

NEUMANN BUSINESS SCHOOL
ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**“ESTUDIO DE LOS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EGATUR -
TACNA, PERIODO 2016.”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:

**MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

MAESTRANTES:

**DANIELA CATALINA CANO MACIAS
MARCO ANTONIO LIRA CANDIOTTI
JUAN OSCAR MAYAUTE ZAPANA
YELITZA JOHANA TRIVIÑO SUAREZ**

DOCENTE GUÍA:

BEN YÚSEF PAUL YÁBAR VEGA

**TACNA – PERÚ
2016**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

A Dios, por ser una fuerza que inspira, a mi familia, mis padres, mis hermanos, que son mi razón de seguir adelante, a mi enamorada Nikol, por ser mi aliento a luchar cada día, a mí, por el anhelo de seguir mis propósitos y aportar a mi sociedad.

Marco A. Lira Candiotti

A mi hermano que estará por siempre en grabado en mi alma.

Juan Oscar Mayaute Zapata

*A Dios, por acompañarme día a día, por ayudarme a no rendirme y a persistir.
A mis Padres, porque son mi ejemplo a seguir, ya que me brindaron todo su cariño y apoyo.*

A mis Hermanas con las que comparto mi vida, mis logros, saben cuánto he luchado por esto.

A mis primas, Tías, Amigos incondicionales, que siempre estuvieron presente en mis procesos. Gracias por siempre decirme ¡vamos que sí se puede!... Ahora lo he logrado!!!

Con mucho cariño.

Yelitza Triviño Suarez

Índice General

CAPÍTULO I	5
1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	6
1.1. Título del tema	6
1.2. Planteamiento del problema	6
1.3. Formulación del problema	8
1.3.1. Problema General	9
1.3.2. Problemas Específicos.....	9
1.4. Formulación de Objetivos	9
1.4.1. Objetivo General	10
1.4.2. Objetivos Específicos	10
1.5. Hipótesis	10
1.5.1. Hipótesis General	11
1.6. Justificación de la Investigación	11
1.6.1. Teórica	11
1.6.2. Metodológica.....	12
1.6.3. Práctica.....	12
1.7. Definiciones operacionales	13
1.8. Metodología	14
1.8.1. Tipo de Investigación	14
1.8.2. Diseño de Investigación.....	15
1.9. Alcances y limitaciones.....	16
1.9.1. Teórica o Temática	16
1.9.2. Historial o Temporal	16
1.9.3. Geográfica o Espacial	17
1.9.4. Demográfica	17
CAPÍTULO II	18
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Satisfacción laboral	19
2.2. Importancia de la satisfacción laboral	23
2.3. Teorías y modelos que explican la satisfacción laboral.....	24
2.3.1. La teoría de la discrepancia de Locke	24

2.3.2. La teoría de los dos factores de Herzberg.....	25
2.3.3. La teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Maslow	26
2.3.4. La Teoría Social Cognitiva de Bandura	27
2.3.5 El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, propuesto por Lawler.....	29
2.3.6. El modelo de expectativas de Vroom	30
2.4. Instrumentos para medir la satisfacción laboral.....	31
2.4.1. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró 31	
2.4.2. Cuestionario de satisfacción (MSQ) MINNESOTA.....	32
2.4.3. Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall, & Hulin	34
2.4.4 Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La escala SL-SPC de Palma 35	
2.4.5. Cuestionario Font Roja de Aranaz & Mira	36
2.4.6. Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang	37
2.5. ANÁLISIS COMPARATIVO.....	37
2.5.1. Teorías/Modelos que explican la satisfacción laboral (tabla comparativa)	38
2.6. ANÁLISIS CRÍTICO.....	42
CAPÍTULO III.....	44
3. MARCO REFERENCIAL.....	45
3.1. Reseña Histórica.....	45
3.2. Filosofía Empresarial.....	46
3.2.1. Visión.....	46
3.2.2. Misión	47
3.2.3. Valores.....	47
3.3. Diseño Organizacional	48
3.3.1 Organigrama Egatur	54
3.4 Productos y Servicios	55
3.4.1. Cocina Peruana e Internacional:.....	55
3.4.2. Pastelería y Panificación:	56
3.4.3. Bar e Mixología	56
3.5 Diagnóstico Organizacional.....	57
3.6 Análisis Crítico.....	58

CAPITULO IV	59
4. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE LOS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EGATUR	60
4.1 Características del diseño de investigación.....	60
4.2. Metodología de la Investigación	61
4.4. Recopilación de datos	61
4.4.1. Satisfacción laboral.....	61
4.4.2. Motivación laboral	62
4.5. Análisis de Datos	62
4.6 Recomendaciones	102
4.7 Conclusiones.....	102
BIBLIOGRAFÍA	104

Índice de Tablas

Definiciones operacionales (Tabla) 1	13
Teorías/Modelos (Tabla) 2	39
Instrumentos de medición (Tabla) 3	40
Fuente: Elaboración propia (2016)	40
Instrumentos de medición (Tabla) 4	40
Fuente: Elaboración propia (2016)	40
Instrumentos de medición (Tabla) 5	41
Fuente: Elaboración propia (2016)	41
Organigrama Egatur (Figura) 1	54
4.5. Análisis de Datos (Tabla Edad1) Tabla 6	62
4.5. Análisis de Datos (Tabla 2 Género) Tabla 7	63
4.5. Análisis de Datos (Tabla 3 Estado civil) Tabla 8	63
4.5. Análisis de Datos (Tabla 4 Nivel de Instrucción) 9	64
4.5. Análisis de Datos (Tabla 5 Condición Laboral) Tabla 10.....	64
4.5. Análisis de Datos (Tabla 6 Años de servicio docente) Tabla11	65
4.5. Análisis de Datos (Tabla 7 años de servicio) Tabla 12.....	65
4.5. Análisis de Datos (Tabla 8 Categoría docente) Tabla 13	66
4.5. Análisis de Datos (Tabla 9 Lugar de Nacimiento) Tabla 14	66
4.5. Análisis de Datos (Tabla 10 Distrito de Residencia) Tabla 15.....	67
4.5. Análisis de Datos (Tabla 11 Religión) Tabla 16.....	67
4.5. Análisis de Datos (Tabla 12 Poder Mantener ocupado) Tabla 17	68
4.5. Análisis de Datos (Tabla 13 La oportunidad de hacer mi trabajo solo) Tabla 18	69
4.5. Análisis de Datos (Tabla 14 La oportunidad de hacer cosas) Tabla 19	71
4.5. Análisis de Datos (tabla) Tabla 20.....	72
4.5. Análisis de Datos (Tabla 16 La manera en que mi jefe trata a sus empleados) Tabla 21	75
4.5. Análisis de Datos (Tabla Cuán competente es mi supervisor) Tabla22	75
4.5. Análisis de Datos..... 77 (Tabla 18 Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios)Tabla 23	77
4.5. Análisis de Datos(Tabla 19 La seguridad de empleo que me provee mi trabajo) . Tabla24	79
4.5. Análisis de Datos(Tabla 20 La oportunidad de hacer cosas para otras personas) Tabla 25	80
4.5. Análisis de Datos (Tabla la oportunidad de indicarles a otras personas las cosas).....	81
Tabla 26	81
4.5. Análisis de Datos (Tabla La oportunidad de trabajar en algo que haga)Tabla 27	83
4.5. Análisis de Datos(Tabla La manera en que las políticas de la compañía)Tabla 28	84

4.5. Análisis de Datos(Tabla 24 El salario que recibió y la cantidad de trabajo)Tabla 29	86
4.5. Análisis de Datos(Tabla 25 Las oportunidades de progresos en este trabajo)Tabla 30	87
4.5. Análisis de Datos(Tabla 26 La libertad para tener criterio propio)Tabla 31	89
4.5. Análisis de Datos(Tabla 27 La oportunidad de experimentar mis propios métodos)	
Tabla 32	90
4.5. Análisis de Datos (Tabla 28 Las condiciones de trabajo) Tabla 33	92
4.5. Análisis de Datos (Tabla 29 La forma en que mis compañeros de trabajo)Tabla 34	93
4.5. Análisis de Datos (Tabla 30 Los elogios que recibos por hacer un buen trabajo)Tabla 35	95
4.5. Análisis de Datos(Tabla 31 El sentido de logro que obtengo de este trabajo)	
Tabla 35	96
4.5. Análisis de Datos.....	99
(Tabla 32 Comparación promedio del nivel de satisfacción laboral por variables)Tabla 36.....	99
4.5. Análisis de Datos.....	101
(Tabla 33 Correlaciones entre dimensiones de la satisfacción intrínseca)Tabla 37	101

Índice de Figuras

4.5 Análisis de Datos (Figura) 1	68
4.5 Análisis de Datos (Figura) 2	70
4.5 Análisis de Datos (Figura) 3	71
4.5 Análisis de Datos (Figura) 4	73
4.5 Análisis de Datos (Figura) 5	74
4.5 Análisis de Datos (Figura) 6	76
4.5 Análisis de Datos (Figura) 7	78
4.5 Análisis de Datos (Figura) 8	79
4.5 Análisis de Datos (Figura) 9	80
4.5 Análisis de Datos (Figura) 10	82
4.5 Análisis de Datos (Figura) 11	83
4.5 Análisis de Datos (Figura) 12	85
4.5 Análisis de Datos (Figura) 13	86
4.5 Análisis de Datos (Figura) 14	88
4.5 Análisis de Datos (Figura) 15	89
4.5 Análisis de Datos (Figura) 16	91
4.5 Análisis de Datos (Figura) 17	92
4.5 Análisis de Datos (Figura) 18	94
4.5 Análisis de Datos (Figura) 19	95
4.5 Análisis de Datos (Figura) 20	97

Resumen Ejecutivo

En la siguiente investigación se evaluó el nivel de la satisfacción laboral del CETPRO EGATUR, según la teoría¹ Bifactorial de Herzberg, con la finalidad de conocer los principales indicadores que influyen en la satisfacción de los docentes de EGATUR, asimismo el presente estudio permite que la empresa pueda tomar medidas en la satisfacción de sus docentes partiendo de los factores bien sean intrínsecos o extrínsecos y así exista una armonía en la empresa.

En la investigación se muestra también el análisis de la problemática del CETPRO EGATUR, donde se analiza los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores, debido a que en los últimos 1 años se ha observado que el nivel de crecimiento de la institución ha sido progresivo, pero sin embargo en cuanto a su nivel de calidad ha sido levemente progresivo y asimismo se observa que los docentes se encuentran mediamente satisfecho en un 3,5 lo ideal sería que estuviera en un 4, es por eso la motivación que muestran, en líneas generales, se ha observado una desmotivación extrínseca, y una motivación positiva en los factores intrínsecos en su desempeño actual.

Para finalizar el objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes, del CETPRO EGATUR, con este fin se aplicó el cuestionario según el instrumento de Minnesota a través de la Escala de Likert a los 12 miembros de población de estudio, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral del capital humano.

Los resultados que se analizó sobre la satisfacción laboral del CETPRO EGATUR, sobre los factores intrínsecos se pudo encontrar que el personal se encuentra

satisfecho en las siguientes dimensiones, con la remuneración y prestaciones, con el ambiente físico de trabajo, con la supervisión y participación y con la calidad de trabajo, en cuanto a la satisfacción intrínseca y la cantidad de trabajo, el personal demuestra satisfacción.

El fin de esta evaluación fue, analizar las dimensiones de la satisfacción laboral del CETPRO EGATUR, determinar el nivel de satisfacción laboral por dimensiones según la Teoría Bifactorial de Herzbert, para de esta manera determinar el nivel de satisfacción laboral y proponer un programa de mejora de la satisfacción laboral.

Entre las conclusiones se determinó que el personal del CETPRO EGATUR se encuentra satisfecho en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, principalmente el factor motivacional y en términos generales se encuentra satisfecho con un puntaje promedio de 3.5 con tendencia negativa.

Introducción

En la actualidad, las empresas se enfrentan a diferentes retos cada vez más competitivos y estos a su vez deben estar enfocados con mayor preferencia en la satisfacción laboral de sus colaboradores, quienes más que subordinados o empleados, constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la competitividad, en un entorno cada vez más, cambiante y exigente.

