

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO
ESCUELA DE POSTGRADO**



**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y
EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DEL
CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR
VALLEJO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO
EN EL AÑO 2013.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN**

**MENCIÓN: GESTIÓN Y AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD
EDUCATIVA**

AUTOR :

Br. PIERO MORENO CHÁVEZ

ASESOR : MS. SANTIAGO CASTILLO MOSTACERO

**TRUJILLO - PERÚ
2016**

Nº de registro: _____

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito establecer la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo en el año 2013. Este trabajo es de tipo correlacional ya que tuvo el propósito de medir el grado de relación que existe entre dos variables. El estudio se llevó a cabo con una población de 50 docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de Trujillo. Por tratarse de una población pequeña, la muestra fue igual al número de la población. Es decir, los 50 profesores del centro de idiomas fueron considerados en esta investigación. Para llevar a cabo esta investigación se aplicó dos encuestas, una para cada variable. La encuesta de Satisfacción Laboral se aplicó a los docentes y midió el grado de satisfacción que ellos tienen en su centro de labores. Por otro lado, la encuesta sobre Desempeño Profesional se aplicó a los alumnos del Centro de Idiomas y midió el desempeño de los docentes según la perspectiva de los alumnos. Por cada profesor, se eligió uno de sus cursos y se encuestó simultáneamente al docente y a todos los alumnos de dicho curso. Se enfatizó que la encuesta era anónima y que sólo era para fines de investigación. Una vez determinado el nivel de cada variable se procedió a establecer la relación entre ellas a través de la prueba estadística del Chi-cuadrado. Se demostró que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Entre las conclusiones que se obtuvieron, se estableció que el nivel de satisfacción laboral de los docentes se encuentra entre regularmente satisfecho y muy satisfecho; en tanto que el nivel de desempeño profesional se encuentra entre muy bueno y bueno.

Palabras claves: Satisfacción laboral, desempeño profesional, docentes, alumnos.

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the connection between job satisfaction and professional performance of teachers who worked in the Language Center of the Cesar Vallejo University in the city of Trujillo in 2013. The research is correlational because the aim is to measure the relation between two variables. This investigation was done with a target population of 50 teachers of the Language Center of the Cesar Vallejo University. Since the target population was small, the sample was the same as the population; in other words, all the 50 teachers were considered in this investigation. In order to do this research, two surveys were applied, one for each variable. To measure the level of job satisfaction, a survey was applied to the teachers. To measure the level of professional performance, a survey was applied to the students of the same teachers. For each teacher, one of his courses was chosen. The surveys were applied simultaneously to the teacher and to all the students of the same course. It was emphasized that the surveys were anonymous. Once that the level of each variable was determined; the Chi-squared test was used to establish the connection between them. It was demonstrated that job satisfaction and professional performance are significantly related. The research allowed to say that teachers were from regularly satisfied to very satisfied; the research also established that their professional performance was from very good to good.

Key words: Job satisfaction, professional performance, teachers, students.

2.2.4. Algunos enfoques o modelos de análisis de la formación profesional	25
3. Material y método	28
3.1. Material	28
3.1.1. Población	29
3.1.2. Muestra	29
3.1.3. Unidad de análisis	29
3.2. Métodos	30
3.2.1. Tipo de estudio	30
3.2.2. Diseño de investigación	30
3.2.3. Variables de estudio	31
3.2.4. Operacionalización de las variables	32
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.4. Procedimiento de recolección de la información	36
3.5. Métodos de análisis de datos	36
4. Resultados	37
5. Discusión de Resultados	43
6. Conclusiones	46
7. Propuesta	47
8. Recomendaciones	48
9. Referencias bibliográficas	49
10. Anexos	52

ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS

IV-1. Satisfacción laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013. 37.

IV-2. Desempeño Profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013. 38.

IV-3. Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.39.

IV-4. Prueba de hipótesis de la Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013. 41.

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 4-1. Satisfacción laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013. 37.

Figura 4-2. Desempeño Profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo – 2013. 38.

Figura 4-3. Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013. 40.

Figura 4-4. Región crítica de la Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013. 42.

1. INTRODUCCIÓN

Descripción del problema

Para entender la razón de esta investigación, es necesario entender la **descripción problemática**. El Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo cuenta con 50 profesores a tiempo parcial. Ellos pueden tener hasta un máximo de 18 horas semanales de trabajo, según lo estipula su contrato. Esta situación los lleva a la necesidad de tener otros empleos. Algunos docentes laboran en colegios y otros trabajan a tiempo parcial en diferentes institutos de idiomas.

Se ha notado en los docentes una falta de identidad y compromiso con el centro de idiomas. Así, por ejemplo, la mayoría de ellos no asiste a las reuniones académicas programadas mensualmente, pese a que se realizan en doble turno. Tampoco asisten a las actividades integradoras (paseos, cenas, eventos) organizadas por la institución. Además, no son muy colaboradores con las actividades académicas extracurriculares que emprende la institución. En octubre de 2013, por ejemplo, se realizó un evento académico en el cual sólo un 30 % de docentes colaboró.

Esta falta de compromiso se puede deber a muchos factores. Uno de ellos es la carga horaria. Al ser empleados a tiempo parcial, se ven en la necesidad de tener otros centros de trabajo, por lo que no cuentan con tiempo extra disponible para ofrecer a la institución. Otro aspecto importante es el salario por horas que reciben; algunos docentes consideran que se les paga poco. Existe, en algunos casos, una razón de índole emocional: los docentes no están a gusto con los beneficios o el trato que reciben; tal vez se sienten más identificados con otras instituciones. Otro motivo primordial es la falta de estabilidad en la carga horaria. Según la demanda de alumnos, un profesor puede tener mayor o menor número de horas de trabajo. En los meses de julio y diciembre, los docentes pueden incluso no tener alumnos, lo cual genera un desbalance en sus economías. Finalmente, algunos docentes pueden creer que sólo las horas pagadas se deben dedicar a la institución, y cuando ésta

requiere que se realice alguna actividad extra, ellos se excusan diciendo que tienen otros compromisos.

Mediante el presente proyecto de investigación se pretende lograr tres objetivos. Primero, se medirá el nivel de satisfacción laboral del personal del centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo. Luego, se investigará sobre su desempeño profesional. Finalmente, se verá si existe una relación entre estas dos variables.

Antecedentes

Respecto a los **antecedentes** contamos con los siguientes trabajos de investigación:

Yazmín Díaz Torres & Ana A. Quijada Fragoso (2005), *“Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional”*. Universidad Autónoma Metropolitana. México. En este estudio, las autoras definen el compromiso organizacional y establecen la relación entre ésta y la satisfacción laboral. Ellas llegan a la conclusión de que hay una relación moderada positiva, es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional.

Margarita Chiang Vega, Gustavo Méndez Urra, Gonzalo Sánchez Bernal (2010), *“Cómo influye la satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail”*. Universidad del Bío-Bío. Chile. Este estudio analiza las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de retail. Para lograr el objetivo se aplicó un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral. Para el análisis de la evaluación del desempeño se utilizaron datos recogidos por la empresa analizada. Las correlaciones entre ambas variables indican que, para los

trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye.

Miguel A. Santos Rego, Agustín Godás Otero María, Lorenzo Moledo, José A. Gómez Fraguela (2010), *“Eficacia y Satisfacción laboral de los profesores no universitarios: revisión de un instrumento de medida”*. Universidad de Santiago de Compostela. España. Teniendo muy presente el desarrollo de la teoría cognitivo-social de A. Bandura, el objetivo de esta investigación fue analizar las características de un instrumento utilizado para medir la satisfacción del profesorado de enseñanza primaria y secundaria, y su relación con las creencias o percepciones sobre la eficacia de su entorno laboral. Para ello se seleccionó una muestra de 500 profesores no universitarios (250 de educación primaria y 250 de educación secundaria) procedentes de centros de enseñanza de la Comunidad Autónoma de Galicia. A los sujetos de la muestra se les administró un cuestionario con 43 preguntas formuladas en categorías cerradas y en formato de escala tipo Likert. Los resultados y el buen ajuste registrado nos permiten establecer un marco muy aproximado de las relaciones de influencia entre las distintas dimensiones propuestas por el modelo final.

Alicia Omar (2011), *“Liderazgo transformador y satisfacción Laboral: El rol de la confianza en el supervisor”*. Universidad Nacional del Rosario. Argentina. El objetivo de esta investigación fue analizar las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y las percepciones del supervisor como un líder transformador, así como verificar el papel de la confianza sobre tales relaciones. Se estudió una muestra de 218 trabajadores argentinos, de empresas públicas y privadas de la zona centro del país. Análisis de correlaciones mostraron importantes asociaciones entre las diferentes facetas del

liderazgo transformador (consideración individualizada, motivación inspiradora, influencia idealizada y estimulación intelectual), la confianza en el supervisor, la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general. Un análisis de regresión mediada mostró el papel modulador de la confianza en el supervisor en las relaciones entre percepciones de liderazgo transformador y satisfacción laboral. Se enumeran las debilidades y fortalezas del trabajo y se ofrecen sugerencias para futuros estudios.

Elena Briones, Carmen Taberner, Alicia Arenas (2010), *“Satisfacción Laboral de los profesores de secundaria: Efecto de Factores demográficos y psicosociales”*. Universidad de Córdoba. España. El objetivo de este estudio, formulado desde la Teoría Social Cognitiva, fue examinar el efecto de algunas variables demográficas y psicosociales implicadas en la satisfacción laboral de los profesores. La muestra consistió en 68 profesores de secundaria en contextos caracterizados por su diversidad cultural. La media de edad fue de 43.56 años (DT = 10.93); el 60.3% eran mujeres y el 38.2% hombres. Un path análisis demostró que la satisfacción laboral estaba positivamente relacionada con el logro personal y el apoyo percibido de los compañeros, y negativamente relacionada con el agotamiento emocional. La autoeficacia de los profesores fue un predictor indirecto de la satisfacción laboral y un predictor directo del logro personal y la percepción del apoyo recibido de los compañeros.

Neva Milicic, Ricardo Rosas, Judith Scharager, María Rosa García, Carolina Godoy (2008), *“Diseño, Construcción y Evaluación de una Pauta de Observación de videos para evaluar la calidad del desempeño docente”*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile. Este trabajo de investigación presenta el diseño, construcción

y valoración métrica de una pauta de observación de clases, cuyo objetivo fue evaluar la calidad del desempeño docente. Para ello se observaron 92 videos de profesores de 4º a 8º básico, evaluados previamente en Chile por el Sistema Nacional de Evaluación del Desempeño Profesional Docente. El instrumento muestra adecuados niveles de confiabilidad y permitió efectuar una evaluación complementaria, debido a que integra variables adicionales e innovadoras en la evaluación del desempeño docente. La pauta permite entregar a los maestros el conocimiento de dimensiones relevantes para el logro de aprendizajes de calidad, posibilitando que ellos mismos se autoevalúen y logren visualizar aspectos que pudieran desarrollar y/o mejorar en sus prácticas pedagógicas.

