

RESUMEN

GRADO DE SATISFACCIÓN Y NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS MAESTROS ADVENTISTAS DE LA ASOCIACIÓN METROPOLITANA Y LA MISIÓN CENTRAL DE EL SALVADOR

por

Manuel Antonio Lazo Melgar

Asesor: Manuel Ramón Meza Escobar

RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Administrativas

Título: GRADO DE SATISFACCIÓN Y NIVEL DE DESEMPEÑO
DE LOS MAESTROS ADVENTISTAS DE LA ASOCIACIÓN
METROPOLITANA Y LA MISIÓN CENTRAL DE EL SALVADOR

Investigador: Manuel Antonio Lazo Melgar

Asesor: Manuel Ramón Meza Escobar, Doctor en Educación.

Fecha de culminación: Noviembre de 2009

Problema

¿Existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador?

Metodología

Se utilizaron dos instrumentos, el primero formado por 24 declaraciones para medir el grado de satisfacción laboral y el segundo por 34 declaraciones para medir el nivel de desempeño, con valores de confiabilidad de .924 y .884 respectivamente.

La muestra constituyó el 90% del total de la población investigada. Para las diferentes hipótesis formuladas se utilizaron las pruebas estadísticas r de Pearson, t de Student para muestras independientes y análisis de varianza para un factor.

Resultados

Se encontró que los niveles de satisfacción y desempeño tuvieron un grado de relación positiva y moderada ($r = 0.206$ y $p = 0.032$). Se encontró que el género y el tipo de institución donde estudió la carrera no produjeron una diferencia en el grado de satisfacción y nivel de desempeño que tienen los maestros. La edad y el tipo de empleo resultaron ser independientes de la autopercepción del grado de satisfacción y nivel de desempeño. No hubo diferencias según el campo donde laboran.

Conclusiones

En general se concluyó que todos los encuestados tienen una autopercepción entre buena y excelente del grado de satisfacción y nivel de desempeño. Los niveles de satisfacción y desempeño estuvieron relacionados de forma positiva y moderada.

Universidad de Montemorelos
Facultad de Ciencias Administrativas

GRADO DE SATISFACCIÓN Y NIVEL DE DESEMPEÑO
DE LOS MAESTROS ADVENTISTAS DE LA
ASOCIACIÓN METROPOLITANA Y LA
MISIÓN CENTRAL DE EL SALVADOR

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Administración

por

Manuel Antonio Lazo Melgar

Noviembre de 2009


**GRADO DE SATISFACCIÓN Y NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS MAESTROS
ADVENTISTAS DE LA ASOCIACIÓN METROPOLITANA Y LA MISIÓN CENTRAL
DE EL SALVADOR**

**Proyecto
presentado en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Administración**

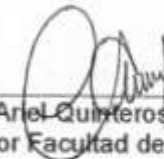
**Por
Manuel Antonio Lazo Melgar**

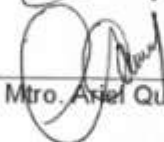
APROBADA POR LA COMISIÓN


Asesor principal: Dr. Ramón Meza


Mtra. Irma Atencio
Examinador externo


Miembro: Mtro. Aaron García Méndez


Mtro. Ariel Quinteros Oviedo
Director Facultad de Administración


Miembro: Mtro. Ariel Quinteros Oviedo

30-11-2009
Fecha de aprobación

DEDICATORIA

A Jesús, mi amigo incondicional.

A Evila, Christian y Stephany, por darme su valioso apoyo en esta etapa de mi vida.

TABLA DE CONTENIDO

	LISTA DE TABLAS	viii
	RECONOCIMIENTOS	ix
Capítulo		
I.	DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
	Antecedentes	1
	Satisfacción laboral	1
	Desempeño laboral	2
	Satisfacción y desempeño laboral	4
	Investigaciones.....	5
	Planteamiento del problema.....	6
	Declaración del problema.....	7
	Definición de términos.....	7
	Hipótesis.....	8
	Preguntas complementarias.....	10
	Objetivos	10
	Justificación.....	11
	Limitaciones	11
	Delimitaciones	12
	Supuestos	12
	Marco filosófico	12
	Organización del estudio.....	13
II.	MARCO TEÓRICO.....	15
	Introducción.....	15
	Satisfacción laboral	16
	Conceptos	16
	Factores que determinan la satisfacción	17
	Evaluación de la satisfacción laboral.....	18
	Importancia de la satisfacción laboral.....	19
	Satisfacción laboral y comportamiento	20
	Factores que influyen en la satisfacción laboral	22
	Métodos para medir satisfacción laboral	24
	Desempeño.....	26
	Conceptos	26
	Importancia de evaluar el desempeño.....	27

	Beneficios de la evaluación del desempeño.....	30
	Recompensar el desempeño.....	33
	Se debe medir el desempeño.....	34
	Frecuencia de evaluación del desempeño	36
	Métodos para medir el desempeño	37
	Relación entre satisfacción y desempeño	38
III.	METODOLOGÍA.....	42
	Introducción.....	42
	Tipo de investigación	43
	Población	45
	Muestra	45
	Instrumentos de medición	46
	Variables	46
	Variable dependiente	46
	Variables independientes.....	47
	Elaboración del instrumento	47
	Validez.....	48
	Instrumento de satisfacción	48
	Instrumento de desempeño del docente.....	49
	Confiabilidad.....	50
	Operacionalización de variables.....	50
	Hipótesis	50
	Hipótesis nula principal.....	50
	Hipótesis nulas complementarias.....	51
	Operacionalización de hipótesis.....	52
	Preguntas complementarias	53
	Recolección de datos.....	54
	Análisis de datos.....	54
	Resumen.....	55
IV.	RESULTADOS	56
	Introducción.....	56
	Descripción demográfica.....	57
	Distribución de la muestra	57
	Género	57
	Tipo de institución donde estudio	58
	Edad.....	58
	Tipo de empleo.....	59
	Pruebas de hipótesis.....	59
	Hipótesis nula 1	60
	Hipótesis nula 2.....	60
	Hipótesis nula 3.....	61
	Hipótesis nula 4.....	62

	Hipótesis nula 5.....	63
	Hipótesis nula 6.....	63
	Hipótesis nula 7.....	64
	Hipótesis nula 8.....	65
	Hipótesis nula 9.....	65
	Hipótesis nula 10.....	66
	Hipótesis nula 11.....	66
	Preguntas complementarias.....	67
	Resumen del capítulo.....	69
V.	DISCUSIÓN DE RESULTAS.....	70
	Introducción.....	70
	Conclusiones.....	71
	Sobre la declaración del problema.....	71
	Sobre las hipótesis complementarias.....	72
	Satisfacción laboral y género.....	72
	Satisfacción laboral y tipo de institución donde estudió la carrera.....	72
	Satisfacción laboral y edad.....	73
	Satisfacción laboral y tipo de empleo.....	73
	Satisfacción laboral y campo donde labora.....	73
	Desempeño y género.....	74
	Desempeño y tipo de institución donde estudió la carrera.....	74
	Desempeño y edad.....	74
	Desempeño y tipo de empleo.....	74
	Desempeño y campo donde labora.....	75
	Sobre las preguntas de investigación.....	75
	Discusión.....	76
	Recomendaciones.....	78
	A los administradores de las escuelas y colegios adventistas.....	79
	Para futuras investigaciones.....	79
Apéndice		
A.	INSTRUMENTOS.....	81
B.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	85
C.	OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS.....	90
D.	ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA HIPÓTESIS.....	94

E.	ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS	106
F.	ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA LAS DECLARACIONES DE LOS INSTRUMENTOS	108
	LISTA DE REFERENCIAS	111

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables	51
2. Operacionalización de las hipótesis	53
3. Distribución de participantes por campo	57
4. Género de los maestros	58
5. Tipo de institución donde estudió la carrera	58
6. Edad.....	59
7. Tiempo de empleo.....	60

RECONOCIMIENTOS

Este documento final de propuesta de tesis, no lo hubiera concluido sin el valioso apoyo de varios líderes de nuestra iglesia, y la colaboración de personas muy importantes en mi vida. En las siguientes líneas deseo expresar un profundo agradecimiento a los que formaron parte de esta inolvidable experiencia.

En primer lugar a Dios, quien estuvo conmigo en cada etapa de esta investigación quien me dio de sus fuerzas, cuando las mías se habían agotado, me dio ánimo cuando me encontraba desanimado, me dio sabiduría cuando la necesitaba y porque hoy puedo ver mi sueño realizado.

A mis padres Ana Silvia Melgar y Mercedes (Chito) Lazo, por darme la vida, que descansen en paz, fueron mi inspiración por ser unos padres ejemplares, espero verles cuando Cristo retorne a esta tierra.

A mis hermanos Neftali, Elba, Rigoberto, David, Edis, Sandra y Mercedes, un agradecimiento especial a ellos y sus familias por el apoyo que me han brindado y por que fueron fuente de inspiración en algunas etapas de mi vida.

A mis suegros Francisca y Francisco Quintanilla y a mis cuñados por permitirme formar parte de esta hermosa familia, gracias por el apoyo que siempre me han brindado.

A la administración de la UCC por su gestión ante la Universidad de Montemorelos para que impartieran ésta maestría.

A la administración de la Asociación Metropolitana por su apoyo en este proceso de superación académica.

A los directores y maestros de los colegios de la Asociación Metropolitana y la Misión Central por apoyarme en la aplicación del instrumento de esta investigación.

A mi asesor, Dr. Manuel Ramón Meza Escobar, por su valiosa ayuda al orientarme al presentar el documento final de esta investigación.

A la Universidad de Montemorelos por acogerme y, en particular, a los maestros del posgrado en Administración por la instrucción y formación académica que me han brindado.

Finalmente, a todos los que me apoyaron directa o indirectamente, ¡muchas gracias!

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Antecedentes

Satisfacción laboral

Un alto nivel de satisfacción laboral en su trabajo permite al individuo aplicar su creatividad y progresar más allá de donde está ahora. Aun si nadie más reconoce su logro, sentirá la satisfacción de haber hecho un buen trabajo. Si alguno de sus superiores se da cuenta de lo que ha hecho y lo encomia, es algo muy bueno, pero su mayor recompensa será su satisfacción personal (Carter, 1994).

Smith, Kendall y Hulin (2000) definen la satisfacción en el trabajo como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su responsabilidad en su puesto. La satisfacción, laboral se puede comparar con el placer que siente el trabajador al realizar su trabajo.

Robbins (2004) dice que la satisfacción en el trabajo es la actitud general ante el trabajo propio, la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir. La satisfacción laboral es de sumo interés y tiene efectos en el rendimiento de los empleados. La satisfacción laboral aumenta la productividad y reduce el ausentismo y la rotación del personal. Un trabajador contento es un trabajador muy productivo.

Grajales Guerra y Salazar (2002) afirman que la idea de que el trabajo es una carga se ha impartido al ser humano desde su más tierna edad y debería hacerse una distinción entre lo que las personas dicen acerca del trabajo y las satisfacciones que realmente se logran al desarrollarlo. Esta idea repercute hoy en día en hombres y mujeres y cualquier actividad que llega a sus manos para realizar, es recibida como una carga.

Según Robbins (citado en Grajales Guerra y Salazar, 2002), la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo. En términos laborales un individuo muy satisfecho adopta actitudes positivas con relación al trabajo, mientras que la persona que no está satisfecha con su trabajo adopta actitudes negativas hacia éste.

Salgado, Resemerio e Iglesias (1996) dicen que la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación del individuo. Además de la satisfacción laboral, otras reacciones afectivas implicadas en el puesto de trabajo son el compromiso organizacional y la implicación en el puesto, que son diferentes de la satisfacción, aunque relacionadas con ésta. Al igual que ocurre con el clima organizacional, en la satisfacción laboral se identifican diversas dimensiones entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar.

Desempeño laboral

Wiley (2002) define desempeño laboral como la cantidad y calidad de tareas realizadas por un individuo o un grupo de ellos en el trabajo. Es una piedra angular de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales; de

hecho en más organizaciones se aplica un criterio de valor agregado para evaluar el mérito de los puestos. El desempeño en cada puesto debe agregar valor a la producción de bienes y servicios, como por ejemplo el obrero en la construcción, el mecánico en el taller y el maestro en el aula de clases. Sin embargo, se ha demostrado que algunos trabajadores adquieren satisfacción personal y otros no.

Bretel (2005) afirma que la evaluación educativa es un proceso muy complejo y precisamente por esta razón existen muchas formas de conceptuarla, definirla y entenderla. La evaluación educativa nunca es un hecho aislado y particular. Es siempre un proceso que partiendo de la obtención de información se orienta a la emisión de juicios de valor respecto de algún sujeto, objeto o intervención educativos.

Fuchs (1997) dice que las prácticas de evaluación del desempeño no son nuevas; desde que el hombre dio empleo a otro, su trabajo pasó a evaluarse. Además, plantea que el uso sistemático de la evaluación de desempeño comenzó en los gobiernos y en las fuerzas armadas a comienzos del siglo pasado. Los primeros sistemas de evaluación en las empresas se utilizaron en Estados Unidos, alrededor de la primera guerra mundial.

Valdez Veloz (2000) dice que, en la historia del desarrollo educativo del presente siglo, la literatura que habla sobre factores escolares que tienen algún grado de asociación con los resultados del aprendizaje de los alumnos y con otros elementos de su desarrollo personal es realmente reciente. Desde los años cincuenta hasta los ochenta, la investigación educativa reforzó este supuesto. En este empeño se ha identificado a la variable, desempeño profesional del maestro,

como muy influyente y determinante, para el logro del salto cualitativo de la gestión escolar.

Gil Beltrán (2002) escribió que los profesores se enfrentan a un nuevo curso escolar y algunos lo hacen con un ánimo algo bajo. Muchos logran superar este fenómeno y terminan mostrando un alto desempeño laboral. Bajo estas condiciones se espera que el profesor eduque, forme, oriente, pero a la vez que ejerza, en muchas de las ocasiones, la funciones de maestro y de padre.

Satisfacción y desempeño laboral

López (2007) dice que en ocasiones muchas personas sienten que su motivación disminuye o desaparece por completo. Cuando esto sucede, tiende a paralizarse y a no avanzar. Puedes sentirte frustrado porque no progresas. Una manera de estar motivado es viéndote prosperar; experimentando un buen desempeño pero si eso no sucede, no te sientes satisfecho y viceversa.

Zenea Montejo (2004) dice que los verdaderos equipos de dirección o equipos reales como los denomina en ocasiones Katzenbach, siempre encuentran la forma para que cada uno de sus miembros aporte y de ese modo obtengan reconocimientos. Cuando los individuos se ven sometidos a un propósito y metas comunes de equipo, la necesidad de sobresalir como individuo se convierte en un poderoso motor para el desempeño individual y de equipo.

Genovese (2004) afirma que, si las organizaciones se componen de personas, su estudio constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la administración de recursos humanos. A las

personas debe dárseles razones e incentivos para influir en su satisfacción laboral y en su desempeño.

Valdez Veloz (2000) dice que, para asegurar el éxito, todas las organizaciones deben poder dotarse y mantener una fuerza de trabajo calificado de hombres y mujeres. Esto significa que además del reclutamiento, de la contratación y de colocar individuos dentro del sistema adecuadamente, las organizaciones deben ser capaces de retener a los empleados, ofreciéndoles recompensas atractivas, dependiendo de su contribución, ya que son relevantes para la satisfacción laboral y su desempeño y de esa forma poder satisfacer sus necesidades individuales.

Investigaciones

Valdez Veloz (2000) hizo una investigación acerca de la evaluación del desempeño profesional en la carrera magisterial aplicada en la ciudad de México en el año 2000. Dice que, en el último decenio, los sistemas educativos latinoamericanos han encaminado esfuerzos para mejorar la calidad de la educación identificando el desempeño profesional del maestro como un factor determinante en el salto cualitativo de la gestión escolar. La evaluación sistemática del desempeño del docente comienza a llevarse a cabo en la década de los setenta. La muestra estuvo compuesta por 1,341 docentes del sistema federal, en 22 zonas escolares, con la participación de 192 escuelas, y por 676 docentes del sistema estatal en 12 zonas escolares, con la participación de 82 escuelas, para un total consolidado de 2,017 docentes 34 zonas escolares y 274 escuelas. Todos los maestros incluidos en esta muestra cumplían con los requisitos de estar participando en el programa del área magisterial. Después de aplicar varias pruebas a diferentes grupos de docentes,

las muestras finales demostraron que el 89.3% de los docentes de nivel primario consideró que el instrumento tenía capacidad de evaluar las actividades que son importantes en su desempeño como maestros, el 79% señaló que el procedimiento aplicado por las autoridades era correcto y un porcentaje igual opinó que el instrumento constituía una vía efectiva para mejorar su desempeño en la práctica docente. El instrumento fue aceptado por ocho de cada diez maestros que fueron consultados.

