



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés
del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura,
2018**

Tesis para optar el Grado de
Magíster en Educación con mención en Gestión Educativa

Marita Lisseth Candela Campoverde

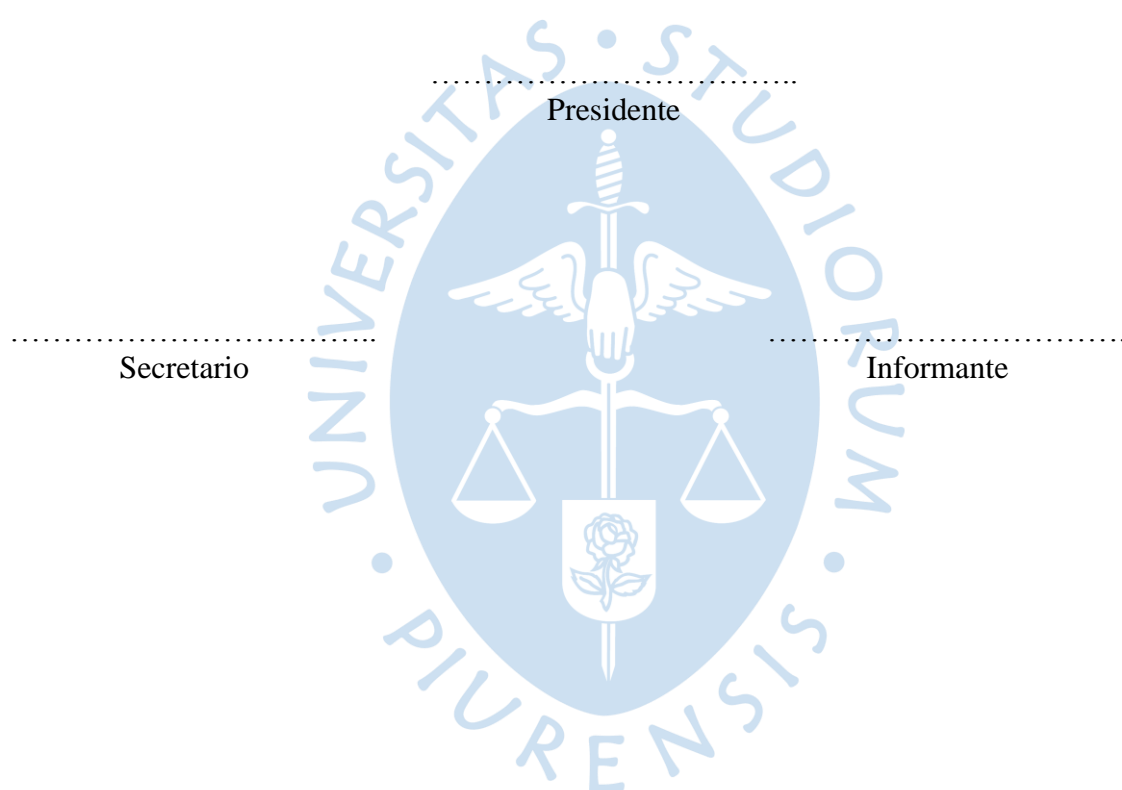
**Asesor(es):
Dr. Marcos Zapata Esteves**

Piura, agosto de 2019



Aprobación

La tesis titulada: “*Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018*” presentada por la Lic. Marita Lisseth Candela Campoverde, en cumplimiento con los requisitos para optar el Grado de Magíster en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa, fue aprobada por el asesor, Dr. Marcos Zapata Esteves y defendida el.....dede 2019 ante el Tribunal integrado por:





Dedicatoria

A Dios, mi guía y protector de mi vida y mi destino.

A mis padres, pilares de mi formación profesional.

A gosh y a mis amigos, por siempre motivarme.

Marita





Agradecimientos

Mi eterna gratitud.

A la Universidad de Piura, por haberme concedido la oportunidad para realizar y culminar mis estudios de posgrado.

A mi asesor, Dr. Marcos Zapata Esteves, por cuidar de la calidad de esta investigación, por su dedicación y ayuda profesional durante el desarrollo de la tesis.

Al Mgtr. Juan Carlos Zapata Ancajima por sus oportunas orientaciones y sugerencias durante el desarrollo de la investigación.

A Carola García Vilela, por su ayuda constante y amabilidad.

A todos ¡Infinitas GRACIAS!





Resumen Analítico-Informativo

Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018.

Marita Lisseth Candela Campoverde.

Asesor o revisor del trabajo: Dr. Marcos Zapata Esteves.

Tesis.

Magister en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación.

Piura,agosto de 2019

Palabras claves: Satisfacción laboral / ambiente físico / factores organizacionales/ condiciones laborales / desempeño docente / participación

Introducción: La investigación partió del supuesto de que existe insatisfacción laboral en un grupo de docentes de inglés que laboran en una universidad privada de Piura, lo que produce consecuencias negativas sobre su desempeño y los resultados académicos de los estudiantes.

Metodología: Es una investigación de paradigma cuantitativo, modalidad no experimental, diseño transversal descriptivo simple, que recogió información a través de un cuestionario para medir la satisfacción laboral de los docentes, en ocho dimensiones: relaciones interpersonales, desempeño docente, condiciones laborales, valoración del trabajo, participación, factores organizacionales, ambiente físico y directivos.

Resultados: Se identificó que los docentes investigados están totalmente insatisfechos (43,75%) y algo insatisfechos (31,25%), siendo más alta la insatisfacción en las dimensiones: factores organizacionales (48,8%) con una media de 9,0; condiciones laborales (50,9%) con una media de 13,06 y con el equipo directivo (58,3%) con una media de 9,94.

Conclusiones: Se determinó que existe un considerable nivel de insatisfacción de los docentes que laboran en el Centro de Idiomas de la universidad investigada consecuencia del régimen laboral al que pertenecen, de las condiciones del ambiente en las que trabajan, de la carga laboral y las presiones de trabajo que tienen.

Fecha de elaboración del resumen: 01 de agosto de 2019

Analytical-Informative Summary

The level of job satisfaction of English teachers from the Language Center of a private university in Piura, 2018.

Marita Lisseth Candela Campoverde.

Advisor: Dr. Marcos Zapata Esteves.

Thesis

Master in Education Sciences with a mention in Educational Management

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación.

Piura,august 2019

Keywords: Job satisfaction / Physical environment / Organizational factors / Working conditions / Teaching performance / Participation

Introduction: The investigation was based on the assumption that there is job dissatisfaction in a group of English teachers working in a private university in Piura, which has negative consequences on their performance and the academic results of the students.

Methodology: It is a quantitative paradigm investigation, non-experimental modality, simple descriptive cross-sectional design, which collected information through a questionnaire to measure teacher job satisfaction, in eight dimensions: interpersonal relationships, teacher performance, working conditions, work valuation, participation, organizational factors, physical environment and managers.

Results: It was identified that the teachers investigated are totally dissatisfied (43.75%) and somewhat dissatisfied (31.25%), the dissatisfaction in the dimensions being higher: organizational factors (48.8%) with an average of 9.0; working conditions (50.9%) with an average of 13.06 and with the management team (58.3%) with an average of 9.94.

Conclusions: It was determined that there is a considerable level of dissatisfaction of teachers working in the Language Center of the university under investigation as a result of the work regime to which they belong, the conditions of the environment in which they work, workload and work pressures that have.

Summary date: August 01st, 2019

Tabla de contenidos

Introducción	1
Capítulo 1. Planteamiento de investigación	3
1. Caracterización de la problemática.....	3
2. Formulación del problema	5
3. Justificación de la investigación	5
4. Objetivos de investigación.....	6
4.1. Objetivo general	6
4.2. Objetivos específicos.....	6
5. Hipótesis de investigación	6
6. Antecedentes de estudio.....	6
6.1. Antecedentes internacionales	6
6.2. Antecedentes nacionales.....	8
6.3. Antecedentes locales	12
Capítulo 2. Marco teórico de la investigación	15
1. Teoría científica sobre la satisfacción laboral docente	15
1.1. Teoría de los factores higiénicos y motivacionales.....	15
1.2. Teoría de adaptación al trabajo	17
1.3. Teoría de los eventos de situaciones	18
1.4. Teoría de la satisfacción de facetas	19
2. Base conceptual sobre la satisfacción laboral.....	20
2.1. Definición de satisfacción laboral	20
2.2. Variables de la satisfacción laboral	22
2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral	23
2.3.1. Relaciones interpersonales	24
2.3.2. Desempeño profesional del docente.....	25
2.3.3. Condiciones laborales	26
2.3.4. Valoración del trabajo desarrollado	26
2.3.5. Directivos y jefe inmediato superior	27
2.3.6. Participación.....	27
2.3.6. Factores organizacionales.....	28

2.3.7. Ambiente físico	29
2.4. Las variables socio-demográficas y la satisfacción laboral.....	29
2.4.1. Edad.....	29
2.4.2. Sexo	29
2.4.3. Estado civil	30
2.4.4. Tiempo de servicio	30
2.4.5. Nivel académico	30
2.4.6. La satisfacción del docente universitario	30
2.4.7. Medición de la satisfacción laboral	32
3. Definición de términos.....	34
3.1. Beneficios laborales	34
3.2. Condición laboral	34
3.3. Condiciones de trabajo.....	34
3.4. Desempeño de tareas.....	34
3.5. Desarrollo personal.....	34
3.6. Políticas administrativas.....	34
3.7. Relaciones sociales.....	34
3.8. Reconocimiento personal o social	35
3.9. Satisfacción laboral	35
3.10. Tiempo de servicio	35
Capítulo 3. Metodología de la investigación	37
1. Paradigma de investigación	37
2. Tipo de investigación.....	37
3. Diseño de investigación	37
4. Población y muestra.....	38
4.1. Población	38
4.2. Muestra.....	38
5. Variables de investigación	39
5.1. Definición conceptual.....	39
6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
6.1. Validación	40
6.2. Confiabilidad	41
6.3. Escala de medida	52

7.	Procedimiento de análisis de datos	43
Capítulo 4. Resultados de investigación		45
1.	Descripción del contexto y sujetos	45
2.	Descripción de resultados	45
2.1.	Nivel de satisfacción docente en la dimensión: relaciones interpersonales	45
2.2.	Nivel de satisfacción docente en la dimensión: desempeño docente	47
2.3.	Nivel de satisfacción docente en la dimensión: condiciones laborales	48
2.4.	Nivel de satisfacción docente en la dimensión: valoración del trabajo.....	49
2.5.	Nivel de satisfacción docente en la dimensión: participación.....	51
2.6.	Nivel de satisfacción docente en la dimensión: factores organizacionales	52
2.7.	Nivel de satisfacción docente en la dimensión: ambiente físico	53
2.8.	Nivel de satisfacción docente en la dimensión: equipo directivo	55
2.9.	Nivel general de satisfacción docente	56
3.	Prueba de hipótesis	57
4.	Discusión	58
Conclusiones		65
Recomendaciones		69
Referencias bibliográficas.....		71
Apéndices		75
Apéndice 1.	Matriz de consistencia.....	77
Apéndice 2.	Matriz de operacionalización de variables	78
Apéndice 3.	Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de docentes de inglés.....	79
Apéndice 4.	Fichas de validación del instrumento	83
Apéndice 5.	Confiabilidad del instrumento por ítems	86
Apéndice 6.	Resultados del nivel de satisfacción laboral por variables demográficas	87
Apéndice 7.	Base de datos por dimensiones y variables	88

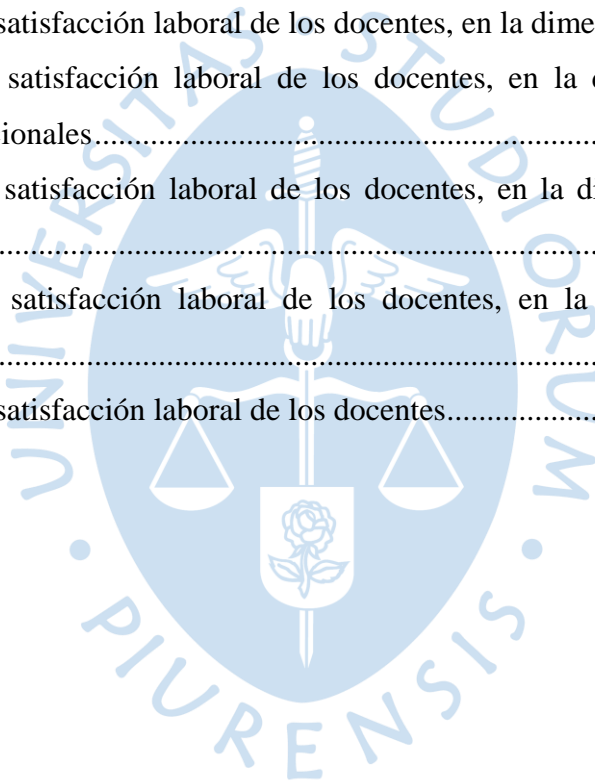


Lista de tablas

Tabla 1.	Distribución de la población	38
Tabla 2.	Distribución de la muestra	38
Tabla 3.	Definición operacional de variable	39
Tabla 4.	Resultados de la validación del instrumento.....	41
Tabla 5.	Estadísticos de fiabilidad	41
Tabla 6.	Escala de evaluación del instrumento	42
Tabla 7.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión relaciones interpersonales	46
Tabla 8.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión desempeño docente	47
Tabla 9.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión condiciones laborales	48
Tabla 10.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión valoración del trabajo.....	50
Tabla 11.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión participación	51
Tabla 12.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión factores organizacionales.....	52
Tabla 13.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión ambiente físico.....	54
Tabla 14.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión equipo directivo	55
Tabla 15.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes.....	56
Tabla 16.	Estadísticos descriptivos para el contraste de hipótesis	58

Lista de figuras

Figura 1.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión relaciones interpersonales	46
Figura 2.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión desempeño profesional del docente	47
Figura 3.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión condiciones laborales	49
Figura 4.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión valoración del trabajo.....	50
Figura 5.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión participación	51
Figura 6.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión factores organizacionales.....	53
Figura 7.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión ambiente físico.....	54
Figura 8.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión equipo directivo	55
Figura 9.	Nivel de satisfacción laboral de los docentes.....	57



Introducción

La satisfacción laboral es una de las condiciones indispensables para lograr efectividad en el desempeño del trabajador y, por tanto, conseguir resultados favorables. En el caso, de la docencia, se requiere de satisfacción laboral, dado que la profesión demanda de un conjunto de ingredientes para ejercerla satisfactoriamente.

Se partió de la problemática de que los docentes de inglés que laboraban en el Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura manifestaban determinadas actitudes de insatisfacción, por lo que se surgió la inquietud de indagar si están o no satisfechos con el trabajo que vienen realizando, considerando algunos factores que podrían estar incidiendo de manera negativa. Bajo esta perspectiva, se planteó la investigación con el objetivo de medir el nivel de satisfacción laboral de un grupo de docentes de inglés que trabajaban durante el año 2018 en la universidad elegida para realizar el estudio.

Se asumió una investigación de corte metodológico cuantitativo, diseño transversal descriptivo simple, en la que participó una muestra de 16 docentes de inglés del Centro de Idiomas de la universidad antes mencionada. En la medición, se administró un cuestionario para medir la satisfacción laboral de los docentes, adaptado de la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) de Barraza (2009), el mismo que mide ocho dimensiones: Satisfacción con relaciones interpersonales, con el desempeño docente, con las condiciones laborales, con la valoración del trabajo, con la participación, con los factores organizacionales, con el ambiente físico y con el equipo directivo. La información se recogió durante el semestre académico 2018-I, de manera directa, con cada uno de los docentes.

La presente investigación, se ha organizado en cuatro capítulos, además de los apéndices que corresponden.

En el capítulo 1: Planteamiento de la investigación, se describe la realidad problemática, los objetivos de investigación, la justificación de la investigación, así como los antecedentes del estudio. En este capítulo se argumenta la existencia de una problemática en la satisfacción laboral de los docentes que enseñan inglés, la misma que se confirmó al recoger los datos, en la que se encontró que el 43,75% de los encuestados está totalmente insatisfecho con el trabajo que realizan.

En el capítulo 2: Marco teórico de la investigación, se sistematiza la teoría científica y la base conceptual sobre la satisfacción laboral y sobre las dimensiones implicadas en la variable, información que resultó indispensable para comprender el problema de investigación.

En el capítulo 3: Metodología de la investigación, se destaca el paradigma, tipo y diseño de investigación, la población y muestra de estudio, la definición conceptual y operacional de la variable, así como las técnicas e instrumentos de medida y el procedimiento de análisis de datos que se asumió.

En el capítulo 4: Resultados de la investigación, se presentan las tablas y figuras de frecuencias que permiten comprobar el logro del objetivo general y los objetivos específicos de la investigación; asimismo, se hace la respectiva discusión de los resultados.

Posteriormente, se sistematizan las conclusiones y recomendaciones, en la que se destacan los principales hallazgos de la investigación, de acuerdo a los objetivos formulados, asimismo, se plantean –a manera de sugerencias- las acciones que se deben implementar. Por último, se enumeran las referencias bibliográficas y se adjuntan los anexos, incluyendo la matriz de consistencia, los instrumentos de medida y otros de interés en la investigación.

Los resultados constituyen un insumo de extraordinario valor para la universidad donde se ha investigado, puesto que le ayudará a reflexionar sobre la percepción de sus docentes y en perspectiva, emprender acciones que conlleven a fortalecer la satisfacción de sus docentes para que puedan prestar un mejor servicio y contribuyan a seguir creciendo dentro de un marco de mejora continua.

Se deja a disposición de profesionales y estudiantes interesados en la investigación los resultados de una experiencia que contribuirá a comprender una problemática existente en el desempeño laboral de los docentes que trabajan bajo un régimen privado y, en perspectiva, emprender sugerir acciones de mejora.

La autora.

Capítulo 1

Planteamiento de investigación

1. Caracterización de la problemática

La universidad peruana, de acuerdo a la ley n° 30220, es una organización académica dedicada a la docencia y a la investigación científica, la misma que tiene como misión la formación de profesionales; no obstante, ha recibido en los últimos años serios cuestionamientos porque no está cumpliendo cabalmente con todas sus funciones de formación, investigación, extensión y proyección social y formación continua. Y, dentro de todo su marco problemático, una de las dimensiones en las que más se ha enfatizado tiene que ver con la docencia, dado que los comportamientos y desempeños laborales de algunos docentes, no están a la altura de lo que exige la formación profesional universitaria.

En este contexto, en la universidad peruana se percibe un deterioro en la docencia universitaria, siendo un indicador de ello, el salario con que inician su carrera laboral. Hasta hace poco se reportaba que hay universidades (tanto públicas como privadas) que pagan entre 20 a 30 soles la hora a los docentes que contratan, lo que según el número de horas semanales que dictan, podría llevar a que perciban una remuneración mensual promedio de 1500 soles (PUCP, 2018), situación que hace que la docencia no sea atractiva y motivadora y que ha conllevado a que existan docentes que resultan empleados en tres o más universidades, lo que trae como consecuencia: cansancio y poca dedicación. Esto lleva a que la docencia no esté funcionando conforme a los enfoques pedagógicos recientes y a las demandas educativas que la sociedad plantea (formación profesional por competencias, innovación tecnológica, ciudadanos emprendedores, creativos y críticos) y esto tiene que ver porque un sector considerable de docentes no tienen la suficiente formación pedagógica o porque no tienen una verdadera vocación como enseñantes lo que hace que sus prácticas sean negativas y de baja calidad. A lo anterior se tiene que sumar la calidad de los estudiantes, que también se ha deteriorado porque en muchas universidades (sobre todo privadas, con algunas excepciones) no hay una adecuada selectividad y porque los prerrequisitos que traen de la educación básica no permiten que respondan a las exigencias de la educación superior universitaria.

La situación anterior crea insatisfacción tanto en los docentes como en los estudiantes universitarios, porque desde ambas perspectivas hay factores que van a crear frustraciones, desmotivaciones y carencias y es así como se engendra la insatisfacción laboral o la insatisfacción académica.

En el caso de la satisfacción docente, los estudios determinan que en la universidad se ha incrementado el porcentaje de estrés, ansiedad, fatiga, trastornos de sueño en los docentes universitarios, lo que tiene que ver con el incremento de las exigencias laborales que tienen que realizar para mejorar su salario (Sánchez y Martínez, 2014), así como con el incremento de la matrícula de estudiantes, la carga horaria, la acumulación de tareas más allá del horario de clases, a lo que se suma las condiciones físicas en las que trabajan (que aplica a algunas universidades).

Locke (1976), citado por Gargallo (2008, p. 564), sostuvo que la satisfacción laboral es un “estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo”, la que depende de ciertas condicionantes como: el interés intrínseco por el trabajo, la variedad y cantidad de trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la posibilidad de éxito, la retribución cuantitativa, las promociones, el reconocimiento recibido, las retribuciones extrasalariales (pensiones, servicios médicos, vacaciones), condiciones de trabajo (ambiente, horarios), las relaciones humanas con compañeros, las relaciones humanas con jefes, etcétera. (Gargallo, 2008). Sin embargo, en la práctica, en los últimos años estas condiciones se han deteriorado en muchas universidades del mundo (Llomovatte y Wischnevsky, 2012) porque no siempre atienden estas condicionantes, aún más en realidades como el Perú donde el bienestar de los docentes no representa una prioridad ni del Estado ni de la empresa, ya sea por la falta de recursos en algunas o por el afán lucrativo en otros. Si bien hay excepciones, la problemática todavía sigue siendo muy marcada en altos porcentajes de universidades y docentes.

En el contexto de la universidad donde se investigó se evidencia cierto grado de insatisfacción laboral en los docentes, sobre todo en los del Centro de Idiomas, porque de acuerdo a la exploración realizada hay ciertos factores que la están condicionando: Desempeño académico de los estudiantes, carga horaria de los docentes, número de estudiantes por aula, acumulación de tareas docentes además de las horas de clase, exceso de carga adicional en casa, débiles relaciones interpersonales con otros docentes y con el personal administrativo, poco reconocimiento y estímulo a los docentes, etcétera. Esta situación se plantea como problemática que está incidiendo sobre la calidad de la docencia universitaria y sobre los resultados que se están obteniendo en la formación de los estudiantes.

Es ante esta problemática que surge el interés por medir el grado de satisfacción docente en el Centro de Idiomas de la universidad investigada para determinar las fortalezas y debilidades que existen y reportar resultados que puedan ayudar a mejorar las condiciones para un efectivo desempeño docente.

2. Formulación del problema

En consecuencia, se formuló la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018?