Haydée Rionda Sánchez, Lilia Pino García, Lourdes Cabrera González (2011), *“El desempeño profesional pedagógico desde el enfoque ético, axiológico y humanista”*. Universidad de Ciencias pedagógicas Enrique José Verón. Cuba. En este trabajo se argumenta la importancia del enfoque ético, axiológico y humanista para el mejoramiento del desempeño profesional pedagógico de los docentes, al constituir un reto la conducción de la formación humanística y la ciudadana, de los jóvenes desde la edificación de una sociedad democrática, justa y de paz.

Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo en el año 2013?

Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo en la ciudad de Trujillo en el año 2013.

Objetivos específicos:

1. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo en el año 2013, mediante la aplicación de una encuesta.
2. Determinar el nivel de desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo en el año 2013, mediante la aplicación de una encuesta.
3. Establecer la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo en el año 2013, mediante gráficos.
4. Sistematizar los datos en un informe.

Formulación de Hipótesis

H_i : El nivel de satisfacción laboral está significativamente relacionado con el desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo en el año 2013.

H_o : El nivel de satisfacción laboral no está significativamente relacionado con el desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo en el año 2013.

Justificación del Estudio

A continuación, se explicará las razones principales para haber hecho esta investigación, es decir se presentará la ***justificación del estudio***:

Es fundamental para toda empresa conocer el nivel de satisfacción laboral de sus empleados. Esto le permite conocer cómo se siente su personal para así poder tomar las medidas correspondientes. La satisfacción laboral depende de muchos aspectos que se dan en la institución; y es menester de toda organización procurar que sus colaboradores se sientan satisfechos con las condiciones de trabajo para poder lograr una mayor productividad.

Por otro lado, es obligación de todo docente cumplir cabalmente sus funciones, es decir, tener un buen desempeño profesional. El término “desempeño profesional” no abarca solamente dictar clases; sino además otras actividades inherentes a las tareas del docente, tales como: corregir exámenes, llegar a la hora, respetar los recesos, entregar notas a tiempo, etc. Los lineamientos del desempeño profesional para el Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo se encuentran establecidos y

normados en las directivas del personal. Además, se realiza una encuesta a los alumnos para saber su opinión sobre el desempeño de los docentes.

Este trabajo de investigación servirá para entender la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo. Los resultados permitirán que los directivos de dicho centro tomen medidas adecuadas para mantener a su personal satisfecho y productivo. Los resultados también darán una visión del profesionalismo de los docentes y de la opinión que los alumnos tienen sobre ellos. Este trabajo es además útil para que, al realizar la encuesta, los docentes reflexionen sobre su posición en la institución y sobre el nivel de profesionalismo que están mostrando ante sus alumnos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Satisfacción Laboral

Toda institución siempre ha estado interesada en que sus trabajadores se sientan a gusto en su centro de labores, porque por lógica, esto resulta en una actitud más comprometida, lo que trae a su vez mejor rendimiento y mayor productividad. Para lograr y mantener esta satisfacción en sus colaboradores, cada empresa utiliza diferentes medios (paseos de integración, incentivos económicos, reconocimientos públicos, etc.). Sin embargo, los medios antes mencionados no satisfacen a todos de la misma manera. Por eso, la satisfacción abarca muchos aspectos que deben ser limitados para ser medidos del modo más apropiado posible.

El grado de satisfacción laboral se ha convertido en uno de los fenómenos más analizados en los últimos años. La revisión efectuada por Mueller, Hatrup y Hausmann (2009), muestra que el estudio de la satisfacción laboral ha ido atravesando por distintas etapas. Inicialmente, los esfuerzos se concentraron en definir y explicitar la naturaleza del constructo. Posteriormente, los trabajos se orientaron a desarrollar instrumentos idóneos para explorarlo y medirlo. Más recientemente, el interés ha comenzado a concentrarse en el análisis de sus antecedentes y de sus posibles consecuencias. Las investigaciones recientes indican que existe más consenso en cuanto a las consecuencias de la satisfacción que en sus antecedentes. El bienestar subjetivo y el compromiso con actividades extras son las variables más citadas como consecuencias de la satisfacción laboral (Edwards, Bell, Arthur y Decuir, 2008). En lo que respecta a los antecedentes, se han identificado algunas tales como tener un trabajo motivador, realizar las tareas en condiciones favorables, contar con un sistema justo de recompensas y, adicionalmente, desempeñar un trabajo compatible con la personalidad. Además de estas variables tradicionales, se destacan variables tales como la confianza del empleado en la organización y la percepción de un

liderazgo transformador por parte del jefe o supervisor (Whitman, vanRooy y Viswesvaran, 2010).

La satisfacción laboral es definida como una actitud frente a las experiencias laborales. Esta actitud es cómo los empleados evalúan su trabajo; evaluación que habitualmente se hace a través de escalas que incluyen aspectos tales como salario, promoción y supervisión (Morris y Venkatesh, 2010).

Se ha subrayado que, así como la organización puede influir en la satisfacción de los empleados mediante políticas de salarios justos, entrenamiento para incrementar la productividad o recompensas por ejecuciones destacadas; los empleados satisfechos pueden contribuir al trabajo confiable, responsable y de calidad, lo que reduce los costos internos de cualquier proceso de producción (Edwards et al., 2008).

Whitman et al. (2010) señalan que los empleados satisfechos desean seguir formando parte de la organización, mientras que los insatisfechos quieren renunciar o cambiar de trabajo.

Para algunos autores cuando aumenta la satisfacción laboral se experimenta mayor satisfacción con la vida personal. En este sentido, Paris (2008) ha puntualizado que la felicidad con el trabajo influye positivamente en la satisfacción con la vida en general.

2.1.1. Marco conceptual de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la reacción y los sentimientos que un trabajador manifiesta frente a su situación laboral. En otras palabras, es la actitud positiva o negativa que se tiene hacia el centro de labores, a los colegas, a los superiores y al conjunto de la organización (Weinert, 1987). Esto nos lleva a afirmar que una persona que está satisfecha con su puesto de trabajo tiene actitudes positivas hacia el mismo, mientras que una persona que está insatisfecha tiene actitudes negativas (Robbins y Coulter, 1996).

Muñoz Adañez (1990) señaló que:

La satisfacción laboral es el sentimiento de agrado 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 empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. (p. 76)

Garmendia y Parra Luna (1993), añaden que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas, de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. Estos autores definen que alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea.

Los autores Werther y Davis (1982), la definen como el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo. Lo importante es reconocer que la satisfacción es un sentimiento de relativo placer o dolor, lo que es distinto a los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento, aunque son estos tres factores en conjunto los que ayudan a la dirección de la empresa a comprender la reacción.

Además, la satisfacción laboral puede darse en dos tipos: *la satisfacción laboral general* (estado emocional positivo y placentero global que abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo) y *la satisfacción laboral por faceta* (cuando se está contento con algunos aspectos del trabajo). Partiendo de esta clasificación, se puede decir que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas. Así, por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las capacitaciones puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración. Este

modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse (Loitegui Aldaz, 1990).

La satisfacción en el trabajo es como cualquier actitud, se adquiere generalmente con el transcurso del tiempo, en la medida en que el empleado obtiene mayor información acerca del lugar de trabajo. Además, las actitudes de los empleados son importantes y por ello hay que vigilarlas, entenderlas y manejarlas (Davis y Newstrom, 1991).

La satisfacción laboral se puede explicar a través de la Teoría del Intercambio Social, la cual en sus principios intenta integrar fundamentos de la economía clásica al sostener que en toda interacción social hay un intercambio explícito e implícito de recompensas y costos, donde las recompensas son los placeres, satisfacciones y gratificaciones que disfruta la persona; mientras que los costos son cualquier factor que funciona para inhibir o refrenar la ejecución de una secuencia conductual (Insko y Schoper, 1980).

Un problema actual que se presenta en las organizaciones económicas es que los empleados ponen poco empeño en sus labores al tener poco interés en su trabajo. Los progresos que en la actualidad se han hecho respecto a la selección y reclutamiento de la gente en una empresa son muchos, sin embargo, ninguna “logrará mejorar la calidad del trabajo, a menos que el personal esté motivado para rendir su máximo esfuerzo posible (Schultz, 1985).

La satisfacción laboral es la disposición psicológica (Schultz, 1985), que tiene el sujeto a su trabajo, la cual provoca actitudes que están determinadas por diversos factores que deben ser estudiados pues tiene diversas consecuencias: en la empresa, su supervivencia depende directamente de la satisfacción de sus miembros; en el cliente, porque cuando un empleado está insatisfecho, los productos que produce son de mala calidad o no siguen las órdenes del cliente; en el trabajador, porque

“la satisfacción con el trabajo y el interés por el empleo hará que el trabajo brinde satisfacciones y favorezca la realización personal” en lugar de aburrirse o sentirse frustrado (Shultz, 1985).

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes hacia el trabajo, puede ser descrita como una disposición psicológica del sujeto hacia su empleo (lo que piensa de él) y esto supone un grupo de actitudes hacia distintos elementos del mismo, resultado de diversas percepciones y expectativas que los empleados poseen hacia éste (Shultz, 1985), por lo que hablar de satisfacción laboral no solo se refiere concretamente al trabajo, sino que implica diferentes variables del contexto laboral (Cruz, 1999).

2.1.2. Teoría de los dos factores.

La teoría de los dos factores postula la existencia de dos fuentes: una generadora de satisfacción y otra de la insatisfacción (Fischer, 1992).

El primer grupo de factores se encuentra ligado al contenido del trabajo y son los Factores Intrínsecos o de Motivación que son fuente de satisfacción (Fischer, 1992). Se refieren sobre todo al contenido del cargo, a las tareas y deberes relacionados con el cargo; estos factores producen un efecto duradero de satisfacción que se ve reflejado en la productividad. El término Motivación incluye sentimientos de realización, de crecimiento y reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la ejecución de las tareas y actividades que ofrecen suficiente significado para el trabajador (Chiavenato, 1983).

El segundo tipo de factores reagrupa lo que caracteriza el contexto en que se realiza el trabajo, se les denomina Factores Extrínsecos o de Higiene y son fuente de insatisfacción (Fischer, 1992). Se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, que incluye condiciones físicas y ambientales del trabajo; a estos factores se les considera como limitados en su capacidad de influir en el comportamiento de los empleados (Chiavenato, 1983).

