal. Es importante aclarar que la direccionalidad de este proceso no es bidireccional, ya que el tener buenas condiciones de trabajo implica que automáticamente exista un buen desempeño docente, ya que hay muchas variables, como su formación inicial, la formación continua, entre otras, que también determinan el desempeño y lo fundamental es que el desarrollo de condiciones materiales y sociales de trabajo significativamente positivas para los docentes es una pre condición para el desarrollo de desempeños altos, pero no es la única condición necesaria para ello. Una vez mejoradas estas condiciones, se podría exigir a los docentes mejorar sus procesos de enseñanza y aprendizaje

a través de la mejora de los resultados de sus estudiantes y de ellos mismos.

Navarro, C., (2010), con el trabajo de investigación a nivel internacional “Satisfacción laboral de los docentes del decanato de administración y contaduría de la UCLA con relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo” de Venezuela. El estudio se enmarca en una investigación de campo de carácter descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 181 docentes. Por ser extensa, se requirió efectuar la selección muestral, la cual quedó conformada por 25 docentes. En relación a la técnica e instrumento de recolección de datos, se utilizó la encuesta mediante un cuestionario en escala tipo Likert. Se empleó la estadística descriptiva e inferencial. Concluyendo por los resultados obtenidos que: a) Se comprobó que los docentes al tener dominio sobre los contenidos que imparten, integridad, responsabilidad en su trabajo y mantener un comportamiento inequívoco con los valores universitarios, le genera mayor satisfacción laboral. b) La universidad debe mejorar su clima organizacional y para ello debe formar personas para un mundo laboral donde las tareas a llevar a cabo estarán en constante evolución, el trabajo dependiente y mecánico cederá lugar al autónomo y profesional, reconociendo la labor desempeñada. De allí, que con el empleo de estrategias pedagógicas y académicas orientará a la formación progresiva del nuevo capital humano integral que requiere el país.

Natividad J., (2009), con el trabajo de investigación a nivel nacional “Relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la UNE Enrique Guzmán y Valle” de Lima, llegó a las siguientes conclusiones: los análisis estadísticos realizados demuestran la existencia de relaciones significativas y positivas entre Aprendizaje Organizacional y Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la UNE Enrique Guzmán y Valle; el análisis comparativo del desempeño laboral docente por sexo indica que no existen diferencias

estadísticas significativas en caso alguno, por lo que los docentes presentan las mismas características respecto de su desempeño laboral; el análisis comparativo de las escalas del Desempeño Laboral por Departamento Académico, realizado a través del análisis de Varianza de un factor, permite observar que no existen diferencias estadísticas significativas en ninguno de los casos.

Domínguez T., (2008), realizó el trabajo a nivel nacional titulado “El desempeño docente, las metodologías didácticas y el rendimiento de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Facultad de Medicina” de Lima; en la que trabajó con una muestra de 320 alumnos de dos universidades: Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Universidad Particular los Andes, que representa el 38% de la población de estudio. Siendo 160 alumnos de cada universidad; estudiantes ubicados desde el 5to al 8vo semestre de estudio. La conclusión a la que arribaron es que el factor de desempeño docente y métodos didácticos influyen positivamente en el rendimiento académico de los estudiantes. El factor desempeño docente incrementa el rendimiento académico de los estudiantes con un peso de 1.42 y el factor métodos didácticos también influye significativamente incrementando el rendimiento académico de los estudiantes en 1.26. En forma específica, el eficiente desempeño docente y los métodos didácticos centrados en el aprendizaje, incrementan significativamente el desempeño académico de los estudiantes del Ciclo Básico de Obstetricia.

Rincón, J., (2007), investigó a nivel nacional la “Relación entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño docente del Valle del Chumbao en la provincia de Andahuaylas” en Lima. Con muestra estratificada considerando proporcionalmente los 9 colegios que conformaron el universo, teniendo diferentes muestras de docentes y alumnos en cada colegio; en total se trabajó con una muestra 165 docentes y 377 alumnos. El mayor número de docentes y estudiantes considerados para la muestra fueron tomados de la I.E. Juan Espinoza Medrano. El autor

llegó a las siguientes conclusiones: Los datos evidenciaron que entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño docente existe alto grado de correlación (0,76 de correlación de acuerdo al coeficiente de Pearson es una correlación positiva considerable) en las instituciones educativas del valle del Chumbao de la provincia de Andahuaylas; se ha hallado que en las instituciones educativas del valle del Chumbao los estilos de los directores que predominan son el estilo anárquico y el autoritario, lo cual evidencia que no hubo innovaciones significativas en el estilo de dirección pues existe evidencia de que se continúa con estilos tradicionales de gestión por parte de los directores de las instituciones educativas; finalmente respecto al desempeño de los docentes la investigación concluye de que en la mayoría de las instituciones educativas del valle del Chumbao existe un bajo nivel de desempeño docente, esto debido al estilo de liderazgo de los directores.

Cortez, R., (2009), en la investigación “Influencia del Liderazgo de los Directivos y Jerárquicos en la Satisfacción Laboral de los Docentes y Administrativos de las Instituciones Educativas del Distrito de Ciudad Nueva” de Tacna; llega a las siguientes conclusiones: la mayoría de los directivos y jerárquicos de la Institución Educativa “Manuel A. Odria” poseen bajo nivel de liderazgo como para conducir adecuadamente a los docentes y administrativos de dicha institución. Existe bajo nivel de satisfacción laboral entre los docentes y administrativos de las diferentes áreas de trabajo, lo cual implica un sentimiento de insatisfacción con el desempeño en su puesto de trabajo, incomodidad en el trato con sus jefes y compañeros, insatisfacción con las condiciones de trabajo, insatisfacción con las políticas de autorrealización, la innovación y las condiciones económicas e incentivos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Satisfacción Laboral

2.2.1.1 Definición de satisfacción laboral

La docencia a nivel universitario tiene como objetivos principales formar profesionales preparados, dedicados y calificados, capaces de sobrellevar los desafíos del desarrollo en forma competente y ética. Para desempeñar este rol formativo universitario, existen programas formales, entre los cuales se encuentran los de posgrado, y de formación continua; éstos últimos están destinados a satisfacer las necesidades de educación continua de profesionales (Universidad De La Frontera, 2004).

Según Palma, S., (2011), en el trabajo pedagógico de los profesionales universitarios la satisfacción laboral docente es un valioso constructo que incide en las posibilidades de éxito en el aprendizaje de los estudiantes.

Es importante señalar que la base de la Satisfacción profesional de un trabajador la constituyen elementos como: actitudes, sentimientos, vivencias profundas y reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe, González Tirados, 1991, (citado en Sáenz & Lorenzo, 1993). Según Smith, 1979, (citado en Sáenz & Lorenzo) se trata de una actitud connotada emocionalmente, que no es la respuesta empática vinculada inconscientemente al estímulo, sino que su fundamento está en la valoración que la persona hace de las condiciones providentes de su trabajo, por lo “que los elementos afectivos, cognitivos y comportamentales se dan indisolublemente unidos”. (Alfaro, A., 1999)

Smith, 1979, (citado en Sáenz & Lorenzo, 1993, p.22). “La Satisfacción del Profesorado universitario es una experiencia gozosa de crecimiento

psicológico, producida por el logro de niveles cada vez más altos en la calidad de su trabajo, de reconocimiento por lo que hace, de responsabilidad, de creación del saber, de libertad científica, de disfrute en el trabajo mismo” (Sáenz & Lorenzo, 1993, p.22).

De acuerdo con los autores recién señalados se puede decir que esta definición nos hace ver su carácter multidimensional como también su capacidad explicativa predictora de algunos acontecimientos en el quehacer académico.

2.2.1.2. Concepto de satisfacción

La satisfacción se puede definir como una sensación que el ser humano experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen; mientras que satisfacción laboral es sinónimo de algunos como: La actitud del empleado, satisfacción en el trabajo, y desempeño moral-laboral. También es necesario, establecer la diferencia que existe entre los conceptos de motivación y satisfacción laboral; el primero, se refiere a la orientación de la conducta, es decir, a la clase y selección de conducta incluyendo su fuerza e intensidad. Con respecto al segundo concepto, podemos afirmar de manera preliminar, que la satisfacción laboral se encuentra básicamente en los sentimientos afectivos hacia el trabajo y sus posibles consecuencias que se pueden derivar.

La variable Satisfacción está estrechamente relacionada con la Motivación, entendida esta como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” Robbins, (1999, p.168). Continuando con el mismo autor, se puede decir que una necesidad es un estado interno de la persona que provoca que algunos resultados parezcan interesantes. Cuando una necesidad se encuentra insatisfecha crea tensión, lo cual estimula impulsos dentro del individuo. Estos impulsos hacen que el individuo busque metas

particulares, que si se alcanzan satisfarán la necesidad y ayudarán a disminuir la tensión.

Podemos concluir entonces que un trabajador realizará actividades motivado y con satisfacción si sus necesidades se conjugan con sus creencias y expectativas de realizar con éxito una tarea.

2.2.1.3. Concepto de satisfacción laboral

Sabido es que el trabajo constituye uno de los factores relevantes en la vida de los individuos y además, que este ocupa una parte muy importante de su tiempo, constituyéndose en uno de los determinantes indiscutibles del bienestar individual.

Tal como fundamenta, Robbins (2004) que “la satisfacción en el trabajo es una respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo que desempeña, no es un concepto unitario, pues una persona puede estar relativamente satisfecha con un aspecto de su trabajo e insatisfecha con uno o más aspectos adicionales “. Asimismo, manifiesta que es una actitud del individuo hacia su trabajo, es importante que recordemos que el trabajo de una persona es más que las actividades obvias de ordenar documentos, esperar a clientes o realizar otra acción ordenada. Los trabajos requieren la interacción con los colegas y los jefes, seguir las reglas y las políticas organizacionales, cumplir con los estándares de desempeño, vivir con condiciones de trabajo, entre otras situaciones.

Asimismo, Fernández (2002) coincide con Robbins que “La satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo”, debe ser interpretada como un producto del 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.

Anaya (2007) afirma que la “satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo” (p.218), es decir se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo.

Por su parte, Marín (2006) establece que cuando se reúne datos de satisfacción y productividad en toda la organización más que en el plano individual se encuentra que las organizaciones con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellos con menos empleados satisfechos. Al respecto Robbins también considera que la productividad produce satisfacción.

Se estima que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”. Esta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción).

La satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo. En esta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo. (Poza, J., 1998).

Tomando como referencia las definiciones antes citadas, y tomando lo que ellas tienen en común, para efectos de esta investigación se definirá la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa.

2.2.1.4. Medición de la satisfacción laboral docente

Para poder medir el constructo Satisfacción Laboral Docente es necesario reflexionar sobre su naturaleza. De esta manera podemos decir que su conceptualización es muy variada; algunos autores enfatizan aspectos emocionales, otros motivacionales, cognitivos, evaluativos, etc. Según Sáenz, este problema de conceptualización, ocasiona serias dificultades teóricas y prácticas, pues complica la identificación del constructo y, por ende, posibilita la confusión del constructo con su definición operacional.

Conocer el grado de satisfacción que logra un docente en su trabajo es muy importante, tanto desde el punto de vista social (medición subjetiva), como económico (medición objetiva). Respecto al aspecto social, se puede señalar que es relevante porque permite conocer la adaptación del hombre al trabajo y su integración al grupo. En relación con el aspecto económico, se destaca la productividad del trabajador, su creatividad y responsabilidad individual en la institución educativa.