Para el CETPRO EGATUR la satisfacción laboral de sus docentes es un tema importante y que debe de ser evaluado ya que la experiencia de sus alumnos dependerá en gran medida del bienestar de sus docentes, en la investigación realizada EGATUR, promueve la satisfacción laboral a través del buen trato reconocimiento por su desempeño a través de cada año.

A través de la determinación de los factores que afectan la satisfacción laboral, se posibilitan los avances en el diseño de estrategias que permitan abordar con eficiencia, todos los aspectos que influyen en el bienestar del trabajador y por ende lograr mejoras en la organización.

En el desarrollo del primer capítulo se observan los antecedentes del estudio, formulación del problema, justificación de la investigación, metodología empleada así como las limitaciones que se dieron.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico en el cual se basa esta investigación, presentando las teorías sobre satisfacción laboral y los instrumentos de medición de la misma.

En el tercer capítulo se presentan los antecedentes generales de la empresa, su historia, constitución, giro y organigrama.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados y análisis del CETPRO EGATUR.

En el quinto capítulo se presentan las propuestas de mejora, conclusiones y recomendaciones, para que mejore la satisfacción laboral.

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En el presente capítulo se dará a conocer información importante para el desarrollo de esta, como lo es el tema a estudiar, seguidos por el planteamiento de problema, la formulación, los objetivos generales y específicos, la justificación, la metodología que se implementara en la investigación y también los alcances y limitaciones.

1.1. Título del tema

Estudio de los Determinantes de la Satisfacción Laboral de los docentes en la Institución Egatur – Tacna, periodo 2016.

1.2. Planteamiento del problema

En la actualidad las organizaciones se ven sometidas a grandes retos, desafíos y presiones, a los cuales tienen que responder con alto grado de creatividad, realismo y sobre todo con resultados, donde las empresas cada vez más concuerdan en reconocer el valor que significa mantener el recurso humano motivado y satisfecho, igualando el grado de importancia con los aspectos financieros y tecnológicos.

El recurso humano dentro de las organizaciones, cobra cada vez más fuerza debido a las exigencias del mercado, lo cual los empleados contribuyen a lograr dichas exigencias y a la vez al crecimiento de la organización, para que se pueda lograr, es fundamental generar una buena satisfacción laboral en la organización, lo que contribuye al compromiso con la empresa.

Dentro del marco de la educación superior que se viene desarrollando en las Instituciones de Tacna, cobra importancia conocer la satisfacción o insatisfacción laboral de los docentes, por lo que se debe conocer como tal a las personas, cómo se desenvuelve en el entorno laboral y los resultados depende en estos factores que influyen en lo mental como también en lo físico; pero el gran problema es cómo medir esa satisfacción la cual se pueden categorizar por actitudes, autoestima, autoevaluación, entorno sociocultural teniendo en cuenta la edad, sexo e historia de las personas.

Para poder darle más aplicabilidad al problema que detectamos en el CETPRO EGATUR, se hizo la revisión bibliográfica de diferentes modelos de gestión del potencial humano y modelos exitosos de la satisfacción laboral y motivacional, que es lo que ahora marca tendencia puesto que el recurso vital de cada empresa son las personas, y teniendo en cuenta que todos somos diferentes, ¿cómo construir un ambiente laboral acorde a las necesidades de la empresa como también la de los empleados?; dentro del contexto de una

empresa u organización siendo de vital importancia el diseño, articulación e implementación de un modelo que sea adecuado a la realidad de la empresa por lo que la Teoría Bifactorial de Herzberg 1959 nos muestra una perspectiva la cual se acopla a la investigación de la satisfacción laboral y motivacional; pues nos habla por un lado del reconocimiento de las personas en el trabajo como lo es el salario, políticas y seguridad laboral, como también, la libertad de trabajo o contenido, responsabilidad y logro, dividiéndolos en agentes laborales extrínsecos e intrínsecos. Con esto ayudaría a revertir el problema que se detecta en el CETPRO EGATUR pasando ya a trabajar factores motivacionales. Asimismo se estudiará a la institución bajo sus necesidades y requerimientos específicos en el área de recursos humanos del CETPRO EGATUR, puesto que los objetivos que se plantea la empresa no pueden ir en discrepancia con la formación que se imparte al estudiar en ella, puesto que todo es un equilibrio en la cual si se presenta un buen ambiente laboral hay más captación de público lo que la lleva a ser más reconocida en su labor de impartir conocimiento.

1.3. Formulación del problema

El siguiente estudio para sistematizar la situación problemática explicada en la sección anterior se requiere plantear interrogantes de investigación, las mismas que están clasificadas en función de un problema general y problemas específicos.

1.3.1. Problema General

¿Cuáles son los determinantes de la satisfacción laboral en los docentes del CETPRO EGATUR - Tacna?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral actual del CETPRO EGATUR – Tacna?
- ¿Cómo se manifiesta la satisfacción laboral de los docentes considerando la demografía organizacional del CETPRO EGATUR - Tacna?
- ¿Cómo mejorar la satisfacción laboral y motivacional de los docentes en el CETPRO EGATUR – Tacna?

1.4. Formulación de Objetivos

Una vez planteado el problema de investigación y a partir de éste haber sistematizado la investigación a través de la formulación del problema, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos.

1.4.1. Objetivo General

Precisar los determinantes de la satisfacción laboral en los docentes del CETPRO EGATUR - Tacna.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral actual del CETPRO EGATUR – Tacna.
- Comparar la satisfacción laboral de los docentes a partir de la demografía organizacional en el CETPRO EGATUR - Tacna.
- Proponer acciones de mejora de la satisfacción laboral.

1.5. Hipótesis

Las hipótesis son respuestas tentativas a las interrogantes planteadas en la formulación del problema. En ese sentido se presenta la hipótesis general que será motivo de contraste.

1.5.1. Hipótesis General

En los docentes del CETPRO EGATUR de Tacna, los factores internos tienen una mayor significancia que los factores externos en el comportamiento actitudinal de la satisfacción laboral.

1.6. Justificación de la Investigación

En los procesos de investigación se suele recurrir a explicar las razones que fundamentan los esfuerzos de investigación. Distintos metodólogos como Bernal (2010); y los autores mexicanos Hernández, Fernández y Baptista (2014) coinciden en considerar tres criterios teóricos, metodológicos, prácticos.

1.6.1. Teórica

El análisis de la satisfacción laboral, actualmente se utiliza para identificar, categorizar y analizar las percepciones que tienen los integrantes de su propia organización en un determinado período de tiempo, valiéndose de métodos de recolección de información. por consiguiente se toma como referencia la teoría Bifactorial de Herzberg que se dividen en dos agentes: extrínsecos (factores Higiénicos) que se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la

seguridad en el trabajo y los intrínsecos (factores Motivadores) se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

1.6.2. Metodológica

La investigación se justifica, amparada en el desarrollo de los modelos e instrumentos propios de la variable de estudio, considerando utilizar la técnica de la encuesta con el cuestionario cuantitativo como instrumento para la recolección de datos.

1.6.3. Práctica

La ejecución del proyecto de investigación propuesto beneficiará en gran medida al CETPRO – EGATUR en la ciudad de Tacna, ya que servirá para mejorar la satisfacción laboral y motivacional de los docentes para con sus alumnos y así ser más competitivos.

1.7. Definiciones operacionales

Objetivos específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores
Identificar cómo perciben los docentes la satisfacción laboral y motivacional actual del CETPRO EGATUR – Tacna.	Satisfacción laboral	Intrínseco Extrínseco	<ul style="list-style-type: none"> ● Condiciones de la infraestructura ● Autonomía ● Horario ● Percepción
Indicar cuál son los problemas frecuentes que perciben los docentes en CETPRO EGATUR - Tacna.			<ul style="list-style-type: none"> ● Malas relaciones interpersonales ● Bajo salario ● Malas condiciones de trabajo ● Falta de responsabilidad ● Trabajo rutinario
Determinar cómo mejorar la satisfacción laboral y motivacional de los docentes en el CETPRO EGATUR – Tacna.			<ul style="list-style-type: none"> ● Status laboral ● Incremento de salario ● Incremento en la seguridad del trabajo ● Reconocimiento de la labor ● Políticas de la organización

Definiciones operacionales (Tabla) 1
Fuente: Elaboración Propia

1.8. Metodología

La investigación se plantea dado al interés que tienen el CETPRO – EGATUR en la ciudad de Tacna de ofrecer un buen ambiente laboral a sus docentes el cual se vea transmitido a los alumnos que estudian gastronomía y turismo se realizará la búsqueda de información que resuelva el problema principal, necesario aplicar cuestionarios de satisfacción laboral a través de la técnica de la encuesta, de esta manera se determinará el comportamiento de la satisfacción laboral.

1.8.1. Tipo de Investigación

De acuerdo con el propósito de esta investigación, la misma se enmarca dentro del tipo descriptivo - explicativo. Considerada descriptiva, ya que según lo planteado por (Hernández, Fernández y Baptista, 2003) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”; (pág. 133), por lo tanto no se evalúa al individuo como tal sino al comportamiento en grupo distinguiendo factores como lo son tipo de comportamiento, edad, sexo y demás factores; por otro lado tenemos como tal los estudios explicativos según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) “son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos

(exploración, descripción y correlación o asociación); además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia”. (p. 84) a lo que lleva a plantear un objetivo, en donde las personas se comportan de una forma u otra por lo que les ha tocado vivir, por un modelo de gestión del estado o en este caso un modelo de gestión empresarial.

1.8.2. Diseño de Investigación

Para el diseño de investigación adoptamos la siguiente clasificación en donde indica (Hernández et al., 2010). La investigación experimental e investigación no experimental. A su vez, la primera puede dividirse de acuerdo con las clásicas categorías de Campbell y Stanley (1966) en: pre-experimentos, experimentos “puros” y cuasi-experimentos. La investigación no experimental la subdividimos en diseños transversales y diseños longitudinales. Por lo tanto conociendo las políticas a manejar, aplicando lo que son los perfiles de trabajo, se podrá evaluar con mas objetividad y sacar una investigación bien sea experimental o no.

Por lo tanto al tener información que nos ayuda con la investigación se opta por el tipo no experimental y a su vez transversal, ya que serán realizadas las observaciones en un momento único en el tiempo. Por cuanto es un estudio empírico

y sistemático, en vista de que no se pretenden manipular ningún tipo de variable.

1.9. Alcances y limitaciones

En la presente investigación es necesario dar a conocer cuáles pueden ser los alcances y limitaciones que puede tener realizar el estudio de los determinantes de la satisfacción laboral de los docentes de la institución EGATUR, para la realización de este se tendrá en cuenta teórica o temática, historial o temporal, geográfica y demográfica.

1.9.1. Teórica o Temática

La presente investigación está relacionada con el interés de evaluar cuál es la satisfacción laboral de los docentes en el CETPRO EGATUR de la ciudad de Tacna que se sustentará con la Teoría Bifactorial de Herzberg 1959.

1.9.2. Historial o Temporal

En esta investigación se tomaron como referencias los datos e información del instituto CETPRO EGATUR de la ciudad de

Tacna, este estudio estará desarrollado para mediados de Diciembre del 2016.

1.9.3. Geográfica o Espacial

La presente investigación se realizará en un área delimitada del territorio de Suramérica, en el país de Perú específicamente en las ciudades de Tacna en la empresa CETPRO EGATUR.

1.9.4. Demográfica

En el estudio se tiene en cuenta como población 12 docentes del instituto CETPRO EGATUR de la ciudad de Tacna.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan conceptos, modelos y teorías que fundamentan el desarrollo de los resultados y conclusiones además de instrumentos, análisis crítico de cada una de ellas para definir la más adecuada para determinar la satisfacción laboral de los docentes de la institución Egatur.

2.1. Satisfacción laboral

Actualmente La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Es por eso que se puede decir que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador; lo que influye en la calidad y esto se ve reflejado en el éxito de muchas empresas o por el contrario el fracaso; ahondando más en el tema, nos encontramos con varios exponentes que lo definen de la siguiente manera:

El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas". (Muñoz, 1990, pág. 76)

Por otro lado encontramos a un autor el cual nos dimensiona que la satisfacción laboral no depende solamente de la personas como tal sino de un ambiente laboral en donde todo es un conjunto que agrupa factores internos y externos de la persona como de la organización.

La satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. (Loitegui, 1990, pág 83).

El modelo implica una compensación en donde el nivel de satisfacción en determinados aspectos compensa o sule otras actividades de la empresa; por lo tanto el autor crea las facetas del trabajo así:

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

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

Otra postura realizada por Blum (1976) encontrada en la tesis doctoral de (Loitegui, 1990), nos refieren a la satisfacción laboral basada en la moral de los individuos correlacionados afirmando que:

Los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. (pág. 45)

Pero en si ¿Cómo definir esta teoría? El autor muestra una clasificación partiendo de la actitud laboral, satisfacción laboral y la moral laboral definiendo cada una así:

- Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.

- Satisfacción laboral: Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- Moral laboral: Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión, la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como:

El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales. Blum 1976 citado por (Loitegui, 1990, pág. 45-46)

Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.

- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Por último nos encontramos con (Kreitner y Kinicki, 1997) que indica que la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”.(pág. 171) Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño.

2.2. Importancia de la satisfacción laboral

Cualquier empresa, instituto y/o organizaciones tienen objetivos para los que se necesita de una fuerza laboral para poder llevarlos a cabo, pues son los colaboradores los que se encargan del funcionamiento y cumplimiento de las metas de la empresa, el recurso humano es lo más importante y valioso de un negocio, por lo que es necesario brindar un ambiente adecuado en el que la satisfacción laboral sea positiva.

La importancia de la satisfacción laboral para las organizaciones es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros, Además está íntimamente relacionada con el compromiso y la productividad de los trabajadores. ya que un trabajador satisfecho puede llegar hacer más productivo y a la vez le brinda seguridad a la empresa, la hace más competitiva y con mayores alcances y perspectivas positivas a crecer.

2.3. Teorías y modelos que explican la satisfacción laboral

En este punto se muestran las bases teóricas que le brindan un soporte a la investigación, es por ello que en la presente investigación se pretende desarrollar diferentes teorías y modelos con distintos autores que expliquen su manera de ver la satisfacción laboral.

2.3.1. La teoría de la discrepancia de Locke

La teoría de la discrepancia de Locke nos muestra la satisfacción o insatisfacción que tienen los empleados pero valorando lo que son las necesidades que tienen como persona (reconocimiento, valores, ambiente entre otros) y lo que recibe realmente en la labor. Por lo tanto el nos explica que “. La satisfacción/insatisfacción es el resultado de una discrepancia entre las necesidades y valores del empleado y lo que

realmente obtiene del mundo laboral. También plantean la compleja dinámica de efectos interactivos recíprocos que mantiene la satisfacción en el trabajo y los demás aspectos del comportamiento laboral” (Locke, 1984, pág. 95)

2.3.2. La teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría de los dos factores: motivación en donde relaciona los contenidos del trabajo en la forma de cómo se desenvuelve, cumplimiento de objetivos, crecimiento y por otro lado la posición laboral, las políticas, salarios y demás factores que no parecen tengan tanta carga en la motivación de las personas pero que influyen muy inconscientemente, por lo tanto (Herzberg, 1967) señala que:

El hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactorios, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como

motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social. (págs. 6-7)

2.3.3. La teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Maslow

La Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de (Maslow, 1954) en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
- 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.

- 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Por otra parte, Ayres y Malouff (2007, pág. 281) postulan que una manera de entrenar a los empleados en la resolución de problemas y de ayudarles a que se sientan más positivos y satisfechos puede ser a partir de la Teoría Social Cognitiva de Bandura.

2.3.4. La Teoría Social Cognitiva de Bandura

La teoría cognitivo-social de Bandura destaca el modelo del determinismo recíproco que viene a decir que los factores ambientales, los cognitivos, personales, de motivación, emoción, etc. Interactúan todos entre sí recíprocamente.

Se sitúa por lo tanto en contra de los más extremistas con respecto a la localización de las causas de la conducta, rechazando el extremo ambientalista y el determinismo personal, Bandura establece una interacción entre las distintas corrientes, por lo que los factores ambientales, personales y conductuales, no son entidades separadas, sino que interactúan mutuamente entre sí.

Considera que en el proceso de aprendizaje hay que tener en cuenta las siguientes capacidades básicas:

- Capacidad simbolizadora, para ensayar simbólicamente soluciones, sin que sea necesario ejecutarlas y sufrir las consecuencias de sus errores.
- Capacidad de previsión, al proponerse metas se ensayan las posibles acciones y consecuencias, que se puede convertirse en motivadores y reguladores de la conducta previsor.
- Capacidad vicaria, mediante la observación de modelos se puede aprender vicariamente de lo que otros hacen y las consecuencias de dichas acciones, sin necesidad de pasar por la ejecución de las mismas.
- Capacidad autorreguladora, el hombre puede controlar su propia conducta manipulando el ambiente y utilizando estrategias cognitivas proponiéndole metas, objetivos e incentivos a sus propias acciones.
- Capacidad de autorreflexión, analizar sus propias experiencias, contrastándolas con los resultados obtenidos, analizar sus ideas, y desarrollar la percepción que tienen ellos mismos sobre su eficacia.

Aunque Bandura defiende la idea de que las conductas que hayan obtenido recompensas positivas tendrán más posibilidades de ser repetidas y en cambio disminuirán las

conductas que hayan obtenido consecuencias negativas, este proceso en el hombre es más bien rudimentario ya que es compatible a los procesos que utilizan los animales.

Con la teoría social cognitiva muestra la complejidad de los procesos humanos para realizar una conducta, mediante la observación la persona puede aprender una acción y sus consecuencias y deliberadamente tenderá a realizarla o no; dependiendo de sus características personales y su motivación.

2.3.5 El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, propuesto por Lawler.

El modelo de los determinantes de la satisfacción en el trabajo, propuesto por Lawler (1973) remarca la relación expectativas-recompensas, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo.

En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente

excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción. (Weinert, 1987, pág. 305)

2.3.6. El modelo de expectativas de Vroom

La teoría de las expectativas afirma que la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esté se-guido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese resultado para el in-dividuo. En términos más prácticos, la teoría de las expectativas dice que un em-pleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; y las recompensas satisfarán las metas personales del empleado. Por tanto, la teoría se enfoca en tres relaciones:

Relación esfuerzo-desempeño: la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.

Relación desempeño-recompensa: el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.

Relación recompensas-metas personales: el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles.

2.4. Instrumentos para medir la satisfacción laboral

Llegado a este punto de la investigación es para demostrar que hay diferentes autores y universidades que han medido la satisfacción laboral es por ese motivo que en este estudio se presentan diferentes maneras de medir la satisfacción laboral con factores o dimensiones diferentes pero todas enfocadas a la medición de la satisfacción laboral, en adelante observan varios tipos de cuestionarios realizados por autores diferentes.

2.4.1. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró

El cuestionario S20/23 desarrollado en 1998 abarca 23 ítems elaborado para obtener una evaluación adecuada de la

satisfacción laboral, el cuestionario mantiene cinco factores, con algunas diferencia respecto a los ítems que pesan en cada factor, lo que avala un cuestionario como instrumento de medida de la satisfacción / insatisfacción laboral en poblaciones de distintas características, las cuales (Meliá, 1989) los evalúa la satisfacción de la siguiente manera:

1. La supervisión
2. El ambiente físico de trabajo
3. Las prestaciones recibidas
4. La satisfacción intrínseca del trabajo
5. La participación.

2.4.2. Cuestionario de satisfacción (MSQ) MINNESOTA

La satisfacción de Minnesota Questionnaire (MSQ) está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su puesto de trabajo. Tres formas están disponibles: dos formas largas versión 1977 y la versión 1967 como forma corta.

El MSQ proporciona información más específica sobre los aspectos de un trabajo que un individuo se encuentra gratificante que hacer medidas más generales de la satisfacción en el trabajo. El MSQ es útil en la exploración de las necesidades del cliente profesional, en los estudios de

seguimiento de asesoramiento, y en la generación de información sobre los refuerzos en puestos de trabajo, en la cual lo desarrolla de la siguiente manera (Weiss, 1967)

- La versión de 1977, utiliza los siguientes cinco opciones de respuesta:

- Muy Satisfecho

- Satisfecho

- "N" (Ni satisfecho ni insatisfecho)

- Insatisfecho

- Muy insatisfecho

- La versión 1967 ajusta para este efecto techo mediante el uso de las siguientes cinco categorías de respuesta:

- No satisfecho

- algo satisfecho

- Satisfecho

- Muy Satisfecho

- extremadamente satisfecho

- La forma corta MSQ. Este formulario consta de 20 artículos de la forma larga MSQ que mejor representan cada una de las 20 escalas. El análisis factorial de los artículos 20 dio lugar a dos factores - la satisfacción intrínseca y extrínseca. Los resultados obtenidos en estos dos factores, además de una puntuación de satisfacción general se pueden obtener.

En la forma corta MSQ utiliza las mismas categorías de respuesta utilizados en la forma larga 1977.

La versión larga posee 100 ítems y la forma corta posee 20; en ambas se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, pero se utiliza sólo para el formato largo.

La forma corta del cuestionario MSQ posee 20 ítems considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de tres factores:

1. Intrínseca (naturaleza del puesto)
2. Extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario)
3. Satisfacción general

2.4.3. Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall, & Hulin

La JDI fue diseñado para medir el constructo de la satisfacción en el trabajo, definida por (Smith, 1969) como "los sentimientos un trabajador tiene sobre su trabajo " (p 100). Su concepto de Satisfacción incluido dos subdominios: un dominio de evaluación de lo general a largo plazo, que se ocupa de la evaluación de cómo un individuo de trabajo actual se compara con otros puestos de trabajo durante toda su vida , y un dominio descriptivo específicos de corto plazo , que se centra en la

evaluación de satisfacción dentro de las operaciones del día a día de una persona de trabajo actual.

Este cuestionario posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco de cinco subdimensiones:

1. La satisfacción con el trabajo
2. La supervisión
3. Compañeros de trabajo
4. Paga
5. Promoción

2.4.4 Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La escala SL-SPC de Palma

Escala diseñado en el 2005, permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores que describe (Palma, 2005)

1. Significación de la tarea
2. Condiciones de trabajo
3. Reconocimiento personal y/o social
4. Beneficios económicos.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

2.4.5. Cuestionario Font Roja de Aranaz & Mira

Este cuestionario desarrollado en 1988 posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones en donde (Aranaz, 1988) las agrupa es:

1. Exceso o presión de trabajo
2. Promoción profesional
3. Satisfacción con el puesto de trabajo
4. Monotonía laboral

5. Relaciones interprofesionales
6. Competencia profesional
7. Tensión relacionada con el trabajo
8. Relaciones interpersonales con los compañeros.

2.4.6. Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang

Este cuestionario está basado en el realizado por Melia & Peiró, en donde (Chiang, 2008) en donde el cuestionario es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario explica la satisfacción laboral con seis factores:

1. Satisfacción con el trabajo en general
2. Con el ambiente físico de trabajo
3. Con la forma en que se realiza el trabajo
4. Con las oportunidades de desarrollo
5. Con la relación subordinado-supervisor
6. Con la remuneración

2.5. ANÁLISIS COMPARATIVO

En este punto se procede a hacer comparaciones entre las diferentes teorías/modelos que explican la satisfacción laboral y que son

mencionados por diferentes autores y a su vez la comparación entre los instrumentos escogidos para medir la satisfacción laboral.