2.1.2.1. Factores de motivación.

La motivación es el conjunto de fuerzas internas y tendencias que impulsan al ser humano a actuar en un sentido definido; estas fuerzas han sido designadas, a veces como necesidad y a veces como instinto e incluso como deseo (Fischer, 1992). Estos factores tienen que ver con el trabajo mismo y qué tan estimulante es, es decir, la variedad de las tareas, su complejidad, entre otras.

Según Aviles, García y González, (2002), los factores de motivación que están ligados al contenido del trabajo propiamente dicho, son los siguientes:

Logro: Es algún éxito alcanzado, tal como terminar alguna encomienda de manera exitosa, resolver algún problema o ver los resultados del trabajo.

Reconocimiento: Se refiere a alguna alabanza o elogio que se le hace al trabajador por parte de algún jefe, supervisor o compañero de trabajo. En un sentido negativo también puede incluir algún regaño o llamada de atención por parte del jefe, supervisor o compañero de trabajo.

Trabajo en sí mismo: Se refiere al trabajo en sí, y está íntimamente ligado con el agrado o desagrado por la actividad que se desempeña, puesto que el trabajo puede resultar variado, creativo o poco creativo, fácil o difícil.

Responsabilidad: Ésta se manifiesta cuando las personas llegan a sentirse responsables de su propio trabajo o el de otros y cuando se les otorgan nuevas responsabilidades.

Desarrollo: Se refiere al cambio real que puede sufrir una persona en cuanto a su posición en la organización, es decir, cuando existe algún ascenso de puesto.

Posibilidades de crecimiento: Se refiere a las posibilidades del trabajador para lograr cambios en su trabajo, tales como situaciones en las que se puedan aprender y desarrollar habilidades o bien aplicar aquellas que no han sido aprovechadas.

2.1.2.2. Factores de higiene.

Los Factores de Higiene, también conocidos como Extrínsecos, caracterizan el contexto donde se realiza el trabajo y sus consecuencias; se relacionan con el contexto físico y psicológico en el que es desempeñado el trabajo, los cuales, según Aviles, García & González, (2002) son:

Reglas y políticas de la organización: Este factor se refiere a la organización adecuada o inadecuada de la empresa o compañía, es decir, al hecho de que todas las acciones están bien encaminadas o bien algunas de ellas no quedan claras, como por ejemplo el hecho de no saber quién es realmente el jefe o supervisor directo; además tiene que ver con las políticas que la empresa aplica a sus empleados.

Supervisión: En específico son las características del supervisor, tales como la competencia e incompetencia, si se percibe como justo o injusto, o bien se refiere a su mala o buena disposición para delegar responsabilidad y para enseñar, además incluye las maneras en las que se evalúa al trabajador, siendo el supervisor el evaluador principal.

Interacción: Aquí son las relaciones interpersonales ya sea con el jefe o supervisor, algún subalterno o algún compañero de trabajo. Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de su trabajo y las relaciones interpersonales sociales que tienen lugar, por ejemplo, a la hora de la comida.

Condiciones físicas del lugar: Son las condiciones físicas del lugar donde se realiza el trabajo, tales como la ventilación, luz, espacio, herramientas del trabajo, entre otras.

Salario: Se habla de la remuneración económica que se percibe a cambio de la actividad laboral e incluye todo aquello que puede ser conseguido mediante la remuneración económica.

Status: Es la posición jerárquica que el trabajador tiene dentro de la organización, así como el hecho de tener personal de apoyo, por ejemplo, alguna secretaria, algún asistente personal o incluso un ayudante.

Seguridad de empleo: Cuando el trabajador tiene un sentimiento de pertenencia con la compañía y a la presencia o ausencia de estabilidad o seguridad con el trabajo, es decir, qué tan seguro está el trabajador de que pueda mantenerse laborando en esa empresa, también incluye la estabilidad de la empresa.

2.1.3. Factores de satisfacción laboral

Robbins (1996), en su “Comportamiento Organizacional” señala que:

Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo y colegas que apoyen. Por otra parte, el efecto de la satisfacción laboral en el desempeño del empleado implica lo siguiente: satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación” (p. 192).

La investigación de Loitegui (1990), describe que las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores son:

- . Funcionamiento y eficacia en la organización,
- . Condiciones físico-ambientales en el trabajo,
- . Contenido interno del trabajo,
- . Grado de autonomía en el trabajo,
- . Tiempo libre,
- . Ingresos económicos,
- . Posibilidades de formación,

- . Posibilidades de promoción,
- . Reconocimiento por el trabajo,
- . Relaciones con los jefes,
- . Relaciones de colaboración y trabajo en equipo,
- . Prestaciones sociales.

2.1.3.1. El rol del jefe

El estilo más cercano al liderazgo positivo es el liderazgo transformador definido como el estilo que motiva y surte efectos positivos sobre los seguidores. En la teoría del liderazgo transformador se identifican cuatro tipos de conducta del líder: consideración individualizada (atención de las necesidades e inquietudes de los seguidores); motivación inspiradora (articulación de visiones que atraen a los seguidores); influencia idealizada (comportamiento carismático, visionario y decidido), y estimulación intelectual (predominio de la razón por sobre la emoción). Son, precisamente estas características, las que hacen que los líderes transformadores transmitan expectativas de alto rendimiento, faciliten el desarrollo de una visión estratégica y enfatizen la identidad colectiva (Li y Hung, 2009).

2.1.3.2. Confianza organizacional: relación laboral con compañeros de trabajo.

La confianza organizacional es crítica para que las organizaciones puedan lograr sus objetivos y retener recursos humanos valiosos. Los primeros estudios sobre el tema estuvieron orientados a la confianza interpersonal y, sólo recientemente se ha comenzado a focalizar la atención sobre la confianza en las organizaciones. Al analizar la bibliografía sobre confianza interpersonal, se identifican dos vertientes: una que considera que la confianza se basa en la convicción de que, en

un intercambio, la otra parte dejará de lado sus propios intereses a favor del interés colectivo (benevolencia o buena voluntad); la otra, que sostiene que la confianza reside en las expectativas que las cosas ocurrirán como corresponden (previsibilidad). Por lo que, tomando ambas vertientes, se puede definir la confianza personal como las expectativas de que los demás actúen con previsibilidad y benevolencia (Maguire y Phillips, 2008).

La confianza organizacional, por su parte, se desarrolla cuando los individuos generalizan su confianza personal a las grandes organizaciones compuestas por individuos con los que tienen poca familiaridad, poca interdependencia y escasa interacción (Mollering, Bachmann y Lee, 2004). En este ámbito se distinguen dos grandes áreas de análisis: confianza en el supervisor y confianza en la organización. La confianza en el supervisor se refiere a la voluntad de un subordinado de aceptar indicaciones frente a las acciones que no puede controlar. La confianza en la organización proviene de las señales de apoyo y justicia por parte de los representantes de la alta gerencia. Aunque son variables relacionadas, la confianza en el supervisor y la confianza en la organización, tienen antecedentes y consecuencias diferentes. La confianza en la organización influye sobre el deseo de seguir perteneciendo a la empresa; en tanto que la confianza en el supervisor influye sobre los comportamientos de colaboración del empleado e impacta sobre su salud ocupacional (Tan & Lim, 2009).

2.1.4. Posibles causas de insatisfacción docente.

Después de haber analizado la teoría de la satisfacción laboral y sus factores; se debe delimitar el tema al ámbito docente. Se afirma que el cansancio emocional del profesorado se produce como consecuencia de unos continuados niveles de estrés que sobrepasan lo soportable. El agotamiento emocional del profesorado se ha convertido en un riesgo real para todos los docentes. A partir de los estudios actuales, puede confirmarse que enfermedades psiquiátricas como el estrés, la ansiedad o

la depresión son la principal causa de baja entre los docentes. Más de la mitad de los docentes reconoce que sus problemas de salud están directamente relacionados con el ejercicio de su trabajo (Esteve, Franco y Vera, 1995).

Existe un síndrome psicológico conocido popularmente como “síndrome de desgaste personal” o “síndrome del quemado”, se da particularmente en organizaciones que promueven servicios, y suele afectar a profesionales que mantienen trato con clientes o usuarios. Como consecuencia del estrés laboral, el síndrome de desgaste personal representa la fase avanzada de dicho estrés. Una etapa en la que el sujeto manifiesta una sensación de agotamiento de los propios recursos, perdiendo paulatinamente el interés por su trabajo, creciendo la percepción de impotencia ante cualquier requerimiento de esfuerzo. Cansancio, fatiga, desilusión, sentimientos de desamparo y de desesperanza, vienen a dibujar este cuadro sintomático. En este sentido, se contempla el síndrome desde tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización en la actividad y percepción de falta de realización profesional y personal (García y Bernal, 2008)

El agotamiento emocional constituye el elemento central del síndrome, pudiéndose manifestar esta fatiga, tanto física como psíquicamente. Como consecuencia de este cansancio motivacional-emocional, el sujeto se hace proclive a la desconexión participativa con los demás, ve crecer la percepción impersonal de su actividad. La pérdida paulatina del sentimiento de implicación personal se torna en el instrumento más a mano para aliviar las tensiones que atormentan. La situación se torna en un círculo agobiante, surge el sentimiento de falta de realización profesional y personal, apareciendo cuadros de ansiedad que disminuyen la concentración y el rendimiento. Este sentimiento de bajo logro profesional y de escasa realización personal alimenta actitudes negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo. Se entra así en una fatal espiral alimentada por la baja autoestima, la incapacidad para soportar la

presión y la conciencia de bajo rendimiento profesional. La peor de las actitudes frente a este padecimiento real o ante el riesgo potencial de la profesión es la de ocultarlo o la de no tomarlo en consideración, la de quitarle importancia o la de minimizar la incidencia (García y Bernal, 2008).

2.2. Desempeño Profesional

2.2.1. Marco conceptual del desempeño profesional.

Los autores Milkovich y Boudreau (1994) definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. Los autores Gibson, Ivancevich y Donnelly. (2001) definen el desempeño profesional como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad.

Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente (Chiang, Salazar, Martín y Núñez, 2011)

La Evaluación del Desempeño, según Mondy y Noe (2005), es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando éstos existen en una organización, el enfoque de la Evaluación del Desempeño en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos.

Carl Hose (2011) señaló que:

El desempeño profesional es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del

tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Para esta investigación se utilizará como referencia de desempeño profesional las directivas institucionales del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo. Este documento establece y norma las funciones que los docentes tienen en su centro de trabajo.