La medición subjetiva responde a varios factores individuales, entre ellos, el estado de ánimo del trabajador. Dentro de este tipo de medida están las globales y las parciales: las globales se realizan considerando la situación del trabajador en la empresa, de esta manera, se conocerá la opinión general del trabajador respecto de la organización, sus políticas, normas y reglamentos, entre otros; esto se puede llevar a cabo de dos maneras: a través de las respuestas a cuestionarios con respuestas cerradas y por medio del relato de las experiencias vividas en su trabajo, sea este oral o escrito. Otro tipo de medición es la parcial, que se hace mediante cuestionarios referidos a aspectos particulares como satisfacción por pertenecer a la empresa, estatus, el trabajo en sí mismo, pertenencia a ciertos grupos, etc. Crites, 1974, (citado en Rojas, 1995).

La satisfacción laboral es el nivel en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo la cual puede ser medida en dos elementos: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento pueda tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido.

2.2.1.5. Factores determinantes de la satisfacción laboral

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral pueden abordarse desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados. Dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales. (Bravo, P., Peiró, J. & Rodríguez, I., 1996).

- Años de carrera profesional:

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general, a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisficará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

- Expectativas laborales:

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas,

de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por el contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. (Bellows, R., 2010).

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal, y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

Los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

La satisfacción es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. Para ello, existen siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores,

reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

2.2.1.6. Efectos de la satisfacción laboral

Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer qué aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos. (Zurriaga, R., Bravo, M., & Peiró, J., 1990).

Además de la preocupación por saber qué aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional.

Ahora bien, una de las mayores preocupaciones de las organizaciones es la productividad que esta pueda conseguir por medio de sus miembros, por esta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas.

Las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas. En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de

trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. (Stephen, R., 2010).

En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales; por lo tanto, se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral.

La satisfacción y la rotación están relacionadas negativamente. Generalmente los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los trabajadores.

El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobrecualificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

2.2.1.7. Respuestas a la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios actualmente. Cada vez es más importante preocuparnos para eliminar las fuentes de insatisfacción laboral para evitar problemas posteriores.

La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en el lento crecimiento y desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad. (García, A. & Ovejero, B., 2000).

2.2.1.8. Beneficios de los estudios de satisfacción laboral

Para Gordillo, M., (1988), si se planean y ejecutan en forma idónea y adecuada, los estudios de Satisfacción Laboral producirán habitualmente importantes beneficios generales y específicos, como:

- Vigilancia de actitudes: Uno de los beneficios de los estudios sobre actitudes es que ofrecen a la dirección un indicio de los niveles generales de satisfacción en una compañía.
- Beneficios adicionales: El flujo de la comunicación en todas direcciones mejora gracias a la participación del personal en la planeación de la encuesta, su aplicación y la discusión de sus resultados.

2.2.1.9. Dimensiones de la satisfacción laboral

- a. Incentivos y promociones: La satisfacción con las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. (Keith, D. & Newstrom, J., 2009). La cultura organizacional de la institución, es un factor importante, por todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del Clima Organizacional, contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

Los incentivos concedidos con base en el número de unidades producidas suelen compensar al trabajador por el volumen de su rendimiento. Otorga retribuciones, elogios, promociones y reconocimiento, conduce automáticamente a niveles más altos de productividad.

Considerando la contribución del profesional en la institución, los docentes necesitan de reconocimiento de la labor realizada; en mérito al reconocimiento formal de la responsabilidad y voluntad con que el servidor pone en acción su desempeño laboral al servicio de la institución el cual es medido por el grado de eficiencia y responsabilidad con que desempeña las funciones asignadas, recibe estímulos administrativos, con la emisión de documentos administrativos como: felicitación o premios recibidos por la labor desarrollada en beneficio del paciente durante el ejercicio profesional. Generalmente se emiten resoluciones o cartas de felicitación, diplomas de méritos, o es premiada con capacitaciones remuneradas; pero, cuando este ambiente laboral no le da seguridad, tampoco es reconocida la labor que desempeña, donde su competencia también se verá afectada.

- b. Monotonía Laboral: La monotonía laboral es la condición laboral que tiene como resultado una pérdida de interés por parte del trabajador. Las razones de una monotonía laboral están en el propio trabajo, pero también pueden hallarse en factores externos. (Cetina, T., Chan-Canul, A., & Sandoval J., 2006).

Se afirma que el ambiente de trabajo permite el bienestar personal y facilita el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (Pozo, M., Morillejo, E. Hernandez, P., & Martos, M., 2005).

La monotonía laboral se podría combatir a través de la flexibilización de tareas en las unidades administrativas de los centros, y mediante la participación de estos profesionales no sanitarios en tareas organizativas, de control de calidad, con el fin de mejorar la satisfacción laboral.

- c. Relaciones Interpersonales: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiéndose que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

Las relaciones interpersonales son fuente de satisfacción, dan un marco, una referencia y estructuran a los seres humanos como sujetos. En referencia al ámbito laboral, el contar con un buen equipo de trabajo brinda la posibilidad de comunicarse y la sensación de pertenencia a un grupo, que se ofrecen como moderadores de factores estresantes y posibilitan el desarrollo.

Sin embargo, con el panorama anteriormente analizado, las relaciones interpersonales dejan de ser moderadoras y se convierten en sí mismas en fuentes de stress. Hoy asistimos a nuevas génesis de síntomas: la diferencia de intereses y valores profesionales, los malos entendidos en la comunicación, la falta de compromiso, la palabra que no se sostiene a través del tiempo.

Como profesionales de los Recursos Humanos, y frente a posibles intervenciones organizacionales, no se puede dejar de analizar estas variables que influyen en el accionar de los trabajadores y que

muchas veces están tan enquistados que se transforman en una modalidad laboral.

Así, el liderazgo en cualquiera de sus extremos, autoritario o de excesiva tolerancia, deteriora el clima laboral y la satisfacción laboral. Todo ello, genera malas relaciones interpersonales determinadas por la tensión, debido a una inadecuada división y supervisión de las tareas que se traducen en competitividad, a veces fomentada desde los órganos directivos, y con falta de interés por las necesidades ajenas.

Se dice que las relaciones interpersonales agradables y gratas constituyen un factor clave para el mantenimiento de la salud personal y organizativa, de lo contrario produce insatisfacción laboral.

- d. Competencia profesional: es la habilidad para desempeñarse conforme a los estándares requeridos en el empleo, a través de un rango amplio de circunstancias y para responder a demandas cambiantes. (Moré,L., Carmenate, V., & Junco, C., 2005).

La competencia profesional permite a los profesionales ejercer convenientemente una función o una actividad, por ello, una competencia es el conjunto de comportamientos socio-afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea; dicho de manera más objetiva, es el conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados por el trabajador en el desempeño de su ocupación o cargo en correspondencia con el principio de idoneidad demostrada y los requerimientos técnicos, productivos y de servicios, así como los de calidad, que se le exigen para el adecuado desenvolvimiento de sus funciones; gracias al conjunto de saberes (saber, saber hacer, saber estar y saber ser – conocimientos, procedimientos y

actitudes) combinados, coordinados e integrados en el ejercicio profesional. El dominio de estos saberes le hace capaz de actuar a un individuo con eficacia en una situación profesional.

El conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados por el trabajador en el desempeño de su ocupación o cargo en correspondencia con el principio de idoneidad demostrada y los requerimientos técnicos, productivos y de servicios, así como los de calidad, que se le exigen para el adecuado desenvolvimiento de sus funciones no se desarrolla adecuadamente. (Muñoz, A., 1990).

Entonces "La competencia profesional es una combinación de conocimientos, *know how*, experiencias y comportamientos que se ejercen en determinado contexto; es constatable cuando se debe aplicar en situación profesional y es validable a partir de ella".; "conjunto de comportamientos, habilidades, conocimientos y actitudes que favorecen el correcto desempeño del trabajo y que la organización tiene interés en desarrollar o reconocer en sus colaboradores de cara a la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa". Como resultado de la integración, esencial y generalizada de un complejo conjunto de conocimientos, habilidades y valores profesionales, que se manifiesta a través de un desempeño profesional eficiente en la solución de los problemas de su profesión, pudiendo incluso resolver aquellos no predeterminados.

Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber-hacer. El concepto de competencia engloba no solo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma

de decisiones, transmisión de información, considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

Cabe mencionar que la OIT ha definido el concepto de "Competencia Profesional" como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello en este caso, los conceptos competencia y calificación, se asocian fuertemente dado que la calificación se considera una capacidad adquirida para realizar un trabajo o desempeñar un puesto de trabajo.

De estos conceptos presentados, se puede inferir que una competencia está a mayor nivel que una habilidad, ya que la primera integra un conjunto de habilidades, conocimientos, y comportamientos del individuo para desempeñar con éxito una actividad dada. Dicho de otro modo una competencia integra: saber, saber hacer y saber ser.

- e. Seguridad Laboral: Las actitudes se adquieren, por lo general, tras un largo período. De igual manera, la satisfacción o insatisfacción laboral surge a medida que un empleado obtiene cada vez más información sobre su centro de trabajo. Aún, así “la satisfacción laboral es dinámica, puesto que puede declinar aún más rápidamente de lo que se desarrolla”.

Los administradores no pueden establecer ahora las condiciones, conducentes a su alta satisfacción y desatenderse de ellas después, porque las necesidades de los empleados pueden fluctuar repentinamente.

Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo y otros. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos solo pueden prevenir la insatisfacción

laboral o evitarla cuando esta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

El modelo planteado por Herzberg, señala que la Satisfacción Laboral solo puede venir generada por los factores intrínsecos llamados también factores motivadores, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

- f. Autorrealización: La autorrealización en profesionales implica satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones y como factor determinante de la calidad de atención. El fracaso profesional e institucional se ha asociado más a conflictos interpersonales que a la competencia de los trabajadores. Sin duda, toda organización busca mejores logros, tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo, por consiguiente tendrá que facilitar a su personal los elementos mínimos básicos para la satisfacción laboral con eficacia, eficiencia y efectividad. Sin embargo, existen necesidades no satisfechas en un gran número de profesionales que constituye una desventaja competitiva no solo para el profesional sino, también para la organización y que una vez alcanzado genera comportamientos antiéticos a la indiferencia y apatía ante la razón de ser de la propia organización.

La autorrealización, como una actitud compleja que se logra al ir resolviendo las anteriores, es natural reconocerla "no satisfecha" en una población de trabajadores relativamente jóvenes; sin embargo, se deberá facilitar su desarrollo al transitar de la dependencia a la independencia laboral; así como de las estructuras rígidas a otras más flexibles dentro del ambiente laboral. El desarrollo y crecimiento de factores como la autoestima y la autorrealización son procesos vinculados con el trabajo que deberán impulsarse mediante el

reconocimiento institucional a la creatividad, productividad, trascendencia laboral, especialmente en otras categorías distintas a los docentes. Así, el profesional docente debe ofrecer su servicio con el propósito de incrementar su yo social y satisfacer las necesidades sociales con un aumento de la autoestima.

2.2.1. Desempeño Docente

2.2.2.1. Definición de desempeño docente

La evaluación educativa es un proceso muy complejo y precisamente por esta razón existen muchas formas de conceptualarla, definirla y entenderla.

