

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**

FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA



**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA
FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD INCA
GARCILASO DE LA VEGA**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO-DENTISTA**

PRESENTADO POR LA:
Bach. Diagaira del Carmen, ANDIA MIJAHUANCA

Lima - Perú

2018

TÍTULO DE LA TESIS

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD
DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE
LA VEGA

JURADO DE SUSTENTACIÓN

Mg. Alejandro Salazar Sebastián

Presidente

Mg. Elmo Palacios Alva

Secretario

Mg. Jorge Bouroncle Sacin

Vocal

En primer lugar, a DIOS por haberme bendecido con la familia que tengo, quienes han sido mi soporte en cada momento difícil durante todo mi periodo de estudio.

A mi madre por sus consejos, su confianza, por creer en mí, por su comprensión, su ayuda en los momentos difíciles, y por apoyarme con los recursos necesarios para estudiar. Me ha dado todo lo que soy como persona, como amiga y como futura profesional, mis valores, mis principios, mi empeño, mi perseverancia y me ha enseñado a jamás rendirme por mis sueños.

A mis hermanos Yadira y Danilo por su ejemplo de perseverancia y anhelo, por ser los amigos incondicionales e infaltables en toda mi vida.

A mi abuelo Hortencio por ser el padre más ejemplar que hoy en día tengo, por enseñarme que no existe una edad límite para seguir trabajando con esfuerzo.

A mi abuela y mi tía Luchita, sé que guían cada paso que doy y nunca me han abandonado, desde donde estén, siempre quisieron lo mejor para mí, y me brindaron sus consejos para que me forjara de la manera adecuada. Donde estén las amo mucho.

Y a toda mi familia que está detrás de mis logros y a aquellas personas que Dios puso en mi camino.

AGRADECIMIENTOS

Finalizada esta investigación, deseo expresar mis más sinceros y oportunos deseos de gratitud primero a nuestro Padre celestial, aquel que nos dio el milagro de la vida y su más grande amor que fue decisivo para la culminación de la investigación; y, como devota, a la Virgen del Carmen por su enorme bendición.

Al Dr. Hugo Caballero Cornejo, que al supervisar mostró su profesionalismo destacado y calidad humana en todo el trayecto, aconsejando y guiando de forma oportuna, demostrando su amplia experiencia.

Absolutamente a todas aquellas personas que contribuyeron para que esta investigación se realizará de la mejor manera posible.

A todos y cada uno de los docentes que se tomaron unos minutos de su tiempo en responder las preguntas de investigación, gracias por su paciencia y preocupación.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Jurado de Sustentación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Teórico	1
1.1.1 Satisfacción	1
1.1.2 Satisfacción Laboral	3
1.1.3 Insatisfacción Laboral	18
1.1.4 Docente	28
1.1.5 Universidad	52
1.2 Investigaciones	61
1.3 Marco Conceptual	69

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del Problema	71
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	71
2.1.2 Definición del problema	74
2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación	75
2.2.1 Finalidad	75

2.2.2	Objetivo General y Específicos	75
2.2.3	Delimitación del estudio	76
2.2.4	Justificación e importancia del estudio	77
2.3	Variables e Indicadores	78
2.3.1	Variables	78
2.3.2	Indicadores	78
CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO		
3.1	Población y Muestra	80
3.1.1	Población	80
3.1.2	Muestra	80
3.2	Diseño a utilizar en el Estudio	81
3.3	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	81
3.3.1	Técnica de Recolección de Datos	81
3.3.2	Instrumento de Recolección de Datos	82
3.4	Procesamiento de Datos	86
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
4.1	Presentación de los Resultados	88
4.2	Discusión de los Resultados	100
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	Conclusiones	108
5.2	Recomendaciones	109
BIBLIOGRAFÍA		111
ANEXOS		118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Pág.
N° 01	Distribución de participantes según el sexo	89
N° 02	Distribución de participantes según la edad	90
N° 03	Distribución de participantes según años de ingreso a la docencia	91
N° 04	Distribución de participantes según condición de docente	92
N° 05	Distribución de participantes según categoría	93
N° 06	Distribución de participantes según dedicación	94
N° 07	Nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I	95
N° 08	Nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I por la Institución	96
N° 09	Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I por la Remuneración	97
N° 10	Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I por la Tensión Laboral	98
N° 11	Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I por la Condición Laboral	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO		Pág.
N° 01	Distribución de participantes según el sexo	89
N° 02	Distribución de participantes según la edad	90
N° 03	Distribución de participantes según años de ingreso a la docencia	91
N° 04	Distribución de participantes según condición de docente	92
N° 05	Distribución de participantes según categoría	93
N° 06	Distribución de participantes según dedicación	94
N° 07	Nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I	95
N° 08	Nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I por la Institución	96
N° 09	Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I por la Remuneración	97
N° 10	Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I por la Tensión Laboral	98
N° 11	Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I por la Condición Laboral	99

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar el nivel de Satisfacción Laboral de Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I. El Diseño metodológico fue descriptivo, el tipo de investigación fue transversal, observacional y prospectivo, y el enfoque Cualitativo. Para ejecutar el estudio, se utilizó una muestra que estuvo conformada por 40 docentes que laboran en la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, quienes fueron seleccionados en forma no aleatoria por conveniencia, cumpliendo con los criterios de selección. Para el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, con una base de datos en el programa Microsoft Excel versión 2008 y el programa estadístico SPSS versión 21. En los resultados se observó que los docentes en mayoría manifestaron estar *De acuerdo* con la *Satisfacción laboral* en un número de 23 teniendo un porcentaje de 57.5%. En la presente investigación se llegó a la conclusión que en mayoría los docentes están *De acuerdo*.

Palabras clave

Satisfacción Laboral, Docentes, Universidad, Nivel.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine the level of Job Satisfaction of Teachers of the Faculty of Stomatology of the Inca Garcilaso de la Vega University in the year 2018-I. The methodological design was descriptive, the type of research was cross-sectional, observational and prospective, and the quantitative approach. In order to carry out the study, a sample was used, which consisted of 40 teachers working in the Faculty of Stomatology of the Inca Garcilaso de la Vega University, who were selected in a non-random manner for convenience, who met the criteria of selection. For the processing of the data, descriptive and inferential statistics were used, with a database in the Microsoft Excel version 2008 program and the statistical program SPSS version 21. In the results it was observed that the most of the teachers they stated that they were *in agreement* with *the job satisfaction* in a number of 23, having a percentage of 57.5%. In the present investigation, it was concluded that most teachers Agree.

Keywords

Job Satisfaction, Teachers, University, Level.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral está entendida como un factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su puesto de trabajo. La satisfacción es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.³⁵

Alrededor del mundo, en general, la satisfacción laboral ha experimentado una evolución ascendente y continuada, pero de igual manera existen países (ejemplo: EE. UU.) en los cuales se muestra una sucesiva reducción en los niveles de satisfacción laboral, la razón puede deberse a cambios tecnológicos, las exigencias de productividad que originan estrés creciente en los empleados, como los norteamericanos. En cuanto a países sudamericanos, los resultados muestran cómo la satisfacción laboral tiende a ser alta. Sin duda, mejorar la satisfacción laboral resulta esencial para el bienestar del trabajador y el desarrollo productivo de cada país.

En la actualidad, la satisfacción laboral se está convirtiendo en un tema central de investigación, ya que la información con la que se cuenta es escasa, de modo que es uno de los campos que ha captado mayor interés, sabiendo que esta brinda una mejoría a la persona que labora.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I. Además de conocer, el nivel de

Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Institución, el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Remuneración, el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Tensión Laboral y el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Condición Laboral.

En el Primer Capítulo, se propone una fundamentación teórica de la investigación que, de acuerdo al objetivo general, se determina el nivel de satisfacción laboral en los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I.

En el Segundo Capítulo, se expone la problemática, objetivos de la investigación principales y específicos y variables.

En el Tercer Capítulo, se aplica la metodología, la cual es no experimental, de tipo descriptivo, transversal, prospectivo y observacional. Se realiza la recolección de datos con los docentes de la Facultad de Estomatología de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, se aplica la técnica de un cuestionario y por lo tanto el instrumento que se utiliza es la Ficha de Recolección de Datos.

En el Cuarto Capítulo, se realiza la presentación y análisis de resultados de las pruebas estadísticas como las inferenciales que son expresadas mediante tablas y gráficos elaborados con el programa Windows Microsoft Excel versión 2008. Los datos recolectados son procesados con el programa estadístico SPSS versión 21.

En el Quinto Capítulo, se puede apreciar que, de acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que se pudo determinar la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Teórico

1.1.1 Satisfacción

A. Generalidades

Existe una rama de las ciencias, que es la psicología, la cual durante mucho tiempo se ha dedicado a un asunto de vital importancia: la satisfacción. Desde finales del siglo XIX e inicios del siglo XX diversas suposiciones han reafirmado la importancia del tema insatisfacción-satisfacción en la percepción de la conducta humana.¹

Una de las pequeñas definiciones de satisfacción “el hecho de satisfacer”, gusto y placer. Labor con que se corresponde a una acción y que trae beneficios consigo mismos. También llega a tener un concepto de remunerar completamente lo que se debe, brindar solución. Agradarse con algo, o una persona o alguien, gustar o simplemente sentirse bien consigo mismo. Estar acorde uno mismo y con los demás.¹

La satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto.¹

Si bien el concepto del término satisfacción está siendo ampliamente analizado y debatido en diversos campos de estudio, el desarrollo que se pretende obtener y la carencia de determinar cuál es el nivel de satisfacción, han hecho muy indispensable reemprender la definición de satisfacción como uno de los indicadores más importantes y fundamentales que pueda presentar un individuo.²

B. Definición

En lo que refiere a satisfacción se puede definir como una sensación que el ser humano experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.³

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.⁴

La satisfacción de los individuos es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida.⁵

Se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, En las empresas de servicios como los hospitales, la satisfacción de los

profesionales está producida por factores como la responsabilidad, el reconocimiento, la promoción, el sueldo, la independencia y el estatus profesional.⁶

Es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.⁷

Es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal.⁸

El ambiente y las condiciones de trabajo, además de sus satisfactores, son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud.⁹

1.1.2 Satisfacción Laboral

A. Definición

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona, para Palma (2005), la

satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.¹⁰

También llamada satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Se debe tener presente que la labor de una persona es mucho más que las actividades normales, como ordenar documentos o esperar clientes. Cada trabajo requiere interacción entre los directivos y los demás empleados para fomentar un buen ambiente laboral y alcanzar los objetivos deseados.¹⁰

La satisfacción laboral tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.¹⁰

Es el estado emocional resultado de nuestras percepciones y experiencias personales en el trabajo. Es posiblemente la actitud hacia el trabajo más estudiada, al menos por la cantidad de publicaciones al respecto. Su estudio y conocimiento es importante no solo para la organización, sino también para la calidad de vida de los trabajadores.¹¹

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos

(como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.¹²

De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.¹²

Si bien existen diversas definiciones sobre satisfacción laboral, podría indicarse que todas ellas son valiosas y además pese a ser diferentes no dejan, de cierto modo, de ser compatibles en la búsqueda de precisar esta variable, sin embargo, en el presente estudio se toma como base que la satisfacción laboral es una actitud y es por ello que a través de las técnicas de medición de actitudes ha sido posible medir este constructo.¹³

La satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.¹³

En el contexto de la oferta y demanda de bienes y/o servicios, se refiere a un estado cognitivo y emocional gratificante en el que se materializa la percepción del ser humano frente al cumplimiento de sus expectativas.¹⁴

La satisfacción laboral es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su lugar de trabajo y está relacionado con el estado de ánimo y bienestar personal. Todas las personas tiene aspiraciones que no pueden ser ignoradas y si los directivos reconocen que el trabajo realizado por los miembros de la institución es bueno, generarán en ellos una plena satisfacción y, por consiguiente, mejorarán su desempeño.¹⁵

B. Tipos de Satisfacción Laboral

Se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- Satisfacción General

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.¹⁶

- Satisfacción por Facetas

Otro de los principales temas hacia donde se han de encaminar las organizaciones, es la satisfacción laboral de la fuerza de trabajo, la cual conlleva a tener un trabajador mucho más eficiente y eficaz.

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.¹⁶

Cuando a los empleados se les otorga poder, muestran con frecuencia mayor satisfacción. Ayudarlos además a encontrar el sentido y una satisfacción en el trabajo, es importante para la salud de la organización, porque los individuos con escasa necesidad de crecimiento laboral no logran un desempeño alto ni logran mayor satisfacción en sus trabajos.¹¹

La Satisfacción laboral es el resultado de las necesidades del individuo. La satisfacción es la diferencia existente entre lo que un individuo recibe y lo que espera recibir en una organización. También la satisfacción puede ser entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Así la satisfacción laboral se convierte en un elemento de la calidad total, puesto que la satisfacción en el trabajo está fundamentada en la valoración que la persona realiza en su contexto laboral.¹¹

C. Teorías Básicas sobre la Satisfacción Laboral

La literatura reporta diversas agrupaciones de teorías o modelos que tratan de explicar la satisfacción laboral.¹⁷

Existen diferentes teorías que a lo largo del tiempo han explicado el constructo de satisfacción laboral, a continuación, detallo aquellas en las que se soporta la presente investigación.¹³

Muchos psicólogos han desarrollado sus propias teorías para responder a las interrogantes. Las teorías son muy variadas y discutidas, pero ayudan a entender y a explicar este fenómeno psicológico tan complejo.¹⁸

– Teoría de la Motivación-Higiene

Esta teoría fue dada a conocer por el psicólogo Frederick Herzberg en 1959. Herzberg consideró que la presencia de ciertos factores en el ámbito organizacional está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral.¹³

Los factores que están presentes y son fuentes de satisfacción son llamados factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo. Herzberg sostuvo que ellos elevan la motivación en el trabajo y por ende propician un mejor desempeño en los empleados, estos factores son: sensación de realización personal, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y oportunidades de crecimiento.¹³

Por otro lado, los factores higiénicos, tal cual como en el ámbito de salud, colaboran con la prevención y reducción de agentes nocivos, en este caso puede indicarse que la presencia de estos factores colabora con reducir la insatisfacción o ayuda a prevenir la aparición de ésta, sin embargo, su presencia no provoca o está relacionada con el incremento de la satisfacción laboral en sí. Estos factores son extrínsecos al trabajo y están conformados por: Políticas de la empresa supervisión, condiciones laborales, remuneración, relaciones interpersonales, seguridad y estatus.

Según la teoría planteada por Herzberg, la presencia o ausencia de ciertos factores generan satisfacción o insatisfacción en el ambiente laboral.¹³

– **Teoría del Ajuste en el trabajo**

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.¹⁹

– **El modelo de la Satisfacción por Facetas**

Esta teoría fue desarrollada por Lawler en 1973 y posee una base cognitiva ya que el autor considera que los empleados actúan basándose en la idea que tienen de la realidad y no en la realidad en sí. Por tal, la satisfacción laboral queda sujeta al ejercicio resultante de lo que la persona considera debe recibir versus lo que realmente recibe. “La idea de lo que uno debería percibir depende de sus contribuciones y de los requerimientos del puesto, así como de la relación que percibe entre las contribuciones y los resultados que obtienen las personas que toma como referentes”. Si al comparar las aportaciones y resultados se

obtiene equidad entre lo que el trabajador dio y lo que recibió, se genera satisfacción, sin embargo, si el trabajador considera que dio más de lo que recibió entonces se genera insatisfacción. Una tercera comparación en la que el trabajador considere que recibió más por lo que realmente dio no genera insatisfacción misma pero sí sentimiento de culpabilidad.¹³

En esta teoría es relevante la comparación propia que sobre sí realiza el trabajador, así como también la comparación social, en base a las personas de su contexto que él considere influyentes.¹³

– **Teoría de los eventos situacionales**

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).¹⁹

– **Teoría de la Discrepancia**

Esta teoría fue diseñada por Locke en 1968 y en ella se indica que la satisfacción proviene de los valores que son importantes para la persona

y que le ayudan a cubrir sus necesidades básicas (físicas, psicológicas), que el trabajador puede hallar en su puesto de trabajo. En otras palabras, la satisfacción se genera cuando el trabajador percibe que desde su puesto de trabajo asignado puede cumplir con los valores relevantes para él y que, a su vez, éstos le permitan cubrir las diferentes necesidades que el trabajador tiene.¹³

D. Factores Determinantes para la Satisfacción laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, Stephen: 1998) se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas y compatibilidad entre la personalidad y el puesto.¹⁶

La bibliografía que busca determinar cuáles son los factores más influyentes o determinantes en la satisfacción con el trabajo, es amplia.¹³

– Reto del trabajo

Se resalta, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. En 1975 se aplicó un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales¹⁶:

- **Variedad de habilidades**

El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.¹⁶

- **Identidad de la tarea**

El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso, de inicio a fin, con un resultado visible.¹⁶

- **Significación de la tarea**

El grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.¹⁶

- **Autonomía**

El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.¹⁶

- **Retroalimentación del puesto mismo**

El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.¹⁶

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Robbins,

Stephen (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.¹⁶

– **Sistema de recompensas justas**

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.¹⁶

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes. En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les dé a conocer los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés, lo que permitirá una mayor satisfacción.¹⁶

Entra a tallar la percepción de justicia, los empleados pretenden sistemas salariales y políticas de ascenso justas, sin ambigüedades, señala: Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción".¹³

– **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto**

Hay un alto acuerdo que la relación entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción.¹⁶

Hay otros factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero también influyen en la satisfacción laboral como por ejemplo la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio económica, tiempo libre, actitudes recreativas practicadas, relaciones practicadas, afiliaciones sociales, relaciones familiares, etc.¹²

El interés por la satisfacción laboral reside en que es una dimensión que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo.²⁰

El trabajo también permite cubrir la necesidad de interacción social. Al respecto tanto el contar con compañeros de trabajo que propicien apoyo y considerar un adecuado comportamiento del jefe son aspectos que generan una mayor satisfacción. El ambiente de trabajo es relevante tanto para el bienestar del trabajador como para facilitar un adecuado trabajo. Los trabajadores prefieren ambientes cómodos y con menor

peligro, contar con las herramientas necesarias para la labor y vivir cerca a sus domicilios.¹³

E. Satisfacción Laboral y Productividad

Se entiende como Productividad a la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de Eficiencia y Competitividad de la Organización.¹⁸

Las primeras teorías de la relación entre Productividad y Satisfacción Laboral quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo, por eso algunos administradores de décadas pasadas pretendían que los trabajadores estuvieran contentos, organizando días de campo, proporcionando asesoría a sus empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados. Sin embargo las investigaciones realizadas indicaban que, en el supuesto de que exista una relación positiva entre la Satisfacción Laboral y la Productividad, esta correlación suele ser mínima. La persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez, esta recompensa incrementa el grado de satisfacción laboral.¹⁸

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos de sus trabajos, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, porque ascienden o aprenden, son los que producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados,

atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión en su labor, son los que rinden menos es decir, los más improductivos.¹⁸

El nivel de satisfacción de los trabajadores de un centro influirá de manera decisiva en la calidad de los servicios prestados y por ende se verá reflejado en su productividad.²¹

Un alto grado de satisfacción se verá reflejado en una actitud positiva hacia las actividades diarias. Los motivos, incentivos y necesidades son las razones que dirigen el comportamiento hacia ciertas metas. El liderazgo, las metas y las recompensas pueden inducir el comportamiento y dirigirlo a un fin particular.²²

En términos generales se puede afirmar que los comportamientos de liderazgo orientados hacia las personas, en los que se da importancia a la satisfacción de los trabajadores, incrementa la cohesión, reduce los conflictos disfuncionales y favorece la calidad de las relaciones entre directivos y subordinados.²³

Loitegui, concluye diciendo que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: a) De los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo. b) De cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.²⁴

1.1.3 Insatisfacción Laboral

Es lo contrario a la Satisfacción Laboral, la Insatisfacción Laboral es la conducta que tiene el individuo para irse de su trabajo, incluye la búsqueda de otro empleo, renuncia, ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos y aumento de errores.¹⁸

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho puede deberse a una gran variedad de razones tales como una pobre supervisión, malas condiciones laborales, tensión laboral, falta de seguridad en el empleo, remuneración in equitativa, falta de oportunidad en la institución, falta de progreso en la institución, conflictos interpersonales entre los trabajadores. La insatisfacción puede deberse también a restricciones y demoras innecesarias, como provisiones inadecuadas o equipo defectuoso.¹⁸

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades, la búsqueda de otro empleo y renuncia, tener una espera pasiva pero optimista para que la situación mejore o una actitud pasiva esperando que la situación empeore, también incluye ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos y aumento de errores.¹⁸

