

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Este estudio estuvo dirigido a establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los docentes en la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, por lo tanto en este capítulo se presenta: los antecedentes relacionados con las variables en estudio, así como también la fundamentación teórica, realizando un análisis crítico de las concepciones presentadas por los diferentes autores. Asimismo, se presenta, los aspectos legales relacionados el tema, el sistema de las variables con su respectiva operacionalización.

1. Antecedentes de la investigación

La revisión de las referencias bibliográficas permite retornar algunos antecedentes previos a esta investigación a fin de reforzar y/o fortalecer las variables mencionadas en este trabajo.

Rojas (1997), realizó una investigación descriptiva cuyo propósito fundamental fue determinar la incidencia del desempeño docente con respecto al cumplimiento del artículo 77 de la Ley Orgánica de Educación 1980, en la calidad de la educación en el ejercicio de la profesión docente en

el Ciclo Diversificado Licenciado Aranda. Se realizó una investigación de campo con carácter descriptivo-evaluativo dirigido a establecer la discrepancia entre el deber ser y la realidad. Tomó una población de 78 sujetos, Coordinadores y Profesores por hora a los cuales les aplicó 2 instrumentos, a los que previamente estableció su validez a través de un grupo de expertos y su confiabilidad por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, aplicando un paquete estadístico SPSS, los cuales resultaron altamente confiables con 0.78 y 0.86 respectivamente.

Los instrumentos diseñados con 19 y 68 ítems ambos estructurados con una escala tipo Lickert de 4 alternativas de respuesta. Los datos registrados fueron tabulados y organizados en tablas de frecuencia y porcentaje que permitieron caracterizar la muestra y medir el comportamiento de las variables en estudio. Los resultados obtenidos fueron analizados en forma descriptiva inferencial ponderándose los mismos a través de una síntesis de inferencia inductiva y deductiva que orientó la formulación de las conclusiones, limitaciones y recomendaciones del estudio; el análisis permitió la conclusión que sí incide el desempeño docente en la calidad de la educación.

El aporte fundamental es la conceptualización teórica de la variable desempeño docente, los aspectos históricos, legales que fueron analizados y resultaron básicos para la investigación que se desarrolla.

Por su parte Luzardo, (1998), elaboró un estudio que tuvo como objetivo determinar los efectos que tienen el involucramiento organizacional

sobre el desempeño laboral del personal adscrito al Departamento de Seguros Mercantiles del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo (IUTM). Se realizó un estudio expo-facto con una población conformada por 37 docentes, 1 jefe y 1800 alumnos, tomando de los primeros el universo total y de los terceros una muestra de 111 alumnos.

Para la recolección de la información necesaria se les aplicó a los docentes un cuestionario y la Evaluación del Desempeño. El instrumento aplicado fue previamente validado por un grupo de cinco (5) expertos y cuya confiabilidad fue 0.86 una vez aplicado la fórmula Alfa de Crombach previa aplicación de una prueba piloto correspondientes y la evaluación del desempeño. El tratamiento estadístico de los datos se realizó en forma automatizada utilizando para tales efectos la hoja de cálculo Excel que permitió tener los indicadores, porcentajes, sumatorias, medias, desviación estándar, límites, índice de correlación y análisis de varianza.

Los resultados de la investigación determinaron que existe una alta correlación positiva y significativa entre las dos variables estudiadas y que el involucramiento organizacional ejerce efectos de estudios considerando la valoración que de él hacen el jefe del departamento y los alumnos de la carrera de seguros mercantiles.

Romero, (1998) realizó una investigación a nivel de doctorado titulada Incidencia del Proceso de Selección sobre el Desempeño Laboral del Personal Docente Universitario. La misma fue de tipo descriptiva, la población estuvo representada por los responsables de la selección de

profesores aplicándole una entrevista denominada selección personal docente universitario (SPDU) y por los docentes a los que se les administró el cuestionario Auto-Evaluación Personal Docente (AEPD), conjuntamente con el análisis de los registros de la evaluación de los alumnos de donde se extrajeron los porcentajes de alumnos aplazados y desertores y la media de las calificaciones obtenidas por los estudiantes.

Los instrumentos se validaron a través de juicios independientes de expertos relacionados con las pertinencias de cada una de las preguntas e indicadores; y la confiabilidad del cuestionario se obtuvo mediante la aplicación del método de las dos mitades que arrojó un resultado de 0.95 lo que significa que el instrumento fue altamente confiable.

Los resultados de la investigación revelaron que el proceso de selección aplicado a los docentes es incompleto y el desempeño acusó el nivel más alto. La significación de la investigación permite a las universidades privadas conocer como realiza la escogencia de su docente, y los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño de sus profesores, a través de sus propias opiniones y de logros alcanzados por los alumnos. Constituye un aporte para las universidades privadas y oficiales e instituciones de educación superior, dado que la autora de la investigación, emitió lineamientos técnico-científicos que podrían regir la selección y el desempeño docente los profesores universitarios.

Este estudio al igual que la de Rojas citado anteriormente, sirve de modelo estructural en lo relacionado a la variable desempeño del docente,

igualmente en razón de la propuesta de evaluación para este tipo de personal los lineamientos y criterios propuestos ayudaran en el diseño del cuestionario a utilizar en el trabajo que se investiga.

Natera (1999) realizó una investigación para determinar la evaluación del rendimiento académico laboral (RAL) del docente en el Instituto Universitario de Tecnología de Cabimas. Para lograr este objetivo se desarrolló el proceso a partir de un modelo metodológico, aplicando para ello tres instrumentos, que evaluaron las dimensiones, criterios en peso y puntuación, factores constituyentes y componentes asociados al RAL, los cuales fueron sometidos a un proceso de validez de contenido por expertos en la materia y al cálculo de la confiabilidad posterior a la aplicación de una prueba piloto utilizando para ello el estadístico Alfa Cronbach originándose niveles de 0.97, 0.94 y 0.98 respectivamente.

La población fueron 128 docentes de las cuales 14 realizan funciones gerenciales y 184 funciones académicas para obtener los resultados se realizó un paquete estadístico denominado Statistix; los mismos fueron presentados en 16 tablas con sus respectivos gráficos. Se pudo concluir que la evaluación del RAL siempre genera en el docente una alta valoración en su desempeño laboral.

Castillo (2000) realizó un estudio para determinar la relación existente entre el grado de motivación que proyectan los supervisores y el nivel de satisfacción de los docentes que laboran en las instituciones del Estado Carabobo. Para tal propósito se realizó una investigación de tipo descriptiva

correlacional, para lo cual se tomó una muestra de 12 supervisores y 32 docentes, tomando en cuenta el criterio del muestreo probabilística aleatorio.

Los datos se recolectaron utilizando la técnica de encuesta, se elaboraron como instrumentos dos cuestionarios en base a una escala tipo Lickert. El instrumento N° 1 fue aplicado al personal directivo para recabar información acerca del grado de motivación, mientras que el cuestionario N° 2 fue aplicado a los docentes para medir su satisfacción laboral. Estos cuestionarios fueron validados mediante el juicio de expertos y su confiabilidad se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a 10 supervisores y 10 docentes, empleando luego, el coeficiente Alfa de Cronbach resultando de 0.87 y 0.73 respectivamente.

El análisis de datos permitió demostrar que existe una relación significativa entre el grado de motivación que proyectan los supervisores y el grado de satisfacción laboral percibido por el personal docente, resultados que se obtienen después de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson que fue de 0.87. Los aportes de este trabajo resultan significativos por cuanto las variables, los sustentos teóricos, el tipo de investigación y los estadísticos que se manejan podrían servir como base para esta investigación.

Orellana (2000) elaboró un plan estratégico para optimizar el rol planificador del docente, de la II Etapa de Educación Básica perteneciente al Núcleo Escolar Rural N° 50, Tinaquillo Estado Cojedes, cuya necesidad y factibilidad se determinaron mediante un estudio diagnóstico de la población

a encuestar, como muestra representativa de la totalidad de los docentes (30) que integran la II Etapa del N.E.R. N° 50. El mismo estuvo fundamentado metodológicamente dentro de la modalidad de proyecto factible, apoyándose en una investigación de campo, de carácter descriptivo.

Sobre la base de un diagnóstico se detectó la ineficiencia de la planeación docente como un problema didáctico dentro de las instituciones. El instrumento aplicado fue el cuestionario de escala de aptitudes tipo Lickert el cual fue validado mediante juicios de expertos, y su confiabilidad se determinó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, previa aplicación de una prueba piloto y donde obtuvo el valor de 0.872, lo que indicó que es significativamente confiable.

Los resultados de la investigación arrojaron la ineficiencia del cumplimiento del rol planificador docente en su desempeño académico, existiendo desvinculación entre el plan y el contexto socio-económico, cultural y rural de las instituciones, lo cual indica la relevancia del medio rural y la incidencia en la planificación docente. La propuesta del plan estratégico hace énfasis en la planificación docente elaboración de proyectos, diagnóstico de las necesidades del entorno escolar-comunidad-institución-docente-educando, previo al desempeño del rol de planificador docente.

El aporte a este trabajo será de tipo referencial por cuanto la variable desempeño docente está muy dirigida al rol del docente como planificador.

Bustos (2001) realizó una investigación para determinar la influencia de la Convención Colectiva en la satisfacción laboral del personal docente de

los Institutos Universitarios de Tecnología del Estado Zulia. Para estos efectos se realizó una investigación de tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental para la variable convención no colectiva se diseñó un instrumento con cinco (5) opciones de respuesta y cuarenta (40) ítems, para conocer la percepción de 53 y 54 docentes ordinarios de los Institutos Universitarios de Tecnología de Maracaibo y Cabimas respectivamente.

Para la variable satisfacción laboral se utilizó un instrumento con 6 alternativas de respuesta y 20 ítems que permitió analizar los valores intrínsecos del personal docente ordinario. La confiabilidad y validez de los instrumentos se validó a través de cinco (5) expertos en la materia más una prueba piloto de la muestra.

Los resultados indicaron que el nivel de cumplimiento de las cláusulas contractuales es bajo y moderadamente bajo en las dos instituciones. La satisfacción laboral de los docentes ordinarios encuestados se determinó como alta y muy alta. La correlación de las variables resultó débil y negativa una vez aplicada a la fórmula de correlación de Pearson.

Esta investigación sirve como modelo estructural, por cuanto las características de la misma de tipo descriptivo correlacional, las variables y teorías que se manejan coinciden con las del estudio que se pretende realizar.