Planteamiento del problema

El territorio de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de El Salvador está integrado por los departamentos de La Libertad, San Salvador y Chalatenango. Este territorio es atendido por un total de 38 pastores con igual número de distritos. Existen 219 iglesias, con una feligresía de 59,866 miembros, ocho colegios y 121 maestros; entre los ocho colegios existe uno con internado. La labor que desempeñan los maestros es muy relevante, ya que son los responsables de educar a los niños y jóvenes.

Cuatro de estos colegios están ubicados en un radio de treinta kilómetros, lo que permite que haya una alta rotación de los maestros. Esto complica un poco la labor de los directores al querer formar un equipo de trabajo estable. Otro factor que influye en la rotación de los maestros es el sistema de remuneración, ya que en las escuelas y colegios del sistema estatal la remuneración es más alta y muchos maestros prefieren trabajar con el gobierno si les garantizan una plaza.

En los últimos cinco años estos colegios han tenido un enorme desarrollo logrando cifras récord al incrementar en más de un 50% la población estudiantil.

Lamentablemente este desarrollo no se ha traducido en beneficios económicos para los maestros, ya que en algunos casos se les ha duplicado la carga académica y su remuneración salarial no ha experimentado incrementos significativos. A esta situación se le puede añadir otro factor que es desmotivante; el hecho de que la mayoría de los maestros que laboran para el sistema educativo adventista fueron excluidos del plan para recibir el beneficio de jubilación de la iglesia, no todos los docentes aplican ya que existen restricciones.

Declaración del problema

Para esta investigación se plantea la siguiente pregunta:

¿Existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador?

Definición de términos

A continuación se definen algunos términos utilizados en esta investigación.

Autopercepción: Imagen que se forma un individuo de sí mismo cuando trata de evaluar sus propias fuerzas y autoestima y formarse una opinión sobre sí mismo.

Grado de satisfacción laboral: Estado emocional positivo o placentero que resulta de la experiencia laboral de una persona y que se puede percibir de forma subjetiva.

Desempeño de los maestros: Es una práctica que debe ser valorada y proyectada al desarrollo y formación profesional de los maestros.

Hipótesis

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2003) dicen que las hipótesis son guías para una investigación. Las hipótesis indican lo que estamos buscando o tratando de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones. Las hipótesis son el centro, la médula o el eje del método deductivo cuantitativo.

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

H1. Existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

H2. Existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según su género.

H3. Existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según la institución donde estudiaron.

H4. Existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador y su edad.

H5. Existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según el tipo de empleo.

H6. Existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según el campo donde laboran.

H7. Existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según su género.

H8. Existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según la institución donde estudiaron.

H9. Existe una relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador y su edad.

H10. Existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según el tipo de empleo.

H11. Existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según el campo donde laboran.

Preguntas complementarias

A continuación se presentan algunas preguntas que se derivan del

planteamiento del problema y que se les dará respuesta con la investigación.

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción autopercebido por los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador?

2. ¿Cuál es el nivel de desempeño autopercebido por los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador?

Objetivos

Para esta investigación se plantean los siguientes objetivos:

1. Construir los instrumentos para medir el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

2. Determinar la posible relación entre el grado de satisfacción y nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

3. Conocer el grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

4. Determinar el nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

5. Aportar información para la elaboración de algún plan de mejoramiento para los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación

Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

Justificación

El presente estudio pretende aportar ideas para poder contratar buenos maestros, retenerlos, poder competir con las ofertas salariales de otras instituciones educativas, privadas y del gobierno, cumplir con las exigencias de las autoridades de educación; además pretende medir el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño que están experimentando los maestros que laboran en las escuelas y en los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador durante el año 2009.

También contribuirá para que los directores de los colegios determinen si los maestros están satisfechos y si el nivel de desempeño es aceptable, según su propia opinión.

Además, servirá para evaluar los puntos negativos y los positivos desde la perspectiva de los maestros con relación a su satisfacción y desempeño.

Será una valiosa ayuda para los directores al determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los maestros.

Limitaciones

Algunas limitaciones para esta investigación fueron las siguientes:

1. Hubo poca bibliografía disponible en las bibliotecas nacionales relacionadas con esta investigación.
2. Los resultados de la investigación servirán únicamente para las escuelas y los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

Delimitaciones

Algunas delimitaciones para esta investigación fueron las siguientes:

1. Los sujetos de esta investigación son todos los maestros que trabajan para las escuelas y los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador sin importar su tipo de contrato salarial.
2. La investigación se llevó a cabo en el año lectivo 2009.
3. La satisfacción se midió únicamente con base en la autopercepción de los maestros.
4. El desempeño se midió con base en la autopercepción de los maestros.

Supuestos

A continuación se presentan algunos supuestos de esta investigación:

1. Los encuestados respondieron a lo planteado en el instrumento honestamente.
2. Teóricamente los instrumentos midieron lo que tenían que medir.
3. Los instrumentos que se usaron son confiables.
4. Los instrumentos que se usaron tienen validez.

Marco filosófico

Cada acto de la creación de la naturaleza revela el amor de Dios (White, 2002).

No hay duda que los maestros desempeñan una labor muy importante al preparar a los alumnos para ser ciudadanos de esta tierra pero también para ser ciudadanos de la patria celestial. Por la loable labor que los maestros realizan

obtienen su remuneración, como dice la escritura: “No pondrás bozal al buey que trilla” y “Digno es el obrero de su salario” (1^{ra} Timoteo 5:18).

La mayor satisfacción que deben tener los maestros del sistema educativo adventista es desempeñar la labor que Cristo vino a realizar cuando estuvo en esta tierra. Deben tenerlo como modelo, ya que Cristo es el maestro de los maestros.

Organización del estudio

Con el presente estudio se pretendió conocer la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador y determinar qué diferencias existen con respecto al género, tipo de institución donde estudió, edad, tipo de empleo y campo donde labora.

El estudio se ha dividido en cinco capítulos.

El capítulo I contiene las siguientes secciones: antecedentes, investigaciones, planteamiento del problema, declaración del problema, definición de términos, hipótesis, preguntas complementarias, objetivo de la investigación, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos, marco filosófico y organización del estudio.

El capítulo II contiene la reseña bibliográfica.

El capítulo III presenta la metodología y los procedimientos: tipo de investigación, población, muestra, elaboración del instrumento de medición, hipótesis, preguntas complementarias, recolección de datos, análisis de datos y resumen.

El capítulo IV presenta los resultados derivados de la investigación.

El capítulo V presenta las conclusiones, discusión y las recomendaciones surgidas de los resultados de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

El presente estudio tiene como objetivo conocer si existe relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

En este capítulo se presentan de forma más detallada los conceptos y definiciones relacionados con las variables del problema que se está planteando, con el propósito de sustentarlo teóricamente, determinar los contenidos de los instrumentos, crear hipótesis y favorecer las conclusiones y recomendaciones.

Luego de haberse planteado el problema, objetivos e hipótesis de la investigación y valorado su relevancia y factibilidad, se pretende reforzar teóricamente el trabajo de investigación, es decir, elaborar el marco teórico. Esto implica analizar y exponer las teorías y las investigaciones que se consideren válidas para el correcto desarrollo del estudio. En este caso, este marco teórico está constituido en primer lugar por los conceptos, la importancia y los factores de la variable satisfacción laboral y sus indicadores de investigación. Luego el concepto, la importancia y las características de la variable desempeño de los maestros y por último las relaciones más relevantes que existen entre las dos variables.

Satisfacción laboral

Conceptos

Jimenez Jimenez y Bueno Blanco (2003) consideran que la satisfacción laboral consiste en la valoración que hace el individuo de su situación en un entorno organizacional concreto; es decir, el modo en que una persona valora lo que está obteniendo a cambio de lo que produce en una empresa.

Márquez Pérez (2001) menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Davis y Newstrom (2003) definen satisfacción laboral como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo.

Robbins (1998a) a su vez establece que la satisfacción en el trabajo es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir.

Haciendo una aplicación a México, Palafox (1995) comenta que la miopía empresarial ha llevado a un círculo vicioso la relación satisfacción productividad debido al descuido en los factores de satisfacción en el trabajo y a la manipulación de los trabajadores en cuanto a las compensaciones y otros satisfactores.

Según lo declarado por Muchinsky (2002), la actitud que mantienen los empleados hacia la empresa es muy importante, porque de eso depende la producción. Igualmente es importante la relación con sus compañeros de trabajo, la relación con otras empresas y principalmente la relación con los clientes, por lo que

la satisfacción laboral consiste en el grado de placer y significado que el empleado obtiene de su trabajo. Una empresa es lo que son sus empleados.

Siendo que la satisfacción laboral es un factor muy importante, Pérez Gorostegui y Oteo Ochoa (2006) dicen que la satisfacción laboral se traduce en calidad laboral. Las empresas están poniendo especial atención en mantener un alto índice de satisfacción en sus empleados para combatir el ausentismo, la rotación y la desmotivación de sus empleados.

Hay algunos factores que afectan en forma positiva la satisfacción laboral en forma individual y colectiva y las consecuencias se reflejan en forma directa en la productividad. De acuerdo con Quintanilla y Bonavia (2005), los factores más comunes son el salario, las condiciones de trabajo, la estructura organizacional y el clima laboral. Las empresas deben estar alertas para contrarrestar cualquier factor que incida en forma negativa en la satisfacción laboral.

Existen algunos casos donde las empresas no tienen que influir mucho o poco para que los empleados se sientan satisfechos al realizar sus labores. Esto ocurre cuando el empleado se siente satisfecho por factores intrínsecos. Robbins (1998b) dice que entre algunos factores intrínsecos se pueden mencionar los logros, el reconocimiento, el propio trabajo, la responsabilidad y el progreso. Con mucha frecuencia estos factores parecen estar relacionados con la satisfacción laboral.

Factores que determinan la satisfacción

De acuerdo con los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados, Robbins (1998b) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son los siguientes: (a) reto del trabajo, (b) sistema de

recompensas justas, (c) condiciones favorables de trabajo, (d) colegas que brinden apoyo y (e) compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

Para los estudiosos del comportamiento humano en las organizaciones, según Arciniega (2002), la búsqueda de indicadores que permitan predecir con una probabilidad satisfactoria el buen desempeño laboral de un colaborador, es, ha sido, y será, una de las principales líneas de investigación. Desde la perspectiva empresarial, ésta búsqueda se transforma en la meta de todo director o gerente de que sus colaboradores tengan bien puesta la 'camiseta' y que den todo por su empresa.

Evaluación de la satisfacción laboral

Arana Mayorca (1997) sostiene que medir el nivel de satisfacción laboral proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y de cuánto más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe y si efectivamente esto es lo que necesita.

Seisdedos (1998) sostiene que es importante evaluar la satisfacción, ya que de esta forma se mide la relación de las personas con su organización. En la medida en que algo carece de importancia para las personas de la organización, la satisfacción de las mismas baja. Sin embargo, si la realización de la tarea tiene poca importancia, pero su satisfacción es alta, es necesario evaluar los esfuerzos. Si carece de importancia, pero produce poca satisfacción, hay que mejorar y finalmente, si es muy importante y tiene mucha satisfacción, lo más recomendable es mantener esa posición.

Importancia de la satisfacción laboral

Noda Hernández (1997) dice que la gestión de la satisfacción laboral es una gestión de complemento que tiene lugar en la organización y está dada por la fusión entre las políticas, planes, acciones y programas encaminados a tocar de cerca los puntos neurálgicos de cada trabajador como célula básica para la reproducción empresarial, definiendo así los niveles de exigencias, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de su personal. Una vez que se logre su satisfacción, este multiplicará con creces sus esfuerzos y pondrá más empeño y dedicación en la labor que realiza.

López (2007) propone que la satisfacción en el trabajo pasa por la satisfacción con el salario, pero eso no es todo: las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que recibe de los superiores, el respeto y el reconocimiento de los directivos por el trabajo de cada uno, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente, son factores de satisfacción importantes. Por lo tanto, impulsa a las personas para dar lo mejor de sí mismas, en cada etapa de la vida, y a medida que evolucionan y alcanzan metas, las necesidades pueden ir cambiando, pero siempre producirá en las personas el impulso para generar nuevos comportamientos y esfuerzos para satisfacer esas necesidades.

Una de las declaraciones mas significativas de satisfacción laboral es la que nos comparte Galaz-Fontes (2003). Su definición incluye componentes cognoscitivos y efectivos y se formula de la siguiente manera: Es un estado emocional agradable o positivo que es el resultado de la valoración del trabajo personal o la experiencia que brinda el trabajo. No hay duda que la mayor satisfacción de un empleado es disfrutar

su trabajo, que llegue al punto de desesperarse por permanecer en su puesto de trabajo, de ser posible que disfrute más estar en su trabajo que con su familia.

Vandam (2007) hace un aporte valioso al decir que los empresarios deben creer en los talentos de sus empleados y crear un clima agradable de satisfacción laboral al hacerles sentir que ellos no son el medio sino el fin. Esto es importante porque de esa manera los empleados no se sienten como parte del equipo y mobiliario. No se sienten como si fueran una maquina más, sino que se sentirán como el activo más valioso de su empresa.

Satisfacción laboral y comportamiento

Según Garmendia (1994), los niveles de satisfacción se pueden clasificar en cinco grupos que son los más comunes: (a) satisfacción muy alta, (b) satisfacción alta, (c) satisfacción regular, (d) satisfacción baja y (e) satisfacción muy baja

La Universidad Nacional Autónoma de México (1992) plantea que un empleado con un grado de satisfacción muy alto se siente deseoso de contribuir al progreso y al éxito de la empresa. Se siente orgulloso de su trabajo y ésto se convierte en una de las fuerzas motivadoras más importantes, para dar lo mejor de sí para el crecimiento y el desarrollo de la empresa. El desarrollo y éxito de la empresa se convierte en un factor de satisfacción para ellos.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2002), un empleado con un alto grado de satisfacción se mantendrá en el trabajo por su salario y por las garantías sociales que se le ofrecen, lo que tiene un efecto positivo, ya que la posibilidad que abandone el empleo es muy escasa. Estos empleados se conforman, ya que ganan por lo que trabajan y se les paga por lo que hacen. Estos empleados se sienten

satisfechos porque sienten que dan a la empresa lo que la empresa necesita de ellos y la empresa les da lo que ellos se merecen.

Arana Mayorca (1997) dice que un individuo con un grado de satisfacción alta se refleja en los esfuerzos y sacrificios que llega a realizar, el empeño que pone por alcanzar una meta, hasta dónde es capaz de exigir más de sí mismo. Depende en primer lugar, de las motivaciones que lo impulsan a actuar y estas motivaciones tienen su base en las necesidades que experimenta y las posibilidades de obtener la satisfacción laboral mediante su vínculo con la organización. La percepción que tenga el individuo de la posible realización de sus metas tributa a la satisfacción.

Los empleados con un grado de satisfacción regular encuentran en el trabajo una respuesta a sus necesidades de interacción social, con sus compañeros y con sus jefes, sienten que disfrutan de un buen ambiente organizacional, se mantendrán en la empresa porque, además de recibir un salario, pasan momentos agradables. La empresa es para ellos como un club social donde, además de garantizarles un medio de sustento para su hogar, les provee un lugar para distraerse y desestresarse (Gan, 1998).

Namakforoosh (2000) dice que los empleados con un grado de satisfacción bajo tienden a tener fricciones muy frecuentes con sus compañeros de trabajo. Su rendimiento es bajo, participan en las huelgas y practican el tortuguismo. Generalmente hay quejas por bajo desempeño, baja calidad en la producción, problemas disciplinarios, rotación y ausentismo. Estas actitudes afectan la productividad en las empresas.