3. Justificación de la investigación

La investigación sobre la satisfacción laboral de una muestra de docentes universitarios, se justifica por las razones que se exponen a continuación:

Es conveniente realizarla porque la universidad donde se investigó viene promoviendo un conjunto de cambios orientados hacia el logro de estándares de calidad, situación que moviliza a docentes, estudiantes, trabajadores, creando compromisos, pero también resistencias. Esta circunstancia hace necesario realizar una investigación que permita conocer el nivel de satisfacción de los docentes de inglés del Centro de Idiomas, para conocer el nivel de aceptación o rechazo de las acciones implementadas, así como para identificar fortalezas y debilidades que ayuden a continuar con el proceso de mejora continua que se ha emprendido.

Es significativa, porque los docentes, constituyen uno de los agentes protagonistas en todo cambio educativo, dado que son ellos los que concretan las intencionalidades educativas desde el trabajo de aula. En este sentido, es importante medir el nivel de satisfacción laboral para determinar los factores positivos que se deben fortalecer y los factores negativos que deben enfrentarse. De esta manera se logrará hacer más efectivo el trabajo de los docentes y brindar un mejor servicio a los estudiantes, logrando mejores niveles de formación profesional.

Es pertinente, porque en la universidad donde se investigó no se han realizado estudios sobre el nivel de satisfacción laboral de los docentes, por lo que no se sabe si representa un problema que se debe enfrentar o de pronto una fortaleza que se tiene que aprovechar. Es la investigación la que aportará información para agregarla como insumo necesario que sume a la mejora continua que viene conduciendo la universidad.

Por último, la investigación es útil, porque aporta información teórica que ayudará a enriquecer los conocimientos de la temática de satisfacción laboral de los docentes de educación superior universitaria, la que puede ser aprovechada por otros investigadores y por la misma universidad. Asimismo, la investigación tiene aportaciones metodológicas porque se ha realizado la adecuación de un instrumento para medir la satisfacción laboral, estableciendo pautas para organizar los resultados de manera sistemática. El estudio, no tiene utilidad práctica, aunque se prevé que los resultados serán de ayuda para la universidad.

4. Objetivos de investigación

4.1. Objetivo general. Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018.

4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión relaciones interpersonales.
- b) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión desempeño docente.
- c) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión condiciones laborales.
- d) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión valoración del trabajo.
- e) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión participación.
- f) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión factores organizacionales.
- g) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión ambiente físico.
- h) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión equipo directivo.

5. Hipótesis de investigación

Hi: Existe insatisfacción laboral en más del 50,0% los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura.

6. Antecedentes de estudio

En la búsqueda de antecedentes sobre la satisfacción laboral se han encontrado los estudios internacionales, nacionales y locales.

6.1. Antecedentes internacionales. Pujol (2014), desarrolló la investigación “Satisfacción laboral del cuerpo académico de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar de Plata. Un estudio descriptivo-correlacional de los resultados

obtenidos”, presentada como Informe final de beca en la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Es una investigación cuantitativa, de modalidad correlacional que se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral a nivel global, por variable y por dimensión en una muestra de 60 personas que desempeñan actividades docentes en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad ya mencionada, a los que se aplicó un cuestionario de satisfacción de 25 ítems de escala Likert.

En sus resultados, se encontró que el 35,0% de los docentes registran baja satisfacción y el 53,3% mediana satisfacción. En los resultados por ítems se identificó que los docentes muestran mayor nivel de insatisfacción en: el nivel jerárquico del cargo que otros ocupan actualmente en función de sus competencias (43,33%), en la manera como se desarrolla el proceso de adjudicación de cargos (41,67%), en la participación en instancias de participación políticas (38,33%) y en los alicientes recibidos por parte de la institución que lo hace sentir apreciado (36,67%). En cambio, muestran más satisfacción en: las oportunidades que le ofrece el trabajo actual para ejecutar actividades preferidas por el docente (95,0%), la participación en la implementación de lo planificado durante el período (95,0%), en las oportunidades que le ofrece el trabajo de realizar actividades en que se destaca (93,33%), en la consideración de sus opiniones en las instancias de planificación de la cátedra (93,33%) y en el desempeño intrínseco del rol de docente (93,33%).

El antecedente resulta interesante para la nueva investigación porque aportó fundamento teórico-conceptual sobre el concepto de satisfacción laboral y sobre los factores higiénicos y motivacionales que la condicionan.

Güell (2014), ejecutó la tesis doctoral: “Estudio de la satisfacción laboral de los maestros”, la que defendió en la Universitat Internacional de Catalunya (España).

Es una investigación cualitativa, que se realizó desde la perspectiva metodológica fenomenológica, dado que se pretendió entender el fenómeno social desde la perspectiva del actor, aunque también se integran herramientas de investigación descriptiva. Su objetivo fue analizar la satisfacción laboral que perciben los docentes de educación infantil y primaria de Cataluña en la perspectiva de presentar propuestas para fortalecerla. La muestra estuvo conformada por 523 docentes procedentes de 152 centro públicos, privados y concertados de cuatro provincias catalanas (Barcelona ciudad, Barcelona provincia, Gerona, Lérida y Tarragona), a quienes se les aplicó en el recojo de datos se utilizó un cuestionario de respuesta abierta elaborado por la Comisión de Prácticas de la Facultad de Educación.

En los resultados, los docentes tienen una percepción media-baja en la dimensión remuneración (85,8%), negativa-media en la visión del sistema educativo (92,5%), alto-medio en la sensación de estrés (86,9%), media-alta en la formación inicial (89,5%) y medio-bajo en reconocimiento social (96,2%). De manera más concreta, el 60,2% considera que su remuneración es media, el 54,5% tiene una opinión negativa del sistema educativo, el 51,0% considera que su nivel de estrés es alto, el 53,8% piensa que su formación inicial es media y el 64,2% se siente medianamente reconocido por la sociedad. En términos generales, el nivel de satisfacción es media (60,6%) con una tendencia hacia un nivel bajo-medio (27,0%).

De acuerdo a las características demográficas, el grupo de docentes satisfecho, son mujeres (91,3%), jóvenes, de 22 a 35 años (46,2%), con poca experiencia laboral (44,1%), de colegios públicos (35,4%), que se desempeñan como tutores (63,5%), en centros de educación infantil (59,6%). En cambio, el grupo de docentes insatisfechos, tiene también entre 22 y 35 años (40,0%) (aunque hay un porcentaje alto en docentes de 51 a 65 años / 34,0%), de 1 a 10 años (40,0%), que enseñan en educación primaria (54,0%). En consecuencia, el grupo satisfecho proviene de grupos de edad más joven, con menos experiencia; que trabaja en centros pequeños y que enseña en educación infantil; por el contrario, el grupo insatisfecho, trabaja en grupos de edad intermedios, con más años de experiencia, que trabajo en centros medianos y en educación primaria.

La investigación de Güell (2014), aportó teoría científica y base conceptual sobre el concepto satisfacción laboral, los modelos teóricos sobre la satisfacción laboral, los factores que la determinan, sobre todo los que tienen que ver con la profesión docente y también sobre la medición de la satisfacción laboral. Asimismo, propone datos que ayudan a perfilar una problemática que resultó clave al momento de discutir los resultados.

6.2 Antecedentes nacionales. Ventura (2012), ejecutó una investigación titulada: “Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07”, la que presentó como tesis de maestría a la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Es una investigación de corte cuantitativo y cualitativo, de nivel exploratorio que se realizó con el objetivo de analizar las percepciones sobre la satisfacción laboral de los docentes-directivos de cuatro instituciones de educación inicial. En la recolección de datos se aplicó una entrevista semi-estructurada.

En los resultados, la investigación encontró rasgos de insatisfacción laboral en lo que concierne a la ausencia de reconocimiento social e incluso maltrato por parte de las entidades

educativas superiores, asimismo, los docentes-directivos perciben insatisfacción en las condiciones de trabajo y la sobrecarga laboral relacionados a los factores del contexto laboral, así como por el salario que lo consideran ínfimo y que no reconoce la jornada de trabajo del cargo directivo. También perciben insatisfacción en las relaciones con colegas y subalternos, porque se sienten desvaloradas por otras directoras. Por último, también se identifica insatisfacción en las relaciones con los estudiantes de la sección a cargo, debido al distanciamiento que a veces tienen con ellos.

La investigación resultó importante porque ayudó en la sistematización de las teorías científicas sobre la satisfacción laboral, así como en el perfilamiento de algunos factores asociados a la satisfacción laboral de los docentes. Asimismo, aportó insumo para la discusión de resultados.

Marquina (2013), publicó el artículo: “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima” a través de la Revista Científica de Ciencias de la Salud.

Es una investigación básica de diseño no experimental, de corte transversal descriptivo que se realizó con el propósito de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. En el caso de la primera variable, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999) a una muestra de 108 empleados de una universidad privada de Lima.

En los resultados se detectó que a nivel global los empleados están medianamente satisfechos (48,7%), con una tendencia hacia la insatisfacción (39,7%). Por dimensiones: en condiciones laborales/materiales el 38,0% tiene una regular satisfacción y el 23,1% está insatisfecho; en los beneficios laborales/remunerativos el 62,8% presenta un regular nivel de satisfacción, con una relativa tendencia hacia la satisfacción (19,0%); en las políticas administrativas, el 54,5% tiene una regular satisfacción; en relaciones sociales, el 50,4% tiene una regular satisfacción con una tendencia hacia la satisfacción (29,8%); en el desarrollo personal, el 55,4% también muestra una regular satisfacción y el 24,0% una buena satisfacción; en desempeño de tareas, el 49,6% también tiene una regular satisfacción y un 25,6% una buena satisfacción; por último, en relación a la autoridad, el 57,9% tiene también una regular satisfacción. Se concluye, en el resultado total, que no existe persona que se encuentre satisfecho o altamente satisfecho con su actividad laboral.

El antecedente resulta de utilidad porque destaca una problemática en la satisfacción laboral, a nivel de una institución universitaria a partir de unas dimensiones que guardan relación con las consideradas en la nueva investigación. De la misma manera, aporta teoría

científica y base conceptual, que resultó valiosa para comprender el tema y problema de investigación.

Lozano (2014), llevó a cabo un estudio: “Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este en el año 2014”, el que defendió como tesis de maestría en la Universidad Peruana Unión.

El estudio se realizó desde la perspectiva no experimental, circunscribiéndola a una investigación descriptiva correlacional, de diseño transversal. Su propósito fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de 74 docentes procedentes de cinco instituciones de la Asociación Educativa Adventista Central Este: España, Buen Pastor Canto Rey, Buen Pastor de Ñana, Eduardo Forga, Huaraz. El instrumento aplicado es un cuestionario de formación profesional y desempeño laboral elaborado por el investigador.

En los resultados se encontró que existe correlación entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral (realización personal, satisfacción con la promoción, satisfacción con la docencia y satisfacción con los salarios) y las variables: desempeño curricular ($r = 0,711$), desempeño investigativo ($r = 0,465$), desempeño extensionista ($r = 0,531$) y desempeño laboral ($r = 0,568$). En términos generales, se encontró que la satisfacción laboral tiene una relación positiva mayor a la media con el desempeño laboral de los docentes ($r = 0,561$; $p = 0,000$).

El antecedente es importante para la investigación porque aporta evidencia empírica respecto a la relación de las dimensiones de la satisfacción laboral en el desempeño de los docentes. De la misma manera desarrolla base conceptual sobre las dimensiones de la satisfacción laboral, la misma que ha permitido sistematizar el marco teórico de la nueva investigación.

Mino (2016), realizó la tesis doctoral: “Liderazgo y satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-2014”, la que defendió en la Universidad Nacional de Trujillo.

La investigación corresponde a un estudio de diseño correlacional causal que se realizó con el objetivo de determinar si el liderazgo está asociado con la satisfacción laboral del personal administrativo y docente de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la universidad ya mencionada. En la muestra se consideró a seis (6) administrativos, 24 docentes, a quienes se les aplicó el cuestionario de Liderazgo Multifactorial (MLQ-5S) y la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) de Warr, Cook y Wall (1979).

En los resultados encontró que más de la mitad (56,7%) tiene un nivel alto de liderazgo, con una tendencia hacia el nivel medio (40,0%). En la satisfacción intrínseca el 50,0% tiene un nivel alto y el 43,3% un nivel medio; en la satisfacción extrínseca, el 56,6% un nivel alto y el 40,0% un nivel medio. En la relación, se determinó que el liderazgo se correlaciona con la satisfacción laboral del personal docente y administrativo ($X^2 = 23,358$; $p = 0,000$).

El estudio de Mino (2016), constituye un aporte teórico y metodológico sobre la satisfacción laboral a nivel de universidades; en lo teórico permitió profundizar en el análisis de la variable: satisfacción laboral y sus dimensiones; en lo metodológico, dio pautas respecto al análisis y sistematización de la satisfacción laboral, según dimensiones de la Escala General de Satisfacción.

Días (2015), realizó un estudio titulado: “Nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco, Lima-Perú”, la que presentó como tesis de Maestría a la Universidad de Piura.

La investigación se desarrolló desde el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de corte transversal, su propósito fue identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución mencionada. La muestra estuvo conformada por 16 profesores a quienes se les aplicó la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) elaborado por Barraza y Ortega (2009).

En los resultados, la mayoría de docentes alcanzó promedios altos respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral. De manera específica se mostró satisfecho y muy satisfecho con las relaciones interpersonales (70,3% en promedio), desempeño docente (40,04% satisfecho y 58,8% muy satisfecho), condiciones laborales (44,8% satisfecho y 40,7% muy satisfecho) (en este caso hay algo de insatisfacción con la remuneración percibida y la forma de ascenso), en la valoración del trabajo el 48,98% está satisfecho y el 45,86% muy satisfecho (hay algo de insatisfacción en valoración del trabajo por parte de los compañeros, estudiantes y padres de familia); en la valoración sobre el consejo directivo la mayoría está satisfecho (33,35%) y muy satisfecho (66,68%); en la satisfacción con el jefe inmediato superior, el 50,02% está satisfecho y el 90,02% muy satisfecho; sobre la participación el 53,15% está satisfecho y el 37,55% muy satisfecho (hay algo de insatisfacción respecto a que los directivos tomen en cuenta sus opiniones); en factores organizacionales, el 33,78% está satisfecho y el 66,28% está muy satisfecho; en el ambiente físico, el 45,83% está satisfecho y el 33,36% está muy satisfecho (muestra cierta insatisfacción con el espacio físico donde trabaja y con las condiciones de ese ambiente).

La investigación de Días (2015), es importante, por la particularidad de haberse realizado con docentes de inglés, además porque la medición de la satisfacción se hizo con el mismo instrumento que se ha utilizado en la nueva investigación. En este sentido, fue de utilidad la sistematización teórica sobre las dimensiones de Barraza y Ortega (2009), así como las orientaciones metodológicas para el abordaje estadístico.

6.3. Antecedentes locales. Távara (2015), llevó a cabo la investigación: “Grado de satisfacción laboral de los directores de las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría n° 48 de Malingas-Tambogrande”, la que presentó como tesis de Maestría a la Universidad de Piura.

La investigación se realizó desde la perspectiva cuantitativa, tipo de investigación descriptiva y diseño de encuesta, considerando como objetivo de identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas del contexto ya señalado en párrafo anterior. Los sujetos de investigación fueron 25 directores de las zonas rurales de Malingas, Curván y Tejedores del distrito de Tambogrande, a quienes se les administró la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente propuesto por Barraza y Ortega (2009).

En los resultados se encontró lo siguiente: En la dimensión ambiente físico, el 57,3% está totalmente satisfecho y el 30,6% algo satisfecho; en la dimensión condiciones laborales, el 49,3% está totalmente satisfecho y el 38,7% algo satisfecho; en la dimensión desempeño laboral, el 64,0% está totalmente satisfecho y el 35,2% algo satisfecho; en la satisfacción con el equipo promotor, el 58,7% está totalmente satisfecho y el 34,0% algo satisfecho; en la dimensión factores organizacionales, el 60,8% está totalmente satisfecho y el 34,4% algo satisfecho; en la dimensión participación, el 38,0% está totalmente satisfecho y el 46,0% algo satisfecho; en la dimensión relaciones interpersonales, el 73,3% está totalmente satisfecho y el 25,3% algo satisfecho; en la dimensión valoración del trabajo, el 55,2% está totalmente satisfecho y el 40,8% algo satisfecho. En conclusión, el grado de satisfacción es alto pues hay un 57,08% de total satisfacción y el 35,6% de regular satisfacción, la insatisfacción es de apenas 7,28%.

La tesis anterior resulta de interés para la nueva investigación porque expone teoría científica sobre satisfacción laboral, además resultados según las dimensiones consideradas en la operacionalización de variables, los mismos que ayudaron a orientar la interpretación y discusión de resultados.

Galán (2015), llevó a cabo un estudio: “Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas públicas del nivel secundaria de la margen izquierda del río Chira del distrito de Lancones, provincia de Sullana”, correspondiente a una tesis de Maestría que defendió en la Universidad de Piura.

La investigación se realizó desde la perspectiva cuantitativa, tipo de investigación descriptivo correlacional y diseño transversal descriptivo que asumió como objetivo: identificar el grado de satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas públicas de educación secundaria del distrito de Lancones. La muestra estuvo conformada por cinco directores provenientes de las Instituciones Educativas: n° 14838, 14817, Sagrada Virgen del Carmen, 14812 y Chilaco Pelados. En el recojo de información se utilizó la Escala breve de satisfacción laboral en la dirección escolar (Tejero y Fernández, 2009).

En los resultados, de acuerdo a la media aritmética, la mayoría de directivos tiene un alto nivel de satisfacción: relaciones con los estudiantes (4,32) y relaciones con las familias (4,11), siendo menor en: relaciones con el MINEDU (3,23) y beneficios laborales y remunerativos (3,27). En los resultados por frecuencias, la dimensión relaciones con el profesorado el 54,29% está algo satisfecho y el 22,85% totalmente satisfecho; en la dimensión: relaciones con las familias, el 51,43% se consideró algo satisfecho y el 31,43% muy satisfecho; en la dimensión: relaciones con el alumnado, el 48,0% se proclamó muy satisfecho y el 36,0% algo satisfecho; en la dimensión: relaciones con las entidades del MINEDU, el 43,33% es indiferente (ni satisfecho, ni insatisfecho) y el 33,33% algo satisfecho; en la dimensión: condiciones laborales, el 50,0% se consideró algo satisfecho y el 15,0% muy satisfecho; en la dimensión: realización profesional, el 65,0% señaló que está algo satisfecho y el 15,0% muy satisfecho; en la dimensión: beneficios laborales y remunerativos, el 26,67% está algo insatisfecho, aunque un 46,67% está entre algo y muy satisfecho; en la dimensión: organización: el 65,0% está algo satisfecho y el 25,0% muy satisfecho; en la dimensión logros educativos el 56,0% está algo satisfecho y el 28,0% ni satisfecho ni insatisfecho. Los ítems donde existe cierta insatisfacción son: el grado de interés del profesorado por presentar proyectos de innovación (60,0%), la preocupación de los padres por el estudio de sus hijos (20,0%), la dedicación de interés de los alumnos por el estudio (40,0%), el apoyo brindado por especialistas del MINEDU (40,0%), la disposición de tiempo de las familias (60,0%), el reconocimiento del trabajo por las horas trabajadas (60,0%), la disponibilidad de recursos materiales (40,0%), el nivel de aprendizaje alcanzado por los estudiantes (60,0%), En términos generales, al realizar el agrupamiento total, las dimensiones con más alta satisfacción son: organización (90,0%), alumnado (84,0%) y familias (82,86%), por el

contrario donde existe algún porcentaje de insatisfacción son: beneficios laborales y remunerativos (33,3%), condiciones laborales (22,50%) y relaciones con entidades del MINEDU (16,67%).

La investigación aporta insumo para la caracterización de la problemática de la satisfacción laboral en instituciones educativas, además brinda teoría científica o base conceptual que ayudó a la búsqueda de fuentes de información para la sistematización del marco teórico de la nueva investigación.



Capítulo 2

Marco teórico de la investigación

El tema de la satisfacción laboral aparece en el estudio de Robert Hoppock en 1935, cuando publica su trabajo “*Job Satisfaction*”, exponiéndose a partir de entonces que existen múltiples factores que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral. Es a partir de entonces que empieza a desarrollarse un intenso trabajo académico, alcanzando su máximo esplendor en los años 60. En las décadas siguientes se evidencia un resurgimiento gradual del interés por el tema, de tal manera que para 1976, Locke logra registrar 3,300 investigaciones sobre satisfacción laboral. A partir de entonces, las investigaciones se han multiplicado, desarrollándose teorías científicas, modelos teóricos y diversa base conceptual sobre las dimensiones asociadas con la satisfacción laboral.

1. Teoría científica sobre la satisfacción laboral docente

La satisfacción laboral docente ha sido teorizada por diferentes autores, algunas de las que recoge Cavalcante (2004), se sistematizan a continuación:

1.1. Teoría de los factores higiénicos y motivacionales. La denominada teoría de los factores higiénicos (extrínsecos) y de las motivaciones (intrínsecos) fue desarrollada por Herzberg, Mausner y Snyderman en 1959, la misma que se elabora a partir de un estudio realizado sobre la satisfacción en el trabajo en una muestra de doscientos técnicos.

La teoría plantea que existen algunos factores que están asociados a la satisfacción de las personas (reconocimiento, creatividad, responsabilidad, promoción) y otros con la insatisfacción (políticas de la organización y de la dirección, la supervisión, el salario, las condiciones de trabajo). A los primeros les llamaron factores de contenido o de motivaciones que contribuyen a la existencia o no de la satisfacción en el trabajo, a los segundos, les denominaron factores de contexto o factores higiénicos que contribuyen a que la insatisfacción no se manifieste.

Los factores higiénicos o extrínsecos, también denominados exógenos o materiales “son aquellos que están relacionados con la insatisfacción, ellos se encuentran en el ambiente que rodean a la persona y abarcan las condiciones en que desempeñan su cargo” (Morales, 2016, p. 30). En sí, tienen que ver con las condiciones de trabajo que rodean al trabajador, las que están asociadas al contexto del puesto, incluyen: instalaciones y el ambiente, considerando las condiciones físicas, el salario y las asignaciones sociales, las políticas de las organizaciones, la seguridad en el empleo, la práctica de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la

dirección y los colaboradores, las normas, las oportunidades de crecimiento, la supervisión, la relación con los colegas.

