



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración

Principales factores higiénicos que afectan el
desempeño docente.

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración especialidad en Alta Dirección

Presenta

Hildeliza Layseca López

Santiago de Querétaro, AGOSTO 2015

La presente obra está bajo la licencia:
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>



CC BY-NC-ND 4.0 DEED

Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Usted es libre de:

Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

Bajo los siguientes términos:



Atribución — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



NoComercial — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



SinDerivadas — Si [remezcla, transforma o crea a partir](#) del material, no podrá distribuir el material modificado.

No hay restricciones adicionales — No puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas](#) que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia.

Avisos:

No tiene que cumplir con la licencia para elementos del material en el dominio público o cuando su uso esté permitido por una [excepción o limitación](#) aplicable.

No se dan garantías. La licencia podría no darle todos los permisos que necesita para el uso que tenga previsto. Por ejemplo, otros derechos como [publicidad, privacidad, o derechos morales](#) pueden limitar la forma en que utilice el material.



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

PRINCIPALES FACTORES HIGIÉNICOS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DOCENTE

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración especialidad en Alta Dirección

Presenta:

Hildeliza Layseca López

Dirigido por:

Dra. Ma. Luisa Leal García

SINODALES

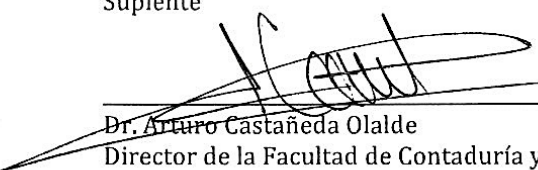
Dra. Ma. Luisa Leal García
Presidente

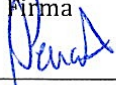
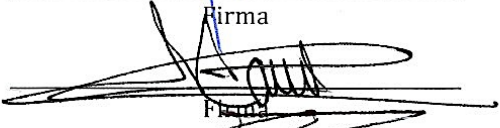
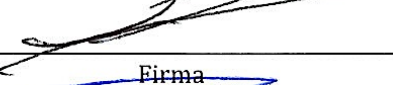
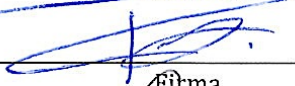
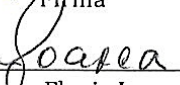
Dr. Juan Manuel Peña Aguilar
Secretario

Dr. Arturo Castañeda Olalde
Vocal

M.I. Martín Vivanco Vargas
Suplente

Dr. Alberto de Jesús Pastrana Palma
Suplente


Dr. Arturo Castañeda Olalde
Director de la Facultad de Contaduría y
Administración


Firma

Firma

Firma

Firma

Firma

Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña
Director de Investigación y
Posgrado

Centro Universitario
Santiago de Querétaro
Agosto /2015

México

RESUMEN

El presente estudio muestra el grado de asociación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral que existe entre los docentes de una Institución de Educación Superior. La investigación está basada en un método no experimental, de campo, descriptivo, transversal y correlacional. Por conveniencia se optó por una muestra no probabilística que quedó conformada por 30 docentes de la institución educativa, a los cuales se les aplicó una encuesta con escala tipo Likert ordinal. Los datos se capturaron en hojas de Excel y se analizaron con el programa estadístico SPSS (22a. versión). Se realizó un análisis descriptivo para observar la relación existente entre las dos variables. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada (correlación de Pearson de 0.591) entre los factores higiénicos y el desempeño laboral. Esto indica que, cuando al aumentar o disminuir el valor de una de las variables entonces el valor correspondiente a la otra aumentará o disminuirá respectivamente. Se concluyó que en el caso particular de este estudio los factores higiénicos que causan insatisfacción son: (1) Beneficios sociales en cargo; (2) Beneficios sociales fuera del cargo; (3) Tipo de Dirección; y (4) Crecimiento y desarrollo laboral. Por otra parte, el estudio mostró que el desempeño docente es moderadamente alto, excepto por el factor de actualización.

(Palabras clave: factores higiénicos, desempeño laboral, insatisfacción)



SUMMARY

This study shows the degree of association between hygiene factors and teacher performance, which exists among teachers of an Institution of Higher education. The research is based on a non-experimental, field, descriptive, cross-sectional and correlated method. For convenience, a non-probabilistic sampling was selected made up of 30 teachers from the educational institution to whom a Likert ordinal type scale was applied. Data was collected on Excel and analyzed with the SPSS (22nd version) statistical program. A descriptive analysis was carried out to observe the relationship between the two variables. Results showed positive correlation (Pearson correlation coefficient of 0.591) between the variables of between hygiene factors and teacher performance. This shows that when the value of a variable increases or decreases the value of the other variable will increase or decrease respectively. It was concluded that for this study the hygienic factors that cause dissatisfaction are the following: (1) social security benefits of the job; (2) social security benefits out of the post; (3) type of management; and (4) professional growth and development. Moreover, the study showed that teacher performance is moderately high except for the updating factor.

(Key words: hygiene factors, teacher performance, dissatisfaction)



DEDICATORIAS

A mi padre, Miguel, por haberme enseñado que la educación es algo fundamental en la vida.

A mi madre, Olga Hildeliza, por haberme apoyado, a su tiempo y a su manera, para que yo pudiera salir siempre adelante.

A mi querido esposo, Demian René, por su comprensión y apoyo incondicional que me permitieron redoblar esfuerzos e hicieron posible la conclusión de esta tesis.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de todo corazón a la Doctora Ma. Luisa Leal por todo su apoyo y dedicación en este trabajo de tesis, por motivarme y guiarme hasta el final para conseguir el grado de maestro que finalmente cierra un ciclo importante en mi vida.

Agradezco también a toda la planta docente del posgrado, ya que cada uno, al darme clase, contribuyó a construir mi conocimiento.

Agradezco a los docentes de lenguas extranjeras de la Universidad, por su apoyo en el desarrollo de esta investigación.

ÍNDICE

	Página
Resumen	i
Summary	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	3
2.1. Factores higiénicos	3
2.1.1. Definición de factores higiénicos	3
2.1.2. Antecedentes	4
2.1.3. Teoría de Herzberg	6
2.1.4. Comparación entre la teoría de Maslow y Herzberg	9
2.2. Desempeño docente	10
2.2.1. Definición de docente	10
2.2.2. Definición de desempeño docente	10
2.2.3. Teorías del desempeño	11
2.2.4. El rol del docente en la educación	12
2.2.5. Evaluación del desempeño docente	16
2.2.6. Modelos de evaluación del desempeño	17

2.3 Características de la empresa	18
2.3.1. Historia	18
2.3.2. Misión, Visión, Objetivos, Valores y Políticas de la Universidad	20
2.3.3. Misión y Visión de la Facultad de lenguas y letras	21
2.3.4. Organigrama	22
2.4. Investigaciones relacionadas	25
3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.1 Justificación	29
3.2 Planteamiento del problema	29
3.3 Objetivos	30
3.3.1. Objetivo general	30
3.3.2 .Objetivos específicos	30
3.4 Definición del Universo	31
3.5 Tamaño y tipo de la muestra	31
3.6 Definición de variables	32
3.7 Hipótesis	33
4. METODOLOGÍA	34
4. 1. Diseño del estudio	34
4. Tipo de estudio	34
4. Instrumento	35
4. Procedimiento	37
4. Procesamiento de la información	38
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39

5.1. Características de la muestra	39
5.2. Resultados de la Variable Independiente: Factores higiénicos	46
5.3. Resultados de la Variable Dependiente: Desempeño Docente	51
5.4. Análisis de resultados	56
5.5. Interpretación de los datos	59
5.6. Comprobación de hipótesis	60
PROPUESTAS Y CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS	64
APÉNDICE	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Página
1	Teoría de los dos Factores de Herzberg (1959)	8
2	Cartilla de docentes que imparten cursos de lengua.	31
3	Muestra de docentes.	31
4	Preguntas sobre los Factores higiénicos.	35
5	Preguntas sobre el desempeño docente.	36
6	Escala de correlación	56
7	Correlación de Pearson: Relación entre Condiciones Físicas y Evaluación.	57
8	Correlación de Pearson: Relación entre Condiciones Ambientales y Comunicación	58
9	Correlación de Pearson: Relación entre Reglamentos Internos y Gestión del Curso en Comunicación.	58
10	Correlación de Pearson: Relación entre Factores Higiénicos y Desempeño Docente.	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Página
1	Pirámide de necesidades de Maslow (1943).	4
2	Teoría de la Motivación e Higiene	7
3	Comparación de los Modelos de Motivación de Maslow y Herzberg.	9
4	Organigrama General de la Institución de Educación Superior	23
5	Organigrama General de la Facultad de Lenguas y Letras	24
6	Género	39
7	Edad	39
8	Relaciones personales	40
9	Dependientes económicos	40
10	Nivel económico	41
11	Grado académico	41
12	Materias que imparten	42
13	Turno de trabajo	42
14	Antigüedad en la institución	43
15	Antigüedad en el puesto	43
16	Horas de clase semanales	44
17	Horas extra-clase semanales	45
18	Nacionalidad	45
19	Salario	46
20	Beneficios sociales en el cargo	46
21	Beneficios sociales fuera del cargo	47
22	Tipo de dirección	47

23	Tipo de supervisión	48
24	Condiciones físicas de trabajo	48
25	Condiciones ambientales de trabajo	49
26	Políticas de la empresa	49
27	Reglamentos internos	50
28	Crecimiento y desarrollo laboral	50
29	Disciplina	51
30	Planificación del curso	51
31	Diseño de ambientes de aprendizaje	52
32	Estrategias, métodos y técnicas de aprendizaje	52
33	Motivación	53
34	Evaluación del aprendizaje	53
35	Comunicación	54
36	Gestión del curso: información	54
37	Gestión del curso: comunicación	55
38	Actualización	55

1. INTRODUCCIÓN

Los constantes y vertiginosos cambios originados por la globalización, exigen a las personas tener el conocimiento de una lengua extranjera, generalmente inglés, para poder ser competitivas dentro del ámbito laboral. Por lo tanto, las instituciones que ofrecen cursos de idioma deben impartir clases de calidad donde los estudiantes adquieran las cuatro habilidades de la lengua: escuchar, hablar, leer y escribir.