Fernández y Tudares (2002) realizaron un estudio para determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa PANTERSA. Para lograr este objetivo realizaron una investigación apoyado en la teoría de

Hezberg de tipo descriptivo con un diseño de campo no experimental utilizando una población conformada por quince (15) trabajadores de los cuales se les aplico un cuestionario con cuatro (4) alternativas de tipo Lickert.

El instrumento aplicado se valido a través del juicio de expertos y su confiabilidad utilizando la técnica Alfa Conbrach, cuyo resultado fue 0.94 catalogado como de alta confiabilidad. Los resultados de la investigación arrojaron niveles de satisfacción por encima de los normales, corroborando en todos los aspectos expresando lo planteado por Hezberg en su teoría bifactorial.

Viloria (2003), presentó una investigación titulada, “El desempeño docente y el pensamiento creativo en el Instituto Universitario de Tecnología Industrial “Rodolfo Loero Arismendi” (IUTIRLA)”, el cual tuvo como objetivo, observar, analizar, describir e interpretar el desempeño docente y el pensamiento creativo en dicha institución. Durante la investigación se adoptó una metodología cualitativa con un enfoque etnográfico, donde el investigador se convirtió en una estudiante más, lo que permitió conocer la realidad desde la perspectiva de los mismos autores.

Asimismo, la información fue recogida a través de técnicas cualitativas, tales como: observación participante, entrevistas, registros diarios, fotografías y grabaciones de audio. La triangulación de las fuentes y el análisis de los datos obtenidos permitió llegar a la siguiente observación: el desempeño docente fortalece el desarrollo del pensamiento creativo en los estudiantes del IUTIRLA, en un ambiente de discusión grupal.

En cuanto a las dos sub-aseveraciones que apoya a la principal, son las siguientes: 1. Las estrategias instruccionales y de aprendizaje permiten un contacto cotidiano entre los autores, el intercambio de experiencias y la confrontación de ideas, fortalecen el pensamiento creativo. De igual manera, estas sub-aseveración es explicada a través de la categoría estrategia instruccionales y de aprendizaje. 2. El ambiente de aprendizaje es apropiado para el desarrollo del pensamiento creativo. Las dos categorías que explican estas sub-aseveración incluye los siguientes criterios: el docente mediador en el desarrollo del pensamiento creativo y trabajo de grupo.

La investigación antes descrita, aporta a este estudio conocimientos acerca del desempeño docente permitiendo conocer las diferentes estrategias instruccionales aplicadas por los mismos para incrementar la productividad en dicha institución.

Aguillon (2003), presenta la investigación denominada “La acción gerencial y el desempeño laboral de los docentes en el Instituto de Tecnología Maracaibo (IUTM)”, el propósito de esta investigación se encaminó a determinar la relación entre la acción gerencial y el desempeño de los docentes en la institución mencionada.

En cuanto a la metodología, la investigación fue descriptiva, seleccionándose como muestra 74 docentes del IUTM. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios, bajo la escala de Lickert, se aplicó una prueba piloto en el instituto, los resultados se sometieron a la validez de construcción mediante el cálculo de los coeficientes Kuder Richarson y Alfa

Conbrach, posteriormente se cálculo la confiabilidad por medio de la correlación de las dos mitades y la correlación de Spearman Brown, arrojando unos resultados altos.

Dichos resultados demuestran que existe una fuerte tendencia entre la acción gerencial del desempeño laboral de los docentes, debido a que los gerentes educativos cumplen con los lineamientos establecidos en los principios administrativos y gerenciales produciéndose una sinergia entre los docentes que contribuyen de manera significativa

La referente investigación, arrojó datos significativos en cuanto a como se está llevando a cabo el desempeño de los docentes a nivel universitario, cuyo resultado permitió establecer patrones de conductas entre las variables.

2. Fundamentación teórica

2.1. Diagnóstico situacional

Medularmente, el diagnóstico situacional según Beckard (1999) constituye para la organización un programa de actuaciones, basado en información fidegnina acerca del status quo de los problemas y de las oportunidades actuales y los efectos de su actuación en relación con la conquista de sus logros (p.60). En efecto, mediante la aplicación de este programa se puede conocer el estado actual de la satisfacción laboral de los profesores de la Universidad y a su vez, los efectos o consecuencias de sus actuaciones.

Asimismo, Faria (1999) acota el desarrollo de una estrategia para el perfeccionamiento sistemático de las diversas entidades de una organización exige que se examine el estado en que se hallan actualmente las cosas (p.64). Las entidades que apunta el autor estarían referidas a los equipos humanos naturales, tales como, la gerencia general, gerencia intermedia, jefes de departamento o la fuerza de trabajo, que particularmente en este caso, estará representada por el personal docente de la Universidad.

De igual manera, cabría señalar que la administración es el producto social del proceso administrativo y que para su funcionamiento eficiente se haría necesario diagnosticar los elementos que cubren dicho proceso. Esto corrobora lo planteado por Korman (1999) cuando señala el diagnóstico es el proceso mediante el cual se estudia, analiza, escruta el pasado y presente de una situación, y conjuntamente uno de los aspectos de la progénesis administrativa.

Analizando las posiciones de estos autores, se observa que coinciden en que a través del diagnóstico se pueden caracterizar las raíces o causas de las dificultades que vive un grupo de trabajo, y a su vez indicar los obstáculos del progreso del mismo, es decir, con este proceso se obtiene la información típica que se desea, y de sus resultados se traduce el mejoramiento de los procedimientos y normas para la toma de decisiones, estilos de comunicación, relaciones entre grupos, niveles de satisfacción laboral, forma de arreglar conflictos que puedan darse entre el personal de distintos niveles organizacionales.

De las aseveraciones anteriores expuestas por los diferentes autores se puede inferir que el diagnóstico situacional se refiere a las conclusiones que se obtienen después de la realización de un análisis prospectivo de la situación, el cual revelará situaciones o factores que estén incidiendo negativa o positivamente en el comportamiento de una persona u objeto.

Para efectos de esta investigación, el diagnóstico situacional vendría a ser el resultado de la exploración de los factores intrínsecos y extrínsecos planteados por Herzberg, los cuales conjuntamente con los factores vinculantes involucrados en la satisfacción laboral, revelan la diagnosis del tópico que se está investigando.

2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada por diversos autores desde diferentes puntos de vista. Al efecto, Robbins en (1997, p. 109) la define como “una actitud general hacia su trabajo” mientras que Davis y Naylor (1996, p. 522) la postulan como “el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados en relación con factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera de él” tales como salarios, supervisión, condiciones de empleo, resolución de quejas, evaluación justa y otros conceptos similares.

Por su parte, Gibson, Ivancevich y otros (1994, p. 102) argumenta “la satisfacción laboral significa generalmente la complacencia por haber

experimentado diversas actividades y recompensas”, refleja el grado de satisfacción de necesidades que el trabajador deriva del trabajo o experimenta de él.

Igualmente, Fleishman y Bass (1997, p. 323) la definen como “una respuesta activa dada por el trabajador a su puesto” mientras Davis y Newstrom (2000, p. 620) sostienen “es un conjunto de sensaciones favorables o desfavorables que le suscita a un empleado su trabajo”. Dentro de ese contexto, en Milkovich y Boudreau (1998, p. 119) toman una definición donde plantean “la satisfacción en el trabajo como una reacción emocional positiva o placentera a las experiencias de trabajo de una persona”.

Como es de observar, estos autores coinciden en conceptualizar la satisfacción laboral como proposiciones u opiniones favorables o desfavorables que reflejan los sentimientos de agrado o desagrado, gusto o disgusto que poseen los empleados con respecto a la labor que desempeñan. Podría señalarse que la satisfacción está relacionada con el placer experimentado por el individuo cuando alcanza la meta propuesta. De allí, que se tome preferentemente, el concepto emitido por Herzberg para efectos de esta investigación.

Ahora bien, las diferentes concepciones emitidas por los investigadores han generado diversas teorías que tratan de explicar los factores que intervienen en la satisfacción de los trabajadores en sus puestos, ya sea implícita o explícitamente. Al efecto, Maslow (1954) en su Teoría del Modelo

de la Jerarquía de las Necesidades, el hombre es un organismo movido por las necesidades y éstas se encuentran organizadas de forma jerárquica de las más elementales a las más elevadas. De igual manera, trata de satisfacer en primer lugar las necesidades más bajas y luego las de más alto nivel.

En ese orden de ideas, buscará satisfacer prioritariamente las necesidades fisiológicas, hambre, sed, reposo, sexo. Una vez sufragadas esta se encaminará a satisfacer sus necesidades de seguridad; y así sucesivamente en orden jerárquico hasta cubrir el deseo de amistad, amor, aceptación por los demás hasta realizar sus propias potencialidades, autorrealización y utilización plena de su talento individual. Maslow citado por Chiavenato (2000, p. 61) señala además, que “la mayor parte de las personas en las sociedades con un alto nivel de vida, tienen regularmente cubiertas sus necesidades de los tres primeros niveles sin mucho esfuerzo y sin mucho efecto motivacional”.

Siguiendo el curso de las teorías sobre satisfacción laboral, Herzberg (1959), plantea su teoría Bifactorial o Motivador- Higiene donde busca determinar los factores responsables de la satisfacción laboral e insatisfacción en el trabajo. Al efecto, comprobó que en la satisfacción laboral deben considerarse dos elementos distintos, los que procuran satisfacción con el trabajo o motivadores reales o los que llamó satisfactores; y los que solo reducen la insatisfacción que son los higiénicos o de mantenimiento.

Igualmente, los factores que motivan o satisfactores, están relacionados con las necesidades muy elevadas de jerarquía de Maslow, son intrínsecos o

del propio contenido del trabajo e incluyen la índole del mismo. Sobrevienen durante su realización, cosa que lo hace gratificador en sí y de por sí; motivan al empleado a dar su mayor rendimiento y “donde la satisfacción laboral esta más frecuentemente asociada con el logro, el reconocimiento, las características del puesto, el trabajo en sí, la responsabilidad y el progreso” Kreitner y Kinicki (1997, p. 164). Es decir, están todos relacionados con los resultados asociados al contenido de la tarea realizada y cada uno de ellos apegados con gran esfuerzo y buen rendimiento.

Resumiendo lo planteado por Herzberg y sus colaboradores en la satisfacción laboral intervienen dos factores distintos intrínsecos y extrínsecos, así como los factores vinculantes que muestran una relación entre ellos.

Hasta cierto punto, las conclusiones de Herzberg, señala Chiavenato (2000), coinciden con la teoría de Maslow cuando postula que los niveles más bajos de las necesidades humanas tienen efecto motivacional relativamente pequeño cuando el nivel de vida es alto.