Según Flores García (1992), la satisfacción baja produce ineficiencia organizacional, puede expresarse además mediante las conductas de expresión,

lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado con satisfacción baja puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa.

Palafox (1995) sostiene que para los empresarios es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa; esto es, máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase “como hacen que me pagan, hago que trabajo”. Entonces se inicia ese círculo de satisfacción baja por lo tanto disminuye la productividad; el personal está mal remunerado se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción.

Los empleados con un nivel muy bajo de satisfacción laboral son una amenaza latente para la empresa. Levy-Leboyer (1992) afirma que estos empleados muestran poco o ningún interés por el trabajo, los productos son de mala calidad, lo que debilita la capacidad de la empresa para competir en el mercado elevando los costos de producción, por lo que las ganancias disminuyen, pero la mayor pérdida de la empresa es la insatisfacción de los clientes y su inevitable disminución en las ventas.

Factores que influyen en la satisfacción laboral

Daft y Lane (2006) sostienen que entre los factores que influyen en la satisfacción laboral pueden citarse las condiciones laborales, la paga, las políticas de la compañía, las relaciones interpersonales, los logros, el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades para el desarrollo personal dentro de la empresa. Por lo general todo individuo tiene aspiraciones en la vida y se sentirá muy

cómodo en una empresa donde tiene oportunidades de superación en su puesto de trabajo.

Robbins, Dávila y Martínez (2004) declaran que entre los factores que influyen en la satisfacción laboral están el trabajo mentalmente estimulante, la remuneración equitativa, las condiciones laborales de apoyo y el respaldo de los compañeros. No hay duda de que las personas prefieren trabajos que les permitan usar su creatividad, aplicar sus destrezas y habilidades y que el trabajo signifique un estímulo intelectual. Además esperan salarios justos, que respondan a sus expectativas. Cuando los individuos sienten que la remuneración está de acuerdo con sus expectativas se sienten satisfechos y experimentan un mayor compromiso con la organización. Se sienten inspirados y luchan por alcanzar los objetivos generales de la empresa.

Los empleados prefieren un ambiente laboral óptimo, con instalaciones modernas, con equipo y herramientas adecuadas y se sienten muy satisfechos cuando el trabajo está ubicado cerca de su residencia. Además se sienten cómodos cuando tienen compañeros amigables, que les brindan apoyo, y también es estimulante cuando su jefe o su supervisor es amigable, escucha sugerencias y muestra interés personal por ellos.

Según Covey (2007) dice que cuando amas lo que haces, lo haces bien y te sientes bien. Amar lo que hacemos nos da un salario más valioso que el dinero: nos da satisfacción.

Diez de Castro, Galán González y Martín Armario (1995) sostienen que un buen ambiente laboral, el placer por el trabajo, un buen salario, un horario apropiado, la vocación por el trabajo, el disfrutar del trabajo, la estabilidad laboral, la

participación en la toma de decisiones y la asignación de un gran valor al simple hecho de tener un empleo, son aspectos que generan gran satisfacción en el empleado. De hecho en la mayoría de los casos las empresas no tienen malos empleados, sino que lo que tienen son personas mal ubicadas.

Espeso Santiago et al. (2008) dicen que otro factor que contribuye a la satisfacción laboral es ocupar puestos de mayor variedad de exigencias, percepción del puesto como significativo y el sentirse útil e importante. Todo empleado tiene características individuales y desea desarrollarlas mediante la realización de su trabajo. El empleado desea contribuir con sus conocimientos para la obtención de excelentes resultados en su empresa. El éxito de la empresa es su propio éxito.

Métodos para medir la satisfacción laboral

Agulló Tomas y Garrido Luque (2006) sostienen que para evaluar la satisfacción laboral existen dos métodos clasificados de la siguiente manera, métodos directos y métodos indirectos. Los métodos directos consisten en preguntas directas a las personas si están o no satisfechos con su empleo. Por el contrario, los métodos indirectos son aquellos en los que se ocultan a las personas el objetivo real de las preguntas que se le formulan.

La satisfacción influye en el comportamiento de los individuos, los esfuerzos que están dispuestos a realizar y delimita los objetivos a alcanzar (Barquero Cabrero, 1994).

La satisfacción laboral depende de lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo. El índice de satisfacción laboral se mide mediante diversos métodos. Este índice ofrece una puntuación que nos informa de la situación de un individuo en una

escala de satisfacción/insatisfacción. Las variables más relevantes en la generación de la satisfacción laboral son las siguientes: (a) características individuales, (b) ambiente social, (c) componentes de la vida profesional y (d) características de la empresa (Espeso Santiago et al., 2008).

Cantera López (2005) sostiene que por medio de los índices de satisfacción laboral normalmente se pretende estudiar una población laboral para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas. No es posible describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el trabajador. Estos índices suelen no ser medidas extremadamente precisas, puesto que se basan en una apreciación personal sobre un conjunto difuso que forman determinados aspectos del trabajo, principalmente psicosociales y organizativos. La teoría de Herzberg supone la existencia de dos índices paralelos y distintos: un índice de satisfacción y el otro de insatisfacción. El primero se mide por medio de factores intrínsecos y el segundo mediante factores extrínsecos.

Merino Díaz de Cerio (2001) dice que la medición del grado de satisfacción del personal en la organización es un elemento esencial en la implementación de una filosofía de calidad total y debe ser seguido de un análisis riguroso y del establecimiento de acciones de mejoras bien planificadas.

Existen otros aspectos de percepción, basados en opiniones obtenidas mediante encuestas y entrevistas personales en las empresas. Se pueden obtener indicadores cuantitativos que permiten evaluar desde otras perspectivas el grado de satisfacción de los empleados (Fernández González, 2006).

Desempeño

Conceptos

El Consultor y Sánchez (2007) dicen que desempeño es el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de los resultados.

De acuerdo con Stoner, Freeman y Gilbert (1996), el desempeño se define como el procedimiento que es empleado por los gerentes y administradores para hacer una cotejo entre el nivel que un trabajador ofrece en su puesto y los objetivos que dicho puesto requiere.

Robbins (1998b) apoya lo anterior mencionando que es un proceso que sirve a la organización para la toma de decisiones respecto del personal que labora en cuanto a ascensos, transferencias y suspensiones, además de ayudar a identificar las necesidades existentes de capacitación y desarrollo y de esa manera validar los programas con los que cuenta la empresa para la selección y capacitación. Añade que cumple el propósito de retroalimentar al trabajador mediante el informe de los resultados obtenidos en el transcurso de la evaluación.

Para Chiavenato (2000) el desempeño es el potencial que un trabajador manifiesta al buscar la excelencia en el puesto que ocupa.

De acuerdo con Werther y Davis (2000), el desempeño es un proceso que permite estimar el rendimiento global de los empleados.

Una definición de desempeño es la propuesta por Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2001), según la cual desempeño es el rendimiento de los recursos humanos dentro de la organización.

En la opinión de Gratton (2001) el desempeño es la contribución que los trabajadores y unidades empresariales dan a la organización.

Importancia de evaluar el desempeño

Davis y Newstrom (2003) destacan que las evaluaciones son necesarias para asignar recursos en un ambiente laboral cambiante, motivar y recompensar a los empleados, darles retroalimentación sobre el desempeño de su trabajo, mantener justicia entre los grupos, impulsar el entrenamiento y desarrollo de los trabajadores y crear un clima de responsabilidad y reglas.

Según Pontifes (2003), la evaluación del desempeño es uno de los mecanismos que dan seguimiento al trabajo de las personas dentro de las organizaciones. Una de las principales preocupaciones empresariales es la solidez productiva, la cual desemboca en el bienestar social y económico.

La evaluación del desempeño de acuerdo con Cardozo Brow (2004), es un proceso en el que se incluye:

1. Discutir los resultados que se provocarán con las medidas y acciones que se van a tomar en el proceso de evaluación.
2. Establecer una escala que mida, de forma nominal, ordinal o de intervalo, los efectos considerados.
3. Hacer una comparación de la medida que se obtuvo con otra que funja como parámetro.
4. Emitir un juicio de valor con el que se asigne una calificación a la comparación hecha.

Mediante la evaluación del desempeño se tiene la oportunidad de adoptar las medidas correctivas oportunas y así ayudar en el desarrollo y aprendizaje de los trabajadores.

Una importante recomendación es la hecha por Mondy y Noe (2005), quienes destacan la importancia de tomar la entrevista de evaluación como la oportunidad para mejorar el desempeño y evitar las críticas. Se debe dejar en claro que el empleado no es el único que no está rindiendo así como lo espera la empresa. Se requiere un mayor nivel de eficiencia, pero la administración está dispuesta a apoyarlo. Se debe explicar al evaluado el método que se utilizó para que lo entienda y acepte el resultado de la evaluación.

El evaluador deberá cubrir tres puntos en la entrevista:

1. Analizar el desempeño del empleado.
2. Ayudar al empleado a establecer metas y elaborar planes para mejorar su rendimiento y fomentar su desarrollo personal para la próxima evaluación.
3. Sugerirle formas de cómo lograr las metas establecidas, dejando el claro el interés por ayudarlo.

Chiavenato (2000) dice que la evaluación del desempeño es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. El procedimiento para evaluar al personal se denomina evaluación del desempeño y generalmente se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una cantidad razonable de informaciones respecto a los empleados y a su desempeño en el cargo. Su función es estimular o buscar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona, así como medir el desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo.

Maristany (2000) define de manera breve la evaluación del desempeño, considerándola como una técnica que permite delimitar el valor que el desempeño de un empleado pueda tener y dejar pruebas de ello.

Según Gómez-Mejía et al. (2001), la valoración del rendimiento es la identificación, medición y gestión del rendimiento de los recursos humanos dentro de las organizaciones. Los autores explican los aspectos señalados de la siguiente manera:

1. Identificación: Es definir las áreas que el administrador desea medir en cuanto a su rendimiento. Éstas deberán ser indispensables para el éxito de la organización.

2. Medición: Es la base de la valoración del rendimiento y representa el juicio de quien supervisa de cuán bien o mal se está desarrollando el trabajo en el puesto.

3. Gestión: Es el fin que se persigue con el sistema de valoración. Mediante ella se informa a los trabajadores de su rendimiento y se apoya a quienes lo requieran. Debe existir un enfoque futurista hacia lo que los empleados pueden alcanzar.

En la opinión de Gratton (2001), la evaluación del desempeño es un medio que permite reconocer la contribución que los trabajadores y unidades empresariales dan a la organización. Dichas evaluaciones deben reflejar los objetivos empresariales, la existencia de una mezcla de lo que se debe lograr y cómo hacerlo, un conocimiento extensivo a los trabajadores del desempeño que tienen en una forma sincera y un sentido de justicia percibido por evaluadores y evaluados.

Para realizar un proceso adecuado de evaluación se debe considerar un sistema de administración del desempeño, el cual consiste en establecer los

parámetros de desempeño requerido y evaluarlo en función de la toma de decisiones objetivas que habrán de realizarse. Cada aspecto considerado en la evaluación, tanto para su realización como sus resultados, deberá ser estable.

Beneficios de la evaluación del desempeño

Anderson y Carden (2007) dicen que la evaluación del desempeño tiene los siguientes beneficios:

1. Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
2. Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
3. Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
4. Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.
5. Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
6. Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
7. Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
8. Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las

evaluaciones.

Lusthaus (2001) dice que el desempeño tiene los siguientes alcances:

1. Está asociado a las actitudes, interés e identificación con las distintas actividades asignadas. Cuanto más específica sean la actitud y la conducta, más sólidas es el vínculo que las une.

2. Es sensible a la baja autoestima y/o la carencia de asertividad en los miembros de la organización.

3. Es sensible a la motivación y el reconocimiento.

4. Se puede medir mediante las evaluaciones.

5. Necesita de la retroalimentación.

6. Afecta directamente el clima organizacional.

7. Repercute en la satisfacción laboral y con ello, en la productividad, rotación, ausentismo, entre otros.

8. Incide sobre el crecimiento personal y la realización de las metas individuales de cada miembro de la organización.

9. Sirve, entre otras cosas, para tomar decisiones generales de recursos humanos: ascensos, transferencias y despidos.

10. Permite identificar las necesidades de capacitación y desarrollo.

11. Es útil como criterio para validar los programas de selección y desarrollo.

12. Se usa como base para distribuir las recompensas.

13. Permite hacer la retroalimentación a los empleados.

14. Ayuda a alcanzar la misión de la empresa.

Rueda Beltran y Díaz Barriga (2004) dicen que las políticas nacionales de evaluación tendrían que considerar, entre sus prioridades, la evaluación de la

docencia en forma integral; es decir, tomar en cuenta aquellas actividades relacionadas con el trabajo realizado por los profesores dentro y fuera del aula. Mirar a los docentes implica reconocer que dentro de las universidades los académicos son un elemento clave en su desarrollo; de ellos depende la formación de nuevas generaciones de profesionales, la producción, la aplicación y la extensión del conocimiento.

Hellriegel y Slocum (2004) dicen que los que tienen alto desempeño están más motivados a permanecer en una organización cuando son compensados en forma más generosa que los que se desempeñan mal. Además, al incentivar el desempeño se reduce la rotación entre los que tienen buen desempeño. A las organizaciones les conviene mantener motivados a los que producen más. Esto les ayudará a invertir menos en adiestramiento, ya que los empleados se mantendrán por más tiempo en su puesto de trabajo, debido a que la rotación es mínima.

Según Antunes (2000), es importante utilizar los resultados de proceso de evaluación del desempeño docente para ponderar la producción académica en el ámbito de la docencia y promover, de esta manera, una orientación clara hacia la docencia de calidad.

Blanchard (2007) sostiene que algunas organizaciones hacen buen planeamiento del desempeño y establecen metas claras. Sin embargo, después del establecimiento de metas ¿qué sucede con éstas? Con mucha frecuencia se archivan y nadie las mira hasta que se les dice que llegó el momento de la evaluación del desempeño. Entonces todo el mundo corre y se tropiezan unos con otros tratando de encontrar las metas.

Frías (2001) dice que la evaluación del desempeño considera principalmente la planificación estratégica que define los grandes objetivos de la empresa. De ellos surgen los planes funcionales para cada unidad y de ellos las metas para cada funcionario. Estas se contemplan en el formulario de evaluación de desempeño que considera el cumplimiento de las tareas durante todo el año. En muchos casos hay un bono anual para los mejores evaluados que va hasta un monto equivalente a dos salarios o más.

Recompensar el desempeño

Robbins (2004) sostiene que la teoría del reforzamiento se observa en el modelo al recompensar y que las recompensas de la organización refuerzan el desempeño del individuo. Es responsabilidad de los gerentes diseñar un sistema de recompensas que los empleados consideren como una compensación por el buen desempeño. Las recompensas reforzarán y fomentarán la continuidad del buen desempeño por parte de los empleados dentro de una organización.

Sherman, Bohlander y Snell (2001) dicen que es posible definir un sistema de trabajo de alto desempeño como una combinación específica de prácticas de recursos humanos, estructuras y procesos de trabajo, que aumentan al máximo el conocimiento, la habilidad, el compromiso y la flexibilidad de los empleados. En los sistemas de trabajo de alto desempeño los trabajadores tendrán mejores oportunidades, recibirán mayores incentivos, sus ingresos mejorarán y podrán disfrutar de una mejor calidad de vida.

Lussier y Achúa (2005) afirman que los líderes que toman en serio su papel de fomentar una cultura de alto desempeño suelen aparecer en las ceremonias para

premiar a los individuos y los grupos que simbolizan los valores y las prácticas de la nueva cultura. Los buenos líderes también harán apariciones especiales en acontecimientos de otro tipo, como programas de capacitación de los empleados, con el fin de destacar prioridades estratégicas, valores, normas, culturas y principios éticos.

Según Rodríguez Valencia (2000), recompensar el buen desempeño es un sistema que se podría denominar ganar-ganar, ya que, si bien es cierto que la empresa realizará un desembolso, estos fondos saldrán de un ingreso adicional que ha sido generado por el empleado que está siendo reconocido. La empresa no está pagando al empleado: simplemente está compartiendo las ganancias.