En Guillén (2004), citado por Casana (2015, p. 47-48), se define y aplica estos factores de la siguiente manera:

- a) Salario. Se refiere a la remuneración básica, los incentivos económicos, las gratificaciones, las vacaciones, etc. Es un factor motivacional extrínseco porque “es la fuente de renta que define el patrón de vida de cada persona, en función de su valor” (Casana, 2015). El factor remuneración contribuye más a la insatisfacción que a la satisfacción del trabajador (Álvarez, 2007, p. 73).
- b) Condiciones laborales. Son aquellas variables que incluyen el horario laboral, las características del lugar de trabajo, instalaciones, mobiliario.
- c) Seguridad laboral. Es el grado de confianza que siente el trabajador sobre su estabilidad y continuidad en su empleo.
- d) Políticas organizacionales. Son orientaciones que regulan el desarrollo de la vida institucional con una visión constructiva y que favorecen la interacción entre sus integrantes, las que satisfacen necesidades sociales de afiliación y relación.
- e) Supervisión. Se entiende como la manera o la intensidad con que se ejerce el control en la organización, respecto al cumplimiento de funciones y tareas.
- f) Relaciones interpersonales. Es la capacidad para establecer nexos de confianza y colaboración mutua entre las personas que conforman la organización, en la perspectiva de lograr la unidad y la armonía, incluye habilidades de comunicación e interacción.

Los factores motivacionales o intrínsecos, también llamados endógenos o simbólicos, “están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de su tarea que la persona ejecuta, por lo tanto, están bajo el control del individuo ya que se relacionan con aquello que él hace y desempeña” (Morales, 2016, p. 31). Tienen que ver con el perfil del puesto y la naturaleza de las actividades relacionadas con él, incluyen las habilidades personales, libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo, responsabilidad, metas y objetivos, autoevaluación del desempeño (Chiavenato, 2009), así como el reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el trabajo en sí. “Involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad” (Morales, 2016, p. 31).

El mismo Guillén (2004) explica los factores motivacionales de la siguiente manera:

- a) Reconocimiento. Es capacidad de contar con información sobre la consecución de los objetivos que permita que los directivos reconozcan los logros de sus subordinados.
- b) Logro. Es el indicador de satisfacción laboral personal que se manifiesta como consecuencia de culminar un trabajo, resolver un problema o percibir el resultado de un esfuerzo laboral realizado.
- c) Progreso. Es un proceso de crecimiento personal que permite al ser humano concretar sus objetivos, metas y expectativas establecidas, lo que permite mejorar su calidad de vida.
- d) Responsabilidad. Es la disposición para convocar, aceptar de manera individual o influenciar de manera colectiva en las decisiones y acciones que se realizan. Supone aceptar de manera consciente una tarea, conocer e influenciar sobre los demás, haciéndose cargo de todas las responsabilidades de sus actos, logrando que la persona se libre de obrar y se haga consciente de sí mismo.
- e) Trabajo mismo. Es la manera cómo asumen que el puesto es valioso y les da oportunidad de usar sus habilidades.

En consecuencia, hay factores extrínsecos e intrínsecos, de estos dos se considera que los que producen satisfacción laboral no son los ambientales (o higiénicos), sino los factores de contenido del trabajo (o motivacionales). De esto se deduce que para incrementar la satisfacción, se debe mejorar el contenido del puesto: reconocimientos, promociones, realización exitosa del trabajo (Ventura, 2012).

De acuerdo a esta teoría se entiende que la satisfacción en el trabajo está asociada a factores que producen satisfacción y otros que producen insatisfacción y hay estudios posteriores que así lo han corroborado. En la realidad de una institución educativa (Universidad) también existen estos factores motivacionales e higiénicos que favorecen o perjudican el desempeño laboral de los docentes, los mismos que se integran a los instrumentos de medición que en la actualidad se siguen utilizando.

1.2. Teoría de adaptación al trabajo. La teoría de adaptación al trabajo fue desarrollada por Dawis y Lofquist (1984), refiriéndose a la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo, lo que significa que los trabajadores “procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico” (Cavalcante, 2004, p. 111), al que denominan “adaptación al trabajo”. En su estructura, se identifican dos tipos de correspondencia: la primera que implica el grado de correspondencia entre determinados atributos individuales (capacidades y competencias propias y las

exigencias de la función, asumiendo la designación de resultados satisfactorios); la segunda, referida al grado de correspondencia entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales.

La teoría de la adaptación plantea que: a) la persona que se adapta al trabajo es resultado del nivel de satisfacción y de la satisfacción en sí que siente respecto al trabajo que realiza; b) los resultados satisfactorios de un individuo son consecuencia de la relación entre sus capacidades y competencias, sobre todo cuando se ponen en evidencia durante el desempeño de sus funciones, produciéndose de esta manera una asociación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales; c) la satisfacción laboral de un trabajador depende de la asociación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, de la relación entre sus competencias individuales y las competencias requeridas; d) la relación entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo; e) la relación entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios; f) los niveles inadecuados de satisfacción laboral pueden contribuir a la salida del trabajador de la organización.

Esta teoría ayuda a explicar la satisfacción laboral de los docentes, porque en la enseñanza universitaria, desarrollan y mantienen una determinada correspondencia con el ambiente de trabajo, de manera continua y dinámica, pues es en la organización donde hacen su trabajo y es con ese ambiente en el que conviven y del cual depende que se sientan bien o no.

1.3. Teoría de los eventos de situaciones. La teoría de los eventos de situaciones fue propuesta por Quarstein, McAfee y Glassman (1992) para argumentar que la satisfacción en el trabajo es resultado de dos factores: características de situaciones que se identifican antes de aceptar el puesto (salario, facilidades de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, políticas de la organización) y eventos de situaciones que aparecen una vez aceptado el puesto (existencia de autonomía en el desempeño de función, trabajar más allá del horario previsto) (Ventura, 2012), ambas producen reacciones emocionales y, en consecuencia, hay satisfacción en el trabajo. Las características de situaciones son duraderas y presentan estabilidad; los eventos de situaciones son propios de cada situación y tienen un carácter transitorio.

Ventura (2012), explica que las características situacionales son las facetas del puesto de trabajo que la persona evalúa, antes de aceptarlo: salario, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la organización, supervisión; estos aspectos son

comunicados al mismo tiempo o antes de ocupar el puesto; en cambio, los eventos situacionales son facetas del puesto de trabajo que no son pre-evaluadas, se presentan una vez que el trabajador ocupa el puesto, pueden ser favorables o desfavorables, como la autonomía del puesto, la flexibilidad de horarios de trabajo, las relaciones que se establecen con pares (Távora, 2015, p. 42).

En la teoría se aclara por qué razón algunos trabajadores que desempeñan funciones en situaciones favorables tienen baja satisfacción o por qué otros que tienen salarios semejantes tienen niveles de satisfacción diferenciados. Asimismo, explica por qué varía el nivel de satisfacción a través del tiempo, a pesar de mantener las mismas características laborales.

En consecuencia, la satisfacción laboral es el resultado de respuestas emocionales que se dan a la situación en la que se encuentra el individuo (Távora, 2015, p. 43), lo que también ocurre en el desempeño de un docente, pues si las características de las situaciones en las que trabaja son favorables es probable que su satisfacción sea alta, en cambio, cuando los eventos de situaciones cambian, se podría generar insatisfacción.

1.4. Teoría de la satisfacción de facetas. La satisfacción de facetas fue un modelo propuesto por Lawler (1973), quien planteó que “la satisfacción resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que deberá recibir y lo que efectivamente recibe” (Cavalcante, 2004, p. 113). De acuerdo al modelo, existen dos procesos de comparación: uno a nivel intrapersonal y otro a nivel interpersonal; lo intrapersonal produce discrepancias que surgen del “proceso de comparación psicológica entre la percepción de las experiencias reales y el criterio de comparación personal” (Álvarez, 2007, p. 53). Luego agrega, que este criterio de comparación hace referencia a las necesidades de los individuos, a los valores o a las recompensas; lo interpersonal se originan del “proceso de comparación que hacen los individuos de sí mismos con los demás para evaluar su propia satisfacción” (Álvarez, 2007, p. 53).

En Cavalcante (2004, p. 113-114) y Távora (2015, p. 41-42) se explica que este modelo señala que la cantidad que debería ser recibida por el individuo (QDR) es producto de: a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo (experiencia, formación, edad, antigüedad), b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas (experiencia, formación, edad, antigüedad) y c) las características del trabajo percibidas (cantidad de tiempo, grado de responsabilidad inherentes a las propias tareas). Asimismo, sostiene que la percepción que tiene el individuo de la cantidad recibida (QER) deriva de: a)

la percepción de los resultados de los otros y b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo.

En las mismas fuentes anteriores, se explica que lo previo, lleva a tres situaciones: Primero, cuando el QDR es igual al QER hay satisfacción; segundo, cuando el QDR es mayor que el QER hay insatisfacción; tercero, cuando el QDR es menor que el QER hay un sentimiento de culpa e inequidad.

En consecuencia, se produce satisfacción laboral cuando lo que el trabajador siente que lo recibe y lo que debería recibir concuerdan; mientras que cuando siente que lo recibido es inferior o menor a lo que el trabajador piensa que debe recibir, entonces, hay insatisfacción laboral (Távora, 2015, p. 42).

2. Base conceptual sobre la satisfacción laboral

2.1. Definición de satisfacción laboral. El término satisfacción, de acuerdo a su acepción genérica, significa “confianza, tranquilidad del ánimo”, “respuesta a algo”, “cumplimiento de un deseo o gusto” (Cantera, 1988, p. 1).

La satisfacción laboral ha sido definida por distintos autores, algunos de los cuales se exponen a continuación:

Locke (1976), planteó una de las primeras definiciones, sostuvo que la satisfacción laboral “es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Días, 2015, p. 21).

Muñoz (1990, p. 76), considera que es un “sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una organización”. Ese sentimiento tiene incidencia sobre el bienestar general e incluso sobre la satisfacción general de la vida del trabajador (Pujol, 2014).

Palma (2005) la asume como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función a determinados factores vinculados con las oportunidades de desarrollo personal, el acceso a beneficios laborales y la remuneración recibida, así como las políticas administrativas que predominan, las relaciones con los otros colaboradores de la organización y con sus superiores, y las condiciones físicas y materiales que faciliten su trabajo y el desempeño de sus tareas.

Barraza y Ortega (2009, p. 5) manifiestan que la satisfacción laboral es “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo”, la misma que se sostiene en las creencias que tiene y en

los valores que asume y practica en su trabajo, las mismas que repercuten de una u otra manera en sus comportamientos y en los resultados que se obtienen.

Robbins y Coulter (2014, p. 450), la definen como una “actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo”, lo que significa que un trabajador con un alto nivel de satisfacción en su trabajo tiene una actitud positiva hacia el mismo, en cambio, un trabajador insatisfecho tiene una actitud negativa hacia él.

Es en este marco que los autores han planteado dos perspectivas dentro de la definición de satisfacción laboral:

La primera que la considera como “un estado emocional”, “sentimientos o respuestas afectivas ante una situación laboral”, “orientación afectiva para el empleo”, “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que resultan de la forma como se considera el trabajo”, dentro de esta perspectiva se encuentran los desarrollos teóricos de Crites (1969); Locke (1976); Mueller y McCloskey (1990); Newstros y Davis (1993); Muchinsky (1993) (todos citados en Cavalcante, 2004, p. 103). De acuerdo con el autor citado previamente esta dimensión tiene una orientación unidimensional, en la que la satisfacción depende sólo de la actitud hacia el trabajo en general y no de múltiples aspectos que intervienen en el trabajo. La segunda, asume la satisfacción laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo, atendiendo a tres componentes: cognitivos, afectivos y comportamentales, en las que ubican las posturas de Beer (1964); Salancik y Pfeffer (1977); Harpaz (1983); Peiró (1986); Griffin y Bateman (1986); Arnold, Robertson y Cooper (1991); Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) (también citados por Cavalcante, 2004).

De acuerdo con Barraza y Ortega (2009) y Güell (2014), el componente cognitivo integra los pensamientos del trabajador respecto a los aspectos que involucra su trabajo en función del conocimiento que posee, son percepciones respecto a factores relativos al estilo de dirección, la política de la organización, el ambiente de trabajo, las condiciones laborales y la remuneración y la relación con los diversos grupos de trabajo (Díaz de Rada, 2001; citado por Güell, 2014); el componente afectivo que integra los sentimientos y las emociones positivas y negativas que despiertan los diferentes factores que integran su trabajo, se expresa en el sentimiento de agrado, de bienestar o el estado emocional positivo del trabajador, lo que tiene que ver con el trabajo interesante, el ambiente agradable, la visión compartida por la organización, las compensaciones salariales; el componente comportamental que integran los comportamientos que se manifiestan en el desempeño del trabajador respecto a los diferentes aspectos que comprende su trabajo, es decir, este componente se evidencia a través de las actitudes hacia el trabajo.

La satisfacción laboral tiene un abordaje multidimensional, que depende de las características individuales del sujeto, así como de satisfacciones específicas o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general (Caballero, 2003) porque incluye diversos factores asociados al trabajo, considerando dimensiones como: satisfacción con los directivos, satisfacción con los compañeros de trabajo, satisfacción con la organización en sí, satisfacción con las condiciones que ofrece el puesto, satisfacción con el desarrollo profesional en la carrera, satisfacción con las posibilidades de promoción, satisfacción con las recompensas salariales, satisfacción con los colaboradores subordinados, satisfacción con la estabilidad laboral, satisfacción con la cantidad de trabajo, satisfacción con el desempeño laboral (Cavalcante, 2004).

En resumen, de acuerdo con Cavalcante (2004), la satisfacción en el trabajo es producto de un conjunto de actitudes individuales frente al trabajo en general o aspectos específicos del mismo, las mismas que se reproducen a través de emociones. La satisfacción necesariamente implica un estado emocional positivo que se expresa en una respuesta afectiva al trabajo, es la demostración tangible de cómo la gente se siente en el trabajo que realiza (Belkelman, 2004; Dinham y Scott, 2000; citado por Anaya y Suárez, 2010).

2.2. Variables de la satisfacción laboral. En la bibliografía, hay autores que se refieren a las variables de la satisfacción laboral, considerando los atributos que inciden en la actitud que asumen los trabajadores frente al trabajo.

Cantera (1988) hace referencia a unas variables independientes y otras dependientes. Las independientes consideran variables de referencia al medio laboral, en las que incluye las condiciones de trabajo (higiene del ambiente, relaciones con otras personas, interés y ritmo de trabajo, iniciativa y promoción en el puesto, salario) y características de la organización (reputación de la organización, desarrollo tecnológico, estilo de gestión); así como las variables de preferencia personal, que integra las del individuo (edad, sexo, formación profesional, aptitudes, capacitación, tolerancia al estrés, etc.) y las del medio (mercado de empleo, normas y valores, concepción del trabajo, importancia atribuida al salario, al ocio, nivel socio-cultural de pertenencia, etc.). Las dependientes articula las de salud (signos de neuroticismo, signos de estrés y alteraciones psicósomáticas) y las de conducta (absentismo, retrasos, problemas de relación, despidos).

El mismo autor anterior (Cantera, 1998), recoge otra clasificación: a) variables influyentes o moderadoras (nivel profesional, nivel de educación y formación, ocupación a tiempo parcial o completo, nivel de organización, edad); b) variables determinantes (trabajo positivo o

factores intrínsecos de trabajo: trabajo variado, trabajo de iniciativa y responsabilidad, logros; salario, reconocimiento, interacción social positiva, liderazgo, condiciones de trabajo; c) Variables determinadas por la satisfacción laboral (actitudes positivas, salud física y psicológica, absentismo, horas perdidas, capacidad de adaptación, buena disposición al cambio, reclamaciones de los colaboradores).

Caballero (2003) toma en cuenta variables: ambientales y personales. En las variables ambientales, se encuentran: el nivel profesional, variación en la actividad, liderazgo participativo, salario y promoción laboral, aceptación en el grupo de trabajo. Todas ellas correlacionan positivamente con el grado de satisfacción laboral que sienten las personas. En las variables personales, se considera el sexo, el nivel educativo o profesional, la edad, etcétera.

Son estas variables las que han guiado a los investigadores a lo largo de los estudios sobre la satisfacción laboral y a partir de éstas se han propuesto diferentes dimensiones que han permitido el diseño de instrumentos de medida.

2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral. En la teoría existen diversas propuestas en relación a las dimensiones que influyen en la satisfacción laboral.

Una de las más antiguas fue propuesta en 1976 por Locke (citado por Cavalcante, 2004), quien consideró nueve dimensiones: a) la satisfacción con el trabajo, integrando la motivación intrínseca al trabajo, la variedad del trabajo, la cantidad de trabajo, las oportunidades de aprendizaje y las posibilidades de éxito; b) la satisfacción con el sueldo que incluye la remuneración y la forma como es distribuida por los empleados (equidad); c) la satisfacción con la promoción laboral, que incluye las oportunidades de formación y otros aspectos; d) la satisfacción con las formas de reconocimiento, que comprende elogios o críticas al trabajo realizado; e) la satisfacción con los beneficios, la seguridad del trabajo, las pensiones y las vacaciones; f) la satisfacción con el directivo o líder, que incluye estilo de liderazgo, sus cualidades personales, así como sus competencias técnicas y administrativas; g) la satisfacción con los colegas de trabajo, con las competencias que tienen o demuestran, el apoyo y colaboración que prestan y el grado de amistad que comparten; h) la satisfacción con las condiciones de trabajo, en la que se toma en cuenta el lugar de trabajo, el horario de trabajo, los períodos de descanso y los aspectos económicos; i) la satisfacción con la organización y con la dirección, considerando los beneficios y salarios.

Hay otros autores que proponen otras dimensiones para medir la satisfacción laboral. Por ejemplo: Caballero (2003) propuso tres dimensiones: realización profesional, relaciones

personales, estructura organizativa. Anaya y Suárez (2010) considera cinco dimensiones: diseño del trabajo, condiciones de vida vinculadas con el trabajo, oportunidades de realización personal, promoción; y salario. En el caso de las instituciones educativas, Torres (2010) planteó seis dimensiones: satisfacción con la docencia, satisfacción con el desarrollo de su profesión, satisfacción con las relaciones interpersonales con colegas, estudiantes, familias, administrativos y directivos, satisfacción con la estructura organizativa, satisfacción con la estructura del nivel educativo (Educación Superior Universitaria), satisfacción con el desarrollo normativo y organizativo del nivel educativo.

Una de las propuestas (que se asume en la investigación) es la de Barraza y Ortega (2009) que plantea de manera multidimensional unos sistemas que se adecúan muy bien para la medición de la satisfacción de los docentes de inglés del Centro de Idiomas. Barraza y Ortega (2009) considera ocho dimensiones con 34 ítems organizados a través de un instrumento que denominaron Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD), las que se responden con una escala tipo Likert de cuatro valores: totalmente insatisfecho, algo insatisfecho, algo satisfecho, totalmente satisfecho. Las dimensiones que considera son: Satisfacción respecto a: las condiciones laborales, las relaciones personales con los demás, el desempeño docente en el puesto, la valoración del trabajo desarrollado, el nivel de participación institucional, los factores organizacionales, al ambiente físico en que se trabaja y con el equipo directivo.

A continuación, se teoriza sobre las ocho dimensiones propuestas por Barraza y Ortega (2009), a partir de la explicación que hace Días (2015).

2.3.1. Relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales se refieren a las interacciones que se establecen con las otras personas dentro de un contexto y tiempo específico. En el caso de una institución educativa esas interacciones se producen a partir de la socialización y comunicación que se da entre los directivos, los docentes, los estudiantes y demás trabajadores. “Establecen las pautas de la cultura del grupo y su transmisión a través de la socialización” (Morales, 2016, pp. 58-59).

De acuerdo con Días (2015), las relaciones interpersonales se dan entre los siguientes agentes:

- a) Con los directivos, es la interacción que se produce con las personas que tienen responsabilidad directiva dentro de una institución educativa, con quienes se establecen vínculos de relación al momento de coordinar acciones de trabajo, presentar algún reclamo,

hacer peticiones de bienestar laboral, etcétera. El clima que se genera entre directivos y docentes de la institución tiene incidencia sobre el comportamiento y los sentimientos de las personas, influyendo en su desempeño y en su satisfacción (Cavalcante, 2004). En el caso de la universidad investigada, los directivos están representados por el Coordinador de filial, los coordinadores de Escuela, la Coordinadora del Centro de Idiomas.

En el caso de la Coordinación del Centro de Idiomas es una docente que conduce la actividad académica, programando grupos, horarios, sesiones de clase; monitoreando y evaluando el trabajo de los docentes y brindando atención a los estudiantes. Los docentes se relacionan con su coordinadora en las distintas situaciones donde se deben informar respecto a acuerdos o decisiones en los cursos de Inglés que se desarrollan.

- b) Con los colegas docentes, con quienes se establece relaciones amicales y laborales de acuerdo a los objetivos comunes y a las actividades de la institución educativa. Se manifiesta a través de relaciones de camaradería, de colaboración, de participación, de resolución de problemas en el trabajo. En el caso de la universidad investigada, las relaciones interpersonales con docentes se produce en las reuniones, equipos de trabajo, coordinación de tareas, diseño de instrumentos curriculares, de evaluación y materiales didácticos.
- c) Con los estudiantes, con quienes se producen diversas interacciones ya sea durante la clase, en la tutoría individual o en los demás espacios donde interactúa con el docente. Esta interacción acontece tanto en asuntos personales, como en actividades académicas, exigiendo del docente actitudes de profesionalidad y ejemplaridad.

2.3.2. Desempeño profesional del docente. Es la manera en la que el docente ejerce sus funciones laborales en su puesto y que genera satisfacción al momento de ejecutar un trabajo. En el caso del desempeño de un docente tiene que ver con la autonomía, la variedad, la identidad y el significado de la tarea (Oldham, 1980; citado por Días, 2015). Es fundamental en el desempeño profesional, la autonomía, es decir, la libertad y la independencia que siente el trabajador para realizar sus tareas.

En el caso de una institución educativa, se delega a los docentes funciones institucionales y académicas, tales como formulación de proyectos institucionales, elaboración de sílabos, unidades didácticas, sesiones de clase, instrumentos de evaluación, entre otros. Y ese desempeño se hace con libertad para hacer su trabajo, autonomía para actuar y tomar decisiones en su trabajo y requiere de motivación (extrínseca, intrínseca y trascendente), que es otro aspecto imprescindible en el buen desempeño docente y en su satisfacción. La libertad se relaciona con la autonomía, y tiene que ver con la capacidad para actuar con

responsabilidad, independencia y creatividad que lleva al docente a actuar por sí mismo, sin estar dependiendo de las órdenes de un jefe (Días, 2015, p. 31).

