FACULTAD DE EDUCACIÓN

Carrera de Educación

SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL DISTRITO DE LA MOLINA

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Educación con Especialidad en Ciencia y Tecnología

JOSÉ MARTÍN MIRANDA TEJADA

Asesor:
Dr. Miguel Ángel Giraldo Quispe

Lima - Perú
2018

Índice de contenidos

Formulación del problema 16

Problema general 16

Problemas específicos 17

Justificación de la investigación: 17

Justificación social: 17

Justificación teórica 18

Justificación metodológica 18

Justificación práctica 18

Marco Referencial: 19

Antecedentes 19

Internacionales 23

Marco teórico 30

Definición de Satisfacción Laboral 30

¿Qué entendemos por satisfacción laboral? 31

Naturaleza de la satisfacción laboral 32

Condiciones físicas de trabajo 34

Compañeros de trabajo 35

Superiores Inmediatos 35

Remuneración 37

Relaciones entre dirección y trabajadores de la institución 38

El modo en que la institución es gestionada 39

Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC) 40

Horario de Trabajo.....41
Estabilidad en el empleo.....42
Factores Intrínsecos o motivadores.....43
El docente universitario.....44
Competencias del docente universitario.....46
Libertad para elegir un método propio de trabajo.....47
Reconocimiento por un trabajo bien realizado.....48
La responsabilidad que se te ha asignado.....49
El malestar docente o síndrome de burnout.....49
Factores que asociados al burnout.....51
El locus de control.....51
La autoeficacia.....51
Personalidad tipo A.....52
Rasgos de psicocistismo. Neurocitismo y extraversión.....52
Naturaleza de la satisfacción laboral.....53
Posibilidad de utilizar tus capacidades.....53
Posibilidades de Ascenso.....54
Atención a las sugerencias que haces.....55
La variedad de tareas que utilizas en tu trabajo.....56
Importancia de la satisfacción laboral.....57
La satisfacción laboral en el ámbito educativo.....58
Concepto de docencia y docente.....59
Conocimiento del mercado.....60

Mercado financiero 60
Mercado corporativo 61
Mercado del consumidor 62
Experiencia en el Mercado 64
Actitud emprendedora 65
Objetivos 67
Objetivos Específicos: 67
Método 67
Tipo de Investigación 67
Diseño de Investigación 68
Variables 69
Definición Operacional: 69
Dimensiones: 70
Participantes 70
Muestra 71
Técnicas e instrumentos 72
Instrumento de Investigación 73
Descripción del instrumento. 75
Validez del instrumento 76
Confiabilidad del instrumento 76
Características del campo de studio 79
Criterio de selección a expertos 79
Discusión de los resultados obtenidos 80

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....82

Objetivo Específico 1: 87

Conclusiones……...,105

Recomendaciones 107

Referencias 109

Anexos 110

Índice de figuras

Figura 1 67

Figura 2 ..... 7**¡Error! Marcador no definido.**

Figura 3 79

Figura 4 ..... **¡Error! Marcador no definido.**1

Figura 5 82

Figura 6 84

Figura 7 85

Figura 8 86

Figura 9 88

Figura 10 ..... 8**¡Error! Marcador no definido.**

Figura 11 91

Figura 12 92

Figura 13 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 14 95

Figura 15 96

Figura 16 97

Figura 17 99

Figura 18 ..... **¡Error! Marcador no definido.**0

Figura 19 ..... **¡Error! Marcador no definido.**01

Figura 20 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Índice de Tablas

Tabla 1: Normas de Corrección _____68

Tabla 2: Índice de confiabilidad de satisfacción laboral____**¡Error! Marcador no definido.**2

Tabla 3: Requisitos que deben reunir los expertos seleccionados _____75

Tabla 4: Distribución de frecuencias por contrato de trabajo 7**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 5: Distribución de frecuencias por rango intrínseco _____79

Tabla 6: Distribución de frecuencias por rango extrínseco **_¡Error! Marcador no definido.**0

Tabla 7: Distribución de frecuencias por niveles de satisfacción_____**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 8: Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción con el poder elegir el propio método de trabajo_____83

Tabla 9: Distribución de frencuencias de acuerdo a la satisfacción por el reconocimiento de los estudiantes por las sesiones entregadas_____84

Tabla 10: Distribucion de frecuencias por la satisfacción sobre la posibilidad que se presenta para poder utilizar las capacidades propias para la solución de problemas _____86

Tabla 11: Distribución de frecuencias según la satisfacción sobre las responsabilidades asignadas_____87

Tabla 12: Distribución de frecuencias según las posibilidades promocionales que oferta la universidad _____8**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 13: Distribución de frecuencias por la satisfacción sobre la recepción y atención a los aportes que se puedan realizar _____**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 14: Distribución de frecuencias por la satisfacción sobre la innovación aportada al centro de labores _____92

Tabla 15: Distribución de frecuencias sobre la recepción y atención a los aportes que se pueden realizar _____93

Tabla 16: Distribución de frecuencias sobre la satisfacción con las condiciones físicas del centro laboral _____95

Tabla 17: Distribución de frecuencias sobre la satisfacción con la interrelación entre los colegas de facultad _____96

Tabla 18: Distribución de frecuencias sobre la satisfacción para con la recepción y apertura con la comunicación con el coordinador de facultad _____97

Tabla 19: Distribución de frecuencias para con la remuneración por los servicios brindados _____98

Tabla 20: Distribución de frecuencias sobre la satisfacción del desempeño de la gestión de la universidad _____99

Tabla 21: Distribución de frecuencias sobre la satisfacción para con el horario de trabajo _____101

RESUMEN

La presente tesis brinda un análisis sobre la satisfacción laboral, previamente revisada por quien fue el Dr. Frederick Herzberg (psicólogo, financista y profesor renombrado de la Universidad de Utah, E.E.U.U fallecido en 2000), considerado con la definición exhaustiva, más precisa y a fondo en base a su teoría de motivación (factores intrínsecos) e higiene (factores extrínsecos), siendo ambas las dimensiones del proyecto.

La satisfacción laboral como citan muchos autores en la investigación es un sentimiento placentero de percepción de las experiencias obtenidas en el trabajo o entorno laboral. La misma será presentada y revisada a fondo en la presente investigación y será aplicable a la facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada de La Molina.

Dentro de las conclusiones de la tesis fue posible identificar que el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad privada del distrito de La Molina es intermedio y los valores de los mismos hallazgos fueron que el 61% de la población estudiada (79 profesores) optaron por elegir las respuestas que los llevaron al nivel indicado.

Palabras clave:

Satisfacción laboral, factores intrínsecos, factores extrínsecos

ABSTRACT

This thesis will talk about job satisfaction, previously reviewed by former Dr. Frederick Herzberg (psychologist, financier and renowned professor at the University of Utah, USA who passed away in the 2000), considered with the definition exhaustive, more accurate and thoroughly based on his theory of motivation (intrinsic factors) and hygiene (extrinsic factors), both being the dimensions of the project.

They have been thoroughly revised together with the 15 indicators of this project. Job satisfaction, as many authors in the research cite, is a pleasant feeling of perception of the experiences obtained in work or work environment. The same will be presented and thoroughly reviewed in the present investigation and will be applicable to the faculty of Business Sciences of a private university of La Molina.

Within the conclusions of the thesis it was possible to identify that the level of job satisfaction of the docents of the Faculty of Business Sciences of the private University of the district of La Molina is intermediate and the values of the same findings were that 61% of the studied population (79 teachers) chose to choose the answers that took them to the indicated level.

Keywords:

Job satisfaction, extrinsic factors, intrinsic factors

INTRODUCCIÓN

Problema de investigación

Planteamiento del problema

Se puede decir que, a nivel mundial, se han visto constantes cambios apuntando siempre a mejorar la educación con distintas reformas y mejoras que convienen para el bien común, y como se sabe el docente se encuentra inmerso dentro de un mundo laboral que siempre estará sujeto a cambios para mejoras.

Como sostiene la autora Malander (2016) se sabe que “en todo proceso de enseñanza-aprendizaje existen dos sujetos claves, el que enseña y el que aprende y para que dicho proceso tenga éxito y se logre un aprendizaje significativo es fundamental que ambos sujetos gocen de cierta salud física, psíquica y emocional que les permita interactuar y progresar de una manera apropiada” (pg. 1).

Para que un profesor pueda desarrollar la labor encomendada es necesario que se sienta feliz haciendo lo que hace y que también obviamente cuente con las competencias necesarias para explotar y desarrollar más su camino de carrera. La eficacia que es necesaria para esto y para que la misma pueda existir en dicho proceso y para que el docente pueda sentirse a gusto con la labor que realiza es siempre necesario que la satisfacción laboral sea idónea, es decir que exista un balance adecuado entre lo que demanda la tarea y lo que un mismo docente pueda dar.

Siempre está y estará preocupado por satisfacer todas las necesidades actuales y las que se presenten a cada uno de sus estudiantes durante el transcurso de su clase, materia o año escolar o ciclo en educación superior, el satisfacer todas las necesidades que pudiesen llegar conlleva a siempre mayores desafíos y mayor grado de reto por conquistar. Este tema es proclive en despertar un interés significativo porque el buscar conquistar cualquier necesidad que se presente siempre irá de la mano con las mejoras necesarias para la satisfacción laboral o mejor dicho la calidad para con el empleo docente son vitales para que se pueda seguir desarrollando una mejora continua y sostenida de la educación superior en el Perú.

Existen motivaciones personales que serían primordiales al buscar una institución de educación superior en el país donde sea posible una excelente experiencia que llevará a mejorar con cada una de ellas a ser mejor profesional y por ende mejor pedagogo. Este estudio busco revisar y apunto a mejorar los aspectos de calidad dentro de la satisfacción laboral de las instituciones superiores del país. A continuación, se verá el análisis detallado dentro de América latina para después centrarnos más en el país en sí y finalmente en la universidad.

Prosiguiendo con la casuística, podemos visualizar que en Perú el diario Gestión señala que la satisfacción laboral se incrementa con el paso de los años en su trabajo La satisfacción laboral aumenta con los años", expresó Gestión (2014, parr.9), cuyo estudio es realizado cada dos años por NORC en la Universidad de Chicago. "Mientras más edad se tiene, mayores son los beneficios que se reciben en relación con el trabajo". Se logra

comprensión que en el Perú solamente las personas que se mantengan en su trabajo luego de algún tiempo tendrán mayor satisfacción laboral a largo plazo en una empresa. De igual forma el factor del tiempo es sostenido en la investigación de Holler A (2017) quien se refiere al mismo factor con la siguiente mención:

Entre las más populares se destacan la edad del entrevistado, el género, la raza y la región de procedencia. Según Weaver (1983) y Clark (1993) las diferencias asociadas a la edad del sujeto parecieran ser más marcadas que las vinculadas al resto de las variables demográficas. Varios estudios empíricos (e.g. Clark et al., 1996; Michalos, 2014) sugieren que la satisfacción laboral suele crecer a través del tiempo, adoptando la misma un patrón curvilíneo con la forma de una parábola (u-shape pattern). De acuerdo a este esquema, la satisfacción tendería a ir declinando en las etapas tempranas de empleo para luego continuar incrementándose de manera sostenida hasta el retiro. (p.2)

Autores como Güell (2014) también indican que “Si aceptamos la trascendencia de la educación en la gestión de la sociedad, y si consideramos a los docentes un elemento fundamental de ella, entenderemos la importancia de su bienestar para el buen funcionamiento del sistema educativo”. (p.18), el considerar a los profesores como pilares de la sociedad permitirá crear una mejor sociedad y lo mismo continuará siendo bienvenido por el bienestar de la misma. Una conclusión de un mayor grado de satisfacción laboral será el reflejo inmediato en sus productos o estudiantes que darán la cara por la universidad en sus futuros empleos.

El problema general de la tesis fue ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina? El mismo problema será deslindado en dos dimensiones siendo: los factores extrínsecos y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral.

Analizados a través de 15 items dentro del instrumento de investigación para su posterior estudiado detallado. Dentro de las causas motivantes al tema en cuestión corresponde el indicar que en pro de la calidad y mejora continua para la educación, proceso elemental y muy requerido para el desarrollo comprobado y sustentado por distintos autores y fuentes de carácter científico que colindan en aseverar que el futuro de los países se mantiene en la educación y es por ello que la presente tesis como se indica busca las mejora continua y sostenida de este proceso fundamental llamado educación.

Para proseguir con este análisis se debe de tener en cuenta la siguiente mención de Güell (2014) para continuar desarrollando el problema:

(Marchessi, 2003) Si la profesión docente tiene un fuerte componente moral, si exige un compromiso activo y positivo con las nuevas generaciones, si ha de contribuir a la felicidad de las nuevas generaciones y de la humanidad, no queda más remedio que admitir que el agente de esta actividad […]" Güell (2014 p.17).

Finalmente, centrándonos en la universidad privada del distrito de La Molina, en Lima-Perú, se sabe que la investigación fue llevada a cabo dentro de la misma que es conocida por promover el emprendimiento como valor fundamental y hasta escrito en su lema de posicionamiento en el mercado, "emprendedores que forman emprendedores" y

particularmente hoy en el Perú, es fácilmente conocida como una universidad donde profesionales de buen nivel y con buenos valores morales están aplicando las competencias adquiridas de cada carrera en el mercado laboral trayéndole a la sociedad peruana nada más que bienestar para todos los años venideros y la misma siempre está en continua mejora cada vez más certificada y avalada hasta ahora por la SUNEDU, el ente que certifica las universidades peruanas para con el país mismo y el mundo.

El problema de investigación fue atacado por medio del método de diagnóstico-control-control de pronóstico, refiriéndonos a que luego de la revisión de distintas fuentes pudimos notar que en su mayoría toman el diagnóstico del Perú, América Latina y el mundo en general como la educación en un proceso de constante mejora pero que siempre requiere buscar acercarse cada vez más a los índices más elevados de satisfacción para sus docentes y por ende sus estudiantes.

El control es escaso por la falta de libertad en la toma de decisiones finales para alguna acción educativa genérica o algún cambio importante, el control no es necesariamente de los profesores, quienes deberían ser los principales agentes de cambio de este problema, podríamos lanzar la hipótesis de que mientras más preparados estén los profesores, más confianza habrá en ellos para que se les tome en consideración para este toma de decisiones finales que ya afectarían al alumnado.

La calidad siempre debe ser un tema existente en todas las investigaciones de este tipo porque la educación siempre debe ser mantenida en mejora continua y constante. La calidad será comparada con la variable en cuestión por querer apuntar a buscar mejoras dentro de la satisfacción laboral docente, esto indica que el conocer las forma s en las que un

docente labora y se desempeña durante el desarrollo de su actividad brindara opciones para buscar las mismas en todo momento.

Las dos dimensiones planteadas en la investigación (factores intrínsecos y extrínsecos) analizaran cabalmente la variable, y se conoció si es que existió una mayor satisfacción laboral intrínseca o extrínseca para la población docente que fue estudiada.

El método de diagnóstico-pronóstico y control del pronóstico fue utilizado en esta investigación para poder comparar los resultados que se obtuvieron con la calidad esperada por la universidad y se lanzaron sugerencias sobre en qué punto específico se podría enfatizar para la mejora sugerida que la universidad podría utilizar si es que así lo requiera. La búsqueda de la mejora continua es algo que todas las universidades de calidad top en el país buscan y el prestigio de la universidad privada de la Molina ya viene poniendo la baya alta para mejorar, sin embargo, la continua búsqueda de las mismas siempre llevarán a que se opte por mejorar y sea vista con mayor prestigio fuera del que ya tiene de por sí.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral dentro de los factores intrínsecos de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina?

¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral dentro de los factores extrínsecos de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina?

Justificación de la investigación

La tesis fue justificada en distintos criterios, social, teórico, metodológico y práctico mostrando la conveniencia de realizar esta investigación, la cual sería continúa porque la misma se centra dentro de un tema de mejora continua y permanente, la educación.

Justificación social

La tesis fue justificada socialmente ya que las personas directamente beneficiadas serían los docentes e indirectamente las personas que depositen su confianza en la universidad privada del distrito de La Molina para el desarrollo y desempeño profesional de sus familiares o allegados, ya que los estudiantes serán beneficiados al mejorar la satisfacción laboral dentro de la universidad lógicamente, una mejor educación. La calidad buscada en esta investigación indirectamente también beneficiaria a las familias de los estudiantes que mejorarán su desempeño profesional.

Justificación teórica

La información obtenida de la tesis fue justificada teóricamente ya que, servirá para apoyar y mejorar los estudios pasados entre ellos de Jesús Pérez-Bilbao y Manuel Fidalgo Vera dos psicólogos reconocidos del ámbito español quienes utilizaron la escala general de satisfacción de los autores Warr, Cook y Wall, también esta tesis aportó a mejoras para de un objetivo continuo, es que es la mejora de la satisfacción laboral docente, a su vez se podrán sugerir mejoras y presentar recomendaciones o hipótesis para futuros estudios acerca de la variable en cuestión. Al ser la calidad comparada con las mejoras que se buscan obtener en la universidad, la investigación aportará la mejora a los estudios previos que se complementarán con la misma al momento de presentar los resultados y ver concretamente como se podría mejorar más la satisfacción laboral docente.

Justificación metodológica

Está tesis permitió brindar una ayuda a la definición concreta y más a fondo de la variable en cuestión y también sugirió como estudiar más adecuadamente a la población de estudio. El objetivo de la presente investigación es apuntar a conseguir mejoras para la satisfacción laboral docente en la universidad privada de La Molina, y por supuesto que se apoyó en los estudios previos para poder investigar la variable en cuestión y sus dimensiones.