Se debe medir el desempeño

Minguez Vela (2005) dice que los que no quieren ser evaluados se preguntan si es necesario evaluar al personal de cada empresa. La respuesta es sí. En el Reino Unido, mediante la evaluación del desempeño, se han identificado 13,000 profesores de colegios públicos como “incompetentes” y 13,000 directores como carentes de “liderazgo”. La evaluación del personal de una organización es importante porque se puede evaluar a cada persona, lo que cada una de ellas ha aportado en su puesto de trabajo día a día, llámese institución o empresa.

Montenegro Aldana (2003) dice que la evaluación del desempeño valora la actuación del docente como profesional que participa en el desarrollo del proyecto educativo institucional, planea su labor educativa, aplica las estrategias pedagógicas más apropiadas para mejorar la formación de los estudiantes, evalúa los resultados del aprendizaje, se integra con la comunidad educativa, administra los recursos

físicos y financieros, se convierte en un facilitador del trabajo en equipo destinado a mejorar la equidad, calidad y eficiencia del establecimiento educativo.

Werther y Davis (2000) plantean como categorías a considerar dentro de las frases descriptivas a la habilidad de aprendizaje, el desempeño y las relaciones interpersonales. El nivel de efectividad de cada trabajador se puede obtener considerando el número de ocasiones que cada aspecto fue seleccionado por el evaluador. Las áreas que requieren mejoramiento y ayuda salen a flote. Señalan también que este método es de baja utilización y popularidad, ya que limita las posibilidades de realimentación.

Alles (2002) afirma que para evaluar el desempeño de un empleado debe observarse su conducta, su comportamiento frente a hechos reales, no saber si el empleado sabe hacer tal o cual cosa, sino que interesa evaluar cómo se comportó, cómo resolvió tal o cual situación en un hecho concreto.

Chruden y Sherman (2002) dicen que la evaluación del desempeño tiene como principal objetivo medir el desempeño en el puesto y utilizar la información obtenida en las entrevistas de evaluación que se tengan con el personal para hacerles saber su nivel.

Gutiérrez y Senlle (2005) dicen que la evaluación del desempeño de los docentes se hace necesaria para poder determinar las carencias de competencias y los planes de reciclaje que deben diseñarse para que los maestros, profesores y catedráticos puedan cumplir los esperados objetivos con éxito.

Puchol (2007) dice que la evaluación del desempeño consiste en la confrontación entre competencias y resultados, lo que permite decir a las personas evaluadas cómo deben hacer. También permite adoptar decisiones que incentiven y

premien los progresos realizados por los empleados, tanto en mejorar sus competencias individuales como en alcanzar objetivos más altos.

Frecuencia de evaluación del desempeño

Da Silva (2002) dice que es necesario monitorear el desempeño en forma periódica, por medio de reuniones del administrador con su personal, a intervalos de tres, seis o nueve meses, para confirmar, reevaluar o incluso modificar el establecimiento de metas u objetivos.

De acuerdo con Dessler (2001), cada seis meses aproximadamente el supervisor y el trabajador deberán reunirse para discutir el desempeño que se ha ido registrando. Cabe mencionar que este método no resulta suficiente para comparar a los empleados y tomar decisiones salariales.

Sherman et al. (2001) dicen que no se debe olvidar que las acciones que son registradas por el evaluador son acontecimientos inusuales que marcan la pauta de un buen desempeño.

Mondy y Noe (2005) afirman que el comportamiento de un empleado mejora notablemente y su productividad tiende a aumentar varios días o semanas antes de su evaluación programada. Es normal que un evaluador recuerde el comportamiento reciente con más claridad que las acciones de un pasado distante. Sin embargo las evaluaciones formales del desempeño por lo general abarcan un tiempo específico y se debe considerar el desempeño de una persona durante todo el tiempo. Mantener registro del desempeño durante el periodo de evaluación ayuda a evitar este problema.

El objetivo básico de un sistema de evaluación es mejorar el desempeño de individuos, los equipos y toda la organización. También puede servir para la toma de decisiones administrativas con respecto a los incrementos salariales, las transferencias o la terminación de relaciones laborales. Las organizaciones deben procurar una evaluación exacta que permita el desarrollo de un plan para mejorar el desempeño individual y global.

Métodos para medir el desempeño

Según Hellriegel y Slocum (2004), el modelo de establecimiento de metas tiene consecuencias importantes para los empleados, gerentes y equipos por igual. Constituyen un excelente marco de referencia para ayudar al gerente o equipo a diagnosticar posibles problemas con empleados de bajo desempeño o desempeño promedio y proporciona elementos de juicio concreto a los gerentes sobre cómo crear un ambiente de trabajo de alto desempeño.

Robbins y Coulter (2000) mencionan que dentro de los factores considerados para evaluar se pueden incluir cantidad y calidad del trabajo, conocimiento en cuanto al puesto, cooperación, lealtad, asistencia, honradez e iniciativa. La escala que considera el evaluador es revisada y ordenada en forma ascendente. Normalmente es en base a cinco puntos, es decir cinco niveles de respuesta posibles. También añaden que aun con su falta de profundidad, su popularidad y utilización radican en que su desarrollo y administración requiere menos tiempo y permite realizar análisis cuantitativos y comparaciones entre los empleados.

Dessler (2001) dice que los evaluadores señalan con una marca o un círculo la calificación que mejor describe al desempeño del trabajador en el factor

considerado. En ocasiones las empresas no evalúan factores o características sino obligaciones específicas como parte de su descripción de puestos.

Helrriegel y Slocum (2004) dicen que los que tienen alto desempeño están más motivados a permanecer en una organización cuando son compensados en forma más generosa que los que se desempeñan mal. Además, al incentivar el desempeño se reduce la rotación entre los que tienen buen desempeño. No hay duda que a las empresas les conviene tener empleados con un alto nivel de desempeño. Por ello, la administración de cada organización tiene la clave para orientar a los empleados hacia el alto desempeño. El alto desempeño puede ser provocado.

Relación entre satisfacción y desempeño

Sherman et al. (2001) dicen que estudios recientes sugieren que tanto el desempeño como la satisfacción laboral son mucho mayores cuando las organizaciones combinan sus cambios de diseño, en el logro de las metas y estrategias globales. Esto comienza con el análisis y la discusión de los retos competitivos, los valores de la organización y las preocupaciones de los empleados, lo que da como resultado una declaración de las estrategias que persigue la organización. En este punto los empleados ven los retos y las metas de la organización como suyas y están dispuestos a luchar para alcanzarlos, lo que permitirá que los empleados experimenten un alto grado de satisfacción y un excelente nivel de desempeño.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) establecen lo que tradicionalmente han sido las tres posibilidades de relación entre satisfacción y desempeño:

1. La satisfacción produce rendimiento o desempeño.
2. El desempeño genera satisfacción.
3. Hay relación directa entre desempeño y satisfacción.

Las investigaciones se inclinan a favor de la última aseveración, aunque la situación varía, dando apoyo a la segunda relación, cuando se toman en consideración las recompensas. Así, un comportamiento productivo seguido de recompensas valoradas por el ejecutante aumenta la satisfacción. Las relaciones entre estos tres conceptos podrían concebirse como un juego circular de influencias. La motivación produce alto desempeño cuando la acompañan la capacidad, el conocimiento del papel, la disponibilidad de recursos y la identificación con la organización. El buen desempeño puede conducir a recompensas extrínsecas e intrínsecas que generan satisfacción. La satisfacción alcanzada alimenta las expectativas para el comportamiento futuro, incrementando la motivación para el nuevo desempeño.

Werther y Davis (2000) afirman que la evaluación de los docentes es una necesidad. Actualmente se aprecia un marcado consenso respecto de la idea de que el fracaso o triunfo de todo sistema educativo está basado principalmente en la calidad del desempeño docente. La evaluación del desempeño docente puede identificar a los profesores que laboran satisfactoriamente, como también producir mecanismos de reajustes del personal para que se sienta incentivado, identificado y experimente una satisfacción laboral con la actividad que realiza en la institución.

O'Brien (1996) dice que es necesario el mejoramiento sistemático de las condiciones de trabajo, tomando en consideración los niveles de satisfacción que estas políticas generan en los empleados, lo que contribuye para determinar la forma

de medir el nivel de satisfacción de los empleados con las condiciones en que desarrollan su labor. Esto permite diseñar estrategias de mejoramiento de las condiciones de trabajo, contribuyendo a incrementar la satisfacción laboral y el desempeño.

Roca Girona (2006) afirma que la dirección debería asegurarse de que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la satisfacción y el desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la organización. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería tomar en consideración metodologías de trabajo, creación de oportunidades y aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal, reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo la ubicación del lugar de trabajo, interacción social, instalaciones para el personal en la organización, calor, humedad, luz, flujo de aire, higiene y limpieza. Los premios a la calidad en el desempeño, que se otorgan en las diferentes regiones del mundo, consideran también la importancia del factor humano en los logros organizacionales, lo que constituye quizás el principal impulso para lograr mejoras en la atención a los trabajadores en el orden práctico.

Werther y Davis (2000) dicen que, sin importar cuántas recompensas externas controladas utilice el director, si los individuos encuentran sus trabajos poco interesantes e insatisfactorios, su desempeño en el trabajo se verá afectado. Esto es en particular verdadero para ciertos individuos, ya que los investigadores han descubierto que el nivel de satisfacción laboral informado por personas muy inteligentes está estrechamente ligado al grado de dificultad que encuentran al desempeñar su trabajo.

Según Muchinsky (2002), la relación entre la satisfacción laboral y los criterios relacionados con el trabajo ha sido ampliamente examinada. Estos criterios son rendimiento, productividad y ausentismo. Durante 40 años se ha investigado la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. La razón es obvia: lo ideal sería ser productivos y felices en el trabajo.

Dessler (2001) comenta que el análisis del desempeño significa constatar si existe una diferencia significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral y en determinar si dicha diferencia se puede rectificar, mediante capacitación, rotación dentro de la misma empresa o por otros medios (como transferir al empleado a otra organización). En cualquiera de los casos el primer paso será evaluar el desempeño y la satisfacción del empleado, pues, si existe la posibilidad de mejorarlos primero, tendrá que compararse el desempeño actual del empleado con el que debería tener y luego medir su grado de satisfacción laboral actual con el que debería experimentar. Lo ideal sería tener empleados con un alto grado de satisfacción laboral y un alto nivel de desempeño, pero no siempre esta fórmula se da en las organizaciones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Introducción

En esta investigación se pretendió conocer si existe relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, y las diferencias respecto a una serie de variables.

El objetivo primordial de este capítulo es analizar y discutir el camino que siguió la investigación. Presenta una descripción de la metodología y los procedimientos que siguió este estudio:

1. Tipo de la investigación: En esta sección se da una breve explicación del tipo de investigación con el que se trabajó.
2. Población: Se describe la población que se consideró en esta investigación.
3. Muestra: Se especifican las instituciones en las que se aplicó el instrumento.
4. Instrumento de medición: En esta sección se clasifican las variables dependientes e independientes, se describe el proceso que se siguió en la elaboración del instrumento de medición y los pasos que se dieron para establecer su validez, calcular su confiabilidad y la operacionalización de las variables.

5. Hipótesis: Se presentan las hipótesis nulas y su operacionalización.
6. Preguntas complementarias: Se detallan las preguntas complementarias.
7. Recolección de datos: En esta sección se presentan los pasos que se siguieron para la recolección de toda la información.
8. Análisis de datos: En esta sección se presentan las estadísticas que fueron utilizadas para obtener las conclusiones de esta investigación.

Tipo de investigación

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2003) dan a conocer una clasificación de los tipos de investigación.

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos sociales.

Otra forma de clasificación de las investigaciones, aportada por Salkind (1999), son los dos enfoques principales en la investigación: el cualitativo y el cuantitativo.

La presente investigación se puede clasificar como descriptiva, correlacional, de campo, que utiliza un diseño transversal y un enfoque cuantitativo.

Se consideró descriptiva por las siguientes razones:

1. Se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación.
2. Permitió conocer la autopercepción de la satisfacción de los maestros adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.
3. Permitió medir la autopercepción del desempeño de los maestros adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.
4. Se pudieron buscar diferencias entre grupos conformados por diferentes variables demográficas.

Se consideró correlacional porque el estudio permitió buscar la probable relación entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

Se consideró de campo porque el investigador tomó las muestras en el sitio donde laboran los maestros.

Se le consideró transversal porque la muestra fue tomada en el mismo periodo de tiempo para buscar las posibles diferencias entre los grupos que componen la población.

Fue cuantitativa por las siguientes razones:

1. Se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente.
2. Se utilizó la estadística para establecer con exactitud patrones de

comportamiento en la población.

Población

La población que se utilizó en esta investigación está formada por 121 maestros que trabajaban para las siguientes instituciones educativas de nivel primario y secundario de la Asociación Metropolitana y la Misión Central durante el año escolar 2009: (a) Colegio Adventista de Chalatenango, situado en la ciudad de Chalatenango, que es una ciudad del departamento de Chalatenango, (b) Colegio Adventista de Citalá, situado en Citalá, que es un municipio del Departamento de Chalatenango, (c) Colegio Adventista de Santa Tecla, situado en la ciudad de Santa Tecla, que es un municipio del Departamento de La Libertad, (d) Colegio Central de San Salvador, situado en la ciudad de San Salvador, que es un municipio del Departamento de San Salvador, cuya ciudad es también la capital del país, (e) Colegio Adventista de Scandia, situado en el municipio de Ayutuxtepeque, situado al Norte del Departamento de San Salvador, (f) Colegio Adventista de Soyapango, situado en el municipio de Soyapango, al oriente del departamento de San Salvador, (g) Colegio Adventista de Quezaltepeque, situado en el municipio de Quezaltepeque, que es un municipio del Departamento de La Libertad y (h) Escuela de Capacitación Adventista Salvadoreña, situada en el municipio de San Juan Opico que es un municipio del Departamento de La Libertad. En total fueron evaluados ocho colegios.

Muestra

Castaneda Jiménez (1997) afirma que la muestra es un subgrupo de la población de interés, sobre el cual se habrán de recolectar datos y que se define o

delimita de antemano con precisión y que tiene que ser representativo de ésta.

Según la información que se recibió por parte de los directores de las diferentes instituciones que forman parte de esta investigación, la cantidad de maestros que laboraron durante el año 2009 es de 121. Para este estudio se tomó como muestra a toda la población que labora para los ocho colegios.

Instrumentos de medición

Tamayo (1995) dice que el instrumento de medición es el curso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En términos cuantitativos capturó verdaderamente la realidad que el investigador deseó capturar.

Esta sección contiene las variables, la elaboración del instrumento, la validez, la confiabilidad y la operacionalización de variables.

Variables

Variables son propiedades de los sujetos en estudio, que tienen una variación que puede medirse u observarse (Zorrilla Arena, 1997). Dentro del presente estudio se trabajó con variables dependientes e independientes. Las variables consideradas en el estudio se presentan a continuación.

Variables dependientes

Las variables dependientes utilizadas en este estudio fueron la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel del desempeño de los

maestros que laboraron para las escuelas y los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

Variables independientes

Para este estudio se consideraron las siguientes variables independientes: género, institución donde estudió, edad, tipo de empleo y campo donde labora.

Elaboración del instrumento

Los instrumentos fueron elaborados por el propio investigador. El instrumento de satisfacción consta de 24 ítems y el de desempeño consta de 34 ítems para un total de 58 ítems; y están divididos en tres partes: Instrucciones, datos generales, cuestionario de satisfacción y cuestionario de desempeño. Los pasos para la construcción de ambos instrumentos fueron los siguientes:

1. Se efectuó una lectura de bibliografía especializada relacionada con tema.
2. Se analizaron otros instrumentos utilizados en otros temas similares.
3. Se consultó a profesionales sobre las variables utilizadas en este estudio.
4. Se solicitó información a algunos profesionales sobre las variables en estudio.
5. Se consultó el cuestionario de satisfacción laboral preparado por el Ministerio de Educación de El Salvador.
6. Se realizó una serie de declaraciones correspondientes a cada una de las variables.
7. Se omitieron las declaraciones que se prestaban para confusiones o que no contaban con una clara redacción.