Los diferentes elementos que conforman el ambiente laboral en las instituciones, determinan la orientación positiva o negativa de los docentes hacia su trabajo y su conducta organizacional en general. La insatisfacción suele relacionarse con el ausentismo, los bajos niveles de desempeño y la rotación laboral. Por otra parte, una elevada satisfacción en el trabajo tiende a relacionarse con resultados efectivos.

Existen diferentes factores cuya ausencia incrementa la insatisfacción. Estos son llamados factores higiénicos, tales como factores económicos, condiciones físicas y ambientales del trabajo, relaciones laborales, reglamentos y políticas internas.

En función de lo anterior, se consideró pertinente realizar una investigación con el objetivo de identificar la relación entre los factores higiénicos y el desempeño docente de los docentes de una institución de educación superior, específicamente, en la Facultad de Lenguas y letras a los docentes de cursos de lengua extranjera.

Tomando como variable independiente los factores higiénicos y como variable dependiente el desempeño docente, la hipótesis que se planteó fue la siguiente: Existen factores higiénicos que están relacionados con el desempeño docente

En la primera parte del trabajo se llevó a cabo una revisión literaria para conocer sobre investigaciones anteriores relacionadas con el tema y para recopilar información

sobre los principales factores higiénicos y el desempeño laboral. También se recopiló información sobre la institución educativa y la autorización para aplicar el instrumento de investigación a los docentes, con el compromiso expreso de manejar confidencialmente esos datos.

Partiendo de un diseño no experimental, se llevó a cabo una investigación de campo, descriptiva, transversal y correlacional. De acuerdo a los recursos, características y tiempo dedicado a la presente investigación, se optó por una muestra no probabilística por conveniencia. La muestra quedó conformada por 30 docentes de la institución de educación superior a los cuales se les aplicó una encuesta de 33 preguntas con escala tipo Likert ordinal.

Con ayuda del programa estadístico SPSS (22a. versión), se realizó un análisis descriptivo de frecuencias con tablas de contingencia para observar la relación existente entre las dos variables. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada (correlación de Pearson de 0.591). Esto indica que, cuando al aumentar o disminuir el valor de una de las variables entonces el valor correspondiente a la otra aumentará o disminuirá respectivamente.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Factores higiénicos

2.1.1. *Definición de factores higiénicos*

A diferencia del enfoque difundido en el resto de teorías sobre motivación, los estudios de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) le llevan a deducir que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no son dos situaciones extremas de una misma dimensión, sino dos dimensiones distintas, y por tanto, afectadas por factores dispares. Según se indica en Herzberg (1966) para estudiar la motivación es necesario considerar, además de las causas que producen satisfacción ('factores motivadores'), aquellos otros motivos cuyo efecto sólo puede conducir a una situación de insatisfacción ('factores higiénicos'). Herzberg pone de manifiesto que los denominados factores higiénicos tienen un papel preventivo de la insatisfacción pero sin capacidad para mejorar la satisfacción mientras que, los factores motivadores son los que propiamente pueden afectar a la satisfacción.

De acuerdo con Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) los factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal.

2.1.2. Antecedentes

Teorías de Motivación

Actualmente existen varias teorías sobre la motivación, tales como, la Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (Maslow, 1954); la Teoría del factor dual de Herzberg (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959); la Teoría de McClelland (McClelland, 1989); Teoría X y Teoría Y de McGregor (McGregor, 1966); Teoría de las Expectativas (Vroom, 1964; Porter y Lawler, 1968); Teoría de Fijación de metas de Locke (Locke, 1969), entre otros.

Frederick Irving Herzberg (1959) tomó la teoría de Maslow como base y así creó una nueva teoría donde introdujo los conceptos de factores higiénicos y factores de motivación. Herzberg hizo una distinción entre los factores que motivan y los factores que no motivan cuando están presentes pero cuya ausencia genera insatisfacción.

Teoría de Motivación Humana de Maslow

Abraham Maslow en su trabajo de 1943 habló de una teoría sobre la motivación humana, donde formuló una pirámide (Figura 1) que explica la jerarquía de las necesidades humanas. Maslow afirma que conforme se satisfacen las necesidades básicas, los seres humanos van desarrollando necesidades más elevadas.

Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow (1943).



Fuente: Elena. (2013, s.p.)

En la base de la pirámide están las necesidades de déficit (fisiológicas) que se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo (autorrealización) se encuentran en las partes más altas de la jerarquía.

Entre las necesidades de déficit se encuentran las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de afiliación, las necesidades de reconocimiento. Por otra parte, en las necesidades de desarrollo se encuentran las necesidades de autorrealización y las necesidades de trascendencia.

La pirámide de jerarquización de Maslow se divide en necesidades primarias y necesidades secundarias. Dentro de las primarias o también llamadas básicas se encuentran las fisiológicas y las de seguridad. Subiendo por la pirámide se encuentran las necesidades secundarias o superiores que están compuestas por las necesidades de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización.

Necesidades primarias: A continuación se explican las necesidades primarias que se encuentran en la pirámide de Maslow.

- Las necesidades fisiológicas básicas que sirven para mantener la homeostasis; y se subdividen en necesidad de: respirar, beber agua, dormir, regular la homeostasis (ausencia de enfermedad), comer, liberar desechos corporales y sexual.
- Las necesidades de seguridad; las mismas que surgen de la necesidad de que la persona se sienta segura y protegida. Dentro de ellas se encuentran la seguridad: física, de empleo, de ingresos y recursos, moral y fisiológica, familiar, de salud, de la propiedad personal y de autoestima.

Necesidades secundarias: A continuación se explican las necesidades secundarias de la pirámide de Maslow.

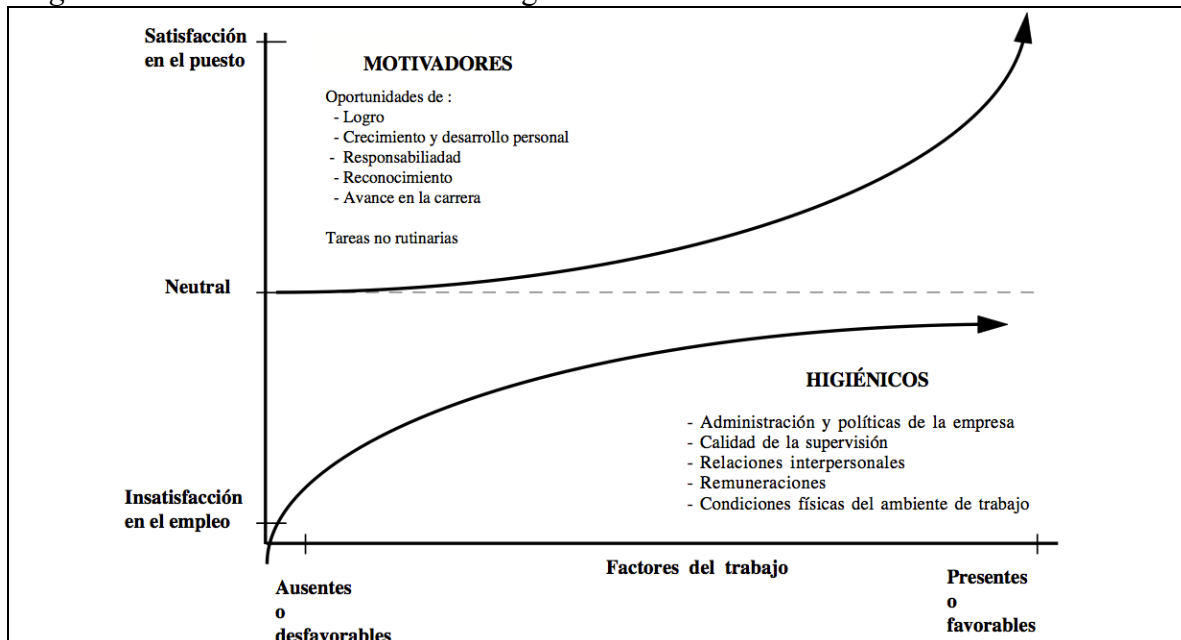
- Las necesidades de afiliación o sociales; las mismas que están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, con las necesidades de asociación, participación y aceptación, en el grupo de trabajo, en donde se conoce la amistad, el afecto y el amor. También juegan un rol muy importante dentro de este peldaño de necesidades las actividades deportivas, culturales y recreativas.
- Las necesidades de reconocimiento o autoestima en donde el individuo debe primero quererse a si mismo tal como es, con sus limitaciones y habilidades dentro de sus aptitudes y actitudes.
- Las necesidades de autorrealización se hallan en la cima de la jerarquía, a través de su satisfacción personal, encuentran un sentido a la vida mediante el desarrollo de su potencial en una actividad.