Es posible definirla a partir de lo que se hace cuando se evalúa y así afirmar que es un proceso de construcción de conocimiento a partir de la realidad, con el objetivo de provocar cambios positivos en ella. La evaluación educativa nunca es un hecho aislado y particular es siempre un proceso que partiendo del recojo de información se orienta a la emisión de juicios de valor respecto de algún sujeto, objeto o intervención educativa. (Aliaga, J., 2000)

Pero un proceso evaluativo sería absolutamente limitado y restringido si no estuviera dirigido, explícitamente, a la toma de decisiones en función de la optimización de dichos sujetos, objetos o intervenciones evaluadas.

Por ello, es que se suele afirmar que este es un proceso cognitivo (porque en él se construyen conocimientos), instrumental (porque requiere del diseño y aplicación de determinados procedimientos, instrumentos y métodos) y axiológico (porque supone siempre establecer el valor de algo). De estos tres procesos simultáneos, sin duda, el proceso axiológico es el más importante y significativo, porque cuando se evalúa no basta con recoger información, sino que es indispensable

interpretarla, ejercer sobre ella una acción crítica, buscar referentes, analizar alternativas, tomar decisiones, etc.

Todo lo cual tiene como consecuencia fundamental la legitimación del valor de determinadas actividades, procesos y resultados educativos, es decir la creación de una “cultura evaluativa”, en la que cada uno de los instrumentos empleados y los conocimientos generados adquieren sentido y significado. (Alvares, F., 2001).

En tal perspectiva se afirma que la evaluación del desempeño docente es “una actividad de análisis, compromiso y formación del docente, que valora y enjuicia la concepción, práctica, proyección y desarrollo de la actividad y de la profesionalización docente”. La evaluación, quíerese o no, orienta la actividad educativa y determina el comportamiento de los sujetos, no sólo por los resultados que pueda ofrecer sino porque ella preestablece qué es lo deseable, qué es lo valioso, qué es lo que debe ser.

Por otra parte, la evaluación educativa también se suele definir ateniéndose a aquello que es objeto de evaluación. Si ésta se centra en los resultados educativos se la define como evaluación sumativa. Si, de manera diferente, se orienta al estudio y valoración de los procesos educativos y de las interrelaciones educativas entre los sujetos se la define como evaluación formativa.

En la primera de estas dos comprensiones, generalmente la evaluación es asociada al uso de determinadas tecnologías educativas, al empleo de ciertos instrumentos y escalas de medición. Mientras que la segunda de ellas busca comprensiones más globales, muchas veces no cuantificables. (Canales, I., 2011).

También es posible hacerlo a partir del tipo de proceso y su finalidad, así, algunos la conciben como un proceso riguroso de medición cuantitativa que tiene puesto el interés en realizar comparaciones

precisas y determinar distancias cuantificables entre una situación determinada y un modelo deseable, claramente establecido.

Una evaluación de esta naturaleza requiere hacer uso de un patrón de medida, lo que supone definir indicadores objetivamente verificables y cuantificables, determinar desde allí unidades de medida, construir escalas de medición y diseñar instrumentos válidos y confiables.

Pero, quienes la entienden, más bien como construcción y emisión de juicios de valor, o como un proceso de valoración no cuantitativa en función de ideales, es porque lo único que desean lograr es que se acorte la brecha entre los desempeños y condiciones actuales y los deseables.

Para poder evaluar el desempeño docente desde esta comprensión, se requiere tener claridad y haber alcanzado acuerdo respecto al deber ser del desempeño docente y contar con una conciencia ética y moral suficientemente desarrollada, especialmente en los docentes, porque la evaluación tendría que ser sobre todo una autoevaluación, desarrollada a través de procesos de reflexión y análisis de los propios desempeños, en relación con los desempeños que la sociedad o el sistema educativo considera deseables.

Finalmente, hay quienes la asumen como autoverificación de objetivos alcanzados o comparación entre lo conseguido y lo personal o colectivamente deseado o proyectado, entre el camino recorrido y el camino previamente diseñado. En esta perspectiva se requeriría que los docentes y los centros hubieran formulado sus propios objetivos, claros y bien definidos, así como diseñado estrategias plenamente aceptadas. (Valdés, V., 2000).

Sin embargo, es importante tener en cuenta lo que muchos han hecho para evitar una evaluación reducida y miope, a saber, optar por una evaluación definida como la combinación de todas estas comprensiones,

asignándole mayor peso y significatividad a alguno de los polos dentro de las combinaciones resultantes. (Castillo, S., 2010).

Es indispensable estar seguro de que lo que se evalúa es lo que se considera efectivamente un desempeño deseable, porque el efecto “cultural” de lo realmente evaluado será siempre más poderoso y determinante sobre los desempeños futuros, que las intenciones declaradas de la misma.

Se debe prestar más atención a la “cultura evaluativa” que se originará con la forma en que se evalúe que a los procedimientos e instrumentos de evaluación. En todo caso, antes de aplicar estos últimos es indispensable determinar cuáles serán los impactos que podrían producir (positivos o negativos) en la cultura evaluativa que se requiere construir.

No deben efectuarse reduccionismos o sesgos al diseñar el sistema evaluativo y tenerse en cuenta que son tan importantes los resultados como los procesos. Es tan importante la información cuantificable y “objetiva” como la información imprecisa y los procesos “subjetivos” que pueden desencadenarse con la evaluación. Es tan importante que quien evalúe se coloque fuera del proceso evaluado, como que quien está dentro y totalmente involucrado pueda participar en la evaluación. Es tan importante que se evalúe desde aquello que se ha asumido como social y universalmente deseable, como que se lo haga desde lo que es deseable y valioso para cada sujeto particular.

No debe temerse a un proceso evaluativo muy complejo, porque toda simplificación puede resultar reductiva y empobrecedora.

En conclusión, concebimos la evaluación del desempeño docente como un proceso, formativo y sumativo a la vez, de construcción de conocimientos a partir de los desempeños docentes reales, con el objetivo de provocar cambios en ellos, desde la consideración axiológica de lo deseable, lo valioso y el deber ser del desempeño docente.

Durante varias décadas se trabajó en el sector educacional bajo el supuesto de que el peso de las condiciones socioeconómicas y culturales externas al sistema educativo universitario sobre las posibilidades de éxito de los escolares es tan fuerte, que muy poco podía hacerse al interior de las escuelas, para contrarrestarlas.

En el último decenio los sistemas educativos universitarios latinoamericanos han privilegiado los esfuerzos encaminados al mejoramiento de la calidad de la educación y en este empeño se ha identificado a la variable “desempeño profesional del docente” como muy influyente, determinante, para el logro del salto cualitativo de la gestión escolar. (Edwards, V., 2012).

Hoy se aprecia un cierto consenso en la idea de que el fracaso o el éxito de todo sistema educativo dependen fundamentalmente de la calidad del desempeño de sus docentes. Sin docentes eficientes no podrá tener lugar el perfeccionamiento real de la educación. La evaluación del docente juega un papel de primer orden, pues permite caracterizar su desempeño y por lo tanto propicia su desarrollo futuro al propio tiempo que constituye una vía fundamental para su atención y estimulación.

Otros actores educativos, sin embargo, obstaculizan todo esfuerzo porque se instauren políticas de este tipo en sus sistemas educativos, a partir de posiciones básicamente gremiales que, tratando de “proteger al docente”, olvidan el derecho de los estudiantes a recibir una educación cualitativamente superior e incluso no reflexionan en el derecho que tienen los docentes a recibir acciones de asesoramiento y control que contribuyan al mejoramiento de su trabajo. (Artunduaga, L., 2005).

La evaluación docente no debe verse como una estrategia de vigilancia jerárquica que controla las actividades de los docentes, sino como una forma de fomentar y favorecer el perfeccionamiento del docente, como una manera de identificar las cualidades que conforman a un buen

docente para, a partir de ahí, generar políticas educativas universitarias que coadyuven a su generalización. (Jorba, J. & Sanmartí, N., 2000).

Es inaceptable la desnaturalización de la evaluación como forma de control externo y de presión desfigurado de la profesionalización y formación de los docentes. Los educadores están sometidos constantemente a una valoración por todos los que reciben directa o indirectamente sus servicios. Por esa razón se hace necesario un sistema de evaluación que haga justo y racional ese proceso y que permita valorar su desempeño con objetividad, profundidad, e imparcialidad.

La evaluación, en sí misma, ha de ser una opción de reflexión y de mejora de la realidad, pero su oportunidad y sentido de repercusión tanto en la personalidad del evaluado, como en su entorno y en el equipo del que forma parte, ha de ser entendida y situada adecuadamente para posibilitar el avance profesional de los docentes.

2.2.2.2. Sistema de desarrollo del desempeño docente

Para muchos, el docente es un trabajador de la educación. Para otros, la mayor parte de los docentes son esencialmente servidores públicos. Otros lo consideran simplemente un educador. También puede considerársele como un profesional de la docencia y aún hay quienes todavía lo consideran una figura beatífica y apostólica. Aunque establecer la distinción pueda parecer una trivialidad, optar por una u otra manera de concebir al docente puede tener importantes implicancias al proponer un sistema de evaluación de su desempeño.

Concebirlo, simplemente, como un trabajador de la educación o como un servidor público, estaríamos en una comprensión ambigua, poco específica y desvalorizante del rol del docente. Por una parte, es evidente que muchos trabajadores o servidores públicos podrían caer dentro de esa clasificación sin ser docentes, ya que son muchas las

personas que perciben una remuneración por prestar una diversidad de servicios en dicho ámbito. Por otra, es muy difícil evitar la connotación de no profesionalidad, de ser ejecutor de las órdenes e instrucciones superiores que tienen los términos “trabajador” y “servidor”.

Por otra parte, entenderlo como educador, puede resultarnos además de genérico y poco claro, ya que en principio todos educamos y todos somos educados, sino que puede hacer referencia a la mítica imagen del docente “apóstol de la educación”, con una misión que al trascender lo mundano pierde una característica propia de todo servicio profesional, a saber, la rendición mundana y social de cuentas por la calidad del servicio prestado. (Stegmann, T., 2010).

La profesionalidad de la docencia hace referencia no solo al tipo de actividad económica que realiza, al tipo de servicio público que presta, a la relevancia de este servicio en relación al desarrollo de la sociedad y del género humano, sino también a la necesaria calificación y calidad profesional con la que se espera que lo haga.

El docente es un profesional que debe poseer dominio de un saber específico y complejo (el pedagógico), que comprende los procesos en que está inserto, que decide con niveles de autonomía sobre contenidos, métodos y técnicas, que elabora estrategias de enseñanza de acuerdo a la heterogeneidad de los estudiantes, organizando contextos de aprendizaje, interviniendo de distintas maneras para favorecer procesos de construcción de conocimientos desde las necesidades particulares de cada uno de sus estudiantes. Por ello, debe superarse el rol de técnicos y asumirse como profesionales expertos en procesos de enseñanza y aprendizaje.

Esta perspectiva profesional, supone concebir a los docentes como actores sociales de cambio, como intelectuales transformadores y no solo como ejecutores eficaces que conocen su materia y que poseen herramientas profesionales adecuadas para cumplir con cualquier

objetivo que sea sugerido o impuesto desde el sistema. Esto implica definir el campo de trabajo docente como una práctica investigativa. Y ello requiere contar con la capacidad de construir y evaluar sistemáticamente sus prácticas pedagógicas. (Casanova, C., & María, G., 1999).

Es indispensable precisar cuál es la misión educativa específica del docente y en ese contexto, cuáles son los conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes que corresponden a esas tareas. Su misión es contribuir al crecimiento de sus estudiantes.