2.3.3. Condiciones laborales. Son los aspectos propios del trabajo que ejercen influencia positiva o negativa sobre el bienestar de las personas, identificándose entre esos aspectos: el entorno laboral, la supervisión, la seguridad, la capacitación, etc. (Días, 2015). De acuerdo a la Escala de satisfacción laboral de Barraza y Ortega (2009) se incluye: a) la información que se proporciona a los trabajadores, ya sea de manera escrita o verbal, por ejemplo: reglamentos, contratos, planes, horarios, correspondencia personal; b) las oportunidades de desarrollo que se ofrecen para orientar el desarrollo de capacidades del trabajador (programas de capacitación docente); c) el nivel laboral que supone el grado de importancia que se asigna al trabajo; d) el aspecto económico, que se refiere a la remuneración económica, es decir, a los honorarios que el docente recibe por los servicios que ofrece, y a los otros incentivos que la institución tiene establecidos, “los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que: satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo” (Cavalcante, 2004, p. 125); e) la cantidad de trabajo, que corresponde a las horas de dictado de clase, así como el tiempo dedicado a la preparación de clases, la atención y tutoría a los estudiantes, la evaluación y otras actividades docentes (Días, 2015).

2.3.4. Valoración del trabajo desarrollado. Se refiere al reconocimiento del valor que tiene el trabajo del docente en la institución educativa y en la sociedad, el mismo que está configurado por una serie de implicancias subjetivas por parte de quienes lo realizan (Días, 2015). Esta valoración tiene que ver con la importancia que se asigna al trabajo docente, el que está dado por el respeto y consideración hacia la profesión, pero también por la remuneración que se da.

En el caso de una institución educativa esa valoración procede de los padres de familia, los directivos, los compañeros docentes y los estudiantes. En la Universidad, los padres de familia constituyen una fuente de reconocimiento del trabajo docente, porque entienden que es el docente es el principal artífice del éxito de sus hijos y sus gestos son estímulo al trabajo que hacen; los directivos juegan un papel clave en la valoración del trabajo docente porque están de manera constante retroalimentando al docente, mediante estímulos o diferentes mecanismos de evaluación (felicitación oral o escrita, incentivos económicos) o también de sanción (llamadas de atención, despidos); los compañeros docentes también son agentes de

reconocimiento a sus pares, porque les ayudan a realizar mejor su trabajo, mediante la motivación permanente, la colaboración generosa, la corrección fraterna, la felicitación cálida y sincera; los estudiantes, son los mejores agentes de valoración porque constituyen los mejores jueces del trabajo docente, por lo que una muestra de afecto (una frase, un gesto) y de aprobación del estudiante contienen un alto potencial de reconocimiento a la labor del docente (Días, 2015).

2.3.5. Directivos y jefe inmediato superior. Los directivos y los jerárquicos juegan un papel decisivo en la satisfacción laboral, no sólo por la manera cómo se relacionan con los subordinados, sino por el estilo de liderazgo que practican o por la manera como asumen las funciones directivas frente a los demás. Así por ejemplo, un estilo democrático participativo produce mayor satisfacción laboral que un estilo autoritario. Los directivos son los responsables de conducir y evaluar los procesos de gestión (planificación, organización, ejecución y evaluación), así como de la manera que logran que el trabajo realizado por los docentes, engendre disposición docente para hacer bien el trabajo.

En el caso de la satisfacción laboral, los directivos y jefes deben actuar con equidad, es decir, con justicia e imparcialidad en el trato con los docentes que están bajo su conducción. Esto exige respeto a los derechos laborales, a las normas institucionales, así como trato respetuoso y cordial en su interacción cotidiana. Asimismo, es fuente de satisfacción las acciones de monitoreo y seguimiento del trabajo docente y la retroalimentación y ayuda continua en los diferentes espacios y oportunidades de trabajo. Otro aspecto que interviene en la satisfacción es la solución de conflictos del directivo ante las discrepancias o desacuerdos que se producen en la convivencia entre docentes, con estudiantes, padres de familia. También, se incluye la formación docente, que tiene que ver con diferentes opciones de capacitación y perfeccionamiento continuo a los docentes a través de distintas modalidades formativas: Grupos de Inter aprendizaje, talleres formativos, grupos de discusión, jornadas académicas de capacitación, cursos, intercambios y pasantías académicas. Por último, esta dimensión considera el desarrollo personal de los docentes, a través de capacidades que refuercen su vocación, su autoestima, sus habilidades sociales, la formación de sus actitudes y la práctica de valores (Días, 2015).

2.3.6. Participación. La participación “es el grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente de él y considera que su desempeño laboral es un ingrediente importante de valía personal” (Robbins y Coulter, 2014, p. 452). Es importante, porque

promueve el sentido de pertenencia, el que lleva a fortalecer el compromiso con el trabajo que se hace (Días, 2015).

En el caso de la educación, es la implicación e intervención de los docentes en las actividades institucionales y académicas de la organización en la que se desempeña, “es considerada una variable de gran importancia, en la determinación de la satisfacción laboral” (Cavalcante, 2004, p. 124). En el entorno de una institución educativa, supone que existen oportunidades para participar mediante la puesta en común y consideración de opiniones del docente, pero también en la toma de decisiones, lo que es expresión de compromiso institucional y de madurez profesional (Días, 2015).

De acuerdo con Cavalcante (2004) son diversas las investigaciones (Alutto y Achito, 1974; Schuller, 1977; Miller y Monge, 1986) que destacan que existe una relación positiva y significativa entre la participación y la satisfacción laboral

En las instituciones educativas los docentes participan cuando tienen la oportunidad para transmitir sus opiniones en los diversos espacios (reuniones, trabajo de coordinación, equipos de trabajo), ante diversas situaciones problemática o con alternativas que son necesarias para mejorar las prácticas educativas al interior de la institución.

2.3.6. Factores organizacionales. Son los aspectos vinculados con la organización interna de la institución educativa. De acuerdo con Barraza y Ortega (2009) están conformados por los siguientes sistemas: a) Respeto a la normatividad y a los derechos que son normas que regulan la convivencia entre las personas y los comportamientos de los colaboradores dentro de un marco legal establecido; está conformada por reglamentos y manuales que establecen reglas y procedimientos que se elaboran en función a las leyes y normas nacionales e internacionales; b) Información, que está constituida por las redes de comunicación que existen dentro de la organización, lo que facilita que la información fluya desde niveles inferiores hasta superiores; incluye, los diferentes canales y mecanismos de comunicación que ayudan a mejorar el trabajo; se viabiliza por diversos medios: documentos físicos, comunicaciones verbales, internet, intranet; c) Organización que tiene que ver con la disposición de las personas dentro de la estructura organizativa, a partir de los diferentes órganos y cargos que se han establecido en la organización; d) Ambiente de trabajo, que es sinónimo de clima organizacional, es decir, la percepción que tienen los colaboradores respecto a su estructura organizativa, el estilo de liderazgo, la comunicación interna, la motivación y las recompensas, aspectos que ejercen una influencia directa sobre el comportamiento y desempeño de los colaboradores.

2.3.7. Ambiente físico. Se refiere a las características del entorno donde el docente realiza su trabajo, considerando la amplitud y distribución del espacio físico, la iluminación y la ventilación (Barraza y Ortega, 2009). Es el lugar donde el docente pasa el tiempo cumpliendo sus labores de trabajo, incluyendo mobiliario, equipos, herramientas necesarias para cumplir con tareas. Son las características de este espacio, las que dan confort, comodidad y bienestar al docente.

El ambiente físico para el ejercicio de la docente debe contar con determinadas condiciones: equipos para cumplimiento de tareas, iluminación y ventilación para estudiar y preparar clases. De lo que se trata es de crear condiciones que eviten la fatiga ocular, el cansancio, estrés, etc. La ventilación es necesaria sobre todo en las condiciones climáticas en las que trabajan los docentes.

De acuerdo con Locke (1984), citado por Días (2015), el ambiente físico debe ser seguro, estar exento de peligro para desempeñar su trabajo efectividad, por eso se deben implementar procedimientos de seguridad y control. El ambiente físico, debe proveer a los trabajadores un entorno cómodo y seguro, que le de buenas condiciones para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Las dimensiones anteriores son determinantes en el nivel de satisfacción docente, aunque hay otras razones que también inciden en ella, tales como: el estrés laboral, el salario, la promoción laboral, el trabajo, la seguridad, la supervisión y los compañeros de trabajo (Robbins y Judge, 2013).

2.4. Las variables socio-demográficas y la satisfacción laboral. En Cavalcante (2004) y Marquina (2013) se identifican algunas variables sociodemográficas que pueden interferir en la satisfacción en el trabajo.

2.4.1. Edad. La edad tiene una relación positiva con la satisfacción en el trabajo, se ha determinado que la satisfacción se incrementa con la edad (Caballero, 2003), pues los trabajadores más viejos o de más experiencia tienen una creciente satisfacción profesional por el aumento de recompensas que se producen con el envejecimiento, período en el que acceden a cargos de mayor autonomía, poder y mejor remuneración; por el contrario, los trabajadores más jóvenes se muestran más insatisfechos con el desempeño de tareas rutinarias.

2.4.2. Sexo. Los estudios determinan que los niveles de satisfacción laboral, sobre todo en el ámbito profesional, parecen no diferir mucho entre ambos sexos (Weaver, 1980; Arcy et.

al., 1984; Davies, et. al., 1991; Witt y Nye, 1992; Chiu; 1998) (Citados por Cavalcante, 2004), pues no existen estudios que indiquen variación en la satisfacción según sexo (Caballero, 2003), aunque hay otros que revelan que las mujeres tienen condiciones de trabajo menos favorables que los varones (salario inferior y oportunidades diferenciadas), pero a pesar de ello, “se satisfacen con sus trabajos más fácilmente”, probablemente porque “llevan menor carga o responsabilidad económica en comparación con los varones” (Marquina, 2013, p. 20).

2.4.3. Estado civil. Si bien no se ha encontrado mucha relación entre el estado civil y la satisfacción laboral, las investigaciones destacan una mayor satisfacción con el trabajo por parte de los trabajadores casados, tendencia que parece mantenerse con relación al bienestar con la vida en general. Diener y Suh (1997) (En Cavalcante, 2004), ha corroborado que las personas casadas se sienten más satisfechas que las no casadas (solteras, viudas, divorciadas o separadas).

2.4.4. Tiempo de servicio. El otro factor de satisfacción o insatisfacción, Marquina (2013, p. 20) señala que los trabajadores con menos tiempo laboral experimentan más satisfacción que aquellos que tienen más tiempo, plantea que a la edad de 45 a 55 años el nivel de satisfacción disminuye.

2.4.5. Nivel académico. El nivel académico del trabajador tiene efectos indirectos sobre la satisfacción por el trabajo, pues las calificaciones académicas más elevadas pueden conducir a un aumento de las aspiraciones y expectativas profesionales, las que al verse frustradas puede ocasionar una percepción negativa en la formación y en consecuencia, producir implicaciones en el bienestar laboral. El nivel académico es una variable que determina una mejor adaptación a los cambios, mayor libertad y espacio de iniciativa en el trabajo, pero puede hacer variar las expectativas de satisfacción laboral, pues mientras mayor es el grado de desarrollo académico (sobre todo por los jóvenes) mayor será el nivel de insatisfacción en las tareas poco atractivas, rutinarias o con poca autonomía.

2.4.6. La satisfacción del docente universitario. La satisfacción laboral de un docente, según Ventura (2012, p. 18), se entiende como una actitud emocional frente a su trabajo, tiene que ver con la valoración que hace de las condiciones de su trabajo.

Caballero (2003, p. 418) recoge de Sáenz y Lorenzo (1993) la definición sobre satisfacción del profesorado universitario, considerándola como “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”.

En el caso de la Universidad se reconoce y asume que la satisfacción de los docentes tiene también un carácter multidimensional, dado que incluye un componente genérico o global, además de otros estados producidos por factores bien identificados y bastantes comunes en la investigación sobre el tema.

El mismo Ventura (2012, p. 19-23), alude a que la satisfacción docente, se condiciona por los siguientes factores:

- a) Docencia. Que tiene que ver con el trabajo que se hace en la formación de estudiantes, las demandas que tiene y la valoración que se le da.
- b) Realización profesional. Que se asocia a la autorrealización (realización personal y profesional, crecimiento intelectual y compromiso pedagógico), autoconcepto y autoestima (satisfacción consigo mismo y la actitud de aprobación hacia su propio trabajo), necesidad de estimación (valoración y respeto que tiene de sí mismo).
- c) Relación personal profesor-estudiante. Tiene que ver con los vínculos que se establecen con los estudiantes a la hora de trabajar, tanto en su comunicación como en su interacción cotidiana.
- d) Relación personal con colegas (compañeros). Que tiene que ver con el compromiso por trabajo y la motivación que demuestran los demás, así como el clima organizacional que se ha creado.
- e) Perspectiva socio laboral. Que se configura a partir de la satisfacción que se siente por el trabajo, las relaciones con el entorno y las interrelaciones con las otras personas o instituciones vinculadas a la educación.
- f) Éxito docente. Tiene que ver con la eficacia del docente y con la manera cómo hace su trabajo, haciendo que se sienta bien por los resultados que obtiene.
- g) Gestión. Que depende de los procesos o actividades que encaminan los directivos para lograr una mejor organización y funcionamiento de la institución educativa.
- h) Salario. Que se refiere a la remuneración y demás beneficios económicos que se reciben por el trabajo realizado.

2.4.7. Medición de la satisfacción laboral. La medición de la satisfacción laboral es importante porque permite determinar el éxito de las políticas y prácticas de gestión de una organización. Al respecto, se debe escudriñar en los factores o variables que los autores han considerado al momento de elaborar pruebas que faciliten su observación y medición.

En la bibliografía existen varios instrumentos para medir la satisfacción laboral, entre los que destacan: a) El cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) propuesto por Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967) para medir la satisfacción intrínseca y extrínseca del empleado con su trabajo; b) el Job Descriptive Index (JDI) desarrollado por Smith, Kendall y Hulin (1969) para medir cinco facetas del trabajo: trabajo en sí, pago, promociones, supervisión y compañeros de trabajo; c) el Cuestionario Font Roja elaborado por Aranaz y Mira (1988) para medir la satisfacción laboral a través de ocho dimensiones: satisfacción con el puesto de trabajo, exceso o presión de trabajo, promoción profesional, monotonía laboral, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, relaciones interprofesionales y relaciones interpersonales; d) el Cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que evalúa la satisfacción laboral a partir de cuatro factores: el ambiente físico de trabajo, las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo, la participación y la supervisión; e) la Escala de Satisfacción Laboral-versión orientadores (ESL-VO) propuesta por Anaya y Suárez (2004) a partir de ocho dimensiones: diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas y oportunidades de promoción; f) el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang (2008) que sobre la base del cuestionario de Meliá y Peiró mide la satisfacción laboral en seis factores: a) satisfacción con el trabajo en general, con el ambiente físico de trabajo, con la forma en que se realiza el trabajo, con las oportunidades de desarrollo, con la relación subordinado-directivo, con la remuneración (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

Para el caso del Perú, Palma (2005) propone una Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) que tiene por objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores siguientes: condiciones materiales y físicas, políticas de la organización, beneficios laborales o remunerativos, relaciones sociales, desempeño de tareas y desarrollo personal.

En consecuencia, es un instrumento que ayuda a perfilar un diagnóstico global de la actitud hacia el trabajo, detectando qué tan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. A través de este instrumento se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo, así como los niveles específicos de satisfacción, a partir de cuatro factores: a)

significación de la tarea, b) condiciones de trabajo, c) reconocimiento personal y social y d) beneficios económicos (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

La Escala de Satisfacción Laboral propuesta por Palma (2005), considera siete factores que explica de la siguiente manera:

Factor 1: Condiciones materiales o físicas. Son las características y condiciones materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor diaria del trabajador y que facilita su desempeño.

Factor 2: Beneficios laborales o remunerativos. Es el grado de aceptación y satisfacción en relación con el incentivo económico permanente o adicional como pago o remuneración por la labor que se ejerce (Palma, 2005). La remuneración y demás beneficios constituyen un estímulo para una mejor satisfacción, lo que repercute en el desempeño del trabajador y en la productividad.

Factor 3: Políticas administrativas. Es el grado de aceptación que se asume frente a las normas o disposiciones institucionales dirigidas a regular la relación laboral, las mismas que están asociadas directamente con el trabajador.

Factor 4: Relaciones sociales. Es el grado de complacencia frente a la interrelación con los demás miembros que trabajan en la organización y con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas. Los autores plantean que las relaciones sociales fortalecen la unidad con las personas, aumentando su motivación, compromiso y buen comportamiento lo que repercute sobre la productividad de la organización (Chiavenato, 2010).

Factor 5: Desarrollo personal. Es qué oportunidad tiene el trabajador para realizar actividades significativas para su autorrealización. En la empresa u organización, el trabajador requiere de oportunidades para desarrollar sus capacidades y facultades que le ayuden a ser más efectivo en su labor.

Factor 6: Desarrollo de tareas. Es la valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la organización que labora.

Factor 7: Relación con la autoridad. Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador del desempeño y comportamiento de su jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. La relación con el jefe produce efectos positivos sobre su desempeño, pues un halago u opinión favorable incrementa la posibilidad de contar con trabajadores motivados y, en consecuencia, satisfechos.

¿Cómo se debe recoger la información? En Güell (2014) se hace referencia a tres métodos o procedimientos: a) directo, en la que se recoge y analiza la opinión dada por los propios trabajadores; b) indirecto, en la que se analiza los recuerdos que son capaces de exteriorizar los

informantes; c) comparativo, en la que se compara y analiza la satisfacción de trabajadores de distintas profesiones o sectores.

3. Definición de términos

3.1. Beneficios laborales. Son las recompensas remunerativas o incentivos económicos que recibe el trabajador en función al esfuerzo desplegado en la tarea que desempeña en la organización y que lo predispone para ejercer bien su tarea (Palma, 2005).

3.2. Condición laboral. Es una variable ocupacional que se refiere a la categoría salarial a la que pertenece el colaborador, la que está relacionada con el cargo o puesto que desempeña. Se refiere a si es nombrado como directivo o docente o si es contratado por un período breve o prolongado o como practicante.

3.3. Condiciones de trabajo. Es la evaluación que se hace del trabajo en concordancia a la existencia o disponibilidad de elementos materiales básicos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

3.4. Desempeño de tareas. Es la valoración de las tareas cotidianas que realiza el trabajador en la entidad u organización donde labora (Palma, 2005).

3.5. Desarrollo personal. Es la oportunidad que tiene el trabajador para desarrollar sus capacidades y facultades en la empresa u organización, en la perspectiva de lograr su autorrealización (Palma, 2005).

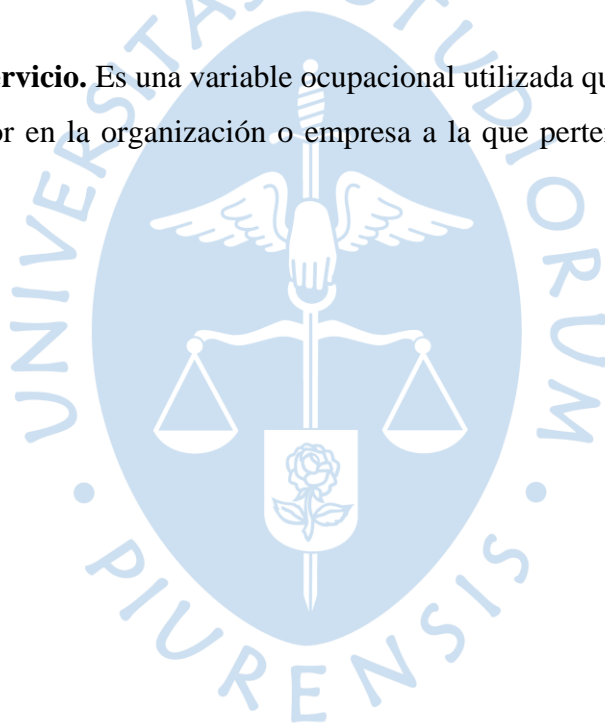
3.6. Políticas administrativas. Son las normas o regulaciones institucionales dirigidas a orientar la relación laboral en la empresa u organización (Palma, 2005).

3.7. Relaciones sociales. Es el grado de complacencia de los trabajadores frente a las oportunidades y mecanismos de interacción social y comunicación con los otros miembros de la organización, con quienes comparte las actividades laborales diarias (Palma, 2005).

3.8. Reconocimiento personal o social. Es la valoración que reconoce y percibe el trabajador frente al reconocimiento propio o de las otras personas vinculadas con su trabajo, respecto a los logros en el puesto que desempeña o por el impacto de estos resultados en otros (Palma, 2005).

3.9. Satisfacción laboral. Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia laboral del trabajador. Es el resultado de la interacción de diversos factores vinculados con el desempeño de tareas, las políticas administrativas, las condiciones físicas y materiales, los beneficios laborales o remunerativos, las posibilidades de desarrollo personal, las relaciones con otros miembros de la organización y superiores (Palma, 2005).

3.10. Tiempo de servicio. Es una variable ocupacional utilizada que se refiere al tiempo de trabajo del colaborador en la organización o empresa a la que pertenece. Se mide en meses (Palma, 2005).





Capítulo 3

Metodología de la investigación

1. Paradigma de investigación

La investigación se ha realizado asumiendo el enfoque de la investigación cuantitativa o positivista. Se seleccionó este enfoque porque midió de manera sistemática y objetiva la variable satisfacción laboral a través de un instrumento válido, procesando los resultados a través de mediciones estadísticas descriptivas.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 4-5) una investigación de enfoque cuantitativo, parte de una idea, se identifican variables que conllevan a la formulación de preguntas de investigación y de objetivos; exige la revisión de literatura para la sistematización de un marco teórico. A partir de las preguntas (problemas) se formulan hipótesis, se establece un diseño para contrastarlas, se corroboran en un determinado contexto, se procesan los resultados con medidas estadísticas, se analizan los hallazgos y se sistematizan conclusiones que comprueban las hipótesis.

2. Tipo de investigación

La investigación, de acuerdo a su nivel de profundidad es descriptiva (Latorre, Del Rincón y Arnal, 2005), porque midió el nivel de satisfacción laboral de una muestra de dieciséis docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, destacando las características o atributos de cada una de sus dimensiones que comprende.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que una investigación es descriptiva, porque específica “las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”, su propósito es “medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p. 92), nunca indican cómo se relacionan éstas.

3. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se asumió en el estudio es el diseño no experimental de corte transversal o transeccional denominado: descriptivo simple, el mismo que se representa de la siguiente manera:

M	_____	O
---	-------	---

El respectivo diagrama se explica de la siguiente manera:

- M : Muestra de 16 docentes de inglés del Centro de Idiomas de la universidad donde se realizó la investigación.
- O : Representa la observación y medición de la variable: Satisfacción laboral de los docentes.

Los diseños de investigación transeccional o transversal son aquellos que observan o hacen mediciones en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables o analizar su incidencia o interrelación. Es dentro de este grupo que se ubican los diseños descriptivos, que describen una o más variables en un grupo de personas, objetos o contextos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4. Población y muestra

4.1. Población. La población estuvo conformada por dieciséis (16) docentes de inglés que se encuentran laborando durante el ciclo académico 2018-I en el Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura. Los mencionados docentes se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 1. Distribución de la población

Sujetos	Varones	Mujeres	Total
Docentes	08	08	16

Fuente: Elaboración propia, 2018

4.2. Muestra. La muestra no requirió de ninguna técnica o procedimiento muestral, pues de acuerdo a las características de la población, no fue necesario calcular tamaño muestral, porque se recogió información de todos los docentes (muestra poblacional). En consecuencia, la muestra quedó conformada de la siguiente manera:

Tabla 2. Distribución de la muestra

Sujetos	Varones	Mujeres	Total
Docentes	08	08	16

Fuente : Elaboración propia, 2018.

5. Variables de investigación

La investigación midió la siguiente variable: Satisfacción laboral de docentes.

5.1. Definición conceptual

a) Variable: Satisfacción laboral de los docentes

La satisfacción laboral es el agrado que la persona siente por el empleo, producto de un conjunto actitudes individuales frente al trabajo en general o aspectos específicos del mismo, las mismas que se reproducen a través de emociones (Cavalcante, 2004).

La medición de la variable se hizo a través de ocho dimensiones, tal como se operacionalizan a continuación.

Tabla 3. Definición operacional de variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Nivel de satisfacción laboral de los docentes	Relaciones interpersonales	• Con docentes	• 1
		• Con estudiantes	• 11
		• Con directivos	• 23
	Desempeño docente	• Con actividades docentes	• 2
		• Con motivación personal	• 5 y 26
		• Con autonomía	• 7
		• Con libertad de trabajo	• 22
	Condiciones laborales	• Con información que se brinda	• 3
		• Con oportunidades de desarrollo	• 6
		• Con oportunidades de promoción	• 18
• Con nivel laboral		• 25	
• Con motivación en el trabajo		• 26	
Valoración del trabajo desarrollado	• Con la cantidad de trabajo	• 29	
	• Con el ascenso del nivel salarial	• 34	
	• Con valoración de estudiantes	• 4	
	• Con valoración de comunidad univ.	• 9	
Participación	• Con valoración de directivos	• 27	
	• Con valoración de otros docentes	• 32	
	• Con participación en toma de decisiones	• 10	
		• Con la toma en cuenta de opiniones	• 31

Tabla 3. Definición operacional de variable (continuación)

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Factores organizacionales		• Con respeto a normas institucionales	• 13
		• Con ambiente de trabajo	• 14
		• Con el respeto de derechos laborales	• 19
		• Con información que se brinda	• 20
		• Con organización de universidad	• 30
Ambiente físico		• Con ventilación	• 16
		• Con iluminación	• 24
		• Con espacio físico de trabajo	• 33
Directivos		• Con equidad de parte de directivos	• 8
		• Con supervisión del trabajo	• 12
		• Con forma de trato de directivos	• 15
		• Con resolución de conflictos	• 17
		• Con apoyo y facilidades de desarrollo docente	• 21 y 35

Fuente: Elaboración propia, 2018.

6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos sobre la variable: Satisfacción laboral de los docentes se realizará a través de herramientas de corte cuantitativo, considerando la técnica de la encuesta y como instrumento el *Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los docentes*, el que fue adaptado de la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) diseñado por Barraza (2009). El referido instrumento recoge información de ocho dimensiones y tiene 35 ítems, los mismos que se miden en escala ordinal (Totalmente insatisfecho, algo insatisfecho, algo satisfecho, totalmente satisfecho).

6.1. Validación. De acuerdo con los autores del instrumento (Barraza y Ortega, 2009), la validez del EMSLD se realizó mediante procedimientos de consistencia interna y análisis de grupos contrastados. En los resultados, se determinó que: a) todos los ítems, a excepción del número dos y once, se correlacionan positivamente con el puntaje global de la escala (con un nivel de significancia entre ,00 y ,04); b) todos los ítems, a excepción de los ítems dos, cuatro, once y veinticinco, discriminan entre los grupos que presentan un alto y bajo nivel de satisfacción laboral, con un nivel de significancia entre ,04 y ,00.

No obstante, se consideró necesario determinar la validez del instrumento para la investigación con docentes de la universidad elegida, a partir del procedimiento denominado: validación de contenido por juicio de expertos, utilizando el formato de validación propuesto por Zapata (2016). Para ello, se solicitó el apoyo profesional de tres especialistas: Uno en Investigación Educativa o Estadística y dos en Gestión Educativa.

De acuerdo, a la validación de los especialistas (anexo 4), se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 4. Resultados de la validación del instrumento

Instrumento	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio	Calificación
Cuestionario	0,96	0,96	0,93	0,95	Muy buena

Fuente: Elaboración propia, 2018.

En la tabla se determina que el cuestionario para medir el nivel de satisfacción laboral de los docentes tiene una muy buena validez (0,95), lo que significa que su contenido (ítems) tiene coherencia, congruencia y pertinencia con la variable que mide y con los objetivos de investigación. Por tanto, el cuestionario es válido para medir la satisfacción laboral de los docentes.

6.2. Confiabilidad. En la investigación de Barraza y Ortega (2009), se establece que la EMSLD obtuvo los siguientes niveles de confiabilidad: a) En alfa de Cronbach 0,95, y b) En la confiabilidad por mitades, según la fórmula Spearman-Brown, ,95; lo que significa que el grado de confiabilidad es muy bueno (George y Mallery, 2003).

En el cálculo para la presente investigación, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,987	,988	35

Fuente: Elaboración propia, 2018.

El resultado establece que el cuestionario para medir el nivel de satisfacción laboral es de 0,987 que corresponde a una muy buena confiabilidad, lo que brinda la seguridad y confianza para medir la variable antes indicada.

6.3. Escala de medida. El instrumento será calificado de acuerdo a los siguientes rangos y escalas:

Tabla 6. Escala de evaluación del instrumento

Dimensiones	Ítems	TI (1)	AI (2)	AS (3)	TS ¹ (4)
a) Relaciones interpersonales	3	3,0 a 5,0	5,1 a 7,0	7,1 a 9,0	9,1 a 12,0
b) Desempeño docente	5	5,0 a 9,0	9,1 a 13,0	13,1 a 17,0	17,1 a 20,0
c) Condiciones laborales	7	7,0 a 12,0	12,1 a 17,0	17,1 a 22,0	22,1 a 28,0
d) Valoración del trabajo	4	4,0 a 7,0	7,1 a 10,0	10,1 a 13,0	13,1 a 16,0
e) Participación	2	2,0 a 3,0	3,1 a 5,0	5,1 a 7,0	7,1 a 8,0
f) Factores organizacionales	5	5,0 a 9,0	9,1 a 13,0	13,1 a 17,0	17,1 a 20,0
g) Ambiente físico	3	3,0 a 5,0	5,1 a 7,0	7,1 a 9,0	9,1 a 12,0
h) Directivos	6	6,0 a 10,0	10,1 a 15,0	15,1 a 20,0	20,1 a 24,0
Satisfacción laboral	35	35,0 a 61,0	61,1 a 87,0	87,1 a 113,0	113,1 a 140

Fuente: Elaboración propia, 2018.

La escala se determinó en función al número de ítems y al puntaje que se asignó al momento de procesar las respuestas de los docentes informantes. Así, por ejemplo, si la dimensión relaciones interpersonales tenía 3 ítems, la probabilidad mínima de puntuación obtenida era de 3 puntos y la máxima de 12 puntos, sobre esta base se calculó el rango o distancia (9 puntos), dividiéndolo entre 4 (Totalmente insatisfecho, algo insatisfecho, algo satisfecho, totalmente satisfecho). De acuerdo, al resultado y haciendo los ajustes necesarios, se estableció los intervalos que permitió ubicar a los docentes en uno de los niveles establecidos. Y así, se procedió con cada una de las dimensiones.

En la evaluación del instrumento se describió los niveles de la siguiente manera:

- Totalmente insatisfecho. Significa que los docentes tienen un alto grado de disconformidad, están insatisfechos con todas o casi todas las dimensiones de satisfacción laboral.
- Algo insatisfecho. Significa que los docentes tienen cierto grado de disconformidad con algunas de las dimensiones de satisfacción laboral.
- Algo satisfecho. Significa que los docentes tienen un considerable grado de conformidad con un alto número de dimensiones de la satisfacción laboral.

¹Las abreviaturas significan: Totalmente Insatisfecho (TI), algo insatisfecho (AI), algo satisfecho (AS) y totalmente satisfecho (TS).

- d) Totalmente satisfecho. Significa que los docentes tienen un alto grado de conformidad con todas o casi todas las dimensiones de la satisfacción laboral.

7. Procedimiento de análisis de datos

El análisis de los resultados se realizó utilizando el software estadístico SPSS, de acuerdo al procedimiento que se describe a continuación:

- a) *Elaboración de base datos*: Se diseñó una vista de variables y una vista de datos para registrar el conteo de respuestas dadas por los docentes participantes a través del cuestionario de satisfacción laboral, la misma que permitió agrupar los datos y recodificar de acuerdo a los objetivos.
- b) *Tabulación*: Se organizó los resultados en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas, de acuerdo a los objetivos de investigación.
- c) *Graficación*: Se diseñó figuras de columnas de las frecuencias relativas, para destacar los resultados de investigación de acuerdo a las tablas elaboradas.
- d) *Análisis estadístico*: Se realizó análisis estadístico, calculando las medidas de estadística descriptiva (media aritmética, moda según corresponda) y otras medidas que sean necesarias en la presentación de resultados.
- e) *Interpretación*: Se realizó la interpretación de los resultados más significativos presentados en las tablas y figuras, describiéndolos y argumentándolos con profundidad.



Capítulo 4

Resultados de investigación

1. Descripción del contexto y sujetos

La investigación se realizó con docentes que enseñan las asignaturas de Inglés en el Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura.

El referido centro de idiomas tiene su sede en la ciudad de Piura y tiene como propósito brindar servicio en la formación en idiomas extranjeros, especialmente, en inglés (básico, intermedio y avanzado), a sus estudiantes de cinco facultades y graduados de su Escuela de Posgrado.

La investigación se realizó con dieciséis docentes, ocho varones y ocho mujeres, que tienen una edad entre 26 y 35 años (68,8%) y 36 y 45 años (18,8%). La mayoría son licenciados en Educación (56,3%), otro porcentaje, técnicos en la enseñanza de idiomas (25,0%) y bachilleres en Educación (12,5%); asimismo, la mayoría no tiene estudios de posgrado (81,3%), aún solo un 18,8% ha obtenido el grado de maestría al momento de realizar la investigación. En lo que corresponde a su condición laboral, casi todos trabajan a tiempo parcial (87,5%).

2. Descripción de resultados

En la investigación se formuló un objetivo general y ocho objetivos específicos (uno por dimensión), cuyos resultados se exponen en los siguientes apartados:

2.1. Nivel de satisfacción docente en la dimensión: relaciones interpersonales. En el objetivo específico 1, se midió el nivel de satisfacción de los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada con las relaciones interpersonales que perciben. Se encontraron los resultados siguientes:

Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión relaciones interpersonales

D1: Satisfacción con relaciones interpersonales	f	TI	AI	AS	TS²	Total
a) Con relaciones interpersonales con colegas	n	4	4	8	0	16
	%	25,00	25,00	50,00	0,00	100,0
b) Con interpersonales con estudiantes	n	5	6	4	1	16
	%	31,25	37,50	25,00	6,25	100,0
c) Con relaciones interpersonales con directivos	n	6	7	0	3	16
	%	37,50	43,75	0,00	18,75	100,0
Promedio	%	31,25	35,42	25,00	8,33	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018

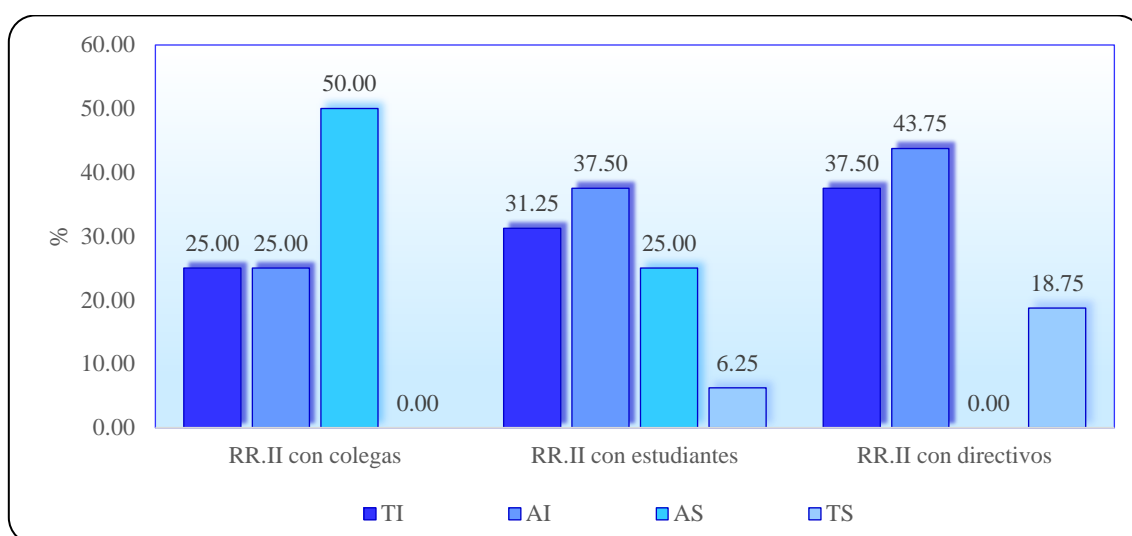


Figura 1. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión relaciones interpersonales

Fuente: Tabla 7

Interpretación

Se identifica que la mayoría de docentes están insatisfechos con las relaciones interpersonales que perciben en el Centro de Idiomas, sobre todo con los directivos de la universidad (37,50% totalmente insatisfecho y 43,75% algo insatisfecho); asimismo, muestran insatisfacción en sus relaciones con los estudiantes (31,25% totalmente insatisfecho y 37,50% algo insatisfecho). Por el contrario, muestran cierta satisfacción en sus relaciones con sus colegas (50,00% está algo satisfecho). Los resultados determinan que los docentes perciben que no tienen un acercamiento muy fluido con las autoridades de la universidad y también con los estudiantes, probablemente porque es mínimo el tiempo que tienen para interactuar con éstos.

² Las abreviaturas significan: Totalmente Insatisfecho (TI), algo insatisfecho (AI), algo satisfecho (AS) y totalmente satisfecho (TS).

2.2. Nivel de satisfacción docente en la dimensión: desempeño docente. En el objetivo específico 2, se midió el nivel de satisfacción de los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada con su desempeño docente. Los resultados se sistematizan a continuación:

Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión desempeño profesional del docente

D2: Satisfacción con desempeño docente	f	TI	AI	AS	TS	Total
a) Con actividades docentes que desempeña	n	7	4	4	1	16
	%	43,75	25,00	25,00	6,25	100,0
b) Con motivación al momento de realizar el trabajo	n	7	4	3	2	16
	%	43,75	25,00	18,75	12,50	100,0
c) Con autonomía para realizar trabajo	n	8	3	4	1	16
	%	50,00	18,75	25,00	6,25	100,0
d) Con libertad para diseñar e implementar actividades de trabajo	n	6	5	3	2	16
	%	37,50	31,25	18,75	12,50	100,0
e) Con motivación que se percibe en el trabajo	n	4	7	3	2	16
	%	25,00	43,75	18,75	12,50	100,0
Promedio	%	40,00	28,75	21,25	10,00	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018

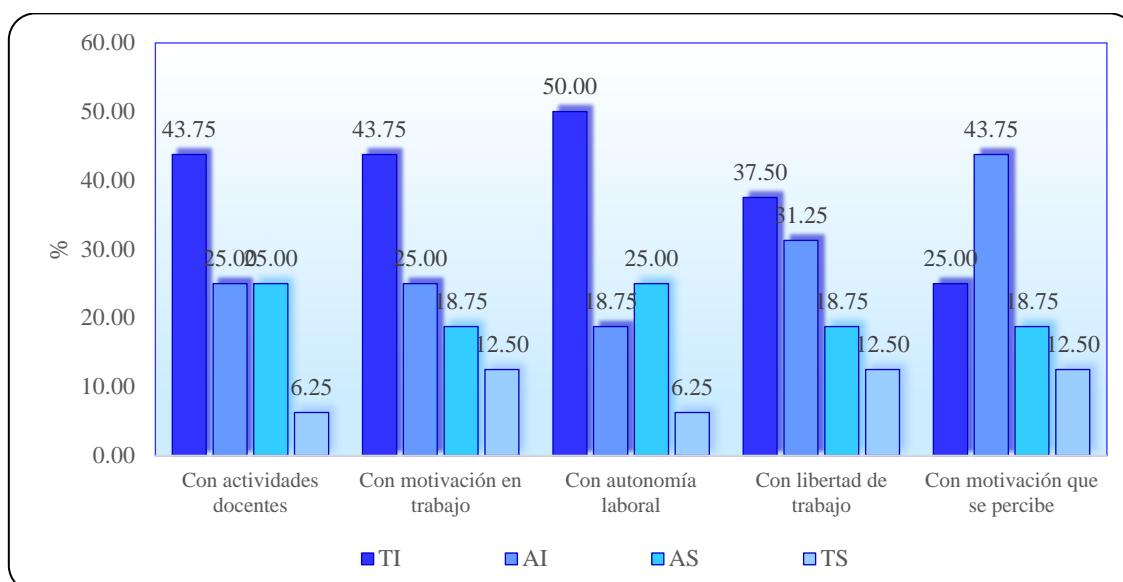


Figura 2. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión desempeño profesional del docente

Fuente: Tabla 8

Interpretación

En los resultados, se aprecia que los docentes tienen mucha más insatisfacción en tres ítems de la dimensión desempeño docente: en la autonomía para realizar el trabajo (50,00% está totalmente insatisfecho y el 18,75% algo insatisfecho); con las actividades docentes que desempeña (43,75% totalmente insatisfecho y 25,00% algo insatisfecho) y con la motivación que perciben al momento de realizar su trabajo (43,75% totalmente insatisfecho y 25,00% algo insatisfecho). El resultado determina que existe una problemática en la satisfacción de los docentes, pues hay un alto porcentaje que incluso no está satisfecho con la propia actividad docente que desempeña y también tienen una crítica bastante marcada a la falta de autonomía para hacer su trabajo; lo anterior demuestra que existirían ciertas presiones o influencias al interior del Centro de Idiomas que están generando este tipo de respuestas.

2.3. Nivel de satisfacción docente en la dimensión: condiciones laborales

En el objetivo específico 3, se identificó el nivel de satisfacción de los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada con las condiciones laborales que perciben. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión condiciones laborales

D3: Satisfacción con las condiciones laborales	f	TI	AI	AS	TS	Total
a) Con la información que se brinda sobre condiciones laborales	n %	9 56,25	4 25,00	2 12,50	1 6,25	16 100,0
b) Con oportunidades de desarrollo personal	n %	9 56,25	3 18,75	2 12,50	2 12,50	16 100,0
c) Con la forma de promoción a un puesto superior	n %	9 56,35	5 31,25	1 6,25	1 6,25	16 100,0
d) Con nivel laboral actual	n %	6 37,50	4 25,00	3 18,75	3 18,75	16 100,0
e) Con la remuneración económica	n %	8 50,00	4 25,00	2 12,50	2 12,50	16 100,0
f) Con la cantidad del trabajo asignado	n %	5 31,25	5 31,25	4 25,00	2 12,50	16 100,0
g) Con las oportunidades de ascenso salarial	n %	11 68,75	2 12,50	0 0,00	3 18,75	16 100,0
Promedio	%	50,90	24,10	12,50	12,50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018

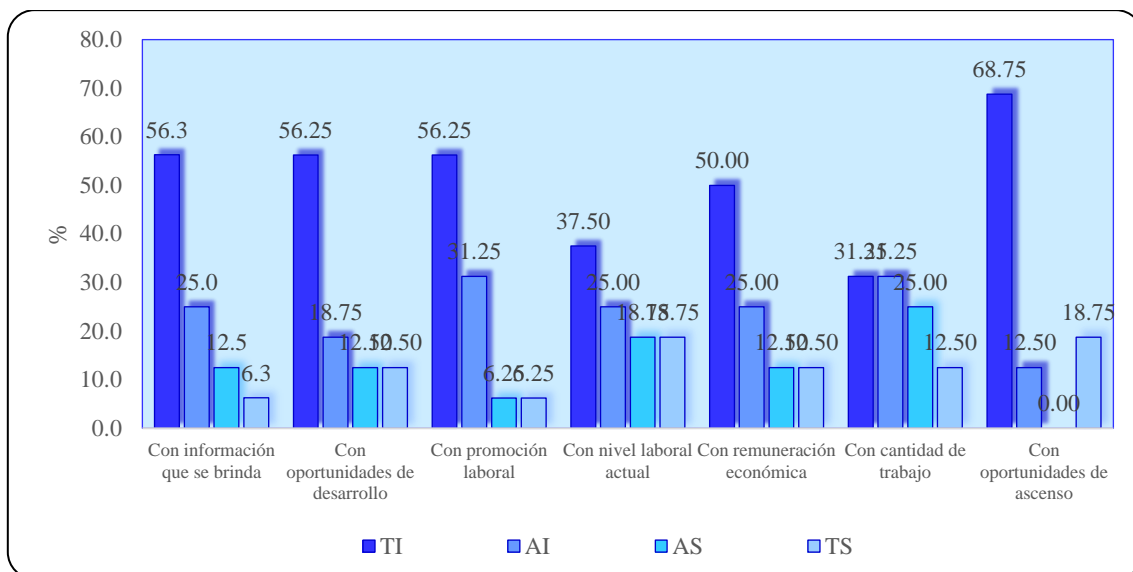


Figura 3. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión condiciones laborales

Fuente: Tabla 9

Interpretación

Se observa un alto porcentaje de insatisfacción de los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada, en los siguientes ítems de condiciones laborales: con las oportunidades de ascenso laboral (68,75% está totalmente insatisfecho); con la información que se brinda sobre las condiciones laborales (56,25%), con las oportunidades de desarrollo personal (56,25%), con la forma de promoción a un puesto superior (56,25%) y con la remuneración económica (50,00%). En realidad, los valores estadísticos corroboran que existe un alto grado de insatisfacción de los docentes de idiomas con las condiciones laborales que ofrece la universidad, probablemente por su régimen laboral de contrato que sólo les ofrece beneficios básicos.

