UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO 2016.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

Autores:

Br. García Yovera Abraham José

Br. Reyes Pérez Moisés David

Asesor:

Mg. Puyen Farías Nelson

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial

Pimentel - Perú

2018

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

Aprobación de la Tesis

Mg. Quiroz Orrego Carlos Alberto
Presidente de Jurado

Mg. Larrea Colchado Luis
Secretario de Jurado

Mg. Puyen Farias Nelson
Vocal de Jurado

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida profesional y darme salud para lograr mis objetivos, además de su infinito amor incondicional.

A mis padres: Luciano e Yris; por su absoluto apoyo, por el soporte emocional y por ser ejemplos de vida para continuar aprendiendo y superarme a nivel profesional.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento al Mg. Puyen Farías Nelson, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional, quien nos apoyó en la realización de este trabajo de investigación.

A los diversos Docentes que compartieron sus conocimientos y a sus enseñanzas que nos permitieron avanzar como profesional.

A los Directivos por su aprobación en la aplicación del cuestionario y a las Direcciones de Escuelas de la Universidad Privada, por su colaboración y entusiasmo durante la aplicación del mismo

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y cumpliendo lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Señor de Sipán, para Optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, ponemos a vuestra consideración el presente Proyecto titulado:

"RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO 2016"

El presente proyecto ha sido desarrollado durante el año 2016 y esperamos que el contenido de este estudio sirva de referencia para otras Proyectos o Investigaciones.

Br. García Yovera Abraham José
Autor

Br. Reyes Pérez Moisés David
Autor

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN DOCENTES A TIEMPO COMPLETO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

RELATIONSHIP BETWEEN LABOR SATISFACTION AND LABOR PRODUCTIVITY IN FULL-TIME COURSES OF A PRIVATE UNIVERSITY OF THE PROVINCE OF CHICLAYO

Abraham José García Yovera[1]

Moisés David Reyes Pérez[2]

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en los Docentes Tiempo Completo de una Universidad Privada de Chiclayo, 2016.

La presente investigación es de tipo descriptiva- correlacional. Descriptiva porque se limita a describir el fenómeno de estudio a través de la recolección de datos y correlacional porque estudia la asociación de ambas variables y da conocer de qué manera influye la variable satisfacción sobre la productividad.

Las técnicas empleadas en la presente investigación fueron: entrevistas, encuesta a través de un cuestionario con preguntas cerradas y la observación directa.

El diseño es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. La población-muestra está constituida por los docentes tiempo completo de una Universidad Privada, con una permanencia de tres años como mínimo.

Luego de recolectar los datos encontramos que el 75% de los docentes a tiempo completo muestran una baja satisfacción laboral y un 17.5% poseen una parcial insatisfacción laboral, lo que muestra que los docentes no se sienten valorados con las políticas, procesos, beneficios, distribución de tareas y supervisión que la Universidad les brinda.A nivel descriptivo los resultados son similares en los indicadores, por lo tanto se debe generar una propuesta en base a las dimensiones de productividad y satisfacción laboral.

Palabras Clave: *Satisfacción Laboral, productividad laboral, docente universitario*

[1] Adscrito a la Escuela Académica de Ingeniería Industrial Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel Perú, email *ajosegy@crece.uss.edu.pe* Código ORCID: 0000-0002-5851-1239

[2] Adscrito a la Escuela Académica de Ingeniería Industrial Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel Perú, email *reyesperez@crece.uss.edu.pe* Código ORCID: 0000-0002-4242-7489

Abstract

The present work has as purpose to determine between the labor satisfaction and the labor productivity in the Full Time Teachers of a Private University of Chiclayo, 2016.

The present investigation is descriptive-correlational in nature. Descriptive because it is limited to describing the phenomenon of study through data collection and correlation because it studies the association of both variables and of knowing how the variable affects satisfaction on productivity.

The techniques used in the present investigation were: interviews, survey through a questionnaire with closed questions and direct observation.

The design is non-experimental because it is done without deliberately manipulating the variables. The sample population is constituted by full-time teachers of a Private University, with a minimum stay of three years.

After collecting the data we found that 75% of full-time teachers show low job satisfaction and 17.5% have partial job dissatisfaction, which shows that teachers do not feel valued with policies, processes, benefits, distribution of tasks and supervision that the University provides. At a descriptive level, the results are similar in the indicators, therefore a proposal must be generated based on the dimensions of productivity and job satisfaction.

Keywords: *Labor Satisfaction, labor productivity, university teacher*

ÍNDICE

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
PRESENTACIÓN v
Resumen vi
INTRODUCCIÓN ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.1. Realidad Problemática 12
1.2. Trabajos Previos 14
1.2.1. Internacional 14
1.2.2. Nacional 17
1.2.3. Local 18
1.3. Teoría relacionadas al tema 21
1.3.1. Satisfacción Laboral 21
1.3.2. Productividad 29
1.4. Formulación del Problema 36
1.5. Justificación e Importancia de la Investigación 36
1.6. Hipótesis 37
1.7. Objetivos de la Investigación 37
1.7.1. Objetivo General 37
1.7.2. Objetivo Especifico 37
CAPÍTULO II 38
MATERIALES Y MÉTODOS 38
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación 39
2.1.1 Tipo de Investigación 39
2.1.2 Diseño de la Investigación 39
2.2. Población y Muestra 40
Operacionalización 41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 43
Validación y confiabilidad de instrumentos 50
2.5. Procedimientos de análisis de datos. 51
2.6. Aspectos éticos 51
2.7. Criterios de rigor científico 51

CAPÍTULO III 52
RESULTADOS 52
3.1 Diagnóstico de la Empresa 53
3.1.1 Información General 53
3.1.2 Descripción del Servicio 53
3.1.3 Análisis de la problemática 53
3.1.4 Situación actual de la variable dependiente 54
3.2 Discusión de Resultados 61
CAPÍTULO IV 63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 63
4.1. Conclusiones 64
4.2. Recomendaciones 65
REFERENCIAS 66
ANEXOS 74

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Satisfacción Laboral 41

Tabla 2 Operacionalización de Productividad 42

Tabla 3 Distribución de Item - Satisfacción Laboral 44

Tabla 4 Categoría Diagnóstica de la Escala S.L 45

Tabla 5 Categoría Diagnóstica de Productividad 48

Tabla 6 Confiabilidad de la Escala Satisfacción 50

Tabla 7 Análisis Descriptivo de la Relación 54

Tabla 8 Análisis Descriptivo de Satisfacción Laboral 55

Tabla 9 Análisis descriptivo de Productividad 56

Tabla 10 Análisis descriptivo de la Eficiencia de los docentes 57

Tabla 11 Análisis descriptivos del área de Investigación 58

Tabla 12 Análisis descriptivos del área de Proyección Social 59

Tabla 13 Análisis descriptivos del área de Tutoría 60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Correlación Satisfacción y Productividad ... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 2 Niveles de Satisfacción 55

Figura 3 Niveles de Productividad 56

Figura 4 Área de Investigación 58

Figura 5 Área de Proyección Social 59

1.1. Realidad Problemática

Actualmente las organizaciones del siglo XXI están en constante cambio, existe una preocupación por mantener al talento humano satisfecho de manera laboral, ya que un colaborador satisfecho puede contribuir espontáneamente a mejorar la imagen de la organización, la calidad de sus servicios, además trabaja a gusto, está motivado, hace las cosas bien y consecuencia de esto los clientes internos y externos son bien atendidos, provocando y generando clientes fieles y seguros para la organización.

La satisfacción laboral es la actitud del colaborador frente a su propio trabajo, esta actitud (Atalaya, 1999) se ve influenciada por diferentes aspectos relacionados con el puesto que desempeña, puede ser la remuneración, las condiciones laborales, los compañeros de trabajo, el reconocimiento por sus metas alcanzadas, la supervisión, las funciones del puesto, la estabilidad laboral, la línea de carrera que le brinda la organización para seguir desarrollándose profesionalmente. (Álvarez, 2007).

Asimismo un colaborador satisfecho contribuye con el crecimiento y desarrollo de su organización, evidenciando un aumento en la calidad y productividad de los servicios y producto que brinda la organización. (Manene, 2012)

Bain (2011) define a la productividad como la relación entre cierta producción y ciertos insumos. La productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables.

Por otro lado Garoz (2010) explica que la productividad es uno de los factores determinantes en la capacidad de competir de las empresas.

No se trata de trabajar el mayor número de horas, se trata de racionalizar los tiempos de permanencia en el puesto de trabajo, ésta es una cuestión crucial para entender el concepto de productividad en lo que al costo laboral se refiere. (Garoz, 2010)

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad y sus utilidades es aumentando su productividad. (Arrona, 1984)

Desde la aparición de los modelos de gestión de la calidad se ha puesto un especial énfasis en la gestión de la satisfacción de clientes y empleados. Los modelos relacionados con la responsabilidad social corporativa (RSC) han defendido por su parte que una empresa no sólo debe procurar la rentabilidad para sus accionistas sino ofrecer además una respuesta adecuada a las expectativas de todos sus grupos de interés, siendo los empleados uno de ellos y poniéndose el foco en su satisfacción y en su calidad de vida profesional (Sánchez, 2008 citado por Bória, Crespi & Mascarilla, 2011)

Observando nuestra población recogemos la información que un gran porcentaje de los docentes no se encuentra satisfechos por la tensión en el trabajo (por el trato rígido recibido), incertidumbre en los contratos (contratos por semestre), escasas políticas retributivas, (el colaborador no se siente querido ni comprendido por la organización), escasez de oportunidades para crecer profesionalmente e interrelacionarse (eventos, talleres, conferencias), tardanzas en el trabajo, falta de identidad (no cumplimiento de las tareas asignada), falta de compromiso (baja calidad en las tareas asignada).

Por tal motivo hemos creído conveniente investigar los niveles y la relación que existe entre satisfacción laboral y productividad laboral.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Internacional

Ferro, J. & Gómez, G. (2014). Relación entre la Satisfacción Laboral, el contrato Psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en docentes de una Universidad Privada. La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en un grupo de docentes de una universidad privada ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. La investigación es de tipo descriptivo, con diseño no experimental, expost-facto. La muestra estuvo conformada por ciento trece docentes de la facultad de ingeniería de una universidad privada. La satisfacción laboral se midió con el cuestionario de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró, (1989) S20/23, y el contrato psicológico se midió con el instrumento aplicado por De Sousa (2005). Los resultados obtenidos en este estudio después de aplicar prueba estadística no paramétrica de rangos de Spearman, versión 20 para variables no paramétricas, evidencian que la satisfacción laboral no está asociada a las variables antigüedad, vinculación, contrato psicológico relacional y contrato psicológico transaccional. Los datos muestran que existe relación entre la satisfacción laboral y el tipo de vinculación, y que no existe relación entre la satisfacción laboral con la antigüedad ni entre el contrato psicológico con la vinculación, de igual manera, no existe relación entre la antigüedad y la satisfacción laboral. Estos datos aportan a investigaciones encaminadas a indagar el comportamiento de las variables que afectan el nivel de satisfacción en docentes universitarios.