2.1.3. Teoría de Herzberg

La teoría de Motivación-Higiene fue elaborada por el psicólogo Frederick Herzberg (1959), el cual tenía el criterio que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando el trabajador se sentía bien o cuando éste se sentía mal.

La teoría de los dos factores de Herzberg (1959) también llamada teoría de la motivación-higiene supone que los factores que dan lugar a la satisfacción e insatisfacción en el trabajo no son dos polos opuestos de una única variable, sino que hay dos factores distintos (Figura 2):

Figura 2. Teoría de la Motivación e Higiene



Fuente: Juan F. Manso Pinto. (2002, s.p.)

En la figura 2 se puede observar los diferentes factores. En la parte superior se encuentra el factor de satisfacción (cuya ausencia causa no satisfacción) el cual está influenciado por los factores intrínsecos o motivadores del trabajo como el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción y el trabajo en sí mismo.

En la parte inferior se encuentra el factor de insatisfacción (cuya ausencia no causa satisfacción sino simplemente causa no insatisfacción), dicho factor depende de los factores extrínsecos, de higiene o ergonómicos, que no son motivadores en sí mismos, pero reducen la insatisfacción. Entre estos factores están la administración y políticas de la organización, la supervisión, las relaciones interpersonales, y las condiciones de trabajo o los salarios.

De acuerdo con Herzberg, los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo están separados y son distintos de aquellos que llevan a la insatisfacción en el trabajo. Por tanto, los gerentes que buscan eliminar los factores que crean la insatisfacción en el

trabajo podrán traer más paz, pero no necesariamente motivación. Estarán apaciguando a su fuerza de trabajo, pero no motivándola. Como resultado, tales características, como la política de la compañía y la gerencia, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y el salario, se caracterizaron por Herzberg como factores de higiene. Cuando estos son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha.

Si se quiere motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en si mismo, la responsabilidad y el crecimiento. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente gratificantes.

Frederick Herzberg (1959) formuló la teoría de los dos factores (Tabla 1) para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Tabla 1

Teoría de los dos Factores de Herzberg

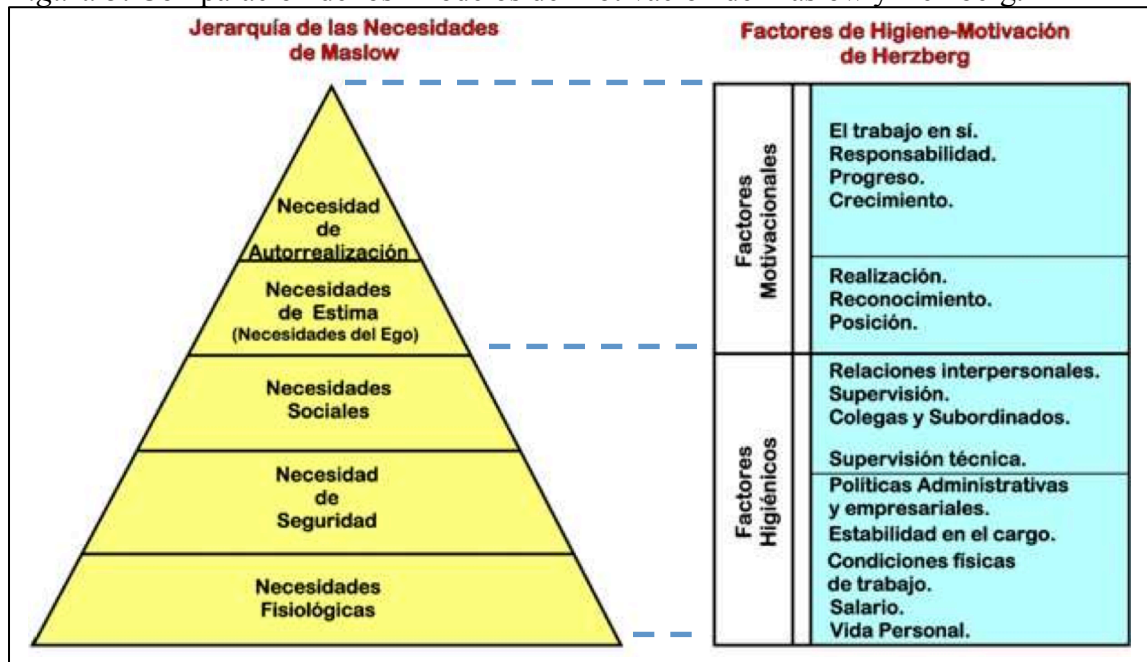
	Factores higiénicos o factores extrínsecos	Factores motivacionales o factores intrínsecos
Ubicación	• Es el ambiente que rodea a las personas. • Están fuera del control de las personas.	Están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña.
Principales factores	• salario • los beneficios sociales • tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores • las condiciones físicas y ambientales de trabajo • las políticas físicas de la empresa • reglamentos internos • relaciones con los compañeros de trabajo • crecimiento y desarrollo laboral	• trabajo en sí • éxito • logro • crecimiento personal • desarrollo personal • reconocimiento • autorrealización • responsabilidad en las tareas • independencia laboral • promoción
Teoría	Cuando los factores higiénicos son óptimos evitan la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.	Cuando los factores motivacionales son óptimos se crea satisfacción, y cuando los factores motivacionales son pésimos no se genera insatisfacción sino ninguna satisfacción.
Relación	Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.	Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo Herzberg los llama factores de satisfacción.
Datos	Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud.	"No se puede motivar a nadie para hacer un buen trabajo si no tiene un buen trabajo que hacer"

Fuente: Elaboración propia (2015)

2.1.4. Comparación entre la teoría de Maslow y Herzberg

Maslow y Herzberg fueron los pioneros en abordar el tema de la motivación de las personas. Por una parte Maslow explica los aspectos generales de la vida de las personas, esto se puede ver en su muy conocida pirámide de las necesidades. Por otra parte, Herzberg profundiza el tema de la motivación en el aspecto laboral.

Figura 3. Comparación de los Modelos de Motivación de Maslow y Herzberg.



Fuente: Keith Davis (1977, p59)

Correa (2012) realizó un comparativo entre ambas teorías. Él explica que ambos autores hablan del mismo tema pero con enfoques particulares. Esto se puede apreciar en la figura 3. En su comparativo Correa puntualiza que Herzberg fue el primer autor que introdujo una zona neutral que no genera satisfacción ni insatisfacción. Por el lado, el enfoque de Abraham Maslow plantea una estructura piramidal en cuando a la escala de necesidades, mientras que Herzberg las agrupa en 2 tipos de factores.

2.2. Desempeño docente

2.2.1. Definición de docente

Orellana (2003) señala que el docente es un profesional especializado en la enseñanza y el aprendizaje sobre determinado conocimiento del campo de la ciencia, la humanística o el arte. Como especialista de un determinado conocimiento y en el ejercicio del saber que lo capacita para relacionar conocimientos, diseña contenidos de la enseñanza de la mejor manera posible, ya sea empleando los instrumentos mediadores de la palabra o estrategias icónicas que incidan en el aprendizaje del alumno, configurando un proceso denominado de enseñanza- aprendizaje.

Para Orellana (2003) el docente es una persona profesional que ha sido formada y especializada para poder enseñar a los alumnos un determinado conocimiento o área de la ciencia, humanística o arte. Igualmente ha sido formado para facilitar técnicas o métodos de trabajo que debe desarrollar el alumno para el logro de su aprendizaje.

2.2.2. Definición de desempeño docente

Montenegro aportó una definición de desempeño docente (2003, p.18):

“Mientras la competencia es un patrón general de comportamiento, el desempeño es un conjunto de acciones concretas. El desempeño del docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo, el desempeño se ejerce en diferentes o niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva. El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y cualificar la profesión docente. Para esto, la evaluación presenta funciones y características bien determinadas que se tienen en cuenta en el momento de la aplicación. De ahí la importancia de definir estándares que sirvan de base para llevar a cabo el proceso de evaluación.”

García y Rodríguez (2005) manifiestan que un buen maestro es aquella persona que realiza sus funciones de manera cabal y correcta demostrando eficiencia profesional en su trabajo. El docente enseñará el tema de estudio con conocimiento, alegría y

satisfacción donde las clases sean interesantes y amenas, en el cual el alumno encuentre alegría, motivación y deseos por aprender más. El maestro que logra esto es reclamado por la sociedad para la educación de sus hijos.

2.2.3. Teorías del desempeño

El docente es un profesional de la educación, es decir, es un trabajador en la educación; por lo mismo, las teorías del desempeño están referidas a entender los factores que actúan en ese mismo proceso. Para Klingner y Nalbandian (2002) las teorías explican el vínculo entre la motivación y la capacidad para el desempeño, así como la relación entre la satisfacción en el trabajo y su desempeño y rendimiento.

Teoría de la equidad

Como su nombre lo indica básicamente sostiene que está relacionada a la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe: justo o injusto (Klingner & Nalbandian, 2002).

Teoría de las expectativas

Esta teoría se centra en los sentimientos de satisfacción de los empleados, que de este modo irradia un mejor desempeño laboral con respecto a otros. Son tres los factores identificados: a) el alcance que un empleado cree que puede tener al realizar el trabajo al nivel esperado; b) la evaluación del empleado con el consecuente reconocimiento mediante gratificaciones o sanciones como resultado de que se alcance o no el nivel esperado en el desempeño; c) La importancia que el

empleado concede a estas gratificaciones o sanciones (Klingner & Nabaldian, 2002).