Contribuir, desde los espacios estructurados para la enseñanza sistemática, al desarrollo integral de las personas, incorporando sus dimensiones biológicas, afectivas, cognitivas, sociales y morales. Su función es mediar y asistir en el proceso por el cual niños y jóvenes desarrollan sus conocimientos, sus capacidades, sus destrezas, actitudes y valores, en el marco de un comportamiento que valora a otros y respeta los derechos individuales y sociales. Para realizar esta misión los docentes necesitan creer en ella y en que es posible realizarla bien.

Todo ello hace pensar en que su rol es un rol profesional y definirlo como tal, es no solo indispensable sino un paso trascendental en la profesionalización de la docencia y en la construcción de una educación de calidad.

No solo plantea que es una tarea urgente lograr que se considere que el docente es un profesional, sino que está segura que el asumirlo como “un no profesional” es un mito tanto para deslegitimar su trabajo y en consecuencia justificar las injustas condiciones de trabajo y salario, como para justificar que la “creatividad” le pertenece solo a unos pocos, al nivel central de los ministerios de educación, que toman decisiones y hacen guías de aprendizaje, que definen currículo, dándole muy poco espacio a los docentes.

Para responder a los requerimientos de una educación de calidad para todos es indispensable promover la profesionalización de los docentes. El proceso de conversión del rol docente en profesional es una exigencia no solo de las transformaciones acaecidas en la organización del trabajo, sino que es una consecuencia de los procesos de descentralización, de la autonomía en la gestión de las escuelas y de los cambios que están ocurriendo en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

El efecto negativo de esta situación es la pérdida de jóvenes talentosos que no se sienten atraídos por la función docente, y la dificultad para remontar los bajos índices en los resultados del aprendizaje.

Establecer una estructura profesional más progresiva y estrechamente asociada al crecimiento profesional y al buen desempeño, es una alternativa para superar la situación actual que otorga mérito al que permanece en el sistema (antigüedad), sin importar demasiado la calidad de su actuación profesional y los resultados que obtiene.

Esta caracterización, además de describirnos el particular quehacer profesional del docente, nos interna en esa otra más compleja cuestión: ¿qué es lo que caracteriza el buen desempeño profesional del docente y cuáles son las condiciones en las que este es posible?

El buen desempeño profesional de los docentes, así como de cualquier otro profesional, puede determinarse tanto desde lo que sabe y puede hacer, como desde la manera cómo actúa o se desempeña, y desde los resultados de su actuación. Obviamente no es posible calificar al buen profesional, y menos al docente, solo desde alguno de estos aspectos.

2.2.2.3. Conocimientos del docente

Hernández (2006) afirma que “el docente debe conocer el contenido de su enseñanza y el modo como ese contenido puede tener sentido para el estudiante; el docente debe saber hablar en un lenguaje comprensible y promover el diálogo con los estudiantes (es decir, debe saber comunicar y generar comunicación); el docente debe ponerse de manifiesto como quien se pone frente a los estudiantes para mostrar y entregar lo que tiene y quiere y; el docente debe plantear y obedecer unas reglas de juego claras en su relación con los estudiantes y estar dispuesto a discutir esas reglas”.

Es de sentido común afirmar que un buen docente debe tener conocimientos sobre las disciplinas académicas en torno a las que debe lograr que los estudiantes construyan aprendizajes; también sólidos conocimientos pedagógicos que le permitan lograr dichos aprendizajes, así como respecto de las características generales e individuales de cada uno de sus estudiantes. (Arias, F. & Heredia, V., 2004).

Hoy día se necesitan docentes que se apropien del mejor conocimiento disponible sobre la educación, con capacidad autónoma para actualizarlo y recrearlo. Tampoco se trata de un mero desafío cognitivo, es deseable una vocación y un compromiso afectivo con una tarea que es social y que tiene que ver con la formación de personas. Es, finalmente, un desafío práctico: requiere capacidades. Las habilidades y los desempeños son imprescindibles tanto como los conocimientos y las aptitudes.

2.2.2.4. Forma de actuar del docente

La gama de tareas del docente incluye la planificación de sus actividades de enseñanza, teniendo presente las características de los destinatarios de la educación, las del entorno en que viven y las de la sociedad que deberán enfrentar. También incluye la capacidad para

establecer ambientes de aprendizaje que facilitan la participación e interacción entre estudiantes y docentes la creación de herramientas de evaluación apropiadas que le permitan, por una parte detectar las dificultades de sus estudiantes y alumnas y, en consecuencia apoyarlos y, por otra parte, evaluar el efecto de su propia estrategia de trabajo.

Finalmente, incluye formar parte constructiva del entorno en el que trabaja, compartir y aprender de y con sus colegas y relacionarse con los padres de familia y otros miembros de la comunidad circundante.

Es todo esto lo que hace que la respuesta a esta pregunta resulte más compleja en tanto que la actuación profesional del docente se realiza en diversos ámbitos y con diversos sujetos. En el ámbito del aula, su buen desempeño tiene que ver tanto con el diseño cuidadoso, la conducción responsable y la evaluación profunda de los procesos de aprendizaje; así como con la relación comunicativa y afectiva que establece con todos y cada uno de sus estudiantes. (Davis, K., & Newstrom, J., 2000).

Con relación a sus colegas, se espera una actuación de colaboración, de apoyo mutuo y corresponsabilidad tanto respecto a la diversificación del currículo como a la organización y marcha del centro.

Respecto a los padres de familia, se espera su conocimiento, apertura, comunicación y colaboración profesional. Respecto a la sociedad que le ha otorgado la responsabilidad de educar, se espera su comportamiento ético y ejemplar, con relación a las nuevas generaciones y en función del ideal de sociedad que se espera contribuya a realizar.

Respecto a sí mismo, se espera que el buen docente esté permanentemente buscando los mejores medios para crecer profesional y humanamente. Finalmente el aspecto que se considera más importante y que la sociedad entera espera que se dé en todos los ámbitos señalados anteriormente: es un comportamiento moralmente recto y ejemplar.

Hay comportamientos inaceptables por la moral mínima y que tiene una probabilidad mayor de ocurrencia, facilitados por la asimetría de las posiciones de docente y alumno. El desconocimiento del derecho del estudiante de formar sus propias concepciones marca seguramente que se ha traspasado el límite de lo que es permitido a los docentes dentro de la particularidad del proceso de enseñanza. (Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R., 1998)

Y mucho más claro, aunque quizá más frecuente en sus formas sutiles, es el carácter moralmente reprobable del uso que el docente puede hacer de su poder para experimentar el placer del control. Muchas veces se ha dudado si la disciplina o las tareas que exigimos se justifican por las necesidades de la enseñanza. La falta de este particular deber de virtud del docente amenaza con convertir la enseñanza en un simulacro.

2.2.2.5. Finalidad de la evaluación del desempeño docente

Las diversas experiencias de evaluación del desempeño docente demuestran que las finalidades o las razones por las que se puede implementar un sistema de evaluación del desempeño docente son varias, y estas mismas experiencias demuestran que no se trata de alternativas excluyentes ya que todas ellas contribuirían, unas más y otras menos, a mejorar la calidad de la docencia y con ello la calidad de los procesos educativos y de la educación en general.

El propósito fundamental del sistema (de evaluación) es el de mejorar la calidad del desempeño de los docentes, en función de un mejoramiento de la educación ofrecida en los establecimientos del país. (Kanawaty, G., 1998).

Los objetivos generales de este sistema de evaluación deben ser:

Estimular y favorecer el interés por el desarrollo profesional de los docentes. En la medida en que se proponga un sistema que presente

metas alcanzadas de mejoramiento docente y oportunidades de desarrollo profesional, los docentes se sentirán estimulados a tratar de alcanzarlos y alentados cuando lo hagan. El desarrollo profesional puede ocurrir en varias esferas de la vida del docente. Mejorar su conocimiento y capacidades en relación a sí mismo, a sus roles, el contexto de escuela y educacional y sus aspiraciones de carrera.

Contribuir al mejoramiento de la gestión Pedagógica de los establecimientos. Esto ocurrirá en la medida que se cumpla el objetivo anterior. Mejorará su modo de enseñar, sus conocimientos de contenido, sus funciones como gestor de aprendizaje y como orientador de jóvenes, sus relaciones con colegas y su contribución a los proyectos de mejoramiento de su establecimiento educacional.

Favorecer la formación integral de los estudiantes. En la medida en que se cuente con profesionales que están alertas respecto a su rol, tarea y funciones y saben cómo ejecutarlas y mejoradas, su atención se centrará con más precisión en las tareas y requerimientos de aprendizaje de los estudiantes, como también en sus necesidades de desarrollo personal.

Subyace a esta propuesta, que se reconozca que el éxito o fracaso de un sistema como el propuesto depende de los esfuerzos realizados por manejar bien los factores que afectan el desempeño docente y, sobre todo, reconocer que los resultados de aprendizaje de los estudiantes y alumnas del sistema no dependen enteramente de la acción de los docentes. Los factores que requieren atención son los siguientes. (Gutiérrez, H., 2000).

- La comprensión de los docentes del sistema que se les propone y su compromiso a asumirlo como sistema válido para asegurar la calidad del ejercicio de su profesión. Ello implicará un tiempo dedicado a la socialización y discusión del esquema con docentes a través de todo el país.

- Que existan condiciones básicas de trabajo pedagógico y profesional que permitan ejercer y desarrollar los estándares de desempeño que dicho sistema de evaluación impulsará.
- Un sistema de desarrollo profesional y formación permanente articulado y financiado, que ofrezca inducción para nuevos docentes, reconozca y facilite el desarrollo profesional en el contexto universitario, apoye el auto perfeccionamiento y perfeccionamiento entre pares, regule eficientemente la calidad de la oferta de formación universitaria y cursos de actualización, y que sea coordinado efectivamente a niveles central, regional y comunal.
- El fortalecimiento, en tiempo asignado y oportunidades al interior de las universidades, del trabajo colaborativo entre docentes.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Ámbito:** Grandes áreas a evaluar en cada institución de acuerdo con las funciones de docencia, investigación, interacción social y gestión administrativa. Parte específica y delimitada del objeto de evaluación.
- **Clima dentro de una organización:** Se descompone en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección.
- **Comunicación:** Es la transferencia de información de una persona a otra, es un medio de contacto con los demás por medio de la transmisión de ideas, datos, reflexiones y opiniones.
- **Desempeño Laboral:** Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

- **Desarrollo laboral:** Es la transición de un nivel laboral, (puesto o plaza ocupada por el sujeto en una determinada empresa del sector privado o del gobierno), a otro de mayor categoría con una remuneración mejorada, pero con una mayor responsabilidad en base a la preparación o capacidad certificada de la persona ascendida.
- **Educación superior:** Nivel en el que se forma profesionales y posgraduados, cuya formación este regida por los fines de la educación, las necesidades de desarrollo de la nación y el progreso científico, humanístico y tecnológico; difunde los conocimientos y experticias que maneja la sociedad.
- **Función:** Serie de actividades realizadas por un grupo organizado de personas de una sociedad en servicio de sus miembros. Tipo de acciones de que es notoriamente capaz de realizar una institución.
- **Gestión de clase:** Es el grado en que un profesor ordena, organiza y da normas sobre la instrucción de clase.
- **Libertad dentro del trabajo:** Se refiere a la posibilidad de los trabajadores de realizar cambios, así como la participación activa de ellos en la organización de su trabajo.
- **Motivación:** Proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta.
- **Organización:** Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran.
- **Planificación:** Es un medio indispensable para mejorar la calidad de la educación.