Sánchez, M., Sánchez. P., Cruz. M., & Sánchez, F. (2014). Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España. En el presente artículo se lleva a cabo un modelo de análisis de la incidencia de las características inherentes al trabajo sobre la satisfacción laboral. El contraste empírico tiene su origen en la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del año 2010 (Ministerio de Trabajo e Inmigración de España), siendo la metodología aplicada una regresión stepwise. Las variables independientes que se han considerado en el modelo de la satisfacción laboral fueron, por orden de inclusión y explicación: motivación, actividad, organización del trabajo, salario, jornada, valoración de los superiores, estabilidad, desarrollo personal,

vacaciones y permisos y posibilidad de promoción. Se han obtenido como resultado todos los coeficientes de regresión positivos y significativos, siendo la bondad del modelo aceptable en la medida en que las variables independientes se derivan únicamente de características de la organización.

Aguilar, N., Magaña, D., & Guzmán, C. (2014). Satisfacción Laboral en Profesores Investigadores Universitarios. El objetivo de la investigación fue conocer el nivel de satisfacción laboral de los profesores de los cuerpos académicos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México y los factores relacionados con dicho nivel de satisfacción. El tipo y diseño del estudio fue no experimental, descriptivo, transeccional, con enfoque mixto y abarcó dos etapas, cuantitativa a través de encuestas y cualitativa por medio de grupos de enfoque. Los resultados obtenidos reflejan que el 26.9% de los profesores presentan insatisfacción laboral siendo las dimensiones que representan focos de alerta el reconocimiento, la compensación y las condiciones de trabajo. Entre las principales causas asociadas se atribuye un agobio relacionado con las funciones, la gestión de apoyos y las labores administrativas.

Palomo, G.; Carrasco, J.; Bastías, A.; Méndez, M.; & Jiménez, A. (2013). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile, estudio fue transversal en una muestra no probabilística de 106 trabajadoras de una empresa comercializadora y exportadora de frutas de la región del Maule, Chile. Se empleó el cuestionario SUSESO ISTAS-21 para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo y cuestionario S10/12 para medir la satisfacción, encontrando los siguientes resultados el nivel de riesgo psicosocial fue alto en dos dimensiones (doble presencia, y trabajo activo y posibilidades de desarrollo) y medio en las otras; el nivel de satisfacción fue alto en las tres dimensiones. La percepción de factores de riesgo psicosocial se asoció negativamente con la satisfacción laboral en tres dimensiones: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones (en esta última, excepto con la satisfacción con el ambiente físico de la empresa), asimismo en las tres áreas identificadas se concentran los riesgos asociados con el trabajo estacional y los principales

aspectos que las trabajadoras consideran que afectan a su satisfacción con el trabajo y, por extensión, a su bienestar en general.

Sánchez, M.; Sánchez, P.; Cruz, M.; & Sánchez, J. (2013). En su investigación Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España, el objetivo general era encontrar relación entre satisfacción y las variables independientes (motivación, actividad, organización del trabajo, salario, jornada, valoración de los superiores, estabilidad, desarrollo personal, vacaciones, permisos y posibilidad de promoción). Se han obtenido como resultado todos los coeficientes de regresión positivos y significativos, siendo la bondad del modelo aceptable en la medida en que las variables independientes se derivan únicamente de características de la organización.

Vega, M.; Urra, G.; & Bernales, G. (2010) En su trabajo de investigación cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de Retail, quienes tuvieron una muestra 53 trabajadores, utilizando como instrumento de recolección de datos el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang (2008) y la Escala de Evaluación del Desempeño, asimismo obtuvieron los siguientes resultados, las puntuaciones promedio fluctúan entre un 3,71 para la dimensión Satisfacción con la remuneración, un 4,52 para la dimensión Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo, un 4,14 en la dimensión Satisfacción en el ambiente, y un 4,51 en la dimensión por el trabajo en general.

Padilla, L.; Jiménez, L.; & Ramírez, M. (2008) En su estudio satisfacción con el trabajo académico, aplicó un cuestionario a una muestra aleatoria estratificada de 435 profesores de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, Se consideraron dos tipos de satisfacción: global y por facetas. Entre los resultados destaca que 91% del profesorado está satisfecho con su trabajo, pero por facetas es menor que la forma global; sólo 33% manifiesta satisfacción con el salario y 61,5% con su estabilidad laboral. La vocación para la docencia {66%) y el interés en formar a las nuevas generaciones (60%) son los motivadores intrínsecos para permanecer en la institución. En las condiciones del entorno, 78% está satisfecho con la libertad académica, mientras que sólo cerca de la mitad lo está con su participación en la toma de decisiones, el tiempo

disponible para su actualización, la calidad de los estudiantes y la administración de la institución.

Mañas, M.; Salvador, C.; Boada, J.; González, E.; & Agulló, E. (2007). En su investigación satisfacción y bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional, fue un estudio de tipo cuantitativo – transversal, se obtuvo una muestra de 697 trabajadores pertenecientes a la Administración pública, encontrando los siguiente resultados, se observa que las posibilidades de compromiso aumentan si los trabajadores se encuentran satisfechos con su trabajo, los trabajadores estarán dispuestos a comprometerse con su puesto si éste le satisface, si permite compaginarlo con otros aspectos de su con otros aspectos de su vida, los empleados no quieren un puesto absorbente que reste tiempo de su vida social y personal.

1.2.2. Nacional

Huamani, P. (2012). Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. La presente investigación se orienta a demostrar que una gestión organizacional de las personas, basada en el reconocimiento y valoración individual de sus competencias laborales –conformada por los dominios conceptuales, procedimentales y actitudinales-, sí permite elevar sus niveles de productividad en su trabajo. Dicho de otro modo, una organización que instituye a las competencias personales, como un modelo de gestión organizacional, donde la ejecución de todas las funciones inherentes a los colaboradores, pasa necesariamente por la valoración y reconocimiento de sus competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales, estará en una mejor posición de mejorar y/o elevar los resultados de sus trabajos. Los resultados son por demás halagadores, dado que desde el punto de vista cuantitativo se demuestran las hipótesis, y desde el punto de vista cualitativo se identifican y se refinan los hallazgos. Con tales insumos se propone una mejor distribución de planta en el proceso productivo, se elaboran el catálogo de competencias transversales para el sector y los perfiles para cada puesto tipo desde este enfoque. De la misma forma se propone una metodología de implantación del modelo en el sector. En ese orden de ideas, las recomendaciones pasan porque se instituya un proceso de formación y capacitación permanente de los cuadros directivos y técnicos,

creando centros e institutos que tanto el sector privado y público deben asumirlas.

1.2.3. Local

Orozco (2016), en su tesis titulada "Plan de Mejora para aumentar la Productividad en el área de producción de la Empresa Confecciones Deportivas Todo Sport. Chiclayo – 2015. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo. El objetivo de dicha investigación fue analizar el proceso de fabricación actual de la empresa para proponer métodos que optimicen la productividad dentro de ella. Para la presente se aplicó una investigación de tipo descriptivo-cuantitativo, donde el autor consideró trabajar como muestra a todos los operarios del área de Producción ya que es éste el objeto de estudio. Finalmente, Orozco concluye que a través del empleo de herramientas que permitieron recolectar información detallada se determinó que los inconvenientes generados en el área estudiada están perjudicando directamente la productividad de la organización, pues no existe la colaboración de todos, hay falta de motivación y de personal capacitado, descuido de las solicitudes de compra, mala ubicación de los productos y mala higiene. Para ello, se consideró necesario incorporar un sistema que gestione los tiempos de entrega y manufactura y que incremente el rendimiento productivo de la empresa.

Cabe mencionar que el uso de técnicas y tácticas administrativas, contribuyen en la obtención de un rendimiento productivo y competente, el cual fortalece a su vez, la fuerza de trabajo y mano de obra para un desempeño oportuno en su trabajo. Por otro lado, es sustancial para una empresa contar con un sistema que le proporcione información en el momento solicitado y con los detalles requeridos para la proyección.

Requejo (2013). Chiclayo, En la tesis titulada productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo. Con la finalidad de mejorar los niveles de productividad laboral de las mypes obtuvieron como resultado que los trabajadores comúnmente sufren excesos de trabajos por falta de un respaldo de la ley que los ampare frente a injusticias que se dan en los sectores de comercio, y eso influye mucho en el trabajo desempeñado por los trabajadores dentro de la empresa. Los motivos de su baja productividad de los trabajadores mayormente por motivos de salud, problemas

familiares, explotación, fallecimientos de algún familiar, pero a través de la protección social se podrá mejorar este sistema, ya que la ayuda es completa, donde tanto los familiares pueden gozar de los beneficios. Hay que tomar en cuenta la importancia del capital humano de las mypes, ya que es el principal recurso que se tiene, y desde cualquier punto de vista, es lo más útil, sobre todo para lo que van a iniciar una nueva empresa, ya que una empresa que cuenta con una buena base humana, será la principal fuente de ideas y oportunidades.

La presente tesis permite identificar que existe una relación significativa entre la productividad laboral y la protección social de las Mypes.

Chilon, L. y Ruiz, J. (2011). Pomalca, en la tesis titulada Propuesta de un programa de clima organizacional para mejorar la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pomalca, Los métodos utilizados en la investigación por los autores fueron descriptivos y propositivo, los autores concluyeron que los colaboradores no se encuentran realmente motivados, puesto que el clima organizacional es un tema de baja importancia para la municipalidad lo que dificulta el desempeño de los colaboradores dentro de las diferentes áreas de la institución. Añaden que en la municipalidad Distrital de Pomalca, existe escasa comunicación entre los trabajadores debido a que cada uno busca el bienestar personal sin importarle los beneficios que la organización. No existe un líder, en este caso es el acalde que tome las medidas respectivas sobre el pésimo clima organizacional que existe lo que conlleva a una mala comunicación por ende no les permite desarrollar un ambiente participativo que permita interactuarse con todos los miembros de la municipalidad lo que dificulta adquirir nuevos conocimientos para la toma de decisiones de una forma dinámica para afrontar los diversos problemas que existe; para lo cual propusieron capacitar al alcalde en temas como, liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo entre otros puntos; que permitan afrontar estos problemas como una oportunidad para generar sus ventajas competitivas, ya que esto será muy valorado por el personal ya que se sentirán respaldados.

Monteza, N. (2010). Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo. La presente investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y trasversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que

laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo", abarcando un periodo de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos, los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95 de confiabilidad. Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Satisfacción Laboral

Definición de Satisfacción Laboral

Según Bravo, Peiró & Rodríguez (1996), citado por Sotomayor (2013), la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Robbins & Judge (2009) citado por Sotomayor (2013), lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

La Satisfacción en el trabajo

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

Teorías sobre la Satisfacción Laboral

Abraham Maslow (1956)

En esta teoría se estudia la interactúan de los diferentes requerimientos de las personas dentro de una organización desde una perspectiva humanista, la que proporciona los elementos que contribuyen a entender al hombre en su verdadera naturaleza. Se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades, éstas son:

Fisiológicas:

Referidas a comida, agua, aire, reposo y todas las que se necesitan para mantener el cuerpo sano.