8. Se formó un grupo de declaraciones y se analizó su claridad y pertinencia con profesionales y expertos en el área.

9. El asesor principal (Dr. Ramón Meza Escobar) realizó una revisión y sugirió las correcciones pertinentes.

10. Se analizaron las observaciones realizadas por el asesor y por los expertos y se hicieron las correcciones sugeridas.

11. Se solicitó permiso para aplicar una prueba piloto a 10 maestros y se analizaron sus resultados.

12. Se solicitó autorización al asesor.

13. Se recibió autorización del asesor.

14. Se preparó el instrumento final que consta de tres partes: instrucciones generales, datos generales, satisfacción laboral y desempeño. Fueron 24 declaraciones para la sección de satisfacción laboral y 34 para la sección de desempeño (ver Apéndice A).

Validez

Según Hernández Sampieri et al. (2003), la validez está relacionada con el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

A continuación se brinda una explicación del proceso general de validación de los instrumentos utilizados en la investigación.

Instrumento de satisfacción

El instrumento que pretendió medir la autopercepción del grado de satisfacción laboral se validó de acuerdo con lo siguiente:

1. Se realizó una lectura especializada de material bibliográfico.
2. Se dimensionó la variable.
3. Se analizó el contenido de instrumentos similares.
4. Se realizó un análisis de claridad y pertinencia con declaraciones seleccionadas.
5. Se aplicaron las observaciones y correcciones sugeridas por el asesor.
6. Se administró una prueba piloto para medir el nivel de confiabilidad.
7. Se corrigieron algunas declaraciones en cuanto a redacción y observaciones que surgieron al administrar la prueba piloto.
8. Se preparó el instrumento final con un total de 24 ítems después de haber sido corregido por el asesor.

Instrumento de desempeño del docente

El instrumento que intentó medir la autopercepción del nivel del desempeño se validó mediante lo siguiente:

1. Se consultó valioso material bibliográfico.
2. Se consultaron instrumentos para medir el nivel del desempeño.
3. Se realizó una serie de declaraciones.
4. Se expuso el análisis de claridad y pertinencia con declaraciones seleccionadas.
5. Se implementaron las observaciones y correcciones hechas por el asesor.
6. Se administró una prueba piloto para medir el nivel de confiabilidad.
7. Se realizaron las correcciones surgidas en cuanto a redacción y observaciones al aplicar la prueba piloto.

8. Se preparó el instrumento final con un total de 34 ítemes después de haber sido aprobado por el asesor.

Confiabilidad

Para calcular la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de alfa de Cronbach. Los valores obtenidos fueron los siguientes: (a) instrumento de satisfacción laboral, .924 y (b) instrumento de desempeño del maestro, .884.

Operacionalización de las variables

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización de algunas variables. La Tabla completa se muestra en el Apéndice B.

Hipótesis

Las hipótesis nulas son, en cierto modo, reverso de las hipótesis de investigación. También constituyen enunciados acerca de la relación entre variables, solo que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación (Sabino, 1996). En la Tabla 1 se presentan las hipótesis nulas de esta investigación. Por motivos de espacio el resto de la tabla se encuentra en el Apéndice B

Hipótesis nula principal

Ho₁: No existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Término que define el sexo de una persona.	El género de los maestros se clasificó de la siguiente forma: (a) masculino, (b) femenino	La variable se midió de la siguiente forma: 1: masculino, 2: femenino
Institución donde estudió	Término que identifica la universidad donde se graduó.	Para conocer la institución donde estudió se definió de la siguiente manera: (a) adventista (b) no adventista	La variable se definió de la siguiente manera: 1: adventista, 2: no adventista

Hipótesis nulas complementarias

Ho₂. No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según su género.

Ho₃. No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según el tipo de institución donde estudiaron.

Ho₄. No existe una relación significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central y su edad.

Ho₅. No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción laboral de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según el tipo de empleo.

Ho₆. No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción laboral de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según el campo donde laboran.

Ho₇. No existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según su género.

Ho₈. No existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según el tipo de institución donde estudiaron.

Ho₉. No existe una relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central y su edad.

Ho₁₀. No existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y Misión Central según el tipo de empleo.

Ho₁₁. No existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según el campo donde laboran.

Operacionalización de las hipótesis nulas

En esta sección se presentan las variables de las hipótesis nulas, su nivel de medición y la prueba estadística requerida. La operacionalización de algunas hipótesis nulas se puede apreciar en la Tabla 2. La tabla completa se muestra en el Apéndice C.

Tabla 2

Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
Hipótesis nula 1: No existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central en El Salvador.	Dependiente: A. Grado de satisfacción de los maestros	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística de r de Pearson. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	Dependiente: B. Nivel de desempeño de los maestros	B. Métrica	
Hipótesis nula 2: No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, según su género.	Dependiente: A. Grado de satisfacción de los maestros	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística t de student. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	Independiente: D. Género de los maestros	C. Nominal	

Preguntas complementarias

A continuación se presentan algunas preguntas que se derivan del planteamiento del problema, a las que se dará respuesta con la investigación.

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción autopercebido por los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador?

2. ¿Cuál es el nivel de desempeño autopercebido por los maestros de las

escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador?

Recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Se solicitó un banco de datos de las ocho escuelas y colegios del nivel primario y secundario. Luego el investigador asistió a una reunión oficialmente programada por las departamentales de educación de la Asociación Metropolitana y la Misión Central en lugares diferentes y en fechas distintas donde se administró el instrumento en forma personal por el investigador.

2. Se administró el instrumento al personal de cuatro colegios y escuelas adventistas de la Asociación Metropolitana y cuatro de la Misión Central.

3. Se recopiló información para conocer el número de maestros de cada escuela y colegio con el objetivo de distribuir el número exacto de encuestas.

4. El instrumento fue administrado directamente por el investigador en el segundo trimestre del año 2009.

5. La administración del instrumento se realizó por separado a los maestros de la Asociación Metropolitana y la Misión Central.

6. El instrumento fue entregado de manera personal por el investigador a cada maestro.

7. Una vez llenado el instrumento, fue devuelto directamente al investigador.

Análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados se usó el paquete estadístico

Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 15.0, para Windows XP. Las pruebas utilizadas en esta investigación fueron la r de Pearson, la t de Student y el análisis de varianza de un factor. Para contestar las preguntas de investigación se utilizó la media aritmética.

Resumen

Este capítulo contiene asuntos importantes para los fines de esta investigación. Se analizó brevemente el tipo de investigación y se define el tipo de investigación para este estudio. Se consideró la población utilizada en este estudio. Se describió el instrumento, se plantearon las hipótesis de investigación y nula y se operacionalizaron las variables e hipótesis. Además, contiene las preguntas de investigación a las que se les dio respuestas. Se explicó la forma como se recolectaron los datos y las pruebas estadísticas utilizadas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Introducción

El objetivo de esta investigación fue conocer si existe relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

El tipo investigación fue de campo, descriptiva y correlacional, utilizando un diseño transversal y un enfoque cuantitativo. Los instrumentos fueron administrados a los maestros que laboran para las escuelas y los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, durante el año 2009.

En esta investigación las variables independientes principales fueron las siguientes: género, tipo de institución donde estudió la carrera, edad, tipo de empleo y campo donde labora. Las variables dependientes utilizadas en esta investigación fueron el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño.

El presente capítulo se encuentra dividido de la siguiente forma: descripción demográfica de los sujetos, pruebas de hipótesis, respuestas a las preguntas complementarias y resumen del capítulo.

Las hipótesis de investigación fueron probadas a un nivel de significación p mayor o igual a .05. La muestra estuvo constituida por 109 maestros que laboran

para las escuelas y los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador y constituyó el 90% del total de la población.

Descripción demográfica

Esta sección presenta tablas que resumen las características demográficas obtenidas en este estudio. Se encuentran los resultados de las variables género, tipo de institución donde estudió la carrera, edad, tipo de empleo y campo donde labora.

Distribución de la muestra

La Tabla 3 presenta una distribución de los maestros de la Asociación Metropolitana y la Misión Central que participaron en este estudio y el porcentaje correspondiente. Se obtuvo una participación de 109 maestros, representando el 90% del total de la población.

Género

La Tabla 4 contiene los datos referidos al género de los 109 maestros que respondieron el instrumento: 26.6% fueron mujeres y 73.4% hombres.

Tabla 3

Distribución de participantes por campos

Campos	Participantes	Porcentaje
Asociación Metropolitana	69	63.30
Misión Central	40	36.70
Totales	109	100.00

Tabla 4

Género de los maestros

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	29	26.60
Masculino	80	73.40
Totales	109	100.00

Tipo de institución donde estudió

En la Tabla 5 se muestra el tipo de institución donde estudiaron la carrera los maestros. Los maestros que estudiaron en universidades adventistas constituyeron el 33.02% de la muestra y los que estudiaron en universidades no adventistas, 66.98%.

Tabla 5

Tipo de institución donde estudió la carrera

Institución	Frecuencia	Porcentaje
Adventista	36	33.02
No adventista	73	66.98
Totales	109	100.00

Edad

La edad de los maestros se encuentra en la Tabla 6. El rango va desde 19 años hasta 60 años. Un 15% de los maestros tienen entre 19 y 25 años, 24% tienen entre 26 y 30 años, 32% de los maestros tienen entre 31 a 40 años, 22% de los

Tabla 6

Edad

Años	Frecuencia	Porcentaje
19 a 25	16	15.00
26 a 30	26	24.00
31 a 40	35	32.00
41 a 50	24	22.00
51 a 60	8	7.00
Totales	109	100.00

maestros tienen entre 41 y 50 años y 7% entre los 51 a 60 años. La mayor frecuencia de casos corresponde al grupo de la muestra que se encontraba entre los 25 y 50 años.

Tipo de empleo

La Tabla 7 muestra el tipo de empleo con el que fueron contratados los maestros que contestaron el instrumento. Un 48.62% de los encuestados trabajan por contrato a tiempo completo, un 5.50% trabajan por contrato horas clase, un 35.78% trabajan como maestros regulares con jubilación local y un 10.10% de los encuestados trabajan como maestros regulares con jubilación local y organizacional. El porcentaje menor es el de maestros con jubilación local y organizacional que está representado por 11 maestros.

Pruebas de hipótesis

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de las 11 hipótesis nulas formuladas para esta investigación. Las tablas con los resultados de cada una de las hipótesis se encuentran en el Apéndice D.

Tabla 7

Tipo de empleo

Tipo de empleo	Frecuencia	Porcentaje
Contrato tiempo completo	53	48.62
Contrato horas clase	6	5.50
Regular con jubilación local	39	35.78
Regular con jubilación local y organizacional	11	10.10
Totales	109	100.00

Hipótesis nula 1

No existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central.

En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística r de Pearson. Las variables consideradas son autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor r de .206 y un nivel de significación p de .032. Para dicho nivel de significación, p , se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y aceptar la hipótesis de relación entre ellas en un nivel bajo y positivo.

Hipótesis nula 2

No existe una diferencia significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la

Asociación Metropolitana y la Misión Central según su género.

Esta hipótesis fue probada mediante la prueba estadística t para muestras independientes. Se analizó el estadístico F de Levene y se observó un valor p de .05 por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales.

Asumiendo varianzas poblacionales iguales, se encontró un valor del estadístico t igual a .447 ($gl = 107$) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a .656. El valor de p mayor a .05 permitió retener la hipótesis nula de igualdad entre las medias en la autopercepción del grado de satisfacción percibido por los maestros según su género.

Los límites del intervalo de confianza permitieron estimar que la verdadera diferencia entre la autopercepción del grado de satisfacción de las mujeres y la autopercepción del grado de satisfacción de los hombres se encontró entre -.1962 y .3103. Este intervalo incluye el valor 0, lo que permitió confirmar la retención de la hipótesis nula de igualdad de medias.

Hipótesis nula 3

No existe una diferencia significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según el tipo de institución donde estudiaron.

La variable dependiente considerada en esta hipótesis es la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros. La variable independiente fue la institución donde estudió el maestro. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba t de Student para muestras independientes.

Asumiendo varianzas poblacionales iguales, se encontró: un valor del estadístico t de $-.710$ ($gl = 107$) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a $.479$. El valor de p mayor a $.05$ permitió retener la hipótesis nula de igualdad entre las medias de la autopercepción del grado de satisfacción según la institución donde estudió la carrera.

Los límites del intervalo de confianza permitieron estimar que la verdadera diferencia entre la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros que estudiaron en instituciones adventistas y la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros que no estudiaron en instituciones adventistas se encontró entre $-.32279$ y $.15251$. Este intervalo incluye el valor 0 , lo que permitió confirmar la retención de la hipótesis nula de igualdad de medias.

Hipótesis nula 4

No existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central y su edad.

En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística r de Pearson. Las variables consideradas son la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros y su edad.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor r de $.195$ y un nivel de significación p igual a $.042$. Para dicho valor de significación, se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables.

Hipótesis nula 5

No existe una diferencia significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según el tipo de empleo.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es el tipo de empleo. La variable dependiente en la que se compararon los grupos es la autopercepción del grado de satisfacción laboral de los maestros. La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor. Arrojó un valor F de 5.297 y un nivel de significación p igual a .002. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue menor que .05, se rechazó la hipótesis de igualdad de medias considerando el tipo de empleo. Los valores de la media aritmética fueron los siguientes: (a) contrato tiempo completo: 3.41, (b) contrato horas clase: 3.673, (c) regular con jubilación local: 3.683 y (d) regular con jubilación local y organizacional: 4.094; obteniendo el mayor grado de satisfacción los maestros con jubilación local y organizacional.

Hipótesis nula 6

No existe una diferencia significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central y el campo donde labora.

La variable dependiente considerada en esta hipótesis es la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros y el campo donde laboran. La variable independiente fue el campo donde labora. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba t para muestras independientes.

Asumiendo varianzas poblacionales iguales, se encontró un valor del

estadístico t igual a .959 (gl = 107) y un nivel crítico bilateral asociado de p de .339. El valor de p mayor a .05 permitió retener la hipótesis nula de igualdad entre las medias de la autopercepción del grado de satisfacción según el campo donde labora el maestro.

Los límites del intervalo de confianza permitieron estimar que la verdadera diferencia entre la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros que laboran en la Asociación Metropolitana y la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros que laboran en la Misión Central, se encontró entre -.119 y .343. Este intervalo incluye el valor 0, lo que permitió confirmar la retención de la hipótesis nula de igualdad de medias.

Hipótesis nula 7

No existe una diferencia significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según su género.

La variable dependiente considerada en esta hipótesis es la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros. La variable independiente fue el género. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba t para muestras independientes.

Asumiendo varianzas poblacionales no iguales, se encontró un valor del estadístico t igual a -3.141 (gl = 107) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a .002. El valor de p menor a .05 permitió rechazar la hipótesis nula de igualdad entre las medias de la autopercepción del nivel de desempeño según el género del maestro. Los valores de la media aritmética fueron los siguientes: (a) masculino, 4.35 y (b) femenino, 4.56.

Hipótesis nula 8

No existe una diferencia significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según el tipo de institución donde estudiaron.

La variable dependiente considerada en esta hipótesis es la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros. La variable independiente fue el tipo de institución donde estudiaron.

Esta hipótesis fue probada mediante la prueba estadística t para muestras independientes.

Asumiendo varianzas poblacionales iguales, se encontró un valor del estadístico t de 1.102 ($gl = 107$) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a .273. El valor de p mayor a .05 permitió retener la hipótesis nula de igualdad entre las medias del nivel de desempeño autopercebido según la institución donde estudió el maestro.

Los límites del intervalo de confianza permitieron estimar que la verdadera diferencia entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros que estudiaron en instituciones adventistas y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros que no estudiaron en instituciones adventistas se encontró entre -.05924 y .20755. Este intervalo incluye el valor 0, lo que permitió retener la hipótesis nula de igualdad de medias.

Hipótesis nula 9

No existe una relación significativa entre la autopercepción del nivel de

desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central y su edad.

En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística r de Pearson. Las variables consideradas son la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros y su edad.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor r igual a .120 y un nivel de significación p de .214. Para dicho valor de significación, se determinó retener la hipótesis nula de independencia entre las variables.