Justificación práctica

La presente tesis también ha contribuido con la institución para una apropiada y oportuna toma de decisiones para una mejora en la satisfacción laboral de sus docentes. La investigación ayudo a resolver el problema práctico de mejora de haberes, incentivos, premios por buen desempeño e incentivos en general. La investigación finalmente sirve de apoyo a los directivos de la misma con la oportuna toma de decisiones para otorgar los incentivos correspondientes.

MARCO REFERENCIAL

Antecedentes

Nacionales

Días-Chiappe (2015) dentro de su tesis *Nivel de Satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la Institución Educativa Santa Margarita de Surco, Lima-Perú* explica el nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú donde se explica de forma objetiva con un paradigma positivista, bajo el enfoque cuantitativo y de corte transversal. La investigación muestra resultados relevantes para la investigación utilizando La Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMLSD), instrumento mixto que combina una medida global y una medida de aspectos específicos diseñado por Barraza y Ortega, utilizando una muestra de 32 centros y 92 profesores.

Se concluyó que los profesores se encuentran bastante satisfechos con el desarrollo de su profesión docente. Indicando una media de la dimensión supera los 4 puntos, siendo 1

totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho en la escala utilizada para su medición (Anaya, 2003) utilizando la Escala de Satisfacción Laboral – Versión para Profesores.

Alfaro (2012) en su investigación *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* aborda el tema señalando la importancia que los empleados se encuentren satisfechos y mide las variables: Condición Laboral, Género y Tiempo de servicio en cada una de las tres municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio consiste en analizar la satisfacción laboral y su relación con cada una de las variables mencionadas. Se utilizó una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades respectivamente utilizando el instrumento "Escala de Opiniones SL-SPC" (Palma, 2005) donde se obtuvieron los resultados relevantes con cuatros factores, Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos.

Los principales resultados es que no hay diferencias significativa en el nivel de satisfacción laboral medio de cada uno de los trabajadores en las tres municipalidades. Señalan un nivel de significancia de .229 ($p>.05$) para la hipótesis que no existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las municipalidades, haciéndola irrechazable y por consiguiente aceptada. El propósito y objetivo general de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. La misma tiene un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental descriptivo y correlacional. Esta investigación aportará a nuestro trabajo para revisar la satisfacción laboral en otros ámbitos.

Zavaleta (2014) en su investigación titulada *Nivel de Desempeño de los Trabajadores y Satisfacción Laboral en la Entidad Financiera AMA en Pacasmayo* indica que la determinación del nivel de satisfacción laboral de la entidad financiera Asociación Mujeres en Acción (AMA) comparando el desempeño y satisfacción de 16 trabajadores de una sede en Pacasmayo pudo concluir que existe relación directa entre desempeño y satisfacción guiados cada uno por sus indicadores y factores relacionados entre sí basado en capacitación y desarrollo tanto para trabajadores como para la empresa.

La investigación arrojo que el índice general de satisfacción es insatisfecho y un Índice general de Desempeño como Malo, también en la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral los valores porcentuales fueron de 50% para Regular y 37.5% para Malo sobre una escala del 100% donde los siguientes valores fueron Bueno 12.5% y Muy Bueno 0.0%. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo. El objetivo general de la investigación es determinar el nivel de desempeño de los trabajadores y la Satisfacción Laboral en la entidad financiera AMA, de igual manera que el antecedente anterior, esta investigación aportará al trabajo un análisis más profundo de la variable.

Manosalva (2015) en su investigación *La Satisfacción Laboral y su Influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC: 2015* parte de la hipótesis la satisfacción laboral influye de manera significativa afectando el desempeño de los trabajadores de la empresa JN COMERCIALIZACIONES Y DISTRIBUCIONES SAC del Distrito de San José – Provincia de Pacasmayo: 2015, la misma se sostiene en la conclusión la cual se alcanza con los instrumentos de recolección

de investigación de dos encuestas diseñadas para medir la satisfacción laboral y la otra el desempeño de los trabajadores.

La misma concluye en que efectivamente la satisfacción laboral influye de manera negativa en el desempeño de los 28 trabajadores encuestados y se aprecia que el 46% de los trabajadores consideran tener un desempeño malo, 39% regular y un 14% considera tener un buen desempeño. Se muestra un diseño descriptivo correlacional de una sola casilla, un enfoque multidimensional (4 casillas: motivación del trabajador, el funcionamiento del mercado, el desempeño de la productividad y el impacto social) y un objetivo general de determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN COMERCIALIZACIONES Y DISTRIBUCIONES SAC. La investigación aportará para el trabajo al continuar el análisis de la variable en cuestión.

Lozano (2014) en su investigación *Satisfacción Laboral de los Docentes de la Asociación Educativa Adventista Central del este en el año 2014* nos demuestra que se logró la determinación de que la medida en que se relaciona la satisfacción y el desempeño laboral de 74 docentes aplicando un cuestionario para estudiar la variable protectora: satisfacción laboral con sus dimensiones: satisfacción de realización personal, con la promoción, con la docencia y con los salarios: y la variable desempeño laboral con sus dimensiones: desempeño académico, desempeño laboral, desempeño investigativo y desempeño extensionista. Los datos obtenidos en la investigación muestran un valor de ($r=0.561$; $p=0.000$).

Además indica que el mayor aporte es la satisfacción a la realización personal (p=0.281). Muestra a su vez un objetivo general como sigue: Determinar la relación de la satisfacción laboral de los profesores de la Asociación Educativa Adventista Central Este, en el año 2014, también muestra un diseño experimental no experimental transaccional. El trabajo aportará una revisión principal de la satisfacción laboral en el ámbito educativo.

Los antecedentes nacionales servirán para tanto la revisión de la variable en cuestión y para una revisión holística de cómo es que la variable satisfacción laboral se comporta algunas empresas del ámbito local.

Internacionales

Mihai, Constanta, Tuderache, & Toplicianu (2015), en su artículo "Modelando la discreta elección de variables para la satisfacción laboral del grupo de profesores" hablan sobre los indicadores considerables (demográficos, sociales y motivacionales) en la satisfacción laboral en general del profesorado Rumana, que es donde se realiza la investigación.

Los hallazgos encontrados proponen evidencia significativa de que la satisfacción laboral del profesor esta correlacionada con su nivel del grado a evaluar, el tipo de la escuela secundaria donde el profesor está trabajando, ganancias y la adecuación salario-actividades laborales del trabajo de cada maestro.

Debido a la escasez de profesionales del área y siendo una etapa crucial para los estudiantes que influencian dramáticamente al largo plazo (es decir 20 años) el desarrollo de

la comunidad nacional (Rumania), la motivación del staff de profesores es uno de los factores determinantes del sistema educativo. Este artículo toma datos avalados por la Faculty of Economics – Valahia University, los factores determinantes están siendo agrupados por la edad y el total del historial laboral y dos medidas adicionales por la experiencia en educación, este estudio confirma la computación de los resultados que indican que la calidad de educación influencia significativamente la situación general de la comunidad nacional y al largo plazo y también los mismos deben ser considerados como un gran problema económico.

El futuro status de la economía emergente Rumana se da cuando los resultados muestran que el salario es un problema importante para la motivación del staff docente. En promedio el salario de los profesores ha sido un influyente negativo para la motivación de los profesores para el largo plazo que es requerido para la comunidad rumana. La muestra fue de 375 personas para poder asegurar un margen de error del 5%.

De los 375 cuestionarios a responder 311 fueron resueltos en su totalidad, 64 cuestionarios de los mismos fueron entregados con la opción de no conozco / sin respuesta para la variable dependiente. Es por esto que 311 cuestionarios fueron utilizados en el proceso del modelamiento de marco aplicativo. La desviación entre los promedios de las dos series de data (muestra y real) no excedió el 10% por lo cual no fue tomado en cuenta en la encuesta de edad y la experiencia no fue exacta pero hasta ciertos rangos podría ser considerado para un estudio preciso de la población a estudiar. La conclusión final del estudio fue que la educación influencia positivamente la situación general de la comunidad en el largo plazo.

El futuro estatus de la economía emergente rumana, además de su faceta social, esta principalmente dependiente en la calidad de sus graduados. Las mejoras para el staff de profesores pueden llevar a mejoras al largo plazo de la población en general.

Estupiñan (2011) la investigación *Factores que inciden en la Satisfacción e Insatisfacción laboral en los docentes de la Institución Técnico Superior "5 de Agosto" de Esmeraldas* estudia los diferentes factores que inciden sobre el rendimiento, competitividad y mejora de la calidad de vida laboral de los docentes del instituto.

Se utilizó el Método de los Incidentes críticos de Herzberg con un tipo de investigación descriptivo-correlacional y un diseño no experimental-transversal que se efectuaron en dos fases: una encuesta para medir el nivel de satisfacción e insatisfacción laboral a partir del cual se realizó una encuesta de evaluación para medir el nivel de satisfacción e insatisfacción laboral, a partir de la cual se obtuvo el índice de satisfacción general y otros parciales respecto al salario, al tipo de trabajo, a los subordinados, a los directores o superiores, a la promoción y a la organización; y en la segunda fase, se pidió a los entrevistados que cuenten acontecimientos concretos en los que se hayan sentido excepcionalmente satisfechos o insatisfechos en su trabajo.

Se realizó el estudio a 175 empleados y los resultados arrojaron principalmente que la satisfacción del instituto es baja, lo cual indica que los administradores del instituto deben mejorar sus procesos de Dirección e implantar políticas organizacionales diferentes. Se muestran un Índice Global de Satisfacción de 0.27 mostrando una satisfacción baja. El trabajo aportará para nuestra investigación en mostrarnos la forma de la variable en cuestión en el ámbito internacional.

Pérez-Bilbao y Fidalgo (1993) en la nota técnica *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción presenta una de las escalas de satisfacción laboral*. Las NTP son guías de buenas prácticas de satisfacción laboral más ampliamente usada. La nota es sustentada utilizando variables como: Circunstancias Personales, Circunstancias del Trabajo y nos indica que existe un Balance entre lo obtenido y esperado, lo cual otorga la satisfacción laboral, utilizando la teoría del psicólogo Frederick Herzberg, quien presento la teoría de factores (motivadores e higiénicos) y muestran cómo utilizar la escala "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall traducida al español con 15 preguntas que será utilizada en esta investigación por su aplicación práctica y completa como instrumento de trabajo.

Sanchez (2011), muestra su tesis titulada *estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una industria cerealera* indica que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son "falta de justicia organizacional", "dificultades interpersonales" y "sobrecarga laboral"; se encuentran insatisfecho con "la igualdad y justicia del trato de la empresa" y" las negociaciones sobre los aspectos laborales"; lo cual se encuentran bajos "sus proyectos y metas sobre la vida" y su "autonomía" para tomar decisiones independientes. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés.

Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico. Los trabajadores

cerealeros se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo. Mostrando un coeficiente de correlación de 0.268 en cuanto a la falta de apoyo-satisfacción laboral, 0.441 en la sobrecarga de satisfacción laboral, 0.667 en las dificultades interpersonales- satisfacción laboral, 0.413 en fuentes extrínsecas-satisfacción laboral y 0.442 en falta de justicia-satisfacción laboral.

Anaya & López-Martín (2015) *Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria*, como objetivo general fue evaluar la satisfacción laboral de los profesores españoles de educación secundaria, La investigación ha contado con una muestra de 2943 profesores. Los resultados indican en el profesorado una satisfacción laboral global media, se presenta a su vez resultados generales de 28.5%, se sitúa en el grado medio y, a partir de ahí, los porcentajes van disminuyendo en ambos sentidos de la escala, asemejándose la distribución a la normal.

Solana (2016) muestran en su estudio titulado *Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla* como fue adaptar y validar la escala de Satisfacción Laboral Genérica de Mac Donald y Mac Intyre para su empleo con trabajadores argentinos. El instrumento, que mide la satisfacción laboral independientemente del tipo de actividad del empleado, fue administrado a una muestra de 328 trabajadores de diferentes empresas. Análisis factoriales confirmaron la estructura unidimensional de la escala. La validez convergente del instrumento fue explorada mediante correlaciones entre los puntajes de satisfacción laboral y otras medidas organizacionalmente relevantes, tales como compromiso, confianza y cinismo organizacional.

La confiabilidad de la escala fue estimada a través del método de consistencia interna y alcanzó niveles satisfactorios. La escala adaptada posee confiabilidad y validez, lo que la hace apropiada para ser usada con poblaciones hispanoparlantes. Mostrando valor de (p=0.07) probando así la hipótesis previamente explicada.

Güell (2014) en su tesis doctoral *Estudio de la Satisfacción laboral de los maestros* centrándose en la profesión docente, analiza concretamente el bienestar y la satisfacción de estos profesionales, cuestión que en la actualidad es uno de los temas de debate social y foco de diversas investigaciones en el ámbito de las ciencias sociales.

La misma se desarrolla con un instrumento tipo encuesta de 21 preguntas, en un diseño mixto (cualitativo y cuantitativo) a una población de 523 maestros, bajo la dimensión esencial del reconocimiento y la valoración social que puede ser procedida por distintas facetas como son: el reconocimiento por el trabajo realizado: reconocimiento material, sueldo; el reconocimiento por el trabajo pedagógico hecho: el reconocimiento social; reconocimiento por la función social que se cumple: el reconocimiento por parte del sistema educativo y el gobierno; el reconocimiento de la profesión: reconocimiento y prestigio de la formación recibida. Los resultados arrojaron que de los 527 profesores encuestados 302 estuvieron más satisfechos siendo un 57.7% (298 maestros) del total de la muestra.

El objetivo general de la investigación fue: Analizar la satisfacción laboral que perciben los maestros de Infantil y Primaria de Cataluña para presentar propuestas destinadas a incrementar la satisfacción. Se logró llegar a la conclusión que la valoración

que se hace de las dimensiones que comportan satisfacción varía según la etapa de vida. Siendo el 57% la mayoría de los profesores quienes resultan satisfechos.

También, existe otra mención que menciona lo referente a la efectividad del liderazgo y la efectividad de la institución educativa que indirectamente se refiere a la satisfacción laboral. El autor Awang (2017) lo indica:

El presente estudio está también indicando que existe un alto grado de efectividad en las I.E. que exhibe mayor satisfacción que las I.E. que no lo hace. El presente estudio está acorde con los estudios previos de Stephens (1956), Richard (1960), Robinson (1993) y Ding (1992) […]. (p.83)

Esta cita converge que las I.E calificadas como efectivas sostienen una mayor satisfacción laboral docente en general por tener una mayor efectividad como I.E. y esto indica mejores estudiantes y por ende por los hallazgos de la investigación, docentes más satisfechos.

Otra investigación internacional es la de Anaya & Líoez-Martín (2015) nos muestra una evaluación del profesorado de educación secundaria, esta investigación ha contado con una muestra de 2943 profesores de centros públicos distribuidos por toda la geografía nacional (España) y los datos se han recogido mediante el proceso de encuesta a través de una version on-line de la Escala de Satisfacción Laboral – Versión para Profesores (ESL-VP). Los resultados muestran que un 45.5% de profesores se considera bastante a gusto con su trabajo actual y que un 61.5% está bastante o muy a gusto con su trabajo actual.

La muestra incidental utilizada no refleja con exactitud la distribución poblacional en función del género y de la antigüedad profesional y los autores somos conscientes de los sesgos que este hecho ha podido producir en los resultados.

El conocimiento actualizado de la satisfacción laboral de nuestro profesorado es la base de actuaciones fundamentadas en pro de su mejora constante, que debe ser pretendida por todos los responsables del sistema educativo si, verdaderamente el objetivo a perseguir es la mejora constante de la calidad educativa. En este sentido, los autores de esta investigación pretenden seguir proporcionando datos periódicos sobre muestras ajustadas a la proporcionalidad poblacional que incorporen, además, análisis en función de otras variables de interés.

MARCO TEÓRICO

Definición de Satisfacción Laboral

La satisfacción puede ser definida por la Real Academia Española (RAE) como el "cumplimiento del deseo o del gusto" y laboral como "perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social". A partir de esas dos definiciones y adicionándole los estudios revisados se utilizó la definición de la nota técnica de Pérez-Bilbao y Fidalgo, (1993) siendo un clásico de Satisfacción Laboral:

Un "estado emocional" positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias del sujeto y el estudio de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de

factores extrínsecos (definen el trabajo con un sentido más amplio) y otro de factores intrínsecos (factores consustanciales al trabajo) (p.1)

La satisfacción laboral se explicó a continuación con dos dimensiones en esta investigación, esto permitió conocer si es que la misma puede mejorar en los distintos aspectos e indicadores que las dimensiones de la variable libera, esto permitirá un estudio completo sobre los "factores motivacionales (intrínsecos) y de higiene (extrínsecos)" presentados por el Dr. Frederick Herzberg en sus investigaciones previas.

¿Qué entendemos por satisfacción laboral?

La satisfacción laboral es posible de definir como "un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, que pueden estar referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo" según Bravo, et al (1996) citado por Chiang y otros (2008). Se debe de considerar que la satisfacción laboral es vista como la reflejen la felicidad como previamente se indica y esta felicidad debe ser más que las labores invariables que son como ordenar papeles, codificar páginas, manejar emociones para atender clientes siempre como de una misma manera, interrelacionarse con jefes o colegas de trabajo y siempre mantenerse en línea con las políticas de la compañía, así se cumple con los entandares esperados.

Tal como indica López J (2005):

Cada una de las teorías de las necesidades... subraya la satisfacción de algunas necesidades particulares importantes que las personas han conseguido con el tiempo. Cada

una de las teorías también destaca que las personas deciden cuál es el grado de satisfacción, comparando, conscientemente sus circunstancias y sus necesidades […] (p.27).

Esto infiere que la satisfacción se obtiene con el tiempo y el nivel de compromiso o agrado al trabajo requerido realizar. Se hizo mención de Naderi (2013) quien afirma que la satisfacción laboral tiene relación positiva significativa con la inteligencia emocional (madurez mental), y esto puede asociarse con lo útil que la misma puede ser para quienes la mantienen elevada.