2.4. Nivel de satisfacción docente en la dimensión: valoración del trabajo. En el objetivo específico 4, se identificó el nivel de satisfacción de los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada con la valoración del trabajo. A continuación, se exponen los resultados encontrados en el cálculo de frecuencias:

Tabla 10. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión valoración del trabajo

D4: Satisfacción con la valoración del trabajo		F	TI	AI	AS	TS	Total
a) Con la valoración del trabajo que hacen los estudiantes	n	2	8	4	2	16	
	%	12,50	50,00	25,00	12,50	100,0	
b) Con la valoración del trabajo por parte de la comunidad universitaria	n	8	4	4	0	16	
	%	50,00	25,00	25,00	0,00	100,0	
c) Con la valoración del trabajo por parte de directivos	n	8	5	0	3	16	
	%	50,00	31,25	0,00	18,75	100,0	
d) Con la valoración del trabajo por parte de los otros docentes	n	4	7	3	2	16	
	%	25,00	43,75	18,75	12,50	100,0	
Promedio	%	34,37	37,50	17,20	10,93	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018

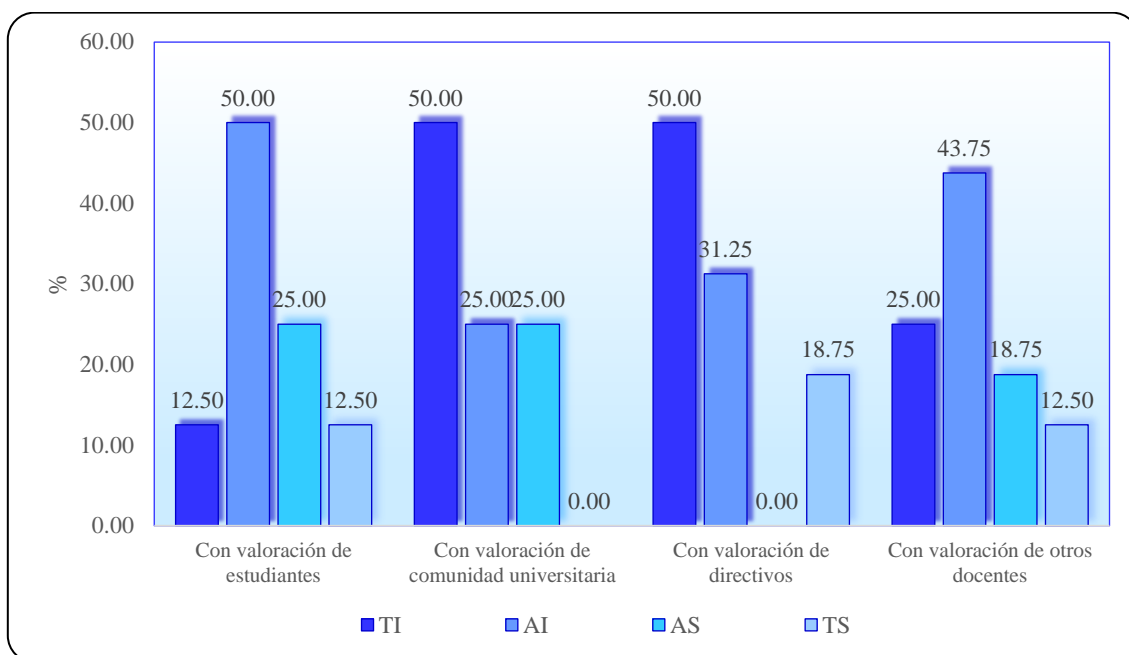


Figura 4. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión valoración del trabajo

Fuente: Tabla 10

Interpretación

Se evidencia que predominantemente, los docentes están totalmente insatisfechos o algo insatisfechos, en los casos siguientes: con la valoración del trabajo por parte de los directivos (50,00% TI y 31,25% AI) y con la valoración del trabajo por parte de la comunidad universitaria (50,00% TI) y 25,00% AI); incluso, siente que la valoración de los estudiantes es poca. Lo anterior está en concordancia con los resultados de la tabla y figura previos, se reconoce que los docentes de idiomas no ven valorado el trabajo que hacen en la universidad.

2.5. Nivel de satisfacción docente en la dimensión: participación. En el objetivo específico 5, se midió el nivel de satisfacción de los docentes del Centro de Idiomas de la universidad con la participación. Se obtuvieron los resultados que se muestran a continuación:

Tabla 11. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión participación

D5: Satisfacción con la participación	f	TI	AI	AS	TS	Total
a) Con la participación en la toma de decisiones	n	8	5	2	1	16
	%	50,00	31,25	12,50	6,25	100,0
b) Con la forma en que se toman en cuenta opiniones	n	6	7	1	2	16
	%	37,50	43,75	6,25	12,50	100,0
Promedio	%	43,75	37,50	9,37	9,37	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018

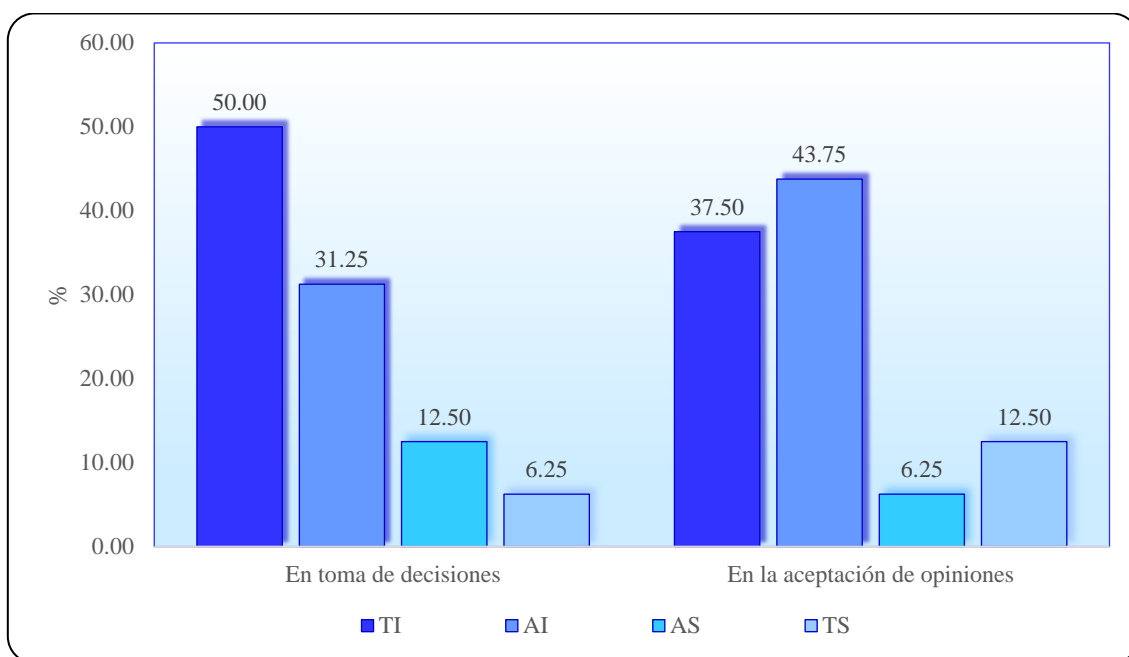


Figura 5. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión participación

Fuente: Tabla 11

Interpretación

Se observa que existe un porcentaje representativo de insatisfacción respecto a la participación de los docentes de idiomas en su centro laboral, perciben que no se les toma en cuenta en la toma de decisiones (50,00% está totalmente insatisfecho y el 31,25% algo insatisfecho); asimismo, consideran que no están satisfechos con la forma en que se toman en cuenta sus opiniones (37,50% está totalmente insatisfecho) y el 43,75% algo insatisfecho). Se deduce, que al docente se le brinda pocas oportunidades de participación, que su vínculo solo es a nivel de dictado de horas en asignaturas de idiomas.

2.6. Nivel de satisfacción docente en la dimensión: factores organizacionales. En el objetivo específico 6, se determinó el nivel de satisfacción de los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada con los principales factores organizacionales. Se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 12. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión factores organizacionales

D6: Satisfacción con factores organizacionales	f	TI	AI	AS	TS	Total
a) Con el respeto de la normatividad institucional	n	7	5	3	1	16
	%	43,75	31,25	18,75	6,25	100,0
b) Con el ambiente de trabajo en universidad	n	8	5	2	1	16
	%	50,00	31,25	12,50	6,25	100,0
c) Con el respeto de las normas de trabajo	n	10	3	2	1	16
	%	62,50	18,75	12,50	6,25	100,0
d) Con la información para llevar a cabo trabajo	n	7	7	1	1	16
	%	43,75	43,75	6,25	6,25	100,0
e) Con la organización de la universidad	n	7	5	1	3	16
	%	43,75	31,25	6,25	18,75	100,0
Promedio	%	48,75	31,25	11,25	8,75	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018

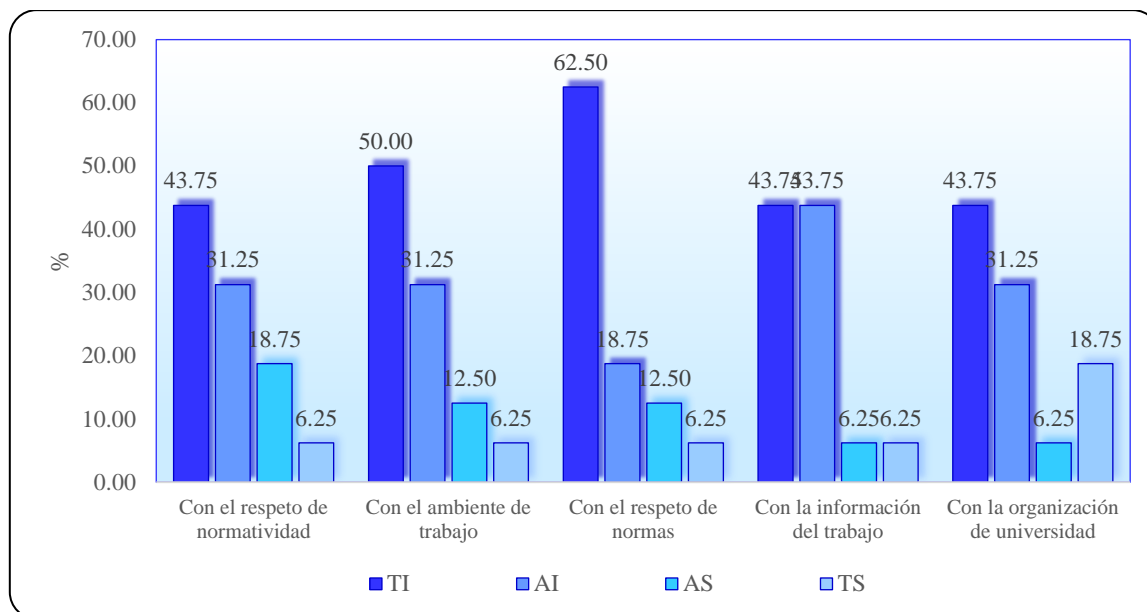


Figura 6. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión factores organizacionales

Fuente: Tabla 12

Interpretación

Se constató que también existe insatisfacción de los docentes del Centro de Idiomas con los factores organizacionales. El 62,50% está totalmente insatisfecho y el 18,75% algo insatisfecho con el respeto de las normas de trabajo, el 50,00% está totalmente insatisfecho y el 31,25% algo insatisfecho con el ambiente de trabajo en la universidad, el 43,75% está totalmente insatisfecho y el 43,75% algo insatisfecho con la información que se les brinda para llevar a cabo el trabajo. Se distingue, alto grado de insatisfacción con los factores organizacionales, básicamente, con la normatividad de la universidad, el ambiente en que se trabaja y con la manera como fluye la información, situación que es preocupante porque podría estar repercutiendo sobre el desempeño de los docentes.

2.7. Nivel de satisfacción docente en la dimensión: ambiente físico. En el objetivo específico 7, se determinó el nivel de satisfacción de los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada con el ambiente físico en el que trabajan. El cálculo de frecuencias, permitió obtener los siguientes resultados:

Tabla 13. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión ambiente físico

D7: Satisfacción con el ambiente físico	F	TI	AI	AS	TS	Total
a) Con la ventilación del espacio físico	n	2	11	2	1	16
	%	12,50	68,75	12,50	6,25	100,0
b) Con la iluminación del espacio físico	n	5	5	4	2	16
	%	31,25	31,25	25,00	12,50	100,0
c) Con el espacio físico del trabajo	n	8	3	3	2	16
	%	50,00	18,75	18,75	12,50	100,0
Promedio	%	31,25	39,58	18,75	10,42	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018

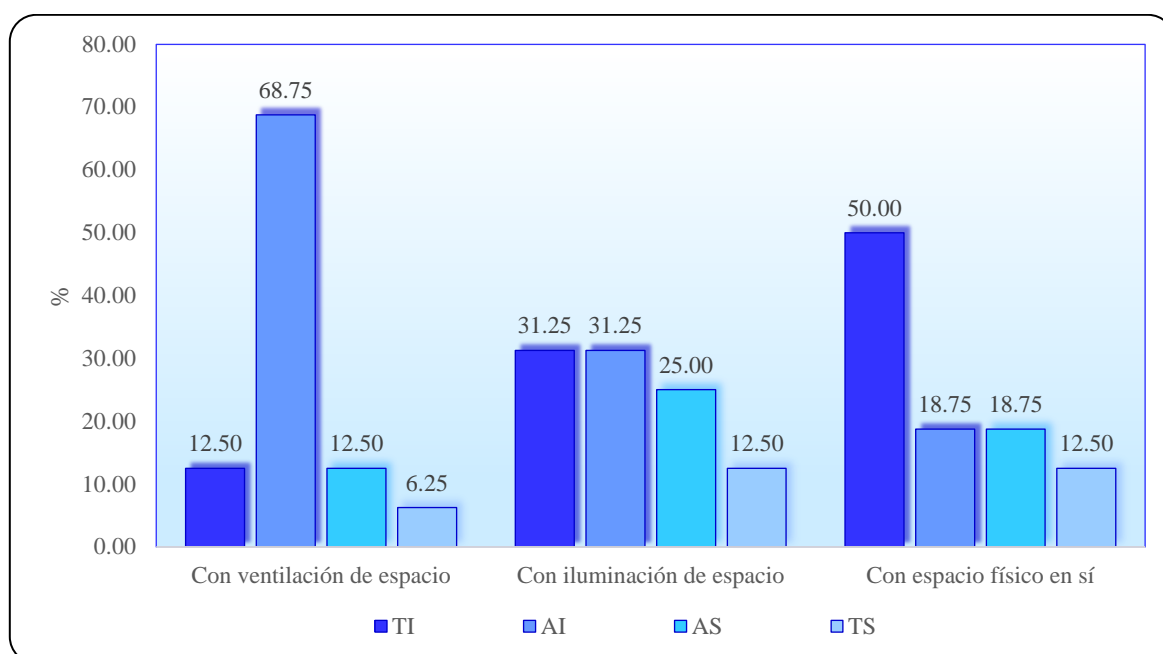


Figura 7. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión ambiente físico

Fuente: Tabla 13

Interpretación

Se corrobora que los docentes del Centro de Idiomas tienen insatisfacción con el espacio físico de trabajo (50,00% totalmente insatisfecho y 18,75% algo insatisfecho) y con su ventilación (12,50% totalmente insatisfecho y 68,75% algo insatisfecho). Se infiere que los docentes consideran poco adecuado el ambiente (sobre todo aulas) donde trabajan, probablemente porque no están en su totalidad acondicionados.

2.8. Nivel de satisfacción docente en la dimensión: equipo directivo. En el objetivo específico 8, se identificó el nivel de satisfacción de los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada con el equipo directivo. El cálculo de frecuencias arrojó los siguientes resultados:

Tabla 14. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión equipo directivo

D8: Satisfacción con el equipo directivo	f	TI	AI	AS	TS	Total
a) Con la equidad de trato por directivos	n	8	5	2	1	16
	%	50,00	31,25	12,50	6,25	100,0
b) Con la forma de supervisión del trabajo	n	9	2	4	1	16
	%	56,25	12,50	25,00	6,25	100,0
c) Con el trato de los directivos de universidad	n	12	2	1	1	16
	%	75,00	12,50	6,25	6,25	100,0
d) Con la resolución de conflictos por parte de los directivos	n	9	4	2	1	16
	%	56,25	25,00	12,50	6,25	100,0
e) Con el apoyo y facilidades para desarrollo profesional	n	9	4	3	0	16
	%	56,25	25,00	18,75	0,00	100,0
f) Con el apoyo y facilidades para desarrollo personal	n	9	4	3	0	16
	%	56,25	25,00	18,75	0,00	100,0
Promedio	%	58,33	21,87	15,62	4,17	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018

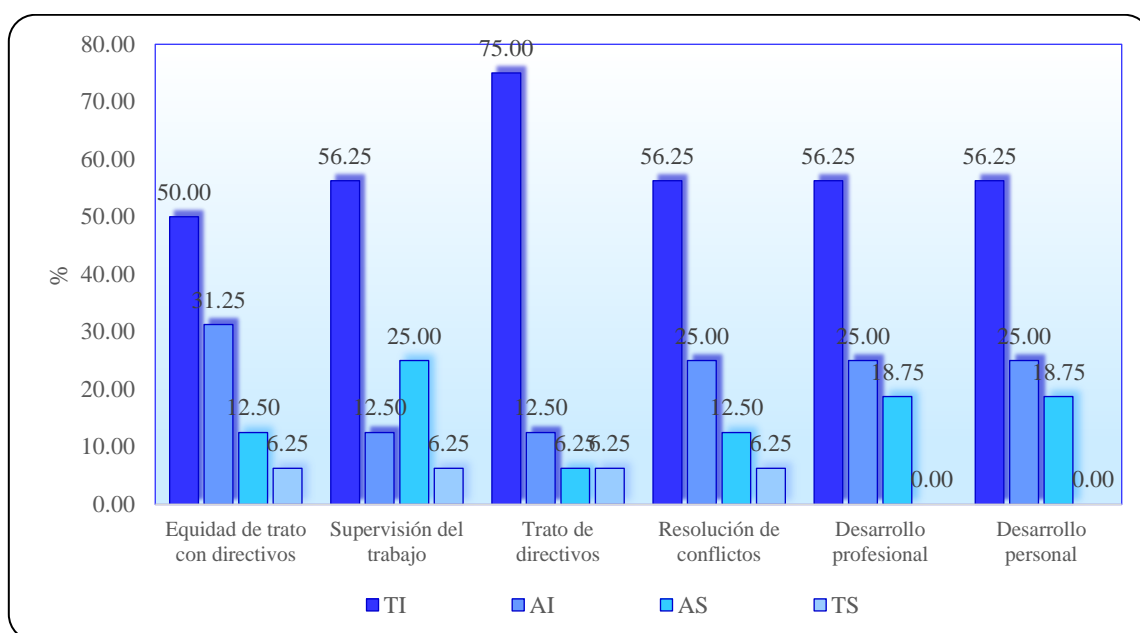


Figura 8. Nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión equipo directivo

Fuente: Tabla 14

Interpretación

Los docentes encuestados manifestaron mayor grado de insatisfacción con el equipo directivo, en los siguientes casos: con el trato de los directivos de la universidad (75,00% de total insatisfacción y 12,50% de algo de insatisfacción), con la resolución de conflictos por parte de los directivos (56,25% de total insatisfacción y 25,00% de algo de insatisfacción), con el apoyo y facilidades para el desarrollo profesional y personal (56,25% de total insatisfacción y el 25,00% de algo de insatisfacción). De acuerdo a los resultados, los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada, muestra insatisfacción con el trabajo que hacen los directivos, sobre todo con el trato que dan a los docentes y con el apoyo que les brindan.

2.9. Nivel general de satisfacción docente. En el objetivo general, se determinó el nivel de satisfacción de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura. Se encontraron los siguientes resultados:

Tabla 15. Nivel de satisfacción laboral de los docentes

Nivel	n	%
a) Totalmente insatisfecho	07	43,75
b) Algo insatisfecho	05	31,25
c) Algo satisfecho	03	18,75
d) Totalmente satisfecho	01	6,25
Total	16	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018

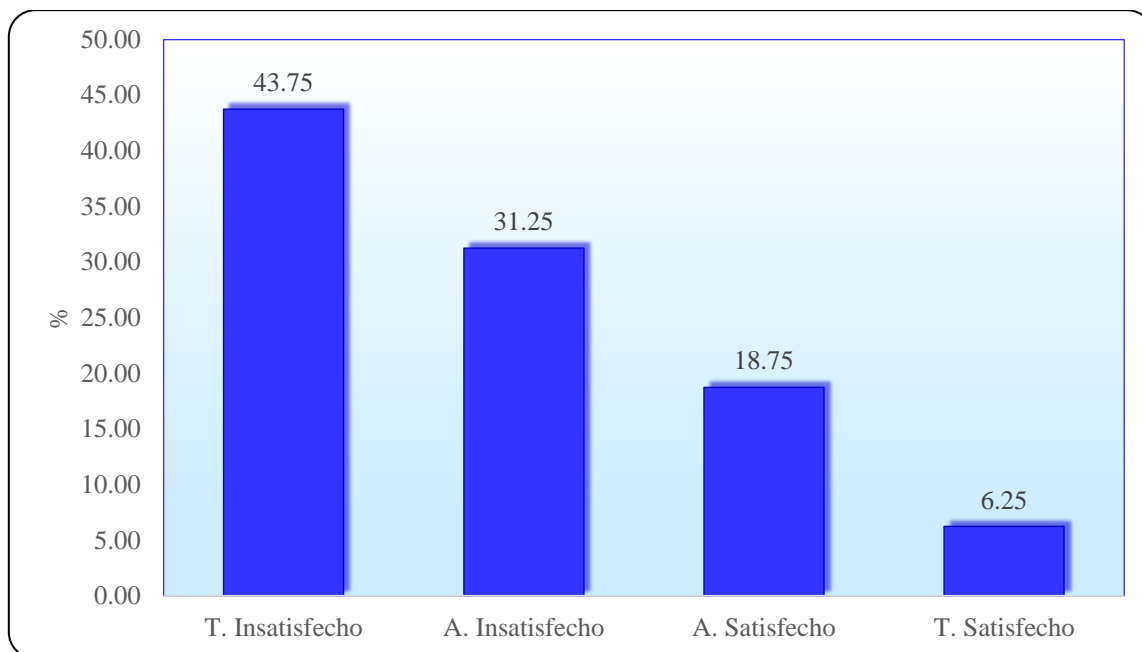


Figura 9. Nivel de satisfacción laboral de los docentes

Fuente: Tabla 15

Interpretación

Se determina que la mayoría de docentes (62,5%) que enseñan en el Centro de Idiomas de la universidad investigada sienten insatisfacción laboral en el trabajo que desempeñan, lo que significa que existen algunas variables que la están condicionando y que la universidad debería tomar en cuenta para contrarrestarla.