De Seguridad:

Se relacionan con los aspectos físicos y psicológicos como la de proteger de riesgos externos a nuestro cuerpo y a nuestra personalidad. Los empleados de una empresa, en general, quieren realizar su trabajo en espacios libres de riesgos y con cierta permanencia.

Necesidad de pertenecer a un grupo y de amor.

Las personas desean relacionarse en buena forma y afectivamente con los demás como también tener un trabajo y contar con el respeto de todos en una organización.

De valoración.

Se refiere a factores de estima interna como el autorespeto la autosuficiencia, el poder y los logros, sabiduría, confianza, libertad, además de factores como la reputación, el prestigio, el reconocimiento y estimación de otras personas.

Autorealización.

Corresponde al deseo de autocumplimiento, lo que el hombre es, puede o debe ser, es el deseo de ser más.

La Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg. (1959)

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Factores higiénicos:

Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados. Algunos de los principales factores higiénicos vienen siendo: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.

Factores motivacionales:

Son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña.

Los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y de beneficio económico; sin embargo, deben atender también a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento integro.

Teoría de las expectativas de Víctor Vroom. (1964)

Dicho autor plantea que "la fortaleza de una tendencia a actuar de cierta manera depende de la fortaleza de la expectativa de que el acto sea seguido de una respuesta dada y de lo atractivo del resultado para el individuo…un empleado estará motivado para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando crea que éste llevará a una buena apreciación del desempeño; que una buena apreciación conducirá a recompensas organizacionales como un bono, un incremento salarial o un ascenso; y que las recompensas satisfarán las metas personales del empleado". Continuando con esta teoría se puede decir que, la teoría apunta fundamentalmente a tres relaciones:

Relación esfuerzo-desempeño.

La probabilidad percibida por el individuo de que ejercer una cantidad dada de esfuerzo conducirá a un desempeño.

Relación recompensa-desempeño.

El grado en el cual el individuo cree que el desempeño de un nivel particular llevará al logro o al resultado deseado.

'**Relación recompensas-metas personales**.

El grado en el cual la organización premia las metas personales del individuo o sus necesidades y lo atractivo que esas recompensas potenciales son para el individuo"

Características personales relacionadas con la satisfacción en el empleo Robbins P. (2007)

Nada de sorprendente tiene el que ciertas características personales tales como el sexo, la edad, la inteligencia y la salud mental guarden relación con la satisfacción en el empleo. El trabajo es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida. En cierto modo, nuestra actitud hacia el trabajo refleja nuestra historia personal.

El Sexo

Según Morse (1953) se ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo entre las mujeres que entre los hombres. De acuerdo a su estudio, por lo general el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y, por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.

De acuerdo a un estudio realizado por Blum (1942), a trabajadores (hombres y mujeres), se obtuvo que los hombres les concedieron una importancia mucho mayor que las mujeres a las posibilidades de promoción y un poco mayor al salario. También se encontró que las respuestas de las mujeres solteras, en ciertos aspectos, fueron más estrechamente relacionadas a las de hombres que a las de las mujeres casadas. Señalando así, algunas diferencias fundamentales en las satisfacciones que los empleados persiguen en sus empleos y en el papel que el trabajo juega en la adaptación general en la vida como función del sexo y del estado civil.

La Inteligencia

El nivel de la inteligencia que un empleado posea, en si mismo, no es un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, la inteligencia de un empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente, o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor.

Adaptación personal

No hay duda que los individuos bien adaptados se conforman en efecto, con frecuencia, a las presiones de la sociedad y de algún grupo. Sin embargo, su conformidad debe considerarse como evidencia a favor de la adaptación personal, pero no idéntica a ella. La persona bien adaptada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede considerarse en libertad de ser disidente si dicho comportamiento es el que mejor satisface a sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas.

Podría darse por sentado que un trabajador, mal adaptado en lo personal y desdichado en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera de la planta, habrá de generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo; sin embargo, esa relación también puede actuar en sentido contrario.

Pinilla, citado por Olivares (2005), indica que la satisfacción laboral designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Se podría describir como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción laboral dependa de numerosos factores.

Factores de situación relacionados con la satisfacción en el empleo

De acuerdo a Chiavenato, I. (2007), uno de los procedimientos típicos que se utilizan para esta clase de estudios requiere que los empleados estudien una lista de características de empleos y que les adjudiquen rango o clasificación de acuerdo con la importancia que tengan para ellos. Una de las conclusiones más importantes de dichos estudios es que con frecuencia ni los funcionarios ejecutivos ni los líderes gremiales comprenden bien las necesidades de los empleados.

Factores de situación específicos

Esto se encuentra referido a las actitudes de los empleados con respecto a aspectos del ambiente del empleo y del trabajo:

Pago

Suele existir una tendencia de concederle demasiada importancia al pago como factor determinante de satisfacción en el empleo. La importancia que le dan los empleados suele estar relacionada con lo que pueden adquirir con lo que ganan, comparación del salario que reciben con respecto a otros que desempeñan la misma labor.

Seguridad del Empleo

La importancia relativa de la seguridad en comparación con otros aspectos intrínsecos del empleo, tales como el pago o el reconocimiento de los méritos personales varía en función de la clasificación del empleo y del grado efectivo de seguridad que los trabajadores sienten en su empleo, lo cual ha sido confirmado por investigaciones como las de Hersey.

Participación y reconocimiento personal:

La sensación de satisfacción y de orgullo personal que le produce al artesano de su capacidad de transformar la materia prima en un producto acabado, muy pocas veces se experimenta dentro de la estructura fabril actual. El empleado del presente tiene la misma necesidad que su predecesor de experimentar una sensación de realización, orgullo y valía personal. Cuando a menudo es imposible dará a cada empleado la oportunidad de experimentar el orgullo del artesano, es posible y necesario proporcional la clase de instrucción que le permita a cada trabajador comprender el lugar que su labor ocupa en la manufactura del producto total.

Posición profesional:

De acuerdo a estudios de Robinson, aun cuando la mayoría de los empleados están satisfechos con sus empleos o mantienen una actitud de relativa neutralidad al respecto, el grado de satisfacción que reportan varía de acuerdo con la posición profesional del empleado. Cuanta más alta sea su posición dentro de la jerarquía profesional, tanto más probable es que informe sentirse satisfecho con su empleo.

Supervisión:

Uno de los descubrimientos significativos del estudio de Hawthorne fue que es posible modificar las actitudes de los empleados mediante el desarrollo de un espíritu de cooperación entre trabajadores y supervisores. Una relación amistosa entre supervisores y subordinados parecía generalizarse en un clima favorable de trabajo.

Aumento de la satisfacción en el empleo

Para acrecentar la satisfacción en el empleo y facilitar la adaptación personal, se requiere que se reconozca personalmente al empleado y se le acepte como individuo con su patrón propio de necesidades, fortalezas y debilidades.

Uno de los enfoques tradicionales, consiste en atender los descontentos de los trabajadores hasta que ellos se quejan, suponiendo que antes de eso ellos se sienten satisfechos.

Este enfoque es inconveniente bajo dos aspectos. En primer lugar, desde el punto de vista administrativo, es probablemente menos eficaz hacerles frente a las quejas que evitar que se presenten. En segundo lugar, es posible que las quejas que se presenten a la administración no reflejen en realidad las causas reales que originan el descontento.

Comunicación y Participación

Muchas de las causas potenciales de queja se pueden evitar mediante un sistema eficaz de comunicaciones a través de toda la estructura de la compañía, en la cual se les transmitan a los empleados las razones en las cuales se fundan cambios, diseños, políticas, etc.

Algo que va más allá de la comunicación, es la participación efectiva de los empleados en los programas de modificaciones industriales, está comprobado que a los empleados no les basta con enterarse de una proyectada modificación y de sus razones; sino que les es más gratificante participar en la resolución de algunos de los detalles del programa, produciendo al mismo tiempo actitudes de solidaridad con el grupo y de identificación personal con el programa.

1.3.2. Productividad

Definición

López, (2012) Para definir la productividad necesitamos entender que aún con la tecnología más desarrollada en los procesos, y con el equipo más sofisticado en informática, no puede activarse la productividad si no hay participación coordinada de toda la gente involucrada, en la creación de bienes v servicios. Lo individual está muy limitado en la alta productividad. Desde un director general de empresa o el presidente de un país, hasta el empleado más modesto de una organización, todos dependen del trabajo en equipo. La productividad sustentable es de conjunto como sistema. El éxito productivo se da en grupos, los resultados dependen sin excepción de articular a todos los recursos involucrados, incluyendo por supuesto a los humanos, todos deben estar integrados, para lograr optimizar la rapidez. Integración implica saber simplificar lo complejo para conseguir con facilidad los resultados. En los procesos de transformación para fabricar o crear objetos, la productividad siempre está afectada por la eficiencia, como ya hemos visto, la eficiencia es una optimización de los recursos disponibles. La productividad puede definirse como lo producido en un tiempo; en el lenguaje empresarial es la producción del número de objetos en un tiempo; también puede medirse la velocidad de creación intelectual, como rapidez de creación.

Bain, (2011) define a la productividad como la relación entre cierta producción y ciertos insumos. La productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables. El concepto de productividad implica la interacción entre los distintos factores del lugar de trabajo. Mientras que la producción o resultados logrados pueden estar relacionados con muchos insumos o recursos diferentes, en forma de distintas relaciones de productividad —por ejemplo, producción por hora trabajada, producción por unidad de material o producción por unidad de capital—, cada una de las distintas relaciones o índices de productividad se ve afectada por una serie combinada de muchos factores importantes. Estos factores determinantes incluyen la calidad y disponibilidad de los materiales, la escala de las operaciones y el porcentaje de utilización de la capacidad, la disponibilidad y capacidad de producción de la maquinaria principal, la actitud y el nivel de capacidad de la

mano de obra, y la motivación y efectividad de los administradores. La manera como estos factores se relacionan entre sí tiene un importante efecto sobre la productividad resultante, medida según cualquiera de los muchos índices de que se dispone.

Robbins, S (2005), productividad es la producción general de bienes y servicio dividida entre los insumos necesarios para generar esa producción. Para los países, una productividad elevada puede generar crecimiento económico y desarrollo. Los empleados reciben mejores salarios y las utilidades empresariales aumentan sin ocasionar inflación. Para las organizaciones individuales, el aumento de la productividad les proporciona una estructura de costos más competitiva y la capacidad de ofrecer precios más competitivos.