El presente estudio otorga significancia para que los resultados puedan servir de apoyo a los diferentes profesores y organizaciones en mejorar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los maestros, así derivando a la corriente para una alta rotación en la profesión docente. (p.2)

La cita indica que todos los resultados obtenidos en investigaciones como esta servirán de apoyo para el cambio en la profesión docente y por ende su mejora.

Naturaleza de la satisfacción laboral

De acuerdo a la siguiente mención en la investigación doctoral de Güell (2014) "(De Frutos, Gonzáles, Maillo, Peña, Riesco, 2007) El termino satisfacción laboral surge por una parte desde la prolongación del concepto de salud, entendida en su sentido más amplio y

dinámico y por otra de la importancia que tiene el trabajo en la vida de las personas". Güell, (2014, p.122)

La investigación estuvo de acuerdo con la cita indicada confirmando que la satisfacción laboral debe ir de la par con la salud del ser humano por las horas que nos demanda el trabajo y mientras mejores sean estas condiciones más a gusto estará el individuo que dará todas sus competencias en la medida que reciba unas condiciones satisfactorias a su alrededor entorno a todo lo que involucre una satisfacción laboral completa.

Según las investigaciones de Herzberg (1992):

Cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. Cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados (p.12).

Se logra comprender que los factores extrínsecos son los que no están bajo el control del individuo y los motivantes son los que podrían apoyar la satisfacción del profesor (en este caso) contra lo que solo crean insatisfacción, dando así un resultado simple de resta para obtener mayor satisfacción al final.

Condiciones físicas de trabajo

Dentro del lugar de trabajo en este caso universidad se deben de considerar distintos ítems a fin de la comodidad de los ocupantes, las carpetas (es decir, su distribución en el aula), su tamaño (su amplitud) los corredores de cada pabellón (amplitud, para un movimiento cómodo y manejable entre todos los estudiantes y docentes) los estacionamientos (correctamente posicionados, señalizados y si es que se requiere separados entre docentes y estudiantes) entre otros.

De acuerdo a la investigación de Barrios ,D (2010):

El ambiente de trabajo es el resultado de la interacción de todas aquellas condiciones y objetos que rodean el lugar y el momento en el cual el trabajador ejecuta su labor. Como aspecto particular de la vida humana, el ambiente del trabajo refleja las condiciones en las cuales el trabajador debe desempeñar su oficio en una empresa y su ocupación especifica en su puesto de trabajo (p.1)

Las condiciones físicas del trabajo son determinadas por todos los factores que puedan involucrar el correcto lugar para el desempeño de las labores y en este caso en particular, un recinto adecuado para el alumnado en general, las mismas condiciones deben de ir de la mano drásticamente con alguna certificación internacional (ISO 9001, 2015 para sus procesos educativos) para que la universidad haya logrado su licenciamiento bajo la nueva ley universitaria 30220.

Compañeros de trabajo

Luego de la consulta a diversas investigaciones en la red social Linkedin. Existe un 46% empleados (colaboradores) que indican que para sentirse felices en su centro laboral es muy necesario tener buenas relaciones con sus colegas o jefaturas.

Como lo indica el autor Vacas (2011): "Un ambiente atractivo y una reacción en cadena emocional causa el aumento de productividad y motiva para aumentar su funcionamiento" (p.6). Refiriendo que a siempre las relaciones humanas deben estar equiparadas con una buena cultura organizacional que nos ayude a desenvolvernos mejor en el trabajo.

Cuando se nos habla de relaciones laborales sabemos que las mismas son realmente importantes para nuestra vida, y aunque pensemos que solo estamos yendo a realizar las actividades por las que recibimos un pago (salario).

Superiores Inmediatos

Al momento de que nuestros superiores entran en discusión en tiempos actuales, se nos muestra que una relación debe de ser formal, aunque de vez en cuando nuestras profesiones y sectores aún son los mismos. Sin embargo, una mejora en el trato no debe ser un producto para la confusión de cordialidad y familiaridad. Siempre debe de haber un respeto mínimo de educación para con el superior inmediato. El mismo nos dará un fruto de

tener una relación más amical para con nuestros jefes, esto es demasiado conveniente considerando la gran cantidad de horas que nuestro trabajo demanda.

Siempre debemos considerar que pasamos la mayor parte del día en nuestro centro de labores y la interrelación debe de mantenerse con mucha fluidez y naturalidad. Aun cuando la confianza con los superiores sea alta, debemos de conocer cuando y como dirigirnos hacia ellos con el más alto grado de respeto y empatía posible de acuerdo a la situación particular de conversación para aumentar o mantener la interrelación fluida y natural. Siempre se espera de los jefes que demuestren el respeto que se les brinda con la misma naturalidad y empatía hacia los subordinados.

Para afianzar lo indicado se debe citar a Cohen (1995), quien indica: […] Las jefaturas pueden ser de una amplia gama, para la que se han acuñado los términos de jefatura simple y jefatura compleja. La formación de jefaturas complejas y estados se da a menudo en situaciones de tensión para los grupos humanos, como escasez de recursos, conflictos internos o agresiones desde el exterior (por ejemplo, la organización de la defensa común es una causa común del fortalecimiento de las jefaturas). (p.8).

El equilibrio entre exigencia y benevolencia siempre debe existir ya que ese el término medio de la interrelación. Siempre procurar no entrar en discusiones con las jefaturas y si es que no se logre el acuerdo, razonar siempre será mejor a discutir. El ser humano está demostrado y comprobado de caracterizarse mejor de esa manera, comportándose como un verdadero profesional. También debemos tener en cuenta que algún grado académico mayor al nuestro no hace a una mejor persona, todo eso debe ir

acompañado con un buen carácter general de la persona y un buen profesionalismo y más que nada la persona debe de ser educada.

Remuneración

Se continuó con este subcapítulo citando la investigación López Más (2005) quien indica:

Desde el punto de vista propio del saber económico, el salario es un *rédito*[1] *o ingreso:* el que corresponde al trabajador subordinado por la prestación de su trabajo; el modo semejante a como el "beneficio" es el rédito o ingreso peculiar del titular de una empresa (p.445).

Se comprende que todo dinero otorgado al trabajador sin importar de que sea o por que venga es parte de su salario. Ahora, dicho pago debe de ser en compensación directa por los servicios que el colaborador brinde a la institución en cuestión. Pero estos no influirían para el pago de la docencia ya que, este pago es por intermedio de las horas brindadas por cada docente durante una clase.

Es de sumo interés mencionar que la remuneración es un acuerdo entre dos partes por intermedio de un contrato laboral. Es así, que podemos decir que si existieran condiciones cuando la institución decide unilateralmente alterar los acuerdos caería en falta

[1] Rédito: Renta, utilidad o beneficio renovable que rinde un capital.

con el colaborador, y por supuesto la ley laboral lo ampararía bajo cualquier acción que este desee tomar luego de esas modificaciones unilaterales.

Relaciones entre dirección y trabajadores de la institución

Se continuó con este subcapítulo citando a Navarro (2012):

En la actualidad se percibe que hay crisis de liderazgo institucional a nivel nacional. Por ello es fundamental investigar la relación entre el liderazgo transformacional del director y la gestión educativa. En consecuencia, el liderazgo implica gestionar la Institución Educativa generando mecanismos de efectividad, y así repercutir en la calidad educativa, respondiendo a los retos y exigencias del mundo globalizado. (p.2)

Como parte de este desarrollo es muy importante desarrollar una eficaz y eficiente comunicación horizontal y verticalmente creando espacios de manera personal o virtual que aseguren los aportes, las indicaciones y lo referente de una manera efectiva. Existen ahora plataformas virtuales que permiten que posibilidades de comunicación sean generadas y permiten interactuar entre los líderes y responsables de la gestión de la institución educativa (chat, foros, conferencias, video conferencias, etc).

Otro factor de importancia corresponde a la empatía que debe generarse buscando la mejora del desarrollo del líder de la gestión educativa, jornadas deportivas, lúdicas buscando los juegos y el trabajo en equipo para fortalecer la integración laboral.

Y tal como indica Arteaga (2006) en su investigación para afianzar lo indicado previamente:

En consecuencia, se observa que existe una relación entre el liderazgo ejercido por el director y las relaciones interpersonales de los trabajadores así como éstas dos variables guardan relación con el clima organizacional existente. Por ejemplo un liderazgo motivador favorece las relaciones interpersonales disminuyendo conflictos y facilitando un trabajo de grupo. De igual manera la colaboración con el líder se ve favorecida con un adecuado clima organizacional (p. 4).

Podemos recalcar que un buen clima organizacional es aquel que facilita el trabajo en grupo y desaparece los conflictos y será el más adecuado para una relación entre directivos y trabajadores de la institución educativa, en este caso la una universidad privada del distrito de La Molina.

El modo en que la institución es gestionada

Es muy importante considerar la capacitación que debe proporcionarse a los docentes para que se mantengan a la vanguardia de los más recientes estándares educativos.

Otra arista interesante en este tema corresponde a los incentivos hacia los docentes orientados a mejorar la productividad profesional. Estos deben de estar perfilados a la

legislación universitaria por los efectos de su ingreso, nombramiento, ratificación, promoción, estabilidad y remoción. Los docentes se sentirán motivados de acuerdo a las distintas propuestas de incentivos que siempre ayudarán a mejorar los procesos en la gestión educativa.

Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC)

El avance tecnológico actual ha fortalecido e impulsado nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), ellas motivan la continua mejora del proceso educativo iniciando cambio en el ámbito del conocimiento a la par con la actual era que como es sabido es conocida como “la era del conocimiento”.

Algunas características de las TICs dentro de la educación son: Inmaterialidad, instantaneidad, interactividad y automatización de tareas entre otras.

Diversos autores clasifican las TIC orientando la aplicación de las mismas en: Informática (como Multimedia, base de datos y hojas de cálculo) luego telecomunicaciones (como telemática, internet) también sonido e imagen (como realidad virtual y videojuegos entre otros).

Según publicación en referencia al tema de Mezarina, Páez, Teran Orlando y Toscano (2014) indican lo siguiente:

Estas habilidades requeridas tanto en docentes como en estudiantes, pueden potenciar el uso de estrategias innovadoras de enseñanza - aprendizaje mediadas por las TIC, los entornos abiertos de formación, Comunidades Virtuales de Aprendizaje (CVA), entornos de aprendizaje en línea e-learning, ambientes de aprendizaje combinados (blended learning), aprendizaje electrónico móvil (m-learning) y otros aprendizajes mediados por redes sociales (p. 90).

Estas habilidades necesitadas tanto en docentes como en estudiantes, pueden potenciar el uso de estrategias innovadoras de enseñanza - aprendizaje mediadas por las TIC, para las que Hinojo y Fernández, (2012) destacan entre otras, los entornos abiertos de formación, Comunidades Virtuales de Aprendizaje (CVA), entornos de aprendizaje en línea e-learning, ambientes de aprendizaje combinados (blended learning), aprendizaje electrónico móvil (m-learning) y otros aprendizajes mediados por redes sociales

Los docentes reciben a través de estas metodologías la posibilidad de desarrollar el proceso educativo con algunos beneficios (se evita el transporte, se optimizan los horarios de comunicación con los estudiantes) sin embargo deben tener la capacitación para el óptimo manejo de los sistemas, programas o plataformas que se utilicen.

Horario de Trabajo

Como es conocido, la labor del docente es distinta a las comunes porque el docente es quien da sus horarios disponibles de acuerdo a su disponibilidad de tiempo. Posterior acuerdo, la institución contara con sus servicios.

Se continuó esta parte de la investigación citando a Bustamante (2017):

Etimológicamente, la jornada de trabajo deriva del antiguo castellano “jornea” que significa “día”. Actualmente, podemos definir dicho término como el tiempo durante el cual el trabajador se encuentra a disposición del empleador en forma diaria, semanal o mensual, con el fin de cumplir la prestación laboral que éste le exija (p.1).

La institución dará los horarios que con los docentes escogerán a priori para el dictado de sus clases, teniendo en cuenta que estas puedan desenvolverse en los tiempos que permitan al estudiante cumplir con las competencias planeadas y estructuradas previamente en los sílabos de las asignaturas.

Estabilidad en el empleo

La estabilidad en el empleo por un buen desempeño de las labores encargadas son un factor vital de la satisfacción laboral docente. Hablando de este tema es importante mencionar los contratos que el departamento de Recursos Humanos (RR.HH) acuerda con los docentes garantizándoles la estabilidad por el tiempo acordado.

La universidad tendrá mucho cuidado por el cumplimiento de dichos contratos (que impactará en la seguridad laboral del colaborador). Existen contratos a los profesores: a tiempo parcial y a tempo completo y los mismos son colocados en el régimen laboral estatal o privado, a continuación podemos revisar la cita de Arce (2006) que indica:

Decir que estabilidad en el empleo y contratos temporales son dos términos antagónicos, parece ser una afirmación de consenso social y jurídico. Que la contratación temporal, en tanto abanderada de las corrientes flexibilizadoras del Derecho de Trabajo, es hoy en día uno de los principales verdugos del llamado contrato laboral de duración indefinida, tampoco es una fase difícil en el marco de nuestra realidad social (p.5).

Se logró comprender que si bien existen distintos tipos de contratos laborales, existe una gran diferencia entre las distintas clases, porque tocar el tema de seguridad laboral es realmente complicado en nuestro país pero si se desea ir en búsqueda de la calidad universitaria, la estabilidad en el empleo debe de ir conjuntamente con la meritocracia que las labores del docente puedan brindar luego de exigirlas.

Factores Intrínsecos o motivadores

Se prosiguió indicando que los factores motivacionales o factores intrínsecos, están directamente relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el trabajador realiza. Tomando en consideración la página web Sigma, Teoría de los dos Factores de Herzberg. “Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña.” (p.1)

Estos factores están plenamente bajo el control del individuo y los mismos son los que generan satisfacción directa al mismo por el desempeño correcto de sus funciones y para la autorrealización que estas labores le puedan otorgar.

Como Herzberg decía, los factores intrínsecos están ligados con el comportamiento y la satisfacción del individuo y cuando son óptimos se logra alcanzar el adecuado, profundo y estable; cuando son precarios simplemente hacen que no haya satisfacción (Herzberg nunca menciona que generen insatisfacción).

El docente universitario

Se prosiguió hablando con este subcapítulo con la cita de Lazo Arrasco (2006) quien dijo que:

[...] la grandeza de un profesor no depende solo de sus clases, sino también de su talento, sobre todo su talento moral; este último es importante porque además de saber transmitir sabiduría, que tanta falta hace a la humanidad práctica la humildad intelectual La sabiduría es humildad. (p.69)

La práctica de la labor docente debe de ejercerse con el mayor grado de humildad posible y como bien indica el autor en la cita mostrada en líneas anteriores, es parte esencial que un profesor pueda mostrar un talento innato (es decir, que se sienta que está hecho para la actividad docente) principalmente, siempre manteniendo los pies sobre la tierra.

Como se sabe los principales activos estratégicos de una universidad son sus docentes, sus conocimientos contribuyen a la competencia principal de este tipo de organización. Cuando la universidad deposita su confianza en las personas encargadas de formar y darles la estimulación necesaria a los estudiantes, son los docentes quienes deben de estar nutridos con los valores necesarios para el desenvolvimiento en lo consecuente para contribuir adecuadamente a la sociedad objetivo.

La acción decente universitaria requiere configurar un esquema metodológico, coherente con la visión determinada de la universidad en cuestión adaptada a la identidad del estudiante Debido a los cambios pragmáticos de hoy en día una misma metodología no puede ser estable y debe de permanecer siempre en constante movimiento de acuerdo a los cambios que se generan en el estado macro.

De acuerdo a la mención anterior el autor Tolentino (2014) quien opina con respecto al docente universitario:

El desempeño didáctico del docente universitario, a la luz de los avances tecnológicos, constituye un reto evidente en todas las áreas. Más aún si participan en la formación de nuevos profesores, pues aquí se asimilan los modelos que luego se han de replicar. Si este modelo adolece de ineficiencia ora porque perdió vigencia ora porque funcionó en un determinado contexto, corremos el riesgo de mimetizar modelos pedagógicos caducos (p.38).

El autor sostiene que la labor docente es evidentemente un reto más complicado aún con los cambios tecnológicos para todas las áreas. Toma en cuenta también de enfatizar el

cuidado con los modelos de formación docente porque son modelos que tienen que ser replicados y con el hecho de continuar con modelos antiguos se corre el riesgo de formar profesores y por ende estudiantes con conceptos pedagógicos vencidos.

Competencias del docente universitario

Las competencias necesarias para el dictado de clases de nivel superior son variantes de acuerdo a la especialidad y/o experiencia dentro del o los cursos a dictar. Las mismas pueden a su vez convertirse en un conjunto de saberes necesarios para más de una asignatura, se podría decir entonces que como ejemplo un especialista en negocios podría encargarse del dictado de todas las clases referentes a su especialidad ,su experiencia en el mercado y su capacidad y experticia de emprendimiento y por supuesto luego de haber pasado por un filtro de expertos para conocer a ciencia cierta si es que el docente es pertinente para cada uno de los cursos en específico.

Esta investigación al haber sido realizada con los docentes de la facultad de ciencias empresariales compactó un poco el espectro general pensado y al indicar dicha facultad nos estamos refiriendo a:

Administración

Administración de Empresas (aplicable para estudiantes que laboran)

Contabilidad (aplicable para estudiantes que laboran)

Administración y Emprendimiento

Economía y Negocios Internacionales

Economía

Economía y Finanzas

Gestión Ambiental y Empresarial

International Business – Negocios Internacionales

Marketing

Marketing y Gestión Comercial - (aplicable para estudiantes que laboran)

Negocios Internacionales – (aplicable para estudiantes que laboran)

Todas estas carreras tienen el común denominador de los números y letras combinado en distinta forma y manera. Como indica Tolentino (2014): "Montenegro Aldana (2003:18) señala que "el desempeño [docente] se ejerce en diferentes campos o niveles: el contexto socio – cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva**"** (p.50).