No obstante, estas similitudes, ambas teorías se contraponen, porque mientras Maslow afirma que cualquier necesidad, si es relativamente insatisfecha, puede ser motivadora de conducta, Herzberg acota que las necesidades más elevadas son las que actúan como motivadoras, además un trabajador puede tener simultáneamente insatisfechas las motivadoras y las higiénicas.

En resumen, ambos modelos proponen que la satisfacción está determinada por el grado hasta el cual las características del trabajo permitan al individuo cumplir sus necesidades. No obstante esta teoría ha suscitado polémicas desde su lanzamiento entre sus diferentes investigadores. Al efecto, Dunnette (1963), Ewen (1964) y Kornhauser (1969), citados por Blum y Naylor (1996, p. 540) proporcionan evidencias negativas acerca de esta teoría, cuando aseveran “la idea de los factores sobre la satisfacción en el trabajo es una representación excesivamente simplificada del medio circundante de la motivación en el mundo del trabajo”.

Mientras que Myers (1964), Schwartz y Stark (1965) apuntan la existencia de una fuerte relación entre la satisfacción en el trabajo y los factores intrínsecos y extrínsecos de Herzberg; e igualmente, Friedlander (1969) proporcionan una confirmación parcial de la teoría, aunque su interpretación parece discutible.

Por su parte, Vroom en 1964 propuso una teoría que denominó la teoría de las Necesidades Sociales, que bajo ciertos aspectos parece la más lógica y probablemente la más coherente de todas ellas. En ese sentido, Dávila (op cit), apunta “una persona se siente satisfecha cuando consigue lo que quiere, y cuanto más importante es para ella lo deseado, más satisfecha estará al conseguirlo y más insatisfecha si no lo obtiene”.

Por tanto, para Vroom citado por Harris (1994, p. 217)

El nivel de productividad individual parece depender de tres fuerzas básicas que actúan dentro del individuo, la valencia o valor

que un resultado específico tiene para una persona, instrumentalidad o percepción de la relación entre los resultados de la acción y sus consecuencias, y expectativas de que el esfuerzo lleva a un resultado.

Por otra parte, en 1967 Lawler y Porter citado por Stoner y Freeman (1998) desarrollaron un modelo donde buscan relacionar recompensas, esfuerzo y desempeño como consecuencia de las investigaciones establecieron la satisfacción más que una causa es una consecuencia del desempeño o productividad, si el trabajador es recompensado por su alto desempeño. En resumen, estos modelos proponen que la satisfacción es el resultado de las expectativas encontradas, las cuales una vez cumplidas representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de su trabajo y lo que realmente recibe.

Dentro de este contexto, Kreitner y Kinicki (op. cit) afirman con todos estos modelos no hay base para establecer en forma concluyente que existe una relación positiva entre la satisfacción en el trabajo y la moral o estado de ánimo, por una parte y la productividad rendimiento y desempeño por la otra.

Para efectos de esta investigación, se tomará como base la teoría Bifactorial por cuanto introduce los factores inherentes al trabajo y al individuo mismo relacionados con la satisfacción laboral e igualmente por haberse realizado estudios en diversas organizaciones cuyos resultados han arrojados correlaciones positivas o negativas a las variables que aquí se manejan.

Otro aspecto prioritario a tratar, es específicamente la satisfacción laboral del docente visto como el resultado de diversos factores relacionados con el hecho educativo, con el proceso enseñanza-aprendizaje, con las características individuales y grupales y con las condiciones vinculadas al entorno de la institución donde realiza sus actividades. Dentro de ese contexto, Díaz (1999) considera “la calidad en el trabajo de un docente esta en función de las habilidades y destrezas que posea, pero más aun del grado de satisfacción que le genera la disposición de condiciones psico-ambientales en el desempeño de su labor”.

De esta apreciación, se evidencia que el docente considera en su ámbito de trabajo los factores planteados por Herzberg que le producen satisfacción y por tanto, la universidad debe proporcionarle estímulos dirigidos a compensar sus necesidades y a reforzar su conducta.

Más adelante, Díaz (op. cit. p. 174), apunta:

...si el docente encuentra que sus objetivos personales no son concordantes con los de la organización a la que presta su servicio, sus expectativas no son satisfechas por ésta y las posibilidades de autorrealización se ven limitadas, es de suponer que podrían mostrar comportamientos de bajo rendimiento, retardos indisciplina, producto de su insatisfacción en el trabajo docente.

Asimismo, Byars y Rue citados por Vivas (2000, p. 223) afirman “la insatisfacción prolongada en todas las esferas de la vida del sujeto pueden dar origen a un desequilibrio emocional” y Loke citado por García (2000, p.

31) refiere “altos niveles de insatisfacción laboral pueden provocar en el trabajador apatía, desidia, frustración, indiferencia”.

En ese sentido, se considera a la satisfacción laboral de los docentes como el estado emocional placentero que se deriva de la labor realizada día a día en el proceso educativo cuando se les proporciona las condiciones o factores establecidos por Herzberg relacionadas con el contenido del cargo y con el ambiente o contexto general donde se desarrolla.

En ese mismo orden de ideas, Spianger citado por Rocca (1996, p. 202) argumenta “en la actividad ejecutiva, el educador alegre y satisfecho de su estado y de su profesión ejerce un influjo altamente positivo sobre los alumnos y los demás compañeros que se transmite a la dinámica grupal de la escuela”. De acuerdo con ello, un docente satisfecho goza su trabajo, es capaz de diseñar y desarrollar una vereda de situaciones de aprendizaje y estrategias metodológicas que respondan a las características del alumno, a los propósitos y objetivos del nivel, modalidad o área de su ejercicio.

En otro orden de ideas, en (op. cit., p. 171) Kreitner y Kicnicki argumentan “la definición sobre la satisfacción laboral como una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo, no es un concepto unitario, porque un empleado puede estar relativamente satisfecho con un aspecto de su trabajo e insatisfecho con algunos otros”.

Lo anterior revela, que las fuentes de satisfacción y descontento en el trabajo varían de una persona a otra. A ese respecto, las fuentes que se consideran para muchos empleados son el reto del trabajo, el grado de

interés de las labores, el grado de actividad física necesaria, las características de las condiciones de trabajo, los tipos de estímulos que brinda la organización, la naturaleza de los compañeros de trabajo, entre otros. Por tanto, altos niveles de descontento deben alertar a los superiores sobre la existencia de problemas laborales dentro de la institución.

Complementando estas fuentes, algunos investigadores exponen la satisfacción laboral esta determinada por el grado hasta el cual las características de un trabajo permiten al individuo cumplir sus necesidades, mientras otros asumen la satisfacción como el resultado de las expectativas encontradas, es decir, “el grado hasta el que uno recibe lo que espera de un trabajo” Kreitner y Kicnicki (op cit). Por su parte, en 1998 Gordon afirma “el cumplimiento de los valores esta relacionado positivamente con la satisfacción laboral” y más adelante señala que ésta “es una función de lo justamente que se trata a un individuo en su trabajo”.

Vinculado con esas afirmaciones, cabría destacar que las causas que los origina, la satisfacción en el trabajo estarán representadas por el cumplimiento de las necesidades, las expectativas alcanzadas, el rendimiento a su labor, naturaleza del trabajo, las posibilidades de mejorar, la realización consecución de los valores y la justicia en el trabajo como los principales motivos por los cuales un trabajador se siente satisfecho con la labor que realice. A ello podría agregarse que las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, políticas de la empresa y recursos de que

dispone, como causantes de la insatisfacción resultan un ingrediente a tomarse en cuenta al momento de medir esta variable estudiada.

Otros, como los recursos materiales que se utilizan, el mobiliario y el espacio físico donde se desarrollen las actividades, deben ser acordes con el número de personas que concurren al mismo y con la clase de actividad que allí se realice; y como señala Vivas (op. cit, p. 39) “aún cuando el interés por estas variables no es muy elevado en el mundo del trabajo, cobra significación las numerosas investigaciones que se han hecho y cuyos resultados arrojan conclusiones con un alto grado de confianza”.

En relación a los recursos didácticos, Rocca (1998, p. 147) argumenta “los recursos didácticos tienen razón de ser en la medida en que coadyuvan a la acción docente y educativa de la escuela”. Es decir, en la medida en la que faciliten la programación, actuación y evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Muchos de estos materiales pueden ser elaborados por profesores y alumnos, lo cual presupone disponer de medios técnicos de copias y reproducción. Otros, tales como computadoras, retro-proyectores, impresoras, deben ser suministrados por la institución educativa.

La carencia de estos recursos, así como la utilización de criterios de austeridad o derroche descontrolado traen como consecuencia problemas de satisfacción y rendimiento, tanto en los alumnos como en los profesores.

2.2.1. Factores intrínsecos

Los factores intrínsecos, son recompensas internas que las personas sienten a realizar un trabajo, de manera que se trata de una relación directa entre éste y las mismas. En esta situación el empleado está automotivado.

Atendiendo a esas condiciones los factores intrínsecos se describen en términos de sentimientos de logro, como una de las necesidades intrínsecas del ser humano por controlar los resultados y los refuerzos contingentes a los mismos, para Romero García (1996, p. 29) son las metas u objetivos que el individuo sea capaz de alcanzar; acciones y consecuencias que continuará y controlará según sus capacidades la realización exitosa de su labor.

Siguiendo en el marco de los factores intrínsecos, la satisfacción se obtiene cuando el individuo realiza trabajos interesantes y significativos, se siente adecuado para cumplir las tareas que se le asignan y continuar de la misma manera. Este requerimiento descansa en la necesidad de reconocimiento y en la conducción individual hacia la autorrealización. Es un anhelo difícil de satisfacer, particularmente en grandes organizaciones donde existe una división minuciosa y cuyo ritmo está mecánicamente establecido.

Por otra parte, la aplicación de las habilidades en el desempeño de su labor, tener control sobre el trabajo y realizar tareas significativas e importantes, son puntas de lanza que satisfarán las necesidades de alto nivel del empleado; y como lo afirma Roger citado por Allan (1996, p. 33), “los dos

nuevos elementos que producen satisfacción de la tarea y la retroalimentación del trabajador”.

Igualmente, en relación al trabajo mismo cobra significación el diseño del trabajo el cual se puede definir como “la forma de combinar las tareas para formar trabajos completos” (Robert 1998, p. 369). Para ello es necesario que se considere al individuo como ser humano con necesidades y sentimientos que va a ser el motor que impulsa esas tareas y por ende, la productividad organizacional.