Por el contrario, la insatisfacción laboral sería la respuesta emocional negativa que ignora, frustra o niega los valores laborales del individuo. Esta insatisfacción, cuando es muy alta, se relaciona con una baja eficiencia organizacional, que puede expresarse además a través de falta de lealtad, negligencia, agresión o retiro debido a la frustración que siente el empleado.²⁰

La insatisfacción se asocia al absentismo laboral, la agresividad en el trabajo y el bajo rendimiento de los profesionales. En las empresas de servicios como los hospitales, la satisfacción de los profesionales está producida por factores como la responsabilidad, el reconocimiento, la promoción, el sueldo, la independencia y el estatus profesional, y la insatisfacción por la sobrecarga de trabajo, las pocas posibilidades de promoción, la tensión laboral y la poca variabilidad.²¹

Ahora bien, de acuerdo con varios estudios, la escasa satisfacción laboral predispone al Síndrome de Burnout. El aburrimiento y la pérdida de interés pueden ser desencadenantes importantes del síndrome, al unirse con altos niveles de estrés, características individuales, personalidad del individuo, sobrecarga de trabajo y características del ambiente en el que se trabaja, entre otras.²³

La satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por otro lado, se ha planteado que la insatisfacción laboral produce un decremento en la eficiencia organizacional, y que puede expresarse con conductas como negligencia, agresión o abandono del puesto, es decir, que la frustración que siente un trabajador insatisfecho puede expresarla con una conducta agresiva como el sabotaje, la maledicencia o la agresión directa.²⁵

Se ha señalado que el nivel de satisfacción en el trabajo es un factor importante que influye en la salud de los trabajadores, y los trabajadores que sufren insatisfacción laboral son más propensos a ver resentida tanto su salud

física como mental. Así, la satisfacción en el trabajo se ha relacionado significativamente con la duración total de la ausencia de enfermedad.²⁵

La insatisfacción laboral no sólo suele afectar con frecuencia a la salud, sino que también incide en la seguridad en el trabajo, ya que dicha insatisfacción guarda una intensa relación con las condiciones de trabajo.²⁵

Schneider (1985), indicó que la insatisfacción laboral es de interés porque es un resultado de la vida organizacional, y porque es un predictor significativo de conductas funcionales en la esfera laboral, como el absentismo, la rotación y el cambio y la adaptación del puesto y de organización.²⁵

La insatisfacción laboral está contenida en la categoría de Problema Laboral (Z56.7) del DSM IV-TR (Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales).²⁵

- Las patologías musculo esqueléticas y psíquicas de los trabajadores derivadas del desempeño laboral o que se ven agravadas por el mismo son diversas y, sin duda, todo este ámbito de patología del trabajador se ve influenciada por su nivel de satisfacción e insatisfacción laboral.²⁵
- La fluctuación potencial del trabajador está relacionada con el deseo latente de marcharse, que no ha hecho efectivo por no haber encontrado el puesto o empleo que reúna los requisitos que busca y que se corresponda con las expectativas que tiene.²⁵

- Las rotaciones, las adaptaciones y los cambios de puesto pueden poner de manifiesto la política y organización de los recursos humanos. Unas veces la adaptación o cambio de puesto puede estar relacionada con motivos laborales, y otras veces con motivos personales, pero en bastantes ocasiones, lo explícito de la motivación del trabajador oculta la verdadera causa.²⁵
- El cambio o la variabilidad de los trabajadores están influenciado fundamentalmente por la desmotivación y la insatisfacción laboral, por lo que se puede afirmar que los motivos que implican la salida de los trabajadores son principalmente laborales. En la mayoría de los casos pueden ser detectados mediante el estudio de la fluctuación potencial, por lo que si se toman las medidas necesarias se puede reducir la rotación, las adaptaciones y los cambios de puesto.²⁵

Varios estudios de casos recientes muestran que muchos docentes tienen alta disconformidad con sus condiciones laborales y en particular con las condiciones materiales, sea el salario o la infraestructura de las escuelas. Llama la atención que la disconformidad se da por igual entre aquellos que perciben muy bajos salarios (como es el caso de Nicaragua) que entre aquellos que registran mejores ingresos (tal el caso de El Salvador o Argentina). Esta generalizada disconformidad del cuerpo docente aparece como respuesta a una serie de problemas reales, pero en muchos casos como actitud básica.²⁶

Existe entre los maestros un sentimiento de pérdida de prestigio social y deterioro de su imagen frente a la sociedad. Este fenómeno se reitera en muchos países y parecería evidenciarse en una serie de síntomas críticos como los siguientes: número decreciente de bachilleres con buenos resultados de escolaridad que optan por ser maestros; bajos niveles de exigencia de las universidades e institutos de formación docentes para el ingreso a la carrera docente; percepción generalizada entre los miembros de la sociedad de la mala calidad de la educación básica asociada a la baja calidad de los docentes. Este problema de estatus generaría en consecuencia inconformismo y baja autoestima.²⁶

Cuando se les pregunta por las dificultades encontradas en el trabajo, muchos maestros declaran no estar satisfechos con sus condiciones de trabajo y en particular con la falta de una carrera docente. Un diagrama de la estructura de las carreras docentes en la mayor parte de los países, estaría representado por una figura piramidal con una base muy amplia ya que la inmensa mayoría de los maestros abandonan su profesión en el mismo nivel en que la comenzaron, con pocas oportunidades de ascenso a cargos de responsabilidad, o incluso de transferencia a otros niveles de educación, sin un desarrollo profesional consecuente.²⁶

A. Presión Laboral

Se entiende por presión laboral algo presente en el ambiente que actúa como un estímulo, y que puede tener una naturaleza física, psicológica o de comportamiento.¹⁷

El estrés laboral afecta tanto al trabajador como a las organizaciones. La preocupación por conocer este fenómeno se ha visto reflejado en las investigaciones, las mismas que durante las dos últimas décadas se han incrementado en más de veinte veces y continúan aumentando. Estas investigaciones han contribuido a identificar un mayor número de fuentes de estrés en el trabajo.¹⁷

– Fuentes de Presión Laboral

- **Factores Intrínsecos al trabajo**

Condiciones físicas de trabajo

Grupos de docentes que trabajaban en entornos más adversos eran los que evidenciaban síntomas más depresivos, mientras que los que trabajaban en centros con mejores condiciones mostraban pocos síntomas de depresión; los que trabajaban en una escuela con grupos más reducidos tendían a considerar que el tamaño de la clase causaba poco o nada de estrés; la falta recursos, edificios inadecuados, material y ambiente de trabajo desagradable, malas instalaciones, enseñar en una escuela repartida en varios edificios, originando el desplazamiento de los profesores a lugares diversos, constituyen otros factores que causantes el estrés docente.¹⁷

Exceso y defecto de trabajo

La sobrecarga o falta de ésta, alumnos con una amplia gama de capacidades diferentes, la cantidad de trabajos que debe realizarse cada día, la cantidad de trabajo que debe llevarse a sus casas

interfiriendo con su vida privada, están relacionadas con la experiencia del estrés en el docente.¹⁷

Períodos de trabajo muy largos

Las investigaciones reportan que la necesidad de trabajar durante muchas horas, las demasiadas horas de trabajo en casa evaluando el trabajo de los alumnos, preparando y evaluando su propio trabajo, los horarios que permiten pocas interrupciones o ninguna, especialmente “el nivel general de actividad y vigilancia que se les exige”, el volumen laboral exigido en diferentes épocas del año (principio, final de cada semestre y final del período), la acumulación de estrés a lo largo del año, constituyen fuente de estrés en los maestros.¹⁷

Salarios inadecuados

El salario de los docentes es mucho más bajo que el de otros profesionales. Esta situación lleva a los docentes a tener que trabajar durante las vacaciones, los fines de semana o en dos turnos durante todo el período académico. Una consecuencia de esta situación, es el resentimiento del profesor por tener que desempeñarse en otros turnos, menos tiempo para compartir con la familia y para realizar tareas relacionadas con la escuela y la preparación de clases.¹⁷

- **Función del Docente**

- **Ambigüedad de roles**

- Se presenta cuando el trabajador no posee una información adecuada a la hora de desempeñar la función o no entiende del todo lo que le exige el puesto que ocupa.¹⁷

- **Conflicto de roles**

- Este conflicto se presenta cuando un individuo se encuentra dividido entre exigencias contradictorias que le plantean otras personas en la organización educativa, o cuando existe un conflicto entre su trabajo y sus creencias personales.¹⁷

- **Preparación inadecuada**

- Otro estresante potencial es el de estar mal preparado para desempeñar la función docente, debido a una mala formación. Asimismo, el rol del docente de hace diez años será diferente a las actuales exigencias.¹⁷

- **Relaciones Laborales**

- **Relaciones con los colegas**

- Los docentes consideraban las relaciones laborales con los docentes como una fuente de estrés, descubrimiento que otros estudios han corroborado. Se ha dicho que la fuente dominante es la calidad de esas relaciones interpersonales, y que las buenas relaciones sociales tienen un gran valor cuando ofrecen ayuda para combatir el estrés.¹⁷

Relación con los alumnos

El mal comportamiento de los alumnos y los problemas de disciplina no eran causas principales del estrés. En tanto que la amenaza de daños físicos e insultos por parte de los alumnos problemáticos sobre el docente producía un impacto mucho mayor que cualquier otro aspecto de su experiencia profesional, como podría ser la administración y los métodos pedagógicos. La causa más frecuente del estrés era la “mala actitud de los alumnos hacia sus estudios”.¹⁷

- **Desarrollo de la Carrera**

Los factores estresantes en esta área son:

Falta de seguridad laboral

Dos de los rasgos comunes de la vida laboral son el temor a perder el trabajo y la amenaza que se supone el desempleo; se ha descubierto que están relacionados con algunos problemas graves de salud, así como mayores problemas musculares y también emocionales (Smith y otros, 1981). Con la inseguridad laboral se produce un consecuente deterioro de la moral y la motivación de los trabajadores, lo cual puede incidir negativamente en su forma de desempeñar el trabajo, en su eficiencia y compromiso.¹⁷

- **Estructura y clima organizacional**

Nivel de participación y compromiso en la toma de decisiones

A nivel general, al hablar de participación nos estamos refiriendo al aspecto en que interactúan los subordinados con sus superiores en el proceso administrativo de tomar decisiones, en los casos en que se debe tomar decisiones en relación a la organización educativa, la dirección y los subordinados responsables del control en ese proceso de coordinar el propósito de la compañía o el negocio.¹⁷

La evaluación del desempeño del cargo

A algunas personas les puede resultar estresante el hecho que otras las evalúen, en especial si estos resultados tendrán consecuencias laborales y sobre el desarrollo de su carrera.¹⁷

- **Aspectos individuales**

El efecto de cambios en la vida

Los cambios en la vida pueden estar relacionados con el estrés. Tanto los cambios positivos (como el matrimonio) y los cambios negativos (tales como el divorcio o la muerte) son considerados como estresantes ya que ambos tipos demandan que el individuo se adapte a nuevos patrones de vida. A pesar que estas suposiciones parecen obvias, no se han validado con respecto a los docentes.¹⁷

Factores demográficos

Una característica importante que puede modificar la respuesta de un docente frente al estrés puede ser la edad, debido a que en cada fase

de la vida un individuo puede experimentar una vulnerabilidad especial, y/o un mecanismo de defensa específico.¹⁷

1.1.4 Docente

A. Definición

El docente es aquella persona que se dedica de forma profesional a la enseñanza. La docencia es una profesión cuyo objetivo principal es transmitir la enseñanza a otras personas, se puede hablar en un marco general de enseñanza o sobre un área en específico. Un docente tiene varias funciones a ejercer, entre ellas se encuentran la posibilidad de facilitar de toda forma posible el aprendizaje al alumno, para que éste pueda llegar a alcanzar la comprensión plena de la materia o área que se está enseñando.²⁷

Históricamente, las características de la profesión docente, o sea la asunción de una cierta profesionalidad (desde el momento que la docencia es asumida como “profesión” genérica y no como oficio, ya que siempre se ha considerado como una semi profesión en el contexto social), se caracterizaba por unos rasgos en los que predominaba el conocimiento objetivo, el saber de las disciplinas a imagen y semejanza de otras profesiones. Saber, o sea poseer un cierto conocimiento formal, era asumir la capacidad de enseñarlo.²⁸

Un docente, profesor o maestro está encargado no solo de transmitir una enseñanza a sus alumnos o estudiantes, sino que también debe actuar

como mediador o intermediario entre las actividades que realizan los alumnos para poder entender y asimilar esos nuevos conocimientos. Éste debe brindar todos los métodos necesarios para facilitar el aprendizaje en cada alumno.

Como en cualquier profesión, los docentes tienen el deber de ejercer su trabajo contemplando toda cualidad ética y moral que le permita trabajar de forma honesta.²⁷

Los docentes son:

- Ordinarios: principales, asociados y auxiliares.
- Extraordinarios: eméritos, honorarios y similares dignidades que señale cada universidad, que no podrán superar el 10% del número total de docentes que dictan en el respectivo semestre.
- Contratados: que prestan servicios a plazo determinado en los niveles y condiciones que fija el respectivo contrato.²⁹

– **Funciones**

Entre las diferentes funciones que se le atribuyen al profesorado queremos citar las más relevantes que, sin lugar a dudas, van a determinar el desempeño docente y la imagen que esta corporación posee de cara a los progenitores de sus alumnos:

- **Instructor y especialista de una materia**

Que tiene que darla a conocer e impartirla sobre unos menores determinados.

- **Educador**

Entendiendo por esta función a aquella persona que es capaz de instruir y formar al alumno desde una perspectiva global, atendiendo a todas sus vertientes, así como a su propio desarrollo personal.

- **Solucionar problemas**

El profesor es aquella persona que debe de estar cualificada, para dar respuesta a todos los conflictos que le pueda presentar el alumno, sean éstos de carácter cognoscitivo o psicológico, sin tener en cuenta que, el docente, no tiene el deber de poseer conocimientos específicos de psicología.

- **Anexo familiar**

Son muchas las ocasiones en las que, el profesor o tutor debe «suplir» el afecto que el menor no posee en su familia

- **Mediador ante situaciones conflictivas**

El tutor debe ser consciente de la realidad familiar que rodea al menor y, en determinados momentos en los que estas complicaciones puedan llegar a interferir de una manera negativa en el desarrollo propio del alumno, debe ejercer de agente intermediario llegando a aconsejar a la propia familia sobre los pasos a dar, para zanjar este conflicto negativo para el niño.³⁰

Pero no debemos olvidar que el docente no es solo un transmisor de conocimientos, sino que además es un fuerte agente socializador y que,

a través de su docencia, transmite una serie de valores que van a calar, directa o indirectamente, en la formación de los más jóvenes. La labor de los docentes se presenta como una misión muy dura de cumplir, ya que son muchas y diversas las funciones propias de su cargo, más todas aquellas añadidas por parte de las administraciones, así como de la propia sociedad, las cuales, en ocasiones, los desbordan y alejan de su fin último: formar a los menores en una serie de conocimientos, destrezas y valores para que puedan adquirir las capacidades básicas y/o específicas para poder ejercer como ciudadanos de pro.³⁰

Por ello, se presenta esencial ofrecer un apoyo continuo a la figura del docente. Pero este apoyo no puede centrarse sólo y exclusivamente en un refuerzo moral, sino que debe ir acompañado de un conjunto de procesos formativos que les ayuden a reciclarse profesionalmente, así como, por una serie de recursos que les permitan poder desarrollar correctamente su labor y enfrentarse a las diferentes situaciones que puedan llegar a condicionar su práctica docente. Pero este respaldo no puede recaer únicamente en la administración, sino que debe ser un compromiso pleno con la educación, que asuman todos los agentes que componen la comunidad educativa; nos referimos a padres, alumnos, equipos directivos, administración y, en general, a la sociedad en su conjunto.³⁰

Por todo ello entendemos que la figura del profesor es clave, en todo lo relativo a la formación y socialización de los menores. Pero, para que

pueda desarrollarse de una manera acertada, resulta necesario dotar al profesorado de todos los medios que precisa, así como de un respaldo público por parte de todos los agentes educativos y sociales.³⁰

La Universidad del siglo XXI se encuentra sumergida en un nuevo enfoque, el aprendizaje centrado en el estudiante ha despojado de su terreno a la enseñanza tradicional. El docente universitario debe asumir un nuevo rol y recaerá en él la responsabilidad del proceso: guiar al estudiante hacia la adquisición y desarrollo de competencias que le permitan desenvolverse en situaciones tanto personales como profesionales.³¹

El concepto de perfil docente que proponen los autores, es un perfil basado en competencias, donde se analizan las competencias que se desea posea el profesorado y se detallan de forma más específica para su mayor comprensión y adquisición aportando en la mejora del desempeño docente. El docente actual será un profesional que toma decisiones, flexible, libre de prejuicios, comprometido con su práctica porque reflexiona sobre la misma y le aporta elementos de mejora.³¹

Tejada y Navío (2008) identifican tres escenarios de actuación para el profesorado universitario y cada uno de ellos con las funciones que el docente debe realizar en torno a tres ejes:

– **Funciones de docencia**

Planificando procesos de enseñanza y aprendizaje centrado en el contexto del aula, seminarios, talleres.

– **Funciones de gestión**

Refiriéndose a la gestión y coordinación en relación a actividades de gestión tanto de aula, como institucionales y extra institucionales, a nivel nacional o internacional.

– **Funciones de investigación**

Planificando proyectos de investigación tanto dentro del aula con estudiantes como fuera de ella con otros profesores e incluso, en colaboración con otras instituciones.³¹

Atendiendo al análisis de diversos autores se destacan las siguientes funciones del docente en la Universidad del siglo XXI a incluirse en todo perfil.

- La adquisición y desarrollo de competencias docentes tales como diseño de nuevas estrategias, técnicas, metodologías, elaboración de proyectos.
- Ser planificador, organizador, evaluador, observador, resolver problemas y tomar decisiones.
- Ser un guía, líder, orientador, que promueva condiciones para el aprendizaje, valores, actitudes positivas, cooperación y trabajo en equipo.

- Además de docente, ser investigador, que busque, proponga, descubra, innove.
- En esta sociedad de la información se requiere de un docente actualizado en las nuevas tecnologías, que pueda orientar a los estudiantes en el uso y aplicación de las mismas.
- Deberá estar en una constante renovación pedagógica, es decir, una vez adquiridas ciertas competencias es necesario que se desarrollen, se actualicen, por lo que el docente deberá estar en formación permanente.