Hipótesis nula 10

No existe una diferencia significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según el tipo de empleo.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es el tipo de empleo. La variable dependiente fue la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros. La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor y arrojó un valor F de 1.105 y un nivel de significación p de 0.350. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue mayor que .05, se retuvo la hipótesis de igualdad de medias considerando el tipo de empleo.

Hipótesis nula 11

No existe una diferencia significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central según el campo donde labora.

La variable dependiente considerada en esta hipótesis es la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros. La variable independiente fue el campo donde labora. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba t para muestras independientes.

Asumiendo varianzas poblacionales no iguales, se encontró un valor del estadístico t igual a .744 ($gl = 107$) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a .46. El valor de p mayor a .05 permitió retener la hipótesis nula de igualdad entre las medias de la autopercepción del nivel de desempeño según el campo donde labora el maestro.

Los límites del intervalo de confianza permitieron estimar que la verdadera diferencia entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros que laboran en la Asociación Metropolitana y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros que laboran en la Misión Central, se encontró entre -.07863 y .18242. Este intervalo incluye el valor 0, lo que permitió confirmar la retención de la hipótesis nula de igualdad de medias.

Preguntas complementarias

A continuación se da respuesta a las preguntas complementarias formuladas en esta investigación. En el Apéndice E se puede ver tablas completas de los resultados.

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral autopercebido por los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador?

Mediante el análisis de datos de los 109 instrumentos, se obtuvo una media

aritmética para la variable grado de satisfacción laboral de 3.59. La desviación típica correspondió a 0.58. Los resultados de cada ítem se encuentran en el Apéndice F.

Según la escala de medición utilizada, el resultado indica que los maestros están entre satisfechos y muy satisfechos con las acciones relacionadas con la autopercepción del grado de satisfacción laboral.

Al analizar los ítemes de la variable satisfacción laboral se encontró que los valores más altos fueron: (a) relación con los alumnos, 4.48, (b) relación con los padres de los alumnos, 4.15 y (c) la relación con el director, 4.13. Para la variable satisfacción laboral los valores más bajos fueron: (a) el sistema de escalafón de salarios, 2.96, (b) el salario que recibe, 2.94, (c) el sistema de prestaciones adicionales al salario, 2.83 y (d) el tipo de jubilación que recibirá, 2.55. Es interesante que el factor que causa mayor satisfacción a los maestros sea la relación con los alumnos. Lo que no causa sorpresa es que el factor que causa menos satisfacción sea el tipo de jubilación que recibirá.

2. ¿Cuál es el nivel de desempeño autopercebido por los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador?

El análisis de datos de los 109 instrumentos arrojó una media aritmética para la variable nivel de desempeño de los maestros de 4.51. La desviación típica correspondió a 0.33. Los resultados de cada ítem se encuentran en el Apéndice F.

De forma similar, conforme a la escala de medición que se utilizó, el resultado indica que los maestros realizan sus tareas casi siempre o siempre.

Para la variable desempeño los valores máximos fueron los siguientes: (a)

revisar las tareas de los estudiantes, 4.77, (b) tener buenas relaciones interpersonales con los padres, 4.77, (c) elaborar la jornalización anual, 4.76 y (d) elaborar el guion de clases, 4.76. Los valores mínimos fueron los siguientes: (a) utilizar agenda diaria, 3.81 y (b) visitar los hogares de los alumnos por lo menos una vez por semestre, 3.58.

Resumen del capítulo

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se usaron los datos recolectados y para su presentación se usaron diferentes tablas.

Se aplicaron las pruebas de las diferentes hipótesis y se dieron respuestas a las preguntas de investigación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

El objetivo de esta investigación fue conocer si existe una relación significativa entre la autopercepción del grado satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

El informe de los resultados fue estructurado en cinco capítulos.

En el capítulo I se muestran los antecedentes del problema junto con algunos estudios relacionados con el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño, antes de llegar al planteamiento del problema y a la declaración formal del problema de investigación. Posteriormente se definieron algunos términos importantes relacionados con esta exposición y se describieron las hipótesis de investigación, se presentaron las preguntas complementarias, los objetivos del estudio y la justificación del mismo. Luego, las limitaciones, delimitaciones y los supuestos del estudio. Finalmente, se elaboró el marco filosófico y la organización del estudio.

En el capítulo II se presentó la revisión bibliográfica donde se analizan los aspectos más relevantes del tópico de estudio relacionado con la satisfacción laboral y el nivel de desempeño. También fueron presentadas la conceptualización de la variable satisfacción laboral, importancia de la satisfacción laboral, factores que

influyen en la satisfacción laboral, conceptualización de la variable de desempeño, definición de desempeño, importancia del desempeño, tipos de desempeño y factores que influyen en el desempeño. Al concluir este capítulo se presentó la relación existente entre ambas variables.

En el capítulo III se presenta la metodología del estudio. Se explica brevemente el tipo de investigación, la población y la muestra. Se describen los instrumentos de medición y la forma como se construyeron. Se presentan las variables, se muestra la operacionalización de las variables, la validez y confiabilidad de los instrumentos, las hipótesis nulas y la operacionalización de las hipótesis. Finalmente se presentan las preguntas complementarias, la manera como se recolectaron los datos y las pruebas estadísticas aplicadas al estudio.

En el capítulo IV se mostraron los resultados del estudio. Fueron presentadas las variables demográficas, la prueba de hipótesis, las preguntas complementarias y finalmente el resumen del capítulo.

En el capítulo V se incluyen las conclusiones, discusión y recomendaciones para esta investigación.

Conclusiones

En esta sección se presentan las conclusiones sobre la declaración del problema, sobre las hipótesis complementarias y sobre las preguntas de investigación.

Sobre la declaración del problema

El objetivo de esta investigación fue conocer si existe una relación significativa

entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño que tienen los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada se pudo concluir que, según la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño que tienen los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, existió una relación positiva en grado bajo.

Parece ser que la autopercepción del grado de satisfacción podría mejorarse levemente si se mejora la autopercepción del nivel de desempeño o viceversa.

Sobre las hipótesis complementarias

Satisfacción laboral y género

De acuerdo con los resultados obtenidos para esta hipótesis podemos concluir que el género de los maestros no produce diferencias relevantes en la autopercepción que tienen del grado de satisfacción laboral. Hombres y mujeres revelaron estar entre muy satisfechos y totalmente satisfechos.

Satisfacción laboral y tipo de institución donde estudió la carrera

El análisis de esta hipótesis permitió llegar a la conclusión que el tipo de institución donde estudiaron la carrera no produce diferencias en la autopercepción que tienen los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central del grado de satisfacción laboral. Tanto los que estudiaron en instituciones adventistas como los que estudiaron en

instituciones no adventistas estuvieron entre satisfechos y muy satisfechos.

Satisfacción laboral y edad

Después de analizar la hipótesis referida a la relación entre la satisfacción laboral y la edad, se observó que la edad si estuvo relacionada con la autopercepción que tuvieron los maestros del grado de satisfacción laboral. Tanto los maestros de mayor edad como los más jóvenes mostraron estar entre satisfechos y muy satisfechos.

Satisfacción laboral y tipo de empleo

Se observó que el tipo de empleo hace diferencia en la percepción que tienen los maestros del grado de satisfacción laboral. Los grupos de contrato tiempo completo, contrato horas clase y regular con jubilación local mostraron estar entre satisfechos o muy satisfechos, mientras que el grupo de regular con jubilación local y organizacional mostraron estar entre muy satisfechos y totalmente satisfechos. Los beneficios que se les da a este último grupo son significativamente diferentes y mejores.

Satisfacción laboral y campo donde labora

Se concluyó que no existe diferencia en el grado de satisfacción laboral de los maestros, según el campo donde labora. En el estudio los maestros de la Asociación Metropolitana y la Misión Central mostraron un grado de entre satisfecho y muy satisfecho.

Desempeño y género

Después de realizar el análisis de la relación entre el desempeño y género, se concluyó que existe diferencia en el nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central entre los géneros. Las mujeres obtuvieron una media de 4.56 y los hombres una media de 4.35

Desempeño y tipo de institución donde estudió la carrera

Al estudiar la hipótesis que analiza el nivel de desempeño y el tipo de institución donde estudió, se determinó que no hubo diferencia en la autopercepción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central con relación a la institución donde estudió. Los que estudiaron en una institución adventista como los que estudiaron en una institución no adventista mostraron un buen nivel de desempeño, entre bueno y excelente.

Desempeño y edad

Mediante el estudio del nivel de desempeño y la edad de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central se determinó que no existe relación entre la edad y el nivel de desempeño, ya que tanto los maestros de menor edad como los de mayor edad tuvieron una percepción de su nivel de desempeño entre bueno y excelente.

Desempeño y tipo de empleo

No hubo diferencia en el nivel de desempeño según el tipo de empleo de los

maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central, ya que los cuatro grupos –los de contrato tiempo completo, contrato horas clase, regular con jubilación local y regular con jubilación local y organizacional– mostraron un alto nivel de desempeño, entre bueno y excelente.

Desempeño y campo donde labora

Al realizar el estudio de la relación entre el nivel de desempeño y el campo donde labora no se encontraron diferencias significativas ya que tanto los maestros que trabajan para la Asociación Metropolitana como para la Misión Central se autoevaluaron con muy buen nivel de desempeño.

Sobre las preguntas de investigación

Las preguntas de investigación formuladas para esta investigación pretendieron medir el grado de satisfacción y el nivel de desempeño de los maestros que laboran para las escuelas y los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador durante el año 2009. Por medio de los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información:

Los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central, con relación al grado de satisfacción laboral, mostraron estar entre satisfechos y muy satisfechos. También se observó que la mayoría de los maestros compartían la misma opinión al responder el instrumento.

Para la variable nivel de desempeño los maestros se autoevaluaron en un nivel entre bueno y excelente. De la misma manera que en la satisfacción laboral

percibida por los maestros, la mayoría comparten una posición similar.

Discusión

La satisfacción laboral es muy importante para las organizaciones. Gran parte del éxito o el fracaso depende de cuán satisfechos estén sus empleados. Las instituciones adventistas deben preocuparse por mantener a sus maestros con un alto grado de satisfacción laboral. También deben poner especial atención para formar un equipo de maestros con un elevado nivel de desempeño. De esta forma integrarán un equipo que proyectará una imagen positiva ante sus dirigentes, sus iguales, los alumnos y los padres de familia. Esto permitirá que los objetivos globales de las escuelas y colegios sean fácilmente alcanzados.

Intentando aplicar lo dicho por Pérez Gorostegui y Oteo Ochoa (2006), siendo que la satisfacción laboral es un factor determinante para el progreso de las empresas y organizaciones, los directores de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador deberían preocuparse por mantener un grado de satisfacción laboral óptimo en los maestros, con el propósito de evitar el absentismo, la rotación y la ausencia de satisfacción laboral en los maestros.

Según un documento preparado por la Universidad Nacional Autónoma de México (1992), a las organizaciones les conviene tener empleados con un alto grado de satisfacción. De igual manera a los colegios les conviene mantener a los maestros con un alto grado de satisfacción, ya que de esa forma se sentirán deseosos de contribuir al desarrollo de los colegios, identificarse plenamente con sus planes y proyectos y estar dispuestos a contribuir para alcanzar las metas.

Esta investigación mostró que hay algunos factores que afectan en forma positiva la satisfacción laboral en forma individual y colectiva. En los colegios adventistas hay factores muy sensibles que pueden vulnerar fácilmente el grado de satisfacción de los maestros y su nivel de desempeño. Los más comunes son el tipo de remuneración, el tipo de empleo y la edad. Los directores de los colegios deben estar muy alertas para neutralizar cualquier factor que influya en forma negativa en la satisfacción y el desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

Cuando la satisfacción laboral es baja, las consecuencias se reflejan en forma directa en la productividad. De acuerdo con Quintanilla y Bonavia (2005), los factores más comunes son el salario, las condiciones de trabajo, la estructura organizacional y el clima laboral.

Esta investigación armoniza con lo dicho por Hellriegel y Slocum (2004), quienes argumentan que los empleados que tienen un alto desempeño están más motivados a permanecer en la organización, esto les conviene a los directores de nuestras instituciones educativas ya que la inversión que harán en adiestramiento y capacitación será mínima, siendo que los maestros permanecerán más tiempo laborando para los colegios, pero los directores deben invertir en reconocer en forma pública y con incentivos tangibles a los maestros que muestran el mejor nivel de desempeño y un alto grado de satisfacción laboral.

Considerando que las organizaciones están compuestas por personas y que las personas necesitan recibir incentivos y reconocimientos (Genovese, 2004), para mantener un alto grado de satisfacción laboral y un excelente nivel de desempeño

partiendo de este principio, se pretendió conocer la autopercepción que tienen los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, de su grado de satisfacción laboral y su nivel de desempeño. El estudio reveló resultados positivos con ambas variables.

El objetivo principal del presente estudio era descubrir si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los maestros. Los resultados de esta investigación revelan que el grado de satisfacción laboral de los maestros se posiciona entre los valores muy satisfechos y totalmente satisfechos. Los resultados obtenidos indican que los maestros perciben un alto nivel de desempeño entre casi siempre y siempre. Es preocupante que el valor mínimo de la variable desempeño la registre el reactivo que evalúa visitar los hogares de los padres de los alumnos por lo menos una vez por semestre, ya que los padres son los clientes principales de los colegios. Aunque no son la única fuente de ingresos, son los más importantes y se debe prestar especial atención a este punto. Fallar en visitar a los padres de los alumnos es una grave amenaza para las escuelas y colegios del sistema educativo adventista.

Recomendaciones

Al comprobar el avance del estudio que se ha realizado de la satisfacción laboral y el desempeño, al igual que el aporte de varios autores incluidos en esta investigación que establece una relación entre las dos variables, se enuncian las siguientes recomendaciones.

A los administradores de las escuelas y de los
colegios adventistas

1. Se sugiere a los directores de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador hacer un reconocimiento especial a los maestros por experimentar entre buenas y excelentes relaciones destacando la relación con los alumnos, padres de familia y compañeros de trabajo.

2. Se recomienda a los directores hacer un estudio para intentar mejorar las condiciones de los maestros que están empleados por contrato tiempo completo, ya que, de los 109, están bajo este tipo de empleo 53 maestros que representan el 49%. Como se puede ver, es preocupante que sólo casi el 50% del total de maestros encuestados estén empleados bajo contrato de tiempo completo.

3. Se recomienda realizar un análisis minucioso para verificar por qué los maestros se resisten a visitar los hogares de los padres de familia por lo menos una vez al semestre. Esto debería formar parte del plan anual, pero que no solo esté escrito en un reglamento o en un manual de educación, sino que se implemente, ya que los padres de familia son los que generan los fondos para las operaciones de las escuelas y colegios.

5. Se recomienda programas para mejorar el grado de satisfacción laboral y mantener o de ser posible mejorar el nivel de desempeño, revelados por medio de esta investigación.

Para futuras investigaciones

1. Se recomienda realizar estudios más frecuentes para evaluar la satisfacción

laboral y el desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

2. Se recomienda realizar esta investigación en los otros tres campos de El Salvador y comparar y consolidar sus resultados en un documento final, para tomar medidas e implementar cambios, con el propósito de contribuir al desarrollo de la educación adventista en El Salvador.

APÉNDICE A

INSTRUMENTOS

Sistema Educativo de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador



I. INSTRUCCIONES GENERALES

Este estudio pretende medir el nivel de satisfacción y desempeño autopercebido por los maestros que laboran para los colegios de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador. Los datos son para un trabajo académico, pero por favor sea muy sincero al responder. No necesita escribir su nombre. Por favor marque con una “X” la selección que corresponda.

II. DATOS GENERALES

Género:	<input type="radio"/> Masculino	<input type="radio"/> Femenino	
Tipo de institución donde estudió la carrera:	<input type="radio"/> Adventista	<input type="radio"/> No Adventista	
Edad:	_____ años		
Tipo de Empleo:	<input type="radio"/> Contrato tiempo completo	<input type="radio"/> Contrato horas clases	<input type="radio"/> Regular con jubilación local <input type="radio"/> Regular con jubilación local y organizacional
Campo donde labora:	<input type="radio"/> Asociación Metropolitana	<input type="radio"/> Misión Central	

III. SATISFACCIÓN LABORAL

Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción que experimenta al trabajar como maestro en el sistema educativo adventista. Para responder, marque con una X de acuerdo a la siguiente escala.