La particular significación de ese párrafo, tiene que ver con la satisfacción que le produce al individuo el realizar trabajos desafiantes que le permitan aplicar una amplia gama de conocimientos y experiencias, tomar decisiones de inmediato, resolución de quejas y cualquier otra alteración que se suceda relacionado con su trabajo.

Ahora bien, sobre la base de las ideas expuesta, los factores intrínsecos, entre otros, “el reconocimiento, los incentivos económicos y no económicos, la realización de tareas desafiantes, ocupar cargos interesantes, significativos y lograr la solución a los problemas planteados son indicadores que producen satisfacción intrínseca en el trabajo”.

Estas recompensas pueden ser económicas, representadas por los sueldos o salarios que el individuo recibe por la actuación desempeñada. Para que tenga éxito las políticas salariales, según Calas (1998), señala que tienen que ser suficientemente justas y simples como para que los

empleados tengan expectativas firmes para que los mismos sigan su desempeño (p.25), de lo contrario habrá más posibilidades de que se origine una baja en sus niveles de satisfacción y desempeño.

Posición ratificada por Anstrong (2000), cuando argumenta el sistema de remuneración no sólo debe ser justo; también tiene que sentirse justo (p.177), lo cual significa que las recompensas llegan a convertirse en estímulos intrínsecos importantes para la satisfacción del trabajador.

Igualmente las políticas salariales, argumenta Calas (op. cit.), pueden significar recompensas psicológicas, ya que el incremento de sueldos satisface necesidades intrínsecas de autorrealización del individuo, porque surgen en el sentimientos de competencia, de mejora de autoimagen y en general por la satisfacción de la labor cumplida.

Por otra parte, la remuneración en forma de aumento de salarios u otros beneficios económicos que se den al trabajador, para reconocer sus logros, tienen un valor motivacional a corto plazo, por cuanto, su impacto se desvanece con rapidez ya que su nivel de necesidades promedio ha llegado más allá de lo que el dinero en si mismo pueda ofrecer. Además sus necesidades con respecto al ego pueden ser satisfechas a través de la exaltación verbal de las bondades del trabajo realizado o el reconocimiento público a través de promociones, publicaciones periódicas, en las que se aplaude la acción realizada.

2.2.2. Factores extrínsecos

Los factores extrínsecos son recompensas externas que ocurren en forma independiente de trabajo y no proporciona una satisfacción directa en el momento en que éste se realice, como ejemplo de ello se citará, los planes de jubilación, los seguros de salud, vacaciones, entre otros.

En otro orden de ideas, en relación a los factores extrínsecos que afectan la satisfacción en el trabajo, cabe señalar las condiciones laborales las cuales se refieren a la comodidad personal que debe ofrecer el ambiente laboral al trabajador mientras realiza sus actividades. En ese sentido, el anhelo de tener buenas condiciones de trabajo descansa en la necesidad de seguridad. Por ello, para facilitar un buen rendimiento, la temperatura, ruido, iluminación, no deben ser extremos ni por exceso, ni por defecto.

Aseveraciones que confirma Herzberg cuando señala, el contexto del trabajo como causa de insatisfacción laboral; y en efecto lo define como el ambiente laboral que rodea al empleado mientras trabaja dirigido a satisfacer las necesidades primarias. Entre los factores extrínsecos se citan las condiciones físicas de trabajo, salario, políticas administrativas y empresariales, seguridad en el cargo, relaciones interpersonales con supervisores, colegas y subordinados.

Dada las diferencias individuales en el significado y la valoración que se atribuye a las condiciones externas y dado que todos los puestos no son iguales, resulta relevante identificar este tipo de condiciones y evaluar la

significación que ellas revisten, por cuanto, repercuten una serie de elementos y circunstancias de muy diversa índole, entre otros, iluminación, ventilación, espacio físico, mobiliario, recursos disponibles, ruido, temperatura, que tienen en común la propiedad de ser condiciones extrínsecas al individuo y hechos asociados a las tareas capaces de reforzar y estimular el desempeño.

En torno a las relaciones interpersonales, podría señalarse que abarca los aspectos relacionados con los compañeros, subordinados y superiores. Ahora bien, casi siempre el trabajo satisface la necesidad de interacción social, por ello, colegas o compañeros amistosos y buenos, así como el comportamiento del jefe constituye un determinante de peso para el aumento de la satisfacción laboral.

Al efecto Herzberg argumenta “la calidad de los supervisores y la calidad de las relaciones interpersonales entre colegas, con los superiores y subalternos pueden constituir fuertes niveles de motivación que pueden originar un buen desempeño”.

En torno a estas aseveraciones Chiavenato (op. cit. p. 109), apunta “en estudios realizados se ha comprobado que la satisfacción de los empleados aumenta cuando el supervisor inmediato es una persona comprensiva y amistosa, elogia el buen desempeño, escucha sus opiniones y muestra interés personal en sus subordinados”. Atendiendo a estas consideraciones,

podría señalarse que las interacciones son procesos mediante los cuales unas personas se relacionan con otras estimulándose mutuamente, lo que conlleva a un clima de armonía y por ende a un buen ambiente de trabajo.

Siguiendo en el contexto de los factores higiénicos, se puede indicar, que las relaciones interpersonales juegan un papel decisivo en las variables que se analizan; tal como señala Maslow las personas tienen necesidad de afiliación, de afecto y pertenencia y como argumenta Kretner y Kinicki (op. cit) “las personas con una gran necesidad de afiliación prefieren pasar más tiempo manteniendo relaciones sociales, uniéndose a grupos y deseando que le quieran”.

En ese sentido, los individuos buscan las organizaciones porque a través de ellas satisfacen su necesidad de interacción social, ya que en las mismas comparten con compañeros de trabajo amistosos, supervisores comprensivos y en general un grupo de trabajo que le permita interactuar sin presiones y con mayor libertad.

Ahora bien, aunque las personas cuando ingresan a la organización traen sus propias tradiciones, costumbres y patrones sociales “el supervisor tendrá sus expectativas y valores respecto a lo que debe ser un empleado, su capacidad, su forma de actuar ante sus colegas, sus motivaciones y otros”. (Harris op cit.), lo que quiere decir, que para existir buenas relaciones interpersonales se debe dar un equilibrio entre los modos de comportamiento social del trabajador y lo que espera la organización con respecto a ellos.

2.2.3. Factores vinculantes

Para efecto de la investigación se consideran factores vinculantes, aquellos que dependen de una u otra manera, y/o están relacionados con los factores intrínsecos y extrínsecos, los mismos se irán desarrollando en el transcurso de esta dimensión. Ahora bien, en relación a la metodología del proceso de enseñanza-aprendizaje se puede señalar que el desarrollo de las actividades vinculadas con ese proceso está relacionado con la satisfacción del docente y de sus alumnos. Lo positivo de la actuación de estos elementos centrales, del diseño de actividades académicas, de los materiales de estudio, las formas del proceso instruccional, es una medida del progreso para desarrollar un mejor clima humano dentro de una organización, de acuerdo con Rocca (1998,p.164).

Al respecto Davis (1997) argumenta la satisfacción en el empleo forma parte de la satisfacción en la vida. La naturaleza del medio ambiente exterior afecta los sentimientos que pueda tener la persona sobre el trabajo (p.86). Por tanto, las expectativas del profesor y sus docentes se cumplen cuando las actividades involucradas en la metodología del proceso antes mencionado se realizan a cabalidad. En ese mismo orden de ideas, la satisfacción en el empleo es la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen de su trabajo. Si las recompensas que el individuo espera de la organización no llenan sus aspiraciones personales los grados de satisfacción variarán. En este sentido, Herzberg (op. cit p.31) argumenta “los niveles de satisfacción

laboral varían en un continuo que va de ausencia a óptima satisfacción, según la presencia o no de los factores motivacionales; y de evitar o causar insatisfacción en el trabajo en los factores higiénicos o insatisfactorios”.

En correspondencia con esa escala propuesta por Herzberg, se infiere que existe en el trabajador diferentes estadios de satisfacción laboral permitiéndole una actuación en el trabajo el cual depende de los motivadores que la organización ofrezca.

Por otra parte, el control en el proceso educativo permite evaluar y corregir el desempeño de las actividades para garantizar que los objetivos, metas y planes de la gestión si lleve a cabo en la forma prevista. Un adecuado control del personal, a través de métodos, objetivos y realizada por el supervisor inmediato, permite que se mantenga los niveles de satisfacción laboral para garantizar su rendimiento.

Igualmente, el reconocimiento de méritos por una labor cumplida, implica satisfacción personal, ya que entre los factores motivacionales o intrínsecos propuestos por Herzberg (1959) está contemplado el reconocimiento profesional, que al lado de sentimientos de realización y crecimiento personal constituyen un gran desafío y bastante significación para el trabajo.

En el orden de los factores vinculantes, cabe señalar que la organización y su personal forman un binomio cooperativo racional, donde juega papel predominante conocer qué incentivos recibe el que individuo a llevar a cooperar e identificarse con la empresa y, a su vez, cuando las

actividades que realiza dentro de la organización contribuyen al logro de sus propios objetivos personales. En ese sentido, los incentivos que la empresa pueda ofrecerles ayudan a elevar o mantener la satisfacción en el trabajo y por ende, su compromiso con la organización. Estos incentivos, económicos o no, deben ser producto de una evaluación del trabajador. En efecto, Davis (op. cit. P.528) señala el alcance de sus metas le proporciona al individuo satisfacción en el trabajo, lo que a su vez se convierte en una retroalimentación que influye en su actuación futura.

En cuanto a la motivación al logro, son considerados como los deseos de superación para alcanzar los objetivos trazados dentro de la organización, para lograr ese estado de motivación en el trabajador, Herzberg (1954), propone un enriquecimiento de las tareas, aumentando los niveles de responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas asignadas en el logro, elevando de esta manera la satisfacción personal del trabajador.

Cabe también resaltar, que en toda organización existen líneas de acción, las cuales están directamente relacionadas con el funcionamiento de la institución, al igual que el comportamiento del trabajador. Al respecto Herzberg (op. cit), son normas propias de la misma, por lo tanto el comportamiento laboral está vinculado con la satisfacción, las tareas y los deberes ejecutados en el cargo, produciendo un efecto de satisfacción duradera y en aumento de la productividad hasta alcanzar niveles de excelencia.

De la misma manera, las políticas administrativas, son reglas que se establecen para dirigir la participación del trabajador para que éste se sienta identificado con el trabajo, y por ende con la institución. Existe una serie de características que forman parte de estas acciones desde el punto de vista de funcionamiento como de identificación y satisfacción laboral, de acuerdo a las normas establecidas en la misma.