3. Prueba de hipótesis

En la investigación se formuló la siguiente hipótesis de investigación:

Hi : Existe insatisfacción laboral en más del 50,0% los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura.

Se calculó estadísticos descriptivos, encontrando los siguientes resultados:

Tabla 16. Estadísticos descriptivos para el contraste de hipótesis

Dimensiones y variable	Media	Desviación estándar	Situación final
a) Relaciones interpersonales	6,38	2,655	Algo insatisfecho
b) Desempeño docente	10,13	4,870	Algo insatisfecho
c) Condiciones laborales	13,06	6,329	Algo insatisfecho
d) Valoración del trabajo	8,19	3,351	Algo insatisfecho
e) Participación	3,69	1,852	Algo insatisfecho
f) Factores organizacionales	9,00	4,351	Totalmente insatisfecho
g) Ambiente físico	6,25	2,620	Algo insatisfecho
h) Equipo directivo	9,94	4,768	Totalmente insatisfecho
Satisfacción laboral	66,62	29,168	Algo insatisfecho

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018

Interpretación

Se observa que los promedios de la mayoría de dimensiones caen sobre la escala: algo de insatisfacción, solo dos dimensiones obtienen promedios correspondientes a total insatisfacción (factores organizacionales y equipo directivo). El promedio general fue de 66,62 puntos que cae dentro del rango: algo de insatisfacción. No obstante, los resultados demuestran que existe un considerable grado de insatisfacción en los docentes.

Decisión

Se acepta la hipótesis de investigación porque se ha determinado que la mayoría de docentes de inglés tiene un considerable grado de insatisfacción laboral.

4. Discusión

En la investigación se planteó un objetivo general y ocho objetivos específicos, de acuerdo con las dimensiones consideradas en el cuestionario para medir la satisfacción laboral de los docentes (Barraza, 2009). Tal como ya se expuso, los resultados corresponden a la percepción de los docentes de la institución investigada, durante el año 2018.

En el objetivo específico 1, se midió la satisfacción de los docentes con las relaciones interpersonales que percibe en su centro de trabajo, encontrándose en sus respuestas un considerable grado de insatisfacción, principalmente, con los directivos y con los estudiantes.

Los resultados coinciden con los hallazgos de Ventura (2012), quien encontró en su investigación con docentes y directivos de educación inicial de la UGEL 07 de Lima,

insatisfacción en las relaciones con colegas y también con los estudiantes. Por el contrario, se discrepa con los resultados de Días (2015) que encontró alto nivel de satisfacción en un grupo de docentes de Inglés de una institución educativa privada de Surco (Lima), en la misma perspectiva no coincide con los resultados de Távara (2015) que encontró satisfacción en las relaciones interpersonales en directivos del Programa de Educación Rural de Fe y Alegría de Tambogrande (Piura).

En el caso de los docentes de idiomas de la universidad investigada, su insatisfacción se podría explicar por el régimen laboral que tienen, algunos trabajan tiempo parcial y solo los días (sábado y domingo) y en turnos en los que existe poco contacto con los directivos, ya sea porque solo cumplen su función de dictar clases en aula o porque los directivos no están en los turnos de trabajo de los docentes; de igual manera, el contacto con los estudiantes también es un poco débil, porque solo interactúan con ellos durante las horas de clase; además el tiempo dedicado al desarrollo de las asignaturas o a la tutoría en el curso es poco, lo que hace que el contacto con los estudiantes sea mínimo. En consecuencia, se determina que las interacciones entre los agentes del centro de idiomas (con directivos y estudiantes), es débil, dado que la socialización y comunicación entre ellos es algo deficiente (Días, 2015).

En el objetivo específico 2, se midió la satisfacción laboral de los docentes de idiomas con su desempeño docente. Se quiso saber sobre la autonomía, la variedad, la identidad y el significado de los docentes con la tarea. En el recojo de datos, se identificó que existe insatisfacción con la autonomía con que realizan su trabajo, con la motivación que sienten al momento de realizarlo y con las actividades docentes que desempeñan.

Los resultados distan mucho de otros hallazgos. Así, por ejemplo, en la investigación de Marquina (2013), realizada con empleados de una universidad privada de Lima, se encontró que tenían entre una regular y buena satisfacción por el desempeño de sus tareas; de la misma manera en la investigación de Días (2015), se comprobó que los profesores de inglés de una institución privada de Lima, están satisfechos y muy satisfechos con su desempeño profesional.

En el caso de la universidad donde se investigó, probablemente, existe insatisfacción en el desempeño docente porque existe cierta intervención del centro de idiomas de la sede central en la programación de las asignaturas de inglés o porque las condiciones en que desarrollan su labor no les motiva para asumir cabalmente su función docente. De pronto, está faltando algún mecanismo de motivación que les permita actuar con más libertad y autonomía en la conducción de sus asignaturas. Es evidente, que está faltando motivación y espacio para la toma de decisiones de los docentes, que haga que se sientan satisfechos con su desempeño.

En el objetivo específico 3, se midió el nivel de satisfacción docente en la dimensión: condiciones laborales, es decir, su actitud frente al entorno laboral, a la información que se proporciona a los docentes, las oportunidades de desarrollo, el nivel laboral, el aspecto económico. En la medición a los docentes, se encontró que la mayoría siente insatisfacción con las oportunidades de ascenso salarial que tienen, con la forma de promoción a un puesto superior, con las oportunidades de desarrollo personal, incluso con remuneración económica.

El resultado ratifica cierta tendencia de insatisfacción en algunas otras investigaciones realizadas en los últimos años. Ventura (2012), encontró indicios de insatisfacción en las condiciones de trabajo en docentes y directivos de instituciones de la UGEL 07 (Lima), sobre todo con el salario. Sin embargo, la percepción de los docentes de la universidad donde se investigó, no coincide con el hallazgo de Días (2015) que encontró satisfacción en docentes de inglés de una institución educativa particular de Lima; de igual manera tampoco coinciden con la medición de Távara (2015) que también encontró satisfacción en directores de instituciones educativas rurales de Tambogrande.

Se infiere que los resultados se dan por el régimen laboral en el que trabajan los docentes: contrato a tiempo parcial, con una remuneración fija por hora, por el lapso de duración del curso, lo que hace que los docentes que suman más horas ganan más y los que tienen menos horas ganan menos. En el período, en que no hay clases, los docentes no perciben remuneración. De igual manera, la condición laboral de contrato con que la universidad capta a los docentes, hace que se mantengan en el mismo régimen, sin posibilidad de nombramiento y ascenso; las remuneraciones están estancadas desde hace tiempo. Es esta realidad, la que genera insatisfacción, a diferencia de otras realidades donde los docentes son nombrados y trabajan en condiciones diferentes. Se distingue que hay razones que están incidiendo de manera negativa en el bienestar docente (Días, 2015), lo que con cierta seguridad podría estar repercutiendo sobre su desempeño y resultados laborales.

En el objetivo específico 4, sobre la valoración del trabajo desarrollado en la universidad, los docentes encuestados se sienten también insatisfechos con la valoración de los directivos y con la valoración de la comunidad universitaria, incluso hay cierto grado de insatisfacción con la valoración que asignan los estudiantes. La valoración del trabajo tiene que ver con el reconocimiento que se da al trabajo del docente, es la importancia que se le asigna al trabajo docente, el que depende del respeto y consideración hacia la profesión (Días, 2015).

El mismo autor anterior encontró un nivel alto de satisfacción en los docentes con quienes realizó una investigación en Lima; lo mismo sucede con los resultados de Távara (2015) que encontró satisfacción en directores de instituciones educativas de Tambogrande. En estos

casos, existe una actitud positiva frente a la valoración del trabajo, resultados que no están acorde a los encontrados después de encuestar a los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada.

¿Qué estaría sucediendo con los docentes? Lo previo, podría estar ocurriendo porque el Centro de Idiomas no está vinculado de manera directa con la estructura académica de la universidad, tampoco con otras facultades y escuelas profesionales; tiene cierta autonomía en su funcionamiento, lo que hace que los docentes perciban a los directivos como lejanos a su centro laboral; además no hay que perder de vista que la filial Piura solo tiene una coordinación general y una coordinación del centro de idiomas, los demás directivos se encuentran en la sede central. Por otro lado, la desvalorización de la comunidad universitaria y de los estudiantes, pueda estar asociada con la naturaleza del idioma inglés, pues se sabe que frente al aprendizaje de esta asignatura existe una actitud negativa en los estudiantes.

En el objetivo específico 5, sobre la satisfacción de los docentes se determinó el grado en que los docentes se identifican con su trabajo y su participación activa en las actividades institucionales y académicas o en las reuniones de trabajo. En el caso de los resultados de la investigación, en la dimensión participación, predomina insatisfacción con la participación de los docentes en la toma de decisiones y también en la forma en que se toman en cuenta sus opiniones.

El resultado, a diferencia, de otros estudios, como el de Días (2015) donde se encontró que docentes de Inglés de la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco estaban satisfechos y muy satisfechos con la participación. Lo mismo ocurre, con la investigación de Távara (2015) que también detectó satisfacción con la dimensión participación en directores de las instituciones educativas vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría de Tambogrande.

El resultado obtenido, se debe a que bajo del régimen laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la universidad investigada, no tienen muchos espacios de participación, dado que lo usual es que solo den clases en horarios establecidos. Asimismo, el régimen privado de la universidad, no concede mucha oportunidad para que los docentes opinen o participen en la toma de decisiones. Lo previo lleva a que los docentes, perciban que no tienen la oportunidad de participar, condición que se suma a la insatisfacción que tienen los docentes, tal como lo ha documentado Cavalcante (2004).

En el objetivo específico 6, se midió los factores organizacionales, es decir, los aspectos relacionados con la organización interna de la institución educativa (respeto a normas que regulan convivencia, comportamientos de colaboradores, información que se distribuye, clima

organizacional). En los resultados obtenidos a través del cuestionario, se determinó que en la dimensión: factores organizacionales, se distingue que los docentes informantes tienen mayor grado de insatisfacción respecto a las normas de trabajo, a la información para llevar a cabo el trabajo y con el ambiente de trabajo que perciben en la universidad.

En este caso, los resultados obtenidos, también son contradictorios con los estudios de Días (2015) que encontró satisfacción en la muestra de docentes que investigó; y con el estudio de Távara (2015) que también encontró alto grado de satisfacción de directores de instituciones educativas con los factores organizacionales.

En el caso, de los docentes de la universidad donde se investigó, se evidencia disconformidad con las normas de trabajo de la universidad que, en los últimos años, básicamente plantea exigencias de calidad, pero que no necesariamente se ven recompensadas con el estímulo económico por el tiempo que demandan, asimismo, sienten que no se les informa sobre la manera de llevar a cabo el trabajo, lo que podría estar asociado a un débil liderazgo académico en el Centro de Idiomas. De la misma manera, la insatisfacción con el ambiente de trabajo, podría estar relacionado con el clima institucional que predomina en el centro de trabajo, dado que no está suficientemente consolidada la interacción y comunicación entre los docentes.

En el objetivo específico 7, se midió la satisfacción de los docentes con el ambiente físico, es decir, con las características del espacio donde trabajan, con la iluminación y la ventilación. En los resultados de la investigación, se corroboró que la mayoría tiene insatisfacción con el espacio físico de trabajo, distinguiéndose cierta disconformidad con su iluminación y ventilación.

Los resultados de esta investigación coinciden con los hallazgos de Ventura (2012), quien encontró insatisfacción de los docentes de la UGEL 07 de Lima con las condiciones de trabajo. Por el contrario, discrepan de los obtenidos en otras investigaciones donde, sí se encontró satisfacción de los docentes con el ambiente físico. Así se encontró en la investigación de Días (2015), donde casi todos están satisfechos y muy satisfechos, aunque sí existe cierto porcentaje de insatisfacción de alrededor de un tercio; asimismo, con la investigación de Távara que también concluyó que hay insatisfacción en docentes directores de tres localidades de Tambogrande en Piura.

El resultado, tiene algo que ver con las características de la infraestructura donde se dan las clases de inglés; pues al momento de recoger la información, se desarrollaban en un ambiente anexo de la universidad no muy apropiado, incluso algunos docentes daban clases en ambientes alquilados en una institución educativa fuera de la universidad. Asimismo, la

universidad no cuenta con ambientes adecuados para que los docentes preparen sus clases, descansen en sus momentos libres o atiendan a los estudiantes. Es obvio, que estas condiciones son las que producen insatisfacción en los docentes.

En el objetivo específico 8, sobre la satisfacción con el equipo directivo, se midió sobre la relación que tienen con los subordinados, con el estilo de liderazgo que practican o con la manera como asumen sus funciones directivas. En los resultados, se distingue un alto grado de insatisfacción de los docentes, principalmente, en el trato de los directivos de la universidad, en la manera como resuelven los conflictos por parte de los directivos, y el apoyo y facilidades que dan para el desarrollo personal y profesional de los docentes.

De igual manera, los resultados obtenidos en la investigación con docentes de idiomas de la universidad donde se investigó, discrepan con otras investigaciones realizadas en otros contextos del Perú y de Piura. Así, por ejemplo, la investigación de Días (2015) los docentes sentían satisfacción con sus directivos; el mismo resultado se obtuvo en la investigación de Távora (2015). A diferencia de la investigación de Marquina (2013) que encontró regular satisfacción de los empleados de una universidad privada de Lima con sus directivos.

En esta dimensión, la insatisfacción es alta, no necesariamente porque el estilo de gestión de los directivos sea malo, sino porque sienten que hacen poco por su desarrollo personal y profesional, lo que hace que perciban un trato no adecuado (que no necesariamente se debe entender como autoritarismo). Se debe insistir que esta insatisfacción es consecuencia del régimen laboral de los docentes, pues la universidad solo contrata sus servicios por el período de duración de los cursos y no tiene como política la promoción y desarrollo laboral de los docentes. Por lo general, el contacto con los directivos, es solo a inicio de ciclo académico, cuando ocurre el reparto de carga académica.

En el objetivo general, se midió la satisfacción laboral de un grupo de docentes de inglés que trabajan en el Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, a través de la medición realizada, se determinó el sentimiento de agrado que sienten respecto al trabajo que realizan dentro de una organización. En la recolección de datos, se determinó que un porcentaje representativo de los docentes investigados están totalmente insatisfechos o algo insatisfechos laboralmente con el trabajo que realizan. Por el cálculo de medias, la mayoría de promedios de las dimensiones caen sobre la escala algo insatisfecho, incluso, en dos de ellas (factores organizacionales y equipo directivo) coincidieron en que están totalmente insatisfechos.

El resultado ratifica hallazgo obtenidos en los últimos años por investigaciones como Pujol (2014) que encontró baja y mediana satisfacción en docentes de una facultad de la

Universidad Nacional de Mar de Plata; en la misma perspectiva, la investigación de Ventura (2012), encontró indicios de insatisfacción en docentes de educación inicial de una UGEL de Lima; igual situación ocurre con la investigación de Marquina (2013) donde un porcentaje bastante alto de empleados de una Universidad de Lima, se encuentran insatisfechos laboralmente. Por el contrario, hay investigaciones que difieren porque han encontrado alto nivel de satisfacción entre docentes investigados, es el caso de los estudios de Días (2015), Távora (2015) y Galán (2015).

En consecuencia, se ha comprobado desde la perspectiva de la teoría de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) que existen factores higiénicos o extrínsecos (salario, condiciones laborales, políticas organizacionales, supervisión, relaciones interpersonales) e intrínsecos o motivacionales (reconocimiento, logro, responsabilidad, trabajo en sí) que producen satisfacción o insatisfacción (Casana, 2015). Asimismo, a través de los resultados, se ha puesto en evidencia la teoría de los eventos de situaciones desarrollada por Quarstein, McAfee y Glassman (1992) que plantearon que la satisfacción laboral es consecuencia de dos factores: situaciones que se identifican antes de aceptar el puesto y eventos de situaciones que aparecen después de aceptado el trabajo.

En conclusión, se ha determinado que los docentes del Centro de Idiomas de la universidad privada investigada tienen una actitud algo negativa hacia su actual empleo, con sentimientos y emociones algo desfavorables (Cavalcante, 2004), lo que es producto de variables que la condicionan. En este sentido, se ha demostrado que las dimensiones propuestas por Barraza y Ortega (2009), están presentes en las creencias, sentimientos y comportamientos que tienen los docentes.

Conclusiones

Primera. El nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de la universidad investigada, es bajo, lo que significa que la mayoría de los encuestados siente cierto grado de insatisfacción frente a las condiciones en las que actualmente trabajan, así quedó corroborado por la media aritmética de 66,62 puntos que cayó sobre el rango “algo de insatisfacción”. Por dimensiones, los porcentajes más altos de total insatisfacción se encuentran en: la interacción con los directivos (56,25%), las condiciones laborales (50,00%), los factores organizaciones (50,00%), la participación (43,75%) y el desempeño docente (37,50%). En consecuencia, en la investigación se han identificado factores personales y ambientales que están produciendo una percepción negativa de los docentes, la que se manifiesta en insatisfacción, rasgo que podría estar repercutiendo negativamente sobre su desempeño laboral y sobre el servicio que ofrece la universidad.

Segunda. El nivel de satisfacción laboral de la mayoría de docentes, en la dimensión relaciones interpersonales, es bajo, porque los porcentajes más altos se ubican entre los rangos: algo de insatisfacción (35,42% en promedio) y total insatisfacción (31,25% en promedio), distinguiéndose mayor insatisfacción en las relaciones interpersonales con los directivos y con los estudiantes, situación que se podría estar presentando por el poco contacto que tienen los docentes con los directivos de la coordinación de la filial y con los directivos de la sede central, así como por la débil interacción con los estudiantes.

Tercera. El nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión desempeño docente, es bajo, lo que significa que están totalmente insatisfechos (40,00%) y algo insatisfechos (28,75%) con su propio desempeño, este porcentaje de docentes siente que tienen poca autonomía para realizar su trabajo, así como en las actividades docentes que desempeña en la universidad y en la motivación al momento cumplir con las funciones que se le han asignado. El resultado probablemente se debe a que es la sede central la que pone la pauta para el trabajo docente, de una manera vertical, con una poca o nula intervención de los docentes (sobre todo de filiales), es esta situación la que probablemente produce insatisfacción laboral.

Cuarta. El nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión condiciones laborales, es bajo, identificándose que el 50,0% de los encuestados está totalmente insatisfecho y el 24,0% algo insatisfecho, en especial, con las oportunidades de ascenso salarial, con los mecanismos de promoción a un puesto superior, con la información que se les brinda con las condiciones laborales y con la remuneración económica. El resultado, determina que hay una percepción negativa de los docentes respecto a las actuales condiciones laborales en las que trabajan, se distingue que es alto el porcentaje de insatisfacción en los factores higiénicos, los que al parecer la universidad no viene tomando en cuenta.

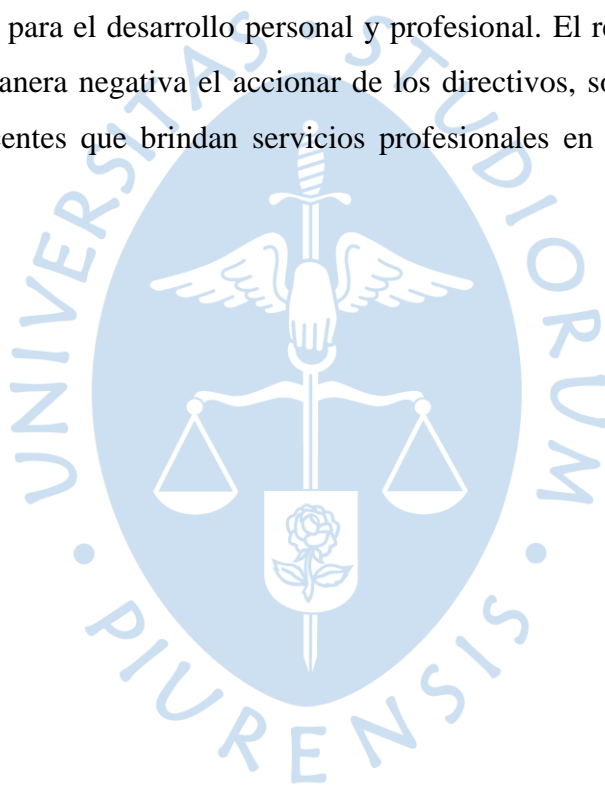
Quinta. El nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión valoración del trabajo, es bajo, porque los docentes informantes coincidieron en que están algo insatisfechos (37,50%) y totalmente insatisfechos (34,37%), principalmente, con la valoración del trabajo que dan los directivos y con la valoración del trabajo por parte de la comunidad universitaria, resultado que determina la poca importancia que se le podría estar dando a la formación en inglés o la actitud negativa que genera su aprendizaje en un sector considerable de estudiantes.

Sexta. El nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión participación, es bajo, dado que el 43,75% de los encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho y el 37,50% algo insatisfecho, principalmente con la participación docente en la toma de decisiones y con la forma en que se toman en cuenta sus opiniones, situación que demostraría que se les está concediendo poco espacio para que intervengan en las actividades de gestión de la universidad.

Séptimo. El nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión factores organizacionales, es bajo, encontrándose que el 48,75% se encuentra totalmente insatisfecho, mientras que el 31,25% algo insatisfecho, sobre todo en los indicadores: respeto de las normas de trabajo, ambiente de trabajo en la universidad e información que se les brinda para llevar a cabo su trabajo. El resultado es consecuencia de la poca atención que la universidad le está dando a los factores organizacionales, lo que constituye una debilidad en la gestión de la universidad, situación que está afectado el trabajo de los docentes.