Ser individuos críticos, reflexivos, flexibles, autónomos, responsables y de actitud sociable.³¹ Se detectan diferentes tipos de docentes:

- Un docente que se limita a impartir sus unidades de aprendizaje, ofrece tutorías a estudiantes, se muestra participativo en lo que corresponde a su enseñanza, realiza sus evaluaciones en tiempo y forma (Individualista).
- Un docente que además de las funciones reglamentarias de su unidad de aprendizaje, se preocupa por apoyar y colaborar con sus colegas, participa activamente y elabora proyectos de su asignatura o de la institución; da aportaciones de carácter educativo. (Colaborativo).
- Un docente que trasciende de lo escolar a lo social, busca relacionar su práctica docente con su realidad profesional, y además implica a sus estudiantes en esa realidad elaborando proyectos personales y/o profesionales.³¹

– Formación

La formación como tal, siempre ha sido una de las variables dentro del perfil del docente que ha tenido controversia. Que puede aportar la formación y si la educación se encuentra dentro de la misma variable. La formación tiene que ver con aprendizajes y experiencias planificadas para conseguir la actuación adecuada en una actividad o conjunto de actividades, mientras que la educación tiene que verse, más bien, como el proceso destinado a asimilar y desarrollar conocimientos, técnicas y valores, que llevarían a una capacitación más general. La formación sería un proceso más mecánico y en el que buscan aprendizajes uniformes a través de prácticas repetidas. Por el contrario, la educación aparece como un proceso más abierto, menos estandarizable y más orientado a afectar a la dimensión personal de los sujetos.³²

En la labor del docente, formación y educación deberían estar unidas y conectadas entre sí. Si la formación como tal se convierte en un proceso instrumental, perdería valor y sentido, y no tendría cabida como parte del desarrollo personal y profesional del docente. Para Zabalza (2007) la idea de formación puede entenderse de dos maneras, desde el punto de vista pedagógico:

- Formar = modelar: se orienta a la formación a dar forma a los sujetos. Se les forma, en medida en que se les modela, se les convierte en aquel tipo de producto que se toma como modelo: el perfil profesional, el puesto de trabajo a desempeñar, la demanda manifestada por el

empleador, el estilo habitual de las personas que se ocupan de esa función, las exigencias de la normativa.³²

- Formar=conformar: esta segunda desviación resulta, si cabe, aún más perversa. Se trata de lograr que el sujeto acepte y se conforme con el plan de vida y de actividades para el que se le ha formado. El proceso de homogeneización, las condiciones que actúan desde el puesto de trabajo, la presión de los empleadores le lleva a uno a tener que conformarse.³²

Pero la formación, además de ser un medio para la institución, de conseguir homogeneizar perfil y sujetos que la componen, debería de servir para mejorar a las personas.³²

Se considera que, por sobre todo, debe poseer ciertas cualidades que lo caractericen como un ser humano capaz de emprender la difícil y gratificante tarea de la docencia, entre las que destacan: honestidad, principios éticos y sensibilidad con el otro.³³

La formación es un elemento importante de desarrollo profesional, pero no el único y quizá no el decisivo.³⁴

En la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO, en 1998, se aprobaron documentos que insisten en la necesidad de la educación permanente del profesorado universitario y su formación

pedagógica. Uno de estos documentos aprobados fue la «Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción», donde se especifica:

Un elemento esencial para las instituciones de enseñanza superior es una enérgica política de formación del personal. Se deberían establecer directrices claras sobre los docentes de la educación superior, que deberían ocuparse de enseñar a sus alumnos a aprender y a tomar iniciativas, y no a ser, únicamente, pozos de ciencia. Deberían tomarse medidas adecuadas en materia de investigación, así como de actualización y mejora de sus competencias pedagógicas mediante programas adecuados de formación del personal, que estimulen la innovación permanente de los planes de estudio y los métodos de enseñanza-aprendizaje, y que aseguren condiciones profesionales y financieras apropiadas a los docentes a fin de garantizar la excelencia de la investigación y la enseñanza.³⁴

La profesión docente se desarrolla profesionalmente mediante diversos factores: el salario, la demanda del mercado laboral, el clima laboral en los centros en los que se ejerce, la promoción dentro de la profesión, las estructuras jerárquicas, la carrera docente, etcétera, y, por supuesto, por la formación inicial y la permanente que esa persona realiza a lo largo de su vida profesional. La profesión docente universitaria requiere de un proceso de formación.³⁴

La premisa central es que no es posible mejorar la calidad de la educación sin mejorar prioritaria y sustancialmente la calidad profesional de quienes enseñan. La construcción del nuevo modelo educativo acorde con los tiempos y con los requerimientos del siglo XXI requiere medidas integrales, radicales y urgentes destinadas a revertir, en todos los órdenes, el perfil y la situación actuales de la profesión docente.³⁵

Un buen docente, es aquella persona que tiene la capacidad de realizar una estrategia y movilizar a un grupo de estudiantes a que estas se cumplan con el objetivo de lograr los grandes ideales.³⁶

B. Historia

A lo largo de la historia de la educación se cuestiona el quehacer del maestro. En su mayoría, los primeros docentes fueron mujeres y en menor medida hombres de clase media, aunque en varios países las primeras instituciones formadoras de docentes que se crearon fueron dirigidas a la formación de docentes hombres, tal es el caso de Bolivia, Chile y Costa Rica, donde el establecimiento de instituciones para la formación de maestras fue posterior.³⁷

La imagen del maestro varía en cada época histórica. Dependiendo de las estructuras tradicionales de la sociedad, el maestro forma parte de esa resistencia pasiva en la transformación del proceso educativo. El maestro, a través de todos los tiempos, es el que instruye, forma, tiene los privilegios de la edad y el saber, siempre tienen razón, será un juez y un ejecutor, es quien distribuye reproches, castigos, premios.³⁸

– Edad Antigua

Rastreando la cultura Griega, encontramos los primeros maestros en el siglo V a.C., aunque su equivalencia exacta no corresponde con lo que actualmente entendemos por el cometido magisterial. Estos primeros profesores griegos, llamados sofistas, los podemos equiparar con nuestros profesores universitarios.³⁸

Eran esclavos (de ahí el nombre de pedagogos) entre los que estaban también los sofistas, (del griego *sophía* "sabiduría" y *sophós*, "sabio" que era quién hacía profesión de enseñar la sabiduría) profesores itinerantes que instruían a los jóvenes a cambio de una remuneración económica, de manera que la labor docente era considerada una profesión a través de la cual los sofistas se ganaban, escasamente, la vida. En cambio, en la sociedad romana el maestro carecía de reconocimiento social y era visto más como niñoero que como pedagogo, cuando no era un esclavo, debía buscarse otro oficio remunerado para poder subsistir puesto que la labor docente no era reconocida como oficio ni profesión. La enseñanza primaria en Roma era básicamente familiar.³⁹

– Edad Media

Durante la Edad Media, el maestro era el eje de la educación.³⁸ La Iglesia es la institución escolar por excelencia con las escuelas monacales y catedralicias; los maestros eran monjes que enseñaban básicamente la lectura y la escritura para la copia y dibujos de filigranas en los manuscritos. Destaca también en esta larga época la labor

educativa de los musulmanes y de los judíos ya que por medio de ellos nos llegaron los libros clásicos griegos y latinos traducidos.³⁹

– **Edad Moderna**

Es importante la labor de los maestros en la Reforma Protestante y en las escuelas de la Contrarreforma. Las primeras, impulsadas por Lutero darán lugar a la escuela popular que desemboca en la escuela pública. La Contrarreforma es un movimiento de regeneración y renovación de la Iglesia.³⁹

– **Edad Contemporánea**

La sistematización de la enseñanza evoluciona en el siglo XVIII. Con la creciente necesidad de la creación de escuelas, adquiere protagonismo el maestro. En Francia, en 1794 se funda la primera Escuela Normal de Maestros, con un solo año de actividad. La institucionalización de la formación de los maestros en las Escuelas Normales propulso un tipo de maestros conservador de las buenas costumbres y guardas del orden social establecido.³⁸

Los maestros se veían como de una clase social inferior, tanto por su extracción social, como por la labor que desempeñaban aislados en escuelas y pueblos diseminados y sin contacto entre ellos. Las cosas cambiaron notablemente en el último tercio del S. XX. Se inicia la dignificación del Magisterio cuando las Escuelas Normales pasan a integrarse en la Universidad, dando a los maestros una formación amplia y

paralelamente homologando su sueldo con otros funcionarios del Estado de idéntica formación y trabajo. En Europa como consecuencia de la Ley General de Educación de 1970, en 1972 (Decreto 1381/1972 de 25 de mayo) las Escuelas Normales se integran en la Universidad como Escuelas Universitarias de Formación del Profesorado de Educación General Básica.³⁹

En 1974 una huelga general consiguió duplicar el sueldo de los maestros y posteriormente la dignificación del maestro ha sido constante. Finalmente, ya en los años finales del S. XX las Antiguas Escuelas Universitarias se transforman en Facultades de Educación al impartir no sólo la Diplomatura de Maestro, sino las Licenciaturas de Pedagogía, Psicopedagogía y otras. A partir de 2010 la implantación progresiva de los Grados de Educación Infantil y Educación Primaria homologan definitivamente los estudios de Maestro con las antiguas Licenciaturas y con los títulos de cualquier otra Facultad.³⁹

Centrándonos en la actualidad, el papel de los maestros ha cambiado de nuevo para adaptarse a las exigencias de la sociedad de la información. Ello ha derivado en que el maestro ya no es un mero transmisor de conocimientos, perezcos, y de fácil acceso para el alumnado, sino que como señala Marqués (2000), debe ayudar a que sea el alumnado el que logre aprender autónomamente dentro de la cultura actual que vivimos de cambio, que promueva un desarrollo cognitivo y personal mediante actividades que sean críticas y aplicativas y que tengan en cuenta las

características del alumnado. La idea es capacitar a los alumnos para que sean capaces de construir su propio conocimiento adquiriendo un papel activo en su proceso de enseñanza, abandonando el papel de meros receptores de información.³⁹

En Hispanoamérica, se le llama profesores a los docentes de todos los niveles de enseñanza, ya sea educación infantil, educación primaria, educación secundaria o educación superior. Puede suceder que en algunos lugares en específico se refieran a los enseñantes como maestro, profesor titular, profesor agregado, profesor interino, profesor visitante, profesor no numerario, entre otros.²⁷

En el norte europeo se denomina profesor a aquellos que poseen una posición permanente e investigan a nivel universitario, generalmente estos tienen títulos de doctorados. En algunos países existe un día de celebración para los docentes. En América se celebra el Día Panamericano del Maestro cada 11 de septiembre, esta fecha es para recordar el fallecimiento de Domingo Faustino Sarmiento en el año 1888.²⁷

En la actualidad dentro de las universidades se cuenta con una gran diversidad de docentes; desde aquellos que ven la docencia como su única opción después de intentar ejercer fallidamente una profesión; hasta aquellos que les llena de satisfacción su vida profesional y personal. Para cambiar esta situación y convertir la docencia en una función que

realmente dé prestigio al profesor, Muñoz (2006:58) sugiere seguir los siguientes pasos:

- Incentivar a los profesores que realmente se implican en la docencia.
- Crear grupos de investigación en innovación didáctica y docencia universitaria.
- Adaptarse a las nuevas metodologías que impone la actualidad (TICS).
- Favorecer al profesor con formación pedagógica y didáctica.

Es importante incluir además:

- Vinculación de su carrera docente (especialidad) con el ámbito laboral.
- Identidad profesional e institucional.
- Ver retribuido justamente en su salario el valor de su profesión.³¹

C. Formación del Docente en América Latina

En el caso de Latinoamérica se da la particularidad de contar con una diversidad de situaciones con relación a las instituciones que están a cargo de la formación docente. Es decir, existen países como Brasil, que cuentan con Escuelas Normales y Universidades para los primeros años de la educación básica y para los años posteriores, respectivamente; experiencias que pasaron de las Normales a las Universidades Pedagógicas como México y Colombia; países donde la formación docente se da casi con exclusividad en las Universidades como es el caso de Chile; experiencias como la de Cuba que mantiene la estructura de Institutos terciarios, pero con un sistema organizativo propio del modelo universitario; procesos de terciarización que comenzaron en los años 90, como es el

caso de Bolivia y Ecuador; o, países donde la formación docente recae mayoritariamente en los Institutos Terciarios No-universitarios, como sucede en la Argentina.⁴⁰

La formación docente en Latinoamérica presenta distintas concepciones acerca del desarrollo curricular y los tipos de conocimientos, que caracterizan a cada momento de la trayectoria histórica de la misma. Estas concepciones surgen, se desarrollan, varían y permanecen con diferentes énfasis en cada uno de los momentos, sin que el advenimiento de alguna de estas concepciones signifique el reemplazo y la desaparición definitiva de las otras. En palabras de Tenti (1988), consideramos que “cada paradigma pedagógico, y cada época histórica ‘dosifica’ de un modo diferente cada uno de estos componentes.” Por lo planteado, tenemos que en la actualidad se da la coexistencia de un curriculum para la formación docente que en la región presenta rasgos propios de “tradición normalizadora-disciplinadora”, “tradición académica”, y la “tradición eficientista”.⁴⁰

Como consecuencia de esta situación, hoy tenemos que en la formación docente, se caracteriza por el énfasis en la transmisión de información que liga aprendizaje con la asimilación pasiva de dicha información. La visión de esta formación es estrecha e instrumental, pues se encamina hacia la preparación del educador como técnico y operador, y no como un sujeto social que comprende como desempeñarse en su campo y contexto de

trabajo y es, a la vez, capaz de identificar y resolver aquellos problemas que surgen en estos.⁴⁰

El tema docente se ha convertido en un tema tabú de las políticas educativas tanto a nivel nacional como internacional. El propio discurso educativo ha logrado organizarse de tal modo que los maestros apenas si son visibles o aparecen, en cualquier caso, ocultos tras la institución escuela, el currículo, los métodos y materiales de enseñanza. Y es que la "cuestión docente" se ha convertido en la cuestión crítica, en el supremo talón de Aquiles, del desarrollo educativo de nuestro tiempo. Estamos presenciando un declive drástico de la condición docente a nivel mundial. Dicho declive es evidente en el caso de América Latina.³⁵

Según la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRESAL) realizada en Cartagena de Indias en 2008, los docentes de las universidades constituyen los actores fundamentales en la formulación de las propuestas con que estas instituciones procuran incidir en el desarrollo de la sociedad. Es por ello que es indispensable garantizar su formación, capacitación permanente, adecuadas condiciones laborales y regímenes de trabajo, remuneraciones y carrera profesional, que permitan hacer efectiva la calidad de la enseñanza, la investigación y las actividades de vinculación con la colectividad.³⁴

"Dentro de los agentes educativos, deberá otorgarse especial atención al fortalecimiento de la función docente por medio de: a) la captación de

candidatos con aptitudes destacadas, la formación y la capacitación permanente; b) el mejoramiento de sus condiciones laborales y de trabajo pedagógico; c) el establecimiento de mecanismos de estímulo y reconocimiento profesional. Todo esto tenderá a lograr que el docente esté en condiciones de desempeñar un buen rol profesional, de tal manera que pueda responsabilizarse efectivamente de la satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje de sus alumnos"(IV Reunión Regional de Ministros de Educación, Quito, 1991).³⁵

Los países latinoamericanos impulsaron, durante los años ochenta y noventa, una serie de transformaciones mediante el establecimiento de incentivos y programas de desarrollo profesional del profesorado. Unido a ello, y como parte importante del cambio, se adoptaron políticas relativas al profesorado. En ellas se incluyen principalmente, las condiciones laborales, la formación inicial y en servicio, así como la gestión institucional.³⁴

En América Latina, la formación docente sigue siendo un apéndice de los procesos de reforma iniciados y se la ha considerado como una etapa secundaria en la transformación de los sistemas educativos en general. Todo cambio impulsado en este campo, ha estado orientado más por los requerimientos de las políticas neoliberales que por la verdadera importancia que significa mejorar el subsistema de formación docente, teniendo en cuenta las condiciones de trabajo y los intereses de los sectores populares.⁴⁰

Quiénes son los docentes y cómo se valoran a sí mismos constituye un tema importante de investigación y de preocupación en las políticas. Y esto guarda estrecha relación con la conceptualización de identidad profesional del docente como mecanismo mediante el cual los profesores se reconocen a sí mismos y son reconocidos por otros como miembros de una determinada categoría social, la categoría de los profesores.²⁶

Hoy la docencia se ha transformado en una categoría social que no atrae a los mejores candidatos. Quienes ingresan a Universidades o Institutos de Formación tienen en promedio, peor historial educativo que quienes acceden a otros estudios más valorizados socialmente. Pero esto es sólo una parte de la cuestión ya que existe un serio problema de retención, que hace que en muchos países la deserción de la profesión sea una conducta frecuente que, lógicamente, no afecta a los peores sino a los mejores docentes, que son quienes tienen más oportunidades de optar por puestos mejor retribuidos en otras áreas.²⁶

D. Formación del Docente en Perú

La formación docente en el Perú se caracteriza por estar académicamente a cargo, principalmente, del Ministerio de Educación a través de los Institutos Superiores Pedagógicos que registran una matrícula de 117,523 alumnos, actualizada hasta el año 2003. Las universidades a través de sus facultades de educación que gozan de autonomía tienen una participación aproximadamente tres veces menor en tanto que según información fechada al año 2000 registran una matrícula de 37,475 alumnos que

representa el 9,02% de la matrícula universitaria a nivel nacional. Este porcentaje es el más alto para una carrera universitaria en el Perú, lo que significa que la profesión de educador, pese a sus modestas remuneraciones, es la alternativa más atractiva dentro del contexto de las aspiraciones profesionales universitarias del país. En cambio en el ámbito de la educación superior no universitaria los institutos superiores pedagógicos cuentan con sólo un 30% de la matrícula mientras que los Institutos Superiores Tecnológicos, en su conjunto, tienen casi el 68% de la matrícula. Estas proporciones se han mantenido con ligeras variaciones durante el último quinquenio 1998-2003.⁴¹

– **Antecedentes Históricos de la Formación de Docentes en el Perú**

A mediados del siglo XIX, los diferentes estados de la región se plantearon, como uno de sus objetivos, desarrollar la educación primaria y organizar la formación de futuros maestros en las escuelas normales creadas para tal efecto. Estas escuelas impulsaron desde el inicio, toda una visión al considerar que el magisterio, más que una profesión encargada simplemente de enseñar a leer, a escribir, conocimientos básicos de matemáticas, las ciencias, las letras y algún oficio, debía preocuparse por formar ciudadanos, educar a las futuras generaciones que el país necesitaba para impulsar la conformación de los estados nacionales que se organizaban gradualmente en la región, posterior a la independencia. En América del Sur, el Perú organiza su primera escuela normal de varones en 1822 bajo el modelo lancasteriano y en 1933 se funda la normal femenina.⁴⁰

El proceso de formación docente institucionalizado comienza en el Perú Republicano con la decisión de Don José de San Martín, tomada en 1822, de crear la Escuela Normal de Varones que fue dirigida por Diego Thomson dentro de los cánones del Modelo Lancasteriano. Posteriormente, en 1833 el gobierno de José de Santa Cruz creó la Escuela Normal Femenina, instaurando una formación docente para las damas con una orientación de capacitación en las áreas relacionadas con la economía doméstica.⁴¹

Durante el gobierno de Eduardo López de la Romaña, en 1901, se promulgó la Ley Orgánica de Instrucción que distinguió por primera vez en términos legales entre docentes primarios y docentes secundarios. Afianzando la distinción anterior, en 1905, el gobierno de José Pardo creó la Escuela Normal de Varones de Lima destinada exclusivamente a la formación de docentes primarios.⁴¹

En 1947 se inicia la formación docente profesional en el nivel universitario con la creación de la Facultad de Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La presencia de la Facultad de Educación marca un cambio sustancial en la modalidad de la formación docente en el Perú en tanto que por más de 126 años estuvo restringida a las escuelas normales e institutos pedagógicos sin la presencia de las universidades, pese a que Lima cuenta con la Universidad más antigua de América, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, fundada en 1551.⁴¹

E. Funciones del Docente

Según el artículo 79 de la vigente Ley Universitaria peruana 30220, los docentes universitarios tienen como funciones la investigación, el mejoramiento continuo y permanente de la enseñanza, la proyección social y la gestión universitaria, en los ámbitos que les corresponde.²⁹

F. Deberes del docente

Asimismo, el artículo 87 menciona que los docentes deben cumplir con lo siguiente:

87.1 Respetar y hacer respetar el Estado social, democrático y constitucional de derecho.

87.2 Ejercer la docencia con rigurosidad académica, respeto a la propiedad intelectual, ética profesional, independencia y apertura conceptual e ideológica.

87.3 Generar conocimiento e innovación a través de la investigación rigurosa en el ámbito que le corresponde, en el caso de los docentes orientados a la investigación.

87.4 Perfeccionar permanentemente su conocimiento y su capacidad docente y realizar labor intelectual creativa.

87.5 Brindar tutoría a los estudiantes para orientarlos en su desarrollo profesional y/o académico.

87.6 Participar de la mejora de los programas educativos en los que se desempeña.

87.7 Presentar informes sobre sus actividades en los plazos que fije el Estatuto y cuando le sean requeridos.

87.8 Respetar y hacer respetar las normas internas de la universidad.

87.9 Observar conducta digna.

87.10 Los otros que dispongan las normas internas y demás normas dictadas por los órganos competentes.²⁹

G. Derechos del docente

Artículo 88

Asimismo, el artículo 88 menciona que los docentes gozan de los siguientes derechos:

88.1 Ejercicio de la libertad de cátedra en el marco de la Constitución Política del Perú y la presente Ley.

88.2 Elegir y ser elegido en las instancias de dirección institucional o consulta según corresponda.

88.3 La promoción en la carrera docente.

88.4 Participar en proyectos de investigación en el sistema de Instituciones Universitarias Públicas según sus competencias.

88.5 Participar en actividades generadoras de recursos directamente recaudados según sus competencias y las necesidades de la Institución Universitaria Pública.

88.6 Recibir facilidades de los organismos del Estado para acceder a estudios de especialización o posgrado acreditados.

88.7 Tener licencias con o sin goce de haber con reserva de plaza, en el sistema universitario.

88.8 Tener licencia, a su solicitud en el caso de mandato legislativo, municipal o regional, y forzosa en el caso de ser nombrado Ministro o Viceministro de

Estado, Presidente de región, conservando la categoría y clase docente.