- Realización profesional: Es referirse a una de las formas bajo las cuales el hombre se realiza a sí mismo y alcanza la experiencia de su posición en el mundo.
- Relaciones Interpersonales: Percepción por parte de los miembros de una organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

CAPÍTULO III

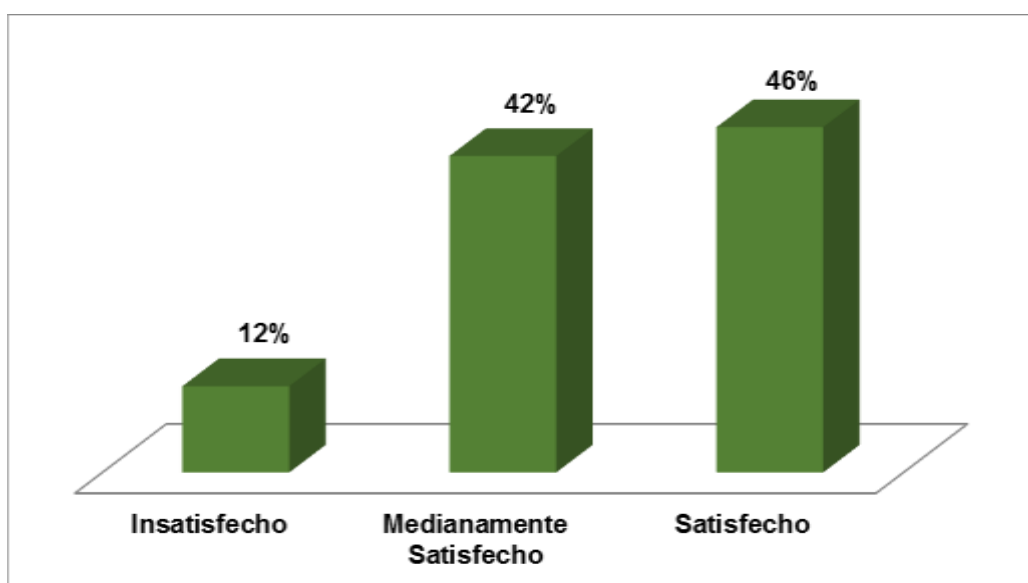
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 01: Nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014.

	Nº	%
Insatisfecho	3	12%
Medianamente Satisfecho	11	42%
Satisfecho	12	46%
Total	26	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación de la satisfacción docente.



Fuente: Tabla 01.

Figura 01: Nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014.

Interpretación de resultados

En la tabla y figura 01 se observa que, el 46% de docentes se encuentran satisfechos laboralmente, el 42% se encuentra medianamente satisfecho y el 12% se encuentra insatisfechos laboralmente.

Esto quiere decir que menos de la mitad de los docentes (46%) de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014, se encuentra satisfecho laboralmente, similar porcentaje se encuentra medianamente satisfecho (42%) y solo el 12%, se encuentra insatisfecho.

Tabla 02: Nivel de satisfacción laboral en los docentes según dimensiones de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014.

DIMENSIONES	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Incentivos - promociones	0	0%	15	58%	11	42%	26	100%
Monotonía Laboral	3	12%	4	15%	19	73%	26	100%
Relaciones Interpersonales	0	0%	5	19%	21	81%	26	100%
Competencia profesional	3	12%	7	27%	16	62%	26	100%
Seguridad Laboral	0	0%	10	38%	16	62%	26	100%
Autorrealización	3	12%	6	23%	17	65%	26	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación de la satisfacción del docente.

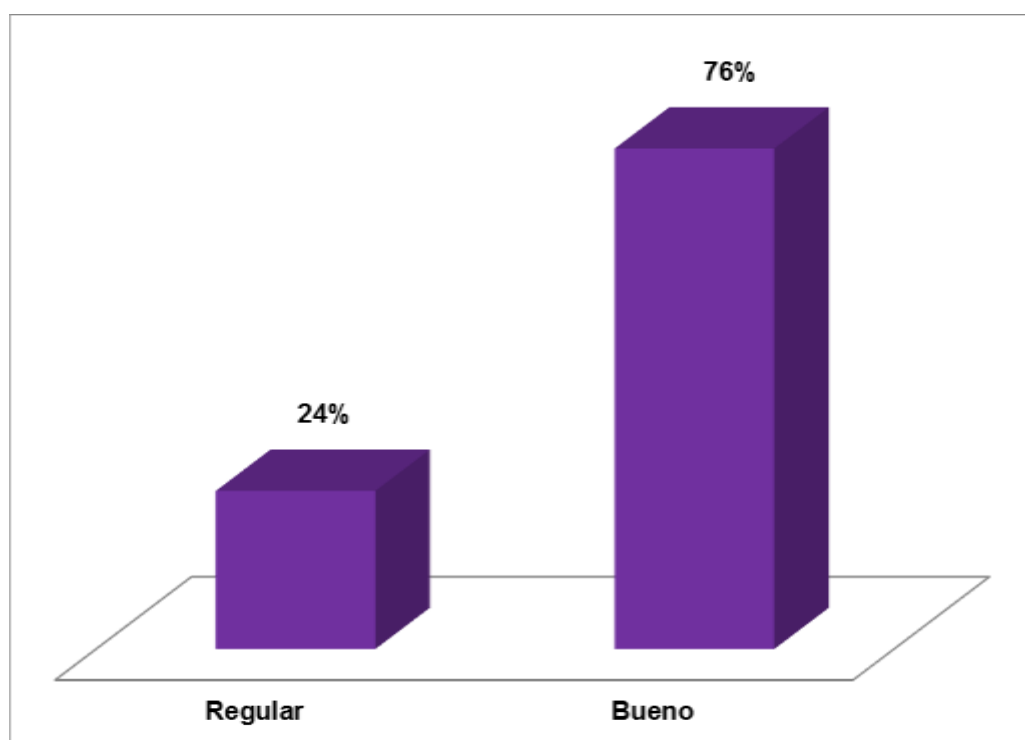
Interpretación de resultados

En la tabla 02 se observa que, el 58% de los encuestados se encuentra medianamente satisfecho con los incentivos-promociones, el 73% se encuentra satisfecho con la monotonía laboral, el 81% satisfecho con las relaciones interpersonales, el 62% satisfecho con la competencia profesional, el 62% satisfecho con la seguridad laboral y el 65% satisfecho con la autorrealización en el nivel de satisfacción laboral del docente.

Tabla 03: Nivel de desempeño en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014.

	Nº	%
Regular	6	24%
Bueno	20	76%
Total	26	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación del desempeño del docente.



Fuente: Tabla 03.

Figura 03: Nivel de desempeño en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014.

Interpretación de resultados

En la tabla y figura 03 se observa que, el 76% de los encuestados presenta un desempeño docente bueno y el 24% presenta un desempeño docente regular.

El 76% que vendría a ser más de la mitad de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014, presenta un desempeño docente bueno, es decir, que no existe un mal desempeño en los docentes.

Tabla 04: Nivel de desempeño docente según dimensiones de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014.

DIMENSIONES	Regular		Bueno		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel de Conocimiento	8	31%	18	69%	26	100%
Habilidad Pedagógica	5	19%	21	81%	26	100%
Sistema de Evaluación	6	23%	20	77%	26	100%
Modo de Ejecución	6	23%	20	77%	26	100%
Cumplimiento del Programa	6	23%	20	77%	26	100%
Puntualidad y Responsabilidad	5	19%	21	81%	26	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación del desempeño del docente.

Interpretación de resultados

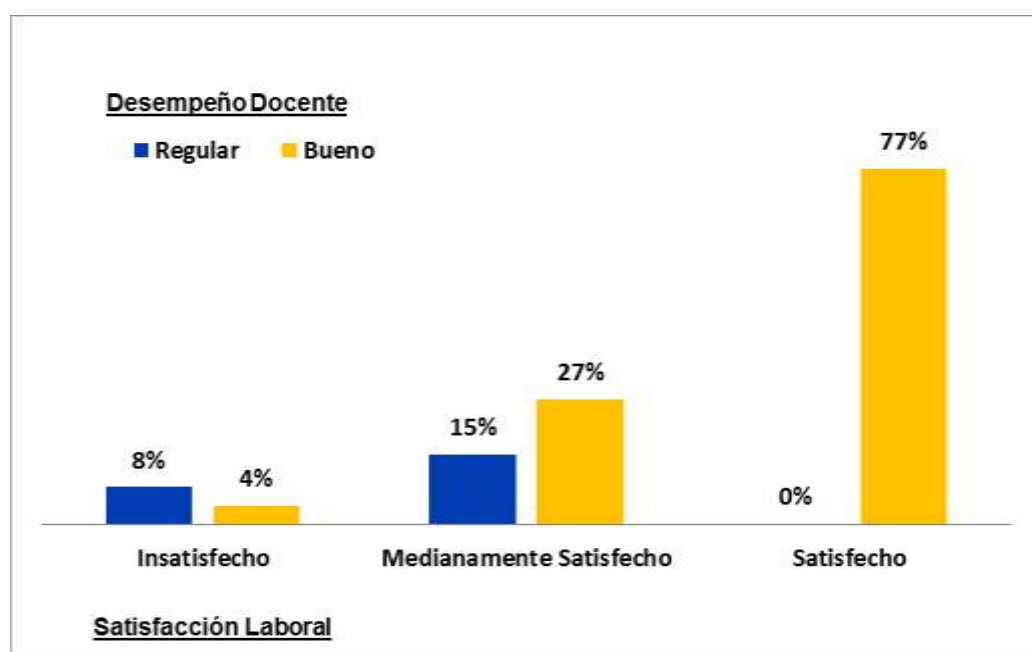
En la tabla 04 se observa que, el 69% de los encuestados presenta un nivel de conocimiento bueno, el 81% presenta una buena habilidad metodológica, el 77% presenta un buen sistema de evaluación, el 77% presenta un buen modo de ejecución, el 77% presenta un buen cumplimiento del programa y el 81% presenta una buena puntualidad y responsabilidad en el desempeño docente.

Tabla 05: La satisfacción laboral en relación con el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014.

Desempeño Docente	Satisfacción Laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Regular	2	8%	4	15%	0	0%	6	23%
Bueno	1	4%	7	27%	12	77%	20	77%
Total	3	12%	11	42%	12	46%	26	100%

$\chi^2=7,905$ $p=0,019 < 0,05$

Fuente: Cuestionario de evaluación aplicado.



Fuente: Tabla 05.

Figura 05: La satisfacción laboral en relación con el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014.

Interpretación de resultados

En la tabla y figura 05 se observa que, más de la mitad de los docentes con una buena satisfacción laboral (77%), presentan un desempeño docente bueno; el 27% de docentes con una mediana satisfacción laboral se encuentra con un desempeño docente bueno y el 15% con una mediana satisfacción laboral se encuentran con un desempeño docente regular.

Estos porcentajes permiten afirmar que la mayoría de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna, que están satisfechos laboralmente presentan un desempeño docente bueno, esto se representa positivamente en los estándares de calidad que toda universidad debe demostrar; por ende, los beneficiados directos, son los estudiantes, ya que es óptimo el proceso enseñanza-aprendizaje en el cual participan estos docentes.

3.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

3.2.1. Hipótesis General

Para contrastar la hipótesis, se usó el estadístico de la Prueba Chi-cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,905	2	.019
N de casos válidos	26		

Fuente: Base de datos SPSS.

H₁: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.

H₀: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.