2.2.4. El rol del Docente en la Educación

Zárate (2011) presenta dos tipos de roles que puede tener un docente: el rol del docente innovador y el rol del docente contemporáneo. Al hablar del rol del docente innovador cita a Bravo et al (2006) ya que ellos señalan que actualmente, la competencia, el profesionalismo y la dedicación que se le exige al docente, hace que recaiga en él una gran responsabilidad. Que los estudiantes, las niñas y los niños comprendan lo que hacen depende en gran parte del trabajo que se les da, es decir, como se los motiva, como se les presentan los contenidos, como se les organiza, entre otras cosas.

Todas estas interacciones se basan en la actividad conjunta que deben realizar los docentes junto con los alumnos, ya que la enseñanza y el aprendizaje son un proceso de construcción compartida. Por lo tanto, es primordial que los docentes asuman un nuevo rol que implica una serie de funciones a realizar:

- Planificar actividades de aprendizaje que respondan a los intereses de los estudiantes.
- Propiciar un ambiente de respeto y confianza.
- Promover canales de comunicación.
- Facilitar que los estudiantes aprendan a aprender.
- Valorar el esfuerzo de los estudiantes.
- Conocer las características de los estudiantes a nuestro cargo.
- Estimular la creatividad e innovación.

- Promover la actividad mental.
- Ofrecer apoyo para construir aprendizajes.
- Tener en cuenta las aportaciones de los estudiantes.

Bravo et al (2006) afirman que el docente tiene una gran responsabilidad que cumplir; por ello el docente desarrollará al máximo su competencia, investigación y dedicación para con su trabajo. El docente logrará que el alumno aprenda y comprenda lo que estudia, usará para ello técnicas de motivación, contenidos interesantes y amenos relacionados con su realidad; el docente organizará su labor a través de la preparación adecuada del plan de clase. En el proceso de construcción de la enseñanza aprendizaje el docente tendrá presente que la enseñanza se realiza en el aprendizaje (no a la inversa).

La enseñanza sin aprendizaje no es enseñanza. La enseñanza es en la medida que el alumno aprende, no simplemente cumplir, la programación, las horas de clase, entre otras. Por lo tanto, el docente realiza una serie de funciones esenciales para lograr un aprendizaje verdadero, duradero y significativo en los alumnos.

Por otra parte, Zárate (2011) también explica cuál es el rol del docente contemporáneo, habla de la investigación de Bravo et al (2006) donde señala que los roles del docente contemporáneo se pueden clasificar en tres dimensiones: (1) la dimensión profesional; (2) la dimensión personal; y (3) la dimensión social.

Zárate (2011) comienza explicando los alcances de la dimensión profesional, la cual integra lo siguiente:

- Planificar adecuadamente el proceso educativo que responde a los intereses y necesidades de los alumnos.
- Contribuir a un adecuado clima de trabajo en el aula.

- Utilizar una variedad de estrategias para lograr aprendizajes de calidad en los alumnos.
- Registrar permanentemente información sobre el avance del aprendizaje de los alumnos.
- Participar en las sesiones metodológicas y en la jornada de reflexión entre los docentes.
- Asumir responsabilidades personales en la toma de decisiones de la institución.
- Revisar el sentido de lo que hacen o dejan de hacer en su desempeño docente.
- Contribuir a la construcción de la comunidad docente vinculado por un proyecto educativo institucional.
- Propiciar un ambiente de respeto y confianza.
- Respetar a los alumnos como persona.
- Generar auto conceptos positivos en los alumnos.
- Proponer evaluaciones sin tensiones respetando el ritmo y modo de aprendizaje de cada alumno.
- Incentivar el compañerismo, la solidaridad la tolerancia y la cooperación.
- Actuar como mediador de los conflictos en el aula sin demostrar favoritismo.
- Cumplir con las indicaciones, exigencias y ofrecimientos para no crear desconfianza ni descrédito.
- Estimular el desarrollo de hábitos, orden e higiene personal.
- Promover canales de participación mediante la organización de debates y discusiones sobre temas de interés y de conocimiento del grupo, creando espacios para ideas y opiniones.

- Aceptar las intervenciones, aunque no sean claras o concretas, buscando la forma de aclararlas sin cortar la espontaneidad.
- Incentivar la intervención de los alumnos los menos espontáneos mediante preguntas sencillas y claras.
- Facilitar que los alumnos aprendan a aprender.
- Valorar el esfuerzo de los alumnos para el logro de aprendizajes.
- Estimular la creatividad.
- Promover la actividad mental.

Posteriormente, Zárate (2011) explica los alcances de la dimensión personal, la cual integra lo siguiente:

- Asumir una actitud innovadora, crítica, creativa, y perseverante en el aula, institución educativa y comunidad.
- Comunicarse asertivamente en todos los niveles de relación.
- Preocuparse por desarrollar permanentemente su autoconocimiento, el conocimiento de su tarea educativa.
- Esforzarse continuamente en su perfeccionamiento personal, cultural y profesional.
- Cultivar una sana autoestima que le permita superar los conflictos y frustraciones personales, laborales y sociales.
- Compartir su experiencia docente para fortalecer las cualidades personales y tener confianza en lo que se hace.
- Evidenciar vocación de servicio y de compromiso frente a los alumnos y al país.

- Esforzarse en desarrollar una personalidad equilibrada con principios, creencias y valores definidos, demostrando coherencia entre lo que se dice y se hace.
- Reconocer el uso práctico de la educación en la vida del ser humano.
- Reconocer y ejercitar procesos internos (cognitivo, motivacionales y emocionales) y conductas que promueven su desarrollo afectivo y eficiente.

Finalmente, Zárate (2011) explica la dimensión social que compone lo siguiente:

- Considerar que el rol docente en la sociedad es, la de hacer hombres y preparar líderes.
- Identificarse con la comunidad donde labora, siendo partícipe de sus proyectos y apoyo en la solución de los problemas que afronta.
- Ser ejemplo de trabajo y perseverancia dentro de su comunidad.
- Orientar, animar, prevenir, ayudar a los miembros de la comunidad.
- Fomentar todo tipo de expresiones culturales, deportivas y recreativas que refuercen la identidad nacional.
- Actuar como verdaderos agentes de cambio en la comunidad.

2.2.5. Evaluación del desempeño docente

Valdés (2000) aporta una definición de la evaluación del desempeño docente. El autor afirma que la evaluación del desempeño docente es una actividad de análisis, compromiso y formación del profesorado, que valora y enjuicia la concepción, práctica, proyección y desarrollo de la actividad y de la profesionalización docente.

La evaluación orienta la actividad educativa y determina el comportamiento de los sujetos, no sólo por los resultados que pueda ofrecer sino porque ella preestablece qué es lo deseable, qué es lo valioso, qué es lo que debe ser. Por lo tanto la evaluación del desempeño docente debe concebirse como un proceso, formativo y sumativo a la vez, de construcción de conocimientos a partir de los desempeños docentes reales, con el objetivo de provocar cambios en ellos, desde la consideración axiológica de lo deseable, lo valioso y el deber ser del desempeño docente (Valdés, 2000).

Este tipo de evaluación está referida a la idoneidad, ética y pedagogía que requiere la prestación del servicio educativo, y tiene en cuenta los saberes, habilidades, actitudes y valores que se hacen evidentes en estos contextos. (Valdés, 2000)

- El saber: le permite al docente, responderse preguntas como: ¿sabe lo que enseña?, ¿sabe cómo enseñarlo?, ¿se preocupa por mantenerse actualizado?, ¿conoce los procesos de desarrollo y aprendizaje de sus estudiantes?, ¿analiza críticamente las estrategias pedagógicas?, entre otras.
- El hacer: permite utilizar estrategias metodológicas y didácticas propias del área; planear, ejecutar y evaluar, de acuerdo con el área de competencia.
- El ser: hace que el profesor se preocupe por la construcción de la identidad personal de sus estudiantes y sea consciente de su proceso emocional, actitudinal y motivacional.

2.2.6. Modelos de Evaluación del Desempeño

Montenegro (2003) caracteriza cuatro tendencias de los modelos de evaluación del desempeño:

- El primero es un modelo centrado en el perfil del docente colocándose como patrón a un docente ideal, el cual tiene algunas limitaciones que por ser ideal es difícil de alcanzar o reunir todas esas características.
- El segundo es un modelo centrado en los resultados obtenidos en la cual interesa el producto de la labor docente apuntando específicamente al rendimiento de sus estudiantes.
- El tercero es el modelo basado en el comportamientos del docente en el aula y otros ambientes de aprendizaje resaltando la forma como el docente trabaja, su dedicación y compromiso. Aunque, puede darse el caso que no se tome en cuenta los resultados de su labor ya que dicha labor no se debe limitar a la realización de tareas específicas.
- El cuarto modelo está orientado a la práctica reflexiva que se apoya en la autoevaluación y compromiso del docente siendo este último relativamente subjetivo ya que no hay un patrón de cómo medirlo objetivamente.

2.3. Características de la empresa

2.3.1. Historia

El 28 de septiembre de 1572 el P. Pedro Sánchez junto con otros 15 sacerdotes jesuitas llegaron a América. Hasta el 12 de marzo de 1618 se dio licencia real para que la Compañía de Jesús se estableciera en Querétaro. Unos meses después, el 20 de agosto de 1625, se funda en Querétaro el Colegio de San Ignacio, que en 1680 estuvo a punto de estar cerrado por falta de recursos. En el año de 1625, el doctor Diego de Barrientos y

Rivera y su esposa doña María de Lomelín hicieron un generoso donativo en beneficio de la Compañía de Jesús, con el propósito de fundar un colegio jesuita en Querétaro.