88.9 Tener año sabático con fines de investigación o de preparación de publicaciones por cada siete (7) años de servicios.

88.10 Gozar las vacaciones pagadas de sesenta (60) días al año.

88.11 Gozar de incentivos a la excelencia académica, los que se determinan en el Estatuto.

88.12 Los derechos y beneficios previsionales conforme a ley.

88.13 Los otros que dispongan los órganos competentes.²⁹

1.1.5 Universidad

A. Generalidades

El origen y destino de la Universidad se entretiene en la compleja trama del tejido social porque la educación superior es producto de fuerzas vitales que empujan al desarrollo, a la vez que impulso intelectual y volitivo de transformación social. Contrariamente a la idea que se tiene de las universidades como asientos y reservorios de la tradición, las instituciones universitarias surgen a la vida con el signo del cambio, lo cual nos compromete a asumir una nueva misión de la Universidad congruente con las grandes innovaciones de nuestro tiempo.⁴²

En la Baja Edad Media surgen las universidades europeas para plantear y resolver los problemas de entonces: el tránsito de la organización feudal a

la vida urbana, promoviendo el necesario equilibrio entre la Iglesia y las nacientes instituciones civiles, a través de la reelaboración del Derecho romano como instrumento para dirimir los conflictos con independencia del canon eclesiástico. Asimismo las universidades medievales aportaron los expertos requeridos para la solución de las intrincadas cuestiones filosóficas y teológicas en que se jugaba la suerte del dogma religioso, en un tiempo de desestabilización causada por las luchas de poder entre las facciones a favor y en contra del papado; entre el imperio y la Iglesia, entre la economía monetaria y la prohibición eclesiástica de la usura y, más tarde, entre el reconocimiento y la condenación de los movimientos de reforma, perturbadores todos ellos de la élite intelectual. La educación universitaria aportó entonces la fórmula imaginativa para el encuentro de soluciones.⁴²

En el Renacimiento, cuando Europa redescubrió el pensamiento filosófico y científico de la antigüedad y encaró el reto de descubrir la verdad a través de la experiencia, las universidades pioneras de Bolonia y París tipificaron las dos funciones principales que las universidades deberían desempeñar en el curso de su historia: por un lado, establecer los cimientos teóricos del conocimiento impartido, sometiéndolo a un análisis crítico y expandiéndolo; y por otro, suministrando la capacitación teórica para la solución práctica de los problemas importantes de la sociedad (Zonta, 2005). A finales del siglo XVIII apareció un concepto de enseñanza que las universidades tradicionales eran incapaces de proveer, en virtud de que el nuevo conocimiento debería ser productivo y su utilidad medida en términos de la eficiencia de sus aplicaciones prácticas. Frente a esa exigencia, el modelo

de la Universidad de Berlín propuesto por W. Von Humboldt y aún vigente en alguna medida, aportó la solución al confirmar:

La función de las universidades como depositarias del conocimiento puro - la búsqueda de la verdad, pero sin excluir el aspecto práctico, en la convicción de que la adquisición del conocimiento es, en sí misma, un proceso educativo: una educación universitaria que capacita a los estudiantes para adquirir conocimientos y busca producir al mismo tiempo nuevo conocimiento. Se promueve la educación por medio del conocimiento o se forma a los estudiantes a través de la información.⁴²

“Si una universidad logra asegurar la excelencia de sus docentes, tiene asegurada en buena proporción, su excelencia como institución de educación superior”.³¹

La calidad de una institución educativa universitaria depende fundamentalmente de la calidad humana, pedagógica y científica de sus docentes. Las universidades hoy desarrollan todo su quehacer en una sociedad que se caracteriza por altos niveles de complejidad, inestabilidad e incertidumbre.³⁴

En las organizaciones educativas preferimos pensar, en lugar de clientes, en estudiantes, como representantes del tesoro actual y futuro de una sociedad y en consecuencia hablamos de satisfacción estudiantil. La satisfacción estudiantil es uno de los más importantes indicadores en educación superior.¹⁸

Sáenz y Lorenzo, (1993) han definido la satisfacción del profesorado universitario “como una experiencia gozosa de crecimiento psicológico, producida por el logro de niveles cada vez más altos en la calidad de su trabajo, de reconocimiento por lo que hace, de responsabilidad, de creación del saber, de libertad científica, de disfrute en el trabajo mismo”.²⁴

La universidad del presente siglo exige la adopción de nuevos roles, no solo para el docente como formador, sino también para el estudiante en tanto sujeto activo del proceso educativo. Exigencias estas que son el resultado de un nuevo contexto sociocultural y económico. El modelo de formación universitaria actual no responde a la realidad de una sociedad y un mercado laboral en constante cambio.³⁴

B. Definición

La universidad se concebía como una herramienta o instrumento del cambio social. Su función primordial, si bien era formar al estudiante, exigía que en semejante formación se inyectasen los gérmenes y motivaciones que hicieran de ese estudiante un agente que actuara en forma dinámica sobre su sociedad para transformarla.⁴³

El principio fundamental característico de toda universidad ha sido la de ser un *studium generale*, tal y como se afirmaba en la universidad medieval; o sea, un lugar de reflexión metodológica donde se examina a fondo la realidad con los métodos propios de cada disciplina académica, contribuyendo así al enriquecimiento del saber humano. Si bien en la época

medieval el *studium generale*, se circunscribía a un campo específico del saber humano (medicina, derecho, teología y filosofía), con el crecimiento de la universidad ésta ha llegado a transformarse en un *studium universitatis*, es decir, en un lugar de estudio de todas las disciplinas correspondientes al arco cultural en que se mueve la sociedad.⁴³

Ciertamente el saber humano se ha polarizado, y una expresión de ello son las especializaciones, que han surgido ante la imposibilidad de abarcar todo el conocimiento integrado por varias disciplinas. Sin embargo, no conviene perder de vista el punto focal que da la ciencia, lugar de convergencia de la cultura general en que vive todo ser humano, y que tiene razón de ser por él mismo. Ésta se vivencia mediante los tres principios sustantivos tradicionales de la universidad: la investigación, la docencia y el servicio a la comunidad.⁴³

La universidad es una comunidad académica que de modo riguroso y crítico contribuye a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural, mediante la investigación, la enseñanza y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales. Es el espacio donde las diversas facultades entran en diálogo para llegar a una comprensión más profunda de lo que es el ser humano, de su sentido en este mundo, de su función en la sociedad y de su fin trascendente. La condición para llevar a cabo estas funciones académicas es la libertad. En la historia, la universidad ha caído en crisis profunda o ha llegado a desaparecer cuando su libertad fue abolida por la

injerencia del Estado en su ordenamiento. El saber y la búsqueda de la verdad requieren un campo de libertad, ya que de otra manera no se da la ciencia. Es prioritario garantizar la autonomía institucional de la cual debe gozar la universidad para existir, y la cual le resulta necesaria para cumplir sus funciones eficazmente.⁴³

– **Universidad Pública**

La universidad pública asume la reivindicación de impartir la educación universal gratuita y obligatoria, como un derecho para todos sin distinción de credos, razas o posiciones económicas. La educación es concebida como una condición que fomenta la libertad, permite el acceso a formas superiores de empleo, ingreso, bienestar y productividad, abriendo canales para la participación social y el acceso a los espacios públicos.⁴⁴

Llamamos universidad a un establecimiento que ampara e integra tres funciones: producción, transmisión y utilización de los conocimientos, dicha institución tiene la misión de diseñar los aprendizajes y enseñanzas de la sociedad, educar a sus generaciones convirtiéndose en un lugar de investigación que crea y organiza las propuestas de la comunidad, una entidad donde confluyen profesores, investigadores y estudiantes en un espacio de tradición y constante renovación.⁴⁴

Regulada por el Estado que surge de la voluntad popular a través de los legisladores, es una organización particular con sus propios esquemas, métodos y lineamientos, que articulan su vida interna y le dan legitimidad

para conseguir sus fines; además, representa una comunidad peculiar por sintetizar la diversidad social al amparo de un proyecto superior con el espíritu de mejorar la sociedad, promoviendo: a) la producción de conocimiento por medio de la investigación; b) la enseñanza del conocimiento científico a través de la formación de profesionistas; c) la aplicación de la ciencia a través de acciones en beneficio social, y d) la difusión y extensión como elemento que le une e identifica con la sociedad.⁴⁴

– **Universidad Privada**

• **Definición**

Según el artículo 115, de la vigente Ley universitaria Peruana 30220 menciona que:

Toda persona natural o jurídica tiene derecho a la libre iniciativa privada para constituir una persona jurídica, con la finalidad de realizar actividades en la educación universitaria, ejerciendo su derecho de fundar, promover, conducir y gestionar la constitución de universidades privadas. En caso de que la promotora tenga fines lucrativos se constituye bajo la forma societaria y en caso no tenga fines de lucro, bajo la forma asociativa.²⁹

Para iniciar sus actividades, la promotora debe contar con la autorización de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), de conformidad con las normas y atribuciones que se señalan en la presente Ley.

Adicionalmente, se deben sujetar a las siguientes reglas:

115.1 La persona jurídica promotora de la institución universitaria se constituye con la finalidad exclusiva de promover solo una institución universitaria.

115.2 Las actividades de extensión y proyección social se sujetan a lo establecido por sus autoridades académicas, quienes deben tener en cuenta las necesidades más urgentes de la población de su región.²⁹

- Régimen de gobierno y de docentes en las Universidades Privadas

Asimismo el artículo 122 menciona que:

Las instancias de gobierno de las universidades privadas asociativas o societarias se sujetan a lo dispuesto por su Estatuto.²⁹

El Estatuto de cada universidad define la modalidad de elección o designación de las autoridades, de conformidad con su naturaleza jurídica. Las autoridades que conforman los órganos de gobierno o las que hagan sus veces, reúnen los requisitos que exige la presente Ley.²⁹

El Estatuto regula el derecho de participación de los profesores, estudiantes y graduados en los órganos de gobierno con respeto a los derechos de los promotores de promover, conducir y gestionar la universidad que fundaron. El Estatuto de cada universidad privada define el proceso de selección, contratación, permanencia y

promoción de sus docentes, con sujeción a lo dispuesto en los artículos 80 y 82 de la presente Ley.²⁹

Un aspecto importante a considerar es el relacionado con el sentido de universidad-empresa que actualmente se maneja. A la universidad se la considera como una empresa. Al respecto, Ibarra, Eduardo (2004), en su artículo “La universidad como empresa: repetición distorsionada de un viejo programa venido de fuera”, menciona que la empresarialización ha alcanzado a la universidad; el mensaje a los rectores ha sido claro: ellos deben gobernar a la universidad como si fuera una gran empresa, utilizando todo el instrumental técnico que les proporciona la gestión de los negocios para alcanzar la mayor eficiencia y productividad y, en consecuencia, para posicionarse adecuadamente en los mercados globales del conocimiento.¹³

Al aplicar la gestión de los negocios al manejo de la universidad se la equipara con la empresa, con lo que sus funciones sustantivas comienzan a ser tratadas como tareas estandarizadas y el conocimiento como un recurso valioso, en la medida en la que demuestra su utilidad práctica en el menor plazo posible.

Es en este contexto en el que ha ido adquiriendo cada vez mayor importancia el estudio de la universidad como “organización” y el papel de la gestión de los negocios en el manejo de cada una de sus funciones y tareas, es que a la universidad se considera como una empresa. Ha quedado establecido que la institución universitaria es manejada como

una empresa y que, por lo tanto, las personas que laboran en ella, en sus diferentes niveles jerárquicos, deben poseer aceptables niveles de motivación y satisfacción para cumplir eficaz y eficientemente sus tareas; asimismo, que los estudiantes deben estar satisfechos con el servicio que reciben de los trabajadores de la universidad.¹³

1.2 Investigaciones

Fernández y cols (1995) en Madrid. Este estudio denominado Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid, cuyo fundamento menciona que en la actualidad se considera que la satisfacción laboral es un factor que influye en la calidad de asistencia sanitaria, el objetivo del estudio es conocer el nivel de satisfacción laboral y analizar sus componentes en los trabajadores de las siguientes instituciones de un Área de Salud: centros de salud, ambulatorios y hospital de referencia. De diseño transversal en el que se encuentra una muestra aleatoria estratificada y proporcional de los trabajadores de Atención Especializada (AE), 460 de 1.579 y al total de los 486 trabajadores de Atención Primaria (AP) del Área Sanitaria N° 10 de Madrid. Se utiliza la encuesta de satisfacción de Font Roja (27 ítems valorados por escala Likert 1-5) y un cuestionario que recoge variables independientes: sociodemográficas y relacionadas con el puesto laboral. Se realiza un análisis factorial exploratorio de los diferentes componentes de la satisfacción. Se relaciona cada dimensión con las variables independientes. 255 profesionales de AE (55,4%) y 357 de AP (73.9%) han respondido al cuestionario. Las dimensiones con puntuaciones más bajas son las siguientes: tensión relacionada con el trabajo y promoción profesional (especialmente en el grupo de

enfermería y administrativos). Existe diferencia significativa entre los factores, grupo profesional y nivel asistencial de trabajo. En conclusión el grado de satisfacción es medio. Deberían introducirse modificaciones en las condiciones de trabajo y en la organización empresarial, en función de la puntuación de los determinantes de la satisfacción.⁴⁵

Olivares J. y cols (2006) en Perú. El presente titulado Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. Determinó la satisfacción laboral del personal docente del Departamento Académico de Clínica Estomatológica de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, tomando como grupo de estudio a 36 docentes (14 mujeres y 22 hombres) que se encontraban laborando en Febrero del 2005. Se utilizó una encuesta usando la escala de Likert, midiendo los cuatro factores de la satisfacción laboral: por la institución, por la remuneración, por la tensión laboral y por las condiciones laborales. La satisfacción laboral por la institución fue BUENA. La satisfacción laboral por la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue regular. Además la satisfacción laboral global fue regular.⁴⁹

Chiang M, Salazar M, Núñez A. (2008) Chile. Estudio denominado Clima y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. El propósito de la investigación es elaborar validar los instrumentos necesarios para medir las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral de trabajadores de instituciones del sector público. La muestra está compuesta por 547 trabajadores, miembros de 44 grupos y de seis

organizaciones. Se procedió a la aplicación de dos escalas: La escala para medir el clima organizacional de Koys y Decottis, (1991), quienes identificaron un conjunto de ocho dimensiones de clima: Autonomía, Cohesión, Presión, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación. Total 40 ítems. Y para medir la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento, en basado en el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82(1986) de los autores Meliá y Peiró, Total 39 ítems. Los resultados obtenidos muestran que ambas escalas arrojan una fiabilidad mayor de 0,9. La subescala de Clima Organizacional, entregan una fiabilidad adecuada. La única excepción está en la subescala Presión donde se observa la menor fiabilidad (0,34). Respecto del instrumento elaborado para medir satisfacción laboral, el análisis factorial nos dio seis factores con un coeficiente Alfa alto (entre 0,8 y 0,9).⁴⁷

Rojas B. y cols (2008) en Colombia. El presente estudio titulado Síndrome de burnout y Satisfacción Laboral en docentes de una institución de educación superior, realizaron este estudio cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del síndrome de burnout, su relación con diversas variables demográficas y laborales, y la satisfacción laboral en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública. Para la selección de la muestra se llevó a cabo una selección aleatoria de los profesores integrantes, 139 docentes, distribuidos en 47 docentes de planta, 24 ocasionales y 68 profesores de cátedra. La satisfacción laboral se midió a través de la escala de satisfacción laboral docente de Durán, Extremera y Rey (2001), siendo esta una escala compuesta por 22 ítems y una escala tipo Likert desde uno (muy insatisfecho) hasta siete (muy satisfecho) en la que se evalúa la actitud, ya sea positiva o negativa, hacia diferentes dimensiones del trabajo. Con respecto

a la satisfacción laboral, el resultado que arrojó la investigación fue que, en promedio, los encuestados obtuvieron 123 puntos de 154 posibles, sin embargo, el 25% de ellos puntuaron 116 o menos. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los puntajes de satisfacción laboral según sexo, edad o tipo de vinculación. Con relación al síndrome de Burnout, el resultado estableció que existe un 19.1% (18) de casos probables de burnout y un 49.4% (39) adicional que presenta un posible riesgo de sufrir burnout, por lo que probablemente la presencia del síndrome de burnout explique el hecho de que un docente obtenga un puntaje de 123 o menos en la satisfacción laboral.⁵⁰

Barraza A, Ortega F (2009) en México, en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral en Instituciones formadoras de docentes: un primer acercamiento Estado de Durango – México”, planteó como objetivo principal identificar el nivel de satisfacción laboral de los académicos de las Instituciones formadoras de docentes del Estado de Durango. Para el logro del objetivo, se realizó una investigación no experimental y transversal, exploratoria, descriptiva correlacional; para la recolección de la información se planteó como instrumento un cuestionario, aplicándose a 37 académicos en el mes de enero del 2009. Los académicos encuestados: a) con respecto al resultado principal evidencian un alto nivel de satisfacción laboral; b) se muestran más satisfechos en la dimensión desempeño profesional; c) se muestran más insatisfechos en la dimensión factores organizacionales; y, d) una parte considerable, se muestra bastante críticos con la organización.⁵²

Maita H., y cols (2011) Venezuela. Investigación titulada Factores de Satisfacción Laboral en los docentes del núcleo Bolívar de la Universidad de Oriente. Se intenta determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral del docente universitario en el Núcleo de Bolívar de la Universidad de Oriente. Es un estudio descriptivo con un diseño de campo, donde se mide el grado de complacencia en los aspectos económicos y sociales del personal de la referida institución. A una muestra de 161 profesores se le aplicó un cuestionario de satisfacción laboral debidamente validado, agrupando la información a través de la Escala de Satisfacción Laboral propuesta por Palma (1999). En esta, el grado de complacencia o satisfacción se mide en función de siete factores relacionados con aspectos económicos y sociales en el personal. Se procesó la data con el programa SPSS 15 con una estadística descriptiva. Los resultados muestran insatisfacción laboral en tres factores: aspecto económico, condiciones físicas de las instalaciones del núcleo y el desarrollo del personal.⁴⁸

Rodríguez y cols (2011) en Antofagasta-Chile. Esta investigación que lleva el título de Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena resume que actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales. El objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional

de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios ("comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.⁴⁶

Alfaro R. y cols (2012) Perú. Antecedente de tesis denominado Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública. Álvarez et al. (1994) Realizaron un estudio cuyos objetivos fueron: (a) conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa pública; (b) comparar los niveles de satisfacción laboral de estos trabajadores considerando a la gerencia a la que prestan servicios, grupo ocupacional, edad y tiempo de servicio; y (c) identificar los factores con los cuales los trabajadores muestran diferentes niveles de satisfacción laboral. Realizaron un muestreo probabilístico estratificado, con una cantidad de 54 trabajadores seleccionados de manera proporcional, según cada estrato. Utilizaron el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota y seleccionaron los cinco ítems de cada factor que obtuvieron mayor poder discriminatorio, obteniendo finalmente 50 ítems en el llamado "Cuestionario sobre

satisfacción en el trabajo”. El estudio concluyó que los trabajadores de la empresa pública obtuvieron puntajes que los califican como laboralmente satisfechos. Además, la satisfacción laboral muestra tendencia a una relación directa con el tiempo de servicio prestados a la empresa, pero a partir de los 10 años esta sufre un decremento, no pudiendo realizarse mayores conclusiones sobre el particular por carecer de datos referentes al intervalo de tiempo de servicio en que pudiera existir mayor o menor grado de satisfacción. Asimismo, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme con respecto a la edad. También, los grupos de trabajadores que obtienen mayores niveles de satisfacción laboral y que muestran diferencias estadísticamente significativas, obtienen puntajes promedios más altos en los factores extrínsecos (posibilidad de progreso, responsabilidad, realización; y en el trabajo mismo creatividad, variedad, independencia) que en los factores intrínsecos.¹⁹

Días E. (2015) en Perú. Desarrolló una investigación titulada: “Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú”. Teniendo como objetivos: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú; así como también determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés respecto a los puntos que componen las dimensiones que se relacionan con la satisfacción laboral y con relación al tiempo de servicio y al factor socio-demográfico. Para dicha investigación utilizó la herramienta: “Cuestionario de Escala Multidimensional de satisfacción laboral docente (EMSLD)” elaborado por Barraza y Ortega, validado en el 2009. Con una población de 16 profesores del curso de inglés del Colegio Santa Margarita, una encuesta vía correo electrónico, de forma anónima, escala

de valoración del 1 al 5. Llegando a las siguientes conclusiones: Los valores que resultaron fueron del nivel alto a la satisfacción laboral en general del docente, con un promedio superior a 4 puntos; con respecto al factor remunerativo el 37,6% arroja un nivel satisfacción media baja, sobre todo al personal de menor tiempo de servicio; el grado de satisfacción laboral de los docentes disminuye conforme aumenta el tiempo de servicio con respecto al ambiente físico en el tema de espacio.⁵³