Totalmente Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1	2	3	4	5

¿Qué tan satisfecho se siente con.....?	1	2	3	4	5
La jornada de trabajo.					
El salario que recibe.					
La relación con el director.					
La relación con los compañeros.					
La relación con los alumnos.					
Las oportunidades de superación.					
La atención a sus necesidades personales por la administración.					
El tipo de jubilación que recibirá.					
Las capacitaciones recibidas.					
El material didáctico proporcionado por el colegio.					
La relación con el departamental de Educación del Campo.					
La relación con los padres de los alumnos.					
La calidad de las actividades espirituales realizadas por el colegio.					
La calidad de las actividades sociales realizadas por el colegio.					
La calidad de las actividades recreativas realizadas por el colegio.					
El sistema de escalafón de salarios.					
El sistema de prestaciones adicionales al salario.					
El sistema de supervisión del trabajo en aulas.					
El sistema de evaluación del trabajo en aulas.					
Desempeñar otras funciones asignadas fuera del aula.					
El sistema de administración de los colegios adventistas.					
El proceso de contratación de empleados.					
La libertad para hacer su trabajo.					
El trato que recibe de la administración.					

IV. DESEMPEÑO

Esta parte contiene una serie de actividades relacionadas con su valiosa labor como maestro o maestra. Agradecemos nos diga sinceramente con qué frecuencia las ejecuta. En la escala que se le presenta a la derecha usted deberá marcar con una “X” la columna que más describa la frecuencia con la que las realiza. (Favor marcar solamente una opción).

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Con qué frecuencia realiza su trabajo de:	1	2	3	4	5
Elaborar la jornalización anual.					
Elaborar el plan de grado.					
Elaborar el guión de clases.					
Ambientar el aula de acuerdo a los contenidos.					
Organizar el área física para el buen aprendizaje de los estudiantes.					
Integrar la fe en la carta didáctica.					
Repasar la clase anterior.					
Revisar las tareas de los estudiantes.					
Registrar la asistencia de los estudiantes.					
Propiciar un ambiente agradable para el aprendizaje en el aula.					
Motivar a los estudiantes con respecto a la clase a impartir.					
Utilizar agenda diaria.					
Utilizar guión de clase.					
Supervisar las actividades de los alumnos en forma individual.					
Supervisar las actividades de los alumnos en grupo.					
Promover el aprendizaje cooperativo (parejas, tríos, cuartetos, etc.).					
Promover el intercambio de puntos de vista entre los alumnos.					
Dar atención personalizada a estudiantes con dificultad de aprendizaje.					
Mantener una buena disciplina dentro del aula.					
Utilizar el material didáctico para impartir clases.					
Optimizar el tiempo de la clase.					
Verificar la comprensión del contenido de la clase.					
Aplicar la integración de la fe en el aprendizaje.					
Hacer énfasis en lo espiritual durante el desarrollo de las clases.					
Fijar con los estudiantes fechas para entrega de tareas.					
Supervisar el aprendizaje del contenido de la clase.					
Mantener al día el cuadro de calificaciones.					
Reunirse con los padres de familia al final de cada período.					
Llegar puntual cada día.					
Firmar el libro de asistencia.					
Visitar los hogares de los alumnos por lo menos una vez por semestre.					
Mantener una actitud de apoyo hacia la administración.					
Tener buenas relaciones interpersonales con los padres.					
Tener buenas relaciones interpersonales con los compañeros.					

¡Muchas Gracias, por su tiempo y participación!

APÉNDICE B

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de las variables

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Grado de satisfacción de los maestros	Medida del nivel del estado emocional positivo de los maestros, resultante de su experiencia laboral	<p>Los maestros respondieron a 24 declaraciones, utilizando la siguiente escala likert:</p> <p>1=Totalmente insatisfecho 2=Muy insatisfecho 3=Satisfecho 4=Muy satisfecho 5=Totalmente satisfecho</p> <p>Las declaraciones fueron las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La jornada de trabajo. 2. El salario que recibe. 3. La relación con el director. 4. La relación con los compañeros. 5. La relación con los alumnos. 6. Las oportunidades de superación. 7. La atención a sus necesidades personales por la administración. 8. El tipo de jubilación que recibirá. 9. Las capacitaciones recibidas. 10. El material didáctico proporcionado por el colegio. 11. La relación con el departamental de Educación del Campo. 12. La relación con los padres de los alumnos. 13. La calidad de las actividades espirituales realizadas por el colegio. 14. La calidad de las actividades sociales realizadas por el colegio. 15. La calidad de las actividades recreativas realizadas por el colegio. 16. El sistema de escalafón de salarios. 17. El sistema de prestaciones adicionales al salario. 18. El sistema de supervisión del trabajo en aulas. 19. El sistema de evaluación del trabajo en aulas. 20. Desempeñar otras funciones asignadas fuera del aula. 21. El sistema de administración de los colegios adventistas. 22. El proceso de contratación de empleados. 23. La libertad para hacer su trabajo. 24. El trato que recibe de la administración. 	<p>El indicador se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los ítems dando un total de 24, la puntuación más baja, hasta 120, la puntuación más alta, de la cual se obtuvo la media aritmética para todos los sujetos investigados.</p> <p>1=Totalmente insatisfecho 2=Muy insatisfecho 3=Satisfecho 4=Muy satisfecho 5=Totalmente satisfecho</p>

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Nivel de desempeño de los maestros	Medida que puede expresarse en términos de competencia y el nivel de contribución al que el maestro hace al colegio. Toma en cuenta las acciones o comportamientos que son inherentes a su cargo.	<p>Los maestros respondieron a 34 declaraciones, utilizando la siguiente escala likert:</p> <p>1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p> <p>Las declaraciones fueron las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar la jornalización anual. 2. Elaborar el plan de grado. 3. Elaborar el guión de clases. 4. Ambientar el aula de acuerdo a los contenidos. 5. Organizar el área física para el buen aprendizaje de los estudiantes. 6. Integrar la fe en la carta didáctica. 7. Repasar la clase anterior. 8. Revisar las tareas de los estudiantes. 9. Registrar la asistencia de los estudiantes. 10. Propiciar un ambiente agradable para el aprendizaje en el aula. 11. Motivar a los estudiantes con respecto a la clase a impartir. 12. Utilizar agenda diaria. 13. Utilizar guión de clase. 14. Supervisar las actividades de los alumnos en forma individual. 15. Supervisar las actividades de los alumnos en grupo. 16. Promover el aprendizaje cooperativo (parejas, tríos, cuartetos, etc.). 17. Promover el intercambio de puntos de vista entre los alumnos. 18. Dar atención personalizada a estudiantes con dificultad de aprendizaje. 19. Mantener una buena disciplina dentro del aula. 20. Utilizar el material didáctico para impartir clases. 21. Optimizar el tiempo de la clase. 22. Verificar la comprensión del contenido de la clase. 23. Aplicar la integración de la fe en el aprendizaje. 24. Hacer énfasis en lo espiritual 	<p>El indicador se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los ítems dando un total de 34, la puntuación más baja, hasta 170, la puntuación más alta, de la cual se obtuvo la media aritmética para todos los sujetos investigados.</p> <p>La escala utilizada en el instrumento se convirtió de la siguiente forma:</p> <p>1=Nunca = Pésimo 2=Casi nunca = Malo 3=A veces = Regular 4=Casi siempre = Bueno 5=Siempre = Excelente</p>

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
		<p>durante el desarrollo de las clases.</p> <p>25. Fijar con los estudiantes fechas para entrega de tareas.</p> <p>26. Supervisar el aprendizaje del contenido de la clase.</p> <p>27. Mantener al día el cuadro de calificaciones.</p> <p>28. Reunirse con los padres de familia al final de cada período.</p> <p>29. Llegar puntual cada día.</p> <p>30. Firmar el libro de asistencia.</p> <p>31. Visitar los hogares de los alumnos por lo menos una vez por semestre.</p> <p>32. Mantener una actitud de apoyo hacia la administración.</p> <p>33. Tener buenas relaciones interpersonales con los padres.</p> <p>34. Tener buenas relaciones interpersonales con los compañeros.</p>	
Género	Término que define el sexo de una persona.	<p>El género de los maestros se clasificó de la siguiente forma:</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Femenino</p>	<p>La variable se midió de la siguiente forma:</p> <p>1=Masculino</p> <p>2=Femenino</p>
Institución donde estudió	Término que identifica la universidad donde se graduó.	<p>Para conocer la institución donde estudió se definió de la siguiente manera:</p> <p><input type="checkbox"/> Adventista</p> <p><input type="checkbox"/> No adventista</p>	<p>La variable se definió de la siguiente manera:</p> <p>1=Adventista</p> <p>2=No adventista</p>
Edad	Medida que indica en años el tiempo de vida de una persona	<p>Se determinó la posición del sujeto en la variable al responder al siguiente ítem:</p> <p>_____ Años</p>	<p>El sujeto escribió una cifra numérica según fuese su edad. El indicador se determinó por la respuesta que expresó.</p>
Tipo de empleo	Termino que identifica el tipo de contrato del maestro dentro de una institución local	<p>Se determinó la posición del sujeto en la variable al responder al siguiente ítem:</p> <p><input type="radio"/> Contrato de tiempo completo</p> <p><input type="radio"/> Contrato horas clase</p> <p><input type="radio"/> Regular con jubilación local</p> <p><input type="radio"/> Regular con jubilación local y organizacional</p>	<p>La variable se definió de la siguiente manera:</p> <p>1= Contrato de tiempo completo</p> <p>2= Contrato horas clase</p> <p>3= Regular con jubilación local</p> <p>4= Regular con jubilación local y organizacional</p>
Campo donde	Termino que identifica un conjunto	<p>Se determinó la posición del sujeto en la variable al responder al siguiente ítem:</p>	<p>La variable se definió de la siguiente</p>

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
labora	de congregaciones en determinado territorio pertenecientes a la Iglesia Adventista del 7º Día.	<input type="radio"/> Asociación Metropolitana <input type="radio"/> Misión Central	manera: 1=Asociación Metropolitana 2=Misión Central

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
Hipótesis nula 1: no existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.	Dependiente A. Grado de satisfacción de los maestros.	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística de r de Pearson. La hipótesis nula se rechazó para valores de significación $p \leq 0.05$.
	Dependiente B. nivel de desempeño de los maestros.	B. Métrica	
Hipótesis nula 2: no existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, según su género.	Dependiente A. Grado de satisfacción de los maestros.	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística t de student. La hipótesis nula se retuvo para valores de significación $p \leq 0.05$.
	Independiente C. Género de los maestros.	C. Nominal	
Hipótesis nula 3: no existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, según el tipo de institución donde estudió.	Dependiente A. Grado de satisfacción de los maestros.	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística t de student. La hipótesis nula se retuvo para valores de significación $p \leq 0.05$.
	Independiente D. Institución donde estudio.	D. Nominal	
Hipótesis nula 4: no existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador y su edad.	Dependiente A. Grado de satisfacción de los maestros.	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística de r de Pearson. La hipótesis nula se rechazó para valores de significación $p \leq 0.05$.
	Independiente E. Edad de los maestros.	E. Métrica	

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
Hipótesis nula 5: no existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción laboral de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, según su tipo de empleo.	Dependiente A. Grado de satisfacción de los maestros.	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística Análisis de Varianza de un Factor. La hipótesis nula se rechazó al obtener un valor de significación $p \leq 0.05$.
	Independiente F. Tipo de empleo.	F. Nominal	
Hipótesis nula 6: no existe una diferencia significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, según el campo donde laboran.	Dependiente A. Grado de satisfacción de los maestros.	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística t de student. La hipótesis nula se retuvo al obtener un valor de significación $p \leq 0.05$.
	Independiente G. Campo donde laboran.	G. Nominal	
Hipótesis nula 7: no existe una diferencia significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, según su género.	Dependiente B. Nivel desempeño de los maestros.	B. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística t de student. La hipótesis nula se rechazó al obtener un valor de significación $p \leq 0.05$.
	Dependiente C. Género de los maestros.	C. Nominal	

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
Hipótesis nula 8: no existe una diferencia significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, según la institución donde estudió.	Dependiente B. Nivel de desempeño de los maestros.	B. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística t de student. La hipótesis nula se retuvo al obtener un valor de significación $p \leq 0.05$.
	Independiente D. Institución donde estudio.	D. Ordinal	
Hipótesis nula 9: no existe una relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador y su edad.	B. Nivel de desempeño de los maestros.	B. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística de r de Pearson. La hipótesis nula se retuvo para valores de significación $p \leq 0.05$.
	Independiente E. Edad de los maestros.	E. Métrica	
Hipótesis nula 10: no existe una diferencia significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, según su tipo de empleo.	B. Nivel de desempeño de los maestros.	B. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística Análisis de Varianza de un Factor. La hipótesis nula se retuvo al obtener un valor de significación $p \leq 0.05$.
	Independiente F. Tipo de empleo.	F. Nominal	
Hipótesis nula 11: no existe una diferencia significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador, según el campo donde labora.	B. Nivel de desempeño de los maestros.	B. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística t de student. La hipótesis nula se retuvo al obtener un valor de significación $p \leq 0.05$.
	Independiente G. Campo donde laboran.	G. Nominal	

APÉNDICE D

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA HIPÓTESIS

Hipótesis nula 1

No existe una relación significativa entre la autopercepción del grado de satisfacción laboral y la autopercepción del nivel del desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador.

Correlaciones

		Satisfaccion	Desempeño
Satisfaccion	Correlación de Pearson	1	.206*
	Sig. (bilateral)		.032
	N	109	109
Desempeño	Correlación de Pearson	.206*	1
	Sig. (bilateral)	.032	
	N	109	109

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis nula 2

No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según su género.

Estadísticos de grupo

Genero	N	Media	Desviación tip.	Error tip. de la media
Satisfacción Masculino	29	3.6336	.54582	.10136
Femenino	80	3.5766	.60419	.06755

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tip. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
Satisfacción	1.240	.268	.447	107	.656	.05706	.12777	Inferior -.19623	Superior .31035
			.468	54.582	.641	.05706	.12180	-18708	.30120

Hipótesis nula 3

No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según el tipo de institución donde estudió.

Estadísticos de grupo

Tipo Institucion	N	Media	Desviación tip.	Error tip. de la media
Satisfaccion Adventista	36	3.5347	.55986	.09331
No Adventista	73	3.6199	.60213	.07047

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias								
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tip. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia			
Satisfaccion	.061	.805	-7.10	107	.479	-.08514	.11988	Inferior	-.32279	Superior	.15251
No se han asumido varianzas iguales			-7.28	74.529	.469	-.08514	.11693	Inferior	-.31811	Superior	.14783

Hipótesis nula 4

No existe una relación significativa en la autopercepción del grado de satisfacción de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según su edad.

Correlaciones

		Satisfaccion	Edad
Satisfaccion	Correlación de Pearson	1	.195*
	Sig. (bilateral)		.042
	N	109	109
Edad	Correlación de Pearson	.195*	1
	Sig. (bilateral)	.042	
	N	109	109

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis nula 5

No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción laboral de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El salvador según el tipo de empleo.

Descriptivos

Satisfaccion	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Contrato tiempo completo	53	3.4104	.58587	.08048	3.2489	3.5719	2.33	4.79
Contrato horas clases	6	3.6736	.40261	.16436	3.2511	4.0961	3.25	4.42
Regular jubilación local	39	3.6838	.55300	.08855	3.5045	3.8630	2.42	4.54
Regular jubilación local y organizacional	11	4.0947	.45533	.13729	3.7888	4.4006	3.13	4.75
Total	109	3.5917	.58728	.05625	3.4802	3.7032	2.33	4.79

ANOVA

Satisfaccion	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	4.896	3	1.632	5.297	.002
Intra-grupos	32.353	105	.308		
Total	37.249	108			

Hipótesis nula 6

No existe una diferencia significativa en la autopercepción del grado de satisfacción laboral de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El salvador según el campo donde labora.