Se comprendió que cada docente que ejerza en la facultad de ciencias empresariales debe de tener al menos algunas de las características mencionadas como una base de su experiencia para dictar las clases correspondientes.

Siendo estos factores considerados externos al docente se hizo mención dentro de los factores extrínsecos de la investigación.

Libertad para elegir un método propio de trabajo

Este subcapítulo inició citando la tesis de Arizpe (2010):

Bajo la perspectiva de desarrollo humano, la cultura es un elemento reafirmante de la libertad humana, que permite a las personas vivir de acuerdo a las opciones y formas de

vida que a su criterio son más valiosas. Ya en 2004, el Informe mundial de Desarrollo Humano fue dedicado a la Libertad Cultural en el mundo diverso de hoy. (p.5)

Se logró comprender que desde luego se necesitará de esfuerzo, planificación, disciplina y también algo de suerte pero con un poco de cada cosa se podrá alcanzar. Trabajar de manera autodidacta puede ser difícil, y es un camino lleno de obstáculos, pero la satisfacción de lograrlo lo vale por muchísimo, y también los objetivos conseguidos por una metodología nueva y dinámica podría valer mucho y es mucho más satisfactorio que estar trabajando para otros sin nunca tener la chance de realizar de la forma en la que siempre lo hubieras querido.

Reconocimiento por un trabajo bien realizado

Las felicitaciones y premios que se otorgan por productividad a los docentes llenan el marco de satisfacción a la labor desempeñada y se podría decir que es la mejor parte de ser docente que otros ajenos a ti mismo reconozcan la labor que realizas, porque como sabemos, es realmente ardua.

> En su investigación Ramírez (2014) señaló:
>
> Uno de los propósitos de este proceso es premiar y felicitar públicamente a sus colaboradores con la finalidad de reforzar comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de la empresa y orientadas a incrementar la productividad. (p.7)

Se logra entender que un sistema de reconocimientos por un trabajo bien hecho es un factor de vital importancia en el trabajo, porque así los docentes lucharán por conseguir cualquier recompensa por la que valga la pena esmerarse en su trabajo.

La responsabilidad que se te ha asignado

Para poder hablar sobre el valor de la responsabilidad Quispe (2009) indica:

La Real Academia Española, no expresa el verdadero sentido jurídico de la responsabilidad. Identifica la responsabilidad con la deuda, o con la obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otro, a consecuencia del delito, de una culpa o de otra causa legal. […] (p.24).

Es importante calcular la responsabilidad del docente principalmente al cumplimiento estricto de sus horarios de trabajo, así como al adecuado planeamiento y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en las sesiones planificadas para cada curso. El compromiso que adquiere el docente con sus estudiantes asegura el éxito de la gestión educativa. Se logró comprender que el hecho de ser responsables despierta en los docentes un símbolo de madurez personal y profesional pues cumplir con las obligaciones encomendadas fortalece el desarrollo personal.

El malestar docente o síndrome de burnout

Esta investigación dedicó un subcapítulo para hablar del tema del síndrome de burnout por la importancia del mismo que es muy visible luego de consultar distintas fuentes

y revisar información. El síndrome de burnout o el síndrome de “quemado por trabajo excesivo” traducido al español se presenta cuando un docente tiene demasiadas labores y tareas por realizar y también por la atención que el mismo brinda a sus estudiantes pueda darse el caso de que un gran docente al no ser tomado en cuenta este síndrome sea simple y llanamente quemado y su trabajo queda en segundo plano porque lo que se afecta directamente es su salud que es vital para la continuación de sus labores.

Autores como García Hernández (2017) en su tesis “El malestar docente en educación básica y medio superior” indica fervientemente que el malestar docente si bien no es lo mismo que el estrés laboral, viene el caso cuando el docente sufre de agotamiento emocional en respuesta a las labores laborales y organizacionales.

Últimamente (décadas de noventas hasta la fecha) el malestar docente o burnout se toma como un efecto psicosocial permanentemente negativo que afecta a la personalidad del docente y también es tomado por otros autores Esteve (1995) dentro de la investigación de García Hernández, (2017, p. 31) como “la incomodidad que cada docente enfrenta frente a un grupo”, se comprende que serían de estudiantes, también se muestra el mismo cuadro según Malfé, R (1998) dentro de la investigación de García Hernández, (2017 p. 49) como “un cuadro características psiquiátricas en donde la persona entra a un estado de depresión, desinterés, desmotivación e indiferencia”.

El mismo está relacionado directamente con la “consunción, estar consumido, quemado, fundido”. Es así que se llega a la conclusión que el burnout es cuando un docente presenta constantes dificultades al ámbito laboral, de modo que el docente puede manifestar

un constante deseo por vacacionar, un alto nivel de ausentismo laboral, presencia constante de recetas médicas y finalmente el abandono de su tarea docente.

Factores que asociados al burnout

Existen diversos factores que se asocian al burnout entre ellos están el locus de control, la autoeficacia, la personalidad del tipo A y las características del psicoticismo, neurocitismo y extraversión.

El locus de control

El psicólogo Fritz Helder en 1958 indico a través de la teoría atribucional (la atribución de éxito o fracaso, es decir, el bien o el mal, terminando en ser felices o infelices).

Podemos decir que una persona que tenga locus de control será extremadamente orgullosa por sus logros pero muy triste por sus fracasos (y eso podría llevar a consecuencias graves). Y esto podría generar consecuencias con el pasar del tiempo.

La autoeficacia

Esta característica indica que el sujeto pensará en uno mismo puede hacer todo lo que se le indique y lo antes mencionado podría llevar al burnout sin uno percatarse y uno mismo debe de saber medirse para realizar las labores encargadas.

Al respecto la autora Benites (2014) menciona que:

> Por su parte, la autoeficacia hace referencia a la creencia personal de poseer la habilidad necesaria para realizar una acción determinada (Brenlla & Vásquez, 2010). […] en una muestra de docentes limeños, se halló que una mayor autoeficacia correlacionó positivamente con menor burnout (Fernández, 2008). (p.6)

Personalidad tipo A

Esta personalidad se caracteriza por ser impaciente y agresivo. Lo que conlleva a tener sobrecarga de tareas y el término "workaholic" en todo su esplendor, lo mismo conlleva a que la salud de la persona pueda verse afectada. Benites (2014) indica sobre la personalidad tipo A que "la personalidad tipo A cuya relación encontrada con el *burnout* docente es directa" Fernández (2008). Esta personalidad se caracteriza por una actitud impaciente, agresiva, la sobrecarga de tareas y el compromiso excesivo con el trabajo, lo que implica un riesgo para el bienestar de la persona (Kyriacou, 2003; León, 2011) (p.6).

Rasgos de psicocistismo. Neurocitismo y extraversión

Estos rasgos están presentes en personas que presentan inestabilidad de seguridad emocional que llevan a la ansiedad y son presentados mayormente en las personas que desean hacer todo a su manera y no pueden manejar las sugerencias de otros para hacer sus propias encomiendas, el ser extravertido es lo contrario a ser introvertido. Lo mismos tratan de ser sociables y de estar más al tanto con lo que sucede en su entorno, característica común pero si lo asociamos al burnout docente es un claro aliciente al cansancio. Finalmente Benites (2014)

nos menciona en su tesis que: “La cuarta característica son los rasgos de psicoticismo, neuroticismo y extraversión. Manya (2008) observó, en docentes de primaria, que los dos primeros rasgos se relacionaban positivamente con el *burnout*, mientras que la extraversión lo hacía de manera negativa” (p.7).

Luego de consultas referentes al tema del burnout con distintos autores esta tesis consideró incluir el mismo tema, porque en definitiva es un problema serio que debe de considerarse para con la satisfacción laboral de los docentes.

Naturaleza de la satisfacción laboral

De acuerdo a la siguiente mención en la investigación de Güell (2014) “(De Frutos, Gonzáles, Maillo, Peña, Riesco, 2007) El termino satisfacción laboral surge por una parte desde la prolongación del concepto de salud, entendida en su sentido más amplio y dinámico y por otra de la importancia que tiene el trabajo en la vida de las personas”. (Güell, 2014, p.122)

Está tesis estuvo de acuerdo con la mención líneas arriba confirmando que la satisfacción laboral debe ir a la par con la salud del ser hombre por las horas de trabajo y mientras mejores sean estas condiciones más a gusto estará el mismo y dará su máximo por encima de lo normal, en la medida que estas condiciones sean adecuadas a su alrededor.

Posibilidad de utilizar tus capacidades

En la obra informativa de UNICEF (2013) se nos indica:

La sociedad moderna reclama cada vez más a todo ciudadano, una formación que le permita resolver problemas de diferente índole en forma autónoma, enfrentar la búsqueda de soluciones y encontrar caminos de acción posibles con algún control sobre el proceso seguido. (p.23)

La posibilidad de hacer uso de las capacidades de cada ser humano es cada vez más requerido por el mundo a medida que simplemente la vida avanza, y este sería un factor vital y podría también mencionarse que este factor es clave para poder motivar a los docentes de modo intrínseco tal cual lo menciona el Dr. Herzberg en sus investigaciones un trabajo en donde se vea la posibilidad de desarrollar las propias capacidades y mejore las mismas será de gran utilidad y requerido para que cada universidad satisfaga en mejor medida a sus estudiantes. El reto se convierte en el hecho de ampliar el uso de las capacidades del docente.

Posibilidades de Ascenso

Brindar oportunidades de crecimiento en una institución educativa, siempre acarrea motivación de parte de los docentes, también mejora la carrera de los mismos y para esto las reglas de la institución deben de ir hacia ese objetivo de satisfacción laboral. Este tema entra en relación con la línea de carrera que la universidad pueda brindar dando las oportunidades para la mejora profesional, así como también, podría estar acompañado del incentivo

económico correspondiente acorde con la mejora indicada por la promoción buscada y ergo encontrada.

Y tal y como se indica García (2009):

> […] garantizando que la docencia sea ejercida por educadores idóneos, partiendo él reconocimiento de su formación, experiencia, desempeño y competencias como los atributos esenciales que orientan todo lo referente al ingreso, permanencia, ascenso y retiro del servidor docente y buscando con ello una educación con calidad y un desarrollo y crecimiento profesional de los docentes (p.2).

Se debe de tomar en cuenta que solo los docentes idóneos alcanzarán una posición de mayor rango en sus labores y/o profesión, la motivación para un ascenso que mejore dichos conceptos será siempre bienvenido y recibido bajo una cuestión netamente motivacional que haga que cada individuo mejore su labor en su institución.

Atención a las sugerencias que haces

Es muy importante la innovación que pueda impactar en la mejora de estrategias y metodologías educativas. El sobreuso de los medios virtuales y redes sociales requieren la participación dentro del desarrollo del proceso educativo. La innovación implica además encontrar una forma óptima y actualizada de comunicación con la comunidad educativa atrayéndolos e involucrándolos con métodos actuales para su mejor desempeño.

De acuerdo a la 5ta competencia del Marco del Buen Desempeño Docente:

Refuerza y apoya las iniciativas de los docentes favoreciendo las condiciones para la implementación de proyectos de innovación e investigación centrados en los aprendizajes; propiciando la sistematización de las experiencias de mejora y de innovación pedagógica desarrolladas por los docentes Ministerio de Educación (MINEDU, p.27)

La misma competencia podría también dar una interpretación como la necesidad de los docentes para brindar nuevas técnicas durante sus labores es existente y es de vital importancia tomarlo en consideración en el momento de considerar afiliarse a alguna institución.

La variedad de tareas que utilizas en tu trabajo

La tarea educativa tiene a la mano un abanico de estrategias metodológicas que permite un buen y exitoso desempeño al docente, estas se aplican en función a los cursos, a los estudiantes, a los horarios y a la capacidad en sí de poder ponerlas en práctica.

Como indica Suarez (2016):

Al elegir un tema, se debe tener muy en cuenta que se deberá invertir mucho tiempo en el desarrollo, por lo que es muy importante que el tema a elegir sea algo que nos

apasione y nos produzca mucha curiosidad en entender sobre el funcionamiento de algún fenómeno (p.1).

Se logró comprender que la pasión es uno de los factores vitales cuando se es docente. Es muy apasionante el hecho de conversar acerca de experiencias que sucedan diariamente que puedan utilizarse de nuevo como aportes para una clase o tema en particular y que pueda ser considerado para la facultad o carrera en particular (dentro de reuniones de facultad).

Importancia de la satisfacción laboral

A partir de la investigación de Días-Chiappe (2015), donde se señala que:

Una vez cubiertos los factores higiénicos, la satisfacción laboral surge como consecuencia de la existencia de los factores motivacionales, los cuales promueven el compromiso, una actitud positiva ante el trabajo, la adhesión a los objetivos, el buen desempeño, la optimización y el cuidado de los recursos, una menor rotación, la adaptación a los cambios, la empatía, entre otros beneficios […] (p.24).

Se logró comprender que el hombre estará satisfecho con cuando realice labores en donde los factores extrínsecos e intrínsecos estén siendo revisados de manera idónea para cada persona. Se podría decir que cuando ambos factores se encuentren tomados en cuenta y

satisfechos, se obtendrá un mayor nivel de satisfacción laboral, lo cual la llevará a mejorar holísticamente.

La satisfacción laboral en el ámbito educativo

Se prosiguió con nuestro análisis con la cita de Días-Chiappe, (2015) la cual nos permite corroborar que:

"Frankl (1991) […] considera que la primera fuerza motivante del hombre es la lucha por encontrarle un sentido a su propia vida. Según el autor, la persona consigue la felicidad personal al encontrar este sentido, lo cual ocurre en la entrega a los demás. La labor docente tiene altas dosis de entrega. Si un aspecto importante en la vida de las personas es sentirse útil y realizada en su trabajo, la satisfacción laboral estará muy vinculada con la búsqueda del sentido de la propia vida y por ende con la búsqueda de la felicidad" (p.8).

No obstante, se debe destacar que estar feliz y estar satisfecho no es igual y de acuerdo a Días-Chiappe (2015):

"Castillo (2015) Felicidad y satisfacción no son lo mismo. La felicidad es infinita y se requiere de la inteligencia y la voluntad para entender la misión que uno tiene en la vida, que conducirá a la felicidad. La satisfacción, que a diferencia de la felicidad tiene límites, se da en diferentes niveles, que pueden ir desde lo meramente sensible, llegando a otros más altos como el servir a los demás, lo cual linda con la felicidad" (p.20).

De lo citado líneas arriba se logró entender que se requiere una mezcla entre las capacidades y cualidades del hombre para alcanzar la satisfacción y alcanzar un nivel idóneo y el conseguir alcanzar dicho nivel hará una yuxtaposición que servirá para lograr la felicidad laboral.

Concepto de docencia y docente

La explicación de este subcapítulo de la tesis fue sostenida con la cita de Güell (2014) quien dice que la "pedagogía, ciencia que estudia y establece los ideales de educación en cada momento" (p. 40). Se sabe que la misma tiene dos componentes uno filosófico (profundo conocimiento) y uno antropológico (amor al hombre).

Corroborando nuevamente citaremos una vez más a Güell (2014):

Capitán (1986) podemos entender la educación como sinónimo de *nutrio, instructio* y disciplina, tres términos que añaden matices a lo ya dicho. De una parte nutrir como alimentar el desarrollo del cuerpo, nutrir el conocimiento, de otra parte instrucción que hace referencia a la parte espiritual, es decir la educación al cuerpo, a la mente y al espíritu, y por último la disciplina, como una pauta para el buen ejercicio de la formación (p.41).

Se volvió a citar a Güell (2014) para afirmar lo consecuentemente indicado respecto a la educación:

Colom, Bernabéu, Domínguez y Sarramona (2002), La educación es posible y a la vez necesaria porque el sujeto humano no nace predeterminado por su naturaleza, sino que

realiza en interacción con otros sujetos humanos. Se parte de la potencialidad de desarrollo formativo que tiene la naturaleza humana, pero con la educación se desborda esa misma naturaleza, hasta el punto de que el hombre llega a desnaturalizarse gracias a la educación, como afirmaba Rousseau...educar es producir al ser humano (p.42)

De acuerdo a la mención realizada sobre las competencias de cada docente y siendo consideradas externas a el mismo serán ubicadas y mencionadas dentro de los factores extrínsecos de la satisfacción laboral genérica.

Competencias que los docentes de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina, tendrían que tener para poder ejercer como base:

Conocimiento del mercado

Esta característica debe de ser muy importante para el dictado dentro de la facultad de ciencias empresariales, es decir, si vamos a permitir que un docente enseñe a los estudiantes, quien mejor que un conocedor de antes que nada de la conducta y comportamiento del mercado peruano dentro de la ciencia referente.

Mercado financiero

Los mercados financieros siempre se han mantenido en constante crecimiento, la tecnología de hoy en día ha hecho que estén más al alcance del bolsillo del común denominador del público en general refiriéndonos a las personas de Perú, sin embargo, siguen siendo altamente complicados como para si quiera atreverse a dar una clase dentro de la facultad sin tener experiencia sobre el mercado mencionado.

Fueron consultadas investigaciones acerca del referente y se puede mencionar al Magister Montalvo Labanda (2015) quien indica referente a los mercados financieros:

El mercado financiero intermediador principal con los agentes económicos, pilar fundamental en el otorgamiento de créditos a personas, empresas y hasta el mismo gobierno mediante un sin número de documentos comerciales. Un mercado financiero puede definirse como un conjunto de mercados en los que los agentes deficitarios de fondos los obtienen de los agentes con superávit (p.3).

Lo mencionado nos indica que establecer un mercado financiero nace cuando es primordial el otorgarle créditos a los consumidores y quienes otorgan dicho crédito son agentes financieros que deben de gozar de estar con estados en ganancia para poder prestar el dinero.