Vigo (2016) en Perú. Desarrolló la investigación titulado “Grado de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”; teniendo como objetivo: Determinar el grado de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Mayor de San Marcos según las dimensiones de Reconocimiento, Compensación y Supervisión. Para dicha investigación utilizó la herramienta: “Cuestionario de satisfacción laboral”, de la universidad de Minnesota, por medio de encuestas a los docentes versus entrevistas a las autoridades de la misma. Llegando a las siguientes conclusiones: Con respecto a la dimensión de reconocimiento, el grado de satisfacción laboral moderada es 74,7%, mientras que la alta resulta ser el 17,7% y la baja en un 7,6%; con respecto a la dimensión de compensación económica, el grado de satisfacción laboral moderada es 69,6%, mientras que la alta resulta ser el 0,0% y la baja en un 30,4%; con respecto a la dimensión de supervisión, el grado de satisfacción laboral moderada es 57,0%, mientras que la alta resulta ser el 13,9% y la baja en un 29,1%.⁵¹

1.3 Marco Conceptual

– Satisfacción

Sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto como resultado de la realización de algo que se deseaba o alcance de metas profesionales.¹³ La satisfacción como una actitud o variable personal integradora, en la que la conducta del sujeto es resultado del acuerdo y expresión armónica entre su pensamiento y sus sentimientos, produciendo así una reacción orgánica de equilibrio y de bienestar, traducida, por tanto, no sólo en su salud corporal sino también mental.²⁴

– Satisfacción Laboral

Se considera que la satisfacción laboral es entendida como la actitud hacia el trabajo, en tal sentido la autora señala que dicha variable es la “Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia”¹⁶. Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.¹³

– Universidad

La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. Las universidades son

públicas o privadas. Las primeras son personas jurídicas de derecho público y las segundas son personas jurídicas de derecho privado.²⁹

– **Docente**

Ser maestro significa tener una gran responsabilidad, porque requiere no solo estar actualizado en el conocimiento científico del saber que cultiva, sino también, saberlo aplicar de acuerdo a las necesidades de nuestro tiempo: Debe entonces ser creativo, innovador, enriquecer la teoría con la práctica, identificar la calidad o el talento de los niños. El maestro hoy en día debe recuperar su rol pedagógico, es decir, que domine el arte de enseñar o educar.³

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento de Problema

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La satisfacción es aquella sensación que un individuo experimenta al obtener un equilibrio interno y externo en sí mismo. La satisfacción laboral es comprendida como un factor que determina un grado de confort que el ser humano experimenta en su día a día en el desarrollo de sus labores, está relacionado con el estado de ánimo y bienestar personal, todas las personas tienen aspiraciones que desean ser logradas y que por lo tanto no pueden ser ignoradas, y si se reconoce un buen trabajo se logrará en cada uno de ellos un bienestar mejorando definitivamente en incentivando su desempeño.

Según la Conferencia General de la UNESCO (noviembre de 1997) se llegó a aprobar una sugerencia sobre la condición de la docencia en la enseñanza superior. Entre ellos, en algunos de sus principios rectores se señala que los progresos de la enseñanza superior, la formación académica y la investigación dependen en gran medida de las infraestructuras y los recursos tanto humanos como materiales, y de las calificaciones y el saber del profesorado de enseñanza superior, así como de sus cualidades humanas,

pedagógicas y profesionales, respaldadas por la libertad académica, la responsabilidad profesional, la colegialidad y la autonomía institucional.

Asimismo, se refiere que las condiciones del docente como labor de la enseñanza superior deben ser tales que fomenten en el mayor grado posible una enseñanza, y que al fomentar estas tengan una satisfacción que sean beneficiadas para ellos mismos.

En Latinoamérica se ha estudiado países de los cuales todos poseen mejores índices de satisfacción laboral que Chile, Argentina se ubica en la posición 22, Brasil se ubica en la posición 15 y liderando el ranking mundial se encuentra México. Las universidades latinoamericanas, por su parte, vienen atravesado por tres problemas: el financiamiento estatal, la gestión universitaria y la complejidad global.

En el Perú se afirma que “la evaluación docente se acepta en relación a su desempeño docente desde hace tres décadas. Nunca se hizo mayores precisiones sobre el cómo evaluar las aptitudes demostradas en el ejercicio de la actividad magisterial. Por primera vez se acepta evaluar el desempeño laboral.” En nuestro país, la universidad es una de las organizaciones menos estudiadas y, por otra parte, la que aplica muy poco de su saber para evaluar y transformar sus propias actividades educativas.

La universidad Inca Garcilaso de la Vega presenta una larga trayectoria y con docentes de alto prestigio académico pero ello no soluciona del todo los motivos que han de satisfacer su labor del día a día, desde un ambiente

cómodo en donde pasar su tiempo libre esperando acudir a dictar sus clases hasta las relaciones practicadas por los profesionales o si les desagradan alguna condicional laboral.

Determinar la satisfacción laboral que experimentan los docentes que laboran en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega se torna un punto importante de investigación, ya que de acuerdo a los resultados se pueda mejorar, Asimismo, el conocer la existencia de una buena satisfacción laboral permitirá tomar las mejores decisiones con la finalidad de lograr un buen desarrollo para mencionada universidad. Las autoridades universitarias, al conocer la realidad de la universidad pueden accionar para mejorarla, así mismo se podrá obtener un buen resultado para la formación de futuros profesionales.

Ha quedado establecido que si una institución universitaria es manejada como una empresa y que, por lo tanto, las personas que laboran en ella, en sus diferentes niveles jerárquicos, deben poseer aceptables niveles de motivación y satisfacción para cumplir eficaz y eficientemente sus tareas; asimismo, que los estudiantes deben estar satisfechos con el servicio que reciben de los docentes de la universidad. Los resultados de esta investigación servirán para conocer los niveles de satisfacción que predominan para poder tomar buenas decisiones y así mejorarlas.

2.1.2 Definición del Problema

2.1.2.1 Problema General

¿Cuál es la Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I?

2.1.2.2 Problema Específicos

1. ¿Cuál es la Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I según la Institución?
2. ¿Cuál es la Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I según la Remuneración?
3. ¿Cuál es la Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I según la Tensión Laboral?
4. ¿Cuál es la Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I según la Condición Laboral?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

La finalidad de la presente investigación consiste en determinar la existencia o no de satisfacción laboral de docentes, permitirá tomar las mejores decisiones con la finalidad de lograr el desarrollo sostenido de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, permitiendo que las autoridades responsables puedan adoptar las medidas pertinentes, dentro del alcance de sus posibilidades, tendientes a mejorar tales situaciones. Igualmente, buscar estrategias que disminuyan o atenúen las fuentes de presión laboral.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo Principal

Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I

2.2.2.2 Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Institución.
2. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Remuneración.

3. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Tensión Laboral.

4. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Condición Laboral.

2.2.3 Delimitación del Estudio

– Delimitación Espacial

La presente investigación se llevó a cabo en la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega situada en el Distrito de Pueblo Libre en la ciudad de Lima, Departamento de Lima, Perú.

– Delimitación Social

La presente investigación aportó un mayor conocimiento acerca de la importancia que presenta determinar La Laboral de Docentes Universitarios de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Los sujetos de estudio, los docentes cumplen un rol académico de relevancia, ya que son quienes aportan los conocimientos previos y de severa importancia en la formación de cada alumnado.

– **Delimitación Temporal**

La presente investigación se llevó a cabo en el semestre académico 2018-I comprendido entre los meses de marzo a julio del año en mención.

– **Delimitación Conceptual**

La satisfacción de los individuos en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida. Se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo.

2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio

El presente estudio sirve para resolver el bienestar y óptimo clima laboral brindando un adecuado desempeño del docente, considerando que un buen clima laboral influirá en el bienestar del alumnado. Un ambiente tranquilo, ordenado y agradable, que contribuya a mejorar resultados en lo académico se traduciría en logros y beneficios para todo el plantel educativo.

Se lograría que las autoridades universitarias si lo estiman pertinente, asuman políticas orientadas a comprender y mejorar la administración en sus funciones de docencia, disminuyendo las fuentes de presión laboral e incrementando la satisfacción.

Los resultados de esta investigación servirían a las autoridades, para conocer los niveles de satisfacción laboral que predominan en su centro de labor para poder tomar buenas decisiones para mejorarlos. De igual modo, este estudio serviría para que otros investigadores conozcan el proceso y lo puedan aplicar en sus propias investigaciones.

2.3 Variables e indicadores

2.3.1 Variable

Nivel de Satisfacción Laboral

2.3.2 Indicadores

Los indicadores del presente estudio son las preguntas del cuestionario que están referidas en las dimensiones.

A. Satisfacción laboral por la Institución

1. ¿Siente Ud. Estar suficientemente capacitado para trabajar en la Facultad de Estomatología?
2. ¿Percibe Ud. Que la Facultad de Estomatología se preocupa por el bienestar de los docentes?
3. ¿Percibe Ud. El interés de la Facultad de Estomatología en mejorar las condiciones de trabajo (instalaciones, equipos, hrs de trabajo)?

B. Satisfacción Laboral por la Remuneración

4. ¿Considera Ud. Importante la remuneración que le otorga la Facultad?

5. ¿Está de acuerdo que los ingresos que percibe como docente cubren sus necesidades básicas (alimentación, vivienda, salud)?
6. ¿Considera que son buenos los beneficios sociales para el bienestar de los docentes de la Facultad de Estomatología?

C. Satisfacción Laboral por la Tensión Laboral

7. ¿Cree asumir muchas responsabilidades por la labor que realiza en la Facultad de Estomatología?
8. ¿Se siente en algunos momentos afectado emocionalmente (preocupación, ansiedad, inquietud, malestar físico) por el trabajo desarrollado en la Facultad de Estomatología?
9. ¿Se siente presionado en el desempeño de su trabajo en la Facultad de Estomatología?

D. Satisfacción Laboral por la Condición Laboral

10. ¿Está de acuerdo que las instalaciones donde trabaja son adecuadas?
11. ¿Considera Ud. Que para desarrollar su labor docente tiene los insumos necesarios?
12. ¿Sus ideas, propuestas, críticas u opiniones son escuchadas por niveles superiores(jefes o coordinadores) y son tomadas en cuenta?

CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

3.1.1 Población

La población de estudio estuvo constituida por docentes que laboran en la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I, que corresponden a un total de 50 docentes.

3.1.2 Muestra

La muestra fue no aleatoria por conveniencia, constituida por los Docentes que laboran en la Facultad Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I, en un número de 40, que cumplieron los criterios de selección (Criterios de Inclusión y Exclusión).

Criterios de Inclusión

- Docentes que están laborando en el semestre 2018-I en la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Docentes que tengan más de un año como contratados.
- Docentes que pertenezcan al pre-grado de la Facultad de Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Docentes que quieran participar en el estudio de manera voluntaria.

Criterios de Exclusión

- Docentes que se encuentren gestando con permiso de licencia.
- Docentes que no tengan más de un año como contratados
- Docentes que no pertenezcan al pre-grado de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Docentes que no quieran participar en el estudio de manera voluntaria.

3.2 Diseño a utilizar en el Estudio

El diseño que se utilizó en la investigación es Descriptivo, puesto que se buscó la realidad actual del problema, permitiendo conocer el nivel de satisfacción laboral. El tipo de investigación es Transversal, ya que se realizó en un determinado momento por única vez; Prospectivo, porque se realizó progresivamente; Observacional ya que no se manipularon las variables. El enfoque fue cualitativo.

3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

3.3.1 Técnica de Recolección de Datos

Se presentó el Proyecto de Investigación a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para su respectiva aprobación y de este modo desarrollar el estudio respectivo.

Se solicitó la autorización al Decanato de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para la ejecución del proyecto, que fue mediante la toma de un cuestionario con un número de 12 preguntas,

relacionadas con las dimensiones que se plantearon en el estudio y que fue elaborado por el investigador.

Una vez aceptada la solicitud de ejecución de la investigación, se procedió a la entrevista con los docentes que laboran en la Facultad de Estomatología, se les hizo una breve explicación acerca de la naturaleza del estudio y se les dio indicaciones respectivas acerca del desarrollo del objetivo del estudio, el mismo que fue manejado en forma anónima y exclusivamente para el presente estudio. De este modo los participantes voluntarios pudieron realizar preguntas acerca de lo explicado, las cuales fueron resueltas de forma inmediata y de manera clara por el investigador.

Luego se procedió a la entrega del Consentimiento Informado, en el cual los docentes otorgaron la autorización para colaborar con el estudio y poder contar con su participación voluntaria en la encuesta. Posteriormente los participantes del estudio desarrollaron el cuestionario utilizado en el estudio que fue previamente validado.

Para finalizar, se agradeció a cada participante por su tiempo y colaboración empleado en el estudio, se recogieron los cuestionarios para luego proceder a realizar la base de datos.

3.3.2 Instrumento de Recolección de Datos

En la presente investigación el instrumento de recolección de datos empleado fue el Cuestionario utilizado por el Bachiller Olivares Preciado Joan, utilizado

para la obtención del título de Cirujano Dentista en la Universidad Peruana Cayetano Heredia el año 2005. Dicho instrumento fue utilizado por el investigador, por lo tanto estuvo validado, para el momento de la ejecución de la presente investigación, por tal motivo no se realizará la validación de Juicio de Expertos en el presente estudio.

El cuestionario se tituló Satisfacción Laboral de Docentes, fue anónimo y constó de 2 partes, siendo las siguientes:

La Primera parte

Se hizo una explicación del propósito de la investigación y la forma como debió ser a ser llenada la encuesta. El cuestionario contiene los datos generales con preguntas que incluyen:

- Sexo
- El rango de edad
- Años de ingreso a la docencia
- Condición docente
- Categoría docente
- Dedicación docente

La Segunda parte

Consiste en 12 ítems, divididos en 4 factores (cada factor con 3 preguntas), cada una con 5 alternativas y/o categorías, siendo la 1(a) la opción totalmente en desacuerdo y la 5(e) la opción totalmente de acuerdo, siendo las siguientes:

1er Factor: Satisfacción Laboral por la Institución

Definida como los requisitos con los que cumple el trabajador para laborar en la institución, la preocupación que muestra la institución por su bienestar, su espíritu de mejora y cambio. Estuvo constituida por los ítems del 1 al 3 y se registraron los niveles de satisfacción por la institución mediante la escala de Likert.

Ítems del 1 al 3:

1. ¿Siente Ud. Estar suficientemente capacitado para trabajar en la Facultad de Estomatología?
2. ¿Percibe Ud. Que la Facultad de Estomatología se preocupa por el bienestar de los docentes?
3. ¿Percibe Ud. El interés la Facultad de Estomatología en mejorar las condiciones de trabajo (instalaciones, equipos, hrs de trabajo)?

2do Factor: Satisfacción Laboral por la Remuneración

La remuneración debe ser percibida como justa. Estuvo constituida por los ítems del 4 al 6 y se registraron los niveles de satisfacción por la remuneración mediante la escala de Likert.

Ítems del 4 al 6:

4. ¿Considera Ud. Importante la remuneración que le otorga la Facultad?
5. ¿Está de acuerdo que los ingresos que percibe como docente cubren sus necesidades básicas (alimentación, vivienda, salud)?
6. ¿Considera que son buenos los beneficios sociales para el bienestar de los docentes de la Facultad de Estomatología?

3er Factor: Satisfacción Laboral por la Tensión laboral

Definida como las diferentes presiones que uno experimenta en el trabajo. Estuvo constituida por los ítems del 7 al 9 y se registraron los niveles de tensión laboral mediante la escala de Likert.

Ítems del 7 al 9:

7. ¿Cree asumir muchas responsabilidades por la labor que realiza en la Facultad de Estomatología?
8. ¿Se siente en algunos momentos afectados emocionalmente (preocupación, ansiedad, inquietud, malestar físico) por el trabajo desarrollado en la Facultad de Estomatología?
9. ¿Se siente presionado en el desempeño de su trabajo en la Facultad de Estomatología?

4to Factor: Satisfacción Laboral por las Condiciones laborales

Definida como el estado y la comodidad que brinda el centro de trabajo a los empleados que laboran en este. Estuvo constituida por los ítems del 10 al 12 y se registraron los niveles de condiciones laborales mediante la escala de Likert.

Ítems del 10 al 12:

10. ¿Está de acuerdo que las instalaciones de la Facultad Estomatológica donde trabaja son adecuadas?
11. ¿Considera Ud. Que para desarrollar su labor docente tiene los insumos necesarios?

12. ¿Sus ideas, propuestas, críticas u opiniones son escuchadas por niveles superiores (jefes o coordinadores) y son tomadas en cuenta?

Se definió el nivel de satisfacción, tomando en cuenta las puntuaciones del instrumento de medición adaptado (encuesta) que se basó en una escala de puntuación de tipo Likert (del 1 al 5), de forma tal que permitió medir el nivel de satisfacción por cada una de los 4 factores.

Esta escala de puntuación fue dividida en cinco categorías:

- a. Totalmente en desacuerdo: Con un puntaje de 1
- b. En desacuerdo: Con un puntaje de 2
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo: Con un puntaje de 3
- d. De acuerdo: Con un puntaje de 4
- e. Totalmente de acuerdo: Con un puntaje de 5

Finalmente el resultado del cuestionario de Satisfacción Laboral de Docentes se registró con la obtención de los puntajes totales de las escalas tipo Likert para cada uno de los cuatro factores evaluados, calculándose posteriormente la media aritmética, la desviación estándar y los valores mínimo y máximo para cada uno de las facetas.

3.4 Procesamiento de Datos

Para realizar la recolección de datos se procedió a enumerarlos y organizarlos de acuerdo a las fichas de recolección de datos, para así ingresarlos a la base de datos en el software Microsoft Excel bajo los codificadores planteados por el investigador.

El proceso de datos se llevó a cabo en una laptop portátil de marca Hp con Id. 00261-50000-00000-AA989, con un procesador Intel(R) Core(TM) i5-5200 CRPU@ 2.20GHz, memoria instalada RAM 4.00GB con un sistema operativo de 64 bits, procesador x64 y sistema operativo de Windows 8.1 Pro.

La información recolectada fue analizada con el paquete estadístico SPSS(Statistical Package for the Social Science) en el cual se llevó a cabo la aplicación estadística descriptiva para establecer la distribución de los datos obtenidos.

Los resultados de las pruebas estadísticas descriptivas como inferencial fueron expresadas mediante gráficos y tablas.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de Satisfacción Laboral de Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I, la muestra considerada fue de 40 docentes de la Universidad Inca Garcilaso Vega de la Facultad de Estomatología, para el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva para presentar los objetivos general y específicos; además, la estadística inferencial, que se mostraran mediante tablas y gráficos en forma ordenada.

Tabla N° 01
Distribución de participantes según el sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	15	37.5%
Masculino	25	62.5%

En la tabla N° 01 se observa que los participantes de sexo Femenino representan el 37.5% (N°=15), del sexo Masculino el 62.5% (N°=25).