Se nombró como primer rector del nuevo colegio al padre Pedro Cabrera, mismo que procedió a la compra de las propiedades donde se establecería el Colegio de San Ignacio de Loyola el 20 de agosto de 1625 y que funcionaría como tal hasta el año de 1767, cuando fueron expulsados de Querétaro los miembros de la Compañía de Jesús.

Tras la reiterada petición de don José de la Vía y Santelices, se ordena, el 26 de septiembre de 1772, la reapertura de los colegios de San Ignacio y de San Francisco Javier, mismos que serían regidos por los clérigos seculares de la ciudad de Querétaro.

El 2 de marzo de 1778 se reabren oficialmente las clases. El rector en turno sería el cura y juez eclesiástico José Antonio de la Vía y Santelices, quien comprendió siete años de rectorado hasta el 15 de febrero de 1785, fecha en la que falleció.

El 12 de septiembre de 1831 el Congreso Federal expidió un decreto mediante el cual los colegios fundados por los jesuitas quedaban bajo el amparo de los estados de la Federación. El gobernador en Querétaro Manuel López Ecala, de inmediato designó como rector al Bachiller Manuel de Ochoa y Díaz.

Tras la caída del Imperio de Maximiliano de Habsburgo en mayo de 1867, el presidente Benito Juárez nombra a Julio M. Cervantes como gobernador de Querétaro, quien a su vez comisiona al licenciado Prospero C. Vega para la reapertura de los antiguos colegios jesuitas. Finalmente, el 15 de enero de 1869, los antiguos colegios de San Francisco y San Ignacio se funden en un solo plantel con el nombre de Colegio Civil del Estado.

El 1 de octubre de 1949 toma posesión como gobernador del estado el coronel y doctor Octavio S. Mondragón, quien impulsaría la creación de la Universidad de

Querétaro. El 24 de febrero de 1951 se inaugura la Universidad de Querétaro, y el licenciado Fernando Díaz Ramírez es el primer rector de esta casa de estudios.

2.3.2. Misión, Visión, Objetivos, Valores y Políticas de la Universidad

Misión

Brindar a la comunidad universitaria soluciones tecnológicas en materia de redes, computo y telecomunicaciones, con la finalidad de integrar de manera tecnológica eficiente de las labores académicas, administrativas, de investigación y de difusión de la cultura.

Visión

Ser un equipo de trabajo líder en producción herramientas y técnicas de innovación orientadas a la educación, con espíritu de servicio, compromiso institucional y dotado con las más altas competencias y habilidades que estén sobre los estándares nacionales e internacionales en materia de tecnologías de información y comunicación, en donde las aportaciones y servicios generados sean un elemento estratégico para el logro del engrandecimiento y crecimiento de la universidad autónoma de Querétaro.

Objetivos

Con el trabajo en equipo de las coordinaciones de la dirección, planear y dar seguimiento a los proyectos y actividades relacionadas con la aplicación de las tecnologías de información y comunicación para el apoyo de las actividades académicas y administrativas, en coordinación con las diferentes dependencias universitarias.

Valores

Apego a los principios de justicia, respeto y servicio que rigen la vida de nuestra institución en todos sus ámbitos para coadyuvar en la formación integral de su comunidad universitaria.

Políticas

Consolidación de las relaciones con la sociedad; fortalecimiento de la gestión institucional; uso de las nuevas tecnologías en procesos administrativos; difusión y divulgación de los instrumentos legales que coadyuven al desarrollo académico de la comunidad universitaria.

2.3.3. Misión y visión de la Facultad de lenguas y letras

Misión

La Facultad de Lenguas y Letras es una institución educativa de calidad, compromiso y excelencia que se dedica a la enseñanza de lenguas y culturas, así como la formación de los profesionistas y especialistas en estos campos. Sus egresados son capaces de insertarse de manera consciente en un entorno nacional e internacional. Busca hacer de la excelencia una herramienta que le permita ser líder en el servicio que ofrece.

Visión

Mantenerse vigente como una institución educativa que promueve las lenguas y las culturas en la sociedad. Incrementar la presencia de nuestra facultad en el contexto educativo nacional e internacional a partir de sus programas y proyectos de formación, certificación, difusión e investigación.

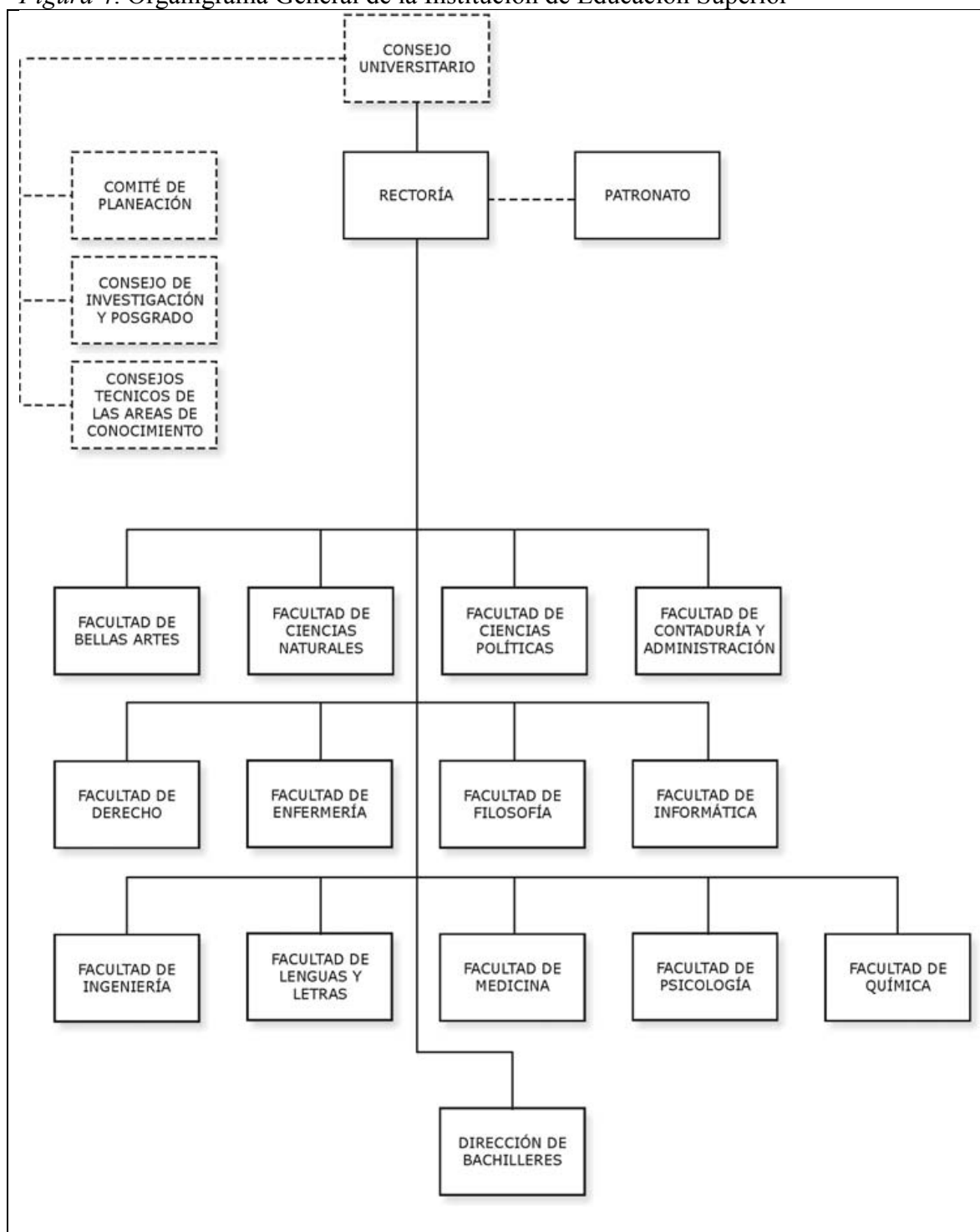
2.3.4. Organigrama

La universidad cuenta con varios organigramas: uno general y uno particular de cada facultad que se adecua a las necesidades de dichas facultades. A continuación se muestran el Organigrama General de la Institución de Educación Superior (Figura 4) y el Organigrama General de la Facultad de Lenguas y Letras (Figura 5).

Como se aprecia en la figura 4 y la figura 5 los organigramas son verticales, esto quiere decir que presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada (Tompson, 2009).

El Organigrama General de la Institución de Educación Superior (Figura 4) comienza con el Consejo Universitario en la parte superior del mismo, el cual está unido con líneas de asistencia o asesoramiento a la Rectoría la cual, a su vez, tiene a su cargo las diferentes facultades de la Universidad, como la Facultad de Bellas Artes, Facultad de Ciencias Naturales, Facultad de Ciencias Políticas, Facultad de Contaduría y Administración, entre otras.