Octavo. El nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión ambiente físico, es bajo, porque la mayoría de los informantes se encuentra entre algo insatisfecho (39,58%) y totalmente insatisfecho (31,25%); en especial, con el espacio físico donde cumplen sus funciones, con su ventilación e iluminación. Lo previo determina que se viene prestando poca importancia a las condiciones ambientales en la que los docentes hacen su trabajo, realidad que suma a la insatisfacción que sienten.

Noveno. El nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión equipo directivo, es bastante baja, identificándose un alto porcentaje de total insatisfacción (58,33%), sobre todo, en el trato que reciben de los directivos, en la equidad que practican los directivos y en el apoyo y facilidades para el desarrollo personal y profesional. El resultado es preocupante, porque perciben de manera negativa el accionar de los directivos, sobre todo en la atención que prestan a los docentes que brindan servicios profesionales en la casa de estudios que dirigen.





Recomendaciones

Primera. Se recomienda a los directivos del Centro de Idiomas de la universidad en la cual se realizó la investigación y a la alta dirección de la misma, elaborar e implementar un programa de mejora continua de la satisfacción laboral de sus docentes, en la que se incluya: diagnóstico de necesidades, objetivos, metas, estrategias, recursos y procedimientos de evaluación de los docentes. La intención es establecer líneas de acción y estrategias claves de fortalecimiento de los factores higiénicos (o extrínsecos) y motivacionales (intrínsecos) que contribuyan a la sostenibilidad en el tiempo de la satisfacción laboral de los docentes.

Segunda. En los factores higiénicos o extrínsecos, se debe considerar acciones de mejora remunerativa progresiva (o al menos estímulos económicos al desempeño docente), mejores condiciones laborales (del ambiente físico y del clima social), oportunidades de ascenso o promoción de los docentes, revisión de las políticas organizacionales (normas internas), así como las relaciones interpersonales mediante estrategias de acercamiento e integración entre directivos-docentes, docentes-docentes y docentes-estudiantes (encuentros, jornadas, reuniones de trabajo, talleres).

Tercera. En los factores motivacionales o intrínsecos, la universidad y el centro de idiomas deben trabajar para lograr un mejor reconocimiento de sus docentes, prever mecanismos para el logro de sus metas y expectativas, generar espacios de participación en la gestión académica de la universidad, de tal manera que los docentes se sientan valorados en el cargo o puesto que desempeñan. Se trata de incrementar su nivel de afecto por el trabajo que hacen mediante acciones de reconocimiento de los directivos y de los mismos estudiantes, la satisfacción de sus necesidades de autorrealización y de mayor responsabilidad.

Cuarta. El mencionado programa de mejora debe ser consensuado entre directivos y docentes, y divulgado de manera amplia, de tal manera que se construya un mejor ambiente de trabajo en el Centro de Idiomas de la universidad investigada, en donde los docentes se desenvuelvan con un mejor nivel de satisfacción laboral.

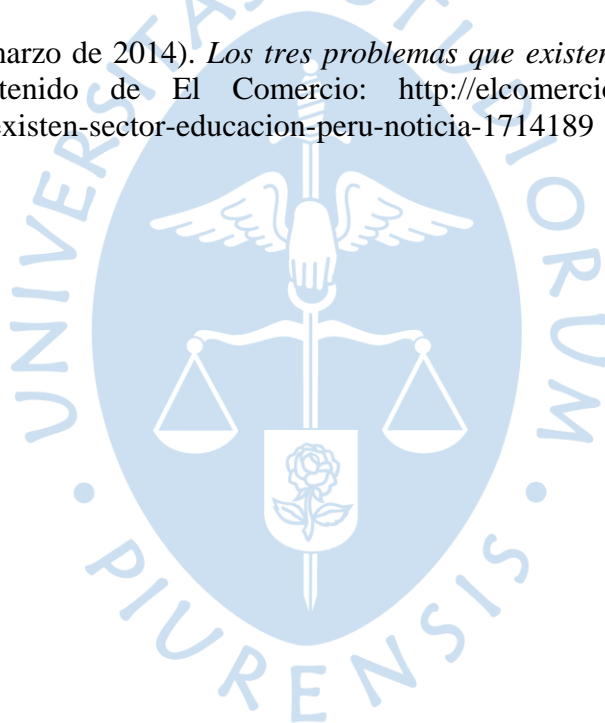


Referencias bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Álvarez, D. M. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana (Tesis doctoral)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Anaya, D., & Suárez, J. M. (2010). Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación. *REOP*, 283-294.
- Barraza, A. (2009). Escala multidimensional de satisfacción laboral docente. *Revista Electrónica Praxis Investigativa*, 61-63.
- Barraza, A., & Ortega, F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 4-17.
- Caballero, J. (2003). Satisfacción e insatisfacción de los jefes de estudios de los centros escolares. *Revista de Investigación Educativa*, 415-435.
- Cantera, F. J. (1988). *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo-España: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_212.pdf
- Casana, M. V. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquito y (Tesis de grado)*. Trujillo, Perú.
- Cavalcante, J. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de Escuelas Secundaria Públicas de la región de Jacobina (Bahía Brasil) (Tesis doctoral)*. Universitat Autònoma de Barcelona, España.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos*. Santafé de Bogotá-Colombia: McGraw Hill Interamericana.
- Días, E. (2015). *Nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco, Lima-Perú (Tesis de Maestría)*. Universidad de Piura, Facultad de Ciencias de la Educación, Perú.
- Galán, V. (2015). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas públicas del nivel secundaria de la margen izquierda del río Chira del distrito de Lancones, provincia de Sullana (Tesis de Maestría)*. Universidad de Piura, Facultad de Ciencias de la Educación, Perú.
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Management*, 563-575.

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows*. Boston: Allyn and Bacon.
- Güell, L. (2014). *Estudio de la satisfacción laboral de los maestros (Tesis doctoral)*. Universitat Internacional de Catalunya.
- Guillén, C. (2004). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Latorre, A., Del Rincón, D., & Arnal, J. (2005). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Ediciones Experiencia.
- Llomovatte, S., & Wischnevsky. (2012). Condiciones laborales en los docentes universitarios en los 90. Algunos resultados de investigación. *Praxis Educativa*, 15-26.
- Lozano, A. H. (2014). *Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este en el año 2014 (Tesis de Maestría)*. Universidad Peruana Unión, Lima.
- Marquina, C. F. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 32-42.
- Mino, M. I. (2016). *Liderazgo y satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-2014 (Tesis doctoral)*. Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Posgrado, Perú.
- Morales, E. M. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio del centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud, 2016 (Tesis de grado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo (Tesis doctoral)*. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan.
- PUCP. (04 de octubre de 2018). *Incertidumbre y desigualdad: La situación de los profesores contratados*. Obtenido de Vicerrectorado PUCP: <http://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/noticias/incertidumbre-desigualdad-profesores-contratados/>
- Pujol, L. (2014). *Satisfacción laboral del cuerpo académico de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar de Plata. Un estudio descriptivo-correlacional de los resultados obtenidos (Informe final de Investigación)*. Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

- Sánchez, C., & Martínez, S. (2014). Condiciones de trabajo de docentes universitarios, satisfacción, exigencias laborales y daños a la salud. *Salud de los Trabajadores*, 19-28.
- Távora, C. (2015). *Grado de satisfacción laboral de los directores de las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría n° 48 de Malingas-Tambogrande (Tesis de Maestría)*. Universidad de Piura, Facultad de Ciencias de la Educación, Perú.
- Torres, J. A. (2010). Análisis del grado de satisfacción del profesorado de educación secundaria en el desarrollo de su labor docente. *Contextos educativos*, 27-41.
- Ventura, Z. M. (2012). *Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07 (Tesis de Maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado, Lima.
- Zapata, J. C. (2016). *Guía para elaborar una tesis universitaria*. Piura: Material de trabajo, Escuela de Posgrado UNP.
- Zavaleta, M. (07 de marzo de 2014). *Los tres problemas que existen en el sector educación del Perú*. Obtenido de El Comercio: <http://elcomercio.pe/economia/peru/tres-problemas-que-existen-sector-educacion-peru-noticia-1714189>





Apéndices





Apéndice 1: Matriz de consistencia

Tema: Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe insatisfacción laboral en más del 50,0% los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018?</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Cuantitativa, no experimental descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión relaciones interpersonales?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión desempeño docente?</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión condiciones laborales?</p> <p>d) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión valoración del trabajo?</p> <p>e) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión participación?</p> <p>f) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión factores organizacionales?</p> <p>g) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión ambiente físico?</p> <p>h) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión equipo directivo?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión relaciones interpersonales.</p> <p>b) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión desempeño docente.</p> <p>c) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión condiciones laborales.</p> <p>d) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión valoración del trabajo</p> <p>e) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión participación.</p> <p>f) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión factores organizacionales.</p> <p>g) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión ambiente físico.</p> <p>h) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, en la dimensión equipo directivo.</p>	<p>Existe insatisfacción laboral en más del 50,0% los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018?</p>	<p>Transversal, descriptiva simple.</p> <p>Población y muestra</p> <p>16 docentes del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para medir satisfacción laboral docente.</p> <p>Plan de análisis de datos</p> <p>Se analizó en SPSS, considerando: elaboración de base de datos, tabulación, graficación, análisis estadístico, interpretación.</p>

Apéndice 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
V1 Nivel de satisfacción laboral de los docentes.	<p>Es una actitud generalizada que asumen y demuestran los docentes de Inglés respecto al trabajo que realizan en el Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, considerando su satisfacción frente a las relaciones interpersonales, su desempeño docentes, las condiciones laborales en que se desenvuelven, la valoración del trabajo desarrollado, su participación en la institución, los factores organizacionales en la que se desenvuelven, el ambiente físico y los comportamientos de los directivos.</p> <p>Se mide a través de la Escala de Satisfacción Laboral Docente, haciendo la distinción por sexo, edad, nivel de estudio, años de experiencia, condición laboral.</p>	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Con docentes • Con estudiantes • Con directivos
		Desempeño docente	<ul style="list-style-type: none"> • Con actividades docentes • Con motivación personal • Con autonomía • Con libertad de trabajo
		Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Con información que se brinda • Con oportunidades de desarrollo • Con oportunidades de promoción • Con nivel laboral • Con motivación en el trabajo • Con la cantidad de trabajo • Con el ascenso del nivel salarial
		Valoración del trabajo desarrollado	<ul style="list-style-type: none"> • Con valoración de estudiantes • Con valoración de comunidad univ. • Con valoración de directivos • Con valoración de otros docentes
		Participación	<ul style="list-style-type: none"> • Con participación en toma de decisiones • Con la toma en cuenta de opiniones
		Factores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Con respeto a normas institucionales • Con ambiente de trabajo • Con el respeto de derechos laborales • Con información que se brinda • Con organización de universidad
		Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Con ventilación • Con iluminación • Con espacio físico de trabajo
Directivos	<ul style="list-style-type: none"> • Con equidad de parte de directivos • Con supervisión del trabajo • Con forma de trato de directivos • Con resolución de conflictos • Con apoyo y facilidades de desarrollo docente 		

Apéndice 3: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de docentes de inglés

Estimado docente:

El presente cuestionario se aplica con el propósito de medir tu nivel de satisfacción laboral en el puesto que tienes en el Centro de Idiomas de la universidad donde trabajas, información que resulta de interés para una tesis de Maestría que se ejecuta en la Universidad de Piura.

Lee cada una de las preguntas y responde con sinceridad y con plena confianza, pues tus respuestas son anónimas y se guarda la absoluta confidencialidad sobre ellas.

I. Información general

1. Sexo : a) Masculino b) Femenino
2. Edad en años :
3. Escuela Profesional en la que enseña:
 - a)
 - b)
 - c)
 - d)
4. Años de servicio
 - a) Menos de 1 año
 - b) De 1 a 3 años
 - c) De 3 a 5 años
 - d) Más de 5 años
5. Título profesional :
6. Estudios de posgrado:
 - a) Segunda especialidad
 - b) Maestría
 - c) Doctorado
 - d) Otro
7. Condición laboral
 - a) Tiempo parcial
 - b) Tiempo completo

II. Información específica

Lee cada ítems y responde marcando con un de acuerdo a la siguiente escala:

- TI : Significa que estas totalmente insatisfecho.
 AI : Significa que estas algo insatisfecho.
 AS : Significa que estas algo satisfecho.
 TS : Significa que estas totalmente satisfecho.

N°	Ítems	TI	AI	AS	TS
1.	¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros docentes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Qué tan satisfecho estoy con las actividades docentes que desempeño en este momento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Qué tan satisfecho estoy con la información que me brinda la universidad con relación a mis condiciones o problemas laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que los estudiantes valoran mi trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	¿Qué tan satisfecho estoy con el nivel de motivación que tengo en este momento hacia mi trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	¿Qué tan satisfecho estoy con las oportunidades que me brinda la universidad para desarrollarme profesionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	¿Qué tan satisfecho estoy con la autonomía que tengo para realizar mi trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	¿Qué tan satisfecho estoy con la equidad con que me tratan los directivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	¿Qué tan satisfecho estoy con la opinión que tiene la comunidad universitaria sobre la actividad académica del Centro de Idiomas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	¿Qué tan satisfecho estoy con mi forma de participar en la toma de decisiones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que practico con los estudiantes de la universidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que los directivos de esta universidad supervisan mi trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que se respeta la normatividad institucional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	¿Qué tan satisfecho estoy con el ambiente de trabajo que existe en la universidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que me trata los directivos de la universidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	¿Qué tan satisfecho estoy con la ventilación que hay en el espacio físico donde laboro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que los directivos resuelven los conflictos que se suscitan en la universidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que me puedo promover a un puesto o cargo superior?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que se respetan los derechos laborales de los docentes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	¿Qué tan satisfecho estoy con la información que me brindan las distintas instancias de la universidad para llevar a cabo mi trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las facilidades que me brindan los directivos para desarrollarme profesionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

N°	Ítems	TI	AI	AS	TS
22.	¿Qué tan satisfecho estoy con la libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con los directivos de la universidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	¿Qué tan satisfecho estoy con la iluminación del espacio físico donde trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	¿Qué tan satisfecho estoy con el nivel laboral que tengo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	¿Qué tan satisfecho estoy con la motivación que siento en mi trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo los directivos de la universidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	¿Qué tan satisfecho estoy con la remuneración económica que percibo por mi trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	¿Qué tan satisfecho estoy con la cantidad del trabajo que se me asigna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que está organizada la universidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que toman en cuenta mis opiniones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo mis compañeros docentes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	¿Qué tan satisfecho estoy con el espacio físico donde realizo mi trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que puedo ascender de nivel salarial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las facilidades que me brindan los directivos para desarrollarme personalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración.

Agrupamiento de ítems por dimensión

Dimensiones	Nº Ítems	Ítems
a) Relaciones interpersonales	3	1, 11, 23
b) Desempeño docente	5	2, 5, 7, 22, 26
c) Condiciones laborales	7	3, 6, 18, 25, 28, 29, 34
d) Valoración del trabajo	4	4, 9, 27, 32
e) Participación	2	10, 31
f) Factores organizacionales	5	13, 14, 19, 20, 30
g) Ambiente físico	3	16, 24, 33
h) Equipo directivo	6	8, 12, 15, 17, 21, 35

Escala de evaluación

Dimensiones	Ítems	Bajo	Mediano	Alto
a) Relaciones interpersonales	3	3 a 5	6 a 9	10 a 12
b) Desempeño docente	5	5 a 9	10 a 15	16 a 20
c) Condiciones laborales	7	7 a 13	14 a 21	22 a 28
d) Valoración del trabajo	4	4 a 7	8 a 12	13 a 16
e) Participación	2	2 a 3	4 a 6	7 a 8
f) Factores organizacionales	5	5 a 9	10 a 15	16 a 20
g) Ambiente físico	3	3 a 5	6 a 9	10 a 12
h) Directivos	6	6 a 11	12 a 18	19 a 24
Satisfacción laboral	35	35 a 69	70 a 105	106 a 140

Apéndice 4: Fichas de validación del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Dr. Cosme Correa Becerra
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Estadístico-Docente de Universidad Nacional de Piura
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario para medir nivel de satisfacción laboral docente
- 1.4 Autor del instrumento : Lic. Marita Lisseth Candela Campoverde

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL			02	27	29
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Elaboración: Juan Carlos Zapata Arcajima

Coefficiente de validez :

$$\frac{A + B + C}{30}$$

=

0,96

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena


DR. COSME CORREA BECERRA
 LIC. EN ESTADISTICA
 COESPE 502

Piura, 05 de abril de 2018.

FICHA DE VALIDACIÓN 2

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : **Mgtr. Juan Carlos Zapata Ancajima**
- 1.2 Cargo e institución donde labora : **Docente Universidad Nacional de Piura**
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado : **Cuestionario para medir nivel de satisfacción laboral docente**
- 1.4 Autor del instrumento : **Lic. Marita Lisseth Candela Campoverde**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL			02	27	29
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez :

$$\frac{A + B + C}{30}$$

=

0,96

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena


Mgtr. Juan Carlos Zapata Ancajima
 Metodólogo-Docente Gestión Educativa

Piura, 05 de abril de 2018.

FICHA DE VALIDACIÓN 3

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Dra. Silvia Elena Maticorena Campos
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Directora IEAP, Carlota Ramos de Santolaya - UNP
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario para medir nivel de satisfacción laboral docente
- 1.4 Autor del instrumento : Lic. Marita Lisseth Candela Campoverde

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL			04	24	28
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez : $\frac{A + B + C}{30} = 0,93$

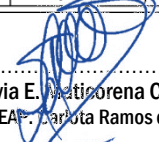
III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Piura, 05 de abril de 2018.

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena



Dra. Silvia E. Maticorena Campos
 Directora IEAP - Carlota Ramos de S.-UNP

Apéndice 5: Confiabilidad del instrumento por ítems

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	64,25	809,400	,569	,987
P2	64,56	789,996	,836	,987
P3	64,81	797,362	,741	,987
P4	64,13	794,650	,850	,987
P5	64,50	788,000	,791	,987
P6	64,69	794,896	,668	,987
P7	64,63	793,583	,749	,987
P8	64,75	797,800	,745	,987
P9	64,75	802,600	,712	,987
P10	64,75	792,067	,857	,987
P11	64,44	792,262	,856	,987
P12	64,69	785,962	,866	,987
P13	64,63	791,050	,852	,987
P14	64,75	789,933	,899	,987
P15	65,06	794,596	,845	,987
P16	64,38	801,450	,882	,987
P17	64,81	787,229	,937	,986
P18	64,88	801,450	,711	,987
P19	64,88	788,650	,898	,987
P20	64,75	800,333	,760	,987
P21	64,88	799,317	,831	,987
P22	64,44	785,729	,856	,987
P23	64,50	778,800	,946	,986
P24	64,31	787,429	,840	,987
P25	64,31	777,429	,908	,987
P26	64,31	789,162	,866	,987
P27	64,63	780,783	,870	,987
P28	64,63	788,783	,784	,987
P29	64,31	786,096	,863	,987
P30	64,50	777,733	,913	,987
P31	64,56	792,262	,794	,987
P32	64,31	787,162	,904	,987
P33	64,56	783,729	,840	,987
P34	64,81	776,962	,892	,987
P35	64,88	799,317	,831	,987

Apéndice 6: Resultados del nivel de satisfacción laboral por variables demográficas

Tabla 12: Nivel de satisfacción laboral de los docentes

Variables	Categorías	Satisfacción laboral							
		Baja		Mediana		Alta		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Sexo	Masculino	6	37,5	2	12,5	0	,0	8	50,0
	Femenino	5	31,3	0	,0	3	18,8	8	50,0
	Total	11	68,8	2	12,5	3	18,8	16	100,0
Edad	Menos de 25	0	0,0	0	0,0	1	6,2	1	6,2
	De 26 a 35	10	62,5	1	6,2	0	0,0	11	68,8
	De 36 a 45	1	6,2	1	6,2	1	6,2	3	18,8
	De 46 a 55	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Más de 55	0	0,0	0	0,0	1	6,2	1	6,2
	Total	11	68,8	2	12,5	3	18,8	16	100,0
Años de servicio	Menos de 1 año	3	18,8	0	0,0	0	0,0	3	18,8
	De 1 a 3 años	4	25,0	2	12,5	1	6,2	7	43,8
	De 3 a 5 años	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	,0
	Más de 5 años	4	25,0	0	0,0	2	12,5	6	37,5
	Total	11	68,8	2	12,5	3	18,8	16	100,0
Título profesional	Técnico	2	12,5	1	6,2	1	6,2	4	25,0
	Bachiller	1	6,2	0	0,0	1	6,2	2	12,5
	Licenciado en Educación	8	50,0	1	6,2	0	0,0	9	56,3
	Otro	0	0,0	0	0,0	1	6,2	1	6,2
	Total	11	68,8	2	12,5	3	18,8	16	100,0
Estudios de posgrado	Ninguno	10	62,5	1	6,2	2	12,5	13	81,3
	Segunda especialidad	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	,0
	Maestría	1	6,2	1	6,2	1	6,2	3	18,8
	Doctorado	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	,0
	Otro	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	,0
	Total	11	68,8	2	12,5	3	18,8	16	100,0
Condición laboral	Tiempo parcial	10	62,5	2	12,5	2	12,5	14	87,5
	Tiempo completo	1	6,2	0	0,0	1	6,2	2	12,5
	Total	11	68,8	2	12,5	3	18,8	16	100,0

Apéndice 7: Base de datos por dimensiones y variables

n°	Relaciones Interpersonales	Desarrollo docente	Condiciones laborales	Valoración del trabajo	Participación	Factores organizacionales	Ambiente físico	Equipo directivo	Satisfacción laboral
1	4	6	13	8	4	8	5	10	58
2	8	14	10	10	3	9	6	11	71
3	3	7	9	5	2	6	4	6	42
4	5	6	9	6	4	6	5	7	48
5	10	16	23	13	6	16	9	18	111
6	11	18	24	14	7	15	11	16	116
7	7	10	13	7	4	6	8	9	64
8	11	18	28	15	8	20	12	22	134
9	6	5	9	6	3	6	5	6	46
10	8	17	11	10	2	11	8	9	76
11	6	10	14	8	3	8	6	9	64
12	5	9	8	6	4	8	5	10	55
13	6	9	13	8	2	8	4	8	58
14	3	5	7	4	2	5	3	6	35
15	3	7	9	5	2	6	4	6	42
16	6	5	9	6	3	6	5	6	46
Min	3	5	7	4	2	5	3	6	35
Max	11	18	28	15	8	20	12	22	134
Media	6,38	10,13	13,06	8,19	3,69	9,00	6,25	9,94	66,63
DesEst	2,66	4,87	6,33	3,35	1,85	4,35	2,62	4,77	29,17