En el cuadro anterior, se observa que la prueba chi-cuadrado tiene un valor de 7.905, un grado de libertad de 2 y el p valor es de 0.019, por lo tanto, como p valor es menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna, y se rechaza la hipótesis nula; por lo que se comprueba que sí existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.

3.2.1. Hipótesis Específicas

Para contrastar las hipótesis específicas, se utilizó las tablas de frecuencia correspondiente a cada variable, las cuales brindaron el sustento para la prueba de hipótesis de la siguiente manera: (vemos la tabla 01)

Tabla 01: Nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.

	Nº	%
Insatisfecho	3	12%
Medianamente Satisfecho	11	42%
Satisfecho	12	46%
Total	26	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación de la satisfacción docente.

H₁: Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014 mostrarían un nivel de satisfacción laboral satisfecho.

H₀: Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014 mostrarían un nivel de satisfacción laboral insatisfecho.

En la tabla 01 se observa que, el 46% de los docentes se encuentran con un nivel de satisfacción laboral satisfecho, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna; en la que se afirma que los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014 mostrarían un nivel de satisfacción laboral “satisfecho”, y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 03: Nivel de desempeño en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.

	Nº	%
Regular	6	24%
Bueno	20	76%
Total	26	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación del desempeño del docente.

H₁: Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014 mostrarían un buen desempeño docente.

H₀: Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014 mostrarían un desempeño docente deficiente.

En la tabla 03 se observa que, el 76% de los docentes se encuentran con un nivel de desempeño bueno, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, en la que se afirma que los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014 mostrarían un buen desempeño docente y se rechaza la hipótesis nula.

3.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la tabla 01 se observa que, el 46 % de docentes se encuentra satisfecho laboralmente, el 42% se encuentra medianamente satisfecho y el 12% se encuentra insatisfecho laboralmente. Así mismo en la tabla 02 según dimensiones del nivel satisfacción laboral, el 58% se encuentra medianamente satisfecho con los incentivos-promociones, el 73% se encuentra satisfecho con la monotonía laboral, el 81% satisfecho con las relaciones interpersonales, el 62% satisfecho con la competencia profesional, el 62% satisfecho con la seguridad laboral y 65% satisfecho con la autorrealización.

Los resultados del presente investigación difieren con los resultados del investigación relazada por Cortez, R., (2009) titulada “Influencia del Liderazgo de los Directivos y Jerárquicos en la Satisfacción Laboral de los Docentes y Administrativos de las Instituciones Educativas del Distrito de Ciudad Nueva de la ciudad de Tacna”, Cortez concluye su trabajo afirmando que existe bajo nivel de satisfacción laboral entre los docentes y administrativos de las diferentes áreas de trabajo, esto implica un sentimiento de insatisfacción con el desempeño en su puesto de trabajo, incomodidad en el trato con sus jefes y compañeros, insatisfacción con las condiciones de trabajo, las políticas de autorrealización, la innovación y las condiciones económicas e incentivos.

En cambio, según los resultados de la presente investigación, se puede afirmar que los docentes se sienten satisfechos con la labor que realizan en la universidad, al facilitar acceso a los estudiantes a nuevos marcos conceptuales y mejorar el aprendizaje humano potenciado con herramientas tecnológicas actuales a fin de facilitar el procesamiento de la información y la resolución de problemas creando un ambiente favorable en el estudiante.

En consecuencia, la satisfacción laboral en el docente presenta una actitud favorable frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en mantener un buen nivel de satisfacción valorando su propio trabajo.

En la tabla 03, el 76% presenta un desempeño docente bueno y el 24% presenta un desempeño docente regular. Así mismo en la tabla 04 el desempeño docente, según las dimensiones de esta variable, presenta un nivel de conocimiento bueno con un 69%, mientras que el 81% presenta una buena habilidad metodológica, el 77% presenta un sistema de evaluación bueno, el 77% presenta un modo de ejecución bueno, el 77% presenta un cumplimiento del programa bueno y el 81% presenta una buena puntualidad y responsabilidad.

La presente investigación difiere con los resultados a los que arribó Arratia, A., (2010), en su investigación titulada “El Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo Docente”. En la que concluye que, los docentes con bajo desempeño profesional, según sus resultados en la EDD, no son conscientes de sus condiciones de trabajo, lo cual, a nuestro parecer, podrían estar influyendo en sus desempeños profesionales produciendo un círculo vicioso de postergación y frustración profesional y personal.

Cabe mencionar que la labor docente es cada vez más exigente ante el desarrollo del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la información; si a esto se suma la conflictividad del ámbito docente tendremos nuevos desafíos para el docente como persona y profesional que refleje el desempeño en su institución.

Por lo tanto, la autoevaluación del desempeño docente permite obtener información adecuada y confiable del profesional para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento del proceso de enseñanza y aprendizaje así como a la calidad de educación en las universidades.

En la Tabla 05, el 77% de los docentes, es decir, más de la mitad de los docentes con una buena satisfacción laboral presentan un desempeño docente bueno, el 27% con una mediana satisfacción laboral se encuentran con un desempeño docente bueno y el 15% con una mediana satisfacción laboral se encuentran con un desempeño regular.

Los docentes en general, independientemente de su condición laboral, se relacionan significativamente con el desempeño docente según los profesores que laboran en la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna.

Asimismo, es necesario que las Instituciones de Educación Superior cuenten con docentes que tengan habilidades y conocimiento de alto nivel con una continua capacitación y de una satisfacción laboral aceptable de su profesión. Bajo esa concepción, podemos afirmar que actualmente es de suma importancia ejecutar medidas necesarias para medir el desempeño docente mediante una evaluación realizada por sus estudiantes y una autoevaluación realizada por los docentes, y otro por las mismas autoridades universitarias, cabe mencionar que la evaluación docente no debe verse como una estrategia de vigilancia que controla las actividades del docente, sino como una forma de fomentar y favorecer el perfeccionamiento del docente universitario o como una manera de identificar cualidades que conformen un buen docente.

Por lo tanto, la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño docente es significativa ya que con una buena satisfacción laboral el docente presenta un buen desempeño docente, lo que permite mejorar la educación y consecuentemente mejorar también el nivel de vida laboral de los docentes.

CONCLUSIONES

- PRIMERA: El 46%, de docentes investigados, es decir, menos de la mitad de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna se encuentran satisfechos laboralmente.
- SEGUNDA: El 77% de docentes que conforman la muestra de estudio, es decir, más de la mitad de docentes satisfechos laboralmente presentan un buen desempeño docente; el 27% de docentes satisfechos medianamente demuestran un buen desempeño docente, mientras que, solo un 15% de docentes insatisfechos laboralmente se encuentran con un regular desempeño.
- TERCERA: El 76% de docentes que conforman la muestra, es decir, más de la mitad de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna, presentan un desempeño docente bueno.
- CUARTA: Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA: Se sugiere que las autoridades de las instituciones de educación superior consideren este estudio de satisfacción laboral del docente, como instrumento de reflexión sobre los aspectos y resultados que puedan indicar insatisfacción, de esa manera hacer énfasis en el análisis de sus causas, dirigiendo su acción hacia el compromiso de una actuación más acorde con el interés del docente, reconociendo su valor y buscando siempre la excelencia educativa.
- SEGUNDA: Se debería dar importancia a los docentes que se sienten satisfechos con su organización y también asuman su profesión responsablemente; ya que esto repercute positivamente en el accionar del proceso enseñanza aprendizaje y beneficiará directamente a los protagonistas de la educación en las instituciones superiores.
- TERCERA: Se sugiere aplicar otros instrumentos que midan la variable desempeño docente con el fin de corroborar los hallazgos de la presente investigación y poder contrastar su fiabilidad en los docentes que laboran en esta institución universitaria.
- CUARTA: Mantener y mejorar el buen desempeño docente a través de la innovación constante de las estrategias didácticas, conservar una buena relación ética personal y profesional, crear el interés y concentración en los objetivos y contenidos de la clase, orientar y asesorar a los estudiantes para el buen desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alfaro, A., (1999). *Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter*. (2ª Ed.). Madrid: Editorial Lexis.
- Aliaga, J., (2000). *Escala de Evaluación del Desempeño Docente*. (1ª Ed.). Lima: Editorial UNMSM.
- Alvares, F., (2001). *Evaluación del desempeño docente*. (6ª Ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Avalos, B., (2000). *El desarrollo profesional de los docentes*. (1ª Ed.). Santiago: Editorial Mega.
- Artunduaga, L., (2005). *La Evaluación del Desempeño de Docentes y Directivos*. (1ª Ed.). Lima: Editorial Trillas.
- Arias, F. & Heredia, V., (2004). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (3ª Ed.). México: Editorial Trillas.
- Baeza, J., Pérez, M. & Reyes, L., (2006). *Estándares de desempeño docente*. (2ª Ed.). Lima: Editorial E. Universidad.
- Bravo, M., Peiró, J. & Rodríguez, I., (1996). *Satisfacción laboral*. (1ª Ed.). Madrid: Editorial. Síntesis.
- Bravo, M., Peiró, J. & Rodríguez, I., (1996). *Satisfacción laboral*. (7ª Ed.). España: Editorial. Síntesis.
- Casanova, C. & María, G., (1999). *Manual de evaluación educativa*. (5ª Ed.). Madrid: Editorial La Muralla, S.A.

- Cetina, T., Chan-Canul, A. & Sandoval J., (2006). *Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares*. (2ª Ed.). México DF: Editorial Texas.
- Cummings, L., (1994). *Recursos humanos desempeño docente y evaluación*. (2ª Ed.). México: Editorial Trillas.
- De la Poza, J., (1998). *Satisfacción, clima y calidad de vida laboral*. (1ª Ed.). Madrid: Editorial Pirámide.
- Davis, K., Newstrom, J., (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. (10ª Ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Fernandez, J. & Ovejero, A. (1994). *Satisfacción laboral en un centro hospitalario*. (2ª Ed.). Barcelona: Editorial Venus.
- Garcia, A. & Ovejero, B., (2000). *Feedback laboral y satisfacción*. (2ª Ed.). España: Editorial Martínez.
- Gordillo, M., (1988). *La Satisfacción profesional del profesorado: consecuencias para la orientación educativa*. (2ª Ed.). Madrid: Editorial Vasco.
- Gutiérrez, H., (2000). *La evaluación docente como experiencia total*. (1ª Ed.). Santa Fe de Bogotá: Editorial Santa Fe.
- Hellriegel, D., Slocum, J. & Woodman, R., (1998) *Comportamiento organizacional*. (8ª Ed.). México: Editorial International Thomson Editores.
- Kanawaty, G., (1998). *Introducción al estudio del trabajo*. (4ª Ed.). México: Editorial McGraw Hill.

- Keith, D. & Newstrom, J., (2009). *Comportamiento humano en las organizaciones*. (9ª Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Lorenzo, M., Sáenz, o. & Otros., (1991). *Evaluación de la satisfacción del profesorado universitario*. (4ª Ed.). Cádiz: Editorial Roca.
- Ministerio de educación. *Dirección General de Desarrollo Docente. MINEDU pone a disposición primer marco de buen desempeño docente elaborado en el Perú*. Disponible en <http://www.perueduca.pe/web/desarrollo-docente/marco-del-buen-desempeño-docente>
- Moré, L., Carmenate, V. & Junco, C., (2005). *La Satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial*. (3ª Ed.). Venezuela: Editorial Villas.
- Mondy, R. & Noe, R., (1997). *Administración de recursos humanos*. (6ª Ed.). México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Muñoz, A., (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. (1ª Ed.). Madrid: Editorial Síntesis.
- Pozo, M., Morillejo, E. Hernandez, P. & Martos, M., (2005). *Determinante de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública*. (2ª Ed.). Colombia: Editorial Millar.
- Regueiro R., (1991). *La Evaluación escolar: un reto para la educación en Venezuela*. Caracas: Librería Editorial Salesiana
- Sanchez, M. & López, C., (1988). *Satisfacción en el trabajo en la escala de administrativos*. (1ª Ed.). España: Editorial Orfa.
- Stegmann, T., (2010). *Evaluación del desempeño docente*. (2ª Ed.). Caracas: Editorial Navia.