Por último, las líneas de supervisión existentes en toda organización dependen de la estructura de la misma, para su mejor actuación se aplicará los mecanismos necesarios para su revisión o control. Igualmente la supervisión debe ser abierta y participativa para estimular al empleado a trabajar más y mejor y de esta manera lograr su identificación y satisfacción laboral.

Metodología del proceso de enseñanza-aprendizaje

La satisfacción laboral del docente, tiene que ver directamente con el proceso enseñanza-aprendizaje, así como los diferentes factores que inciden en el desarrollo personal del mismo, al igual que los diversos grupos vinculados al entorno del proceso educativo. En este sentido, Sánchez (1996, p.38), señala el docente realizado profesionalmente satisfecho en su trabajo es capaz de diseñar y desarrollar una gran variedad de situaciones de aprendizaje y estrategias metodológicas que respondan eficazmente a las características del alumno, a los propósitos y objetivos del nivel, modalidad o área de su ejercicio.

La metodología del proceso enseñanza-aprendizaje, permite desarrollar actividades, estrategias, técnicas, materiales, recursos y métodos de enseñanza que forman parte de la evaluación del proceso educativo, cuyo objetivo es contribuir al mejoramiento de la calidad del docente. Es por ello, señala Rocca (op. cit.,p. 118) que el contenido y los diversos niveles del proceso le atribuye una creciente importancia a la metodología asignándole a la vez, el deber de traducir los hechos del conocimiento a fin de formar estructuras y capacidades que es una de las finalidades de la educación, y por consiguiente el aprendizaje.

Es importante destacar la interacción que se establece entre el docente, los contenidos o materiales de aprendizaje y las estrategias cognitivas que permitan orientar dicha interacción, asimismo, el proceso implica una asimilación del conocimiento. Al respecto, Roger (op.cit.), plantea un individuo estará satisfecho en su trabajo en la medida que se le permita libertad de actuación dentro del mismo.

En ese sentido, si se agregan motivadores adicionales a un empleo para hacerlo más satisfactorio se reduce la monotonía, al mismo tiempo se alienta la realización personal del individuo y se ofrece un trabajo más humano y productivo, en el cual resultan beneficiados tanto los docentes como sus alumnos.

Niveles de satisfacción

La satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo, estos niveles se refieren al grado de satisfacción presente en los docentes como resultado de las actividades desafiantes y estimulantes de su cargo y por el alcance de sus expectativas laborales y la presencia de otros factores que contribuyen a los mismos.

A este respecto Robbins (op. cit., p.103), argumenta el que tenga un alto grado de satisfacción mostrará actitudes positivas hacia el trabajo, mientras el insatisfecho exhibirá actitudes negativas. Cuando se habla de actitudes de los empleados casi siempre uno se refiere a la satisfacción laboral.

Ahora bien, haciendo un análisis del pronunciamiento de este autor, se puede inferir que la satisfacción en el trabajo variará de acuerdo al grado de satisfacción e insatisfacción, que el individuo sienta en su quehacer diario. Para ello se hace necesario advertir el trabajo es algo más que las tareas bajo la responsabilidad de cada uno; es también interactuar con los compañeros y supervisores, acatar las reglas y políticas de la empresa, cumplir con los estándares de rendimiento establecidos, trabajar con condiciones físicas no ideales, entre otras.

Por otra parte, si se desea conocer los niveles de satisfacción de los docentes o trabajadores en general, los distintos autores plantean la aplicación de cuestionarios que midan los diferentes aspectos que inciden en

la satisfacción laboral. Al efecto, Robbins (op.cit., p. 109), indica “los métodos mas comunes son una sola estimación global y una puntuación que se obtiene al sumar varios aspectos del trabajo. A lo que Davis (op. cit., p.279) agrega es un concepto multidimensional que permite con la aplicación de instrumentos de medición obtener mediante la combinación aritmética la sensación de agrado o desagrado que siente el trabajador en un índice promedio.

Para efectos de esta investigación se aplicará un cuestionario donde se explorarán los indicadores planteados en el cuadro de operacionalización de las variables.

Control del proceso educativo

De acuerdo con Rocca (op.cit., p. 229), define el control del proceso educativo permite hacer las correcciones precisas sin que haya desarticulación con los planes y programas a desarrollar, puesto que ambos deben ser flexibles, ajustables y evaluables, de allí depende el éxito de la gestión docente.

El control de la actividad educativa se hace obligatorio en todas sus modalidades y en los diversos momentos educativos, ya que mediante el mismo se evalúan, entre otros, los conocimientos que deben adquirir los educandos, las actividades que se diseñan para estimular el aprendizaje y de acuerdo a los resultados se garantizará la actuación del docente y la calidad del aprendizaje.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Terry (1998), define el control, como el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizando que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado en el proceso educativo. Dicho proceso es de vital importancia, puesto que establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se cumpla el proceso de una manera exitosa.

Asimismo, a través del proceso de control se determina y analiza rápidamente cuáles son las posibles causas que originan desviaciones, su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente en el logro de la productividad dentro de la institución.

Es importante señalar que el control existe en función de los objetivos, no es un fin, sino un medio, y a través de él se evalúa el logro, la satisfacción laboral en función del trabajo realizado, su efectividad permite la ejecución de los planes y programas del proceso, de allí la necesidad de su aplicación para el desarrollo del fenómeno.

En este orden, el control debe garantizar que las acciones planificadas se cumplan tal y como se han previsto, para minimizar la brecha entre lo necesario y lo logrado.

Con respecto a esto Villasmil (1999), considera que el control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, aplicando si es necesario medidas correctivas de manera que se ejecute lo planeado, siendo una medida necesaria para obtener la seguridad del cumplimiento cabal de los objetivos tomados en cuenta durante la planificación.

Reconocimiento de méritos

Siguiendo en el contexto de estos factores motivadores propuestos por Herzberg, está el reconocimiento, que según Castillo (2000, p. 32), se refiere a “las acciones que ejecuta el supervisor para elogiar, corregir o reprender a un trabajador. Esto indica tanto los aspectos económicos, incentivos salariales como elogios que se dan a un empleado y sus efectos sobre el mismo”.

Igualmente, Herzberg, focaliza principalmente la naturaleza de las tareas o del trabajo en sí, cuando argumenta que “de manera general son definidas con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y economía, lo que ha llevado a un vacío para la creatividad y solución de problemas, que el trabajo deba enfrentar. Es decir, para que el trabajo sea desafiante y permita poner en juego las destrezas creativas del trabajador, habría que considerar la afinidad entre sus habilidades, su formación, las exigencias del empleo. Al mismo tiempo, el término motivación para Herzberg incluye sentimiento de realización, manifestado por medio del ejercicio de actividades que estimulen al individuo a hacerlo bien y tengan algún significado para él.

De lo expresado anteriormente, se puede inferir que los empleados tienden a preferir trabajos que les brinden la oportunidad de utilizar sus habilidades y destrezas y que además les ofrezca tareas desafiantes y retroalimentación de la eficiencia con que están realizando sus labores. Esas

características hacen su trabajo mentalmente interesante y significativo, pero con excesiva dificultad le produce frustración y sentimientos de fracaso.

Tipos de incentivos

Los incentivos, son la gratificación tangible o intangible, a cambio de los cuales las personas se hacen miembro de la organización, y, una vez en ella, contribuye con tiempo, esfuerzo u otro recurso valido. Según March y Simón (1996, p.104), son alicientes o pagos hechos por la organización a sus participantes y posee un correspondiente valor de utilidad que es inminentemente subjetivo y varía de individuo en individuo.

Asimismo, por lo general los incentivos representan fuertes motivadores positivos, ya que además de proporcionarle al trabajador más poder de compra debido a su incremento monetario, satisfacen las necesidades de prestigio o reconocimiento, le da una sensación de logro o competencia; y “en muchos casos estos factores no monetarios pueden ser aun más estimulantes que los factores monetarios” Harris (op cit. , p. 247).

De la misma manera, si se considera al factor progreso como aquel que impulsa a la persona a prosperar, alcanzar sus metas personales, a desarrollarse dentro de la organización; esto podría incentivarlo para lograr la aceptación de cargos con sucesivos mayor número de responsabilidades, lo que le permitirá pasearse por la cadena de ascensos establecida por la empresa.

En este sentido, el enriquecimiento del cargo y las diferentes posiciones ocupadas, productos de los ascensos merecidos, implican disfrutar del trabajo y de las responsabilidades asignadas; lo que significa, según estudios realizados por Héller (1998), que el alcanzar los objetivos trazados es muy importante, por cuanto el impulso humano de avanzar y progresar es uno de los motivadores más poderosos y una gran fuente de satisfacción personal.

En el mismo orden de ideas, en lo referente a la asignación de responsabilidades, cabría acotar que la mayoría de las personas se sienten un poco nerviosas cuando se les asigna mayores responsabilidades, pero motivadas esforzándose para demostrar que pueden realizar el trabajo; tal como lo afirma Dell (op. cit) “dar mayores responsabilidades a un puesto aumenta la motivación y los niveles de interés por el mismo”. Sin embargo, para que el individuo pueda satisfacer sus necesidades de crecimiento se hace necesario que tenga confianza en sí mismo y se le dé retroalimentación sobre su desempeño lo que le ayudará si es positiva, a elevar su autoestima, aun más si va acompañado de algún elogio.

Por otra parte, la retroalimentación es el único indicativo de que el trabajo que realiza es importante, y si se da en forma regular, el trabajador aprenderá que un buen desempeño provocará una retroalimentación agradable, y por ende, tratará de mantenerlo.

Motivación al logro

La motivación al logro se refiere al impulso de sobresalir, de alcanzar el logro en relación con un conjunto de niveles, es el deseo de luchar para alcanzar los resultados. Aseveración confirmada por Davis y Newstrom (op. cit., p.128), cuando señalan la motivación del logro es el impulso que poseen algunas personas de perseguir y alcanzar metas. Un individuo con este impulso desea cumplir objetivos y ascender en la escala del éxito.

De igual manera, bs individuos orientados al logro prefieren trabajos donde se les ofrezca responsabilidad personal, se le de retroalimentación especificar volver a su desempeño pasado y donde tengan riesgos moderados y por lo tanto hacerlo bien. Es decir, trabajan arduamente cuando percibe que serán objeto de un reconocimiento personal, y su rendimiento variará según las fuerzas y las necesidades del logro del individuo. Al efecto Kreitner y Kinicki (op. cit., p.158), argumentan la necesidad del logro está definida por el deseo de llevar a cabo algo, dominar, manipular, organizar o objetos físicos, seres humanos o ideas, superar obstáculos y conseguir un alto estándar, sobresalir por uno mismo, realzar y sobrepasar a otros, incrementar el amor propio mediante un afortunado ejercicio del talento.