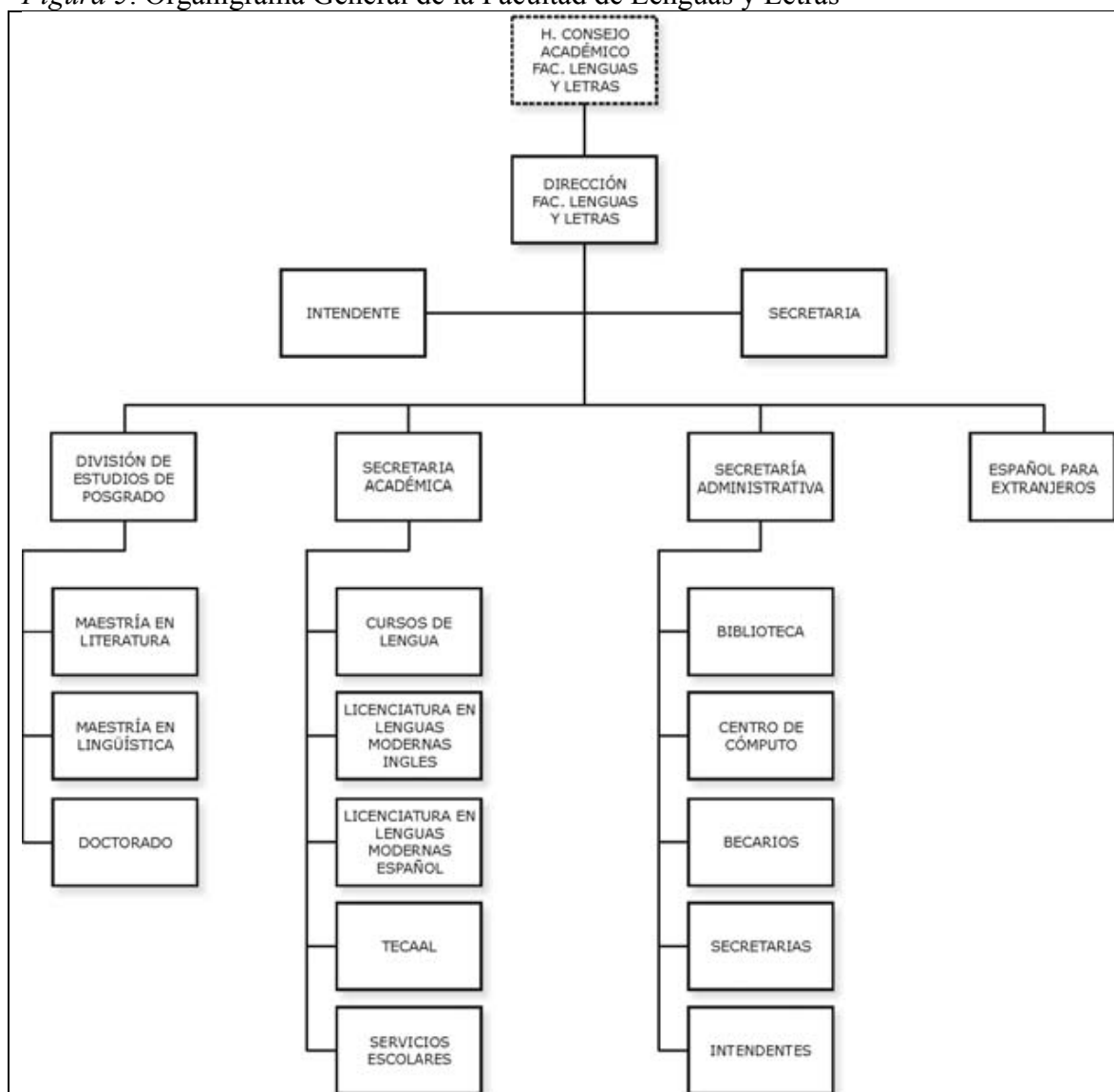
Figura 4. Organigrama General de la Institución de Educación Superior



Fuente: Documento Institucional Interno (2015 s.p.)

El Organigrama General de la Facultad de Lenguas y Letras (Figura 5) también comienza con el Consejo Universitario que está unido con líneas de asistencia o asesoramiento a la Dirección de la Facultad de Lenguas y Letras la cual tiene a su cargo la Secretaría Académica, y ésta está tiene a su cargo la sección de Cursos de Lengua (donde se aplicaron los cuestionarios).

Figura 5. Organigrama General de la Facultad de Lenguas y Letras



Fuente: Documento Institucional Interno (2015 s.p.)

2.4. Investigaciones relacionadas

Arévalo Tomé, Álvarez Llorente y Miles Touya (2003) publicaron un artículo (*Evidencia Española Sobre los Factores Higiénicos y Motivadores de la Teoría de Herzberg sobre Motivación Laboral*) donde se tipifican las distintas causas que afectan a la percepción de satisfacción e insatisfacción de los asalariados españoles en su trabajo. La fuente de información que se utiliza es la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo de 2001 elaborada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. La aportación más importante del artículo es que se presenta una evidencia empírica de la teoría de la motivación de Herzberg para el caso español.

Noriega Paredes (2010) realizó una investigación basada en la Teoría de Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959), que se divide en dos Factores: Motivacionales e Higiénicos, los primeros relacionados con la Satisfacción (Reconocimiento, Logro, Posibilidad de crecimiento, Ascenso, Responsabilidad y Trabajo en sí); y los segundos con la Insatisfacción (Salario, Relaciones Interpersonales, Supervisión Técnica, Políticas y Administración de la empresa, Condiciones Laborales, Factores de la Vida Personal, Estatus y Seguridad Laboral). La investigación contempló a una institución privada de educación básica (preescolar con 200 niños y primaria con 200 niños) del estado de Querétaro, con 33 docentes del género femenino, siendo el objetivo específico conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción de las trabajadoras de referencia, asociado con las variables sociodemográficas de las docentes. Para lograr el objetivo anterior se utilizó la técnica estadística de chi cuadrada, posteriormente se hizo una categorización en 3 factores, 18 categorías y 39 ítems. El instrumento en cuestión, está dividido en los factores siguientes: El factor de satisfacción en el trabajo consta de 7 categorías con 14 ítems, el factor de insatisfacción o de higiene en el trabajo consta de 9 categorías con 21

ítems y por último, el factor de satisfacción de la trabajadora consta de 2 categorías y 4 ítems. Las hipótesis planteadas en esta investigación fueron validadas, ya que se encontraron algunas asociaciones entre las variables sociodemográficas con las variables de satisfacción e insatisfacción, por lo anterior este estudio cobra relevancia por los resultados y recomendaciones que se obtuvieron. Los resultados son una fotografía instantánea de la situación al momento de la investigación en la Institución educativa de referencia.

Cabezas y Ramos (2012) llevaron a cabo un estudio exploratorio donde se analizó los 10 factores relacionados con la motivación hacia el trabajo, la satisfacción y la insatisfacción laboral propuestos por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) y su influencia en el desempeño docente en una muestra representativa de profesores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Entre los factores se incluyeron características propias del trabajo (factores internos) así como características propias del contexto en el que este se desarrolla (factores externos). A su vez, se examinó el efecto de las características de los docentes como edad, género, categoría, dedicación, tipo de contrato y años de servicio en su grado de satisfacción laboral y en los factores motivacionales. La medición de las variables incluidas en el estudio se realizó a través de la aplicación de un cuestionario a una muestra de docentes de la PUCE-Q. Al finalizar el estudio, los análisis estadísticos identificaron al factor externo *supervisión en el trabajo* como predictor del desempeño docente. Además se hallaron diferencias con significación estadística en factores específicos de acuerdo al grupo de dedicación y a la categoría de los profesores. Adicionalmente se encontró una diferencia con significación estadística en el factor *trabajo en sí* dependiendo del género de los profesores. Las profesoras mostraron un nivel de satisfacción más alto en este factor que los profesores. Estos

hallazgos llaman a profundizar en siguientes investigaciones sobre estas variables específicas.

Juárez Echeverría (2012) realizó una investigación con un diseño no experimental y buscó determinar el nivel del desempeño de los docentes de secundaria según el docente, el estudiante y el subdirector de formación general en una institución educativa policial de la Región Callao -2009. La muestra es no probabilística disponible. Se aplicó tres instrumentos elaborado por el Ministerio de educación del Perú, adaptado por la autora y validado por juicio de expertos mediante V de Aiken con un alto nivel de validez y confiabilidad, dirigido a 22 docentes pertenecientes al Ministerio del Interior, Ministerio de Educación y APAFA, a 150 estudiantes y al subdirector de formación general. Se miden tres dimensiones como planificación del trabajo pedagógico, gestión de los procesos de enseñanza-aprendizaje y responsabilidades profesionales. Los resultados dan a conocer un desempeño bueno según los docentes con 59,1%, estudiantes con 73,3% y subdirector de formación general con 59,1%. Concluyendo que existe una elevada tendencia a presentar niveles buenos de desempeño.

Zárate Ramírez (2011) realizó una investigación contribuir a las organizaciones de las Instituciones Educativas al desempeño de la labor directriz del director y su trabajo en forma paralelo con los docentes, que el esfuerzo unido contribuirá a la labor pedagógico con los alumnos y al clima institucional. La finalidad de dicha investigación fue (1) hacer un análisis de la relación que existe en el Liderazgo del Director y el desempeño del docente en concordancia al trabajo pedagógico de la misma forma el trabajo en la escuela como tarea educativo; (2) conocer el estilo del liderazgo del director, del cual, se vale como autoridad del quien conduce para dirigir, motivar, guiar, influir, etc. Con el fin de cristalizar las opiniones del grupo que está a su disposición; y (3) conocer en cual de las

dimensiones del desempeño docente favorece más el nivel de liderazgo que realiza el director ante las gestiones pedagógicas, administrativa e Institucional, todo ello con una mirada al trabajo pedagógico del maestro en paralelo a la institución dando posibilidades de desarrollo de competencias básicas del alumno y desempeñarse en la vida diaria. El propósito de la investigación es contribuir a las organizaciones de las Instituciones Educativas al desempeño de la labor directriz del director y su trabajo en forma paralelo con los docentes, que el esfuerzo unido contribuirá a la labor pedagógico con los alumnos y al clima institucional.