Mercado corporativo

El docente de la facultad de ciencias empresariales debe de conocer también acerca del mercado corporativo es decir, el fenómeno de la globalización en las compañías existentes en el país y en el mundo siempre están sujetas a cambios y/o mejores de acuerdo a su empresa madre y por supuesto también a un sistema (software) corporativo que un docente que muestre una habilidad de conocimiento para ello será siempre mejor recibido por los estudiantes. Al respecto del tema de identidad corporativa se citara la siguiente López (2013):

La identidad corporativa es la auto representación de una organización: consiste en la formación de las señales que ofrece una organización sobre sí misma por medio del comportamiento, la comunicación, y el simbolismo, que son sus formas de expresión (cit. De Van, 1997: 37) (p. 11).

Para poder hacer una reflexión de la cita antes mencionada una identidad corporativa es lo que hace única a una empresa u organización referente, lo cual hace una relación directa para con lo necesario para que un docente de la facultad de ciencias empresariales pueda enseñar teniendo esa competencia entre las suyas sobre su conocimiento del mercado corporativo o bien conocer claramente las empresas “target” o las empresas donde los estudiantes podrían presentarse a laborar en un futuro cuando ya tengan sus grados y experiencia respectivos.

Mercado del consumidor

Otra de los saberes necesarios para el docente de ciencias empresariales es conocer a cabalidad el comportamiento y mercado del consumo para poder comprender a gran escala donde y como medir sus propios gastos para poder conocer donde podrían gastarlos y la manera de hacerlo, esto se mezclaría con su habilidad contable muy necesaria y por supuesto conocimiento que se obtendría al estar estudiando una carrera dentro de esta facultad. El estudiante debe de conocer otro conocimiento principal que es la relación directa en que los trabajos se desarrollan, es decir, que nadie gana más por saber más simplemente, sino que uno mismo debe de aplicar para mayores puestos y de acuerdo a sus méritos en la empresa será considerado. Para poder entender un poco más este saber es necesario citar al sociólogo Cumsile (2010) quien indica que:

La sociedad de consumo surge luego del declive de la economía industrial producto de una mutación estructural del capitalismo aproximadamente en la segunda mitad del siglo pasado. De un antiguo orden cuyos cimientos se anclaban en la producción y manufactura en serie de productos en el marco de economías dirigidas, la sociedad occidental derivó mediante procesos de desregulación y privatización a una sociedad de consumidores. El libre intercambio de bienes y servicios a nivel planetario se ve facilitado por el fenómeno de la globalización que a su vez es dinamizado por las nuevas tecnologías de información y comunicación (p. 10).

Conocer y comprender como se consume y la sociedad consumista está actuando y ha venido actuando durante sus inicios es importante para todo estudiante de la facultad de ciencias empresariales, para así poder conocer sus tendencias y entender que el fenómeno latente el día de hoy es el que seguirá rigiendo por un buen tiempo.

Experiencia en el Mercado

Principalmente, se hizo una distinción previa al desarrollo de este subtema, ya que, experiencia no es lo mismo que conocimiento en sí, nos ceñiremos a mostrar lo importante que sería para un docente de la facultad de ciencias empresariales, el tener o haber tenido experiencia en el Mercado, es decir, en la mayoría de casos, haber tenido o tener un negocio propio.

Para proseguir explicando este sub-capitulo citaremos la tesis doctoral sobre Marketing Experiencial: una aplicación de experiencia online en el sector moda de López (2015) quien indica la siguiente mención:

Ciertamente no, pues los consumidores seguirán necesitando adquirir los mismos bienes y servicios como habían venido haciendo hasta ahora; lo que sí ha cambiado es el servicios, algo que cobra a día de hoy una importancia estratégica dada su elevada capacidad para llegar a satisfacer las necesidades emocionales más profundas de los individuos. De este modo, una empresa que decida adentrarse en esta nueva "Economía de Experiencias" deberá tratar de "orquestar" de manera consciente y planificada la provisión de experiencias lo más satisfactorias posibles con el propósito de lograr "vender mejor" los bienes y servicios que comercializa como núcleo de su oferta (p.14).

Es necesario comprender el comportamiento de las personas y entender que hoy en día la gente se inclinará hacia algún bien o servicio que se esté ofertando que sea más

provechoso para el mismo y al referirnos a esto decimos que es clave que un estudiante sepa y conozca para poder entrar al mercado laboral con esos conocimientos que les serán básicos para la actividad que realice.

Actitud emprendedora

Siendo el emprendimiento uno de los valores fundamentales que la universidad promueve, es de un alto nivel de importancia que los profesores de la facultad tengan esa actitud para que su dictado de clases sea natural con los valores de la institución. Los padres de familia o apoderados de los estudiantes en la mayoría de los casos toman decisión de matricular a sus hijos dentro de la universidad que se ciñe con el lema de "emprendedores que forman emprendedores" porque se busca una actitud de emprendimiento en el estudiante para que pueda tener la opción de crear su propia compañía para así no depender de otros más que de su propio esfuerzo.

Esta actitud emprendedora es ya un fenómeno muy escuchado en el país por las facilidades que conlleva crear un negocio propio. Es por esto que la conducta se vea orientada a realizar dichas acciones siempre es visto como un factor clave para el desarrollo de un estudiante y por supuesto del desarrollo de la universidad también. Para poder entablar mayor desarrollo al tema se citara a Rivera (2016) quien indica con respecto al tema:

También se debe tomar en cuenta, que las características emprendedoras se fundamentan en intuición, decisión y visión; y estas, son parte de los rasgos de personalidad

de los individuos, además éstas determinarán el éxito de sus iniciativas. Sin embargo, es necesario señalar que la influencia de los rasgos de personalidad en los emprendedores, no garantiza el éxito total, así como no restringe al individuo de asumir su papel emprendedor. Ma, H.; Tan, J., (2006, págs. 704-707) (p. 36).

Se logró comprender que un emprendedor es creado por intermedio de una colación de características que si bien algunas son aprendidas también influyen las que son innatas en la persona, las mismas características se verán nutridas al estimular su conducta con las enseñanzas recibidas, pero claro la autora hace una distinción importante de que el éxito no está garantizado para los emprendedores por tener el deseo de la creación de un negocio propio, todo ese conjunto de saberes y experiencia debe de mostrarse cuando se intente lograr el éxito con el emprendimiento.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada del distrito de la Molina.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de satisfacción laboral dentro de los factores intrínsecos de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina

Determinar el nivel de satisfacción laboral dentro de los factores extrínsecos de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de la universidad privada del distrito de La Molina

Método

La tesis sostuvo el método del estudio por describir y se justificó comenzando con la siguiente afirmación de Hernández, Fernández y Baptista (2010): “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (p.4). Con esto se indica que la investigación es un grupo de procesos críticos y empíricos donde el estudio se debe hacer a un fenómeno que se desee analizar.

Tipo de Investigación

Nuestro estudio fue del tipo descriptivo simple, porque solo vamos a presentar las características de las unidades de análisis estudiadas. Maya (2014) afirmo que el tipo de trabajo de tesis como “Descripción de las características de un conjunto de sujetos” (p. 137).

El tipo de investigación sería justificado bajo el tipo descriptiva ya que se analizara las características de sujetos por analizar.

La tesis a su vez es cuantitativa como dicen los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010).

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos "brincar o eludir" pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. […] (p.4).

Se comprendió que el enfoque cuantitativo analiza detalladamente un lo requerido por quien lo desee utilizar y a su vez es claro y preciso donde no es posible saltar pasos sin antes haber definido claramente las variables, población y muestra a analizar bajo el enfoque indicado.

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue definido y para ello se citó a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) quienes afirmaron que: "El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea". Esto refiere a que un diseño es el plan a seguir para conseguir la información requerida.

El tipo de diseño de investigación será descriptivo simple y como lo indicó el autor Gómez (2012) en su libro Metodología de la Investigación: “el diseño de la investigación representa en gran medida la estructura metodológica que formará y seguirá el proceso de investigación, y además que conduzca a la solución del problema”. Se dió una interpretación a su cita indicando que el diseño de investigación es el plan que se debe de poner en práctica para conseguir la información que se requiera.

Variables

Variable: Satisfacción Laboral

Definición Conceptual

La variable de estudio puede definirse teóricamente con la definición que Pérez-Bilbao y Fidalgo (1993) quienes indican que la satisfacción laboral es: “Un estado emocional” positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias del sujeto y el estudio de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos (definen el trabajo con un sentido más amplio) y otro de factores intrínsecos (factores consustanciales al trabajo)” (p.1).

Definición Operacional

El nivel de satisfacción laboral analizado en esta tesis a modo de cuestionario en encuesta con 15 items entre los cuales las se encuentran las dimensiones de la variable: factores intrínsecos y factores extrínsecos; que estarán incluidos y analizados,

Dimensiones

Factores intrínsecos

Libertad para elegir tu propio método de trabajo

Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho

Responsabilidad que se te ha asignado

La posibilidad de utilizar tus capacidades

Tus posibilidades de promocionar

La atención que se presta a las sugerencias que haces

La variedad de tareas que realizas en tu trabajo

Factores extrínsecos

Condiciones físicas del trabajo

Tus compañeras de trabajo

Tu superior inmediato

Tu salario

Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa

El modo en que tu empresa está siendo gestionada

Tu horario de trabajo

Tu estabilidad en el empleo.

Participantes

La población de la presente investigación está conformada por los profesores de la facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina que ejerzan actualmente. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.174) considerarib “Lepkowski (2008) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”

Muestra

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2010) “la muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

La definición de la muestra de la investigación sería sin normas o circunstancial y de acuerdo a ese concepto se cita lo siguiente:

En este tipo de muestreo quien selecciona la muestra lo que busca es que esta sea representativa de la población de donde es extraída. Lo importante es que dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quién selecciona la muestra y por lo tanto la evaluación de la representatividad es subjetiva. (Sánchez y Reyes, 2015, p. 161).

La muestra que se realizará en la presente investigación será de 79 (de manera estimada) sobre una población (también estimada) de 400 según el cálculo que se muestra en la figura 1 y que se tomó gracias a la calculadora que el portal http://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php proporciona.

Margen de error: 2%

Nivel de confianza: 95%

Tamaño de Población: 400

Margen: 10%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 400

Figura 1: Tamaño de muestra: 79

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

Técnicas e instrumentos

Las técnicas aplicadas en esta investigación será: encuesta (escala general de satisfacción).

Por medio de Kuznik, Hurtado y Espinal (2010) la encuesta es una técnica que permitió la recolección de los datos de manera concreta individual y experimental.

Es una técnica que fue aplicada a los profesores en ejercicio de la facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina, para esta situación se elaboró un cuestionario de quince preguntas claras y sencillas, de carácter confidencial, para que los profesores contesten con veracidad. Las respuestas, las mismas que se recopilarán para su respectivo estudio estadístico. El instrumento utilizado es el cuestionario de recogida de información.

Instrumento de Investigación

Ficha Técnica del Instrumento de escala de satisfacción laboral

Nombre: Escala General de Satisfacción

Autores: Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vera (1993)

Lugar: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España

Adaptación: José Martín Miranda Tejada

Institución: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Grado de Aplicación: Profesores catedráticos universitarios.

Forma de Aplicación: Individual.

Duración de la Prueba: De 15 a 20 minutos aproximadamente.

Normas o Baremos: Percentiles.

Tabla 1

Normas de Corrección

Dice:	**Debe decir: Respecto a la Universidad privada del distrito de La Molina, mencione que tan satisfecho esta:**
1. Condiciones Físicas de Trabajo	1. Las condiciones físicas de tu centro de laboral
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo	2. Elección de método de trabajo propio
3. Tus compañeros de trabajo	3. Interrelación con tus colegas de facultad
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	4.Reconocimiento de estudiantes por las sesiones entregadas
5. Tu superior inmediato	5. Comunicación con el coordinador de la facultad
6. Responsabilidad que se te ha asignado	6. Responsabilidades asignadas como parte del cuerpo docente de la universidad
7. Tu salario	7. La remuneración por tus servicios
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades	8. Potenciar el uso de las capacidades
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	9. Interrelación entre la coordinación y los colegas de la facultad
10. Tus posibilidades de promocionar	10. Tus posibilidades de ascenso profesionales
11. El modo en que tu empresa está gestionada	11. Desempeño de la gestión de la universidad
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces	12. Recepción y atención a los aportes que realizan los docentes
13. Tu horario de trabajo	13. Tu horario de trabajo
14. La variedad de temas que realizas en tu trabajo	14. Innovación y aportes en las labores
15. Tu sostenibilidad de empleo	15. La seguridad que se percibe en la institución.

Descripción del instrumento.

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince items finales.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Validez del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2010) brindaron la siguiente definición al respecto de los conceptos para corroborar su correcta utilización es "en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" (p.201). Con esto se pudo entender que el instrumento medirá la variable correctamente.

Confiabilidad del instrumento

Una vez más se tomó la opinión de los autores (Hernández, Fernández y Baptista (2010) "La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales" (p.200). Se comprende que la confiabilidad de nuestro instrumento es la adecuada luego que el mismo fue sometido a validación de expertos.

Tabla 2

Índice de confiabilidad de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,782	20

En la tabla 2, se observa que los veinte ítems tienen confiabilidad, tal como muestra el Alfa de Cronbach que es ,782

Procedimientos de recolección de datos:

La información fue buscada, así como los datos, marco referencial, Antecedentes y variada información sobre la variable estudiada. Luego de confirmar el instrumento de investigación que será aplicado. Dos etapas fueron programadas que son las que prosiguen.

Etapa de planificación:

La selección del instrumento, coordinación con el director y el equipo de profesores que apoyaron con la aplicación de los instrumentos conjuntamente con la selección de los profesores seleccionados para el estudio de la muestra (79). Adicionalmente esto ha permitido la elaboración de la matriz de consistencia.

Etapa de ejecución:

Es la etapa de aplicación de los instrumentos de evaluación entre la población estudiada (profesores universitarios).

Procedimientos de análisis de datos:

La tabulación de los datos estadísticos fue realizada, medidas descriptivas y medidas de frecuencia. Luego el Alfa de Croncbach fue aplicado para verificar la confiabilidad de los resultados de la prueba piloto. Con el objetivo de constatar el estado real de la motivación por el aprendizaje de las ecuaciones matemáticas y el desarrollo de las habilidades desarrolladas por los estudiantes de primer ciclo de la carrera de Diseño y Comunicaciones de la Institución de Educación Superior SISE, ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, de la ciudad de Lima se realizó el diagnóstico de campo que permitió recoger una información objetiva y real acerca del proceso investigativo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Características del campo de estudio

Con el objetivo de constatar el estado real del índice de satisfacción general en los docentes de la facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina de la ciudad de Lima se realizó el diagnóstico de campo que permitió recoger una información objetiva y real acerca del proceso investigativo.

Durante el proceso de indagación se utilizó el método empírico para el recojo, procesamiento y de la información obtenida. Se empleó la técnica de encuesta; el instrumento administrado a la muestra de estudio fue: encuesta con 15 items.

Una vez diseñado el instrumento se procedió a la evaluación de la efectividad de la misma por medio del método de criterio de expertos, quienes después de analizarlos y aportar sus sugerencias en los casos requeridos y al final dictaminaron su pertinencia para su aplicación en la práctica. Los especialistas debían poseer determinados requisitos como se refleja a continuación:

Criterio de selección a expertos

Michalus, Sarache y Hernández (cita a Ortega, 2008) expresan que el criterio de expertos está basado en aplicar una metodología en base a la opinión de los principales

actores de este problema de estudio. Se emplea para validar la satisfacción laboral de la investigación, se seleccionaron 3 expertos que sean experiencia sector de ciencias administrativas y en la docencia en educación superior.

Tabla 1

Requisitos que debían reunir los expertos seleccionados

Apellidos y Nombres	**Grado Académico**	**Especialidad profesional**	**Ocupación**	**Años de experiencia**
Samaniego Montoya Celfa Mónica	Maestro	Contadora	Docente de la Universidad San Ignacio de Loyola	15
Robles Torres Jennifer	Maestro	Contadora	Docente en el Instituto San Ignacio de Loyola y Universidad San Martín de Porres	12
Pejerrey Marquéz Jessica	Maestro	Economista	Docente de la Universidad San Martín de Porres	10

Discusión de los resultados obtenidos

Durante el proceso del recojo de información adquirida a través de la sistematización teórica, aplicación y procesamientos del instrumento durante el diagnóstico de campo se logró analizar las discrepancias y coincidencias de las fuentes científicas de estudio.

La satisfacción laboral por Güell (2014), Estupiñan (2011) y Pérez Bilbao y Fidalgo (1993) corroboran que la misma es un sentimiento positivo y placentero que se alcanza al lograr que los factores intrínsecos e extrínsecos hayan sido satisfechos y por ello la búsqueda de la mejora continua de forma educativa para probar que la satisfacción laboral es necesaria para alcanzar los estándares de éxito requeridos en la institución educativa que albergue personal para que sea beneficiado por las mejoras indicadas en los factores mencionados que fueron revisados.

Los especialistas Perez-Bilbao y Fidalgo (1993) y Güell (2014) enfatizan que los factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral conllevan a que el constructo de la variable indicada surge de la prolongación del concepto de salud entendido por un sentido mayor para una visión global de la salud que equivale a hablar del equilibrio físico y psíquico, estado que permite al individuo logre la interacción con su medio social por medio del bienestar físico y satisfacción personal, como también la repercusión recíproca que ambas tienen en el ámbito personal y social.

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la investigación fueron mostrados a continuación, divididos en las dos dimensiones del trabajo (factores extrínsecos y factores intrínsecos de la satisfacción laboral). Se analizaron todas las preguntas de los indicadores del instrumento, el mismo como se ha indicado y utilizado ha sido encuesta en forma de cuestionario con 15 items de respuestas cerradas con escala del 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho) a continuación.