En ese mismo orden de ideas, Soto (2001, p.18), manifiesta que el sentimiento de logro se satisface a través de la asignación de responsabilidades, ascensos y las diferentes posiciones ocupadas.

Definiéndose las primeras como las obligaciones que se asignan a un trabajador y la evaluación que sobre las mismas se realiza en el trabajo. Ahora bien, los efectos que se relacionan con el éxito en el trabajo, progreso, ascensos y en general con el logro del reconocimiento profesional conllevan al alcance de nuevas posiciones dentro de la organización.

Condiciones laborales

Para Herzberg (op. cit., p.63):

Las condiciones físicas de trabajo se refieren al nivel de agrado o desagrado, respecto a las condiciones de iluminación, ventilación, ruido, distribución del espacio, mobiliario que caracterizan el lugar de trabajo. Lo adecuado o inadecuado de estos aspectos puede afectar el nivel de satisfacción laboral de los empleados.

Analizando la conceptualización expuesta por el autor se puede señalar las condiciones laborales, están referidas a las situaciones ambientales del lugar de trabajo y sus alrededores que pueden hacerlo molesto, riesgoso y que exige al ocupante del cargo mantener sus niveles de productividad.

En efecto, Finkelman citado por González (1987, p. 87), el ruido puede ser un determinante del rendimiento ineficaz según su presencia en mayor o menor intensidad ya que, “en casos extremos puede afectar esencialmente a las tareas complejas y que exigen movimientos muy precisos o a los que supone una alta capacidad perceptiva”.

Igualmente, la iluminación y la temperatura están relacionadas directamente con el desempeño y satisfacción. Así se observa, que las variaciones en la iluminación dificulta discriminar pequeños detalles en relación con un fondo determinado; y así mismo, la temperatura, que aun cuando puede estar en función del clima geográfico en que cada persona vive, la organización buscará establecer temperaturas convenientes que permitan la ejecución de las distintas clases de trabajo.

El gerente o supervisor debe estar atento a que todas estas variables externas puedan afectar la realización de las actividades de los empleados se encuentran en condiciones favorables. En ese sentido Tagliaferri (1996, p. 61) acota, el gerente debe asegurarse que las condiciones de seguridad en su departamento sea satisfactorio; la iluminación, ventilación y espacios adecuados; que los empleados mantengan sus áreas limpias y ordenadas, y tengan las herramientas y materiales apropiados para realizar el trabajo.

Políticas administrativas

Las políticas administrativas, son aquellas dirigidas a lograr que el trabajador se integre emocional y mentalmente a la situación del grupo de trabajo y objetivo de la empresa, mediante su participación activa en las decisiones de dichas políticas organizativas. Por otra parte, las políticas administrativas de la empresa poseen cierta relevancia para la satisfacción laboral, ya que “son las guías generales de acción por lo cual se regirán los trabajadores, que de ser reglas antidemocráticas, coercitivas, causaran

malestar en ellos, y por tanto, disminuirá su satisfacción en el desempeño del trabajo” (Vivas, op. Cit, p.51).

En otro orden de ideas, las políticas administrativas se refieren a las normas directivas que rigen la labor de los trabajadores dentro de la organización, relacionadas con el horario de trabajo y los controles establecidos, los canales y líneas de comunicación, relaciones laborales, selección y entrenamiento del personal, entre otros.

En investigaciones realizadas por Herzberg y sus colaboradores, encontraron que entre los factores más importantes relacionados con el contexto del trabajo estaban las políticas y administración de la compañía, por cuanto eran ineficaces, perniciosas e injustas. Señalando más adelante que “los controles establecidos en algunas empresas son inoperantes y los eslabones de la comunicación vertical y la receptividad personal pueden crear un clima amenazador que intimidan al personal, que de otro modo podría formular una pregunta o fijar una posición.

Líneas de supervisión

Se refiere a la competencia o incompetencia, justicia e injusticia, responsabilidad o irresponsabilidad que tenga el supervisor con el supervisado. La voluntad o falta de esta por parte del supervisor y la relación con sus compañeros de trabajo afecta la satisfacción laboral (Herzberg, op. cit., p.63)

La mayoría de las líneas de supervisión serán apropiadas a la supervisión dependiendo de la situación específica e igualmente, la actitud del supervisor puede por sí misma determinar la manera en que los empleados se sienten en su trabajo.

Al efecto Galloprin (1997,p.71) señala, un estilo de supervisión basado en la coerción y el despido puede originar en el individuo sentimientos de apatía, rencor, impotencia; y el estilo que utiliza la compensación y retribución puede generar sentimientos de satisfacción en las tareas que realiza.

Anteriormente se pensaba que el tipo de supervisión rígida funcionaba mejor cuando se necesitaba de inmediato las habilidades especiales del gerente; hoy se ha demostrado que la supervisión democrática se adapta mejor cuando no hay prisa para tomar una decisión y cuando el gerente no es el único que tiene cierta experiencia o pericia (Rocca, op.cit, p.73).

Por tanto el personal estará motivado si el supervisor utiliza un estilo de supervisión apropiada para la situación. Esto asegurará una máxima motivación por parte del personal que deseará ser dirigido cuando exista una emergencia y se desmotivará si se utiliza un línea de supervisión inapropiada.

En síntesis, el autor concluyó que los factores responsables de la satisfacción profesional son totalmente separados y distintos de los responsables de la insatisfacción laboral, es decir, satisfacción e

insatisfacción son dos dimensiones diferentes y no los polos opuestos de una misma cosa. En la práctica esta teoría hace énfasis en aquellos elementos que tradicionalmente son descuidados y despreciados por la organización y tiene el mérito de ser una de las pioneras sobre la satisfacción laboral en los intentos por aumentar el desempeño de los trabajadores.

2.3. Desempeño laboral

El término desempeño laboral ha sido definido por diferentes autores señalándolo indistintamente como rendimiento, eficacia, mérito y productividad.

Al efecto, Zerilli (1995) refiere a la evaluación del desempeño:

Como la apreciación sistemática del valor que un individuo demuestra por sus características personales y/o prestación con respecto a la organización de la que forma parte, expresado periódicamente conforme a un preciso procedimiento por una o varias personas encargadas en tal sentido y que conozcan al individuo y su trabajo.

Por su parte, Chiavenato (1995, p. 300) lo define como “un sistema de apreciación del desempeño del trabajador”. En tanto, Villegas (1980, p. 231) expresa “la evaluación puede definirse como criterios sistemáticos establecidos con las cuales se pueden medir los resultados reales del trabajador”

Igualmente, para Matute (1994, p. 27) “es una medida periódica y sistemática de las características personales de cada empleado en relación al desempeño de su trabajo habitual...” y para Dolan, Schuler y otros (1999, p. 191) “es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo”.

Como es de observar, para los diferentes autores el desempeño laboral representa un proceso sistemático y periódico para conocer acerca de la actuación del personal y por tanto, juzgar aquellas características individuales que el trabajador debe exigir en la ejecución de su labor.

2.3.1. Desempeño labor del docente

La dinámica y capacidad de acción de la organización educativa se deriva del desempeño de sus integrantes. Al efecto, es el personal de cualquier organización lo que constituye los pilares fundamentales para el alcance de los objetivos planteados.

En el caso particular de las instituciones educativas, el nivel directivo, así como el personal profesoral constituyen los insumos primordiales para que se consuma el hecho educativo en toda su extensión. De allí que se haga necesario apreciar el nivel de desempeño de los docentes desde el punto de vista de su labor pedagógica, así como sus relaciones con los alumnos y el resto de la comunidad estudiantil.

En ese sentido, Cordido y Estacio, citados por Orellana (2000, p. 60) señalan “la sociedad no puede descuidar la atención a la necesidad de transformarse, la educación constituye el medio para alcanzar ese objetivo”. En consecuencia, le corresponde al docente desempeñar las funciones destinadas a alcanzar los ideales de la sociedad de la cual es parte la institución educativa. Tales objetivos serían difíciles de lograr si no se dispone de un personal profesoral con los requerimientos exigidos por los instrumentos legales a que se hizo referencia en párrafos anteriores.

Por su parte, Toro citado por Rojas (1997, p. 58) destaca “la eficiencia es producto del uso racional de los diversos recursos por parte del ser humano que es el único capaz de discurrir acerca de las calidades, cantidades y oportunidades de su aplicación de tales recursos”.

Por consiguiente, para el logro de la utilización máxima de esos recursos, se necesitará de la articulación coherente de ciertas acciones humanas, que no se lograrían si un desempeño eficaz de las personas. Vinculado a ese contexto, en las instituciones educativas, el desempeño no se refiere a cualquier tipo de acción humana dirigida a alcanzar objetivos, sino aquella puntuada intencionalmente a la obtención de un resultado, en este caso el aprendizaje de los alumnos.

Como complemento a estas aseveraciones, Nérici (1996) acota, el proceso educativo no puede quedar liberado a su suerte y a la expectativa de si resulta o no, sin una asistencia en lo que respecta a su planeamiento y ejecución, la buena enseñanza no puede depender de maestros

excepcionales o de la fortuna (p. 78). Al efecto, de la reflexión de Nérici se deriva la necesidad de evaluar el desempeño del personal docente tanto dentro como fuera del aula, a objeto de disponer de criterios técnicos de enseñanza, administrativos y de personalidad manifestados en el que hacer diario de su labor.

En ese orden de ideas, el docente a todos los niveles tiene que ser un educador en toda su extensión, el cual sea capaz de asumir responsabilidades, aceptar las diferencias individuales existentes entre los alumnos, reconocer sus debilidades y fortalezas en el logro alcanzado por sus educandos, entre otros.

En síntesis, las aseveraciones planteadas con anterioridad constatan que la dinámica y la capacidad del hecho educativo se desprenden de la actuación del docente, ya que por excelencia la compete esta potencialidad. Asimismo, el desempeño debe evaluarse en términos conductuales, y las funciones y acciones orientadas hacia la calidad de la educación y el mantenimiento armónico del binomio alumno-profesor.

Ahora bien, para mantener armonía entre los profesores y sus alumnos se hace necesario aplicar valoraciones constantes para conocer acerca del desempeño del docente, el cual podría obtenerse directamente del educador o a través de las opiniones de sus alumnos y de su supervisor. En ese sentido, los juicios emitidos por sus alumnos servirán de base para la apreciación que tenga el superior y demás compañeros de trabajo, así como,

para la evaluación que se haga el mismo docente acerca de su desempeño como tal.