2.5.1. Teorías/Modelos que explican la satisfacción laboral (tabla comparativa)

NOMBRE DE LA TEORÍA	DEFINICIÓN	EXPLICACIÓN	DIFERENCIA
La Discrepancia de Locke	Indica que en contexto laboral debe atender a las necesidades y valores de los trabajadores	Falta de acuerdo entre las necesidades y los valores del empleado y lo que realmente obtienen.	Se observa si un empleado está satisfecho o insatisfecho
Bifactorial Herzberg	Señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta	Motivadores satisfactores (logros, progreso, reconocimiento etc) higiénicos insatisfactorios (políticas, supervisión, salarios, relación entre compañeros); todos esos factores influyen directa e indirectamente	Acá incluyen factores intrínsecos (internos) y extrínsecos (externos).
Jerarquía necesidades básicas de Maslow	Defiende que en cuanto se satisfagan las necesidades básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.	Son 5 necesidades: filosofía, seguridad, social, estima y autorrealización; la idea es que las necesidades más altas ocupen la atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades	Es diferente a las demás ya que Maslow determina necesidades que maneja el ser humano. y en la demás es como se desenvuelve el ser humano en cuanto al trabajo
Socio cognitiva de Bandura	Destaca el modelo del determinismo recíproco que viene a decir que los factores ambientales, los cognitivos, personales, de motivación, emoción, etc, interactúan todos entre sí recíprocamente	Muestra la complejidad de los procesos humanos para realizar una conducta, mediante la observación la persona puede aprender una acción y sus consecuencias y deliberadamente tenderá a realizarla o	Ayuda a la resolución de problemas, como también a que se sientan más positivos y satisfechos

		no; dependiendo de sus características personales y su motivación.	
El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de lawler	Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral	Estas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio de éste	Expectativa recompensa
El modelo de expectativas de Vroom	En términos más prácticos, la teoría de las expectativas dice que un em-pleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño	La clave es la comprensión de las metas, en cuanto a sus, comportamientos, desempeños, esfuerzo y recompensa	De acuerdo a la certezas que tenga ayudan al cumplimiento de la meta propuesta, es más motivador

Teorías/Modelos (Tabla) 2
Fuente:Elaboración Propia

2.5.2. Instrumentos de medición (tabla comparativa)

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23	Cuestionario de satisfacción (MSQ) MINNESOTA
Tiene 23 ítems, es menos extensa el cuestionario mantiene 5 factores con diferencia entre los ítems	Tiene dos formas una larga de 100 ítems y una corta de 20 ítems
Factores: <ol style="list-style-type: none"> 1. La supervisión, 2. El ambiente físico de trabajo 3. Las prestaciones recibidas 4. La satisfacción intrínseca del trabajo 5. La participación. 	La forma larga se interrogan acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral. La forma corta está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su puesto de trabajo, y da lugar a 3 factores intrínseca, extrínseca y satisfacción general

Instrumentos de medición (Tabla) 3
Fuente: Elaboración propia (2016)

Job Descriptive Index (JDI)	Cuestionario Font Roja
Posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de 5 diferentes facetas del ambiente laboral	Tiene 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones
Facetas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo 2. Pago 3. Promociones 4. Supervisión 5. Compañeros de trabajo 	Dimensiones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Exceso o presión de trabajo 2. Promoción profesional 3. Satisfacción con el puesto de trabajo 4. Monotonía laboral 5. Relaciones interprofesionales 6. Competencia profesional 7. Tensión relacionada con el trabajo 8. Relaciones interpersonales con los compañeros

Instrumentos de medición (Tabla) 4
Fuente: Elaboración propia (2016)

<p align="center">Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang</p>	<p align="center">Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. La escala SL-SPC</p>
<p>Está basado en el realizado por Meliá y Peiró. Es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas</p>	<p>Permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral.</p>
<p>Factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con el trabajo en general 2. El ambiente físico de trabajo 3. La forma en que se realiza el trabajo 4. Las oportunidades de desarrollo 5. La relación subordinado-supervisor 6. La remuneración 	<p>Factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Significación de la tarea 2. Condiciones de trabajo 3. Reconocimiento personal y/o social 4. Beneficios económicos.
<p>El cuestionario se desarrolla con un total de 39 ítems</p>	<p>La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos.</p>

**Instrumentos de medición (Tabla) 5
Fuente: Elaboración propia (2016)**

2.6. ANÁLISIS CRÍTICO

Todas las teorías y modelos antes mencionados por los diferentes autores tienen una forma diferente de explicar la satisfacción laboral pero tiene alguna similitud en ciertos aspectos. Pero ninguna de las antes mencionada explican todos los factores ya sean internos como externo como lo hace la teoría de los dos factores que nos presenta Herzberg que es en la que se desea basar el estudio de los determinantes de la satisfacción laboral de los docentes de Egatur; ¿por qué esta teoría? porque esta de una y otra forma entrelaza todo lo descrito en el punto anterior de teorías y modelos en donde se comparan aparte encaja en el estudio que se desea realizar, puesto que se centra en identificar los factores los factores extrínsecos que los cataloga como factores higiénicos tales como: condiciones de trabajo, salario políticas de seguridad y demás; y por otro lado encontramos lo que es el factor intrínseco que los cataloga como factores motivadores ya que es la labor en sí, como se desenvuelve en el trabajo, que tanta autoridad tiene la persona en su puesto o es la institución en este caso quien limita a los trabajadores, los logros entre otros factores que de igual forma son importantes que se puedan medir.

Por otro lado en la investigación también es necesario mencionar que se desea trabajar con el instrumento de MINNESOTA Cuestionario de satisfacción (MSQ) forma corta, porque este se fusiona entre sí con la

teoría escogida pues también mide los factores intrínsecos y extrínsecos y además la satisfacción general de los empleados, va de la mano con la teoría que se está implementando para soportar este estudio, no se escogieron los otros cuestionarios aunque son buenos y reconocidos e igualmente mide algunos de los factores que mide el cuestionario (MSQ) pero solo algunos, no miden los dos factores internos y externos. Y al ser este escogido con junto con la teoría que se basan en lo mismo puede dar resultados más precisos pues ambas tanto teoría como instrumento tratan de identificar y basarse en los mismos factores extrínsecos e intrínsecos.

CAPÍTULO III

3. MARCO REFERENCIAL

Todo trabajo de investigación requiere identificar claramente el espacio geográfico, sectorial y/o organizacional donde se desarrolla el estudio, como también a los sujetos de investigación por lo que en el presente capítulo se describirán los antecedentes de la organización donde se evalúa la satisfacción laboral.

3.1. Reseña Histórica

La Escuela de Gastronomía, Administración y Turismo (EGATUR) fue creada el 16 de mayo del 2005, surge como parte de un proyecto innovador de servicios turísticos en la ciudad de Tacna, apostando por el rescate, desarrollo y fortalecimiento de la biodiversidad cultural, ecosistemas y el interminable abanico de potajes de la cultura Tacneña.

EGATUR, lleva más de 11 años formando profesionales, iniciando con la promoción en la especialidad de Turismo, luego por la demanda por profesionales especializados en la comida peruana decidieron crear la especialidad de Cocina Peruana e internacional, lo cual la llevó a ser muy reconocida en el sur del Perú, en la actualidad han incorporado las especialidad de Bar e Mixología, Pastelería y Panificación.

La metodología de enseñanza se basa en la práctica vivencial, todo egresado domina áreas como: administración, logística, bar, servicio, compras de almacén y atención al cliente.

En la actualidad EGATUR, se encuentra también en el departamento de Moquegua, apostando por su mismo modelo, el cual a la fecha le está dando muy buenos resultados.

Por último, EGATUR cuenta con convenios con la Asociación de Restauradores Gastronómicos de las Américas - AREGALA y la Asociación Iberoamericana de Institutos Educativos de Hotelería, Gastronomía y Turismo, para responder a las necesidades de un mercado que cada año demanda más profesionales preparados y competentes en el área.

3.2. Filosofía Empresarial

El compromiso es la formación de profesionales competentes, innovadores y con espíritu empresarial, con el objetivo de posicionar la Cocina Peruana como la más importante en el ámbito Gastronómico Internacional.

3.2.1. Visión

Ser una organización líder reconocida a nivel nacional e internacional como la primera empresa del rubro gastronómico en formar profesionales integrales en el campo de la gastronomía, y brindar servicios gastronómicos óptimos

realizando funciones de ejecución, planeación y operación en la demanda laboral.

3.2.2. Misión

EGATUR, es una empresa que brinda formación integral con innovación y calidad educativa para formar profesionales técnicos, altamente competitivos en Gastronomía, Panadería y Pastelería, Administración, Turismo, Bar y Coctelería, y a su vez brindar servicios gastronómicos en el sur del Perú y Norte de Chile.

3.2.3. Valores

Honestidad: Actuamos con la debida transparencia entendiendo que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular para alcanzar los propósitos misionales.

Respeto: Comprendemos y aceptamos la condición inherente a las personas, como seres humanos con deberes y derechos, en un constante proceso de mejora espiritual y material.

Solidaridad: Actuamos siempre con la disposición a ayudar a los compañeros cuando necesiten de apoyo; regidos por la cooperación para lograr los objetivos propuestos por la empresa.

Justicia: Brindamos a cada ser humano lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten.

Pertenencia: Realizamos nuestro proyecto de vida compatible con el proyecto laboral, manteniendo el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física.

Tolerancia: Valoramos a los demás por lo que son y aceptamos con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual a nosotros.

3.3. Diseño Organizacional

Cuenta con una estructura vertical, en la cual se describe los principales cargos y sus respectivas funciones.

- **Gerente**

Funciones:

- Contratar todas las posiciones gerenciales.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de diferentes áreas.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales.
- Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se estén llevando correctamente.

- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, personal administrativo, docentes y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.
 - Lograr que las personas quieran hacer lo que tienen que hacer y no hacer lo que ellas quieren hacer.
-
- **Administrador**

Funciones:

- Planear, la cual incluye definir metas, establecer estrategias y desarrollar planes para coordinar actividades.
- Organizar, determinar las actividades que deben realizarse, con el personal se cuenta para realizarlas, cómo se van a agrupar las actividades, quién va a informar a quién y qué decisiones tienen que tomarse.
- Dirigir, el cual incluye motivar a empleados, dirigir al personal, seleccionar los canales de comunicación más efectivos y resolver conflictos.
- Controlar y supervisar el desarrollo de las actividades para asegurarse de que se están cumpliendo como se planificó y corregir cualquier desviación significativa.

- **Asesor Legal**

Funciones:

- Prestar asesoramiento jurídico.
- Asesorar y elaborar documentos legales en procesos de contratación de bienes y servicios.
- Sustanciar procesos laborales, civiles, penales y administrativos de la Institución, asumiendo defensa cuando el caso lo amerita.
- Llevar acabo procesos administrativos.
- Verificar y declaración del cumplimiento de boletas y pólizas de garantía.
- Participación en comisiones para elaboración de reglamentos y otros documentos de carácter institucional.

- **Coordinación Académica**

Funciones:

- Participar en el proceso de selección de los docentes.
- Dirigir, organizar, coordinar, controlar y evaluar las labores de los docentes a su cargo.
- Dirigir, controlar y evaluar las actividades educativas generales que correspondan a la coordinación académica.
- Confeccionar el calendario y supervisar aplicación de mediciones internas.
- Organizar el cronograma de las reuniones de área.

- Participar en las reuniones de área o departamentos.
- Asesora a los docentes en las etapas de organización, programación y desarrollo de las actividades de evaluación del proceso enseñanza – aprendizaje.

- **Informática**

Funciones:

- Brindar mantenimiento y soporte técnico al hardware y software de la red informática.
- Elaborar y supervisar las políticas de uso de la tecnología de información en la Organización.
- Diseñar, desarrollar e implantar sistemas y aplicaciones informáticas, planteando la utilización de tecnologías informáticas avanzadas, en el campo de la informática.
- Proponer desarrollar e implementar procesos informáticos y de comunicaciones, tendientes a la comunicación congruente de base de datos de la organización, redes de interconexión institucional y sistemas de soporte informático.

- **Tesorería y Contabilidad**

Funciones:

- Establecer y operar las medidas necesarias para garantizar que el sistema de contabilidad del Centro esté diseñado para que su operación facilite la fiscalización de los activos,

pasivos, ingresos, costos, gastos, y avance en la ejecución de programas.

- Realizar las acciones necesarias para garantizar que el sistema contable del organismo, así como las modificaciones que se generen por motivos de su actualización, cuenten con las autorizaciones legales para su funcionamiento y operación.
- Emitir por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de funcionarios y empleados.
- Mantener actualizado el catálogo de cuentas y guía contabilizadora, de manera que éstos satisfagan las necesidades institucionales y fiscalizadoras de información relativa a los activos, pasivos, ingresos costos, gastos y avance en la ejecución de programas, recabando para el efecto, las autorizaciones suficientes de las autoridades competentes.
- Registrar y controlar los recursos financieros provenientes del calendario financiero presupuestal.
- Elaborar, analizar y consolidar los Estados Financieros del Centro y de las Unidades Foráneas.