Ioana Gherman, Iturbe Vásquez, y Osorio Murillo (2011) hicieron un estudio cualitativo donde se aplicó el enfoque de Herzberg para comparar sus resultados con los obtenidos en el sector retail, a nivel operativo. Ellos analizaron una muestra de 472 trabajadores y se encontraron indicios que hay factores que coinciden en su impacto sobre la motivación, tal como lo halló Herzberg. Sin embargo se encontraron otros factores que muestran una tendencia contraria a sus resultados. En particular, las relaciones interpersonales constituyen un factor motivante y no higiénico como lo postuló Herzberg. Como producto de su investigación se plantearon varias explicaciones a las diferencias encontradas y sugirieron recomendaciones para mejorar las practicas de Recursos Humanos.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Justificación

En la actualidad el mundo está globalizado y por lo tanto actualmente en la sociedad comienza a ser indispensable que las personas aprendan por lo menos una lengua aparte de su lengua materna. Gracias a esta necesidad emergente existen muchas instituciones donde dan cursos de lengua.

Debido a la gran competencia que hay entre las escuelas de idiomas y las escuelas donde ofrecen cursos de idioma se tiene la necesidad de diseñar una estrategia para identificar, erradicar, modificar o disminuir los factores higiénicos que afectan el desempeño docente en las instituciones.

Para poder mejorar la calidad de las clases y aumentar la satisfacción de los estudiantes, es necesario identificar los principales factores higiénicos que hacen que los maestros no puedan tener el mejor desempeño al momento de planear e impartir su curso.

Una vez identificados dichos factores se pueden proponer cursos en los que ayuden a los docentes a tener un mejor desempeño o se pueden hacer arreglos en la institución para así sacar el mejor provecho del factor humano, es decir, los maestros de la institución.

Logrando así ofrecer cursos de lengua de buena calidad que satisfagan las necesidades de los estudiantes. Para aumentar el porcentaje de ingreso y estadía de los estudiantes en los cursos de idioma.

3.2. Planteamiento del Problema

Desde hace unas décadas, las sociedades viven en un constante cambio social, económico, político y cultural, entre otros. Esto provoca un cambio de paradigmas y de

modelos mentales en la sociedad. Dichos cambios afectan tanto los modos de vida de las personas como el vínculo que el individuo establece con las organizaciones a las que pertenece (Ramírez, Badii & Abreu, 2008).

En vista de ello, el recurso humano constituye el activo más valioso de toda la organización, ya que se encarga de movilizar los recursos tangibles e intangibles, hacer funcionar el ciclo operativo y establecer las relaciones que permiten a la organización lograr sus objetivos (D'Alessio, 2008; Robbins & Coulter, 2005).

Actualmente la organización cuenta con técnicas y procesos avanzados de reclutamiento, selección y capacitación de personal. Sin embargo, esto no garantiza la calidad del trabajo si no se cuenta con trabajadores motivados. Por lo tanto es indispensable identificar los factores higiénicos que afectan el desempeño laboral en la institución para así ver las medidas necesarias para reducir dichos factores al máximo.

En la institución no existe a la fecha una forma de evaluación para identificar los factores higiénicos y la forma en que dichos factores afectan el desempeño docente. Ante tal circunstancia se plantea la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los principales factores higiénicos que afectan el desempeño docente?

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo general

- Identificar los principales factores higiénicos que afectan el desempeño docente.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los principales factores higiénicos.
- Describir el desempeño docente.

3.4. Definición del Universo

El plantel donde se llevó a cabo la investigación actualmente cuenta con 42 docentes clasificados de la siguiente manera (Tabla 2):

Tabla 2

Cartilla de docentes que imparten cursos de lengua.

Docente de curso curricular 2015-1 de:	Cantidad
Inglés	20
Francés	13
Italiano	6
Alemán	3
<i>Total de docentes:</i>	42

Fuente: Elaboración propia (2015)

3.5. Tamaño y Tipo de la Muestra

De acuerdo a las características, recursos y tiempo destinado a la presente investigación, se manejó una muestra no probabilística por conveniencia integrada por 30 docentes (Tabla 3).

Tabla 3

Muestra de docentes.

Docente de curso curricular 2015-1 de:	Total	Encuestados
Inglés	20	15
Francés	13	10
Italiano	6	2
Alemán	3	3
<i>Total de docentes:</i>	42	30

Fuente: Elaboración propia (2015)

La elección de los elementos en las muestras no probabilísticas, depende de cuestiones relacionadas con las características de la investigación o de quien hace el estudio, y requiere de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas

peculiaridades definidas previamente en el planteamiento del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

3.6. Definición de Variables

La *Variable Independiente* en el estudio es los factores higiénicos. De acuerdo con Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) los factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal.

La *Variable Dependiente* de la investigación es el desempeño docente. De acuerdo con Montenegro (2003, p.18)

“Mientras la competencia es un patrón general de comportamiento, el desempeño es un conjunto de acciones concretas. El desempeño del docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo, el desempeño se ejerce en diferentes o niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva. El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y cualificar la profesión docente. Para esto, la evaluación presenta funciones y características bien determinadas que se tienen en cuenta en el momento de la aplicación. De ahí la importancia de definir estándares que sirvan de base para llevar a cabo el proceso de evaluación.”

3.7. Hipótesis

La Hipótesis es la siguiente:

- Existen factores higiénicos que están relacionados con el desempeño docente.

4. METODOLOGÍA

4.1. Diseño del Estudio

Para la presente investigación se utilizó un Diseño No Experimental. Este tipo de estudio se caracteriza porque el investigador se limita a observar, y posteriormente analizar, los fenómenos ya existentes. En este tipo de estudio no se construye ninguna situación ni se tiene control directo sobre las variables independientes porque éstas y sus efectos ya sucedieron (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

4.2. Tipo de Estudio

Para esta investigación se eligió un Estudio Descriptivo ya que sólo se pretende dar un diagnóstico; (1) De Campo porque se debe acudir directamente al organismo para hacer la investigación; (2) Transeccional ya que se hace la medición de un solo instante; y (3) Correlacional porque que se utilizan dos variables que se busca relacionar.

1. La investigación de campo es aquella que se realiza en el mismo sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Los datos se recogen directamente del escenario natural, lo que permite verificar las condiciones existentes. Hernández, Fernández y Baptista, 2003).
2. Los diseños transeccionales o transversales descriptivos, recogen datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos, y analizar su incidencia e interrelación en un único momento dado. Bajo un enfoque cuantitativo, los estudios transversales descriptivos presentan un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos o indicadores en un punto del tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

3. Los diseños transversales correlacionales- causales, describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. De forma cuantitativa, miden y analizan la asociación entre variables en un tiempo único y se fundamentan en ideas o hipótesis correlacionales (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

4.3. Instrumento

Para elaborar la encuesta, se diseñó un cuestionario de 33 preguntas, 13 para datos generales y 10 para cada variable (Tablas 4 y 5), con escala tipo Likert, también denominada método de evaluaciones sumarias, denominada así por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Dicho cuestionario fue validado por pares y experto con apoyo de los compañeros de la maestría y de la directora de tesis.

Tabla 4

Preguntas sobre los Factores higiénicos.

Factor higiénico a evaluar	Pregunta realizada
Salario	El salario neto recibido corresponde a mi trabajo realizado.
Beneficios sociales	- Recibo beneficios sociales en el cargo (ej.: bonificaciones, seguro de vida, premios por desempeño) - Recibo beneficios sociales fuera del cargo pero dentro de la organización (ej.: descanso, refrigerios, transporte, restaurante)
Tipo de dirección o supervisión	- La institución da a conocer la estructura y el organigrama. - Existe una buena relación laboral con la dirección.
Condiciones físicas y ambientales de trabajo	- Las condiciones físicas son las adecuadas para el puesto que desempeño (ej.: iluminación, temperatura, ruido) - El diseño del lugar es adecuado para que labore. (ej.: tamaño, distribución, privacidad).
Políticas físicas de la empresa	Se da a conocer las políticas de la empresa.
Reglamentos internos	Se aplica el reglamento interno (resguardo, obligaciones y sanciones).
Crecimiento y desarrollo laboral	Existe un plan de crecimiento y desarrollo laboral.

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Tabla 5

Preguntas sobre el desempeño docente.

Aspectos del desempeño docente	Pregunta realizada
Disciplina	• Tiene un completo dominio de la lengua que imparten en el curso.
Planificación del curso	• Planifica el proceso de aprendizaje de la segunda lengua.
Diseño de ambientes de aprendizaje	• Crea ambientes agradables que fomentan el aprendizaje de la lengua.
Estrategias, métodos y técnicas de aprendizaje	• Usa estrategias que faciliten de aprendizaje de las 4 habilidades de la lengua (escuchar, hablar, leer y escribir).
Motivación	• Estimula el interés de los estudiantes para el aprendizaje efectivo de la lengua.
Evaluación del aprendizaje	• Desarrolla sistemas de evaluación que midan el desempeño de las 4 habilidades de la lengua.
Comunicación	• Usa las diferentes formas de expresión para establecer una comunicación auténtica en la segunda lengua.
Gestión del curso	• Integra el uso de las tecnologías de la información en el proceso de aprendizaje de la lengua. • Integra el uso de las tecnologías de la comunicación en el proceso de aprendizaje de la lengua.
Actualización	• Se actualiza en el uso y enseñanza de la lengua.