2.2.2. Paradigmas y competencias profesionales.

En la sociedad existen diferentes tipos de organizaciones, cada cual con sus propios objetivos y perspectivas. De los Ríos et al. (2000), afirman que la sociedad en general desarrolla dinámicas impulsadas por agentes (*empresariales, públicos, educativos, socio-cultural*), de cuyas actividades surgen demandas de capacidades profesionales concretas.

Estos cuatro tipos de agentes se diferencian en sus propósitos y lógicas, los cuales son el origen práctico de ciertas demandas de capacidades profesionales. Por ejemplo, un centro de idiomas puede ser considerado como dos agentes: empresarial – busca una rentabilidad- y educativa- se dedica a la enseñanza de idiomas. Para el presente trabajo se tomarán en cuenta dos agentes explicados por los autores consultados.

Agente Empresarial

Las empresas, por definición, son entidades orientadas a la producción de bienes y servicios, siendo uno de sus propósitos básicos la rentabilidad y el beneficio económico evaluado a partir de diversos indicadores. Ese propósito determina formas de organización, procedimientos, criterios de éxito, recursos y creencias.

La lógica de este sector es una lógica de las utilidades. Esta lógica, dependiendo de los tipos de empresas y de las culturas a que éstas pertenecen, puede admitir otros objetivos, tales como la permanencia en el tiempo en un entorno dado y el bienestar de quienes en ellas trabajan, por ejemplo. De la lógica empresarial se siguen muchas consecuencias, entre ellas, clases de competencias y actitudes que son vistas como necesarias en diversos tipos de profesionales.

Lo anterior implica, por ejemplo, la relevancia de competencias que permitan a las personas asumir distintos roles y adaptarse rápidamente a los cambios de un mundo laboral dinámico, aprender continuamente y desarrollar una gran capacidad de habituarse a nuevas condiciones y nuevos conceptos de trabajo (De los Ríos et al., 2000).

Agente o sector educativo

En educación la efectividad se aprecia, particularmente, en términos de logros de aprendizaje de los sujetos que reciben el servicio educativo. Por lo tanto, para un profesional determinado, las demandas de competencias provenientes del sector educativo son aquellas que se asocian esencialmente al aprendizaje. En esa perspectiva, son competencias esenciales las de enseñar, capacitar, guiar, diseñar didácticas y recursos didácticos para la enseñanza, evaluar aprendizajes, y mantener un propio programa de aprendizaje con fines de actualización y desarrollo personal.

De lo anterior se desprende una lógica educativa que es, en lo esencial, distinta de la lógica de utilidades empresarial. La lógica educativa, en la óptica de un educador moderno, debe ser una lógica en que el aprendizaje se considera desde distintas perspectivas que son atingentes, entre ellas, grado de madurez, género y estilos cognitivos de los educandos. Es muy relevante tomar conciencia que el aprendizaje, como resultado efectivo de la Educación, es un logro que la sociedad en general valora más y más. Por lo tanto, es muy difícil para cualquier

profesional realizar una buena carrera laboral sin verse comprometido permanentemente con tareas de capacitación, de guía de profesionales más jóvenes o de posible profesor en alguna actividad específica en un centro de Educación Superior (De los Ríos et al., 2000).

2.2.3. La evolución de los sistemas de validación y certificación en la perspectiva de las competencias profesionales.

En la mayor parte de los países desarrollados, el sistema de validación y certificación profesional es objeto de debate y de reformas, las que aparecen plasmadas en documentos de circulación internacional. Las distintas posiciones proponen variadas estrategias de abordaje.

En primer lugar, la posición preponderante que tienen los diplomas en comparación con la experiencia obtenida durante la vida laboral activa. El problema radica en equilibrar el peso de la certificación académica en la trayectoria profesional. Este peso parece bastante excesivo a los ojos de muchos, puesto que limita a las personas que no han alcanzado un buen nivel de escolaridad de acceder a una verdadera "segunda oportunidad" y de la posibilidad de hacer valer las habilidades y destrezas desarrolladas a través de una experiencia profesional muchas veces de gran calidad.

En segundo término, el lugar ocupado por los conocimientos académicos en la currícula de formación. En muchos programas académicos opera implícita o explícitamente un modelo de jerarquía de aptitudes que ordena en la parte superior la generación de teoremas y la especulación abstracta y en la base "el ingenio práctico del artesano. Esta representación jerárquica conduce a una desvalorización de la formación profesional y disminuye la importancia del sistema de formación de competencias y aptitudes requeridas por las empresas (De los Ríos et al., 2000).

2.2.4. Algunos enfoques o modelos de análisis de la formación profesional

El enfoque sobre desarrollo profesional que ha prevalecido a través de la era industrial se puede definir como un modelo *técnico-profesional*. Este modelo concibe la práctica o ejercicio profesional como el abordaje de problemas que pueden ser solucionados a partir de la aplicación de la lógica y el conocimiento. Bajo este enfoque, *el trabajo profesional es visto principalmente como la aplicación objetiva del conocimiento experto que permite analizar y resolver problemas*.

Este enfoque también conocido como de resolución de problemas está orientado esencialmente por la lógica instrumental más que por valores. En este marco, el profesional está centrado en los medios para alcanzar elementos preestablecidos; que en la identificación, construcción, cuestionamiento y legitimación de los resultados.

El tema de los resultados esperados, de la fijación de límites de las situaciones en cuanto problemas, de lo que constituye el conocimiento profesional válido y las respectivas competencias de un ámbito determinado, son asumidos en la definición del rol profesional como *algo que está más allá del quehacer individual*, y aparece situado, ya sea en este modelo, en un colegio o agrupación profesional o en la definición de estándares de alguna agencia externa.

Un segundo modelo de análisis de la relación formación-desempeño profesional es el llamado *enfoque post-industrial o modelo creativo imperativo*, cuya concepción del trabajo no está asentada únicamente en una dimensión de lógica pura, sino que incorpora también valores y perspectivas que determinan qué lógica usar.

Desde el punto de vista de este modelo, el profesional se desenvuelve en un sistema complejo y dinámico. El profesional, antes de aplicar soluciones lógicas, debe teorizar sobre las situaciones que enfrenta, de manera de construir el problema y buscar la manera de

resolverlo. El profesional opera de manera reflexiva e inteligente las situaciones y diseña y crea resultados. El desempeño implica el uso de análisis y conocimiento experto pero las herramientas claves son las síntesis, la reflexión sobre aspectos éticos y contextuales y la habilidad para interpretar situaciones desde un amplio rango de perspectivas.

Este enfoque es holístico y se basa en la naturaleza divergente y valórica de los problemas. Asimismo, aborda la construcción de problemas, la naturaleza de los resultados esperados y la validación del conocimiento, todo lo cual constituyen aspectos tanto problemáticos, como reales y prácticos de situaciones concretas de cada sujeto individual. Los métodos y resultados son interdependientes, lo mismo que la relación entre contexto y solución del problema. Entre el conocimiento y la práctica, por su parte, existe una relación cíclica y en espiral, con lo cual se genera, a su vez, un nuevo conocimiento. Este modelo opera a nivel de valores y perspectivas, lo que le brinda al profesional la posibilidad de elegir y tomar decisiones respecto de los resultados o productos, de los métodos y del uso del conocimiento y de la lógica subyacente.

Desde la perspectiva de este modelo holístico se pueden derivar algunos desafíos que conciernen a la definición y la identidad profesional. En primer lugar, la responsabilidad para definir un comportamiento y competencias aceptables para una profesión, se mueve desde la profesión como un todo hacia el individuo que participa y negocia con otros en una situación práctica dada. En segundo lugar, porque se cuestionan las nociones tradicionales de ámbito o límites profesionales.

Las implicancias de estos dos aspectos no son menores y aún no se perciben con toda claridad sus efectos. Sin embargo, parece que mientras en la época industrial las profesiones exhibían límites claros y cuerpos de conocimientos distintivos, la sociedad post-industrial verá a sus profesionales menos identificados con una ocupación definida y más como sujetos individualmente capaces, dispuestos a aprender, y dueños

de un importante background de experiencias y habilidades (De los Ríos et al., 2000).

Después de haber analizado la teoría sobre desempeño profesional, es necesario agregar que cada institución tiene un perfil del profesional que desea tener como trabajador. En la mayoría de los casos, existe un documento oficial que regula las funciones, obligaciones y derechos de los empleados. Estas especificaciones pueden encontrarse en el reglamento interno de trabajo o en las directivas académicas de la institución. Lo estipulado en esos documentos es tomado en cuenta a la hora de evaluar el desempeño profesional de los empleados.

3. MATERIAL Y MÉTODO

3.1. Material.

Para llevar a cabo esta investigación se aplicó dos encuestas, una para cada variable.

La encuesta de **Satisfacción Laboral** se aplicó a los **docentes** y midió el grado de satisfacción que ellos tienen en su centro de labores.

Por otro lado, la encuesta sobre **Desempeño Profesional** se aplicó a los **alumnos** del Centro de Idiomas y midió el desempeño de los docentes según la perspectiva de los alumnos.

Por cada profesor, se eligió uno de sus cursos y se encuestó simultáneamente al docente y a todos los alumnos de dicho curso.

Validez y confiabilidad

Validez

Para la validez del instrumento que evalúa la Satisfacción laboral y el Desempeño profesional, se aplicó la fórmula “ r_s ” correlación de spearman luego de aplicar la correlación de pearson en los ítems del instrumento de medición. Se obtuvo un $r_s = 0.996$ ($r_s > 0.50$) para el instrumento que evalúa la Satisfacción laboral y $r_s = 0.970$ ($r_s > 0.50$) para el instrumento que evalúa el Desempeño profesional, lo cual indica que los instrumentos son válidos. (Ver anexo N° 03).

Confiabilidad

De un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.973$ ($\alpha > 0.50$) para el instrumento que evalúa la Satisfacción laboral y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.932$ ($\alpha > 0.50$) para el

instrumento que evalúa el Desempeño profesional, lo cual indica que los instrumentos son confiables. (Ver anexo N° 04).

La validez y confiabilidad estadística se realizó con el asesoramiento del MsC. Eduardo Javier Yache Cuenca, quién tiene título profesional de Ing. Estadístico (COESPE 428), Lic. En Administración y Maestría en educación con mención en docencia y gestión educativa.

3.1.1. Población.

La población de estudio fueron 50 docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de Trujillo. Todos son trabajadores a tiempo parcial que no pueden tener más de 18 horas de trabajo. La antigüedad de los docentes en la institución varía notablemente. De la misma manera, el sueldo depende del valor por hora trabajada de cada profesor. Todos los docentes cuentan con otros empleos.