Principios de la productividad laboral

Alles (2008) debido a que los seres humanos se encuentran laborando en una empresa son ellos los denominados protagonistas e impulsores de la productividad por lo cual es de suma importancia poder tener en cuenta algunos principios que permitirá maximizar los diversos niveles de productividad en una organización, Los siguientes principios para así poder obtener productividad:

- Incentivar el compromiso a través de la motivación y sentido de pertenencia en la empresa u organización.
- Promover motivación continua en la organización.
- Sostener que cada cargo dentro de la empresa es importante para ellos.
- Empoderar y generar empowerment en cada puesto de trabajo, mediante la toma de decisiones.
- Subsanar de una manera justa y correcta a los trabajadores

Beneficios de la productividad

Robbins y Judge (2009), mantiene que los distintos grados de productividad por parte de los empleados son responsabilidad única y exclusiva de la forma o manera en que las gerencias estratégicas negocian el talento humano dentro de la empresa.

Perea (2006) postula que los seres humanos que trabajan dentro de la organización debidamente organizada deben coordinar y llevar sus actividades en relación al logro de los distintos objetivos organizacionales, de esta manera las acciones deben buscar los máximos y elevados resultados con el mínimo de recursos utilizados en la organización.

Los beneficios generados por la productividad suelen ser muchos sin embargo entre ellos se encuentra el caso de que una empresa u organización con adecuados índices de productividad permitirá la maximización de sus resultados pudiendo obtener de este modo una ventaja competitiva frente a otras organizaciones.

Entre los más resaltantes beneficios de la productividad suelen obtenerse:

- Ventaja competitiva frente a organizaciones que trabajan dentro del mismo rubro
- Incremento sucesivo del poder de negociación con cada uno de sus clientes
- Incremento del valor dado a los clientes
- Incremento del valor otorgado para los accionistas.

Indicadores de productividad.

Koontz & Weihrich (2004), señalan que existen **tres criterios** comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales son:

Eficiencia.

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

Eficacia.

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

Efectividad.

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

Factores que influyen en la productividad

Kootz y Weihrich (2004) da a conocer los diversos factores que tienen influencia durante la productividad:

El entorno

La productividad es influenciada de manera directa por las distintas características que se suelen ofrecer en el entorno macro económico dentro de las organizaciones, las características políticas, económicas, valores, actitudes sociales, cambios de tecnología, y los precios de los insumos y materias primas (Kootz y Weihrich, 2004)

Características del trabajo

Las características presentadas por cada organización o empresa como su clima laboral y su cultura organizacional, suelen tener una influencia directamente en la productividad de los trabajadores de una organización (Kootz y Weihrich, 2004)

La estrategia y la estructura

Las productividades se encuentran siendo influenciadas por la estrategia y la estructura organizacional el cual presenta cada organización, así como es el caso de las características que ofrece cada una de las organizaciones con respecto a la gestión del talento humano (Kootz y Weihrich, 2004)

Factores que afectan la productividad

Recursos Humanos. Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.

Maquinaria y Equipo. Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.

Organización del Trabajo. En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

Factores para mejorar la productividad

Prokopenko (2001), da a conocer los siguientes factores los cuales permitan mejorar de uno u otro modo la productividad.

Factores internos

Prokopenko (2001), indica que los factores internos son aquellos capaces de ser modificados con el fin de poder obtener una mejora en la productividad en relación a los trabajadores.

Factores duros

Producto: este factor suele encontrar el grado de complacencia en cada uno de los clientes con relación al desenvolvimiento del producto elaborado por la organización. Es por ello que este caso el producto puede ser mejorado en relación a los requerimientos exigidos por el cliente.

Planta y equipo: las diversas características ofrecidas por los activos fijos de la organización afectan de manera directa la productividad por parte de los colaboradores, además el contar con equipos modernos y una moderna planta de producción generara que todos los procesos productivos sean en menos tiempo posible.

Tecnología: La tecnología con la que las empresas cuentan permitirán alcanzar mayores niveles de productividad, la innovación asimismo la adquisición de nuevas tecnologías podrá permitir que la organización pueda operar con ventajas competitivas.

Materiales y energía*:* El uso adecuado de energía renovable y la reutilización de diversos materiales e insumos traerá consigo que la organización pueda maximizar resultados pudiendo generar una disminución de recursos utilizados.

Factores blandos

Persona: La productividad depende de manera directa de la calidad de gestión en función a los trabajadores que tienen una empresa, es por ello que se tiene que un individuo altamente motivado pueda realizar un trabajo adecuadamente eficiente y productivo.

Organización y sistema: La empresa debe contar con estructura organizacional el cual permita la adecuada coordinación de las actividades entre las distintas áreas las cuales son los componentes de la organización, la delimitación de las diversas funciones y de las actividades de cada trabajador.

Métodos de trabajo: La organización debe contar con métodos de trabajo las cuales permitan generar una rápida y adecuada articulación de actividades. Es necesario que las empresas elaboren un estudio de tiempos y movimientos con la finalidad de poder desechar las diversas actividades repetidas las cuales traen consigo el origen de cuellos de botellas en los procesos productivos.

Estilos de dirección: Los líderes de la organización necesitan poder aplicar diversos estilos dirección los cuales traen consigo motivación en los trabajadores con la finalidad de poder alcanzar las metas organizacionales propuestas por la empresa.

Factores externos

Prokopenko (2001), manifiesta que los factores externos afectan los niveles de productividad de las empresas, sin embargo, las organizaciones no son capaces de controlar dichos factores. Es por ello que las organizaciones solo deben mapear los continuos cambios de los factores con la finalidad de poder ser identificados y poder ser aplicados a planes de contingencia.

Ajustes estructurales: este factor suele encontrarse relacionado a los diversos cambios estructurales las cuales presenta la sociedad de un país. Los cambios económicos, las políticas económicas de un país, el producto bruto

interno de un país hacen que la sociedad llegue a demandar menos o más productos y servicios.

Recursos naturales: Comprenden todos los recursos que se pueden obtener a través del trabajo de la tierra, principalmente se encuentran las actividades dedicadas al agro, así como también la extracción de materias primas y productos de exportación

Administración pública e infraestructura: son las leyes y políticas del gobierno de turno, implica cumplir las normas dentro de un país. (Robbins y Coulter, 2010, p. 144)

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es relación entre satisfacción laboral y productividad laboral en docentes tiempo completo de una Universidad Privada de la Provincia de Chiclayo 2016?

1.5. Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación permitió obtener datos reales sobre la relación entre Satisfacción Laboral y la Productividad laboral en los docentes tiempo completo.

Identificó el nivel de satisfacción laboral del personal de esta institución, permitió al mismo tiempo homogeneizar los enfoques y criterios a fin de dirigir los recursos humanos hacia la búsqueda de la efectividad general de la organización

Asimismo, los resultados de la investigación buscaron ser un aporte que sirva de sustento para la implementación de propuestas de promoción e intervención del bienestar en un contexto laboral.

El estudio se llevó a cabo debido que la Satisfacción laboral dentro de la Universidad, es de gran importancia para fomentar mayor confianza entre sus miembros de la organización, así como un incremento de la productividad.

Este estudio representó un aporte de utilidad para la solución de problemas, desde una

perspectiva científica ya que aportó con conocimientos actualizados sobre el área de estudio; además sirvió de base y apoyo a futuras investigaciones, pudiendo sus resultados ser generalizados en organizaciones de carácter similar y del mismo ámbito.

1.6. Hipótesis

H_1: Si existe relación significativa entre satisfacción laboral y productividad laboral en docentes tiempo completo de una Universidad privada de la provincia de Chiclayo 2016

1.7. Objetivos de la Investigación

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Satisfacción Laboral y Productividad Laboral en docentes tiempo completo de una Universidad Privada de la provincia de Chiclayo 2016.

1.7.2. Objetivo Especifico

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes tiempo completo de una Universidad Privada de la Provincia de Chiclayo 2016.

Determinar el nivel de productividad laboral de los docentes tiempo completo de una Universidad Privada de la provincia de Chiclayo 2016.

Describir la participación de los docentes de la Facultad de Derecho, Humanidades, Ciencias de la Salud e Ingenierías en actividades de Investigación Cientifica-.2016

Describir la participación de los docentes de la Universidad, en actividades de Proyección Social-.2016

Describir la participación de los docentes de la Facultad de Derecho, Humanidades, Ciencias de la Salud e Ingenierías en actividades Academicas.2016

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

2.1.1 Tipo de Investigación

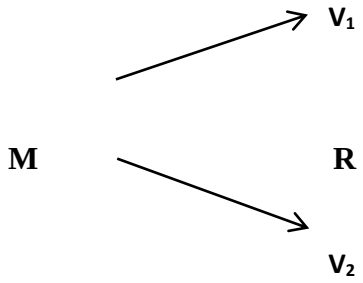
La investigación será correlacional ya que Según Sánchez & Reyes (2008) se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos.

2.1.2 Diseño de la Investigación

En el estudio de la investigación se utilizó el diseño Transaccional Transversal; porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Determinan que tiene como finalidad conocer la relación entre dos o más variables de estudio en un contexto en particular. (Hernández, 2010).

El esquema de dicho diseño es el siguiente:

El diseño de ejecución para el presente estudio es el siguiente:



Dónde:

M = Trabajadores Administrativo.

V1 = Satisfacción Laboral

V2 = Productividad Laboral.

R = Relación

2.2. Población y Muestra

La población estuvo compuesta por los Docente a Tiempo Completo de una Universidad Privada de Chiclayo de las Facultades de Derecho, Humanidades, Ciencias de la Salud e Ingenierías 2016

La población y muestra estuvo compuesta por 40 docentes a tiempo completo de las diversas facultades, con más de 3 años de antigüedad laboral en esta organización.

. 2.3. Variables y Operacionalización

V1: Satisfacción Laboral

V2: Productividad Laboral

Operacionalización

Tabla 1 Operacionalización de Satisfacción Laboral

Variables	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**
Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea.	N° informes presentados/Cantidad de docente	ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC de Sonia Palma
	Condiciones de Trabajo.	Grado de satisfacción/Cantidad de docente	
	Reconocimiento personal y/o Social.	N° de Incentivos/Cantidad de docentes	
	Beneficios Económicos	N° Grado de satisfacción/ Cantidad de Docente	

Tabla 2 Operacionalización de Productividad

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos
Productividad	Investigación	-Número de publicaciones/Cantidad de docente -Número de Investigación con fondo de inversión/Cantidad de docentes	LISTA DE COTEJO PARA MEDIR PRODUCTIVIDAD
	Proyección Social	-Número de Proyectos Elaboración/Cantidad de docente -Número de Proyectos Ejecutados/Cantidad de docente	
	Actividades Académicas	N° Silabus entregados/Cantidad de docentes N° de sesiones de aprendizaje/Cantidad de docentes	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

En las técnicas utilizadas esta la encuesta, con el propósito de recoger información acerca de la satisfacción y productividad laboral en una Universidad Privada de las Provincia de Chiclayo.