- Valdés, V., (2000). *Evaluación del desempeño docente*. (3ª Ed.). México: Editorial Panamericana.
- Van Vaugh H., (1998). *The humboldtian university under pressure: new forms of quality review in western european countries*. London: University Open Press.
- Vega A., (1997). *Calidad de la educación universitaria y los retos del siglo XXI*. México. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos/caleduretos/caleduretos.shtml#top>
- Woolfolk A., (1999). *Psicología educativa*. (7ma Ed). México, D.F: Editorial Pearson.
- Zurriaga, R., Bravo, M. & Peiró, J., (1990). *La satisfacción laboral en profesionales sanitarios de organizaciones públicas y privadas*. (6ª Ed.) Murcia: Editorial Villas.

ANEXOS

Anexo 01 – Matriz de Consistencia

“Nivel de satisfacción laboral y su relación con el desempeño docente, en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014”

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO	TIPO DE INSTRUMENTO
1. ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción laboral con el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014?	1. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.	1. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.	V.I Satisfacción Laboral DIMENSIONES - Incentivos promociones - Monotonía laboral - Relaciones interpersonales - Competencia (profesional)	V.I Nivel de Satisfacción Laboral: • Satisfecho • Medianament e Satisfecho • Insatisfecho	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño no experimental por su nivel de medición y análisis de información al ser de carácter cuantitativo. . • Por la naturaleza de los objetivos que se persiguen es correlacional. • Por la naturaleza de los datos es un 	24 ítems, Puntuación es de 24 a 96 puntos <ul style="list-style-type: none"> • 72 a 96 Satisfecho. • 48 a 71 Medianament e Satisfecho. • 24 a 47 Insatisfecho
PREGUNTA ESPECÍFICA	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	OBJETIVO ESPECÍFICO				

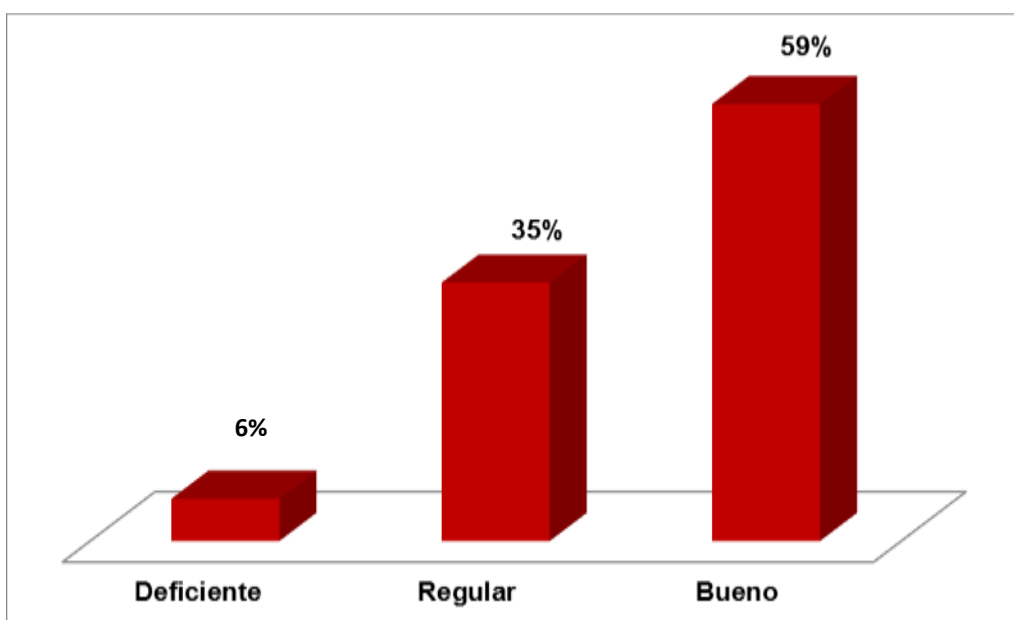
<p>1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de desempeño en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014?</p>	<p>1. Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna muestran un nivel de satisfacción laboral medianamente satisfecho y muy satisfecho.</p> <p>2. Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna muestran un desempeño docente regular, bueno y muy bueno.</p>	<p>1. Identificar el nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.</p> <p>2. Evaluar el nivel de desempeño en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014.</p>	<p>- Seguridad laboral</p> <p>- Autorrealización</p> <p>V.D.</p> <p>Desempeño Docente</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>- Nivel de conocimiento</p> <p>- Habilidad pedagógica</p> <p>- Sistema de evaluación</p> <p>- Modo de ejecución</p> <p>- Cumplimiento del programa</p> <p>- Puntualidad y responsabilidad</p>	<p>V.D.</p> <p>Desempeño Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Deficiente 	<p>estudio cuantitativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por su temporalización se trata de un estudio transversal. • Por el tipo de manipulación de las variables se trata de un estudio descriptivo-correlacional. 	<p>12 preguntas, puntuación es de 12 a 60 puntos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 44 a 60 Bueno. • 28 a 43 Regular. • 12 a 27 Deficiente.
--	---	--	---	--	---	--

Anexo 02 – Evaluación del Desempeño Docente

Tabla 06: Nivel de desempeño docente evaluado por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014.

ALUMNOS	Nº	%
Deficiente	9	6%
Regular	55	35%
Bueno	93	59%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación del docente aplicado a los alumnos.



Fuente: Tabla 06.

Figura 06: Nivel de desempeño docente evaluado por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Tacna-2014.

Interpretación de resultados

En la tabla y figura 06, el 59% de docentes evaluados por estudiantes presenta un desempeño docente bueno, el 35% un desempeño docente regular y el 6% presenta un desempeño docente deficiente.

El mayor porcentaje de docentes evaluados (59%), es decir, más de la mitad de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Tacna-2014, presenta un desempeño docente bueno evaluados por los estudiantes por lo que nos quiere decir que coincide con la autoevaluación realizada por los mismos docentes.

Anexo 03 – Encuesta Satisfacción Laboral



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Estimado docente la presente encuesta tiene por finalidad conocer la satisfacción laboral que tiene usted en la Universidad Alas Peruanas – Filial Tacna.

INSTRUCCIONES: Estimado (a) docente, anote la respuesta al margen derecho, en uno de los cuatro recuadros con un aspa (X), recuerde solo debe marcar una de las opciones, la encuesta es de “Carácter Anónimo”.

(TD) Totalmente en desacuerdo

(ED) En desacuerdo

(DA) De acuerdo

(TA) Totalmente de acuerdo

		TD	ED	DA	TA
1	En la universidad donde labora le reconocen por el trabajo que realiza.				
2	La universidad le otorga reconocimientos tangibles por la labor docente.				
3	Normalmente la universidad lo elogia por su buen desempeño.				
4	En la universidad se le incentiva a lograr promociones.				
5	El ritmo de trabajo en la universidad normalmente no es aburrido.				
6	El trabajo que realiza en la universidad lo impulsa lo motiva.				
7	La infraestructura, los equipos y recursos de la universidad son los adecuados para el buen desarrollo laboral.				
8	El trabajo en la universidad es estimulante y alentador.				
9	Las relaciones con sus colegas son fraternas.				
10	El trabajo en equipo es una cualidad que tienen sus colegas.				
11	Existe una motivación laboral cuando sus colegas de trabajo son cordiales y cercanos entre sí.				

12	Es importante trabajar con compañeros con quienes hablar y compartir sucesos del trabajo docente.				
13	Sus colegas se esmeran por desarrollar bien su actividad laboral docente.				
14	Sus colegas tienen la opción de utilizar sus métodos y creatividad para la mejora de la universidad.				
15	La universidad se presta para poner en práctica nuestras habilidades por parte de los docentes.				
16	En la universidad se avanza rápidamente en base a logros educativos.				
17	El buen desempeño docente le garantiza una seguridad laboral.				
18	Lo más importante es la seguridad en el empleo.				
19	Es importante no es recibir un buen salario para satisfacer las necesidades personales y familiares, lo importante es la vocación de servicio.				
20	En la universidad su puesto laboral cuenta con recursos suficientes y con adecuada protección a su estabilidad laboral.				
21	La labor que realiza en la universidad lo hace sentir mejor.				
22	La universidad lo motiva a mejorar sus habilidades, capacidades y explorar nuevas ideas.				
23	La universidad le brinda oportunidades de desarrollo personal.				
24	La universidad busca fortalecer la autoestima del docente.				

Anexo 03 – Cuestionario Desempeño Docente para el Docente



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Para el Docente: Marque con una (X) la letra cuya alternativa considera usted que se ajustará a la verdad.

- 1) ¿Cómo considera el nivel de conocimiento respecto de la materia que usted imparte?
 - A. Excelente
 - B. Muy Bueno
 - C. Bueno
 - D. Regular
 - E. Deficiente
- 2) La bibliografía y referencias que utiliza son:
 - A. Actualizada y de muy buen nivel.
 - B. Actualizada y de buen nivel
 - C. Actualizada y de regular nivel
 - D. No actualizada
 - E. No actualizada y de bajo nivel
- 3) ¿Cómo considera su exposición al momento de impartir la clase?
 - A. Excelente
 - B. Muy Bueno
 - C. Bueno
 - D. Regular
 - E. Deficiente
- 4) La participación de los estudiantes durante de clases es;
 - A. Muy estimulada
 - B. Regularmente estimulada
 - C. Poco estimulada
 - D. Nada estimulada
 - E. Rechazada
- 5) La forma en la que Ud. señala los criterios y formas de evaluación:
 - A. En forma clara y bien explicada
 - B. Los menciono y los explico
 - C. Solo los menciono
 - D. La menciono
 - E. La menciono deo dudas
- 6) En referencia al cumplimiento de las evaluaciones programadas:
 - A. Se cumplieron en su totalidad
 - B. Se reajustaron poco y se cumplieron
 - C. Se reajustaron poco y se cumplieron irregularmente
 - D. Hubo muchos reajustes alterando demasiado las evaluaciones programadas
 - E. Hubo muchos reajustes alterando demasiado las evaluaciones y no se cumplieron

- 7) Las evaluaciones tomadas se relacionaron con el desarrollo de las clases en forma:
- A. Muy bien adecuadas
 - B. Bien adecuada
 - C. Adecuada
 - D. Poco adecuada
 - E. Deficiente
- 8) Los trabajos prácticos o trabajos encargados o prácticas en salas de cómputo fueron evaluados en forma:
- A. Muy bien adecuadas
 - B. Bien adecuada
 - C. Adecuada
 - D. Poco adecuada
 - E. Deficiente
- 9) El desarrollo del sílabo se cumplió:
- A. Acorde con lo programado
 - B. Con un atraso del 90%
 - C. Con un atraso del 80%
 - D. Con un atraso del 60%
 - E. Con un atraso de más del 60%
- 10) En referencia al cumplimiento del contenido del sílabo:
- A. Se desarrollaron los puntos considerados en forma ordenada
 - B. Quedaron sin desarrollar algunos puntos no importantes
 - C. Se desarrollaron en forma desordenada y quedaron algunos puntos importantes sin desarrollar
 - D. Se desarrollaron en forma desordenada y quedaron muchos puntos importantes sin desarrollar
 - E. Se desarrollaron en forma desordenada y quedaron confusos los temas. Se dejaron sin desarrollar puntos básicos
- 11) Como considera su asistencia a clases:
- A. No ha faltado a clases
 - B. Faltó raras veces
 - C. Faltó varias veces
 - D. Fue irregular en su asistencia
 - E. Faltó frecuentemente
- 12) ¿Cómo considera la puntualidad del inicio y termino de clases?
- A. Inicia sus clases puntualmente y termina dentro de lo previsto
 - B. Pocas veces llega tarde y termina dentro de lo previsto
 - C. Algunas veces llega tarde y/o finaliza las clases antes de la hora
 - D. Siempre llega tarde y/o no cumple con terminar dentro del horario previsto
 - E. Siempre llega tarde, finaliza las clases antes de la hora.