3.1.2. Muestra

Por tratarse de una población pequeña, la muestra fue igual al número de la población. Es decir, los 50 profesores del centro de idiomas fueron considerados en esta investigación.

3.1.3. Unidad de Análisis.

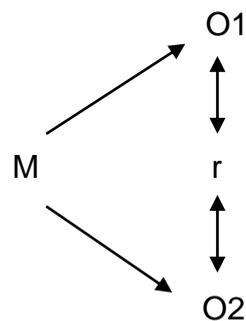
Los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo.

3.2. Métodos

3.2.1. Tipo de Estudio.

Este trabajo de investigación es de tipo correlacional ya que tiene el propósito de medir el grado de relación que existe entre dos variables.

3.2.2. Diseño de investigación.



Dónde:

M = 50 docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo.

O1 = Satisfacción laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo.

O2 = Desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo.

r = Relación entre satisfacción laboral y desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo

Análisis de los resultados:

Luego de aplicada las encuestas, se procedió a tabular los datos obtenidos tanto para la satisfacción laboral como para el desempeño profesional. Posteriormente se halló la relación existente entre ambas

variables. Para el análisis de datos se aplicaron técnicas estadísticas como chi cuadrado, cuadros estadísticos, etc.

3.2.3. Variables de estudio.

Variable Independiente: **Satisfacción Laboral.**

Variable dependiente: **Desempeño profesional**

3.2.4. Operacionalización de las variables.

Hipótesis: El nivel de satisfacción laboral está significativamente relacionado con el desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de Trujillo en el año 2013.

Variables	Indicador	Ítem	Instrumento
SATISFACCIÓN LABORAL DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Conjunto de sentimientos favorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo.	Ambiente Físico de trabajo	Las condiciones físicas (limpieza, higiene, iluminación, ventilación). Recursos tecnológicos (Computadora, proyector multimedia, i-tools). Aulas asignadas. El espacio del aula en relación al número de alumnos.	Encuesta
	Clima Organizacional	Relaciones entre todo el personal que labora en la institución. Se realizan eventos para confraternizar a los trabajadores. El nivel de colaboración y ayuda. Disposición de los colegas a reemplazar en caso de alguna emergencia. La ayuda ante alguna duda o dificultad por parte del personal administrativo. La fluidez de la información ya sea a través de sus superiores o a través de sus colegas (conocimiento de los eventos, los acuerdos, los cambios).	
	Relación con las autoridades	Relación con las autoridades más inmediatas. El apoyo de los superiores. La forma en que se dirige.	

		<p>La forma en que los superiores juzgan la tarea de los docentes.</p> <p>El reconocimiento que hacen los directivos y/o coordinadores por el esfuerzo y trabajo.</p> <p>El estímulo por parte de los directivos para mejorar el trabajo.</p> <p>Atención prestada a las sugerencias.</p> <p>Participación de los docentes en las decisiones.</p> <p>La “igualdad” y “justicia” de trato.</p>	
	Gestión Académica de la Institución	<p>Los objetivos que debe alcanzar (contenidos a enseñar en el tiempo establecido. La repartición de las unidades por ciclo).</p> <p>Libertad para elegir su propio método de trabajo.</p> <p>Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo.</p> <p>La supervisión de clases.</p> <p>La proximidad y frecuencia con que se supervisa.</p> <p>La autonomía para planificar el trabajo.</p> <p>La calidad de los exámenes para los alumnos.</p>	
	Gestión Administrativa de la Institución	<p>Carga horaria.</p> <p>Remuneración</p> <p>Cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes laborales</p> <p>Negociación sobre aspectos laborales.</p>	

		<p>Oportunidades de promoción</p> <p>Entrega de materiales y evaluaciones a los maestros.</p> <p>La claridad de funciones que competen a los coordinadores y asistentes administrativos.</p>	
<p>DESEMPEÑO PROFESIONAL</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</p> <p>Grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo.</p>	<p>Cumplimiento de Obligaciones del Docente</p>	<p>Puntualidad en horarios y recesos.</p> <p>Presentación personal (Vestimenta adecuada).</p> <p>Registro de la asistencia de los alumnos en el aula virtual.</p> <p>Ingreso progresivo de notas en el aula virtual</p> <p>Cuidado de los equipos audiovisuales</p> <p>Supervisión de puntualidad y disciplina en el aula.</p>	<p>Encuesta</p>
	<p>Información facilitada al comenzar el curso</p>	<p>Características y objetivos del curso.</p> <p>Sistema de evaluación.</p> <p>Servicios adicionales del Centro de Idiomas (Clases de refuerzo, recuperación de clases, examen de suficiencia).</p>	
	<p>Relación del Profesor con el alumno</p>	<p>Informa sobre el avance académico.</p> <p>Ayuda a comprender los errores y corregirlos adecuadamente.</p> <p>Trato amable y respetuoso</p> <p>Respeto de las opiniones.</p>	

	<p>Metodología</p>	<p>Dominio de los contenidos del curso. Organización adecuada de la clase; seguimiento del cronograma. Explicación de instrucciones de manera clara. Uso de actividades dinámicas. Materiales adecuados para el dictado de clase. Motivación y estimulación del interés en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Oportunidad para que todos los alumnos participen. Reforzamiento de lo aprendido en cada lección. Entrega de tareas corregidas en la fecha establecida. Otorga ayuda individual cuando se le solicita.</p>	
	<p>Sistema de Evaluación Aplicado</p>	<p>Evaluación coherente con los contenidos desarrollados. Da a conocer los resultados de las evaluaciones. Acepta solicitudes de recalificación y revisión de exámenes.</p>	

3.3. Técnica e Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral fue una adaptación de la encuesta elaborada por Chiang et al., 2010. La encuesta consta de 37 ítems dividida en dos partes: Información general (4 ítems), y Cuestionario de Satisfacción Laboral (33 ítems). La última tiene una escala de medición que va del 1 al 5, siendo 5 lo mejor.

Para medir el desempeño profesional de los docentes se aplicó una encuesta a los alumnos del centro de idiomas. Dicha encuesta está elaborada en base a las directivas Académicas del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo. La encuesta consta de 29 ítems dividida en dos partes: Información general (3 ítems) y Cuestionario sobre el Desempeño Profesional de los docentes (26 ítems). La última tiene una escala de medición que va del 1 al 5, siendo 5 lo mejor.

3.4. Procedimiento de recolección de la información.

1. Por cada profesor, se eligió uno de sus cursos.
2. Se aplicó la encuesta simultáneamente al profesor y a todos los alumnos de su curso. Se enfatizó que la encuesta era anónima y que sólo era para fines de investigación.
3. Se tabuló y procesó los datos para publicarlos y sustentarlos.

3.5. Método de análisis de los datos.

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la distribución Chi-cuadrado para variables categóricas.

4. RESULTADOS

4.1. Resultados y análisis.

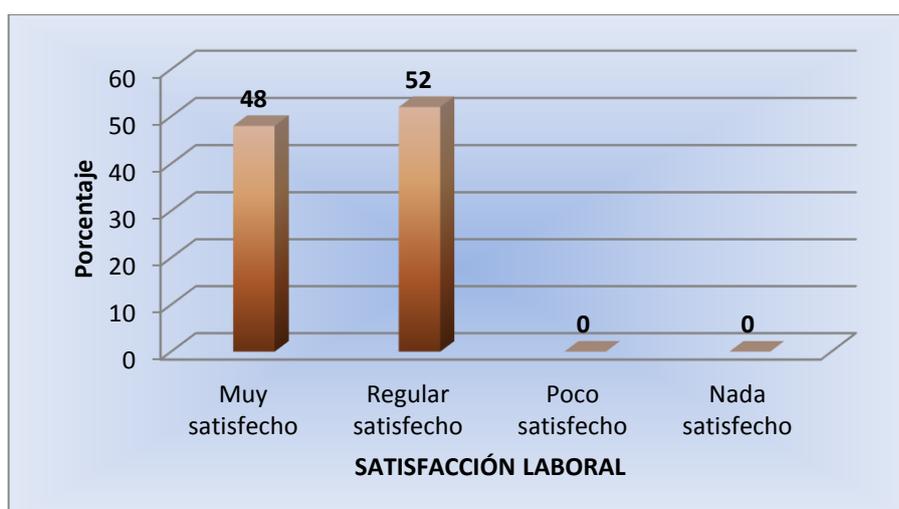
Tabla 1: Satisfacción laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.

Satisfacción laboral	N°	%
Muy satisfecho	24	48,0
Regular satisfecho	26	52,0
Poco satisfecho	0	0,0
Nada satisfecho	0	0,0
Total	50	100,0

Fuente: Aplicación del Instrumento que evalúa la Satisfacción laboral aplicado a los docentes del Centro de Idiomas de la UCV - 2013

Interpretación: En la Tabla 1 se observa que el 52% de los docentes del Centro de Idiomas obtienen nivel regular de satisfacción laboral, el 48% tienen nivel muy satisfecho, en tanto que ningún (0%) docente del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo obtienen nivel poco o nada satisfecho.

Figura 1: Satisfacción laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.



Fuente: Tabla 1.

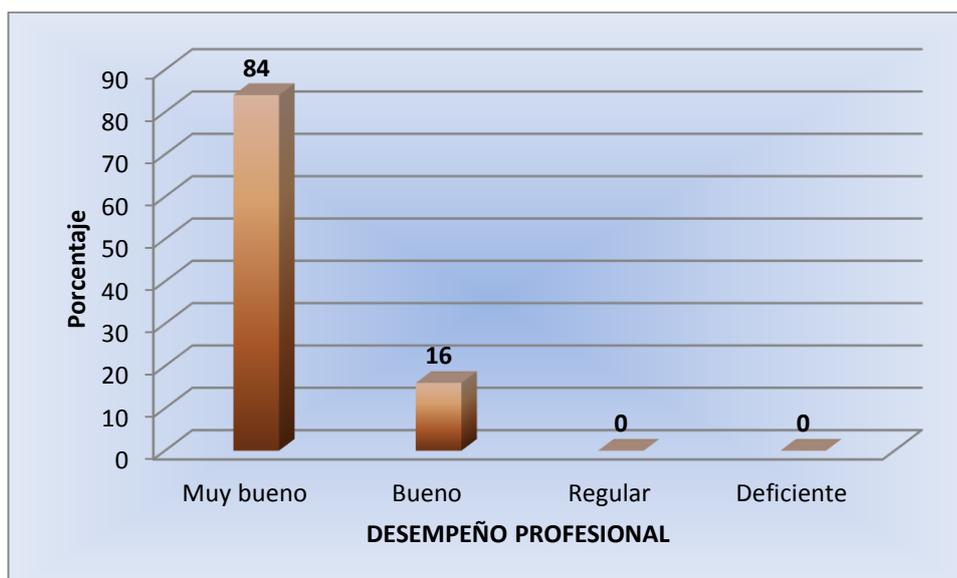
Tabla 2: Desempeño Profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.