- **Imagen Institucional**

Funciones:

- Relaciones Internas:
 - El cargo mantiene relaciones continuas con todas las unidades de la Institución, a fin de apoyar, ejecutar y/o coordinar lo relativo al área; exigiéndose para ello una normal habilidad para negociar y obtener cooperación.
- Relaciones Externas
 - El cargo mantiene relaciones continuas con proveedores y casas comerciales, a fin de ejecutar y/o coordinar lo relativo al área; exigiéndose para ello una buena habilidad para negociar y obtener cooperación.

- **Almacén**

Funciones:

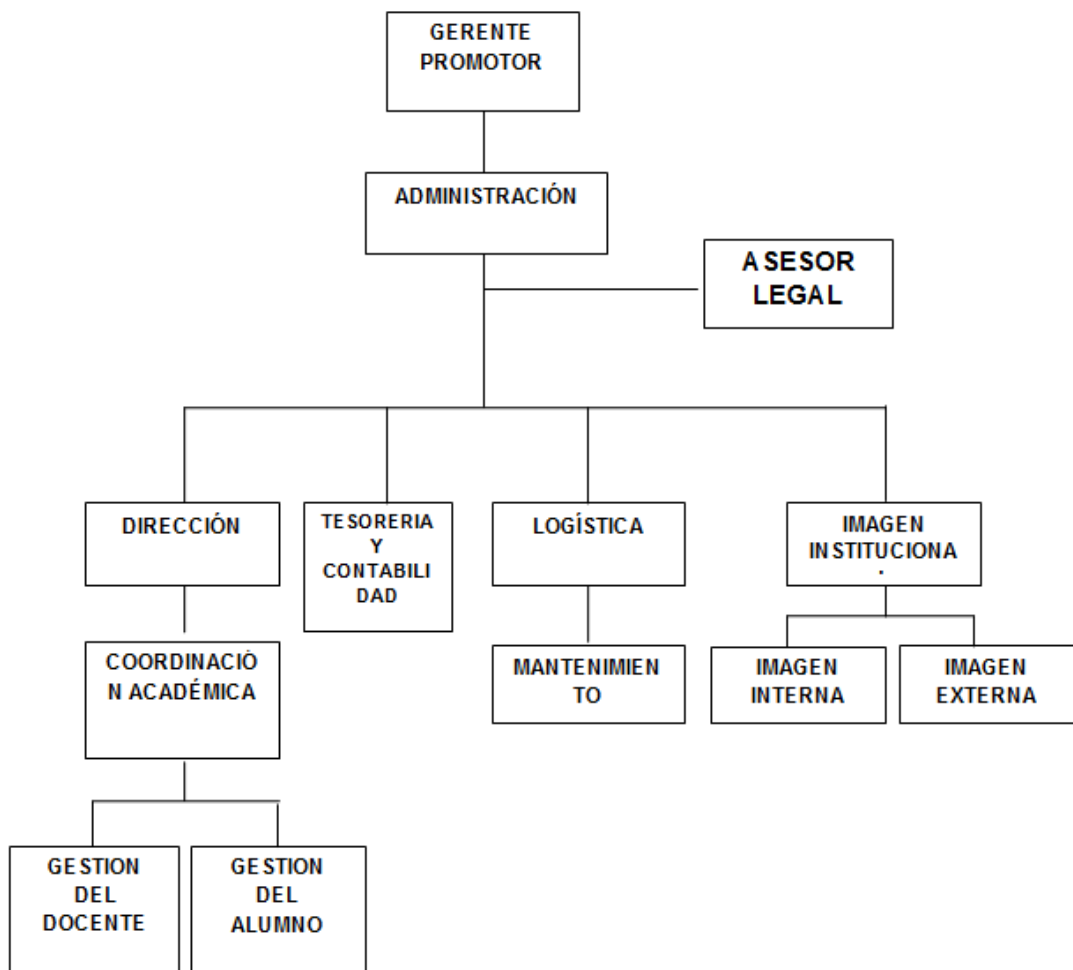
- Materiales; Maneja constantemente equipos e insumos para clases prácticas, siendo su responsabilidad directa la custodia de materiales e insumos.
- Presupuestos; Es responsable directo de presupuestos asignados para compras. Encargado de realizar compras de insumos para cocina y basada en procedimientos y/o experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel de unidad o sección.

- **Supervisión**

Funciones:

- El cargo recibe supervisión general de manera directa y periódica, y ejerce supervisión específica de manera directa y constante.

3.3.1 Organigrama Egatur



Organigrama Egatur (Figura) 1
Fuente: EGATUR

3.4 Productos y Servicios

Egatur oferta a las siguientes carreras:

3.4.1. Cocina Peruana e Internacional:

- **Perfil del egresado:** Innovar y creador de sus propios estilos gastronómicos con óptimos rendimientos, además de manejar un dominio de técnicas culinarias y las aplicaciones en los diferentes entornos.
- **Módulos y duración:** 12 meses, cada módulo tiene una duración de 2 meses
En total son 6 módulos y un séptimo que se basa exclusivamente a las prácticas.
- **Convenios de especialización:** El egresado podrá especializarse en diferentes países como Ecuador, México, Argentina, Brasil, Cuba, Francia, ello porque dicha institución pertenece a la Asociación de Restaurantes Gastronómicos de las Américas, siendo uno de los más importantes del mundo.

3.4.2. Pastelería y Panificación:

- **Perfil del egresado:** El egresado cuenta con dominio y desarrollo de las técnicas más modernas para todo tipo de masificación.
- **Módulos y duración:** 6 meses, cada módulo tiene una duración de 2 meses
En total son 3 módulos y uno que se basa exclusivamente a las prácticas.
- **Convenios de especialización:** El egresado podrá especializarse en diferentes países como Ecuador, México, Argentina, Brasil, Cuba, Francia, ello porque dicha institución pertenece a la Asociación de Restaurantes Gastronómicos de las Américas, siendo uno de los más importantes del mundo.

3.4.3. Bar e Mixología

- **Perfil del egresado:** El egresado tendrá las herramientas necesarias para desenvolverse en cualquier tipo de bar en el ámbito nacional e internacional, convirtiéndose en un experto en la preparación y servicio de tragos y cocteles, además de estar ampliamente capacitado para equipar, administrar y dirigir equipos.

- **Módulos y duración:** 12 meses, cada módulo tiene una duración de 4 meses

En total son 3 módulos y uno que se basa exclusivamente a las prácticas.

- **Convenios de especialización:** El egresado podrá especializarse en diferentes países como Ecuador, México, Argentina, Brasil, Cuba, Francia, ello porque dicha institución pertenece a la Asociación de Restaurantes Gastronómicos de las Américas, siendo uno de los más importantes del mundo.

3.5 Diagnóstico Organizacional

La institución cuenta con una plana de docentes especializados de primer nivel, reconocidos en el sur por su experiencia y su calidad de trabajo, en el análisis observatorio, se observó que promueven siempre la innovación y el trabajo en equipo, destacando siempre en el desarrollo de habilidades blandas.

Con respecto a su plana administrativa, su proceso de gestión es claro, sin embargo creemos que podría ser mejor; su gerente, cuenta con toda la experiencia y los años lo avalan.

3.6 Análisis Crítico

Algo que nos llamó mucha la atención es el nivel de compromiso por parte de los docentes hacia los alumnos, le dedican mucho esmero en su enseñanza, donde promueven mucho el trabajo en equipo y sobre todo que innoven constantemente.

Pero a la vez notamos que no son tomados en cuenta al momento de la formulación de la malla curricular, procesos de admisión, o en alguna toma de decisión que los involucre, ocasionando que no se sientan motivados e inspirados por parte de la gerencia.

Creemos que si se mejora dicho vínculo la institución Egatur tendría más impacto en el Sur, y podría hasta liderar el mercado.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE LOS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EGATUR

En el siguiente capítulo se desarrolla el análisis cualitativo y cuantitativo generado de la encuesta aplicada a los docentes de EGATUR, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral.

4.1 Características del diseño de investigación

La presente investigación busca determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes en la institución educativa EGATUR. Considerando que no se construye ninguna situación, sino que se observan las características de los sujetos que forman en su totalidad de toda la población, se diseña y ejecuta un estudio no experimental cuantitativo.

La estrategia de la investigación se desarrolló mediante encuestas mediante las cuales se plantearon de manera que permita entender y comprender la satisfacción laboral y motivacional actual, los problemas frecuentes que perciben los docentes y como mejorar la satisfacción laboral y motivacional de los docentes en el CETPRO EGATUR.

4.2. Metodología de la Investigación

El Método empleado en la presente investigación es el descriptivo. Es descriptivo porque pretende caracterizar la situación de las variables que aborda la investigación en la población estudiada.

De acuerdo a la revisión realizada en el marco teórico, se analiza la variable de la satisfacción laboral y motivacional de los colaboradores.

4.3. Población

La población del presente estudio está compuesta por el total de colaboradores siendo 12 docentes que forman parte del personal académico del CETPRO EGATUR que laboran actualmente, en todas las áreas formativas académica.

4.4. Recopilación de datos

El instrumento seleccionado para esta investigación fue el cuestionario. El mismo que se adjunta en el Anexo 1. El instrumento cuenta con preguntas que consideran lo siguiente:

4.4.1. Satisfacción laboral

En esta parte del instrumento se pretende determinar los aspectos que caracterizan el nivel de satisfacción laboral en los sujetos de estudio. Dentro de dichas características se consulta sobre las condiciones de la infraestructura, Autonomía, Horario,

Percepción, Malas relaciones interpersonales, Bajo salario, Malas condiciones de trabajo, Falta de responsabilidad, Trabajo rutinario,

4.4.2. Motivación laboral

AS fin de poder determinar la motivación laboral de los colaboradores del CETPRO EGATUR, se hacen preguntas sobre el Status laboral, Incremento de salario, Incremento en la seguridad del trabajo, Reconocimiento de la labor

4.5. Análisis de Datos

Se encuestaron a 12 colaboradores docentes del CETPRO EGATUR, que a continuación se muestra el resultado.

Tabla 1 Edad

	Frecuencia	Porcentaje
De 26 a 35 años	3	25,0
De 36 a 45 años	5	41,7
De 46 a 55 años	3	25,0
De 56 años a más	1	8,3
Total	12	100,0

4.5. Análisis de Datos (Tabla Edad1) Tabla 6
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 01 se puede observar que la edad más representativa de los colaboradores de CETPRO EGATUR oscila entre los 36 y 45 años de edad, siendo el 41,7% del total de colaboradores, seguido parcialmente similares las edades de 26 a 35 años con el 25% cada uno del total.

Tabla 2 Género

		Frecuencia	Porcentaje
	Masculino	8	66,7
	Femenino	4	33,3
	Total	12	100,0

4.5. Análisis de Datos (Tabla 2 Género) Tabla 7
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 02 se puede ver que la mayor representatividad de colaboradores es del género masculino con el 66,7%.

Tabla 3 Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje
	Soltera/o	6	50,0
	Casada/o	4	33,3
	Divorciada/o Separada/o	2	16,7
	Total	12	100,0

4.5. Análisis de Datos (Tabla 3 Estado civil) Tabla 8
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 03 se puede observar que el mayor porcentaje de los colaboradores presenta el estado civil de soltero con el 50% del total, seguido del estado civil de casados con el 33.3%.

Tabla 4 Nivel de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje
	Titulado	4	33,3
	Segunda especialización	4	33,3
	Maestría	4	33,3
	Total	12	100,0

4.5. Análisis de Datos (Tabla 4 Nivel de Instrucción) 9
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 04 el nivel de instrucción de los colaboradores del CETPRO EGATUR es de grado titulado, segunda especialización y maestría en la mismas proporciones de 33,3% en cada grado.

Tabla 5 Condición Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
	Contratado	12	100,0

4.5. Análisis de Datos (Tabla 5 Condición Laboral) Tabla 10
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar la tabla 05 la condición laboral de los docentes del CETPRO EGATUR el 100% es bajo la modalidad de contrato determinado.