El análisis de los resultados empezó con una separación entre los docentes contratados a tiempo completo y a tiempo parcial para poder tener un mayor alcance hacia los resultados finales de la investigación. Los resultados fueron separados en las dos dimensiones del trabajo (factores intrínsecos e extrínsecos) para poder conocer si es que el nivel de satisfacción esta entrelazado con el contrato laboral de los profesores estudiados.

También los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario basado en el instrumento de investigación fue separado en 5 niveles, muy insatisfecho, insatisfecho, me es indiferente, satisfecho y muy satisfecho y su posterior procesamiento en el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Resultado general

Objetivo General

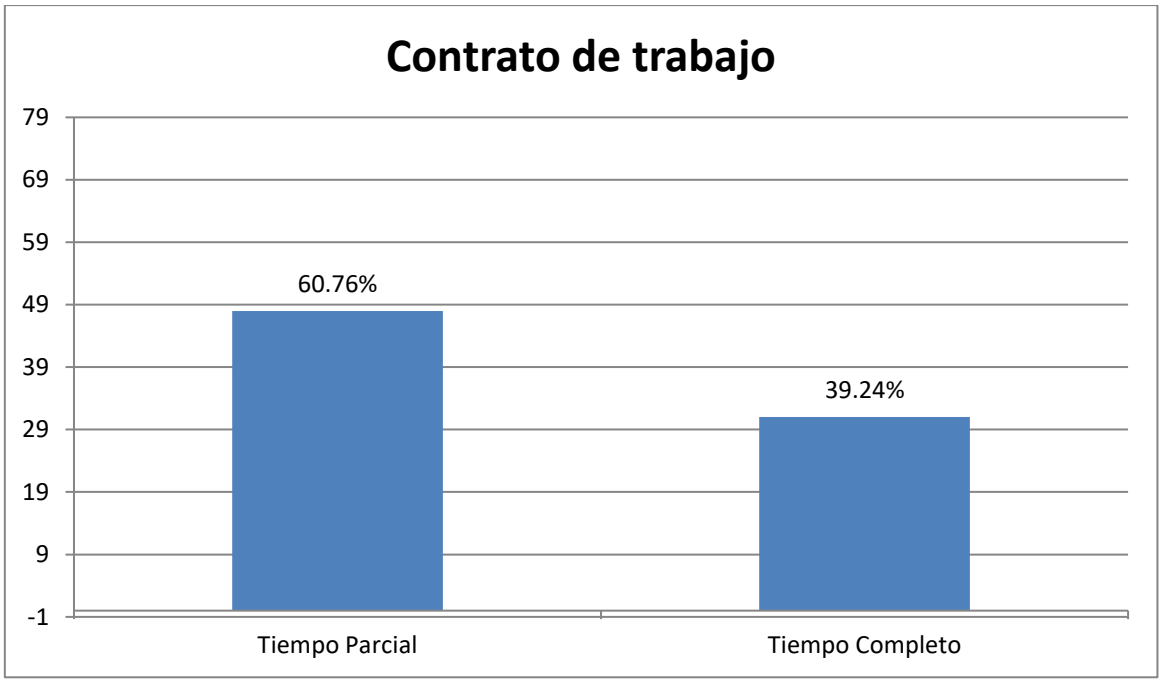
Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada del distrito de la Molina.

Tabla 4

D*istribución de frecuencias por contrato de trabajo.*

	f0	%
Tiempo parcial	48	60.76%
Tiempo completo	31	39.24%
Total	79	100%

Figura 2



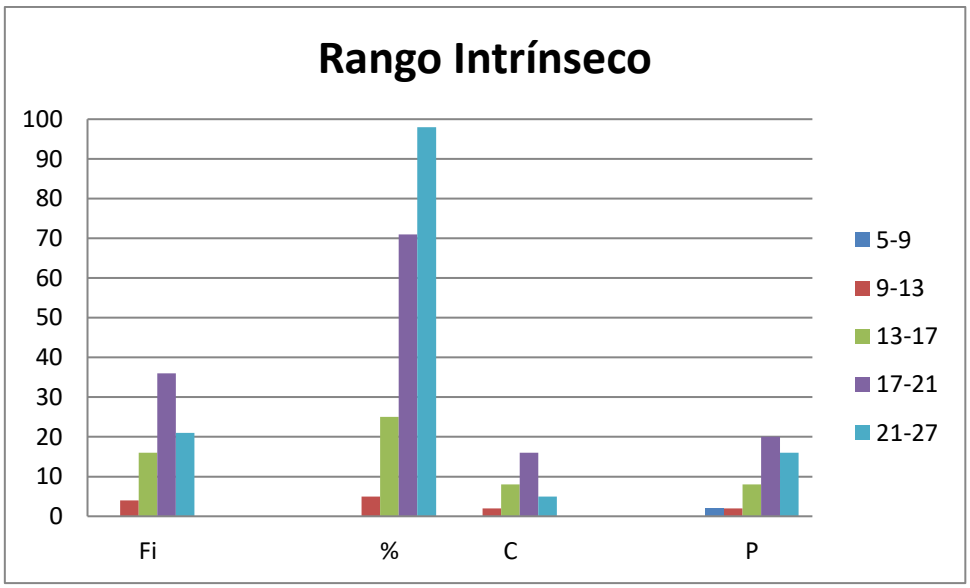
En la tabla 4 y figura 2 pudimos ver que del total de profesores entrevistados (79), 48 se encuentran en la modalidad de tiempo parcial y que los 31 restantes están a tiempo completo laborando en la universidad privada del distrito de la Molina.

Tabla 5

Distribución de frecuencias por rango intrínseco

Rango Int.	fi	P	C	%
5-9	0	2	0	0
9-13	4	2	2	5
13-17	18	10	8	22,78
17-21	36	20	16	71
21-27	21	18	5	
Total	**79**	**48**	**31**	**100**

Figura 3

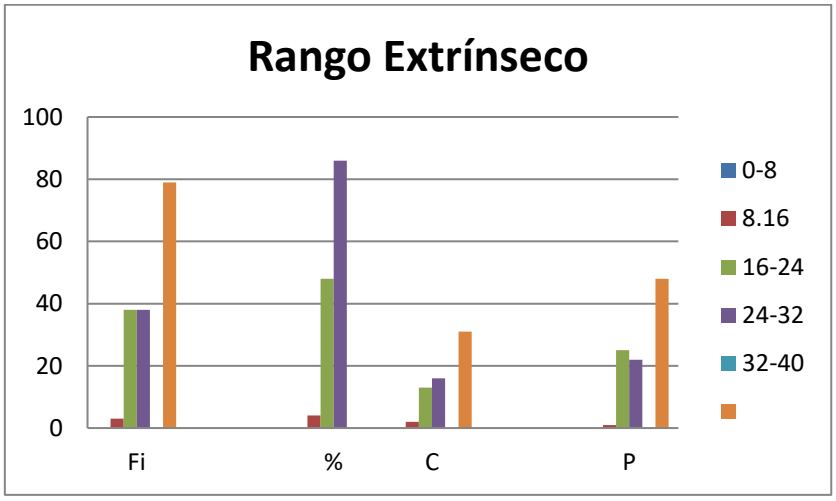


En la tabla 5 y figura 3 podemos visualizar que existen 2 docentes a tiempo parcial dentro del rango 5 a 9, en el rango de 9 a 13 existen 2 docentes a tiempo parcial y 2 a tiempo completo, en el rango de 13 a 18 existen 10 docentes que laboran a tiempo parcial y 8 docentes que laboran a tiempo completo y representan el 25% de la población estudiada (tipo de contrato de trabajo de 79 profesores), también existen 20 docentes que laboran a tiempo parcial y 16 que laboran a tiempo completo.

Tabla 6
Distribución de frecuencias por rango extrínseco

Rango Ext.	fi	P	C	%
0-8	0	0		0
8.16	3	1	2	4
16-24	38	25	13	48
24-32	38	22	16	48
32-40	0	0		0
	79	48	31	100

Figura 4

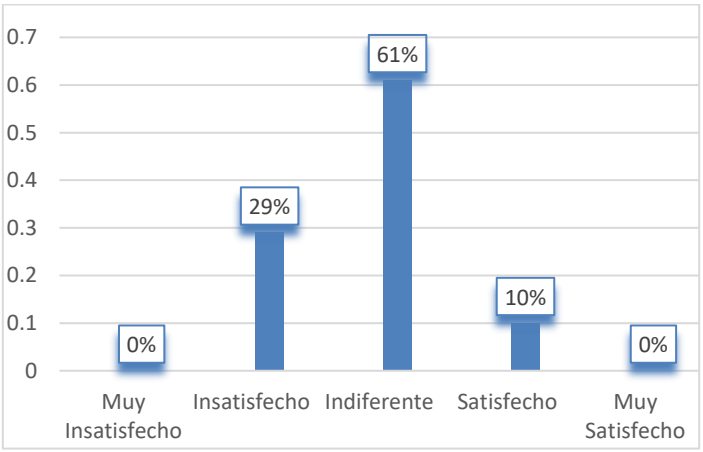


En la tabla 6 y figura 4 podemos visualizar que no existen profesores dentro del rango de 0 a 8 de los factores extrínsecos, podemos también visualizar que hay 1 profesor y 2 profesores a tiempo completo lo cual representa un 4% de la población estudiada, a su vez podemos observar que hay 25 profesores a tiempo parcial y 13 a tiempo completo, que son el 48% de la población estudiada, también existen 22 profesores contratados a tiempo parcial y 16 a tiempo completo dentro del rango de 24 a 32 según la elección de respuesta en el cuestionario utilizado como instrumento de evaluación.

Tabla 7
Distribución de frecuencias por niveles de satisfacción.

	f_0	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	23	29%
Indiferente	48	61%
Satisfecho	8	10%
Muy satisfecho	0	0%
Total	79	100%

Figura 5



En la tabla 7 y figura 5 logramos visualizar que no existen docentes muy insatisfechos, también existen 23 insatisfechos, los mismos representan el 29% de la población estudiada, seguido por 48 docentes que optaron por la opción de me es indiferente y 8 satisfechos. No existen docentes muy satisfechos. Por lo tanto se puede decir que existen niveles de satisfacción laboral principalmente en la situación de indiferencia o intermedia. Por lo que hemos demostrado el objetivo general.

Resultados específicos:

Objetivo Específico 1

Determinar el nivel de satisfacción laboral dentro de los factores intrínsecos de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada del distrito de La Molina

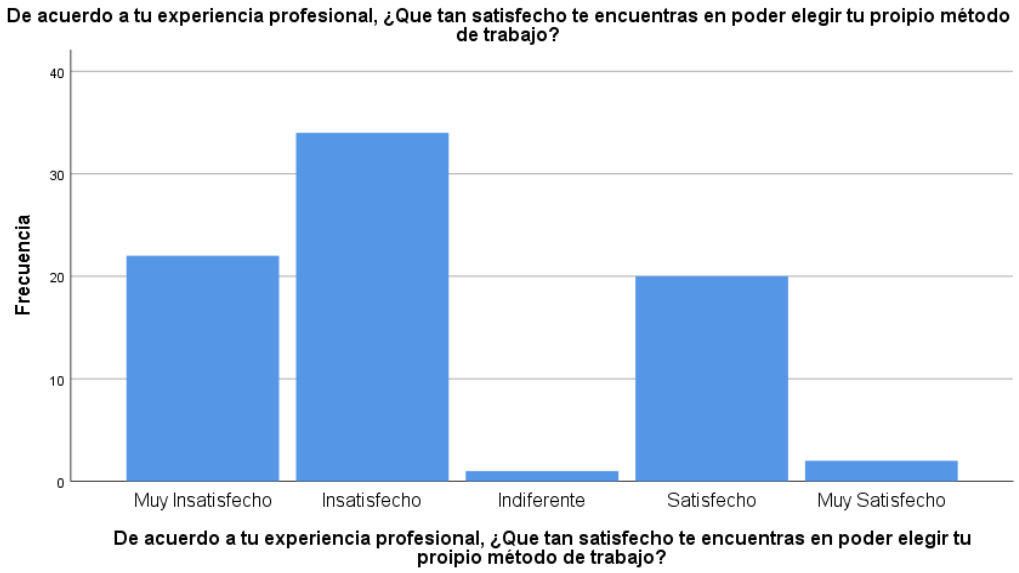
Dentro de este subcapítulo se analizaran los resultados obtenidos de la primera dimensión del trabajo, los factores intrínsecos de la satisfacción laboral como siguen, utilizando en sistema de encuestas SPSS:

Tabla 8
Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción con el poder elegir el propio método de trabajo

De acuerdo a tu experiencia profesional, ¿Qué tan satisfecho te encuentras en poder elegir tu propio método de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	22	27,8	27,8	27,8
	Insatisfecho	34	43,0	43,0	70,9
	Indiferente	1	1,3	1,3	72,2
	Satisfecho	20	25,3	25,3	97,5
	Muy Satisfecho	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 6



En la tabla 8 y figura 6 se observó que 2 docentes están muy satisfechos y que representa el 2.53% de la población estudiada. También, 20 docentes se encuentran satisfechos, hay 1 docente que opto por la indiferencia para con la pregunta y 34 se encuentran insatisfechos y 22 muy insatisfechos.

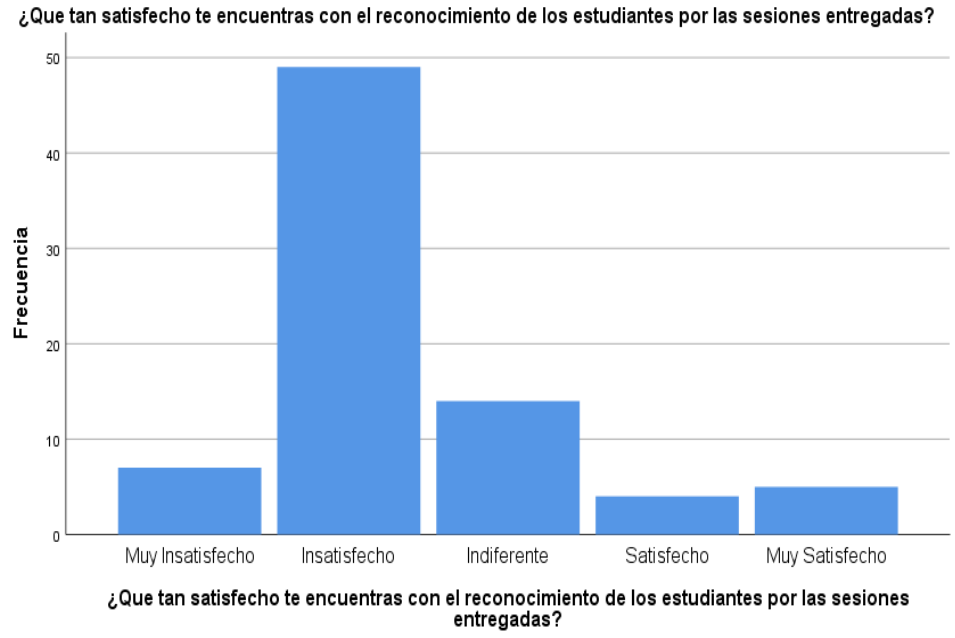
Tabla 9

Distribución de frecuencias de acuerdo a la satisfacción por el reconocimiento de los estudiantes por las sesiones entregadas

¿Qué tan satisfecho te encuestas por el reconocimiento de los estudiantes por las sesiones entregadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	7	8,9	8,9	8,9
	Insatisfecho	49	62,0	62,0	70,9
	Indiferente	14	17,7	17,7	88,6
	Satisfecho	4	5,1	5,1	93,7
	Muy Satisfecho	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 7



En la tabla 9 y figura 7 se observó que 5 docentes se observaron muy satisfechos y que representa el 6.32% de la población estudiada. También, 4 docentes se encuentran satisfechos, hay 14 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, 49 se encuentran insatisfechos y 7 muy insatisfechos.

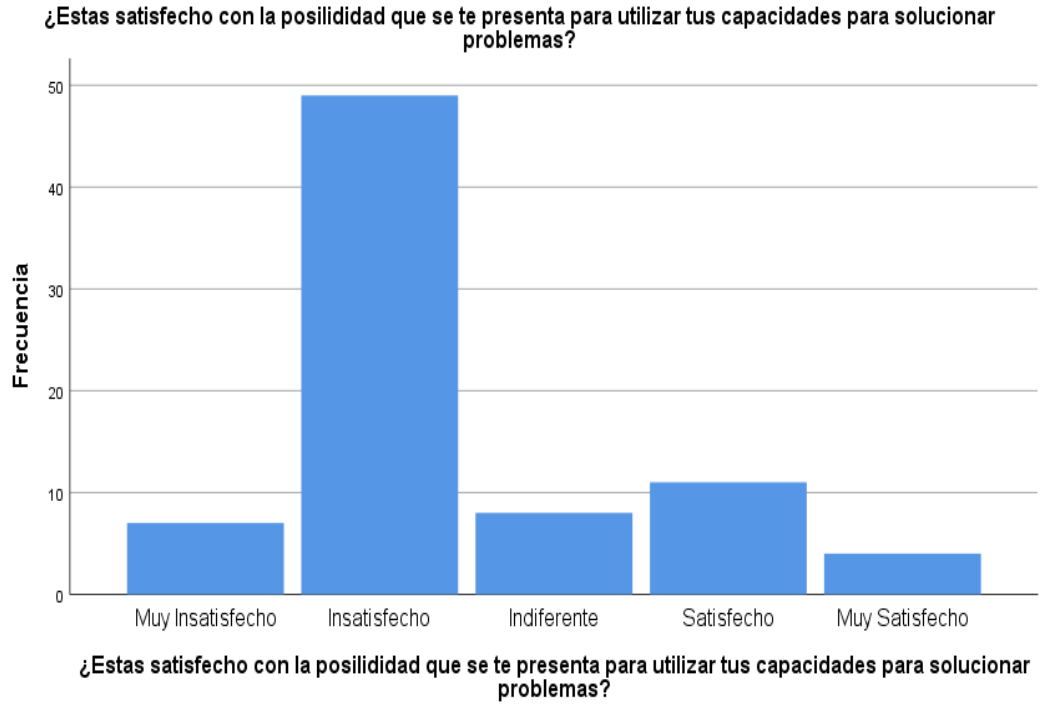
Tabla 10

Distribución de las frecuencias por la satisfacción sobre la posibilidad que se presenta para poder utilizar las capacidades propias para la solución de problemas

¿Estas satisfecho con la posibilidad que se te presenta para utilizar tus capacidades para solucionar problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	7	8,9	8,9	8,9
	Insatisfecho	49	62,0	62,0	70,9
	Indiferente	8	10,1	10,1	81,0
	Satisfecho	11	13,9	13,9	94,9
	Muy Satisfecho	4	5,1	5,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 8



En la tabla 10 y figura 8 se observó que 4 docentes se observaron muy satisfechos y que representa el 5.1% de la población estudiada. También, 11 docentes se encuentran satisfechos, existen 14 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, 49 se encuentran insatisfechos y 7 muy insatisfechos.