Instrumento N°01

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

I. Ficha Técnica

Nombre del Test : Escala de satisfacción Laboral
Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.
Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
Estructuración : La prueba tiene 7 factores:
Factores de Evaluación :

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Factor III: Políticas Administrativas

Factor IV: Relaciones Sociales

Factor V: Desarrollo Personal

Factor VI: Desempeño de Tareas

Factor VII: Relación con la Autoridad

II. Calificación:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Tabla 3 Distribución de Item - Satisfacción Laboral

Condiciones Físicas	1, 13, 21, 28, 32
Beneficios Laborales	2, 7, 14, 22
Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

Tabla 4 Categoría Diagnóstica de la Escala S.L

SATISFACCIÓN LABORAL	F A C T O R E S I	II	III	IV	V	VI	VII	P.T.
Alta	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
Parcial Satisfacción Laboral	20 a	15 a 22	20 a 17	17 a 22	26 a 18	26 a 28	25 a 28	149 a 28	167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial Insatisfacción Laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

III. Interpretación

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Instrumento N°02

Lista de Cotejo para Medir Productividad

Nombre	:	Lista de Cotejo para Productividad
Autor	:	MSc Juan Rafael Juárez Díaz
Tipo de Administración	:	Ficha de Registro
Duración	:	25 minutos
Finalidad	:	Medir el nivel de productividad
Áreas	**:**	Investigación, Proyección Social y Actividades académicas (dictado de clases, preparación y conocimiento)

- **Tipo** Ficha de Registro
- **Técnica** Lista de Cotejo.
- **Método.** Escala nominal

Factor I: Investigación (5 ítems). Actividades relacionadas con la investigación: asesoría, planificación, ejecución, jurado de tesis.

Factor II: Proyección Social (5 ítems). Tutoría, consultoría, capacitación, participación en actividades extracurriculares.

Factor III: Actividades Académicas (5 ítems) Elaboración de syllabus, manuales, preparación de las sesiones de aprendizaje, manejo de la información.

Tabla 5 Categoría Diagnóstica de Productividad

SATISFACCION LABORAL	FACTORES			P.T.
	I	II	III	
Muy alta	21 ó más	20 ó más	21 ó más	68 ó más
Alta	16 a 20	17 a 19	16 a 20	51 a 67
Mediana	11 a 15	12 a 16	12 a 15	32 a 50
Baja	7 a 10	6 a 11	7 a 11	18 a 31
Muy Baja	6 ó menos	5 ó menos	6 ó menos	17 ó menos

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE (PRODUCTIVIDAD)

Para cada uno de los siguientes aspectos, por favor indique la frecuencia con la que el/la docente desarrolla estas actividades.

N°	ITEMS	RESPUESTAS				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.	Demuestra que domina la temática de su asignatura					
2.	Ha desarrollado eventos de capacitación en los últimos dos semestres					
3.	Tiene proyectos de investigación en realización durante este último año					
4.	Desarrolla actividades fuera del espacio del aula.					
5.	Entrega syllabus al inicio de la asignatura					
6.	Tiene informes de investigación realizados durante este último año					
7.	Promueve actividades extracurriculares					
8.	Cumple con el horario de clase establecido					
9.	Está asesorando proyectos de investigación durante el último año					
10.	Evidencia conocimientos actualizados					
11.	Utiliza el espacio de clase para que el estudiantado realice investigación					
12.	Desarrolla labor tutorial con el estudiantado					
13.	Utiliza bibliografía producida por él o ella misma					
14.	Desarrolla proyectos académicos extra muro					
15.	Utiliza resultados de sus investigaciones para realizar las clases.					

Validación y confiabilidad de instrumentos

Validez

Fue obtenida a través de los siguientes métodos:

Validez de Contenido:

Luego de diseñar el cuestionario, se estableció la validez de contenido, entregando el inventario a 4 jueces, profesionales graduados, dedicados al trabajo de gestión de personas, con experiencia en el área de gestión del talento humano, con la finalidad de realizar un análisis de los ítems. El resultado de dicho análisis, llevó a mantener el número total de ítems, realizándose ciertas modificaciones en cuanto a la redacción de los mismos.

Validez de Constructo:

Se utilizó el procedimiento de análisis de correlación ítem-subdimensión, encontrando un valor de r = de 0.9338 para las dimensiones, con un nivel de significancia de 0.001 para todos los ítems. Así mismo, se encontró una correlación altamente significativa entre los totales de las subdimensiones y el puntaje total del cuestionario.

Confiabilidad

Se utilizó el estadístico alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de los ítems de cada dimensión, hallando los siguientes valores.

Tabla 6 Confiabilidad de la Escala Satisfacción

Dimensiones	alfa de Cronbach
Condiciones Físicas	,876
Beneficios Laborales	,951
Políticas Administrativas	,967
Relaciones Sociales	,806
Desarrollo Personal	,899
Desempeño de Tareas	,920
Relación con la Autoridad	,910
Total	**,929**

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

El Director de Escuela aplicó los cuestionarios al personal docente, ambos instrumentos de evaluación contaron con instrucciones claras, además del consentimiento informado que se solicitó. La evaluación se realizó individual y en las fechas pactadas con anticipación

En el análisis Estadístico de la presente investigación se trabajó con el programa Microsoft Excel para crear una base de datos en una hoja de cálculo, luego se utilizó el programa estadístico SPSS 24, para realizar tablas de frecuencia para observar los porcentajes de los niveles de cada factor con sus respectivos gráficos, luego para la contratación de hipótesis y conocer el grado de correlación de las variables, Siegel &Castellán, 2005, p. 33). También afirma Hernández, Fernández & Baptista (2010).

2.6. Aspectos éticos

Se elaboró el consentimiento informado, el cual fue firmado por cada uno de los integrantes de la investigación, además se informó el objetivo de la investigación y los fines que se persigue con los resultados.

2.7. Criterios de rigor científico

Esta investigación contó con un rigor científico debido que los instrumentos que utilizamos cuentan con validez de contenido, validez de ítem, validez recurrente y confiabilidad.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 Diagnóstico de la Empresa

3.1.1 Información General

La Universidad Señor de Sipán es una empresa que tiene 19 años en el mercado peruano, cuenta con una sede principal en el distrito de Pimentel – Chiclayo.

La Universidad, brinda las carreras profesionales de Psicología, Estomatología, Derecho, Ingeniería Industrial, Arquitectura, Turismo, Administración, Contabilidad, Trabajo Social, Enfermería, Medicina Humano, Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Civil, Negocios Internacionales, Administración Publica, Ciencias de la Comunicación, Artes y Diseño Gráfico Empresarial.

3.1.2 Descripción del Servicio

La Universidad cuenta con dos servicios, el principal es el servicio de brindar una educación superior universitaria y el segundo es brindar un servicio administrativo de soporte para llevar a cabo con eficacia el primero.

Para esta investigación se ha trabajado con el personal académico (docente a tiempo completo) que hace la laboral principal de la empresa –Catedra.

3.1.3 Análisis de la problemática

Se puede observar que la Institución objeto de estudio está siendo ejecutada con herramientas, procesos, procedimientos, actividades y programas desactualizados, donde las nuevas organizaciones y generaciones no encajan en ese estilo de dirección. Los subsistemas de gestión del talento humano no son los más eficaces para los colaboradores, por lo que se observa bajo nivel de productividad, no se llega a la meta ni se cumplen con los indicadores planificados en el área de investigación, proyección social y Actividades Académicas, con la calidad y eficiencia que se requiere.

3.1.4 Situación actual de la variable dependiente

Tabla 7 Análisis Descriptivo de la Relación

SATISFACCIÓN LABORAL y Productividad

Nivel	Muy baja		Baja		Mediana		Alta		Muy alta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alta	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Parcial SL	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	0	0.0	3	7.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	7.5
Parcial IS	2	5.0	2	5.0	2	5.0	1	2.5	0	0.0	7	17.5
Baja	2	5.0	5	12.5	14	35.0	7	17.5	2	5.0	30	75.0
Total	4	10.0	10	25.0	16	40.0	8	20.0	2	5.0	40	100.0

Pruebas de chi-cuadrado	
Valor	**Sig. asintótica (bilateral)**
740.167	0.05

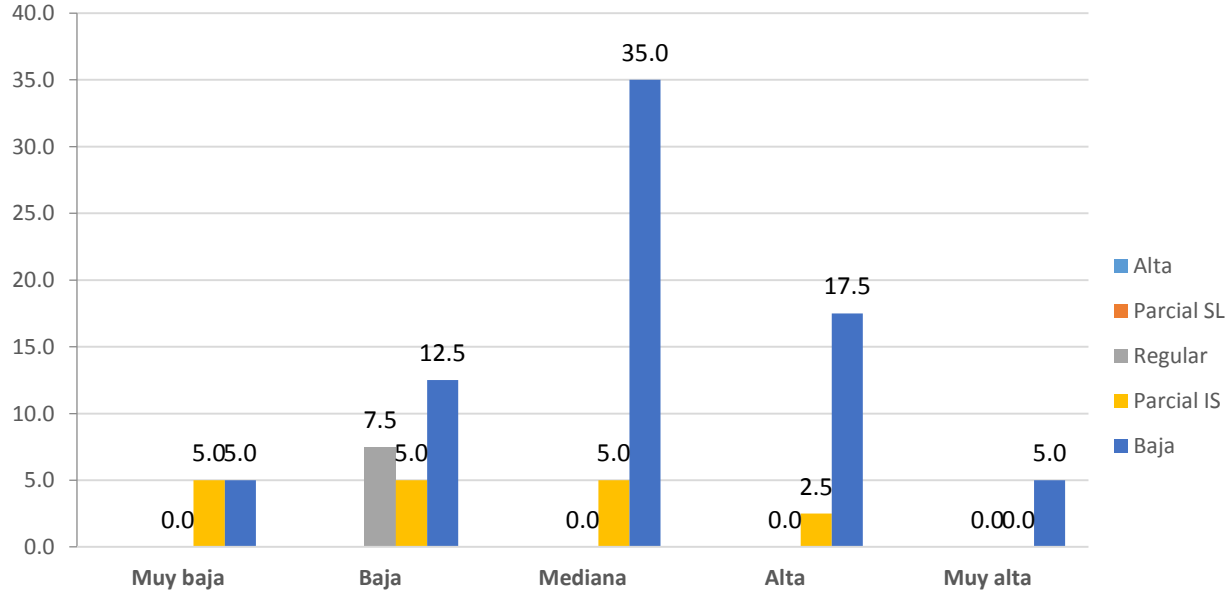


Figura 1. Se aprecia que existe una correlación positiva significativa fuerte, entre Satisfacción Laboral y Productividad Laboral.