Desempeño profesional	N°	%
Muy bueno	42	84,0
Bueno	8	16,0
Regular	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Total	50	100,0

Fuente: Aplicación del Instrumento que evalúa el Desempeño Profesional aplicado a los alumnos del Centro de Idiomas de la UCV - 2013.

Interpretación: En la Tabla 2 se observa que el 84% de los docentes del Centro de Idiomas obtienen nivel muy bueno de desempeño profesional, el 16% tienen nivel bueno, en tanto que ningún (0%) docente del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo obtienen nivel regular o deficiente de desempeño profesional.

Figura 2: Desempeño Profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013



Fuente: Tabla 2.

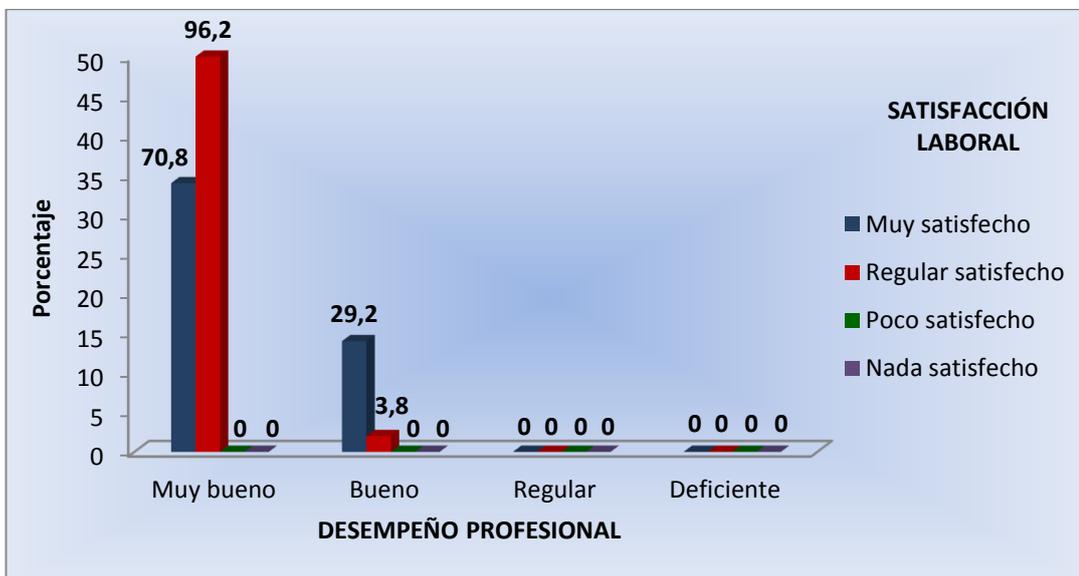
Tabla 3: Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.

Desempeño Profesional	Satisfacción Laboral					
	Muy Satisfecho		Regular Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N	%
Muy Bueno	17	70,8	25	96,2	42	84,0
Bueno	7	29,2	1	3,8	8	16,0
Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	24	100,0	26	100,0	50	100
$X^2 = 5.953$			$P = 0.015 < 0.05$			

Fuente: Aplicación del Instrumento que evalúa la Satisfacción laboral y el Desempeño profesional aplicado a los docentes y alumnos del Centro de Idiomas de la UCV – 2013.

Interpretación: En la Tabla 3 se observa que el 96.2% de los docentes del Centro de Idiomas obtienen nivel regularmente satisfecho y nivel muy bueno de desempeño profesional, el 70,8% de los docentes obtienen nivel muy satisfecho y nivel muy bueno de desempeño profesional, en tanto que el 29,2% de los docentes obtienen nivel muy satisfecho y nivel bueno de desempeño profesional. También se observa que el valor de prueba estadística Chi-cuadrado es $X^2 = 5.953$ con nivel de significancia $p = 0.015$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que la Satisfacción laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.

Figura 3: Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.



Fuente: Tabla 3.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 4: Prueba de hipótesis de la Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.

Desempeño profesional	Satisfacción laboral				Total
	Muy satisfecho		Regular satisfecho		
	O	E	O	E	
Muy bueno	17	70,8	25	96,2	84,0
Bueno	7	29,2	1	3,8	10,0
Total	24	100,0	26	100,0	100,0

Fuente: Aplicación del Instrumento que evalúa la Satisfacción laboral y el Desempeño laboral aplicado a los docentes y alumnos del Centro de Idiomas de la UCV - 2013.

Hipótesis de la Chi-cuadrado:

Hipótesis nula (H₀): La Satisfacción laboral **no se relaciona** significativamente con el Desempeño laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.

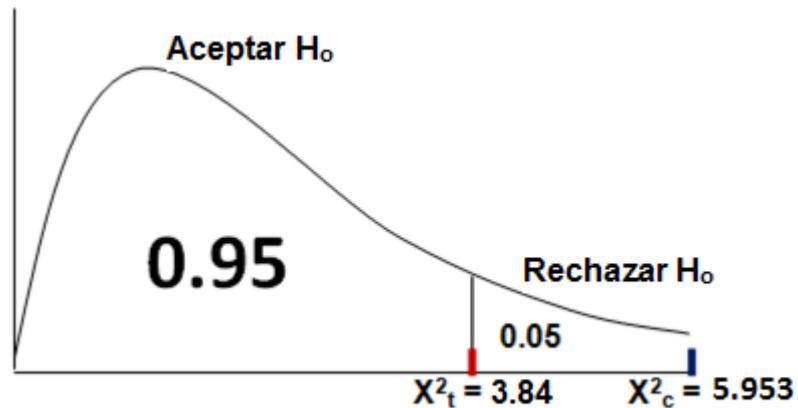
Hipótesis de investigación (H₁): La Satisfacción laboral **se relaciona** significativamente con el Desempeño laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.

ESTADISTICO DE PRUEBA: “CHI-CUADRADO” $\chi^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$

Dónde:

- O: Valores observados
- E: Valores esperados
- Nivel de significancia = 0.05

Figura 4: Región crítica de la Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño Profesional de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013.



Fuente: Tabla 4.

Elaboración propia

Interpretación: En la Figura 4 se observa que el valor calculado de la prueba estadística es 5.953, la cual es mayor al valor tabular 3.84 ($X^2_c > X^2_t$); rechazándose la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se demuestra que la Satisfacción laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, Trujillo - 2013

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En la descripción de la realidad problemática se estableció que la mayoría de profesores no evidencia una identificación con su institución. Además, se estableció que ellos no cumplen con algunas de sus responsabilidades asignadas fuera de las horas efectivas de enseñanza. Esto quedó manifestado en la poca participación en los eventos académicos y de integración organizados por su institución. Partiendo de esta problemática se quiso constatar si es que esta actitud era mantenida en las aulas también. Por tales motivos se planteó la hipótesis para verificar si es que existe una relación entre la satisfacción laboral de los docentes y su desempeño profesional.

Los resultados de esta investigación rechazan la hipótesis nula y aceptan la hipótesis de investigación. Se afirma entonces que sí existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional de los docentes del centro de idiomas de la universidad César Vallejo en el año 2013.

Estos resultados se relacionan con lo dicho por Yazmín Díaz Torres & Ana A. Quijada Fragoso (2005) quienes en su investigación llegaron a la conclusión de que hay una relación moderada positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional.

Al analizar los resultados podemos afirmar que la mitad de los docentes está muy satisfecha, mientras que la otra mitad está regularmente satisfecha. Podemos afirmar entonces que no existen profesores insatisfechos en su centro de labores. Por otro lado, casi la totalidad de docentes tiene entre buen y muy buen desempeño profesional. Esto quiere decir que la gran mayoría de alumnos considera que sus profesores son buenos profesionales y cumplen con sus obligaciones.

Los resultados nos indican que los profesores de esta institución están bastante satisfechos en su trabajo y que, según la percepción de los alumnos, su desempeño profesional es bueno. Sin embargo, no se puede afirmar que la razón por la que los docentes no participan en los eventos académicos y de integración (tal como se observó en la realidad problemática) sea debido a su satisfacción. Tampoco se puede decir que esta poca identificación hacia su institución se refleje en las aulas. Por lo tanto, otras deben ser las razones para que se presente esta falta de compromiso en las actividades desarrolladas fuera de su horario de clases. Se recomienda estudiar otros factores como la excesiva carga horaria, las dificultades de tener varios empleos a tiempo parcial, el salario recibido, el grado de convencimiento de los líderes, el clima organizacional, etc.

Por ser sólo cincuenta los docentes que laboran en el centro de idiomas, fue necesario encuestar a todos los profesores con sus respectivos alumnos. Por cada profesor se eligió un salón y se encuestó a la totalidad de alumnos. Para la tabulación de resultados, se sacó el promedio de desempeño profesional de cada profesor y se lo comparó con su satisfacción laboral.

Durante la investigación hubo algunos aspectos necesarios a tomar en cuenta. En la encuesta sobre desempeño profesional existe un ítem que pide el nombre del docente. Algunos alumnos preguntaban si era necesario escribirlo. Para evitar que ellos tengan miedo a que el docente se entere de sus respuestas, se les permitió omitir el nombre del docente. Sin embargo, el investigador agrupó las encuestas de los profesores con las encuestas de sus alumnos.

Algunos factores hicieron que la recolección de datos fuese más larga de lo previsto: algunos docentes estuvieron de licencia, algunos no tuvieron curso por algún tiempo, algunos profesores trabajaron con grupos de niños a los cuales era imposible encuestar, otros profesores tenían horarios que no eran fáciles para el investigador. Es por esta razón

que la recolección de datos tomó varias semanas, para poder encuestar a todos los docentes y alumnos.

La presente investigación puede ser utilizada como referencia para futuras investigaciones. La encuesta sobre desempeño profesional ha sido cuidadosamente elaborada para medir los aspectos necesarios que un docente de idiomas debe considerar en la realización de su trabajo. Este instrumento puede también ser de guía como control de calidad por parte de los docentes. De igual manera, la encuesta sobre satisfacción laboral puede ser utilizada por los directores de los centros de idiomas para ir midiendo el nivel de satisfacción de sus trabajadores y tomar medidas al respecto.

6. CONCLUSIONES

Concluida la presenta investigación se plantea las siguientes conclusiones:

6.1 El nivel de satisfacción laboral de los docentes se encuentra entre regularmente satisfecho (52%) y muy satisfecho el 48%; por lo que esta variable es bastante buena en el Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo.