Sin embargo, Romero (op. cit p. 45) acota “este tipo de evaluación conduce a opiniones adversas, por cuanto se alega la poca capacidad de los alumnos para juzgar la eficiencia de un profesor y la influencia que puede ejercer la buena o mala relación que existe entre ambos”.

De igual manera, Rocca (op. cit p. 93) advierte “los juicios emitidos por los alumnos pueden obtenerse a través de sus opiniones las cuales deben ser estandarizadas en instrumentos de fácil aplicación y corrección, cuyas interrogantes se relacionen directamente con la actuación del educador”.

Por otra parte, la auto evaluación del docente esta relacionada con la valoración que se hace sobre sí mismo para reflejar su desempeño dentro y fuera del aula. En ese sentido, la capacidad docente, la metodología de la enseñanza y el cumplimiento de las normas impuestas por la institución educativa, entre otras, serían los factores a considerar para valorar su eficacia laboral.

En ese orden de ideas, si se considera el dominio que se tenga sobre la asignatura que se imparte y la relación de ese contenido con otros, en el mismo o diferentes escenarios, se podrán señalar que éstos serían los peldaños utilizados por el docente para proporcionar la información conveniente sobre los contenidos a enseñar y a su vez, inducir a los alumnos a descubrir la utilidad y provecho de la temática que se imparte.

De acuerdo con ello, Rocca (op. cit, p. 252) señala “los contenidos deben abarcar no sólo aspectos de transmisión de datos sino valores y actitudes que den sentido a todo el proceso de aprendizaje”. Más adelante continua, “la labor del educador, el compromiso del educando y las materias o contenidos a enseñar son los elementos básicos para la transmisión de conocimientos”; lo que quiere decir, que es importante mantener una visión armónica entre estos tres elementos para que el aprendizaje sea total y completo.

Es esencial en educación disponer de objetivos bien determinados por cuanto, en toda actividad educativa el fin es el primer impulsor donde se funda las complejas y variadas orientaciones sobre la temática a cubrir. Sin embargo, programas pedagógicos prescinden de los objetivos, olvidando que en el proceso de enseñanza-aprendizaje el agente educador debe disponer de los fines educativos y la jerarquización de los mismos en consonancia con la actividad y praxis educativa a desarrollar. Por tanto, el alcance de los objetivos es una de las características que deben valorarse en el desempeño del profesor.

Si bien es cierto que no todos los objetivos tienen un mismo horizonte de realización y nivel de importancia, conviene señalar que servirán al educador para ordenar su labor y convertirse en principios para la acción que lo encamina hacia su manera de actuar y la metodología que debe utilizar para el aprendizaje de sus alumnos.

En relación a ese punto la tecnología educativa, se refiere según Rocca (op cit, p. 251) “a un conjunto de influencias intencionadas y sistemáticas que contribuyen a formar actitudes, descubrir los valores, a adquirir hábitos y a desarrollar las facultades del educando en sentido amplio”.

Al efecto, la motivación al alumno, las estrategias de enseñanza y la culminación de los programas educativos son factores que orientan hacia el desempeño del docente; y como menciona Blanco, (1999, p. 47) “el aprendizaje del alumno exige un ambiente escolar agradable y acogedor, éste no puede librarse del esfuerzo personal, sin el cual su perfeccionamiento se hace imposible”, lo que implica que el alumno debe descubrir por sí mismo el valor del trabajo y acometer guías de acción que le permitan alcanzar su realización personal y saborear la satisfacción de la labor cumplida.

A su vez, el profesor necesita saber las causas del comportamiento de los educandos, ya que la fuerza con que éstos actúen repercutirá en el aprendizaje no como causa única pero sí como determinante en cierto modo de la adquisición de sus conocimientos para lo cual es importante que se disponga de los recursos didácticos apropiados materiales y funcionales.

Referente a los recursos didácticos tienen razón de ser en la medida que ayuden a la acción docente y faciliten la acción educativa; deben estar acordes con los adelantos científicos y tecnológicos y cumplir con los requisitos de cantidad, sencillez y conversación de manera que los docentes puedan acceder a ellos sin limitaciones aparentes.

En ese sentido, el uso y la aplicación adecuada de los recursos sería el complemento para la adquisición de conocimientos por parte de los educandos. A tal fin, la pizarra, franelógrafo, son materiales que van cayendo en desuso y es imperante que el educador conozca acerca del manejo y utilización de recursos pedagógicos y audiovisuales modernos como el computador, retroproyector, bibliografía actualizada, los cuales aplicaría en la enseñanza teórico-práctica a los alumnos.

Otro de los factores a considerar en la evaluación del profesor está dirigido al cumplimiento del horario de trabajo y otras actividades académicas, el cual debe ser suficiente en número de horas para el cumplimiento del programa a seguir y de ser posible acorde con las necesidades del docente. En tal sentido, horarios excesivos que sobrepasen su capacidad física le traen como consecuencia agotamiento, desmotivación, inasistencias e impuntualidad en su trabajo.

También es necesario resaltar el retraso en la entrega de notas, informes de evaluación, programas, entre otros, lo cual entorpece el cumplimiento de las finalidades de la institución, subraya el desconocimiento del progreso de los alumnos, aumenta la desorganización en el ámbito laboral; y a su vez, origina malestar tanto en los educandos como en las autoridades; razones por las cuales se consideraron estos indicadores como factibles de ser medidos en la evaluación de este tipo de personal.

Indicadores de evaluación

La evaluación es una parte integrante de todo proceso educativo que tiene básicamente una función de orientación y de control de los procesos de planificación y ejecución. En el orden práctico, señala Rocca (op. cit., p.418) comporta disponer de información suficiente y verídica sobre el proceso y los resultados parciales y finales, así como utilizar de forma apropiada esta información y poder ayudar las acciones pertinentes mejorando así la eficacia.

Ahora bien, a objeto de que esa evaluación refleje la realidad de la acción del docente se hace necesario establecer algunos indicadores que orienten al supervisor sobre dicha actuación. Para efectos de esta investigación los indicadores de evaluación son aquellos índices, acciones, conductas, estrategias, que permiten revisar la actuación del profesor en el proceso educativo, rendimiento del docente, Meritocracia, eficacia del proceso educativo y productividad académica.

En ese orden de ideas, para obtener unos resultados satisfactorios de la medición con estos indicadores es necesario que las Universidades dispongan de proyectos y programas educativos secuenciales en un determinado período de tiempo. De esta manera se podrá contrastar periódicamente los resultados de la evaluación con los programas que impartan, y a su vez ir ajustando los mecanismos que permitan acercar el uno al otro.

Esta evaluación señala Rocca (op. cit., p.420), seguirá una dirección ascendente, desde las correcciones más inmediatas hasta los ajustes que deben abordarse en el conjunto. De estas aseveraciones se podrá asociar la evaluación a una actividad de reflexión y dialogo, utilizada por el supervisor y sobre el proceso enseñanza-aprendizaje, con la intención de proponer mejoras sustantivas al mismo. Argumentos que soporta Davis (op. cit., p.526) cuando aduce, la evaluación es necesario para recompensar a los empleados, proporcionarles retroalimentación sobre su trabajo, mantener relaciones justas y adecuadas en el interior de los grupos, dirigir y capacitar a los empleados.

Rendimiento del docente

Determinar el rendimiento del docente ha sido una de las mayores preocupaciones, de la pedagogía y psicología de todos los tiempos, por cuanto en el educador influye una variedad de características fundamentales que le impide cumplir con éxito su cometido, por cuanto su rendimiento podría medirse en función de los conocimientos que tengan sobre la asignatura que imparte, por la didáctica que utilice o por el número de estudiantes aprobados y/o aplazados.

Para complicar todavía más las cosas, el rendimiento de un individuo juzgado por la organización formal, puede no ser idéntico a como los estima

la organización informal, lo que trae consigo conflictos a veces de difícil solución.

En este sentido Zerilli (op. cit., p. 139) apunta en algunos puestos se puede generar un conflicto entre trabajadores por los resultados de la evaluación del rendimiento realizado por la gerencia y las apreciaciones que sobre esos mismos empleados tienen sus compañeros de trabajo o el sindicato.

Para evitar ese tipo de situaciones, las organizaciones educativas deben, por una parte disponer de métodos de evaluación propios que consideren tanto las acciones del trabajador como los recursos instruccionales de que dispone y además establecer indicadores del rendimiento objetivos, cuya definición no deje lugar a dudas y en , lo posible desarrollar métodos de evaluación del rendimiento donde participen todos los recursos humanos presentes en el hecho educativo: alumnos, colegas y supervisor.

Eficacia del proceso

La eficacia del proceso, se obtiene a través de las sucesivas evaluaciones del rendimiento que se realicen a los profesores, considerando que los indicadores que se contemplan sean pertinentes a .lo que se pretende medir; ya sea que estas evaluaciones sean hechas a través del supervisor, de los alumnos o por el alcance de los objetivos establecidos.

Para Espinoza (1996, p.47), la eficacia del proceso educativo se mide en función de que el docente logre una relación armoniosa con sus alumnos aunque el dominio de la materia que imparta no este representada al máximo grado.

Mientras que Rocca (op. cit p. 43), apunta “los elementos constitutivos en la eficacia del proceso educativo pueden reducirse esquemáticamente a cuatro sujetos referidos a la persona humana en todas sus dimensiones y facultades, formando un todo”. Lo que significa que los agentes que intervienen en este proceso: son el educador, el cual encauza y dirige la acción perfectiva y el educando que es más bien receptivo y coopera en este proceso.

Meritocracia

Se fundamenta en el sistema de méritos que se supera en el principio democrático del derecho de cualquier ciudadano para optar a un cargo por ingreso o por ascenso, considerando como factor determinante la idoneidad para el desempeño de dicho cargo.

Al efecto Hawk (1998, p.13), indica, el sistema de méritos está ligado al espíritu democrático de una nación porque reconoce el derecho de todos los ciudadanos a aspirar a cargos públicos sin distinción de clases sociales, ideas políticas, raza, religión.

En ese orden de ideas, esos principios establecen que todos los aspirantes a cargo, ya sea por ingreso o ascenso deben hacerse sobre la

base de exámenes competitivos, en la cual tengan oportunidad todos los aquellos que cumplan con los requisitos exigidos para optar a dichos cargos.