Tabla 8 Análisis Descriptivo de Satisfacción Laboral

SATISFACCIÓN LABORAL		
Nivel	**F**	**%**
Alta	0	0
Parcial SL	0	0
Regular	3	7.5
Parcial IS	7	17.5
Baja	30	75
Total	40	100

Figura 1 Niveles de Satisfacción

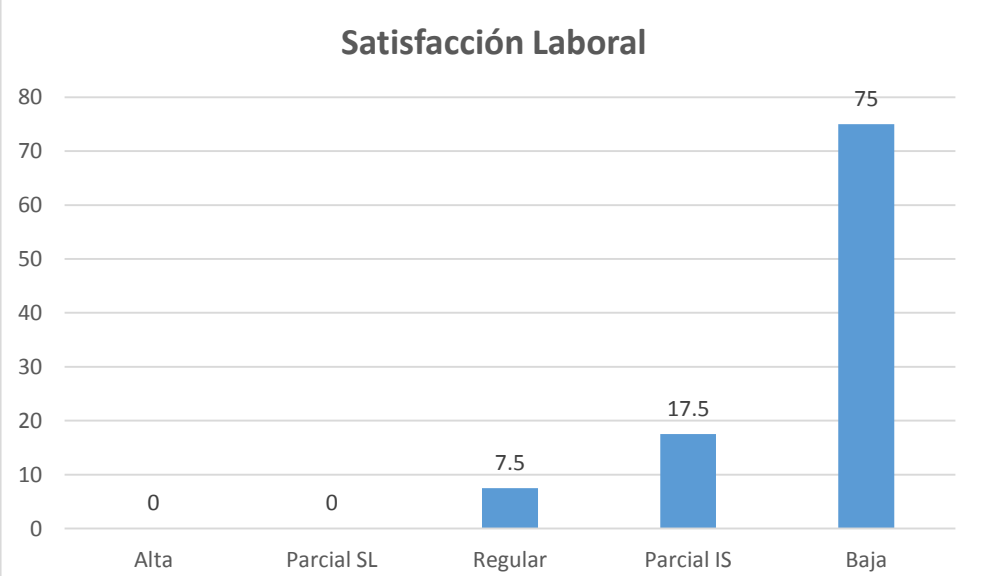


Figura 2. Se observa que un 75% de los docentes a tiempo completo muestran una baja satisfacción laboral y un 17.5% poseen una parcial insatisfacción laboral.

Fuente: Propia

Tabla 9 Análisis descriptivo de Productividad

Productividad		
Niveles	**F**	**%**
Muy baja	4	10
Baja	10	25
Mediana	16	40
Alta	8	20
Muy alta	2	5
Total	40	100

Figura 3 Niveles de Productividad

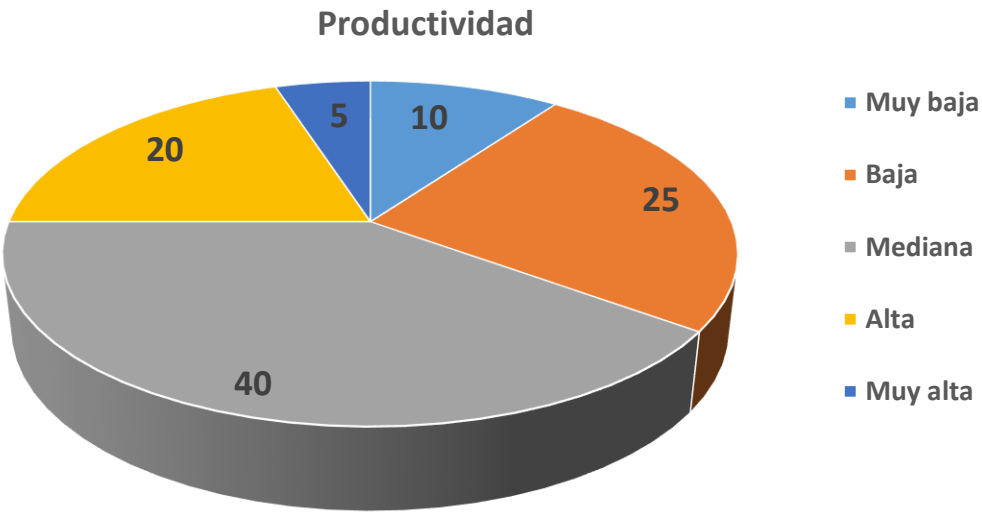


Figura 3. Se puede observar que el 40% de las personas evaluadas sus jefes indican que el 40% muestran un nivel medio de productividad y el 25% un nivel bajo de productividad.

Fuente: Propia

Según la tabla N 10, se puede observar que la eficiencia física de los docentes a tiempo completos es de 0.13, y que la eficiencia económica es de 0.005.

Tabla 10 Análisis descriptivo de la Eficiencia de los docentes

Análisis descriptivos de la eficiencia en los docentes a tiempo completo en la participación de la Investigación Cientifica-.2016

Eficiencia	Indicadores	Resultados
Física	-Número de publicaciones/Cantidad de docente	46/344 = 0.13
Económica	-Número de Investigación con fondo de inversión/Cantidad de docentes	2/344 = 0.005

Tabla 11 Análisis descriptivos del área de Investigación

Análisis descriptivos de los docentes de la Facultad de Derecho, Humanidades, Ciencias de la Salud e Ingenierías en la participación de la Investigación Cientifica-.2016

Escuela	N° Docente	Jurados de Tesis	Asesoría de Tesis
Administración	11	55	35
Psicología	8	40	30
Ing. Sistemas	4	10	8
Enfermería	5	18	15
Estomatología	4	15	13
Derecho	8	35	30
Total	40	173	131

Investigación

Niveles	F	%
Muy baja	5	12.5
Baja	12	30
Mediana	15	37.5
Alta	7	17.5
Muy alta	1	2.5
Total	40	100

Figura 4 Área de Investigación

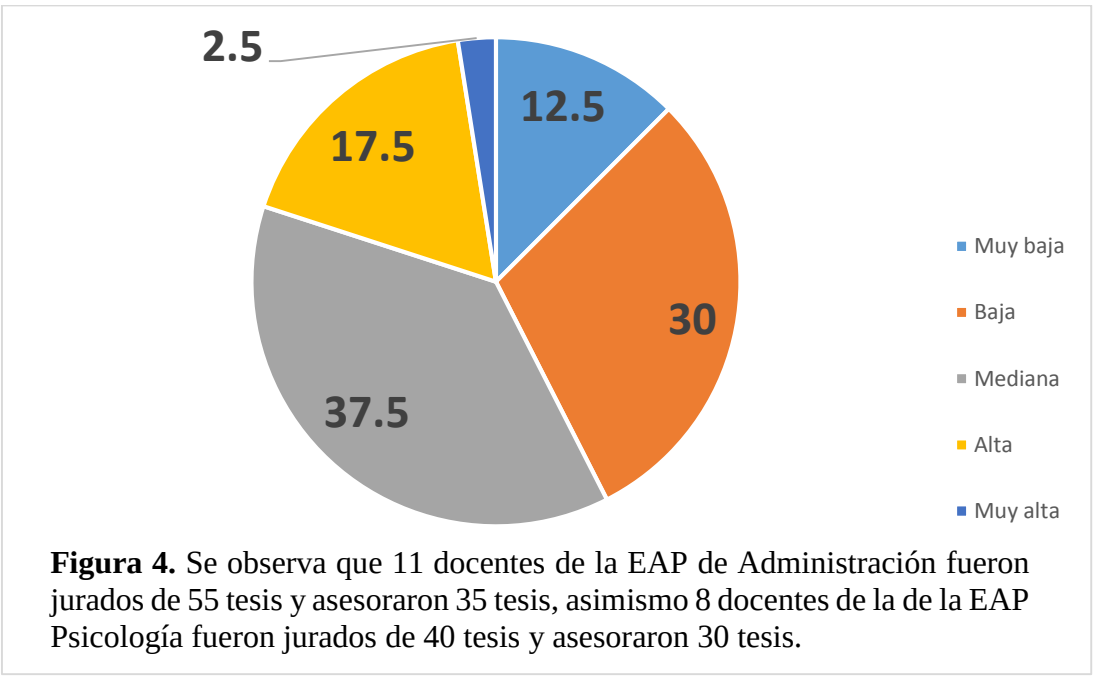


Figura 4. Se observa que 11 docentes de la EAP de Administración fueron jurados de 55 tesis y asesoraron 35 tesis, asimismo 8 docentes de la de la EAP Psicología fueron jurados de 40 tesis y asesoraron 30 tesis.

Tabla 12 Análisis descriptivos del área de Proyección Social

Análisis descriptivos de la participación de los docentes de la Universidad Señor de Sipán – 2016 en las actividades de Proyección Social.

Proyección Social			
Escuela	**Docente**	**Proyecto**	**Capacitación**
Administración	0	0	0
Derecho	2	2	5
Estomatología	1	1	4
Enfermería	2	2	12
Ing. Sistemas	4	4	34
Psicología	0	0	0
Total	**20**	**19**	**121**

Proyección Social		
Categoría	**F**	**%**
Muy baja	1	2.5
Baja	15	37.5
Mediana	15	37.5
Alta	7	17.5
Muy alta	2	5
Total	40	100

Figura 5 Área de Proyección Social

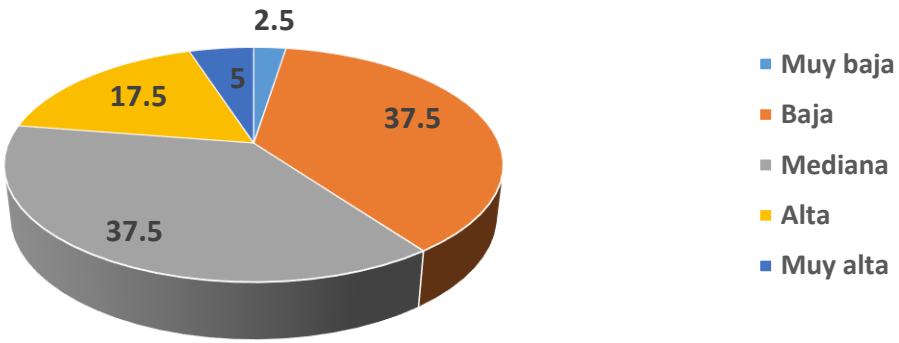


Figura 5. Se observa que 4 docentes de la EAP de Ing de Sistemas han participado en actividades de proyección social, asimismo 2 docentes EAP de Enfermería han realizado 12 capacitaciones a la población *lambayecana*.

Según la tabla N 13, se observa que 11 docentes de la EAP de Administración tienen horas de tutoría, 8 docentes de la de la EAP Derecho realizan clases de tutoría.