6.2 El nivel de desempeño profesional de los docentes alcanza el nivel de muy bueno (84%), y el restante 16% es bueno, demostrando que esta variable es muy positiva en el Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo.

6.3 El valor de prueba estadística Chi-cuadrado es $X^2 = 5.953$ con nivel de significancia $p = 0.015$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que la Satisfacción laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo.

6.4 Por lo que se demuestra nuestra Hipótesis de investigación, que expresa que la Satisfacción laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo.

7. PROPUESTA

Después de la investigación realizada, se recomienda:

- La creación de un grupo de trabajo que se reúna con los profesores en sesiones de “focus group” para analizar al detalle otros indicadores de satisfacción o insatisfacción.
- Elaboración de un documento en dónde se presente los beneficios que los trabajadores reciben de la empresa.
- Elaboración de un programa de capacitación basado en las debilidades encontradas en las encuestas de desempeño docente.

8. RECOMENDACIONES

8.1 Tener reuniones periódicas con los docentes para conocer sus necesidades y requerimientos para facilitarles el trabajo en la institución.

8.2 Firmar convenios con las editoriales con las que trabaja la universidad para poder obtener beneficios de capacitación docente

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Chiavenato, I. (1983). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw –Hill.
- Davis, K., Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial McGraw – Hill.
- De los Ríos D, Herrera J. A., Letelier M., Poblete A., Zúñiga M. (2000) *Paradigmas y Competencias Profesionales*. Chile: Centro Interuniversitario de desarrollo, Fondo de desarrollo Institucional. Ministerio de Educación de Chile.
- Esteve, J. M.; Franco, S. Y Vera, J. (1995) *Los profesores ante el cambio social: repercusiones sobre la evolución de la salud de los profesores*. Barcelona, España: Editorial Anthropos.
- Fischer, G. N. (1992). *Campos de intervención en Psicología Social*. Madrid, España: Editorial Nancea.
- Garmendia, J.A. Y Parra Luna, F. (1993), *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid, España: Editorial Taurus.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. Y Donnelly, J.H. (2001), *Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Insko, C. & Schoper, J. (1980). *Psicología Social Experimental*. México: Editorial Trillas.
- Milkovich, G. Y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de RR.HH.* USA: Editorial Addeson Wesler Iberoamericana.
- Mondy, R.W. Y Noe, F. (2005), *Administración de los recursos humanos*. México: Editorial Pearson Prentice-Hill.
- Morris, M. & Venkatesh, V. (2010). *Job characteristics and job satisfaction: understanding the role of enterprise resource planning system implementation*. Liverpool, Inglaterra. Editorial: *MIS Quarterly*.
- Robbins, S. P. (1996). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (1996) *Administración*. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Schultz, D. P. (1985). *Psicología Industrial*. México: Editorial Interamericana.

Weinert, B. (1987) *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona, España: Editorial Herder.

Werther, W.B. & Davis, K. (1982), *Dirección de personal y recurso humano*. México: Editorial McGraw Hill.

Tesis

Aviles, A. M. I., García, G. E. & González, P. S. (2002). *Actitud de los obreros de una Empresa Industrial hacia los Factores de Motivación e Higiene de su trabajo* (Tesis de Pregrado) México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa.

Cruz, S. C. (1999). *La Satisfacción en el Trabajo y su relación con la Motivación* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. México.

Díaz Torres Y., Quijada Frago A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional* (Tesis de Pregrado). Universidad Autónoma Metropolitana. México.

Loitegui Aldaz, J.R. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra* (Tesis doctoral). Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. España.

Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* (Tesis doctoral). Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. España.

Paris, L. (2008). *Estrés laboral asistencial, recursos de afrontamiento y satisfacción laboral en trabajadores de la salud de la ciudad de Rosario* (Tesis Doctoral). Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Rosario. Argentina.

Revistas Científicas

Briones E., Tabernero C., Arenas A. (2010). *Satisfacción Laboral de los profesores de secundaria: Efecto de Factores demográficos y psicosociales*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26 (2), pp.155-122.

Chiang Vega M., Méndez Urra G., Sánchez Bernal G. (2010). *Cómo influye la satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*. Theoria, 19 (2), pp.21-36.

- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M.J. Y Núñez, A. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad*. Salud de los trabajadores, 19 (1), pp. 05-16.
- Edwards, B. D., Bell, S. T., Arthur, W. & Decuir, A. D. (2008). *Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance*. Applied Psychology: an international review, 57 (3), pp.441–465.
- García Carrasco, J. Y Bernal Guerrero, A. (2008). *Institución y decepción. La salubridad institucional y la práctica docente*. Revista Española de Pedagogía, 66 (241), pp. 405-423.
- Li, C. & Hung, C. (2009). The influence of transformational leadership on workplace relationships and job performance. Social behavior and personality, 37 (8), pp. 1129-1142.
- Maguire, S. & Phillips, N. (2008). *'Citibankers' at Citigroup: A Study of the Loss of Institutional Trust after a Merger*. Journal of Management Studies, 45 (2), pp. 372-397.
- Milicic N., Rosas R., Scharager J., García M., Godoy C. . (2008). Diseño, Construcción y Evaluación de una Pauta de Observación de Videos para Evaluar Calidad del Desempeño Docente. PSYKHE, 17(2), pp. 79-90.
- Mollering, G., Bachmann, R. & Lee, S. H. (2004). *Introduction: Understanding organizational trust – foundations, constellations, and issues of operationalisation*. Journal of Managerial Psychology, 19 (6), pp.556 - 570.
- Mueller, K., Hattrup, K. & Hausmann, N. (2009). *An investigation of cross-national differences in positivity and job satisfaction*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 82, pp. 551–573.
- Omar A. (2011). *Liderazgo transformador y satisfacción Laboral: El rol de la confianza en el supervisor*. LIBERABIT, 17(2), pp. 129-137.
- Rionda Sánchez H., Pino García L., Cabrera González L. (2011). *El desempeño profesional pedagógico desde el enfoque ético, axiológico y humanista*. Pedagogía Universitaria, 16 (3), pp. 12-19.
- Santos Rego M., Godás Otero A., Lorenzo Moledo M., Gómez Fraguela J. (2010). *Eficacia y satisfacción laboral de los profesores no universitarios: revisión de un instrumento de medida*. Revista Española de Pedagogía, 68 (245), pp. 151-168.

Tan, H.H. & Lim, A. K. (2009). *Trust in coworkers and trust in organizations*. *The Journal of Psychology*, 143 (1), pp. 45-66.

Whitman, D. S., van Rooy, D. L. & Viswesvaran, C. (2010). *Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: a meta-analysis of collective construct relations*. *Personnel Psychology*, 63, pp. 41–81.

Internet

Hose Carl (2011). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* EHow [en línea], Español. Recuperado de: http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/ [4 Noviembre del 2013.]

ANEXOS

ANEXO N° 01

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) profesor(a):

Solicito unos minutos de su valioso tiempo y disposición para contestar la siguiente encuesta, la que tiene por objeto conocer su percepción acerca de su **Satisfacción Laboral**.

Cabe señalar que este instrumento es de carácter confidencial y anónimo cuya finalidad es propiamente académica.

POR FAVOR NO DEJE NINGÚN ESPACIO SIN MARCAR.

Desde ya se le agradece su colaboración.

Instrucciones: En los siguientes ítems, escriba la información solicitada. Luego, conteste marcando **una sola alternativa** con una X en la alternativa que elija. Para el llenado de esta encuesta, tenga en cuenta los siguientes valores.

5	Totalmente satisfecho
4	Muy satisfecho
3	Regularmente satisfecho
2	Un poco satisfecho
1	Nada satisfecho

INFORMACIÓN GENERAL

1. Género: _____ Masculino _____ Femenino
2. Edad: _____ años
3. Tiempo de servicio en el Centro de Idiomas: años: _____ meses: _____
4. Horas que labora: _____

¿Usted está satisfecho con...?

Ambiente Físico de Trabajo						
1	Las condiciones físicas en las cuales se desarrolla su trabajo (limpieza, higiene, iluminación, ventilación)	1	2	3	4	5
2	Cuenta con recursos tecnológicos en su lugar de trabajo (computadoras, proyector multimedia, i-tools) a su disposición.	1	2	3	4	5
3	Las aulas asignadas (disponibilidad, comodidad y dimensiones).	1	2	3	4	5
4	El espacio del aula en relación al número de alumnos.	1	2	3	4	5
Clima Organizacional						
5	Las relaciones entre todo el personal que labora en la institución.	1	2	3	4	5
6	Los eventos realizados para confraternizar con los trabajadores.	1	2	3	4	5
7	El nivel de colaboración y ayuda.	1	2	3	4	5
8	La disposición de sus colegas a reemplazar a otros en caso de alguna emergencia.	1	2	3	4	5
9	La ayuda ante alguna duda o dificultad por parte del personal administrativo	1	2	3	4	5
10	La fluidez de la información ya sea a través de sus superiores o a través de sus colegas. (conocimiento	1	2	3	4	5

	de los eventos, los acuerdos, los cambios)					
Relación con las Autoridades						
11	Su relación con sus autoridades más inmediatas.	1	2	3	4	5
12	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5
13	La forma en que es dirigido.	1	2	3	4	5
14	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5
15	El reconocimiento oportuno que recibe de los directivos y/ coordinadores por su esfuerzo y trabajo.	1	2	3	4	5
16	El estímulo para mejorar su trabajo que recibe por parte de la directora y los coordinadores.	1	2	3	4	5
17	La atención prestada a sus sugerencias por parte de los directivos y coordinadores.	1	2	3	4	5
18	Su participación en las decisiones del Centro de Idiomas.	1	2	3	4	5
19	La "igualdad" y "justicia" de trato que existe en el Centro de Idiomas.	1	2	3	4	5
Gestión Académica de la Institución						
20	Los objetivos que debe alcanzar (contenidos a enseñar en el tiempo establecido. La repartición de las unidades por ciclo).	1	2	3	4	5
21	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5
22	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5
23	Las supervisiones de sus clases y su desempeño profesional.	1	2	3	4	5
24	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5
25	La autonomía que tiene para planificar su propio trabajo.	1	2	3	4	5

26	La calidad de los exámenes para los alumnos.	1	2	3	4	5
Gestión Administrativa de la Institución						
27	La carga horaria que se le asigna.	1	2	3	4	5
28	La remuneración que recibe.	1	2	3	4	5
29	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5
30	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5
31	Las oportunidades de promoción (de ser ascendido, promovido a una jerarquía más alta).	1	2	3	4	5
32	La entrega de materiales (libros, audios, etc.) y evaluaciones a los maestros.	1	2	3	4	5
33	La claridad de funciones que competen a los coordinadores y asistentes administrativos.	1	2	3	4	5

Puntaje	Descripción
133-165	Muy satisfecho en su trabajo.
100-132	Regularmente satisfecho en su trabajo.
67-99	Un poco satisfecho en su trabajo.
33-66	Nada satisfecho en su trabajo.