Anexo 03 – Cuestionario Desempeño Docente para el Alumno



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CICLO:.....

Para el estudiante: Marque con una (X) la letra cuya alternativa considera usted que se ajustará a la verdad.

- 1) El nivel de conocimientos demostrado por el profesor en el desarrollo de las asignaturas es:
 - A. Excelente
 - B. Muy bueno
 - C. Bueno
 - D. Regular
 - E. Deficiente
- 2) La bibliografía y referencias dadas por el profesor es:
 - A. Actualizada y de muy buen nivel
 - B. Actualizada y de buen nivel
 - C. Actualizada y de regular nivel
 - D. No actualizada
 - E. No actualizada y de bajo nivel
- 3) La exposición del profesor en clases es:
 - A. Excelente
 - B. Muy Bueno
 - C. Bueno
 - D. Regular
 - E. Deficiente
- 4) La participación de los estudiantes durante de clases es:
 - A. Muy estimulada
 - B. Regularmente estimulada
 - C. Poco estimulada
 - D. Nada estimulada
 - E. Rechazada
- 5) El profesor ha señalado los criterios y formas de evaluación:
 - A. En forma clara y bien explicada
 - B. Los menciono y los explico
 - C. Solo los menciono
 - D. La menciono
 - E. La menciono dejo dudas
- 6) En referencia al cumplimiento de las evaluaciones programadas:
 - A. Se cumplieron en su totalidad
 - B. Se reajustaron poco y se cumplieron
 - C. Se reajustaron poco y se cumplieron irregularmente
 - D. Hubo muchos reajustes alterando demasiado las evaluaciones programadas
 - E. Hubo muchos reajustes alterando demasiado las evaluaciones y no se cumplieron.

- 7) Las evaluaciones tomadas se relacionaron con el desarrollo de las clases en forma:
- A. Muy bien adecuadas
 - B. Bien adecuada
 - C. Adecuada
 - D. Poco adecuada
 - E. Deficiente
- 8) Los trabajos prácticos o trabajos encargados o practicas en salas de computo fueron evaluados en forma:
- A. Muy bien adecuadas
 - B. Bien adecuada
 - C. Adecuada
 - D. Poco adecuada
 - E. Deficiente
- 9) El desarrollo del sílabo se cumplió:
- A. Acorde con lo programado
 - B. Con un atraso del 90%
 - C. Con un atraso del 80%
 - D. Con un atraso del 60%
 - E. Con un atraso de más del 60%
- 10) En referencia al cumplimiento del contenido del sílabo:
- A. Se desarrollaron los puntos considerados en forma ordenada
 - B. Quedaron sin desarrollar algunos puntos no importantes
 - C. Se desarrollaron en forma desordenada y quedaron algunos puntos importantes sin desarrollar
 - D. Se desarrollaron en forma desordenada y quedaron muchos puntos importantes sin desarrollar
 - E. Se desarrollaron en forma desordenada y quedaron confusos los temas. Se dejaron sin desarrollar puntos básicos
- 11) En referencia a las asistencias a clases, el profesor:
- A. No ha faltado a clases
 - B. Faltó raras veces
 - C. Faltó varias veces
 - D. Fue irregular en su asistencia
 - E. Faltó frecuentemente
- 12) En referencia a la puntualidad del inicio y termino de clases:
- A. Inicia sus clases puntualmente y termina dentro de lo previsto
 - B. Pocas veces llega tarde y termina dentro de lo previsto
 - C. Algunas veces llega tarde y/o finaliza las clases antes de la hora
 - D. Siempre llega tarde y/o no cumple con terminar dentro del horario previsto
 - E. Siempre llega tarde, finaliza las clases antes de la hora.

Anexo 04 – Validación de Instrumentos de Investigación de las Variables

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(ENCUESTA MEDIANTE EL CRITERIO DE EXPERTOS)

INSTRUCCIONES:

La validación del instrumento tiene como objetivo el de recoger información útil de personas especializadas en el tema:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
DOCENTE EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES DE LA UAP FILIAL
TACNA-2014”**

Se compone de 10 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

Marque con una “X” en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					


 Firma del experto
 Mag. Javier Acuña Quispe


 Araceli Ramos Flores

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?					5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?					5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?					5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?					5
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?					5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.					5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					5
9. ¿Considera Ud. que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?					5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					


 Firma del experto
 Luz Apaza Meneses
 Doctora en Educación


 Araceli Ramos Flores

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					


 Firma del experto
 Dra. Ana Lú Borda S.


 Araceli Ramos Flores

PROCEDIMIENTO

1. Se construye una tabla donde se coloca los puntajes por ítems y sus respectivos promedios:

Nº de Ítems	EXPERTOS			PROMEDIO
	A	B	C	
1	5	5	4	4,75
2	5	5	4	4,75
3	5	5	5	5,00
4	4	4	5	4,25
5	4	4	4	4,00
6	4	4	4	4,00
7	5	5	4	4,75
8	4	4	5	4,25
9	5	5	5	4,75

2. Con las medidas resumen (promedio) de cada uno de los ítems se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + \dots + (X - Y_9)^2}$$

En este estudio: DPP = 1,84

3. Determinar la distancia máxima (D máx.) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero(o), con la ecuación.
4. La D máx. se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de :

Hallado con la fórmula:

$$D_{\max} = \sqrt{(X_1 - 1)^2 + (X_2 - 1)^2 + \dots + (X_9 - 1)^2}$$

$$D_{\max} = 10.55$$

Donde X = Valor máximo de la escala para cada ítem (5)

Y = Valor mínimo de la escala para cada ítem (1)

5. Con este último valor hallado se construye una nueva escala valorativa a partir de cero, hasta llegar a D máx. dividiéndose en intervalos iguales entre sí. Llamándose con las letras A, B, C, D, E.

Siendo:

A y B : Adecuación total

C : Adecuación promedio

D : Escasa adecuación

E : Inadecuación

A.

0,00 2,10

B.

2,20 4,30

C.

4,40 6,70

D.

6,80 8,90

E.

9,00 10,50

6. El punto DPP debe caer en las zonas A y B en caso contrario, la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, El valor DPP fue **1,84** cayendo en las zonas “**A** y **B**” lo cual significa una ***adecuación total*** del instrumento y que puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez

Los instrumentos fueron validados por la autora, para ello se sometió al juicio y criterios de expertos que fueron: (02) Docentes y (01) Estadista.

Prueba piloto

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron aplicados en una muestra de 10 docentes, se tomó en cuenta que la población tuviese características similares a la población objeto de estudio. Posteriormente se realizaron las modificaciones que se estimaron por convenientes en los diferentes ítems del instrumento.

El propósito de la prueba piloto es conocer la comprensión, practicidad y tiempo en la aplicación de los instrumentos, así como proporcionar las bases necesarias para las pruebas de validez y confiabilidad.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna), mediante el método de la varianza, aplicado a la prueba piloto cuyos resultados fueron lo siguiente:

	CUESTIONARIO	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
1	Satisfacción Laboral	0.759	24
2	Desempeño Docente	0.834	12

Considerando a Rosenthal (García 2005) propone una confiabilidad mínima de 0.50 para propósitos de investigación; También Vellis (García 2005) plantea que un nivel entre 0.70 a 0.80 es respetable y alrededor de 0.90 es un nivel elevado de confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento es aplicable en la presente investigación.

**FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
LABORAL**

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	24

**FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO
DOCENTE**

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	12

CONSTANCIA

La que suscribe el presente documento deja constancia que ha revisado en el plano ortográfico y de redacción la tesis titulada: "Nivel de satisfacción laboral y su relación con el desempeño docente en los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP Filial Tacna-2014", presentado por la Bach. Araceli del Carmen Ramos Flores, para optar el Grado Académico de Maestro en Docencia Superior y Gestión Educativa otorgado por la Universidad Alas Peruanas.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada.

Tacna, 12 de octubre de 2015

Atentamente,



Mgr. Gladys Pilar Limache Arocutipa

CONSTANCIA

La que suscribe el presente documento deja constancia que ha revisado en el plano de especialista del área en educación la tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UAP FILIAL TACNA-2014", presentado por la Bach. Araceli del Carmen Ramos Flores, para optar el Grado Académico de Maestro en Docencia Superior y Gestión Educativa, otorgado por la Universidad ALAS PERUANAS filial Tacna.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado.

Tacna, 28 de Setiembre del 2015



Dra. Ana luz Borda Soaquita
Especialista del área de Educación
DOCENTE DE LA UAP-FILIAL TACNA

VICERRECTORADO ACADÉMICO**Escuela de Posgrado**

Resolución Directoral N° 143 -2015-EPG-UAP

Tacna, 30 de Julio de 2015

VISTA:

La Solicitud del(la) graduando(a), **ARACELI DEL CARMEN RAMOS FLORES**, alumno(a) de la **MAESTRÍA**, mediante la cual pide fijar fecha de sustentación de la Tesis titulada **"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UAP FILIAL TACNA - 2014"**, por lo que es necesario conformar la Comisión de Jurado para la Sustentación de la Tesis, para optar el Grado Académico de **MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Directoral N° 142-2015-EPG-UAP, con fecha 30 de julio del 2015 se declara expedito para la sustentación pública de su Tesis: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UAP FILIAL TACNA - 2014"**, al graduando(a) **ARACELI DEL CARMEN RAMOS FLORES**.

Que, de conformidad al artículo 93°, 95 y 96°, del Reglamento de la Escuela de Post Grado con Resolución N° 1397-2003-R-UAP, del 07 de enero del 2003 y su modificación con Resolución N° 2046-2003-R-UAP y su actualización con Resolución N° 3911-2006-R-UAP del 18 de mayo del 2006.

Estando a lo informado por el revisor de la Filial Tacna y de conformidad a lo establecido en las normas.

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Autorizar la sustentación pública de la Tesis **"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UAP FILIAL TACNA - 2014"**, presentado por el graduando(a) **ARACELI DEL CARMEN RAMOS FLORES**, con fines de optar el Grado Académico de **MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**, para el:

Día: 14 de agosto del 2015

Hora: 18:00 horas

Lugar: Salón de Grados de la Escuela de Post Grado - Filial Tacna

Artículo Segundo.- Designar como miembros del Jurado de los Señores:

DR.	OMAR CRUZ MACHICAO ANGLÉS	PRESIDENTE
DR.	ELMER MARCIAL LIMACHE SANDOVAL	SECRETARIO
Mg.	JESÚS JOSÉ MENDOZA QUISPE	MIEMBRO