Tabla 6 Años de servicio docente

		Frecuencia	Porcentaje
	Menor a 1 año	1	8,3
	De 4 a 5 años	7	58,3
	Mayor de 6 años	4	33,3
	Total	12	100,0

4.5. Análisis de Datos (Tabla 6 Años de servicio docente) Tabla11
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 06 los años de servicio como docente en el CETPRO EGATUR el 58,3% tiene entre 4 a 5 años de servicio laboral, seguido del 33.3% manifiesta tener más de 6 años como docente.

Tabla 7 años de servicio como docente de nivel superior

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 4 a 5 años	3	25,0
	Mayor de 6 años	9	75,0
	Total	12	100,0

4.5. Análisis de Datos (Tabla 7 años de servicio) Tabla 12
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 07 los encuestados manifiestan tener de servicio como docente mayor a 6 años de experiencia siendo el 75%.

Tabla 8 Categoría docente

		Frecuencia	Porcentaje
	Categoría A	12	100,0

4.5. Análisis de Datos (Tabla 8 Categoría docente) Tabla 13
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 08 se puede observar que el 100% de los encuestados manifiestan tener una sola categoría A.

Tabla 9 Lugar de Nacimiento

		Frecuencia	Porcentaje
	Tacna	4	33,3
	Arequipa	2	16,7
	Lima	2	16,7
	Moquegua	1	8,3
	Puno	1	8,3
	Ica	1	8,3
	Junin	1	8,3
	Total	12	100,0

4.5. Análisis de Datos (Tabla 9 Lugar de Nacimiento) Tabla 14
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 09 se puede observar que el lugar de nacimiento, la mayor representatividad son de la región de Tacna, con el 33,3%, y en menores proporciones de otras regiones del Perú.

Tabla 10 Distrito de Residencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Tacna	6	50,0
	Gregorio Albarracín	5	41,7
	Pocollay	1	8,3
	Total	12	100,0

4.5. Análisis de Datos (Tabla 10 Distrito de Residencia) Tabla 15
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se puede observar que el lugar de residencia de los encuestados tiene la mayor representatividad el distrito de Tacna con el 50%, seguido del distrito de Gregorio Albarracín con el 41,7%.

Tabla 11 Religión

		Frecuencia	Porcentaje
	Católica	6	50,0
	Otra	4	33,3
	Ateo	2	16,7
	Total	12	100,0

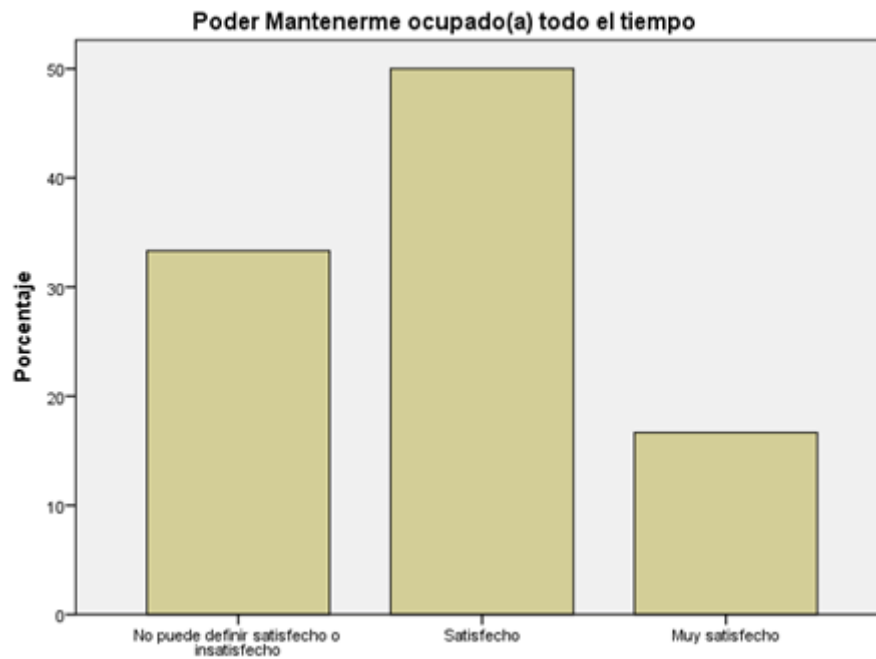
4.5. Análisis de Datos (Tabla 11 Religión) Tabla 16
Fuente: Elaboración propia

Según los encuestados se puede observar en la tabla 11 que la religión que profesa es la católica con el 50% de representación seguido de otras religiones con el 33,3%.

Tabla 12 Poder Mantenerme ocupado(a) todo el tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	No puede definir satisfecho o insatisfecho	4	33,3	
	Satisfecho	6	50,0	3.83
	Muy satisfecho	2	16,7	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos (Tabla 12 Poder Mantener ocupado) Tabla 1
Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 1
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión el 50% de los colaboradores manifiestan que están satisfechos con mantenerse ocupado todo el tiempo en la organización, el 33,3% de los colaboradores se encuentran medianamente satisfechos y 16.7% están muy satisfechos, Donde el puntaje promedio general de la satisfacción laboral en esta dimensión es de 3.8 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite superior del nivel medio de satisfacción.

Tabla 13 La oportunidad de hacer mi trabajo solo (a)

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	No puede definir satisfecho o insatisfecho	2	16,7	
	Satisfecho	8	66,7	4,00
	Muy satisfecho	2	16,7	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos (Tabla 13 La oportunidad de hacer mi trabajo solo) Tabla 18
Fuente: Elaboración propia



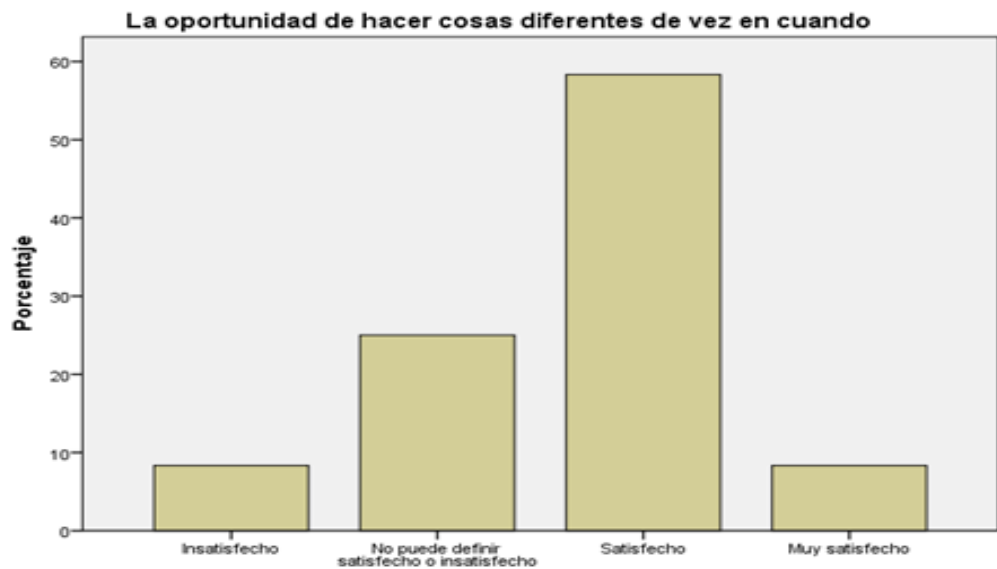
4.5 Análisis de Datos (Figura) 2
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión el 66,7% de los colaboradores se encuentran satisfechos con la oportunidad de hacer su trabajo de manera independiente, un 16,7% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos en esta variable. El puntaje promedio de la satisfacción de hacer el trabajo solo es de 4.0 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite medio del nivel de satisfacción.

Tabla 14 La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Insatisfecho	1	8,3	
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	3	25,0	
	Satisfecho	7	58,3	3,66
	Muy satisfecho	1	8,3	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos (Tabla 14 La oportunidad de hacer cosas) Tabla 19
Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 3
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión un 58,3% de los docentes se encuentran satisfechos con la oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando, el 25% de los encuestados se encuentran medianamente satisfechos en esta variable, 8,3% están muy satisfecho, 8,3% insatisfecho. El puntaje promedio de la oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando es de 3,66 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite medio del nivel de satisfacción.

Tabla 15 La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Media
	Insatisfecho	2	16,7	
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	2	16,7	
	Satisfecho	7	58,3	3,58
	Muy satisfecho	1	8,3	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos (tabla) Tabla 20
Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 4

Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión un 58,3% de los docentes se encuentran satisfechos con la oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando, el 16,7% de los encuestados se encuentran medianamente satisfechos en esta variable, 16,7% están insatisfecho, 8,3% muy satisfecho. El puntaje promedio de la satisfacción de sobre la oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad es de 3,58 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite medio del nivel de satisfacción.

Tabla 16 La manera en que mi jefe(a) trata a sus empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Insatisfecho	3	25,0	
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	8	66,7	2,9
	Muy satisfecho	1	8,3	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos (Tabla 16 La manera en que mi jefe trata a sus empleados) Tabla 21
Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 5

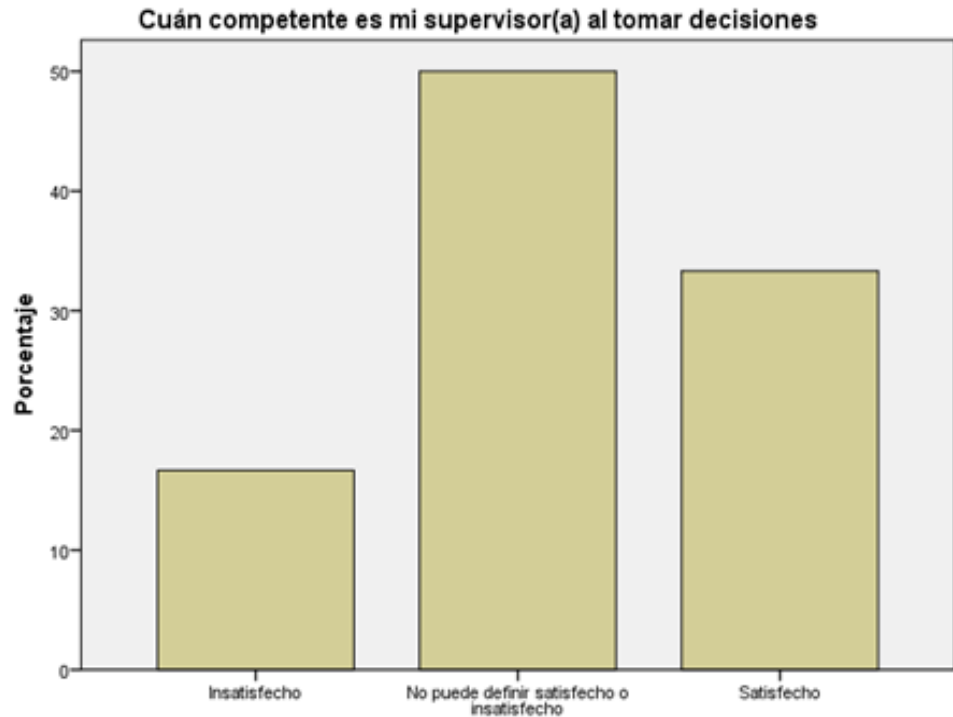
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 66,7% de los docentes manifiestan que se encuentran medianamente satisfechos con la manera en que su jefe oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando, el 25% de los encuestados se encuentran insatisfecho, 8,3% está muy satisfecho, 8,3% insatisfecho. El puntaje promedio de la satisfacción de la manera en que mi jefe trata a sus empleados es de 2,9 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de insatisfacción.

Tabla 17 Cuán competente es mi supervisor(a) al tomar decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Insatisfecho	2	16,7	
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	6	50,0	3,16
	Satisfecho	4	33,3	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos (Tabla Cuán competente es mi supervisor) Tabla22
Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 6
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 50% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos con la competencia de su supervisor, 33,3% de los encuestados se encuentran satisfechos en esta dimensión, 16,7% están insatisfechos. El puntaje promedio de la satisfacción de la competencia del supervisor al tomar decisiones es de 3,16 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite medio del nivel de satisfacción.