Tabla 13 Análisis descriptivos del área de Tutoría

Análisis descriptivos de los docentes de la Facultad de Derecho, Humanidades, Ciencias de la Salud e Ingenierías en las actividades de Tutoría Universitaria.2016

FACULTAD	ESCUELA	CICLO	CANTIDAD	CANT.DOCENTES
DERECHO	Derecho	**I**	4 grupos	8
		II	2 grupos	
		III	3 grupos	
		IV	2 grupos	
HUMANIDADES	Psicología	**I**	4 grupos	3
		II	2 grupos	
		III	3 grupos	
		IV	2 grupos	
FACSA	Estomatología	**I**	1 grupo	4
		II	1 grupo	
		III	1 grupo	
		IV	1 grupo	
	Enfermería	**I**	3 grupos	5
		II	2 grupos	
		III	2 grupos	
		IV	2 grupos	
FACEM	Administración	**I**	4 grupos	11
		II	2 grupos	
		III	4 grupos	
		IV	2 grupos	
FIAU	Ingeniería de Sistemas	**I**	2 grupos	4
		II	1 grupo	
		III	1 grupo	
		IV	1 grupo	

Fuente: Propia

3.2 Discusión de Resultados

A partir de los resultados se identifica dos variables latentes subyaciendo a los diferentes productos generados por los académicos universitarios. Estas variables generan bienes y servicio necesarios para generar productividad. Como se indica que para las organizaciones individuales, el aumento de la productividad les proporciona una estructura de costos más competitiva (Stephen P. Robbins 2005).

En la presente investigación se halló que un 37% de los docentes evaluados presentan una categoría mediana en la dimensión Investigación, en la dimensión Proyección Social 37% muestran una categoría baja y a nivel general se aprecia que el 40% de los evaluados presentan una categoría mediana en productividad; sobre este aspecto Narváez, J.; Burgos, Z. (2011) explican que la Productividad Investigativa del docente universitario, responde más a la consecución de intereses particulares del docente que al desarrollo científico-tecnológico de la institución; Mogollón (2007), indica que la actividad investigativa tiene como finalidad desarrollar la formación operativa y permanente del investigador de éste siglo, sustentada en la producción de conocimientos dirigidos al desarrollo de potencialidades intelectuales y académicas de alto nivel, en tal sentido, estos principios responde al compromiso que tienen los docentes investigadores frente a la comunidad encargados de fortalecer la formación integral del investigador en el ámbito universitario. Del mismo modo, la participación del profesor universitario en actos científicos, le permite dar a conocer el dominio del saber, fuera del ámbito del aula, mediante conferencias, foros, mesa redonda, seminario, talleres, círculos académicos y otro conjunto de actividades.

En este contexto se desprende que los docentes sienten mayor atracción hacia las actividades de Proyección Social (37%) que, a la investigación y a las actividades académicas, así como García, M. (2009) en su investigación, identifica tres variables latentes para describir la productividad, donde sus resultados sugieren la necesidad de aproximaciones novedosas a las políticas de medición y fomento de la producción académica. Estas variables generan preguntas importantes en términos de los mecanismos de medición y promoción de la productividad. Aparentemente, la producción colectiva y la producción individual tienen naturalezas distintas, aunque guarden relación. Esto tiene sentido, pues las competencias y recursos necesarias para generar productos académicos en dinámicas grupales son distintas a las requeridas en producción individual.

Por otro lado Albornoz (1996) en su investigación indica que en el país de Venezuela no hay ni evaluación ni supervisión de la actividad de aula, en educación superior y no sería exagerado decir que en un país en donde la cultura de la evaluación es apenas embrionaria estos procedimientos no son legítimos. Es decir, un profesor venezolano que labore en una institución del nivel superior de la educación puede permanecer 25 a 30 años en actividades de aula, sin que nunca, bajo ningún respecto, sea supervisado, menos evaluado, por su rendimiento en este espacio pedagógico esencial para el proceso de enseñanza-aprendizaje. Así como Salcedo (1997) concibe la docencia como una actividad sistemática de planificación, desarrollo y evaluación del proceso de enseñanza y otras actividades relacionadas con la generación y construcción compartida del conocimiento y su difusión, incluyendo no solo la enseñanza en el salón de clase, sino en laboratorio y otros ambientes de aprendizaje, así como la asesoría o tutoría de estudiantes, dentro de un clima de colaboración y participación.

Los desafíos que enfrenta la Educación Superior en la actualidad hacen afianzar la importancia del rol y funciones que se le atribuye al docente universitario, como son la de formar un profesional capaz de dar solución a los problemas que confronta el país, contribuir con el desarrollo de éste y que se inserte con éxito en la sociedad del conocimiento que está emergido. La educación superior se considera un factor de desarrollo social y la base fundamental para la transmisión de valores y conocimientos, para preparar los recursos orientados a lograr dichos cambios. Por lo tanto el desempeño de los docentes debe ser enfocado hacia la calidad y eficiencia ante el papel que les corresponde asumir en el proceso educativo universitario Juárez (2012).

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.Conclusiones

Se encontró una relación significativa alta entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad laboral, lo que indica que según la teoría de satisfacción de Frederick Herzberg. (1959) es necesario mantener los factores higiénicos (computadora, cañón multimedia, plumones, pizarra, carpetas en buen estado, limpieza, infraestructura, internet, uso de las TIC) para mantener a los docentes satisfechos y aumentar la productividad de ellos.

Se halló que el 75% de los docentes a tiempo completo muestran una baja satisfacción laboral y un 17.5% poseen una parcial insatisfacción laboral, lo que muestra que los docentes no se sienten valorados con las políticas, procesos, beneficios, exceso de tarea y supervisión que la Universidad les brinda.

Los Directores de las Escuelas Académicas indican que el 40% de los docentes a tiempo completo muestran un nivel medio de productividad y el 25% un nivel bajo de productividad, no cumpliendo con los objetivos en el tiempo establecido.

11 docentes de la EAP de Administración fueron jurados de 55 tesis y asesoraron 35 tesis, asimismo 8 docentes de la de la EAP Psicología fueron jurados de 40 tesis y asesoraron 30 tesis.

4 docentes de la EAP de Ingeniería de Sistemas han participado en actividades de proyección social, asimismo 2 docentes EAP de Enfermería han realizado 12 capacitaciones a la población lambayecana.

11 docentes de la EAP de Administración fueron tutores de 12 grupos de 40 estudiantes, también 8 docentes de la EAP de Derecho fueron tutores de 11 grupos de 50 estudiantes del I al IV ciclo.

4.2.Recomendaciones

Generar programas de capacitación a los docentes universitarios, con el fin de fortalecer la práctica y formación profesionales-desarrollo; mejorar el desempeño profesional, que sirvan de apoyo a los docentes y la organización como principales elementos productivos.

Propiciar la investigación continúa en busca de nuevas soluciones a los problemas que presenta el contexto y de la reflexión sobre la práctica docente, mediante técnicas de investigación-acción.

Mejorar las condiciones de trabajo en infraestructura, mobiliario y clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral.

Cada Escuela Académica debe de tener un docente investigador que cumpla con las exigencias que solicita la Ley Universitaria para poder aumentar los niveles del indicador

REFERENCIAS

Abad, Y; Bermúdez, U; Caravedo, L; Morales, C; & Servan, Fiorella. (2010). Retención del Talento Humano: Conociendo a mi gente. Tesis para optar el grado de maestría en Dirección Estratégica del Factor Humano. Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas. Perú.

Aguilar, N., Magaña, D., & Guzmán, C. (2014). Satisfacción Laboral en Profesores Investigadores Universitarios. (Spanish). Global Conference On Business & Finance Proceedings, 9(2), 1264-1274.

Alles, M. (2010). Construyendo Talento, Granica, Buenos Aires, 2010.

Alles, M. (2008). Desarrollo del Talento Humano", Granica, Buenos Aires, 2008.

Alles, M (2005). D*esempeño por competencias: evaluación de 360°. B*uenos Aires: Granica.

Alles, M (2005). *Gestión por competencias. El diccionario.* Buenos Aires: Granica.

Alles, M (2006). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica.

Alles, M. (2008). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias.

Álvarez, M (2013). Cuadro de Mando Retail: Los indicadores clave de los Comercios altamente efectivos, Barcelona, España.

Álvarez, D. (2010). Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una Institución de Educación Superior. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Álvarez, M; Arocha, D; Ortiz, M; & Morales, S. (2011). Coaching, Motivación y Retención de Personal. Tesis para optar el Titulo de Psicóloga. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.

Aramburu, C. (2004). *Visión y Misión. Relacionando la idea del proyecto y el grupo ejecutor.* PUCP. Metodología y Técnicas para el Monitoreo y Evaluación de Proyectos sociales. (pp. 74-105)

Arias, F. (1990). Administración de Recursos Humanos. Ed.Trillas. p.410

Arrona, F. (1984). Calidad el secreto de la productividad. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Calidad.html?id=dstXAAAACAAJ&redir_esc=y.

Atalaya, C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología, 3 (5). Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Bernárdez, Mariano L. 2009 *Desempeño Humano: Manual de Consultoría. Vol 1,* Bloomington: AuthorHouse.

Barre, D. (2014). Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo de Enero–Agosto 2013. Tesis para optar el título de Psicólogo Industrial. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Bória, S. Crespi, M. & Mascarrilla, O (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. Recuperado de http://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-329-articulo-variables-determinantes-satisfaccion-laboral-espana-90153604.

Broggi, A. (2010). Metodología para la mejor administración de los recursos humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración. Tesis para optar el grado de maestro en Administración de Negocios. Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aire. Argentina.

Burgos, C. (2013). La organización del capital humano como activo intangible. Tesis para optar el grado de Doctor en Dirección de Empresas. Universidad de Alcalá. España.

Calderón, G. (2004). Lo estratégico y lo humano en la dirección de las personas pensamiento y gestión. *Revista de la División de Ciencias Administrativas*, (16), 158-176.

Cantú, L. (2006). *Factores que se aplican para la atracción y fidelización de personal en organizaciones grandes de manufactura del Estado de Nuevo León*. Recuperado de: http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020154696. pdf

Castilla, A. (2013). Optimización del talento en las organizaciones: Gestión por

expectativas. Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología. Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. 5° ed, Colombia, McGraw-Hill. 699p.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. 8° ed, Colombia, McGraw-Hill. 500p

Chiavenato, I (2002). Gestión de Talento Humano. 5ª edición. México: Editorial Mc. Graw Hill, 2002.

Chilon, L. y Ruiz, J. (2011) Propuesta de un programa de clima organizacional para mejorar la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pomalca

Conrado; Petisco; & Sánchez, M. (2013), *Nuevas tendencias en la fidelización y mejora del talento profesional y directivo*, Madrid, España. Tomado el 14 de agosto del 2013, disponible en: http://www.eoi.es/savia/documento/eoi-12007/nuevas-tendencias-en-la-retencion-y-mejora-del-talento-profesional-y-directivo. España

Cuevas, J. (2011). Objetivos y actividades de la gestión del talento humano. Disponible en: http://psicologiayempresa.com/objetivos-y-actividades-de-la-gestion-del-talentohumano.Html

De León, E. (2013). Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu. Tesis para optar el título de Psicólogo Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Domínguez, R; & Sánchez, F. (2013). Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.