ANEXO N° 02

ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO PROFESIONAL

Estimado(a) alumno(a):

Solicito unos minutos de su valioso tiempo y disposición para contestar la siguiente encuesta, la que tiene por objeto conocer su percepción acerca del **Desempeño Profesional** de su profesor de inglés.

Cabe señalar que este instrumento es de carácter confidencial y anónimo cuya finalidad es propiamente académica.

POR FAVOR NO DEJE NINGÚN ESPACIO SIN MARCAR.

Desde ya se le agradece su colaboración.

Instrucciones: En los siguientes ítems, escriba la información solicitada. Luego, conteste marcando **una sola alternativa** con una X en la alternativa que elija. Para el llenado de esta encuesta, tenga en cuenta los siguientes valores.

5	Excelente
4	Muy bueno
3	Bueno
2	Regular
1	Deficiente

INFORMACIÓN GENERAL

1. Género: _____ Masculino _____ Femenino
2. Edad: _____ años
3. Nombre de su docente: _____

Cumplimiento de Obligaciones del Docente						
1	Es puntual a la entrada y salida de clases. Respeta los horarios y recesos.	1	2	3	4	5
2	Su presentación personal (vestimenta/ aseo) es adecuada.	1	2	3	4	5
3	Toma asistencia y la registra en el aula virtual.	1	2	3	4	5
4	Ingresa las notas al aula virtual progresivamente.	1	2	3	4	5
5	Cuida los equipos audiovisuales (proyector, control, laptop)	1	2	3	4	5
6	Supervisa la puntualidad y mantiene la disciplina en el aula	1	2	3	4	5
Información facilitada al comenzar el curso						
7	Informa sobre las características y objetivos del curso.	1	2	3	4	5
8	Informa sobre el sistema de evaluación.	1	2	3	4	5
9	Informa sobre los servicios adicionales del Centro de Idiomas (Clases de refuerzo, recuperación de clases, examen de suficiencia).	1	2	3	4	5
Relación del Profesor con el Alumno						
10	Informa sobre el avance académico (fortalezas, debilidades) si es que se le solicita.	1	2	3	4	5
11	Le ayuda a comprender sus errores y lo corrige adecuadamente.	1	2	3	4	5
12	Siempre tiene un trato amable y respetuoso con los alumnos.	1	2	3	4	5
13	Respeta las opiniones de los alumnos.	1	2	3	4	5
Metodología						
14	Domina los contenidos de su curso.	1	2	3	4	5

15	Organiza adecuadamente el desarrollo de su clase; siguiendo el cronograma establecido en el syllabus.	1	2	3	4	5
16	Presenta, explica y da instrucciones de manera clara.	1	2	3	4	5
17	Hace uso de actividades dinámicas para hacer más activa su clase.	1	2	3	4	5
18	Los materiales (libros, prácticas, equipos multimedia, uso de power point, audio, video, internet, etc.) son utilizados de manera oportuna y adecuada en el desarrollo de la clase.	1	2	3	4	5
19	Estimula y mantiene el interés en el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma.	1	2	3	4	5
20	Da oportunidad de participar a todos los alumnos (de manera individual, en pares y en grupos) en cada clase.	1	2	3	4	5
21	Refuerza lo aprendido en cada lección otorgando una buena retroalimentación ya sea a través de ejercicios, actividades, workbook.	1	2	3	4	5
22	Entrega las tareas asignadas y las evaluaciones corregidas en la fecha establecida.	1	2	3	4	5
23	Otorga ayuda individual en clase cuando se le solicita.	1	2	3	4	5
Sistema de Evaluación Aplicado						
24	La evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados.	1	2	3	4	5
25	Da a conocer los resultados de las evaluaciones	1	2	3	4	5
26	Acepta solicitudes de recalificación y revisión de exámenes.	1	2	3	4	5

Puntaje	Descripción
105-130	Desempeño Profesional Muy Bueno
79-104	Desempeño Profesional Bueno
53-78	Desempeño Profesional Regular
26-52	Desempeño Profesional Deficiente

Anexo N° 03: Muestra piloto para el instrumento que evalúa la Satisfacción laboral.

Nº	Ambiente físico de trabajo				Clima organizacional						Relación con las autoridades									Gestión académica de la institución						Gestión administrativa de la institución							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
1	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	2	1	3	3	2	3	1	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1		
2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2
3	3	4	5	2	3	5	4	3	3	5	3	5	4	4	5	2	3	3	5	3	4	5	2	3	5	4	3	3	5	3	5	4	4
4	3	3	2	5	4	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	4	5	3	3	3	2	5	4	2	3	3	4	3	3	3	5	3
5	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	5	2	5	5	3	3	5	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	5	2
6	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	2	2	4	2	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4
7	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2
8	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
9	5	4	2	3	2	5	5	3	3	4	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	2	3	2	5	5	3	3	4	5	3	3	5
10	2	3	1	3	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	1	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1
11	3	5	5	3	2	4	3	3	5	3	3	5	5	3	3	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	3	3	5	3	3	5	5	3
12	5	3	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	2	3	2	4	2	3	5	5	3	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	2	3
13	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1
14	2	3	4	4	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	4	5	2	4	5	2	3	4	4	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4
15	5	2	2	5	2	3	5	2	3	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	2	2	5	2	3	5	2	3	4	5	3	4	5

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa la Satisfacción laboral “ r_s ”

Correlación de Spearman.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} \quad \Rightarrow \quad r_s = \frac{2 \times r}{1 + r}$$

Dónde:

r_s : Correlación de Spearman

r : Correlación de Pearson

x : Puntaje impar obtenido

x^2 : Puntaje impar al cuadrado obtenido

y : Puntaje par obtenido

y^2 : Puntaje par al cuadrado obtenido

n : Número de educandos

Σ : Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	719	679	38275	34187	36143

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{15 \times 36143 - 719 \times 679}{\sqrt{15 \times 38275 - (719)^2} \times \sqrt{15 \times 34187 - (679)^2}} = 0.992$$

$$r_s = \frac{2 \times r}{(1 + r)} = \frac{2 \times 0.992}{(1 + 0.992)} = 0.996 > 0.50 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Satisfacción laboral “ α ” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 33$$

$$\sum S_i^2 = 57.838$$

$$S_t^2 = 1032.457$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{33}{33-1} \times \left(1 - \frac{57.838}{1032.457} \right) = 0.973 > 0.50 \Rightarrow \text{Confiable}$$

Confiabilidad por dimensiones e ítems:

Ítems	Ambiente físico de trabajo	Clima organizacional	Relación con las autoridades	Gestión académica de la institución	Gestión administrativa de la institución
1	0.548				
2	0.401				
3	0.511				
4	0.667				
5		0.908			
6		0.874			
7		0.893			
8		0.881			
9		0.886			
10		0.876			
11			0.905		
12			0.901		
13			0.902		
14			0.891		
15			0.891		
16			0.893		
17			0.900		
18			0.906		
19			0.900		
20				0.799	
21				0.802	
22				0.806	
23				0.865	
24				0.821	
25				0.767	
26				0.784	
27					0.898
28					0.885
29					0.881
30					0.900
31					0.886
32					0.910
33					0.893
α dimensiones	0.612	0.904	0.909	0.832	0.907
α total	0.973				

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación a la muestra piloto.

Anexo N° 04: Muestra piloto para el instrumento que evalúa del Desempeño profesional.

Nº	Cumplimiento de obligaciones del docente						Información facilitada			Relación del profesor-alumno				Metodología										Sistema de evaluación		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
2	5	5	3	2	2	1	1	1	2	4	5	5	2	4	5	1	5	1	4	5	1	4	3	1	1	3
3	2	1	3	1	2	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3
4	2	3	4	2	4	2	3	2	1	5	3	5	3	3	2	4	2	1	4	4	3	4	1	3	5	4
5	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1
6	1	3	2	4	2	4	2	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	5	2	5	2	1	4	4	5	5
7	2	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	2	2	1	2	2	3	1	1	1
8	1	3	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	1	3	1	3	4	1	2	3	5	4
9	1	1	1	3	1	2	1	3	2	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	2	4	2	5	4	2	2	1	4	3	4	4	2	3	4	5	1	3	5	5	1	1	3	2	5	4
11	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3	2
12	1	5	3	2	5	5	5	5	1	3	3	3	3	1	3	1	2	1	2	3	4	3	1	1	2	4
13	2	3	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1
14	5	5	2	5	1	5	5	4	5	5	3	4	1	1	3	2	4	2	1	1	4	2	2	3	3	5
15	2	1	1	3	2	1	3	3	2	1	3	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Validez Interna del Instrumento que evalúa el Desempeño profesional
 “r_s” Correlación de Spearman.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} \quad \Rightarrow \quad r_s = \frac{2 \times r}{1 + r}$$

Dónde:

r_s: Correlación de Spearman

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de educandos

∑: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	447	445	14485	15563	14824

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{15 \times 14824 - 447 \times 445}{\sqrt{15 \times 14485 - (447)^2} \times \sqrt{15 \times 15563 - (445)^2}} = 0.943$$

$$r_s = \frac{2 \times r}{(1 + r)} = \frac{2 \times 0.943}{(1 + 0.943)} = 0.970 > 0.50 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el Desempeño profesional “ α ” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 26$$

$$\sum S_i^2 = 49.429$$

$$S_t^2 = 475.124$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{26}{26-1} \times \left(1 - \frac{49.429}{475.124} \right) = 0.932 > 0.50 \Rightarrow \text{Confiable}$$

Confiabilidad por dimensiones e ítems:

Ítems	Cumplimiento de obligaciones del docente	Información facilitada	Relación del profesor-alumno	Metodología	Sistema de evaluación
1	0.746				
2	0.481				
3	0.651				
4	0.650				
5	0.741				
6	0.598				
7		0.565			
8		0.502			
9		0.853			
10			0.763		
11			0.798		
12			0.632		
13			0.875		
14				0.765	
15				0.750	
16				0.783	
17				0.816	
18				0.800	
19				0.803	
20				0.736	
21				0.834	
22				0.821	
23				0.787	
24					0.727
25					0.829
26					0.844
α dimensiones	0.699	0.745	0.830	0.810	0.852
α total	0.932				

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación a la muestra piloto.