Tabla 11

Distribución de frecuencias según la satisfacción sobre las responsabilidades asignadas

¿Qué tan satisfecho estas con las responsabilidades que se te han asignado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	3	3,8	3,8	3,8
	Insatisfecho	25	31,6	31,6	35,4
	Indiferente	15	19,0	19,0	54,4
	Satisfecho	28	35,4	35,4	89,9
	Muy Satisfecho	8	10,1	10,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 9

En la tabla 11 y figura 9 se observó que 8 docentes se observaron muy satisfechos y que representa el 10.1% de la población estudiada. También, 4 docentes se encuentran satisfechos, hay 14 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, 49 se encuentran insatisfechos y 7 muy insatisfechos.

Tabla 12

Distribución de frecuencias según las posibilidades promocionales que oferta la universidad

¿Estas satisfecho con las posibilidades promocionales que oferta la universidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	6	7,6	7,6	7,6
	Insatisfecho	38	48,1	48,1	55,7
	Indiferente	21	26,6	26,6	82,3
	Satisfecho	12	15,2	15,2	97,5
	Muy Satisfecho	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 10

En la tabla 12 y figura 10 se observó que 2 docentes se observaron muy satisfechos y que representa el 2.5% de la población estudiada. También, 12 docentes se encuentran satisfechos, existen 21 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, 38 se encuentran insatisfechos y 6 muy insatisfechos.

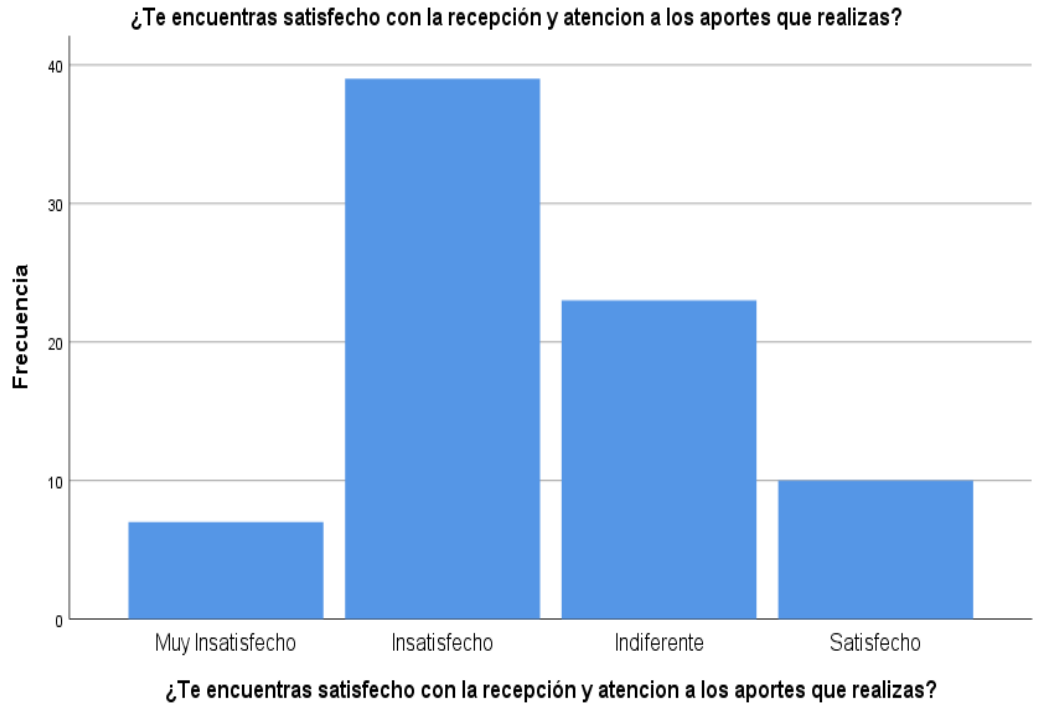
Tabla 13

Distribución de frecuencias por la satisfacción sobre la recepción y atención a los aportes que se pueden realizar

¿Te encuentras satisfecho con la recepción y atención a los aportes que realizas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	7	8,9	8,9	8,9
	Insatisfecho	39	49,4	49,4	58,2
	Indiferente	23	29,1	29,1	87,3
	Satisfecho	10	12,7	12,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 11



En la tabla 13 y figura 11 se observó que 10 docentes se observaron satisfechos y que representa el 12.7% de la población estudiada. A su vez, existen 23 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, 39 se encuentran insatisfechos y 7 muy insatisfechos.

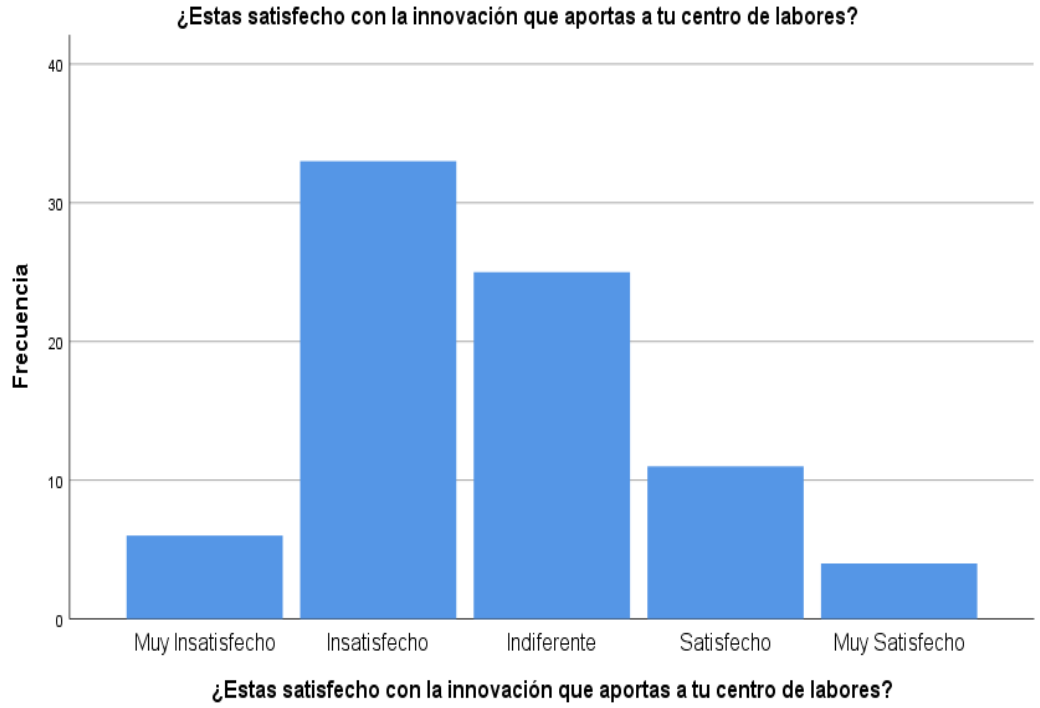
Tabla 14

Distribución de frecuencias por la satisfacción sobre la innovación aportada al centro de labores

¿Estas satisfecho con la innovación que aportas a tu centro de labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	6	7,6	7,6	7,6
	Insatisfecho	33	41,8	41,8	49,4
	Indiferente	25	31,6	31,6	81,0
	Satisfecho	11	13,9	13,9	94,9
	Muy Satisfecho	4	5,1	5,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 12



En la tabla 14 y figura 12 se observó que 4 docentes se observaron muy satisfechos y que representa el 5.1% de la población estudiada. También, 11 docentes se encuentran satisfechos, existen 25 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, 33 se encuentran insatisfechos y 6 muy insatisfechos.

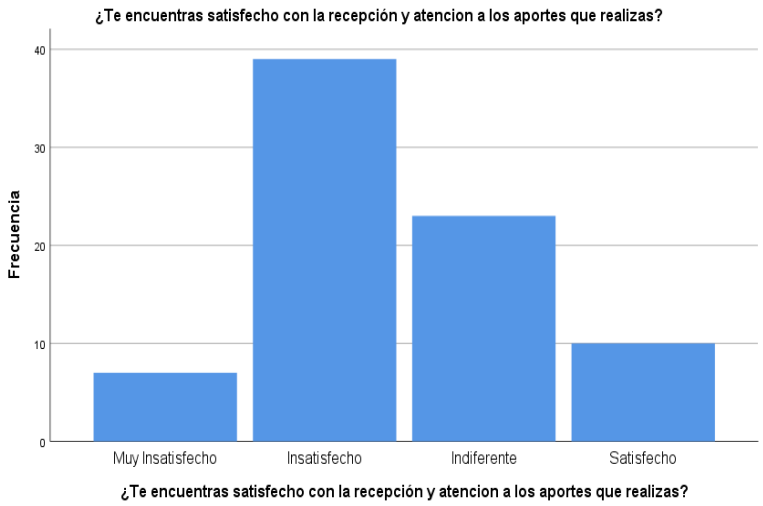
Tabla 15

Distribución de frecuencias sobre la recepción y atención a los aportes que se pueden realizar

¿Te encuentras satisfecho con la recepción y atención a los aportes que realizas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	7	8,9	8,9	8,9
	Insatisfecho	39	49,4	49,4	58,2
	Indiferente	23	29,1	29,1	87,3
	Satisfecho	10	12,7	12,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 13



En la tabla 15 y figura 13 se observó que 10 docentes se observaron satisfechos y que representa el 12.7% de la población estudiada. También existen 23 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, a su vez 23 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, 32 se encuentran insatisfechos y 7 muy insatisfechos.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de satisfacción laboral dentro de los factores extrínsecos de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de la universidad privada del distrito de La Molina

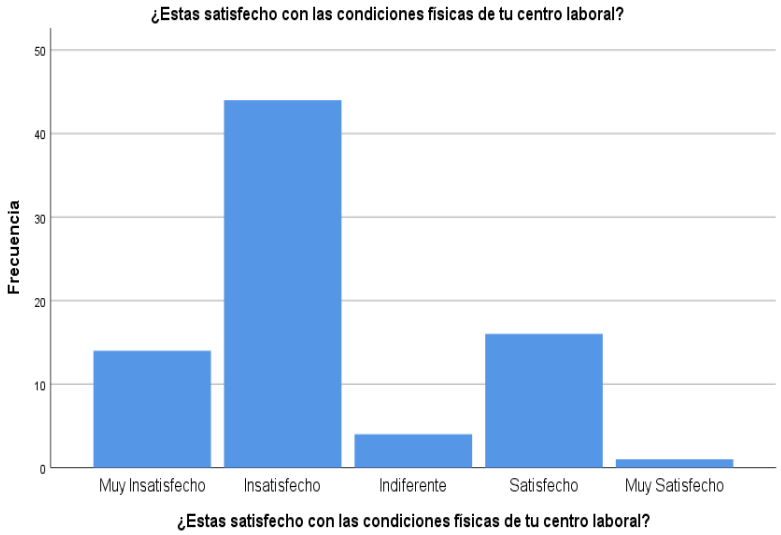
Dentro de este subcapítulo se analizarán los resultados obtenidos de la segunda dimensión del trabajo, los factores extrínsecos de la satisfacción laboral como siguen utilizando el sistema de encuestas SPSS.

Tabla 16
Distribución de frecuencias sobre la satisfacción con las condiciones físicas del centro laboral

¿Estas satisfecho con las condiciones físicas de tu centro laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	14	17,7	17,7	17,7
	Insatisfecho	44	55,7	55,7	73,4
	Indiferente	4	5,1	5,1	78,5
	Satisfecho	16	20,3	20,3	98,7
	Muy Satisfecho	1	1,3	1,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 14



En la tabla 16 y figura 14 se observó que 14 docentes se encuentran muy insatisfechos para con las condiciones físicas de su centro laboral, a su vez existen 44 docentes insatisfechos, 4 que optaron por seleccionar la indiferencia, 16 satisfechos y 1 docente muy satisfecho.

Tabla 17
Distribución de frecuencias sobre la satisfacción con la interrelación entre los colegas de facultad

¿Estas satisfecho con la interrelación entre los colegas de facultad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	3	3,8	3,8	3,8
	Insatisfecho	51	64,6	64,6	68,4
	Indiferente	16	20,3	20,3	88,6
	Satisfecho	9	11,4	11,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 15

En la tabla 17 y figura 15 se observó que 51 docentes se encuentran insatisfechos, los mismos representan el 64.6% de la población estudiada. También existen 16 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, a su vez, 9 están satisfechos y 3 muy insatisfechos.

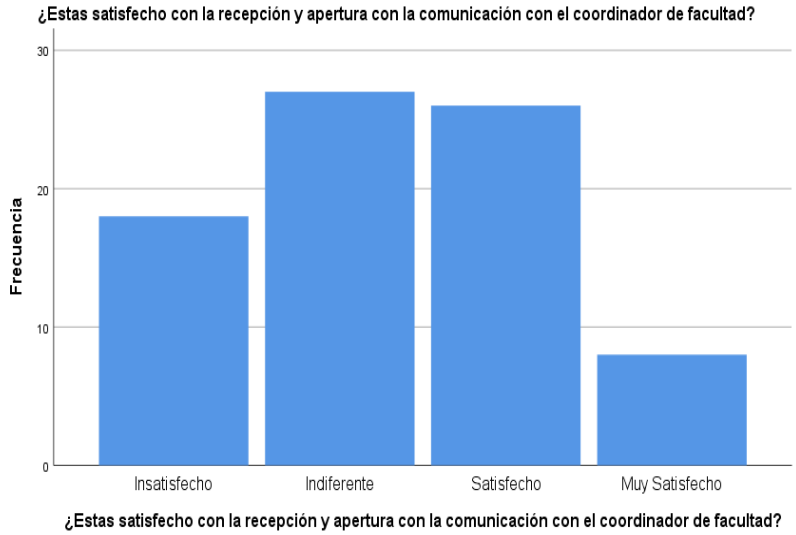
Tabla 18

Distribución de frecuencias sobre la satisfacción para con la recepción y apertura con la comunicación con el coordinador de facultad

¿Estas satisfecho con la recepción y apertura con la comunicación con el coordinador de facultad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	18	22,8	22,8	22,8
	Indiferente	27	34,2	34,2	57,0
	Satisfecho	26	32,9	32,9	89,9
	Muy Satisfecho	8	10,1	10,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 16



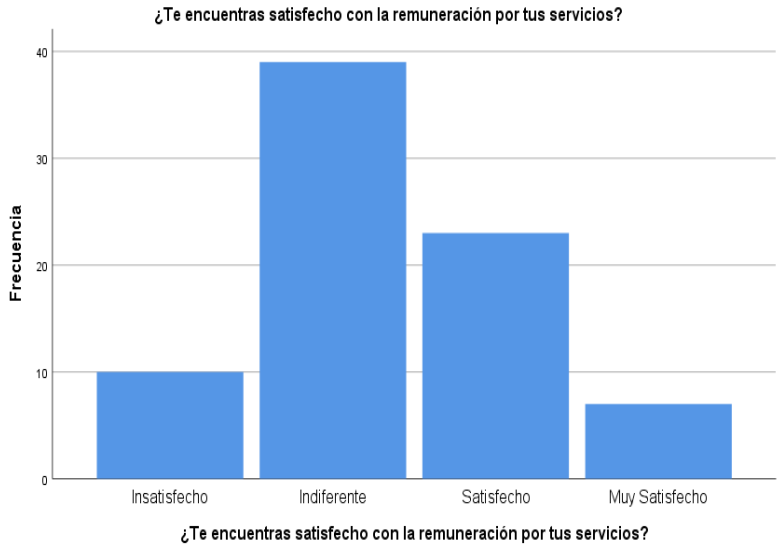
En la tabla 18 y figura 16 fue posible visualizar que 18 docentes, los mismos representaron un 23% de la población estudiada, 18 se encuentran insatisfechos con la apertura y recepción con la comunicación con el coordinador de facultad, 27 optaron por elegir la indiferencia para con la pregunta, 26 se mostraron satisfechos y 8 muy satisfechos.