Encolombia.com. Funciones del Departamento de Gestión Humana. Disponibleen:http://www.encolombia.com/economia/RecursosHumanos/Funcionesdeldepartamentodegestionhumana.htm

Espinoza, E. (2013). *Rotación de personal en una empresa de retail de Arequipa en el periodo enero septiembre del año 2012*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de San Agustín. Perú. Obtenido el 02-08-2013, disponible en:

http://share.pdfonline.com/0dbcb62f9c57469ba653f800bbc2552f/TESIS%20ELIZABETH%20ESPINOZA%20Y.%20IMPRIMIR%20BACKAP.htm

Ferro, J. F., & Gómez López, G. A. (2014). Relación Entre La Satisfacción Laboral, El Contrato Psicológico, El Tipo De Vinculación Y La Antigüedad En Docentes De Una Universidad Privada. (Spanish). Global Conference On Business & Finance Proceedings, 9(2), 888-897

Figueroa, H. (2014). Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industrial minera colombiana. Rev. Cerromatoso. Articulo tipo 3. Revisión.

García, C. (2012). Estudio de la relación entre el e*ngagement* y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México. Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias Administrativas. Universidad Veracruzana. Mexico.

Garoz, P. (2010) El mercado de trabajo, los salarios y la productividad. Recuperado de http://definanzas.com/2009/05/25/concepto-de-productividad/

Gonzales, D. (2009). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. Revista Universidad EAFIT, vol. 45, núm. 156, octubre-diciembre, 2009, pp. 45-72. Universidad EAFIT. Medellìn, Colombia.

Gonzalo, J. (2007). Diseño de un modelo de gestión por competencias según el método de incidentes críticos aplicados apuesto operativo y de coordinación. Tesis para optar el título de Ingeniero Empresarial. Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.

Haro, M. (2014). La rotación del personal y su relación con el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre LTDA. Agencia Ambato. Tesis para optar el título de Ingeniera de Empresas. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Hernández, A. (2002). "Reclutamiento y Selección de Personal", División de estudios de Posgrados e investigación. Disponible en: http://www.depi.itchihuahua.edu.mx/mirror/itch/academic/maestriaadmon/cursoarh/tomo1/ppt/empresa_x__rec_y_seleccion.ppt

Hernández, M. (2007). Las buenas prácticas en la gestión de recursos humanos en la organización de Mar del Plata. Tesis para optar el grado de maestro en Administración de Negocios. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina.

Hernández & Otros (2000) *Metodología de la Investigación*. Hill, México. ed. Mc-Graw.

Herrera, H. (2008). *Elementos que inciden en la rotación de personal de una organización de autoservicio*. Tesis de licenciatura. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. México. Obtenido el 02-08-2013, disponible en: http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/1067/1/ELEMENTOSQUEINCIDENENLAROTACIONDEPERSONALDEUNAORGANIZACIONDEAUTOSERVICIO.pdf

Jaramillo, J & Aponte, J. (2013). Papel de gestión humana frente a la flexibilidad salarial en organizaciones salariales. Tesis para optar el grado de maestro en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales. Colombia.

Jovell, A. (2007). Liderazgo Afectivo. Barcelona. 2007.

Kootz. H, y Weihrich, h. (2004) SATISFACCIÓN LABORAL Y 11 Edición. Mexico: McGraw Hill

López, J. (2004). La rotación de los empleados dentro de la organización y sus efectos en la productividad. Tesis para optar el grado de maestro en ciencias, con especialidad en Administración. Instituto Politécnico Nacional. Mexico.

Manene, L. (2012). La motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías. Recuperado de https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/x

Mañas, M. Á., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. Psicothema,19(3), 395-400

Marulanda, M; & Mejía, M. (2011). modelo de gestión del talento humano y planes de acción y cumplimiento para la habilitación y la certificación en buenas prácticas Clínicas para Psynapsis Salud Mental S.A. Tesis para optar el grado de

maestro en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.

Mendizabal, A; & Luna, M. (2014). La rotación del personal operativo en una empresa de seguridad, y los factores que influyen en la retención del talento humano. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología. Universidad San Carlos. Guatemala.

Millán, G. (2006). *Rotación de personal*. Trabajo de investigación. Universidad autónoma metropolitana. México. Obtenido el 06-08-2013, disponible en: http://148.206.53.231/UAMI13478.PDF.

Morán, M. (2010). Estrategias para reducir el índice de rotación de personal en una empresa de plásticos. Tesis para optar el título profesional de Administrador de Empresas. Universidad de San Carlos. Guatemala.

Olivares, J. (2005). Satisfacción laboral del personal docente del departamento académico de clínica estomatológica de la facultad de estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el mes de febrero del 2005.

Orozco, E. (2016). *Plan de Mejora para aumentar la Productividad en el área de producción de la Empresa Confecciones Deportivas Todo Sport. Chiclayo – 2015.* Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo. (Tesis de licenciatura). Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2312/Orozco%20Cardozo%20Eduard.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Padilla, L. P., Jiménez, L., & Ramírez, M.(2008). La Satisfacción Con El Trabajo Académico. Revista Mexicana De Investigación Educativa, 13(38), 843-865

Palomo, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M. D., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile.Revista Panamericana De Salud Publica, 37(4/5), 301-307

Paredes, M. (2011). *Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle decalzado en Guatemala*. Tesis de Maestría. Universidad Panamericana. Guatemala. Obtenido el 24-05-2012, disponible en: http://upana.edu.gt/web/upana/tesis-educacion/doc_view/316-t-ec3-169-p227-

Perea, J. (2006). Gestión de Recursos Humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. Revista IIPSI.

Pérez, F. (2013). Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo. Tesis para optar título de Licenciado en Administrador de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.

Prieto, P. (2013). Modelo de Gestión del talento humano como estrategia para fidelización del personal. Tesis para optar título de especialista en Gestión del talento humano y la productividad. Universidad de Medellín. Colombia.

Prokopenko, J. (2001). La gestión de la productividad. (3 ed.) México: Editorial Pearson

Quintanilla, I. (2002). *Empresas y personas: Gestión del conocimiento y capital humano. España:* Ediciones Díaz de Santos.

Quispe, S. (2014). Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Estadística. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Reyes, A. 2002. Administración de personal. 2° Volumen, México, Editorial Limusa. 242p.

Requejo, O (2013), Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/172/1/TL_Requejo_Espinal_Oscar.pdf

Robbins, S. (2005) Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica", PrenticeHall Hispanoamericana S.A., Séptima Edición, Méjico, 2000. Capítulo 5.

Robbins, S; &Coulter M. (2005). Administración**.** (8va. Edición) México: Editorial. Prentice Hall.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración, (11 ed.) México: Editorial Pearson

Robbins, S. Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional (13°° Ed. México: Editorial Pearson Educación.

Robbins, S. (2000). Administración**.** (6ta. Edición). México: Editorial Pearson.

SUMANAR - RRHH. La creciente importancia de la gestión de los recursos humanos. Capítulo. Disponible en: http://www.sumanar.com.ar/files/MaterialLectura/39.pdf

Sánchez, M. C., Sánchez, P., Cruz, M. M., & Sánchez, F. J. (2014). Características Organizacionales de La Satisfacción Laboral en España. (Spanish). RAE: Revista de Administración de Empresas, 54(5), 537-547. doi:10.1590/S0034-759020140507

Sotomayor, F. (2013). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012. Tesis Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna

Ugarteburu, J; Cerrato, J & Ibarretxe, R. (2008). Transformando el conflicto trabajo/ familia en interacción y conciliación trabajo/familia. Rev. Lan Harremanak. Universidad de País Vasco. 2008.

Valencia, J. (2007). Administración Moderna de Personal. 7° ed, Argentina, Thomson. 700p

Vega, M. C., Urra, G. M., & Bernales, G. S. (2010). Cómo Influye La Satisfacción Laboral Sobre El Desempeño: Caso Empresa De Retail. Theoría: Ciencia, Arte Y Humanidades, 19(2), 21-36

ANEXOS

Instrumento N°01

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

I. Ficha Técnica

Nombre del Test : Escala de satisfacción Laboral

Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.

Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.

Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.

Estructuración : La prueba tiene 7 factores:

Factores de Evaluación :

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Factor III: Políticas Administrativas

Factor IV: Relaciones Sociales

Factor V: Desarrollo Personal

Factor VI: Desempeño de Tareas

Factor VII: Relación con la Autoridad

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE (PRODUCTIVIDAD)

Para cada uno de los siguientes aspectos, por favor indique la frecuencia con la que el/la docente desarrolla estas actividades.

N°	ITEMS	RESPUESTAS				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.	Demuestra que domina la temática de su asignatura					
2.	Ha desarrollado eventos de capacitación en los últimos dos semestres					
3.	Tiene proyectos de investigación en realización durante este último año					
4.	Desarrolla actividades fuera del espacio del aula.					
5.	Entrega syllabus al inicio de la asignatura					
6.	Tiene informes de investigación realizados durante este último año					
7.	Promueve actividades extracurriculares					
8.	Cumple con el horario de clase establecido					
9.	Está asesorando proyectos de investigación durante el último año					
10.	Evidencia conocimientos actualizados					
11.	Utiliza el espacio de clase para que el estudiantado realice investigación					
12.	Desarrolla labor tutorial con el estudiantado					
13.	Utiliza bibliografía producida por el o ella misma					
14.	Desarrolla proyectos académicos extra muro					
15.	Utiliza resultados de sus investigaciones para realizar las clases.					

ESCALA REMUNERATIVA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN (2016)

MODALIDAD	CATEGORIA	REMUNERACIÓN
Docente tiempo Completo	Auxiliar	1725 – 2000
	Asociado	2001 - 2200
	Principal	2500 – 3000
Docente tiempo Parcial	Auxiliar	20.00
	Asociado	25.00
	Principal	30.00

Fuente: Resolución de Directorio N°014-2016/PD-USS

Extraído de
http://www.uss.edu.pe/uss/transparencia/pdf/docentes/RD_N%C2%BA_014_2016_PD_USS_Aprobar_el_Cuadro_de_Remuneraciones_de_Personal_Academico.pdf

ESCALA REMUNERATIVA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CHICLAYO (2016)

MODALIDAD	CATEGORIA ORDINARIOS	REMUNERACIÓN
Docente tiempo Completo	Asociado	2322.80
	Principal	3106.60
Docente tiempo Parcial	Asociado	1858.04
	Principal	1829.17

*Docente Parciales máximo 19 horas académicas

Extraído: http://www.udch.edu.pe/web/transparencia.php

ESCALA REMUNERATIVA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL CHICLAYO (2016)

MODALIDAD	REQUISITOS	REMUNERACIÓN S/
Docente tiempo Completo	Titulo	2000.00
	Maestría	2300.00
	Doctorado	3000.00
Docente tiempo Parcial	Titulo	18.00
	Maestría	25.00
	Doctorado	30.00

*Fuente: Jefe de Recursos Humanos