**Tabla 18 Poder hacer cosas que no vayan en
contra de mis principios**

	Frecuencia	Porcentaje	Media
Insatisfecho	2	16,7	
No puede definir satisfecho o insatisfecho	3	25,0	
Satisfecho	6	50,0	3,5
Muy satisfecho	1	8,3	
Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos
(Tabla 18 Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios)
Tabla 23
Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 7
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión un 50% de los docentes se encuentran satisfechos en poder hacer cosas que no vayan en contra de sus principios, 25% de los encuestados se encuentran medianamente satisfechos en esta variable, 16,7% están insatisfechos, 8,3% satisfecho. El puntaje promedio de la satisfacción de poder hacer cosas que no vayan en contra sus principios es de 3,5 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite medio del nivel de satisfacción.

Tabla 19 La seguridad de empleo que me provee mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Insatisfecho	4	33,3	2,8
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	7	58,3	
	Muy satisfecho	1	8,3	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos
(Tabla 19 La seguridad de empleo que me provee mi trabajo)
Tabla24
Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 8
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión un 58,3% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos con la seguridad que provee su trabajo 33,3% de los docentes se encuentran insatisfechos en esta variable, 8,3% satisfecho. El puntaje promedio de la satisfacción por la seguridad que provee su empleo es de 2,8 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de insatisfacción.

Tabla 20 La oportunidad de hacer cosas para otras personas

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	No puede definir satisfecho o insatisfecho	3	25,0	
	Satisfecho	9	75,0	3,75
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos
(Tabla 20 La oportunidad de hacer cosas para otras personas)
Tabla 25
Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 9
Fuente: Elaboración propia

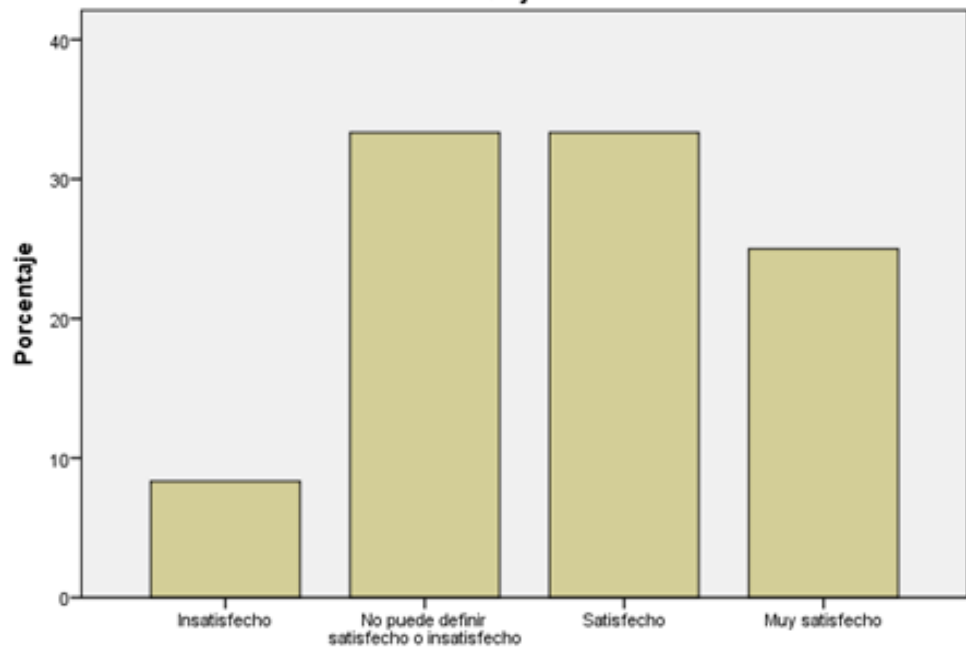
En esta dimensión 75% de los docentes se encuentran satisfechos con la oportunidad de hacer cosas para otras personas, 25% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos en esta variable. El puntaje promedio de la satisfacción de hacer cosas para otras personas es de 3,75 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de satisfacción.

Tabla 21 La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Insatisfecho	1	8,3	
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	4	33,3	
	Satisfecho	4	33,3	3,75
	Muy satisfecho	3	25,0	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos
(Tabla la oportunidad de indicarle a otras personas las cosas)
Tabla 26
Fuente: Elaboración propia

La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo



4.5 Análisis de Datos (Figura) 10
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 33,3% de los docentes se encuentran satisfechos con la oportunidad de indicarles a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo, asimismo 33% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos en esta variable, 25% se encuentran satisfechos. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 3,75 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de satisfacción.

Tabla 22 La oportunidad de trabajar en algo que haga con mis habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Insatisfecho	1	8,3	
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	2	16,7	
	Satisfecho	5	41,7	4
	Muy satisfecho	4	33,3	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos (Tabla La oportunidad de trabajar en algo que haga)
Tabla 27

Fuente: Elaboración propia



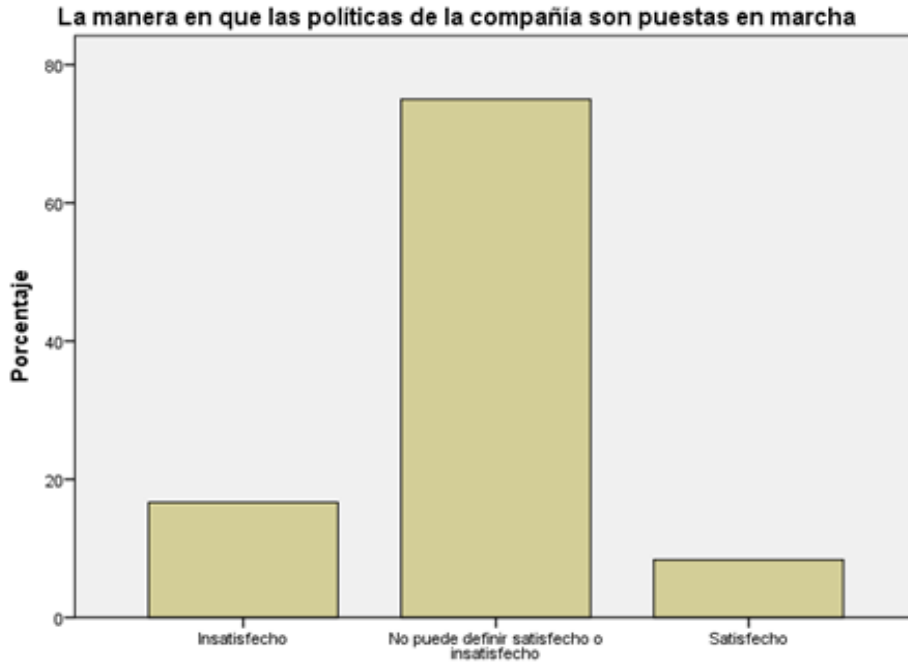
4.5 Análisis de Datos (Figura) 11
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 41,7% de los docentes se encuentran satisfechos con la oportunidad de trabajar en algo que haga con mis habilidades, 33% de los docentes se encuentran muy satisfechos, 16,7% están medianamente satisfecho, 8,3% se encuentran insatisfechos. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 4 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el nivel de satisfacción.

Tabla 23 La manera en que las políticas de la compañía son puestas en marcha

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Insatisfecho	2	16,7	
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	9	75,0	2,9
	Satisfecho	1	8,3	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos
 (Tabla La manera en que las políticas de la compañía)
 Tabla 28
 Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 12
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 75,3% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos con la manera en que las políticas de la compañía son puestas en marcha, 16,7% de los docentes se encuentran insatisfechos en esta variable, 8,3% se encuentran satisfechos. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 2,9 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de insatisfacción.

Tabla 24 El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevé a cabo

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Muy Insatisfecho	1	8,3	
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	10	83,3	2,9
	Satisfecho	1	8,3	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos
(Tabla 24 El salario que recibió y la cantidad de trabajo)
Tabla 29
Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 13
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 83,3% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos con el salario que recibe y la cantidad de trabajo que lleva a cabo, 8,3% de los docentes se encuentran satisfechos, 8,3 están insatisfechos. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 2,9 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el nivel de insatisfacción.

Tabla 25 Las oportunidades de progresos en este trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	No puede definir satisfecho o insatisfecho	8	66,7	
	Satisfecho	4	33,3	3,3
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos
 (Tabla 25 Las oportunidades de progresos en este trabajo)
 Tabla 30
 Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 14
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 66,7% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos con las oportunidades de progresar en su trabajo, 33% de los docentes se encuentran satisfechos en esta variable. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 3,3 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de satisfacción.

Tabla 26 La libertad para tener criterio propio

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	No puede definir satisfecho o insatisfecho	2	16,7	
	Satisfecho	5	41,7	4,2
	Muy satisfecho	5	41,7	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos
(Tabla 26 La libertad para tener criterio propio)
Tabla 31
Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 15
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 41,7% de los docentes se encuentran satisfechos con la libertad para tener criterio propio, 41,7% de los docentes se encuentran satisfechos en esta variable, 16,7% se encuentran medianamente satisfechos. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 4,2 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el nivel de satisfacción.

Tabla 27 La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Insatisfecho	2	16,7	
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	2	16,7	
	Satisfecho	2	16,7	4
	Muy satisfecho	6	50,0	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos
 (Tabla 27 La oportunidad de experimentar mis propios métodos)
 Tabla 32
 Fuente: Elaboración propia



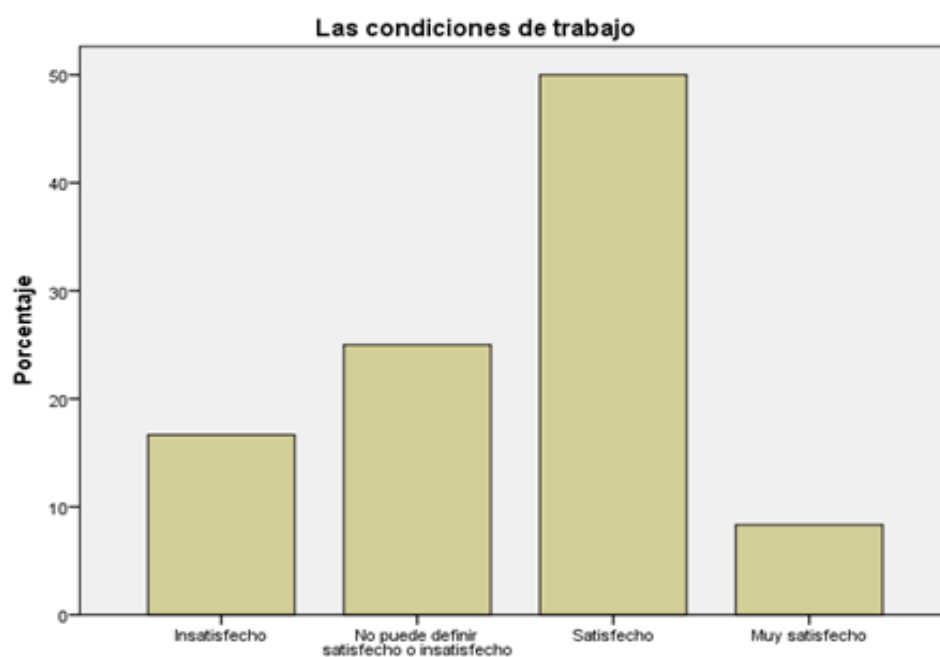
4.5 Análisis de Datos (Figura) 16
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 50% de los docentes se encuentran muy satisfechos con la oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo, 16,7% de los docentes se encuentran satisfechos en esta variable, 16,7% se encuentran medianamente satisfechos, de la misma manera 16,7% insatisfecho. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 4 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de satisfacción.

Tabla 28 Las condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Insatisfecho	2	16,7	
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	3	25,0	
	Satisfecho	6	50,0	3,5
	Muy satisfecho	1	8,3	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos (Tabla 28 Las condiciones de trabajo) Tabla 33
 Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura 17)
 Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 50% de los docentes se encuentran satisfechos con las condiciones de trabajo, 25% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos en esta variable, 16,7% se encuentran insatisfechos, 8,3 muy satisfecho. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 3,5 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de satisfacción.

Tabla 29 La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre sí

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	No puede definir satisfecho o insatisfecho	6	50,0	
	Satisfecho	6	50,0	3,5
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos (Tabla 29 La forma en que mis compañeros de trabajo)

Tabla 34

Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 18
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 50% de los docentes se encuentran satisfechos con la forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre sí, 50% se encuentran medianamente satisfechos en esta variable. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 3,5 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de satisfacción.