Tabla 19
Distribución de frecuencias para con la remuneración por los servicios brindados

¿Te encuentras satisfecho con la remuneración por tus servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	10	12,7	12,7	12,7
	Indiferente	39	49,4	49,4	62,0
	Satisfecho	23	29,1	29,1	91,1
	Muy Satisfecho	7	8,9	8,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 17



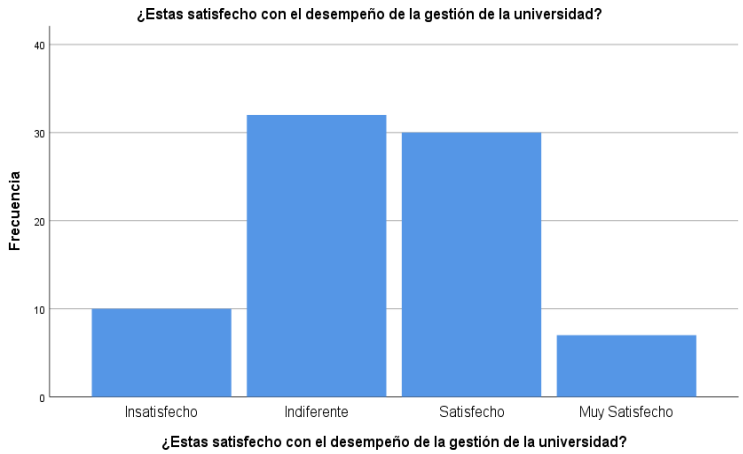
En la tabla 19 y figura 17 se pudo visualizar que 10 docentes se encuentran insatisfechos y esto representa el 12,7% de la pregunta en cuestión, 39 eligieron mostrarse indiferentes para con la pregunta, 23 se mostraron satisfechos y 7 muy satisfechos.

Tabla 2
Distribución de frecuencias sobre la satisfacción del desempeño de la gestión de la universidad

¿Estas satisfecho con el desempeño de la gestión de la universidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	10	12,7	12,7	12,7
	Indiferente	32	40,5	40,5	53,2
	Satisfecho	30	38,0	38,0	91,1
	Muy Satisfecho	7	8,9	8,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 18



En la tabla 20 y figura 18 se mostró a 7 docentes muy satisfechos con el desempeño de gestión de la universidad que representan el 8.9% de la población estudiada, también se observa 30 satisfechos. A su vez, 32 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta y 10 se encuentran insatisfechos.

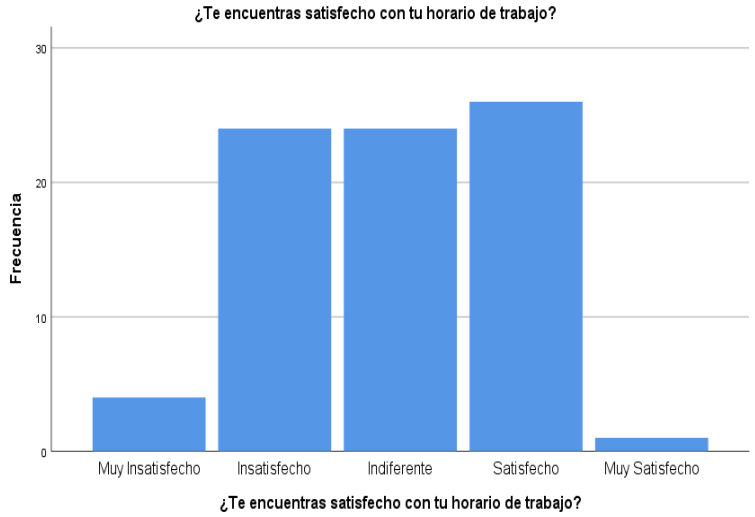
Tabla 3

Distribución de frecuencias sobre la satisfacción para con el horario de trabajo

¿Te encuentras satisfecho con tu horario de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	4	5,1	5,1	5,1
Insatisfecho	24	30,4	30,4	35,4
Indiferente	24	30,4	30,4	65,8
Satisfecho	26	32,9	32,9	98,7
Muy Satisfecho	1	1,3	1,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Figura 19



En la tabla 21 y figura 19 se observó que 1 docente se observó muy satisfecho y que representa el 1,3% de la población estudiada. También, 24 docentes se encuentran satisfechos, existen 24 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, 44 se encuentran insatisfechos y 4 muy insatisfechos.

Tabla 22

Distribución de frecuencias según la seguridad laboral que se percibe en la universidad

¿Estas satisfecho con la seguridad laboral que percibes en la universidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	7	8,9	8,9	8,9
	Insatisfecho	24	30,4	30,4	39,2
	Indiferente	22	27,8	27,8	67,1
	Satisfecho	17	21,5	21,5	88,6
	Muy Satisfecho	9	11,4	11,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Figura 20

En la tabla 22 y figura 20 se observó que 9 docentes que se encuentran muy satisfechos que representan el 11.4% de la población estudiada. También, 17 docentes se encontraron satisfechos, existen 22 docentes que optaron por la indiferencia para con la pregunta, 24 se encuentran insatisfechos y 7 muy insatisfechos.

DISCUSIÓN

Luego de presentar los resultados de la investigación, se puede decir que existe una cantidad de docentes en nivel intermedio de satisfacción (esto es parte de quienes laboran por medio de un contrato a tiempo parcial, 60.76% de la población analizada), contra quienes laboran a tiempo completo (39.24%), esto también nos indicó que la insatisfacción es mayor cuando el contrato laboral no es a tiempo completo. La mayor cantidad de docentes universitarios en situación intermedia de satisfacción por un margen considerable de 61% de la población estudiada de 79 profesores, esto podría significar que existen posibilidades de mejora notoria a fin de aumentar la satisfacción laboral de los profesores de la facultad de Ciencias Empresariales de una Universidad Privada del distrito de La Molina.

Específicamente podemos decir que existe insatisfacción notoria para con las condiciones físicas del ambiente de trabajo. También existe insatisfacción para con la recepción y atención a los aportes que el docente podría realizar. A su vez, está la insatisfacción para con la apertura sobre la innovación que el docente podría aportar para con su centro de labores, además está el indicador de la falta de posibilidades promocionales que oferta la universidad, así como para con las responsabilidades asignadas que cada docente podría recibir por la labor brindada, de igual manera, existe insatisfacción por el reconocimiento que los estudiantes brindan por las sesiones entregadas y finalmente existe insatisfacción sobre poder elegir tu propio método de trabajo.

Finalmente, una mejora notoria y clara es nuevamente dirigiéndonos a la pregunta general y al observar que existe un índice del 29% de docentes insatisfechos (esto claramente sería en promedio de las respuestas de las 15 preguntas) pero la universidad se debería comprometer

en mejorar dicha satisfacción laboral para evitar cualquier inconveniente que la misma pudiera generar en un corto, mediano o largo plazo.

CONCLUSIONES

Luego de haber discutido sobre los hallazgos obtenidos, las conclusiones que pudimos hallar son las siguientes:

La satisfacción laboral docente presenta una clara variación de acuerdo al contrato de trabajo que se posee.

La satisfacción laboral general de los docentes de la facultad de Ciencias Empresariales de la universidad privada del distrito de La Molina tiene un nivel intermedio.

Para mejorar esta satisfacción se debe de trabajar en mejorar su satisfacción laboral dentro de la facultad de Ciencias Administrativas con los puntos previamente mencionados.

Esta revisión al detalle de los distintos indicadores necesarios para el aumento de la satisfacción laboral docente nos dan la llamada de atención para la universidad ya que, si bien no están en situación crítica (en rojo o indicadores totalmente negativos) la misma podría mejorar para alcanzar la excelencia.

Por lo anteriormente mencionado podemos decir que el objetivo principal de la tesis de medir el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en el distrito de La Molina fue investigado a fondo y se ha determinado que el nivel es intermedio.

Siguiendo con los objetivos específicos, la satisfacción laboral intrínseca es menos satisfactoria que la segunda dimensión y es necesario realizar una revisión estratégica de los mismos para continuar con la buena labor que la universidad viene haciendo en el país revisando los puntos mencionados en los resultados de la investigación, así como también

.

También, la segunda dimensión de factores extrínsecos si bien es de menor nivel de alerta que los intrínsecos, la revisión global debe de considerarse para ahondar más en una mejora continua de la educación peruana.

Se concluye que el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de Ciencias Empresariales de la universidad privada del distrito de La Molina es intermedio y dentro de esta tesis se encuentran los diversos factores donde podría buscarse cualquier tipo de mejora.

RECOMENDACIONES

Dentro del punto de las recomendaciones generales que se podría brindar con la investigación realizada esta el hecho de brindar:

Se recomendaría atender los aspectos por mejorar vistos en las dimensiones de la investigación de los profesores con contrato a tiempo parcial.

Las condiciones físicas podrían mejorar optimizando los recursos necesarios para las clases los proyectores, las computadoras, las carpetas, la limpieza dentro del aula (esto conllevaría con que los encargados de mantenimiento no utilicen mayor tiempo del brindado para que las clases no sufran ningún tipo de demoras)

La innovación que se podría aportar al centro de labores podría ser mejorada con grupos de enfoque o focus group donde se podrían debatir mejoras para con la facultad y sus procesos internos.

Las posibilidades promocionales que oferte la universidad podrían ser mejorados brindando incentivos de mejora o motivaciones externas como un pasaje a algún destino turístico.

Las responsabilidades asignadas podrían ser mejoradas brindando mayores responsabilidades y autonomía o libertad a los docentes.

Las posibilidades de utilizar las capacidades para solucionar problemas pueden mejorar con la presencia de la presentación de proyectos como artículos académicos para a su vez apoyar al desarrollo de la facultad.

El reconocimiento de los estudiantes por las sesiones entregadas se comprende que serían las encuestas obtenidas por los docentes luego de haber enseñado un determinado periodo de tiempo a los distintos estudiantes y la mejora para con la misma sería que los docentes deberían recibir los resultados de las encuestas para conocer dónde están sus falencias con ese feedback que la universidad debería brindar constantemente.

El poder elegir el propio método de trabajo podría mejorarse teniendo un compromiso de la universidad para otorgar mayor flexibilidad y autonomía a los docentes para la realización de sus clases.

Estas recomendaciones deberían ser consideradas para buscar la mejora de la satisfacción laboral como un todo para con el desempeño de la actividad docente realizado en esta universidad.

REFERENCIAS

Alfaro Ronald, L. S. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.* Lima, Perú: Universidad Católca del Perú.

Anaya, D., & Líoez-Martín, E. (2015). *Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria.* Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Anaya, D., & López-Martín, E. (2015). *Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria.* RIE, 2013 : RIE.

Arce, E. (2006). *Cuaderno de Trabajo N°1 Estabilidad laboral y contratos temporales.* Lima, Perú: Universidad Federico Villarreal.

Arizpe, L. (2010). *Libertad para elegir. Cultura, comunicación y desarrollo humano sustentable.* Lima, Perú: Unievrsidad Nacional Mayor de San Marcos.

Arteaga, V. (2006). *Liderazgo relaciones interpersonales y clima organizacional.* Lima, Perú: Gestiópolis.

Awang, H. (2017). *Emotional Intelligence and Commitment of Vocational Teachers.* MIER Journal of Educational Studies, Trends and Practices: MIER Journal of Educational Studies, Trends and Practices.

Banerjee, E., Stearns, E., Moller, S., & Mckelson, R. (2017). *Teacher job satisfaction and Student Achievement: The Roles of Teacher Professional Community and Teacher Collaboration in Schools.* Chicaco, Illinois: The University of Chicaco Press Journals.

Barrios D, B. S. (2010). *Condiciones y medio ambiente de trabajo: Ruido. Iluminación y Ventilación.* Caracas, Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre".

Benites, Y. (2014). *Factores asociados al burnout en docentes de secundaria de colegios públicos.* Lima, Perú: Universidad Católica del Perú.

Bravo, J. P. (1996). *Satisfacción Laboral.* Cali, Colombia: Universidad Continental.

Bustamante, E. C. (2017). *Jornada y Horario de Trabajo.* Lima, Perú: Ediciones Caballero Bustamante.

Cohen, A. (1995). *A multidimensional approach to the relation between organizational commitment and nonwork participation, Journal of vocational behaviour.* Massachussets, Illinois: University of Massachussets.

Cumsile, G. (2010). *La investigación de mercados. Un análsiis de sus principales características como herramienta de información sobre la conducta social en contextos de consumo y espacio de desarrollo profesional para los/as sociólogos.* Santiago, Chile: Universidad de Chile .

Días-Chiappe, E. (2015). *Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la Institución Educativa Santa Margarita de Surco, Lima-Perú.* Lima: Tesis de maestría.

e. (s.f.).

Estupiñan, G. (2011). *Factores que inciden en la satisfacción e insatisfacción laboral en los docentes de la Institución técnico Superior 5 de agosto de Esmeraldas.* Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito y Universidad de Huelva-España.

García Hernández, L. F. (11 de Octubre de 2017). *El malestar docente en Educación Básica y Medio Superior (un estudio comparativo entre los niveles de preescolar, primaria, secundaria y preparatoria).* Barcelona, España.

García, M. (2009). *Proceso de Ascenso y reubicación salarial docentes y directivos docentes.* Moquegua, Perú: Universidad Nacional de Moquegua.

Gestión. (19 de Febrero de 2014). La satisfacción laboral aumenta con el paso de los años: las personas de mayor edad son más felices. *Gestión*, pág. 1.

Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación.* Estado de México: Red Tercer Milenio.

Güell, L. (2014). *Estudio de la Satisfacción Laboral de los maestros.* Barcelona: UIC Barcelona.

Hernández, F. y. (s.f.). *2015.*

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. 5ta Edición.* El oso panda.com: McGraw Hill Education.

Herzberg, F. (1992). *Factores de motivaciión e higiene.* Salt Lake City, Utah, EEUU: University of Utah.

Holler A, A. C. (2017). *JOB SATISFACTION IN COLLEGE TEACHERS.* China, Beijing: Web of Science.

Lazo Arrasco, J. (2006). *Pedagogía Universitaria 4ta Edición.* Lima: Universidad Alas Peruanas.

López Guzman, A. d. (2013). *Imagen Corporativa y su importancia para las organizaciones en la gestión de la impresión.* Mexico, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México .

López Más, J. (2005). *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg.* Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

López, E. (2015). *Marketing experiencial: una aplicación a la experiencia de compra online del sector moda.* Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.

López, J. (2005). *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la teoría de Frederick Herzberg.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Lozano, A. (2014). *Satisfacción Laboral y el desempeño laboral de los docentes de la asociación educativa adventista central del este en el año 2014.* Ñaña, Perú: Universidad Peruana Union Escuela de Posgrado .

Malander, N. M. (2016). Sindrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Seundario. *Ciencia & Trabajo*, 8.

Manosalva, D. (2015). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones SAC: 2015.* Trujillo, Perí: Universidad Nacional de Trujillo.

Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación.* México, Distrito Federal: Universidad Nacional Autónoma de México.

Mezarina, C., Páez, H., & Teran Orlando y Toscano, R. (2014). *Aplicación de las TIC en la educación superior como estrategia innovadora para el desarrollo de competencias digitales.* Campus Virtuales N° 1: Revista Científica de Tecnología Educativa .

Mihai, M., Constanta, P., Tuderache, A.-M., & Toplicianu, V. (2015). *Modelling Discrete Choice Variables in Assesment of Teaching Staff Work Satisfaction.* San Francisco, California, US: PLOS one .

Ministerio de Educación, P. (2015). Ley Universitaria N° 30220. *Nueva Ley Universitaria*, 4.

Montalvo Labanda, D. M. (2015). *Análisis de mercado financiero y la implementación del uso del dineo electrónico como medio de pago en el Ecuador 2015.* Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Naderi, N. (2013). *Teachers emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment.* Emerald Group Publishing Limited: Emerald Group Publishing Limited 2012.

Navarro, F. (2012). *Liderazgo transofrmacional de los directores de las Instituciones educativas de gestión pública del distrito de Pariahuanca.* Huancayo, Peru: Universidad Nacional del centro del Perú. Escuela de Post Grado.

Pérez-Bilbao y Fidalgo, J. (1993). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España*, 7.

Quispe, F. (2009). *Responsabilidad Civil extracontractual de los Jueces y del Estado*|. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Ramírez, K. (2014). *Sistema de reconocimiento para alcanzar los objetivos claves de una empresa.* Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Rivera, P. (2016). *El emprendimiento y la creación de empresas, etapas clave de éxito.* Madrid, España: Universidad Rey Juan Carlos.

Sanchez, F. C. (2011). *Estres Laboral. Satisfacción en el Trabajo y Bienstar Psicoógico en Trabajadores de una industria cerealera.* Rosario, Argentina: Universidad Abiera Interamericana.

Solana, A. y. (2016). *Satisfacción Laboral genérica. Propiedades psicosométricas de una escala para medirla .* Rosario, Argentina: Universidad Católica Argentina.

Suarez, J. (2016). *15 pasos para hacer un buen trabajo de investigación.* Valencia, España: Universidad Buena ventura de Valencia.

Tolentino, L. (2014). *Desempeño Didáctico y Académico del docente relacionado a la Satisfacción de los estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013 - II.* Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

UNICEF. (2013). *SOCIEDAD MODERNA CUIDADANOS TOTALES.* Segovia, España: UNICEF.

Vacas, F. (2011). *Plan estratégico de trabajo en equipo, para fomentar la cultura organizacional en el plan jerárquico y docente de la institución educativa pública "dos de mayo" de Pacarisca distrito de Yamana, Región Ancash.* Lambayaque, Perú: Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" Lambayaque.

Zavaleta, L. (2014). *Nivel de desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral en la entidad financiera AMA en Pacasmayo.* Guadalupe, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Formulación del problema	Formulación de objetivos	Dimensiones
Satisfacción Laboral	**Problema general** ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de una UPM?	**Objetivo general** Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de una UPM.	Factores intrínsecos de la satisfacción laboral Factores extrínsecos de la satisfacción laboral
	Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral dentro de los factores intrínsecos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una UPM? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral dentro de los factores extrínsecos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la una UPM?	**Objetivos Específicos** Determinar el nivel de satisfacción laboral dentro de los factores intrínsecos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una UPM Determinar el nivel de satisfacción laboral dentro de los factores intrínsecos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una UPM	

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL GENÉRICA

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores de tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							