Estadísticos de grupo

Campo	N	Media	Desviación tip.	Error tip. de la media
Satisfacción Asociación Metropolitana	69	3.6329	.59117	.07117
Misión Central	40	3.5208	.58104	.09187

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tip. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
Satisfacción	.043	.837	.959	107	.339	.11202	.11675	Inferior -.11943	Superior .34346
No se han asumido varianzas iguales			.964	82.760	.338	.11202	.11621	-11913	.34317

Hipótesis nula 7

No existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según su género.

Estadísticos de grupo

Genero	N	Media	Desviación tip.	Error tip. de la media
Desempeño Masculino	29	4.3519	.38649	.07177
Femenino	80	4.5684	.28980	.03240

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias							
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tip. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia		
Desempeño									Inferior	Superior
Se han asumido varianzas iguales	4.523	.036	-3.141	107	.002	-.21646	.06892	-.35308		-.07983
No se han asumido varianzas iguales			-2.749	39.987	.009	-.21646	.07874	-.37560		-.05731

Hipótesis nula 8

No existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según el tipo de institución donde estudió.

Estadísticos de grupo

Tipo_Institucion	N	Media	Desviación tip.	Error tip. de la media
Desempeño Adventista	36	4.5605	.27715	.04619
No Adventista	73	4.4863	.35342	.04136

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias							
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tip. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia		
Desempeño									Inferior	Superior
Se han asumido varianzas iguales	3.758	.055	1.102	107	.273	.07416	.06729	-.05924	.20755	
No se han asumido varianzas iguales			1.196	86.577	.235	.07416	.06201	-.04910	.19741	

Hipótesis nula 9

No existe una relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador y su edad.

Correlaciones

		Desempeño	Edad
Desempeño	Correlación de Pearson	1	.120
	Sig. (bilateral)		.214
	N	109	109
Edad	Correlación de Pearson	.120	1
	Sig. (bilateral)	.214	
	N	109	109

Hipótesis nula 10

No existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según el tipo de empleo.

Descriptivos

Desempeño	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Contrato tiempo completo	53	4.5089	.34535	.04744	4.4137	4.6041	3.79	5.00
Contrato horas clases	6	4.2990	.38815	.15846	3.8917	4.7064	3.65	4.65
Regular jubilación local	39	4.5558	.32736	.05242	4.4497	4.6619	3.56	5.00
Regular jubilación local y organizacional	11	4.4759	.20623	.06218	4.3374	4.6145	4.06	4.74
Total	109	4.5108	.33074	.03168	4.4480	4.5736	3.56	5.00

ANOVA

Desempeño	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	.362	3	.121	1.105	.350
Intra-grupos	11.453	105	.109		
Total	11.814	108			

Hipótesis nula 11

No existe una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño de los maestros de las escuelas y de los colegios adventistas de la Asociación Metropolitana y la Misión Central de El Salvador según el campo donde labora.

Estadísticos de grupo

Campo	N	Media	Desviación tip.	Error tip. de la media
Asociación Metropolitana	69	4.5298	.30237	.03640
Misión Central	40	4.4779	.37652	.05953

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tip. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
Desempeño	5.704	.019	.788	107	.432	.05190	.06584	Inferior	Superior
Se han asumido varianzas iguales								-.07863	.18242
No se han asumido varianzas iguales			.744	68.149	.460	.05190	.06978	-.08734	.19114

APÉNDICE E

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Preguntas complementarias

Media aritmética del grado de satisfacción laboral
y del nivel de desempeño

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
Satisfaccion	109	3.5917	.58728
Desempeño	109	4.5108	.33074
N válido (según lista)	109		

APÉNDICE F

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA LAS DECLARACIONES DE LOS INSTRUMENTOS

Instrumento de satisfacción laboral

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. típ.
La relación con los alumnos.	4.4862	.64714
La relación con los padres de los alumnos.	4.1560	.72232
La relación con el director.	4.1376	.98571
La relación con los compañeros.	4.1284	.82889
La libertad para hacer su trabajo.	4.1193	.87902
El trato que recibe de la administración.	4.0367	1.00854
La calidad de las actividades espirituales realizadas por el colegio.	3.9633	.92222
El sistema de evaluación del trabajo en aulas.	3.7706	.83481
La relación con el departamental de Educación del Campo.	3.7615	.96128
La jornada de trabajo.	3.7248	1.01718
Desempeñar otras funciones asignadas fuera del aula.	3.7156	.85084
El sistema de supervisión del trabajo en aulas.	3.7064	.83114
El sistema de administración de los colegios adventistas.	3.6972	.93793
Las capacitaciones recibidas.	3.5963	.93412
El proceso de contratación de empleados.	3.4954	1.07689
La calidad de las actividades sociales realizadas por el colegio.	3.4862	1.07682
La calidad de las actividades recreativas realizadas por el colegio.	3.3945	1.04543
La atención a sus necesidades personales por la administración.	3.2752	1.01718
El material didáctico proporcionado por el colegio.	3.1651	1.05860
Las oportunidades de superación.	3.0826	1.11495
El sistema de escalafón de salarios.	2.9633	1.09651
El salario que recibe.	2.9450	.97975
El sistema de prestaciones adicionales al salario.	2.8349	1.10146
El tipo de jubilación que recibirá.	2.5596	1.19746

Instrumento del nivel de desempeño

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. típ.
Revisar las tareas de los estudiantes.	4.7798	.41628
Tener buenas relaciones interpersonales con los padres.	4.7798	.43796
Elaborar la jornalización anual.	4.7615	.65120
Elaborar el guión de clases.	4.7615	.59159
Utilizar guión de clase.	4.7248	.54214
Tener buenas relaciones interpersonales con los compañeros.	4.7222	.48977
Registrar la asistencia de los estudiantes.	4.7064	.58219
Integrar la fe en la carta didáctica.	4.6422	.64583
Supervisar las actividades de los alumnos en grupo.	4.6330	.61855
Mantener al día el cuadro de calificaciones.	4.6330	.66194
Motivar a los estudiantes con respecto a la clase a impartir.	4.6330	.50296
Supervisar el aprendizaje del contenido de la clase.	4.6239	.52333
Fijar con los estudiantes fechas para entrega de tareas.	4.6239	.70434
Aplicar la integración de la fe en el aprendizaje.	4.6147	.70590
Repasar la clase anterior.	4.5963	.59503
Mantener una actitud de apoyo hacia la administración.	4.5963	.64001
Propiciar un ambiente agradable para el aprendizaje en el aula.	4.5963	.54636
Verificar la comprensión del contenido de la clase.	4.5872	.54791
Hacer énfasis en lo espiritual durante el desarrollo de las clases.	4.5780	.69780
Reunirse con los padres de familia al final de cada período.	4.5596	.88643
Supervisar las actividades de los alumnos en forma individual.	4.5596	.62998
Mantener una buena disciplina dentro del aula.	4.5505	.61593
Optimizar el tiempo de la clase.	4.4954	.58727
Llegar puntual cada día.	4.4862	.60269
Promover el aprendizaje cooperativo (parejas, tríos, cuartetos, etc.).	4.4587	.77617
Ambientar el aula de acuerdo a los contenidos.	4.4495	.76360
Organizar el área física para el buen aprendizaje de los estudiantes.	4.4220	.64253
Elaborar el plan de grado.	4.3486	1.14161
Dar atención personalizada a estudiantes con dificultad de aprendizaje.	4.2936	.80855
Promover el intercambio de puntos de vista entre los alumnos.	4.2844	.78282
Utilizar el material didáctico para impartir clases.	4.2569	.71237
Firmar el libro de asistencia.	4.2018	1.23063
Utilizar agenda diaria.	3.8165	1.20312
Visitar los hogares de los alumnos por lo menos una vez por semestre.	3.5872	1.08193

LISTA DE REFERENCIAS

- Agulló Tomás, E. y Garrido Luque, A. (2006). *Sociopsicología del trabajo*. Barcelona: UOC.
- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias: evaluación de 360º*. Buenos Aires: Granica.
- Anderson, G. y Carden F. (2007). *Relación entre el reconocimiento y el desempeño organizacional*. Recuperado el 4 de enero de 2007, de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/relacion-entre-reconocimiento-y-desempeno-laboral.htm>.
- Antunes, C. (2000). *El desarrollo de la personalidad y la inteligencia emocional: diálogos que ayudan a crecer*. Barcelona: Gedisa.
- Arana Mayorca, W. (1997). *Liderazgo, motivación y productividad*. Barcelona: McGraw Hill Interamericana.
- Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? *Dirección Estratégica*, 2(1), 21-23.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2002). *¿Quiénes son los maestros?: carreras e incentivos docentes en América Latina*. Washington: Autor.
- Barquero Cabrero, J. D. (1994). *Relaciones públicas financieras: factor clave del éxito empresarial*. Madrid: Gestión 2000.
- Blanchard, K. (2007). *Liderazgo al más alto nivel*. Bogotá: Norma.
- Bretel, L. (2005). *Propuestas para un diseño de evaluación*. Recuperado el 7 de junio de 2005, de http://espanol.geocities.com/cne_magisterio/3/1.1e_LuisBretel.htm#_Toc535233989.
- Cantera López, F.J. (2005). *Satisfacción laboral: encuesta de evaluación*. Barcelona: SIAFA.
- Cardozo Brow, M. (2004). *La evaluación del desempeño: un camino necesario y sembrado de obstáculos hacia el profesionalismo en las organizaciones públicas*. Recuperado el 14 de mayo de 2007 http://www.joseacontreras.net/ServProfCarrGobFed/documentos/Servicio_Civil_IFE.pdf.

- Carter, C. (1994). Desafíos de la relación con el personal. *Human Resources Management and the Total Quality Imperative*, 25,15-28.
- Castaneda Jiménez, J. (1997). *Métodos de investigación*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chruden, H. J. y Sherman, A. W. (2002). *Administración de personal*. México: CECSA.
- Covey, S. R. (2007). *El factor confianza: el valor que lo cambia todo*. Barcelona: Paidós.
- Da Silva, R. (2002). *Teoría de la administración*. Bogotá: Cengage Learning.
- Daft, R. y Lane, P. (2006). *La experiencia del liderazgo*. México: Cengage Learning.
- Davis, K. y Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Prentice Hall.
- Diez de Castro, E. P., Galán González, J. L. y Martín Armario, E. (1995). *Introducción a la economía de la empresa II*. Madrid: Pirámide.
- El Consultor y Sánchez, G. (2007). *Código de personal de la administración local*. Barcelona: El Consultor.
- Espeso Santiago, J. A., Fernández Zampico, F., Rodríguez Getino, A., Menéndez Diez, F. y Vásquez Espeso, S. (2008). *Manual para la formación de técnicos de prevención de riesgos laborales*. México: Lex Nova.
- Fernández González, A. (2006). Medición y análisis de la satisfacción del personal en las pymes: la experiencia de TECPRIM. *Capital Humano*, 195, 14.
- Flores García, R. (1992). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago: Lom.
- Fuchs, C. (1997). Sistema de evaluación y mejoramiento de desempeño. *Revista El Diario*, 4, 10.
- Galaz-Fontes, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública*. México: ANUIES.

- Gan, F. (1998). *101 habilidades emocionales para vivir y trabajar mejor*. Barcelona: Apóstrofe.
- Garmendia, J. A. (1994) *Tres culturas: Organización y recursos humanos*. Madrid: ESIC.
- Genovese, C. (2004). *Gestión de recursos humanos en los nuevos escenarios*. Recuperado el 20 de enero de 2004, de <http://www.gestiopolis1.com/recursos/documentos/archivodocs/derecshum/rrhno2/gestionderrhnhuevosescenarios.zip>
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Gil Beltrán, J. M. (2002). *El aula de educación especial que debe conocer el psicólogo*. Barcelona: Publicaciones de la Universitat Jaume.
- Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B. y Cardy, R. L. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. México: Prentice Hall.
- Grajales Guerra, T. y Salazar, A. L. (2002). La satisfacción laboral de la educadora salvadoreña del sector público. *Memorias*, 1, 10-66.
- Gratton, L. (2001). *Estrategias de capital humano: como situar a las personas en el corazón de la empresa*. Madrid: Prentice Hall.
- Gutiérrez, N. y Senlle, A. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Bogotá: Díaz de Santos.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. W. (2004). *Comportamiento organizacional*. México. Thomson.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Jiménez Jiménez, A. y Bueno Blanco, J. L. (2003). *¿Qué motiva a sus colaboradores? Descúbralo y mejore el rendimiento: no hay recetas*. Madrid: FC.
- Levy-Leboyer, C. (1992). *Evaluación del personal*. Madrid: Díaz de Santos.
- López, C. (2007). *Teoría y pensamiento administrativo*. Recuperado el 12 de abril de 2007, de: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/18/jerarquia.htm>.
- Lussier, R. N. y Achua, C. F. (2005). *Liderazgo, teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México: International Thomson.
- Lusthaus, C. (2001). *Mejorando el desempeño de las organizaciones*. Toronto: IDRC.

- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Márquez Pérez, M. (2001). *Satisfacción laboral*. Recuperado el 2 de enero de 2003, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>.
- Merino Díaz de Cerio, J. (2001). *La calidad en la empresa industrial española*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Mínguez Vela, A. (2005). *Dirección práctica de recursos humanos*. Madrid: ESIC.
- Mondy, R. W. y Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Prentice Hall.
- Montenegro Aldana, I. A. (2003) *Evaluación del desempeño docente: fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Magisterio.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Cengage Learning.
- Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Noda Hernández, M. (1997). *Procedimiento metodológico para medir la satisfacción del cliente*. Holguín, Cuba: Universidad de Olguín "Oscar Lucero Moya".
- O'Brien, D. (1996). Programa de seguridad. ¿En qué etapa se encuentra? *Manufactura*, 3, 16.
- Palafox, A. (1995). La satisfacción en el trabajo y la productividad del factor humano. *Adminístrate Hoy*, 9, 38-42.
- Pérez Gorostegui, E. y Oteo Ochoa, L. A. (2006). *Función directiva y recursos humanos en sanidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Pontifes, A. (2002, mayo). *La evaluación del desempeño y sus distintos enfoques en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones*. Ponencia presentada en el Tercer Foro Nacional Permanente de Profesionalización y Servicio Civil de Carrera, México.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Bogotá: Díaz de Santos.
- Quintanilla, I. y Bonavia, T. (2005). *Psicología y economía*. Valencia: Universidad de Valencia, Servei de Publicacions.
- Robbins, S., Dávila E. y Martínez M. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

- Robbins, S. P. (1998a). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. P. (1998b). *La administración en el mundo de hoy*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2000). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Roca Girona, J. (2006). *De la santificación del trabajo a la satisfacción laboral: retrospectiva, panorama y propuestas sobre las formas de análisis de la satisfacción laboral*. La Habana: Seminario Internacional.
- Rodríguez Valencia, J. (2000). *Administración moderna de personal. Relaciones laborales*. México: ECAFSA.
- Rueda Beltrán, M. y Díaz Barriga, F. (2004). *Perspectivas desde la investigación y la intervención profesional*. México: Plaza y Valdez.
- Sabino, C. (1996). *El proceso de la investigación*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- Salgado, J., Rosemerio, C. e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8, 7.
- Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Seisdedos, N. (1998). Selección, cuestionarios y distorsión motivacional. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 4, 3-33.
- Sherman, A., Bohlander, G. y Snell, S. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: Thomson.
- Smith, P., Kendall, L y Hulin, C. (2000). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Stoner, J., Freeman E. y Gilbert D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Tamayo, N. (1995). *Metodología formal de la investigación científica*. México: Limusa.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (1992). *Artes plásticas*. México: EUNED.
- Valdez Veloz, H. (2000, mayo). *Evaluación del desempeño docente*. Ponencia presentada en el Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño Docente, México.
- Vandam, G. (2007). *Liderazgo en acción*. Buenos Aires: Kier.

- Werther, W. B. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill.
- White, E. (2002). *El camino a Cristo*. Madrid: Safeliz.
- Wiley, J. (2002). *Más allá del bono por desempeño: políticas de recursos humanos para la gestión por resultados*. New York: The Free Press.
- Zenea Montejo, M. (2004). *Perfeccionamiento para el éxito empresarial*. Recuperado el 20 de enero de 2004, de <http://www.gestiopolis.com/canales3/ger/perexitoemp.htm>.
- Zorrilla Arena, S. (1997). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.