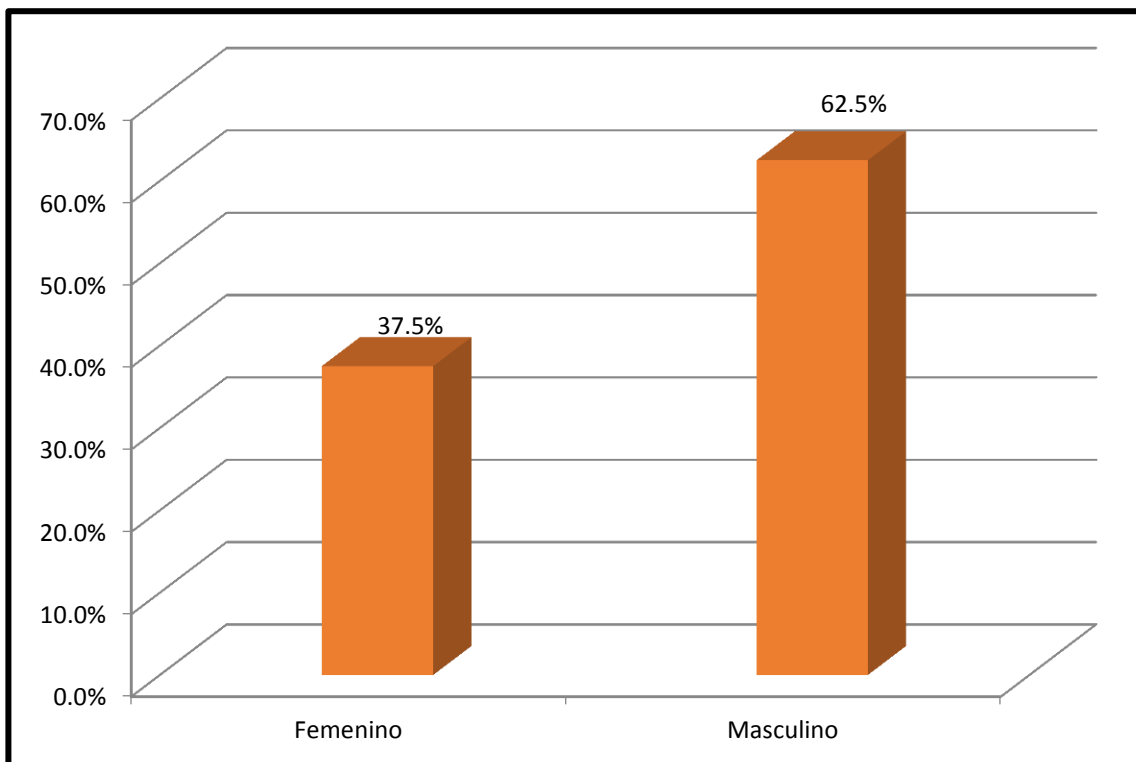


Gráfico N° 01
Distribución de participantes según el sexo

Tabla N° 02
Distribución de participantes según la edad

	Frecuencia	Porcentaje
33 a 38 años	10	25%
39 a 44 años	21	52.5%
45 a 50 años	3	7.5%
51 a más años	6	15%

En la tabla N° 02 se aprecia que los participantes se encuentran de 33 a 38 años representan el 25% (N°=10), de 39 a 44 años el 52.5% (N°=21), de 45 a 50 años el 7.5% (N°=3) y de 51 a más años el 15% (N°=6).

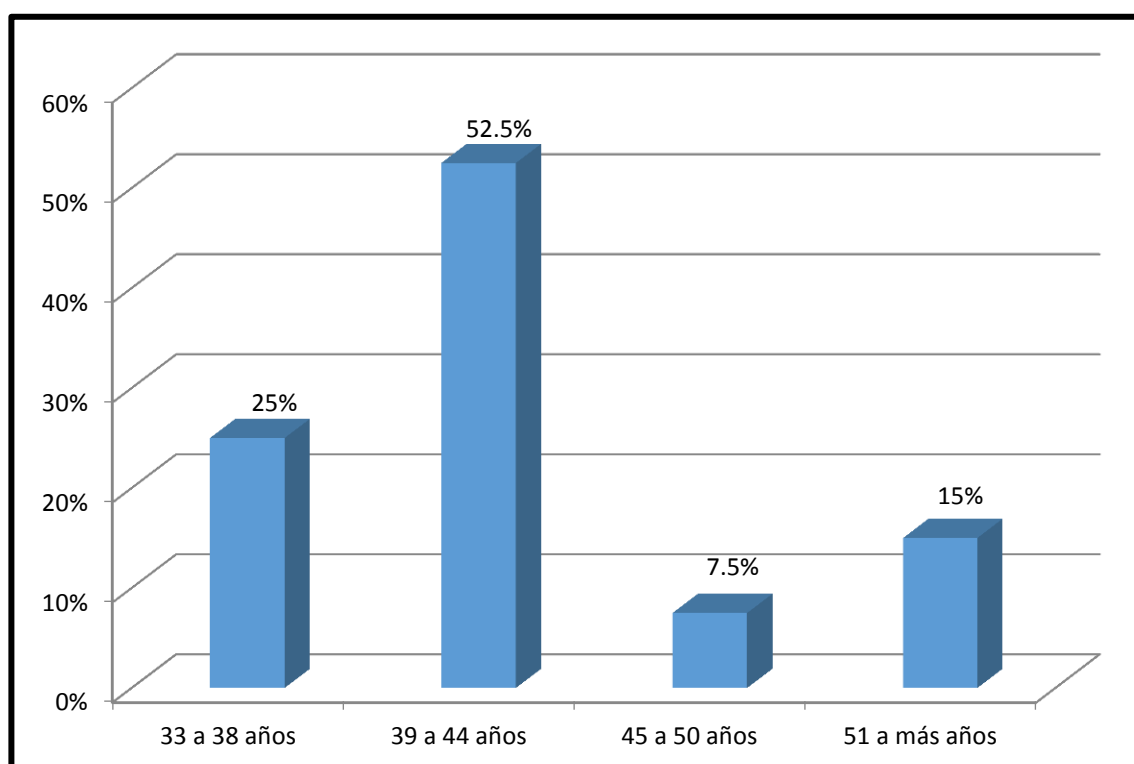


Gráfico N° 02
Distribución de participantes según la edad

Tabla N° 03
Distribución de participantes según años de ingreso a la docencia

	Frecuencia	Porcentaje
3 a 6 años	2	5%
7 a 10 años	16	40%
11 a 14 años	17	42.5%
Más de 15 años	5	12.5%

En la Tabla N° 03 se observa que los docentes el tiempo que tuvieron de ingreso a la docencia, los de 3 a 6 años un 5% (N°=2), de 7 a 10 años el 40% (N°=16), de 11 a 14 años un 42.5% (N°=17) y de más de 15 años un 12.5% (N°=5) del total.

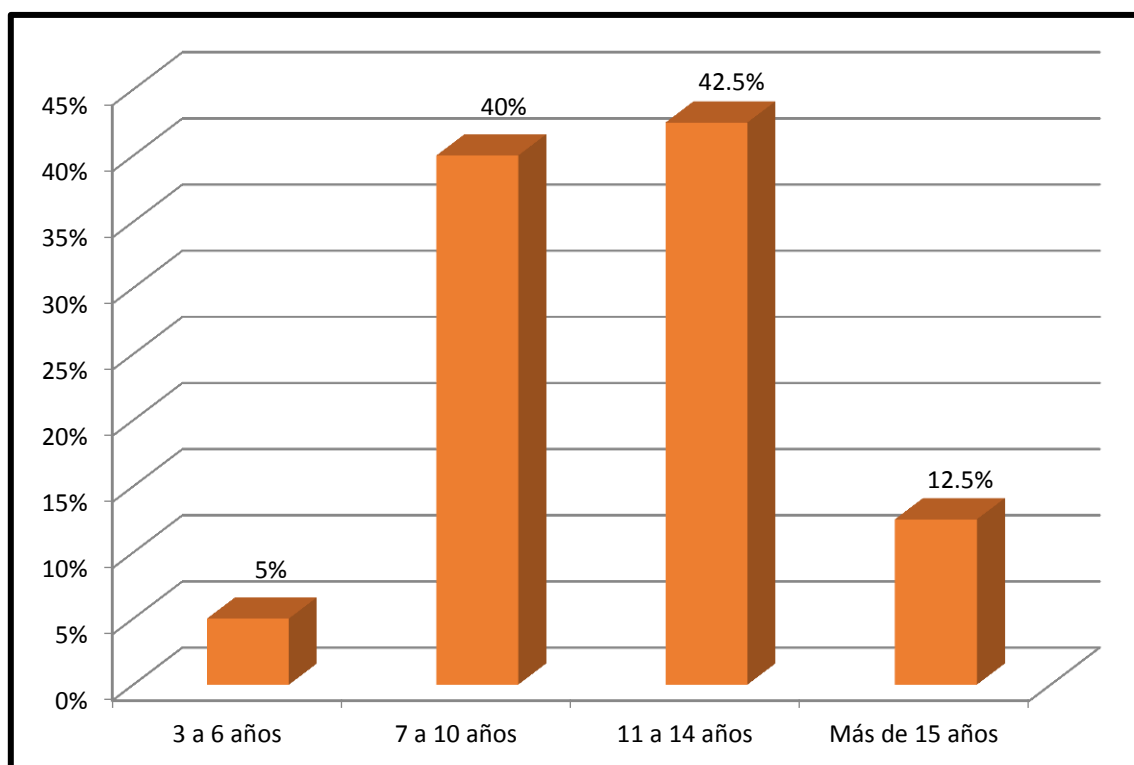


Gráfico N° 03
Distribución de participantes según años de ingreso a la docencia

Tabla N° 04
Distribución de participantes según condición docente

	Frecuencia	Porcentaje
Contratado	40	100%

En la Tabla N° 04 se aprecia que los docentes contratados equivales al 100% (N°=40) del total.

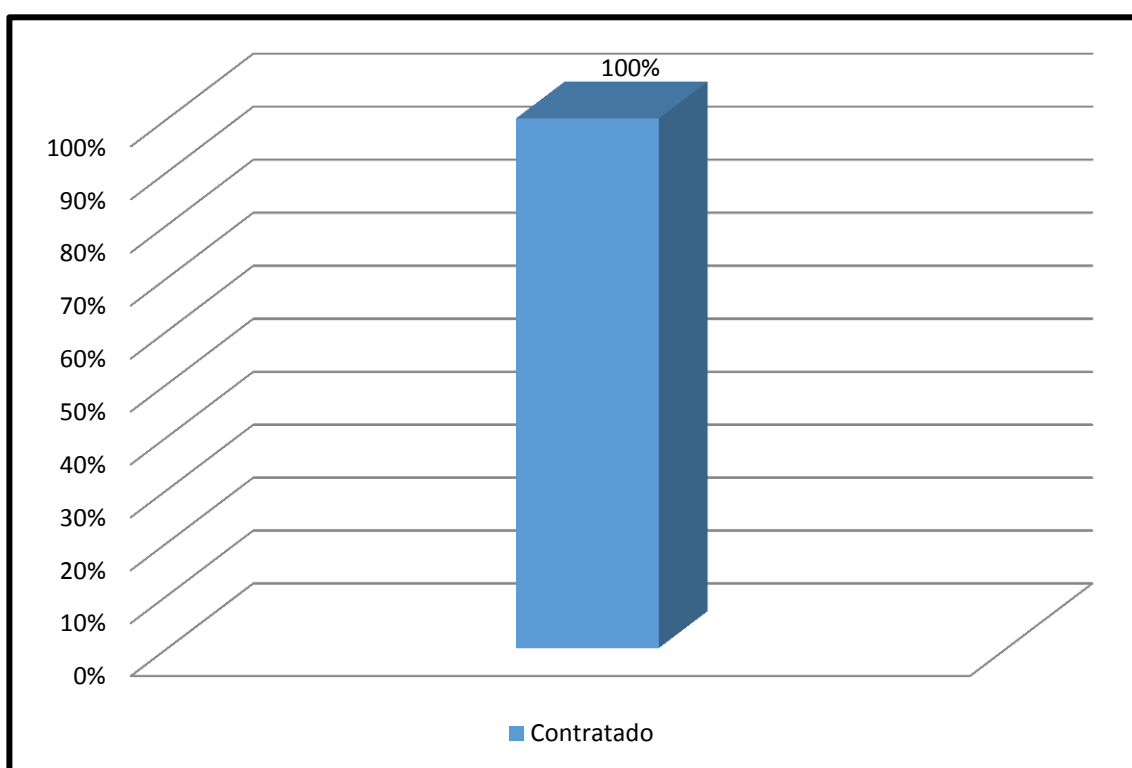


Gráfico N° 04
Distribución de participantes según condición docente

Tabla N° 05
Distribución de participantes según categoría

	Frecuencia	Porcentaje
Principal	4	10%
Asociado	7	17.5%
Auxiliar	29	72.5%

En la Tabla N° 05 se observa que los docentes de categoría Principal representan el 10% (N°=4), los de categoría Asociado en un 17.5% (N°=7) y los de categoría Auxiliar 72.5% (N°=29).

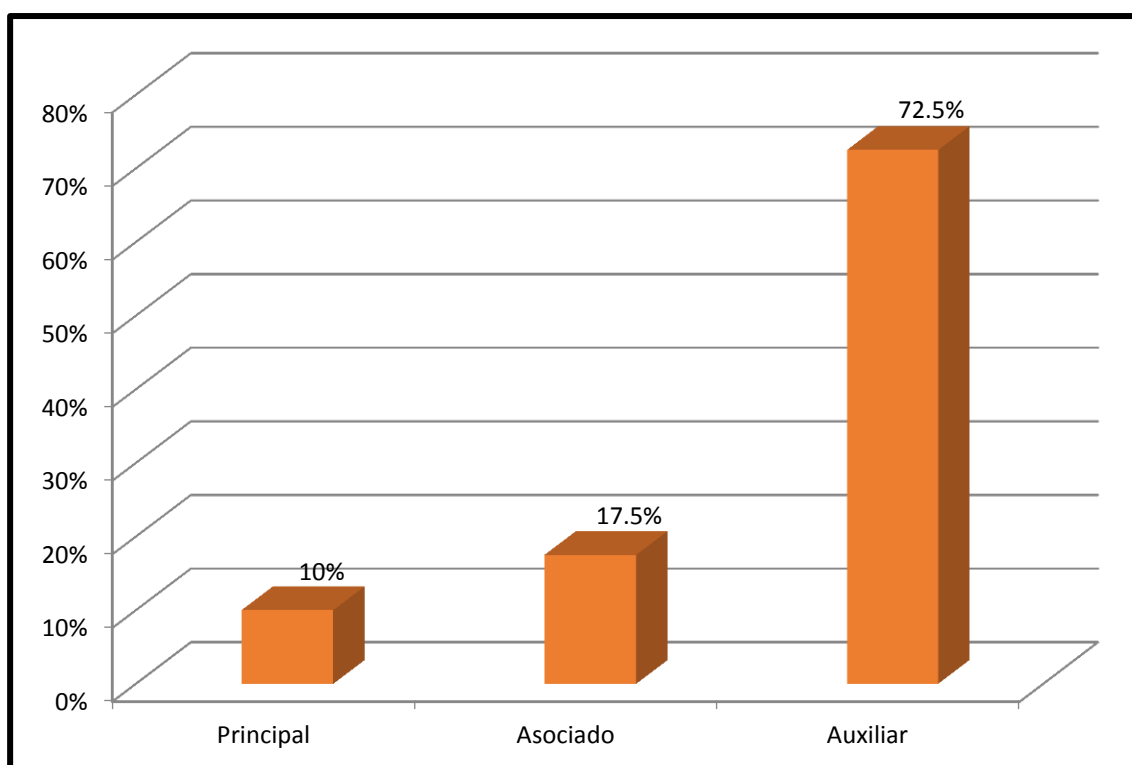


Gráfico N° 05
Distribución de participantes según categoría

Tabla N° 06
Distribución de participantes según dedicación

	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo completo (40 Hrs)	3	7.5%
Tiempo parcial (20 Hrs)	34	85%
Tiempo parcial (10 Hrs)	3	7.5%

En la Tabla N° 06 se aprecia que los docentes de Tiempo completo (40 hrs) representan el 7.5% (N°=3), los de Tiempo parcial (20 hrs) el 85% (N°=34) y los docentes de Tiempo parcial el 7.5% (N°=3) del total.

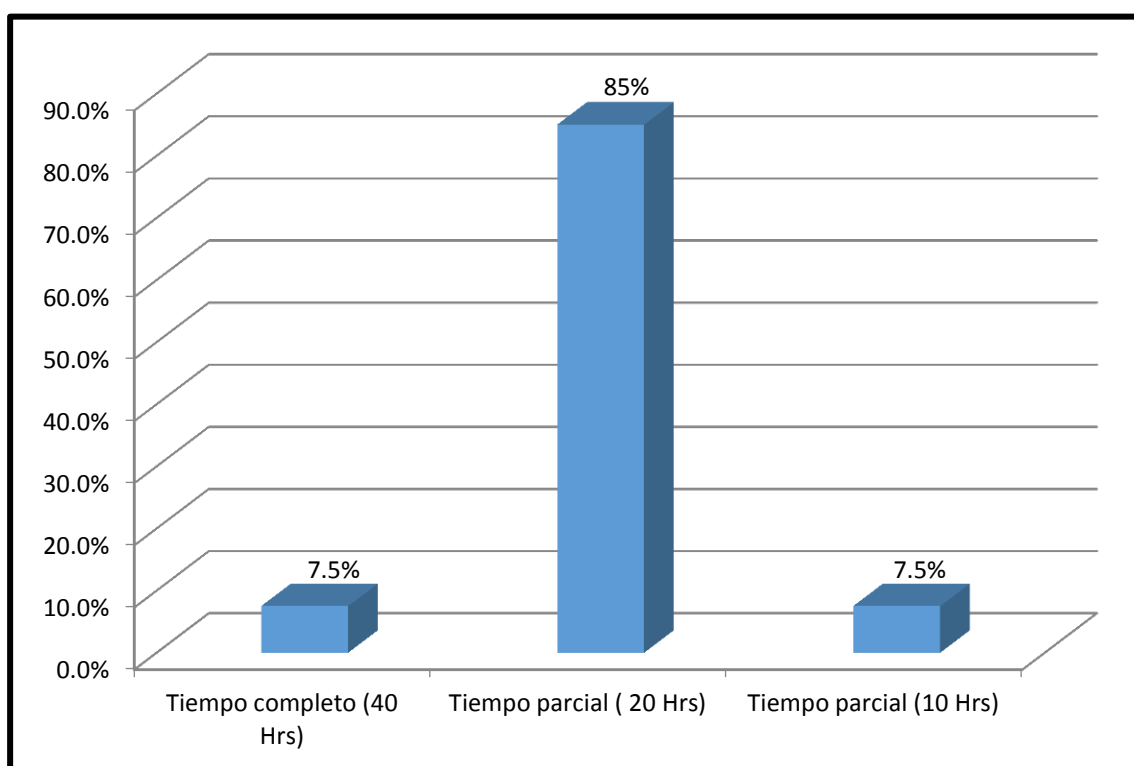


Gráfico N° 06
Distribución de participantes según dedicación

Tabla N° 07
Nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	37.5%
De acuerdo	23	57.5%
Totalmente de acuerdo	2	5%

En la Tabla N° 07 se aprecia que en mayoría manifestaron estar De acuerdo en un 57.5% (N°=23), seguido de los que indicaron estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo en un 37.5% (N°=15), y finalmente los que indicaron estar Totalmente de acuerdo representan el 5% (N°=2).

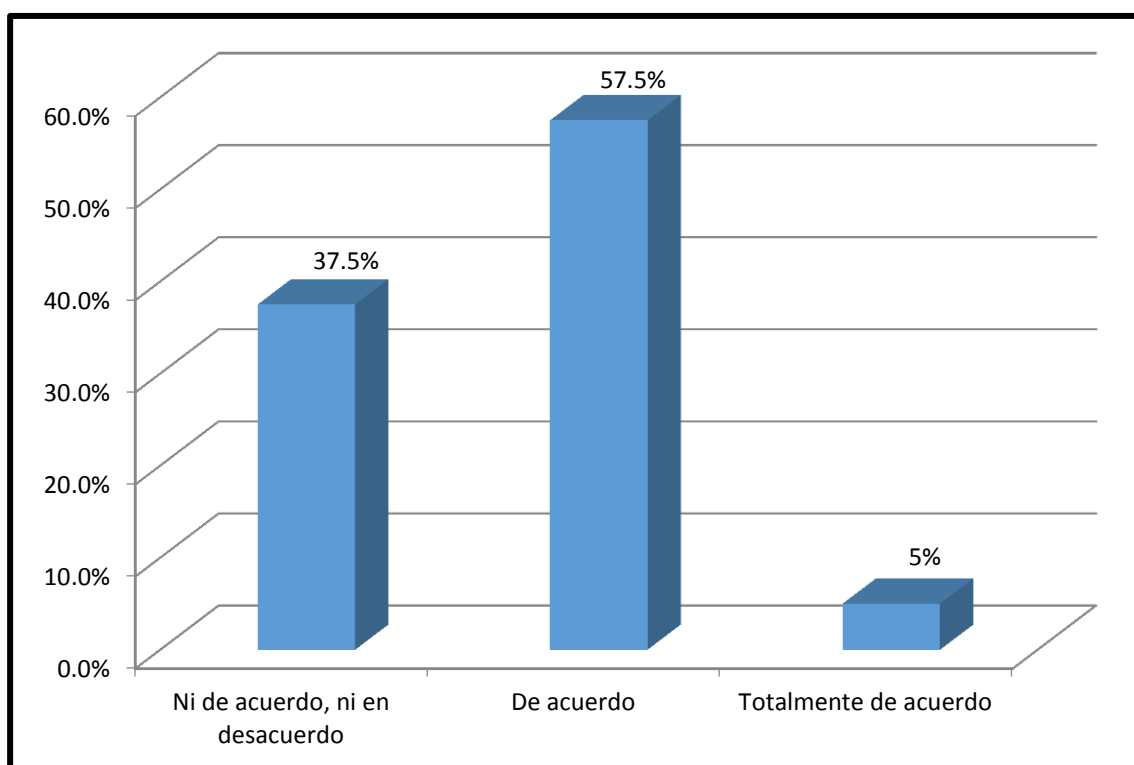


Gráfico N° 07
Nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I

Tabla N° 08
Nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Institución

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	12.5%
De acuerdo	23	57.5%
Totalmente de acuerdo	12	30%

En la Tabla N° 08 se aprecia que en mayoría manifestaron estar De acuerdo en un 57.5% (N°=23), seguido de los que indicaron estar Totalmente de acuerdo en un 30% (N°=12), y finalmente los que indicaron estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo representan el 12.5% (N°=5).