Estos requisitos pueden variar en función de las particularidades de cada institución, así se observa que la Ley de Universidades (1970) en el artículo 85, señala como condición para ser miembro del personal docente y de investigación, lo siguiente:

- (a) Poseer condiciones morales y cívicas que lo haga apto para tal función.
- (b) Haberse distinguido en sus estudios universitarios o en la especialidad o ser autor de trabajos valiosos en la materia que aspire a enseñar, y
- (c) Llenar los demás requisitos establecidos en la presente ley y los reglamentos.

En ese sentido, cabe destacar la importancia de la aplicación de la Meritocracia para la ocupación a cargos para ingreso o ascensos, por cuanto si se consideran las aptitudes, intereses, capacidades y/o experiencia en el área de trabajo para la cual aspira su desempeño será eficiente y sus niveles de satisfacción elevados.

Productividad académica

La productividad académica está sustentada con la teoría del desempeño formulada por Scheifer (1996, p.79), la cual sostiene entre otros enunciados el desempeño laboral es el producto de un trabajo individual y grupal que está orientado a establecer metas, descubrir y superar obstáculos

en un grado de efectividad. Igualmente, la teoría de los factores Restrictivos del crecimiento de la productividad, enunciada por Bain (1995, p.173) quien destaca el incremento de la productividad no puede ocurrir por si solo, sino por la acción de los directivos sobre los obstáculos y administrar los recursos disponibles dedicados a establecer metas, describir y superar el mayor grado de efectividad.

Los postulados de ambas teorías determinan la necesidad de que el personal gerencial conozca y analice detalladamente cada uno de los factores involucrados en la productividad a objeto de lograr incremento en los niveles deseables. En el caso del docente universitario, deberá considerarse que la productividad académica está relacionada con la misión de educar e instruir al educando, e igualmente en quien se enseña y como se enseña.

En ese sentido, podría medirse en función de la calidad, del cumplimiento de los objetivos de las asignaturas, a impartir, en la culminación del programa, en el número de alumnos aprobados y/o aplazados, en el adecuado uso de los recursos instruccionales, en la responsabilidad académica referida al cumplimiento del horario de trabajo y de entrega de notas en la fecha prevista. Estos elementos como lo señalan los autores antes citados son el producto de un trabajo individual y grupal y precisamente en las universidades se concibe este enunciado como la esencia del quehacer laboral en el aula y fuera de ella, dirigido a alcanzar los

objetivos propuestos y a superar los obstáculos que puedan presentarse en el proceso enseñanza-aprendizaje el cual es responsabilidad del docente.

3. Bases legales

En relación al basamento legal soporte de esta investigación cabe destacar que la educación oficial en Venezuela aparece con el Código de Instrucción Pública de 1843. A partir de él han sido elaborados los instrumentos jurídicos que establecen y normatizan las funciones y demás relaciones del personal docente, así como los derechos de los que goza y los deberes a cumplir en el ejercicio de su profesión.

Al respecto, se consideró como prioridad advertir sobre la obligatoriedad del Estado en suministrar la educación a todas las personas, sin distinción de ninguna naturaleza, tal como se desprende del artículo 6 de la Ley Orgánica de Educación (1980, p. 6) cuando reza:

Todos tienen derecho a recibir una educación conforme con sus aptitudes y aspiraciones, adecuadas a su vocación y dentro de las exigencias del interés nacional o local, sin ningún tipo de discriminación por razón de la raza, del sexo, del credo, la posición económica y social o de cualquier otra naturaleza. El estado creará y sostendrá instituciones y servicios suficientemente dotados para asegurar el cumplimiento de la obligación que en tal sentido le corresponde.

Igualmente, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) ratifica lo expresado anteriormente, cuando en su artículo 103 indica:

“toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad

permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones...”

(p. 31)

Por otra parte, la Ley Orgánica de Educación (op cit) en su artículo 26 señala:

La educación superior tendrá como base los niveles precedentes y comprenderá la formación profesional y de postgrado. La ley especial establecerá la coordinación e integración de las instituciones del nivel de educación superior, sus relaciones con los demás niveles y modalidades, el régimen y demás características de las distintas clases de institutos de educación superior... (p. 11)

Al efecto, una de las leyes especiales se refiere a la Ley de Universidades (1970), la cual explícitamente establece en su artículo 3 “La enseñanza y la investigación así como la orientación moral y cívica que la universidad debe impartir a sus estudiantes están encomendadas a los miembros del personal docente y de investigación...” (p. 44)

Siguiendo el mismo orden de ideas, “el personal docente estará integrado por quienes ejercen funciones de enseñanza, orientación, planificación, investigación, evaluación, dirección, supervisión y administración en el campo educativo...” Ley Orgánica de Educación (op cit) artículo 77.

Complementando lo expuesto en párrafos anteriores la Constitución de la República de Venezuela (1961) en su artículo 81 establece “la educación

estará a cargo de personas de reconocida moralidad e idoneidad docente comprobada de acuerdo con la ley...” (p. 23)

Mas adelante, la misma Constitución en el artículo 104 corrobora lo planteado anteriormente en los siguientes términos “La educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad e idoneidad académica. El Estado estimulará su actualización permanente y le garantiza la estabilidad en el ejercicio de la carrera docente” (p. 23)

De igual manera, la Ley de Universidades (op cit) en el artículo 85 cita como requerimientos para ser miembro del personal docente, entre otros, poseer condiciones morales y cívicas que lo hagan apto para su función de educador, haberse distinguido en sus estudios universitarios, o en su especialidad o autor de trabajos valiosos relacionados con la cátedra a impartir.

Estas cualidades exigidas al educador, tanto en la Carta Magna como en la Ley de Universidades son evaluadas por la Universidad al momento del ingreso a través de evaluación de credenciales, prueba de conocimientos y prueba de la Lección teórico-práctica, tal como lo especifica el Reglamento de Concursos Universitarios de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB) de fecha Septiembre de 1986 en el artículo 12.

De lo expuesto, se evidencia que el profesor debe ejecutar determinados roles, asignados legalmente, dirigidos al éxito del proceso enseñanza-aprendizaje. Para que esto se cumpla cabalmente, el Estado y particularmente la UNERMB debe proveerlo de las condiciones mínimas

requeridas para su ejercicio docente, a fin de mantener los niveles de satisfacción individual relacionados con su labor.

Asimismo, para dar cumplimiento a los artículos 89, 91 y 94 de la misma ley entre los que se cuenta el merito como principal credencial, el titulo universitario y la capacitación pedagógica, se hace necesario disponer de algunas herramientas que permitan evaluar el desempeño del docente para su ubicación y asenso. Para tales efectos la universidad dispone desde 1984 de un reglamento que rige lo atinente a esta articulado.

Estas herramientas, están orientadas a lograr la excelencia del docente en el proceso educativo. Para ello se hace necesario implantar las mismas con la finalidad de lograr una simbiosis entre profesor y alumno, permitiendo el rendimiento académico del docente y la educación integral por parte del alumno.

4. Términos básicos

Condiciones físicas de trabajo: Se refiere a las condiciones de ventilación, temperatura, ubicación, espacio físico, entre otros, que caracterizan el lugar de trabajo. (Castillo 2001)

Comportamiento del docente: Disposición que muestra el docente al realizar las funciones que le son inherentes. (Aza 1997)

Desempeño: Logro o realización de aquellos objetivos o tareas que un individuo esta obligado a cumplir por el hecho de ocupar un puesto determinado. (Herrero 1999)

Desempeño Docente: EL desempeño en el trabajo es reconocido como el papel o desenvolvimiento de un docente, medido en función de sus acciones y logros en el ambiente laboral. (Rocca 1998)

Enriquecimiento del trabajo: Introducción de motivadores psicológicos en el trabajo tales como mayor responsabilidad y una sensación de buen desempeño confiándole a la persona mayor autoridad para planificar, controlar, inspeccionar el trabajo organizativo. (Aza 1997)

Evaluación: Es una parte integrante de todo el proceso educativo que tiene “básicamente” una función de estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de algún objeto o persona. (Rocca 1998)

Reconocimiento al docente: Se refiere a estímulos verbales o escritos con el propósito de estimular a los individuos por el trabajo realizado. (Romero 1998)

Relaciones Interpersonales: Se refiere a las relaciones que involucran reconocimiento o cambio en el estatus dentro de la organización política de la empresa, gerencia o ámbito universitario. (Gibson 1997)

Satisfacción: Indica que abarca el sentimiento de agrado o desagrado que indica una predisposición psicológica favorable o desfavorable. (Herzberg citado por Valbuena 2001)

Satisfacción Laboral: Se define como el nivel de agrado o desagrado con respecto al área laboral, originado por la conjunción de dos factores, los higiénicos y motivadores. (Vivas 2000)

Seguridad: Se refiere a las situaciones laborales que pueden afectar la vida personal del docente y que generan sentimientos por parte del mismo. (Castillo 2001)

5. sistema de variables

Se define como el sistema de variables a las definiciones teóricas operativas del fenómeno o hecho investigado indicando su relación con las dimensiones e indicadores.

Variable: Satisfacción Laboral

Definición Conceptual: Se define como una respuesta activa dada por el trabajador a su puesto. (Davis y Newstron, 2000).

Definición Operativa: Establece el diagnostico situacional y el conjunto de factores vinculantes que como dimensiones de estudio generan los indicadores de incidencia.

Variable: Desempeño Laboral.

Definición Conceptual: Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo. (Dolan, 1999).

Definición Operativa: Establecer los indicadores de evaluación que reseñan la dimensión de estudio para sus correspondientes elementos de incidencia.

Cuadro 1
Operacionalización de las variables

Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la satisfacción laboral del docente universitario	Satisfacción Laboral	Diagnóstico Situacional	- Factores intrínsecos	01-03
			- Factores extrínsecos	04-06
Identificar los factores vinculados a la satisfacción laboral del docente universitario		Factores Vinculantes	- Metodología del proceso de enseñanza-aprendizaje	07-08
			- Niveles de satisfacción	09-11
			- Control del proceso educativo	12
			- Reconocimiento de méritos	13-16
			- Tipos de incentivos	17-21
			- Motivación al logro	22-23
			- Condiciones laborales	24-26
			- Políticas administrativas	27-30
- Líneas de supervisión	31-32			
Detectar los indicadores para evaluar el desempeño laboral del docente universitario	Desempeño laboral	Indicadores de Evaluación	- Rendimiento del docente	33-34
			- Eficacia del proceso educativo	35-36
			- Meritocracia	37
			- Productividad académica	38
Establecer teórica y estadísticamente las relaciones entre la satisfacción y el desempeño laboral del docente			-Indicadores estadísticos	

Fuente: Alvarado (2004).