Tabla 30 Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Insatisfecho	1	8,3	3,25
	No puede definir satisfecho o insatisfecho	7	58,3	
	Satisfecho	4	33,3	
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos (Tabla 30 Los elogios que recibos por hacer un buen trabajo)

Tabla 35

Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 19

Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 58,3% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos con los elogios que recibo por hacer un buen trabajo, 33,3% de los docentes se encuentran satisfechos en esta variable, 8,3 insatisfechos. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 3,25 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de satisfacción.

Tabla 31 El sentido de logro que obtengo de este trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	No puede definir satisfecho o insatisfecho	5	41,7	
	Satisfecho	7	58,3	3,5
	Total	12	100,0	

4.5. Análisis de Datos
 (Tabla 31 El sentido de logro que obtengo de este trabajo)
 Tabla 35
 Fuente: Elaboración propia



4.5 Análisis de Datos (Figura) 20
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión 58,3% de los docentes se encuentran satisfechos con el sentido de logro que obtiene en su trabajo, 41,7% de los docentes se encuentran medianamente satisfechos en esta variable. El puntaje promedio de la satisfacción de esta dimensión es de 3,5 lo cual indica que los colaboradores se encuentran en el límite del nivel de satisfacción.

Tabla 32 Comparación promedio del nivel de satisfacción laboral por variables

	N	Mínimo	Máximo	Media
Poder Mantenerme ocupado(a) todo el tiempo	12	3	5	3,8
La oportunidad de hacer mi trabajo solo (a)	12	3	5	4,0
La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	12	2	5	3,7
La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad	12	2	5	3,6
La manera en que mi jefe(a) trata a sus empleados	11	2	5	2,9
Cuán competente es mi supervisor(a) al tomar decisiones	12	2	4	3,2
Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios	12	2	5	3,5
La seguridad de empleo que me provee mi trabajo	12	2	5	2,8
La oportunidad de hacer cosas para otras personas	12	3	4	3,7
La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo	12	2	5	3,7
La oportunidad de trabajar en algo que haga con mis habilidades	12	2	5	4,0
La manera en que las políticas de la compañía son puestas en marcha	12	2	4	2,9

El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevé a cabo	12	1	4	2,9
Las oportunidades de progresos en este trabajo	12	3	4	3,3
La libertad para tener criterio propio	12	3	5	4,2
La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo	12	2	5	4,0
Las condiciones de trabajo	12	2	5	3,5
La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre sí	12	3	4	3,5
Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo	12	2	4	3,2
El sentido de logro que obtengo de este trabajo	12	3	4	3,5

4.5. Análisis de Datos
(Tabla 32 Comparación promedio del nivel de satisfacción laboral por variables)
Tabla 36
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 33 se aprecia que el nivel promedio de la satisfacción laboral obtenido a partir de los 20 reactivos aplicados a los 12 sujetos de estudio es de 3,5 lo que evidencia que se encuentra sobre el valor neutro de 3 pero sin embargo, la satisfacción laboral no es la más adecuada ya que debiera estar en el valor 4 o superior a este. Asimismo a partir de la tabla 33 se ha obtenido el promedio de la dimensión intrínseca en 3,7 y el promedio de la dimensión extrínseca en 3.1 como puntaje.

De la totalidad de ítems o reactivos los correspondientes a al 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 y 20 corresponden a determinantes o factores intrínsecos y los ítems o reactivos 5, 6, 12, 13, 14 y 19 miden la dimensión extrínseca quedando la 17 y 18 como indicadores de los aspectos generales de la Satisfacción.

De acuerdo a la hipótesis general planteada de la siguiente forma en el capítulo: I En los docentes del CETPRO EGATUR de Tacna, los factores internos tienen una mayor significancia que los factores externos en el comportamiento actitudinal de la satisfacción laboral. Se procedió a determinar el comportamiento total de los factores intrínsecos y de los factores extrínsecos por cada sujeto de estudio para posteriormente correlacionarlo con el valor de la satisfacción laboral de cada sujeto obteniéndose el resultado de la tabla 34

Tabla 33: Correlaciones entre Dimensiones de la Satisfacción Intrínseca, Extrínseca y la Satisfacción Laboral

Correlaciones		
		Satisfacción laboral
Satisfacción Intrínseca	Correlación de Pearson	0,977
	Sig. (bilateral)	.000
	N	12
Satisfacción Extrínseca	Correlación de Pearson	0,630
	Sig. (bilateral)	.028
	N	12

4.5. Análisis de Datos
(Tabla 33 Correlaciones entre dimensiones de la satisfacción intrínseca)
Tabla 37
Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la tabla 34 se puede apreciar que la correlación entre la Satisfacción Intrínseca con la Satisfacción Laboral es de 0,977 con un nivel de significancia menor a 0,05 y la correlación entre Satisfacción Extrínseca con Satisfacción Laboral es de 0,630 con un nivel de significancia del 0,02. Por lo tanto la dimensión intrínseca presenta una mayor correlación que la dimensión extrínseca con lo que se confirma la hipótesis de investigación.

4.6 Recomendaciones

Se recomienda realizar a corto plazo un plan de intervención sobre los reactivos que obtuvieron el menor puntaje y de los cuales 3 de 4 pertenecen a los factores extrínsecos.

Se recomienda a mediano plazo elaborar una propuesta de mejora de los valores extrínsecos al ser la dimensión más débil.

Se recomienda procurar la satisfacción laboral como una meta a largo plazo y que debiera ser inherente a la filosofía empresarial y de las políticas de la organización educativa.

Y se recomienda monitorear constantemente la satisfacción laboral a través de este cuestionario o algún otro instrumento para observar la evolución de la variable de estudio.

4.7 Conclusiones

Como primera conclusión se obtiene que la dimensión intrínseca presenta una mayor incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de la Escuela Egatur. Y si bien la dimensión extrínseca también incide, esta es menor sobre la variable principal del estudio.

El nivel de satisfacción alcanzado es superior al valor neutro, pero muy cercano a este y más alejando a los valores adecuados de satisfacción laboral que se debiera esperar en

una organización, y sobre todo si esta se encuentra orientada al servicio educativo superior.

En cuanto al perfil docente obtenido a partir de la demografía organizacional se observa lo siguiente: del total de docentes el 66,7% tienen entre 26 y 45 años, el 66.7% son de género masculino, el 50% son solteros, el 33,3% han estudiado maestría, el 58,3% han prestado de 4 a 5 años sus servicios en calidad de docentes, y el 66,7% son nacidos en otras ciudades del país.

Finalmente se recomienda la mejora de la satisfacción laboral a través de políticas de corto, mediano y largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

Hernandez Sampieri, R, Fernandez Collado, C. Baptista Lucio, P. (2010): "Metodología de la Investigación", Editorial Mac Graw Hill, México, Quinta Edición.

Mothes, J. (1970): "Estadística aplicada a la Ingeniería" Editorial Ariel Tercera Edición, Barcelona.

Pardinas, F. (2002). "Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales". México: Siglo XXI.

Goleman, Daniel. (1996). La inteligencia emocional. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.

Locke, E.A. (1984). Job satisfaction. En M. Gruneberg & T. Walls (Eds.), Social Psychology and Organizational Behavior (pp. 93-117). Nueva York: John Wiley and Sons.

Kreitner y Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las organizaciones. Madrid: McGraw-Hill.

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

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

Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición

Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. The motivation to work. (2ª ed.). New York: Wiley, 1967 <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Weinert, B. Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Herder, 1987.

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). “La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23” [“The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire”]. *Psicologemas*, 5, 59-74. Disponible en http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Weiss, D., Dawis, R., England, G. & Lofquist, L. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). Universidad de Minnesota <http://vpr.psych.umn.edu/msq.html>

Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes. Chicago: Rand McNally.

Aranaz, J., & Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital*, 52, 63-66.

Chiang, M. M., Salazar, C. M., Huerta, P. C., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Universum*, 23(2), 66-85. doi: 10.4067/S0718-23762008000200004

Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora & Comercializadora CARTOLAN EIRL.

ANEXO

**ESTUDIO DE LOS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EGATUR - TACNA, PERIODO 2016.
ESCUELA DE POSTGRADOS NEUMANN**

Cuestionario Satisfacción laboral Modelo Minnesota MSQ *Instrucciones.*

El Propósito de este cuestionario es darle una oportunidad para que exprese como usted se siente respecto a su trabajo actual, con cuáles aspectos están satisfechos/a y con cuales aspecto está insatisfecho/a.

Este cuestionario se diseñó para identificar opiniones relacionadas con el trabajo. lo que se interesa obtener es su relación a cada pregunta por lo que no existen respuestas correctas o incorrectas. Responda a cada pregunta independientemente.

Lea cada pregunta cuidadosamente. Piense cuán satisfecho/a se siente respecto al aspecto del trabajo que se describe en la pregunta.

Conteste de la siguiente manera:

- *Marque con una x, **MI (muy satisfecho/a)** si usted siente que el trabajo le da mucho menos de lo que esperaba.*
- *Marque con una x, **I (insatisfecho/a)** si usted siente que su trabajo le da menos de lo que esperaba.*
- *Marque con una x, **N (ni satisfecho/a ni insatisfecho/a)** si usted siente que no puede decidir si el trabajo le da lo que esperaba.*
- *Marque con una x, **S (satisfecho/a)** si usted siente que su trabajo le da lo que esperaba.*
- *Marque con una x, **MS (muy satisfecho/a)** si usted siente que su trabajo le da mucho más de lo que esperaba.*

Asegúrese de tener la pregunta en la mente para responder cuán satisfecho/a - insatisfecho/a está con relación a cómo se siente en su trabajo.

Por favor responder todas las preguntas.

Sea franco y honesto, exprese sus sentimientos respecto a su trabajo.

En la siguiente pagina encontrara las preguntas sobre su trabajo en Egatur.

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

**Cuestionario Satisfacción laboral Modelo Minnesota MSQ
Aplicado a Docentes de Egatur**

Pregúntese: ¿Cuán satisfecho/a estoy con este aspecto de mi trabajo?

MI: muy insatisfecho/a con ese aspecto de su trabajo

I: insatisfecho/a esta con ese aspecto de su trabajo

N: No puede definir cuán satisfecho/a - insatisfecho/a está con ese aspecto de su trabajo

S: satisfecho/a con ese aspecto de su trabajo

MS: muy satisfecho/a con ese aspecto de su trabajo

Preguntas con única respuesta

En mi trabajo actual, así es como me siento respecto a:		MI	I	N	S	MS
1	Poder Mantenerme ocupado(a) todo el tiempo					
2	Poder Mantenerme ocupado(a) todo el tiempo					
3	La oportunidad de hacer mi trabajo solo (a)					
4	La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando					
5	La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad					
6	La manera en que mi jefe(a) trata a sus empleados					
7	Cuán competente es mi supervisor(a) al tomar decisiones					
8	Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios					
9	La seguridad de empleo que me provee mi trabajo					
10	La oportunidad de hacer cosas para otras personas					
11	La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tienen que hacer en su trabajo					
12	La manera en que las políticas de la compañía son puestas en marcha					
13	El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevé a cabo					
14	Las oportunidades de progresos en este trabajo					
15	La libertad para tener criterio propio					
16	La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo					
17	Las condiciones de trabajo					
18	La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre sí					
19	Los elogios que recibo por hacer un buen trabajo					
20	El sentido de logro que obtengo de este trabajo					

Edad: _____
Sexo: M ___ F ___
Estado Civil: Soltera/o ___ Casada/o ___ Divorciada/o Separada/o ___ Conviviente ___
Viuda/o _____
Nivel de Instrucción: Bachiller ___ Titulado ___ Segunda Especialización _____
Magister ___ Doctor ___
Condición Laboral: Contratado ___ Estable ___
Años de Servicio como Docente en Egatur: ___
Años de Servicio como Docente del nivel superior: ___
Categoría Docente: _____
Ciudad de Nacimiento: _____
Distrito de Residencia: Cercado ___ Gregorio Albarracín ___ Alto de la Alianza _____
Ciudad Nueva ___ Pocollay ___ Otro _____
Religión: Católica ___ Cristiana ___ Otra ___ (Especifique) _____
Ateo/Agnóstico: ___