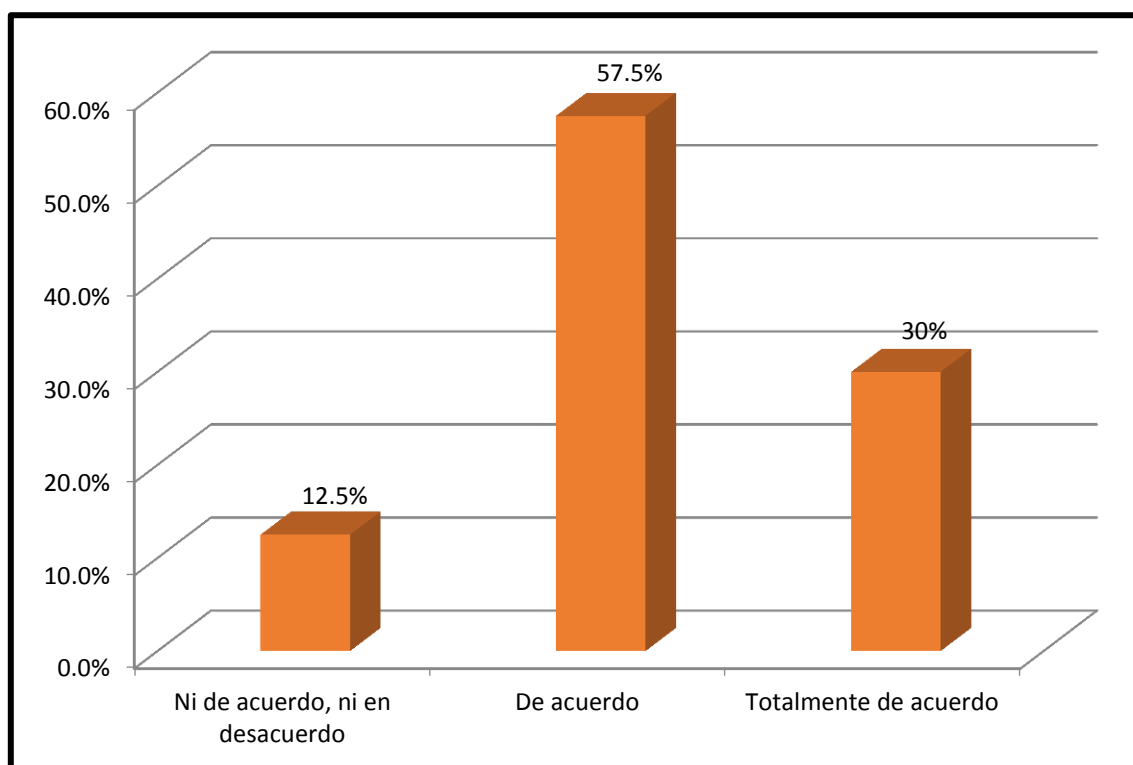


Gráfico N° 08
Nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Institución

Tabla N° 09
Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Remuneración

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	27.5%
De acuerdo	22	55%
Totalmente de acuerdo	5	12.5%

En la Tabla N° 09 se aprecia que en mayoría respondieron estar De acuerdo en un 55% (N°=22), seguido de los que indicaron estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo en un 27.5% (N°=11), los que indicaron estar Totalmente de acuerdo representan el 12.5% (N°=5) y finalmente los que precisaron estar En desacuerdo representan el 5% (N°=2).

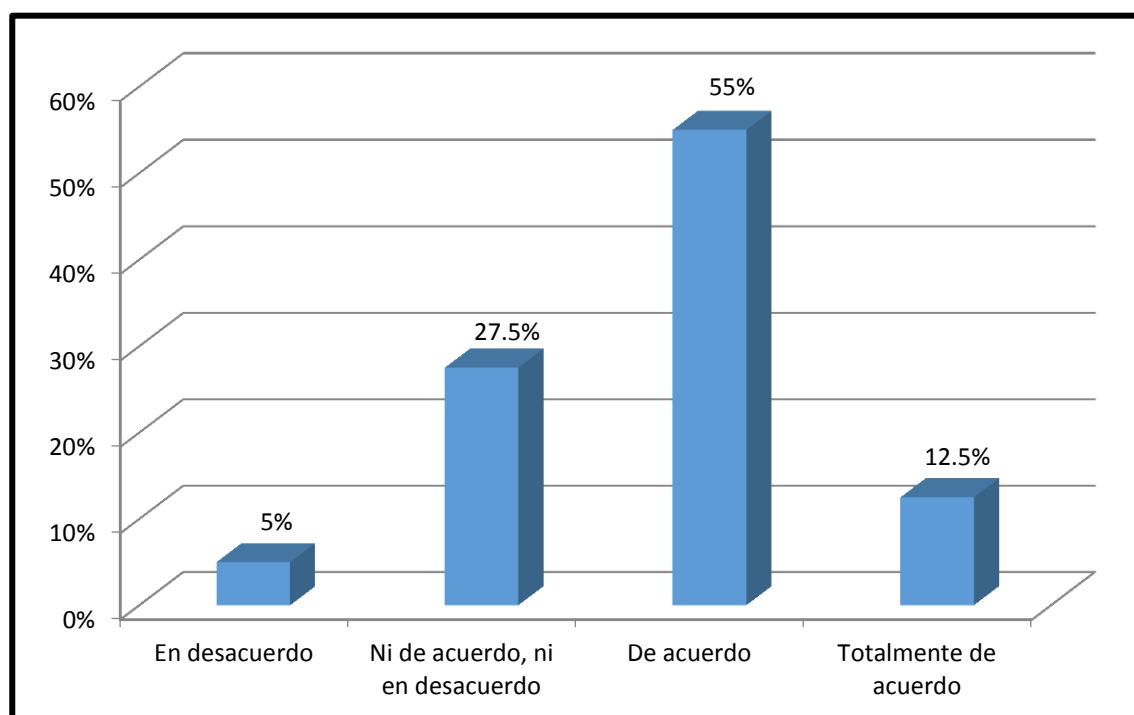


Gráfico N° 09
Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Remuneración

Tabla N° 10
Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Tensión Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.5%
En desacuerdo	25	62.5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	25%
De acuerdo	3	7.5%
Totalmente de acuerdo	1	2.5%

En la Tabla N° 10 se observa que en mayoría respondieron estar En desacuerdo un 62.5% (N°=25), seguido de los que indicaron estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo en un 25% (N°=10), los que indicaron estar De acuerdo representan el 7.5% (N°=3) y finalmente los que precisaron estar Totalmente en desacuerdo y Totalmente de acuerdo representan el 2.5% (N°=1).

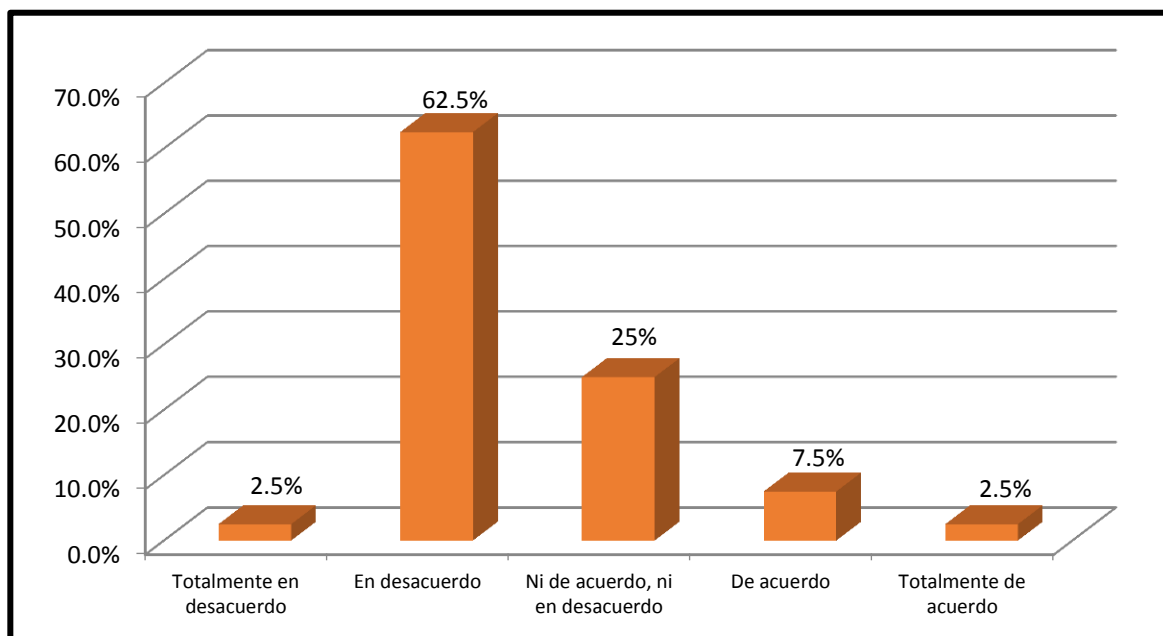


Gráfico N° 10
Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Tensión Laboral

Tabla N° 11
Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Condición Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	27.5%
De acuerdo	18	45%
Totalmente de acuerdo	11	27.5%

En la Tabla N° 11 se observa que en mayoría respondieron estar De acuerdo en 45% (N°=18), seguido de los que indicaron estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo y Totalmente de acuerdo representan el 27.5% (N°=11).

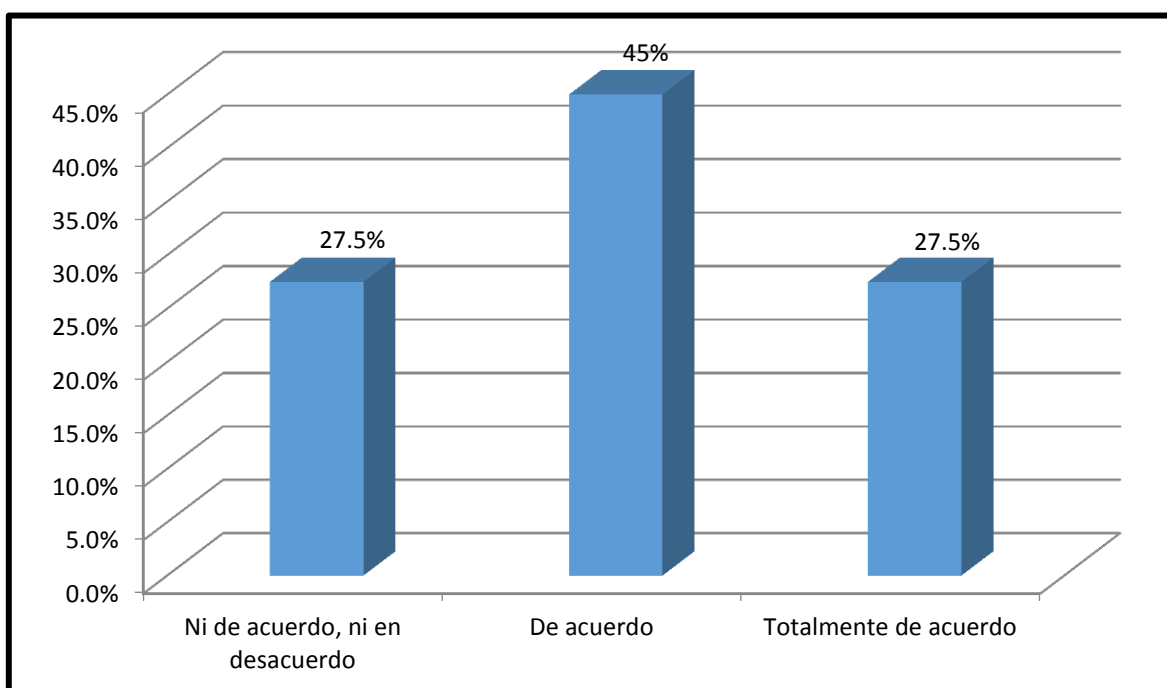


Gráfico N° 11
Nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Condición Laboral

4.2 Discusión de Resultados

El propósito del estudio fue Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I, en los resultados se observa que los docentes manifestaron en mayoría en un número de 23 con un porcentaje de 57.5% estar De acuerdo; luego, en un número de 15 con un porcentaje de 37.5% los docentes manifestaron estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; finalmente los docentes en un número de 2 con un porcentaje de 5% manifestaron estar Totalmente de acuerdo. Lo observado en los resultados se aprecia que en mayoría lo docentes están De Acuerdo, pero en un buen porcentaje, los docentes se pronunciaron que no están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo; los resultados son alentadores porque mayoritariamente están conformes con su situación laboral, se tendría que poner en conocimiento a las autoridades de la Facultad de Estomatología, para que tengan en cuenta los resultados, para seguir manteniendo el nivel de satisfacción laboral, sin descuidar y tratar de mejorar, para que, si fuera posible, la totalidad de docentes se encuentren Totalmente De acuerdo en su condición laboral.

Con respecto a Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Institución, en los resultados se observa que los docentes manifestaron en mayoría en un número de 23 con un porcentaje de 57.5% estar De acuerdo; luego, en un número de 12 con un porcentaje de 30% los docentes manifestaron estar Totalmente de acuerdo; finalmente los docentes en un número de 5 con un porcentaje de 12.5% manifestaron estar Ni de acuerdo,

ni en desacuerdo. Por lo observado en los resultados se aprecia que en mayoría lo docentes están De acuerdo, ya que se sienten suficientemente capacitados para ejercer la docencia, pero en un porcentaje un poco menor, los docentes se pronunciaron que se encuentran Totalmente de acuerdo, y sienten que la Institución se preocupa por mejorar sus condiciones de trabajo. Los resultados son confortables ya que en su totalidad los docentes están conformes con su situación laboral en cuanto a la Institución, estos resultados proporcionan información importante a las autoridades de la Facultad de Estomatología, para que tengan en cuenta los resultados, y puedan mejorar las condiciones de trabajo, para poder mantener el nivel de satisfacción laboral en la institución, y porque si fuera en lo posible la totalidad de docentes estén satisfechos laboralmente.

En cuanto a Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Remuneración, en los resultados se observa que los docentes manifestaron en mayoría en un número de 22 con un porcentaje de 55% estar De acuerdo; luego, en un número de 11 con un porcentaje de 27.5% los docentes manifestaron estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; luego, en un número de 5 con un porcentaje de 12.5% los docentes manifestaron estar Totalmente de acuerdo y finalmente los docentes en un número de 2 con un porcentaje de 5% manifestaron estar En desacuerdo. En cuanto a lo observado en los resultados se aprecia que en mayoría los docentes están de acuerdo, pero, existe un grupo de docentes que se pronunciaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un grupo de docentes reducido con un resultado de Totalmente de acuerdo y diferenciado mínimamente con docentes En desacuerdo; los resultados

consideran que los docentes sienten que la remuneración que se les otorga es adecuada, y que están de acuerdo a los beneficios que reciben, pero también existe un porcentaje de docentes que se encuentran en dudas si sus ingresos son los adecuados, para ello se tendría que poner en conocimiento a las autoridades de la Facultad de Estomatología, para que tengan en cuenta los resultados, para que su sistema salarial no afecte la satisfacción laboral de los docentes, ya que está debe ser justa, para ello no está demás por parte de las autoridades brindarles beneficios, sí es que el docente lo amerita.

Tomando en cuenta, Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Tensión Laboral, en los resultados se observa que los docentes manifestaron en mayoría en un número de 25 con un porcentaje de 62.5% estar En desacuerdo; luego, en un número de 10 con un porcentaje de 25% los docentes manifestaron estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; también, en un número de 3 con un porcentaje de 7.5% estar De acuerdo y finalmente los docentes en un número de 1 con un porcentaje de 2.5% manifestaron estar Totalmente de acuerdo y Totalmente en Desacuerdo. En cuanto a lo observado en los resultados, se aprecia que existe una mayoría gradual en cuanto a los docentes que están en desacuerdo en presentar Tensión Laboral, y en un porcentaje significativo los docentes se pronuncian ni de acuerdo ni desacuerdo, como también existe un mínimo número de docentes, los cuales aceptan presentar cierta tensión laboral, quizá por asumir muchas responsabilidades y/o preocupaciones que son diferentes para cada persona. Los resultados muestran que el personal docente no tiende a poseer tensión por su trabajo rutinario, lo cual

puede contribuir a que las autoridades de la Facultad de Estomatología puedan seguir manteniendo su buen desempeño en cuanto a la administración laboral y por lo tanto cada docente cumplirá su función sin añadirle cargos extras para que, si fuera en lo posible no ocasionar ninguna tensión, malestar, inquietud y por qué no preocupación, para así lograr un docente satisfecho con su labor que desempeña.

Referente a Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Condición Laboral, en los resultados se observa que los docentes manifestaron en mayoría en un número de 18 con un porcentaje de 45% estar De acuerdo; finalmente, seguido de los docentes en un número de 11 con un porcentaje de 5% manifestaron estar Ni de acuerdo, ni en desacuerdo y Totalmente de acuerdo. Respecto a lo observado en los resultados, se aprecia que los docentes están De acuerdo, pero existe un número igualitario de docentes que manifiestan resultados opuestos de Totalmente de acuerdo y Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo. Si bien la mayoría opina que la condición laboral que presentan en la Facultad de Estomatología es buena, se considera pertinente que los dos grupos con respuestas diferentes también coincidan, para ello se sugiere a las autoridades a preocuparse por la condición en la que sus docentes ejercen su labor, para que exista un ambiente agradable(instalaciones), también el bienestar personal y las facilidades que se les brindan en cuanto a materiales para ejercer su enseñanza; todo parte si las opiniones o ideas de los docentes son escuchadas por las autoridades y son tomadas en cuenta, todo esto para que los docentes se encuentren satisfechos en su labor.

En las siguientes investigaciones:

Fernández y cols (1995) en Madrid. El presente estudio denominado Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid, menciona que en la actualidad se considera que la satisfacción laboral es un factor que influye en la calidad de asistencia sanitaria y tuvo como objetivo el estudio por conocer el nivel de satisfacción laboral. Se encontró que las dimensiones con puntuaciones más bajas fueron: la tensión relacionada con el trabajo. En conclusión el grado de satisfacción es medio. Tomando en cuenta las conclusiones de la investigación comparándolas con la presente investigación también se menciona que el estudio se realiza en docentes de una facultad de estomatología personas que están ligadas al ámbito de salud y la atención médica influyendo en la calidad de asistencia sanitaria, teniendo como objetivo el dar a conocer el nivel de satisfacción, y encontrándose de igual manera la dimensión Tensión laboral en desacuerdo, teniendo ambos estudios cierta similitud. Se concluye que la satisfacción es media y en el presente estudio que los docentes en mayoría están De acuerdo, obteniendo resultados poco probables a poseer cierta semejanza.

Olivares J. y cols (2006) en Perú. La investigación se tituló Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. La satisfacción laboral por la institución fue BUENA. La satisfacción laboral por la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue regular. Además la satisfacción laboral global fue regular. Desde el punto de comparación del presente estudio; también se midió de igual manera cuatro factores, en cuanto la satisfacción laboral por institución, remuneración y por la

condición laboral en la presente investigación se concluye que los docentes en mayoría están De acuerdo; mientras que la satisfacción por la tensión laboral los docentes en mayoría están en Desacuerdo. Si bien hay resultados diferentes, existe cierta equivalencia de resultados, ya que ambos estudios tuvieron como conclusión general que la satisfacción de ambas instituciones fue buena.

Rojas B. y cols (2008) en Colombia. El presente estudio titulado Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de una institución de educación superior, este estudio tuvo como objetivo determinar la prevalencia del síndrome de burnout, su relación con diversas variables demográficas y laborales. En la presente investigación se encontró con puntuaciones bajas al salario, lo que ganan los trabajadores de la Facultad de acuerdo con su labor y los reconocimientos que los docentes obtienen por su trabajo; en este sentido, se encontraron resultados distintos ya que en la presente investigación los docentes concluyen en mayoría estar De acuerdo en el ítem Remuneración, también dentro de los ítems mejor valorados por los profesores de la Facultad de Medellín, se encontraron la actividad docente y las relaciones con los alumnos, donde la mayoría de los docentes declararon sentirse satisfechos o muy satisfechos con la actividad docente que realizaban, que en este caso pasó de igual manera en la presente investigación ya que los docentes manifestaron estar De acuerdo a la satisfacción como conclusión general.

Barraza A, Ortega F (2009) en México, en su trabajo de investigación se planteó como objetivo principal identificar el nivel de satisfacción laboral de los académicos de las Instituciones formadoras de docentes del Estado de Durango.

Para el logro del objetivo, se realizó una investigación no experimental que de igual manera se realizó en el presente estudio. Los académicos encuestados: a) con respecto al resultado principal evidencian un alto nivel de satisfacción laboral; de igual similitud con la presente investigación concluyendo De acuerdo con la satisfacción. b) se muestran más satisfechos en la dimensión desempeño profesional; considerando este punto como satisfacción laboral por la institución en la presente investigación se manifiesta los resultados de igual manera Satisfechos. c) se muestran más insatisfechos en la dimensión factores organizacionales; y, d) una parte considerable, se muestra bastantes críticos con la organización. Está parte en el presente estudio se considera como satisfacción por la condición laboral y muestran resultados diferentes ya que en mayoría los docentes presentan resultados satisfechos.

Días E. (2015) en Perú. Se desarrolló una investigación titulada: “Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú”. En la cual los valores que resultaron fueron del nivel alto a la satisfacción laboral en general del docente, con un promedio superior a 4 puntos; en comparación con el presente estudio, guardan cierta similitud, obteniéndose un 57.5% De acuerdo en su satisfacción en general. Con respecto al factor remunerativo el 37,6% arroja un nivel satisfacción media baja, en este punto comparándolo con el factor remuneración es totalmente distinto el resultado, puesto que en la presente investigación muestran estar De Acuerdo con este en un 55%.

Vigo (2016) en Perú. Desarrolló la investigación titulado “Grado de satisfacción laboral de los docentes de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”; llegando a las siguientes conclusiones: Con respecto a la dimensión de reconocimiento, el grado de satisfacción laboral moderada es 74,7; este ítem se toma en cuenta en la presente investigación como el ítem de Remuneración el cual presenta que los docentes en mayoría estar De acuerdo con su satisfacción; con respecto a la dimensión de compensación económica, el grado de satisfacción laboral moderada es 69,6%, mientras que en el presente estudio se tuvo como resultado que un 55% está De acuerdo con su remuneración, con respecto a la dimensión de supervisión, el grado de satisfacción laboral moderada es 57,0%, tomándose como el ítem de condición laboral los resultados son distintos ya que en la presente investigación los docentes manifiestan en mayoría estar De acuerdo con su satisfacción.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Conclusión General

Con Respecto a determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I, se concluye que los docentes en mayoría están De acuerdo.

5.1.2 Conclusiones Específicas

1. Tomando en cuenta el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Institución, se concluye que los docentes en su mayoría están De acuerdo.
2. En cuanto al nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Remuneración, se concluye que los docentes en su mayoría están De acuerdo.

3. Referente al nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Tensión Laboral, se concluye que los docentes en su mayoría están en Desacuerdo.

4. En cuanto al nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Condición Laboral, se concluye que los docentes en su mayoría están De acuerdo.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Recomendación General

Tomando en cuenta el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I, se recomienda tomar en cuenta los resultados para establecer una óptima satisfacción de los docentes en la Facultad; con ello se lograría un bienestar de los docentes y actitudes destacables que repercute en el alumnado.

5.2.2 Recomendaciones Específicas

1. En cuanto al nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Institución, se recomienda tomar en cuenta los resultados para que el personal se sienta aún más identificado con su institución y busque superarse a sí mismo, logrando el aumento de interés de los docentes tanto personal como profesional.

2. En cuanto al nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Remuneración, se recomienda tomar en cuenta los resultados para promover acciones necesarias en donde los docentes puedan recibir salarios más cercanos a sus expectativas y acorde a su trabajo; con ello se lograría que la remuneración que reciben los docentes sea justificada y valorizada.

3. Referente al nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Tensión Laboral, se recomienda tomar en cuenta los resultados para evitar en todo momento causar presión laboral que los afecten emocionalmente; con esto se lograría crear un entorno adecuado, para que el docente muestre su mejor desempeño.

4. En cuanto al nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Condición Laboral, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para implementar un ambiente adecuado que ayude y sirva como una instalación adecuada con un confort necesario; se lograría un espacio laboral en donde todo el personal docente trabaje satisfactoriamente.

BIBLIOGRAFÍA

1. Freddy Velandia Salazar, Nelson Ardón Centeno, María Inés Jara Navarro Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos Rev. Gerenc. Polit. Salud vol.6 no.13 Bogotá(Colombia) July/Dec.2007.
2. García Ortegón MS y col. Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre, Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas Volumen 16, Núm. 4, octubre-diciembre, 2011.
3. Salluca L. Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación] Lima: 2010.
4. García Sánchez, A; Pineda Wong, A.2003 Análisis del clima laboral de la Dirección de Adquisiciones de Proveduría e Inventarios, Dirección General de obras, Dirección General de Contabilidad y Dirección General de Control de Patrimonio Universitario. Tesis de Licenciatura. Cholula, Puebla, México a 16 de mayo de 2003.
5. Fernández M.; Villagrasa J.; Gamo M.; Vásquez J.; Cruz E.; Aguirre M.; Andradas V. Estudio de la Satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Rev. Esp Salud Pública 1995, Vol. 69, No.6.

6. Bujalance HJ, Villanueva PF, Guerrero MS, Conejo GJ, González VA, Sepúlveda JA, et al. Burnout y satisfacción laboral de los profesionales que atienden a pacientes geriátricos. *Aten Primaria* 2001; 36(1):32-40.
7. García-Ramos Martina, Luján-López María Elena, Martínez-Corona María de los Ángeles. Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2007; 15 (2): 63-72.
8. Hernández M y cols. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enf muniv.* 2012 [citado 20 Dic 2015]; 9(1).
9. Cabrera-Vivaral C, Franco-Chávez S, González-Pérez G, Vega-López G, Parra- Estrada J, Iñiguez-Núñez J. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS Jalisco 1999-2002. *Rev Med IMSS* 2004. 42(3): 193-198.
10. Alva J; Juárez J. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014. [Tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración] Trujillo: 2014.
11. Quesada E. Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral en los Docentes de la ULADECH. Trujillo, 2013. [Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología] Lima: 2016.
12. Atalaya PM. Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología de la UNMSM* 1999; 3: 45-76.
13. Tarrillo A. Satisfacción Laboral de los Capacitadores de un Centro de Contacto en el Distrito de Ate, 2017. [Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología] Lima: 2017.
14. Tintaya.L Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la universidad nacional del antiplano, Puno 2016 [Tesis para obtener el título de cirujano dentista]. Puno 2017.
15. Tito P.; Arauz A. El Clima Laboral y la Satisfacción de los Colaboradores del Instituto Nacional Materno Perinatal. *Rev. de Investigación de la Fac. de*

Ciencias Administrativas, UNMSM Vol. 18-II, Nº 36, Lima, Julio - Diciembre 2015.

16. Portales M. Relación de la Motivación y Satisfacción laboral con la calidad del servicio de los trabajadores de la universidad San pedro de Chimbote. [Tesis para optar el grado de doctor en administración]Trujillo 2009.
17. Álvarez. D Fuentes de presión Laboral y Satisfacción Laboral en docentes de Universidades Estatales y Universidades Privadas de Lima Metropolitana [Tesis para optar el Grado Académico de Doctor] Lima: 2007.UNMSM.
18. Olivares J. Satisfacción Laboral del personal docente del departamento académico de clínica estomatológica de la facultad de estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el mes de febrero del 2005. [Tesis para optar el título de Cirujano Dentista]Lima2005.
19. Alfaro R, Leyton S, Meza A, Sáenz I, et al. Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas. Surco 2012 PUCP.
20. Asenjo A; De Dios M; Banqueri M. Cualificación y satisfacción laboral: Un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. Universidad de Granada. Revista electrónica de investigación Docencia Creativa. Volumen 1. Páginas 12-20.
21. Bujalance HJ, Villanueva PF, Guerrero MS, Conejo GJ, González VA, Sepúlveda JA, et al. Burnout y satisfacción laboral de los profesionales que atienden a pacientes geriátricos. Aten Primaria 2001;36(1):32- 40.
22. Villagómez AM, Hernández CA, Villareal RE. Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. Rev Med IMSS 2003;41(5):399-405.
23. Contreras Torres, Françoise; Espinal G., Leonardo; Pachón E., Ana María; González R., Javier Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. Artículo de Investigación-

Perspectivas en Psicología, vol. 9, núm. 1, 2013, pp. 65-80 Universidad Santo Tomás Bogotá, Colombia.

24. Caballero K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, vol. 6, núm. 1-2, 2002, pp. 1-10 Universidad de Granada. Granada, España.
25. Mansilla F, García JC, Gamero C, Congosto A. Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Med Segur Trab 2010; 56 (219): 147-157.
26. Vaillant, D. (2007). La identidad docente. Ponencia presentada en el I Congreso Internacional Nuevas Tendencias en la Formación Permanente del Profesorado (GTD-PREAL-ORT). Barcelona, España. Extraído el 20 de febrero, 2008 de <http://161.116.7.34/congresformacio/conferenciasvi.htm>
27. Enciclopedia de Conceptos (2018). "Docente". Recuperado de: <http://concepto.de/docente/>
28. Imbernón, F. (2001). La profesión docente ante los desafíos del presente y del futuro. En C. Marcelo (Ed.) La función docente, 27- 45. Madrid: Síntesis.
29. Ley universitaria Ley N. 30220 Perú.
30. Salgado R. La formación docente en la región: de las normales a las universidades. Caracas, IESALC, 2006 Venezuela 2006 p. 171-182 Spanish Incl. bibl. UNESCO Library UNESCO publication chapter 149435.
31. Lomelí C. El perfil del docente en la universidad del siglo XXI. Tomo 11_7.
32. Abanades. M. Nuevo perfil del docente en la educación superior: formación, competencias y emociones Opción, vol. 32, núm. 8, 2016, pp. 17-37 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
33. María Álvarez M. Perfil del docente en el enfoque basado en competencias. Revista Electrónica Educare Vol. XV, N° 1, [99-107], ISSN: 1409-42-58, Enero-Junio, 2011.

34. Moscoso F; Hernández A. La formación pedagógica del docente universitario: un reto del mundo contemporáneo. *Revista Cubana de Educación Superior*. 2015. (3). 140-154.
35. Torres, R. M. (1996): "Formación docente: Clave de la reforma educativa", en *Nuevas formas de enseñar y de aprender. Demandas a la educación inicial de los educadores*, UNESCO-OREALC, Santiago, 1996.
36. Páez S. La insatisfacción laboral, un factor que contribuye a la rotación de los representantes de negocios de una empresa de medicina pre pagada en Quito. Tesis para optar el título de Psicóloga mención organizacional. 2014.
37. Prieto E. El papel del profesorado en la actualidad. Su función docente y social *Foro de Educación*, n.o 10, 2008, pp. 325-345 ISSN: 1698-7799.
38. González Pérez, T. (1993). La figura del maestro en la historia del pensamiento pedagógico. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 16, pp.135-144.
39. Cantón Mayo, Isabel; Cañón Rodríguez, Ruth La profesión de maestro desde la dimensión competencial Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación 2011 *Tendencias pedagógicas*. Nº 18 (2011): 153-172 <http://hdl.handle.net/10486/7619>
40. Cardelli, Jorge J. & Duhalde, Miguel A. (2001). Formación docente en América Latina: Una perspectiva político-pedagógica. *Cuadernos de Pedagogía*, 308, 38-45.
41. Piscocoya, Luis Adolfo (2004). La formación docente en el Perú. Informe elaborado para Unesco-IESALC.
42. Corrales, S. (2007): La misión de la Universidad en el Siglo XXIII, en *Razón y Palabra* 57, págs. 1-16.
43. Moncada, J. (2008). La Universidad: un acercamiento histórico-filosófico. *Ideas y Valores*, 137, 131-148.

44. Olvera García, Jorge, Hiram Raúl Piña Libien y Asael Mercado Maldonado. 2009. "La universidad pública: autonomía y democracia", *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, núm. 51, Universidad Autónoma del Estado de México, México, pp. 301–321.
45. Fernández MI, Villagrasa JR, Gamo MF, Vazquez J, Cruz E, Aguirre MV, Andradás V. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública* 1995;69:487-497.
46. Rodríguez M.A; Retamal MP; Lizana J; Cornejo F. Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena. *Salud & Sociedad*, vol. 2, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 219-234 Universidad Católica del Norte Antofagasta, Chile.
47. Chiang, M., Salazar, M. Y Núñez, A., Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas Adaptación y ampliación de un instrumento, Ayala Calvo, J.C. y grupo de investigación FEDRA, Universidad de la Rioja, Logroño, (2007).
48. Haydeé M., Rodríguez D, Gutiérrez L, Núñez L. Factores De Satisfacción Laboral En Los Docentes Del Núcleo Bolívar De La Universidad De Oriente. *Saber*, Universidad de Oriente, Venezuela. Vol. 23 N° 2: 147-151. (2011)
49. Olivares J, Quintana M, Matta C, Choy J, Ronquillo W, Maldonado M. Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Rev Estomatol Herediana* 2006; 16(1): 21 – 25.
50. Rojas B., Maylén L.; Zapata H., Johana A.; Grisales R., Hugo Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008 *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, vol. 27, núm. 2, mayo-agosto, 2009, pp. 198-210 Universidad de Antioquia .png, Colombia.

51. Vigo E. Grado de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Mayor de San Marcos. Vol 3, N°4:13-21 (UNMSM, Lima 2016)
52. Barraza A, Ortega F. Satisfacción Laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Revista Electrónica Diálogos Educativos. Año 9, N° 17, 2009 ISSN 0718-1310
53. Días, E. (2015). Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú. Tesis de Maestría en Educación con Mención en Teorías y Práctica Educativa. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú.

ANEXOS



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL DE DOCENTE (SLD)

La finalidad de esta encuesta es determinar la Satisfacción Laboral de Docentes Universitarios que laboran en la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre 2018-I. El cuestionario está dividido en dos partes respectivamente, consistirá en el llenado y marcado de las preguntas propuestas para ello requerimos de tu colaboración respondiendo el cuestionario de forma anónima. El cuestionario está construido para una duración aproximada de 10 minutos, contéstalo con la mayor sinceridad posible. Recuerda que todas las preguntas deben ser respondidas.

1. Datos de Generales

A continuación encontrara una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la Satisfacción Laboral de los docentes, le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta.

Marcar con un (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

Sexo	Masculino	
	Femenino	
Edad	22 a 27 años	
	28 a 32 años	
	33 a 38 años	
	39 a 44 años	
	45 a 50 años	
	51 a más años	

Años de ingreso a la docencia	menos de 3 años	
	3 a 6 años	
	7 a 10 años	
	11 a 14 años	
	más de 15 años	
Condición Docente	Nombrado	
	Contratado	
Categoría Docente	Principal	
	Asociado	
	Auxiliar	
Dedicación Docente	Dedicación exclusiva	
	Tiempo completo (40 Hrs)	
	Tiempo parcial (20 Hrs)	
	Tiempo parcial (10 Hrs)	

2. Factores

Marque con un aspa (X) la respuesta según su criterio:

- Totalmente de Acuerdo : TA
- De Acuerdo : DA
- Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo : NAND
- En Desacuerdo : ED
- Totalmente en Desacuerdo : TD

A. SATISFACCIÓN LABORAL POR LA INSTITUCIÓN	TA	DA	NA ND	ED	TD
1. Siente Ud. Estar suficientemente capacitado para trabajar en la Facultad de Estomatología					
2. Percibe Ud. Que en la Facultad de Estomatología se preocupa por el bienestar de los docentes					
3. Percibe Ud. El interés de en la Facultad de Estomatología en mejorar las condiciones de trabajo (instalaciones, equipos, hrs de trabajo)					

B. SATISFACCIÓN LABORAL POR LA REMUNERACIÓN	TA	DA	NA ND	ED	TD
4. Considera Ud. Importante la remuneración que le otorga la Facultad					
5. Está de acuerdo que los ingresos que percibe como docente cubren sus necesidades básicas (alimentación, vivienda, salud)					
6. Considera que son buenos los beneficios sociales para el bienestar de los docentes de en la Facultad de Estomatología					

C. SATISFACCIÓN LABORAL POR LA TENSIÓN LABORAL	TA	DA	NA ND	ED	TD
7. Cree asumir muchas responsabilidades por la labor que realiza en la Facultad de Estomatología					
8. Se siente en algunos momentos afectado emocionalmente (preocupación, ansiedad, inquietud, malestar físico) por el trabajo desarrollado en la Facultad de Estomatología					
9. Se siente presionado en el desempeño de su trabajo en la Facultad de Estomatología					

D. SATISFACCIÓN LABORAL POR LA CONDICIÓN LABORAL	TA	DA	NA ND	ED	TD
10. Está de acuerdo que las instalaciones de la Facultad de Estomatológica donde trabaja son adecuadas					
11. Considera Ud. Que para desarrollar su labor docente tiene los insumos necesarios					
12. Sus ideas, propuestas, críticas u opiniones son escuchadas por niveles superiores (jefes o coordinadores) y son tomadas en cuenta					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Sr. (a, ita):

Soy la Bachiller Diagaira Del Carmen, ANDIA MIJAHUANCA, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, responsable del trabajo de investigación titulado: "SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA".

La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el año 2018-I. Para poder participar del estudio, usted tendrá que llenar un cuestionario de manera anónima, el cual le demandará un tiempo promedio de 10 minutos.

La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.

Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos
_____.

Yo, _____ dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado "SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA". Realizado por la Bach. Diagaira Del Carmen, ANDIA MIJAHUANCA.

He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara.

Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

Nombre y apellido del participante

Fecha:

Firma del participante

DNI N°

ANEXO N° 03
CARTA-SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

**Solicito: Autorización para Ejecución de
Proyecto de Investigación**

Señor (a):

Dr. Luis Cervantes Ganoza

**Decano de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso
de la Vega.**

Diagaira del Carmen Andia Mijahuanca identificada con Documento Nacional de identidad N° 71417929 y domiciliada en Villa Militar Matellini Block 27 Dpto 3A- Chorrillos, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando en proceso de mi Tesis "Satisfacción Laboral de los Docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega", y estando pendiente la encuesta para la realización de dicho estudio, a usted SOLICITO tenga bien me otorgue la autorización para la Ejecución del Proyecto de Investigación.

Sin otro en particular y a la espera de que mi solicitud sea atendida oportunamente me despido de usted, sin antes expresarle mis sentimientos y estima personal.

Lima, 07 de Junio del 2018

Atentamente



Diagaira del Carmen Andia Mijahuanca

DNI 71417929

ANEXO N° 04. Matriz de Coherencia Interna

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE ESTOMATOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.				
AUTOR: ANDIA MIJAHUANCA DIAGAIRA DEL CARMEN				
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema General: ¿Cuál es la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I?</p> <p>Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I según la Institución? 2. ¿Cuál es la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I según la Remuneración? 3. ¿Cuál es la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I según la tensión Laboral?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I</p> <p>Objetivos Específicos: 1. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Institución. 2. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Remuneración. 3. Determinar el nivel de</p>	<p>Variable Independiente: Nivel de Satisfacción Laboral</p>	<p>Tipo de Investigación: Transversal Prospectivo Observacional</p> <p>Diseño de Investigación: Descriptivo</p> <p>Enfoque de Investigación: Cualitativo</p>	<p>Población: La población de estudio estuvo constituida por los docentes que laboran en la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I que corresponden a un total de 50 docentes.</p> <p>Muestra: La presente investigación será no aleatoria por conveniencia constituida por los docentes que laboran en la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I, en un número de 40 docentes, que cumplirán los criterios de selección (Criterios de Inclusión y Exclusión).</p>

<p>4. ¿Cuál es la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I según la Condición Laboral?</p>	<p>Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Tensión Laboral.</p> <p>4. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre académico 2018-I por la Condición Laboral.</p>			
--	---	--	--	--