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Las tablas 4 y 5 muestran qué es lo que se evaluó tanto para la variable dependiente como la independiente y cuáles fueron las preguntas que se utilizaron para evaluar diferentes aspectos de las variables.

La escala tipo Likert es una técnica para evaluar por niveles las variables que se relacionan con actitudes. Los ítems se presentan en forma de afirmaciones o juicios y se pide al encuestado que externe su opinión eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico para poder calificar cada afirmación y al final se suman las puntuaciones obtenidas en todas las respuestas para obtener la calificación total del sujeto (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

La escala de Likert es una escala ordinal y como tal no mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud. Si una persona obtiene una calificación de 60

puntos en una escala, esto no significa que su actitud hacia el fenómeno medido sea el doble que la de otro individuo que obtenga 30 puntos, pero sí indica que tiene una actitud más favorable que el de 30.

Para validar la encuesta se estableció un consenso de opiniones de pares y experto que ayudó a determinar, sobre una lista de ítems, cuáles eran los más apropiados para evaluar las variables y utilizarlos como base en el cuestionario definitivo.

Millman y Greene (1989) indican que el experto define el propósito del instrumento y que el grupo elegido de expertos ha de representar una diversidad relevante de capacidades y puntos de vista. En este caso, el experto fue seleccionado con base en su conocimiento y su experiencia de investigación, en temas relacionados con el Comportamiento Organizacional.

4.4. Procedimiento

A continuación se describen las etapas a través de las cuales se llevó a cabo el proceso de investigación:

1. Elección del tema de investigación en función de los recursos e intereses del autor y con asesoría de la directora de tesis.
2. Autorización para realizar el estudio, por parte de las autoridades de la institución en el entendido de que la información sería confidencial.
3. Revisión de documentos de la empresa:
 - a. Manual de la organización
 - b. Listas de los cursos curriculares de inglés. (Curso 2015-1)
 - c. Listas de los cursos curriculares de francés. (Curso 2015-1)
 - d. Listas de los cursos curriculares de italiano. (Curso 2015-1)

- e. Listas de los cursos curriculares de alemán. (Curso 2015-1)
- 4. Elaboración del marco teórico y estructura de la tesis.
- 5. Elaboración y validación del instrumento, en este caso un cuestionario de 33 preguntas.
- 6. Aplicación del cuestionario a la población de estudio en el lugar de trabajo.
- 7. Análisis de los datos obtenidos mediante el cuestionario.
- 8. Presentación de resultados y conclusiones.

4.5. Procesamiento de la información

La información se contabilizó y capturó en hojas de Excel; se aplicó estadística descriptiva para obtener los porcentajes de cada variable y los resultados se presentaron en forma de gráficos. Los datos se examinaron con el programa estadístico SPSS versión 22 y se realizó un análisis descriptivo de frecuencias con tablas de contingencia empleadas para registrar y analizar la relación entre dos variables, de naturaleza cualitativa. Las tablas de contingencia se utilizaron para determinar la correlación existente entre las variables de factores higiénicos y las de desempeño docente.

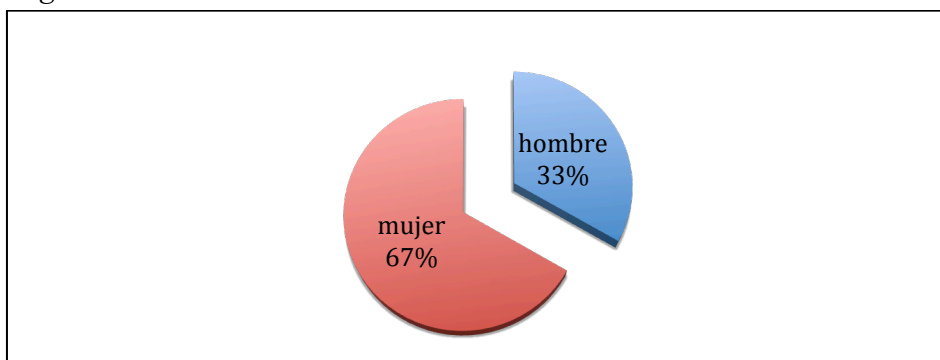
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presenta la descripción de la muestra y los resultados obtenidos, en forma de gráficos, de cada una de las variables de estudio.

5.1. Características de la muestra

De los docentes laboran en la institución educativa y que contestaron la encuesta se encuentran el doble de mujeres que hombres (Fig. 6).

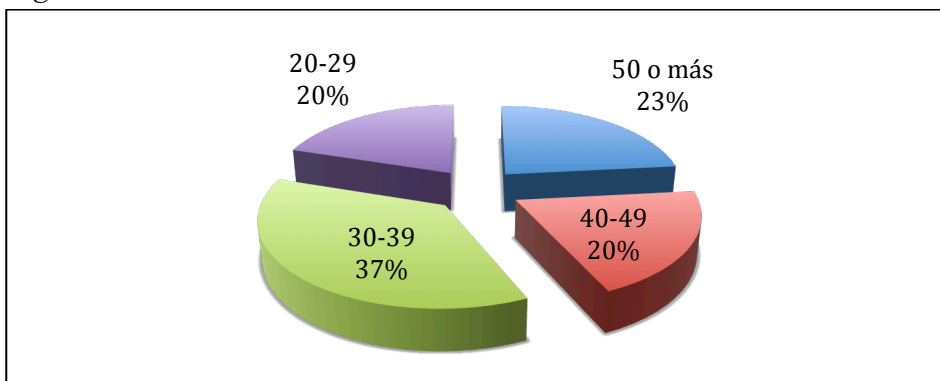
Figura 6. Género



Fuente: Elaboración propia (2015).

La mayoría de los docentes que laboran en el colegio, son adultos que oscilan entre los 30 y 39 años de edad. Se encontraron pocos adultos jóvenes que oscilan entre los 20 y 29 años. Y se encontró un gran número de docentes que son mayores de 40 años (Fig. 7).

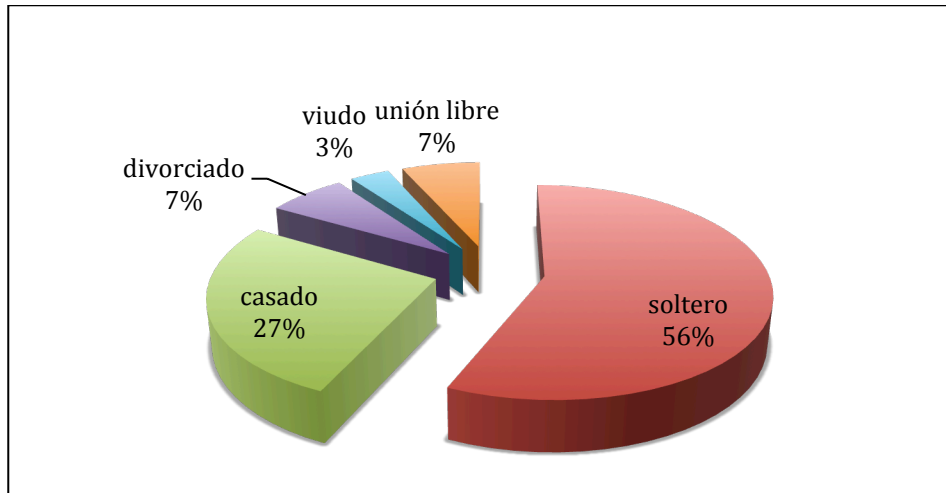
Figura 7. Edad



Fuente: Elaboración propia (2015).

El 66% de los docentes no cuentan con una pareja habitual; mientras que el 34% de los docentes tiene una pareja habitual. Por lo que presume que la mayoría carece de una relación personal estable (Fig. 8).

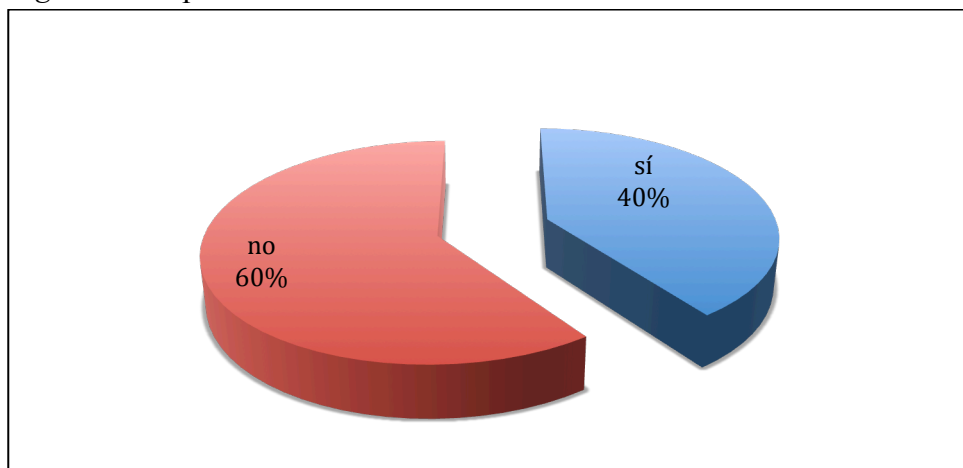
Figura 8. Relaciones personales



Fuente: Elaboración propia (2015).

El 60% de los docentes no tiene dependientes económicos. La falta de dependientes económicos podría estar relacionada con que la mayoría de los docentes son solteros. (Fig. 9).

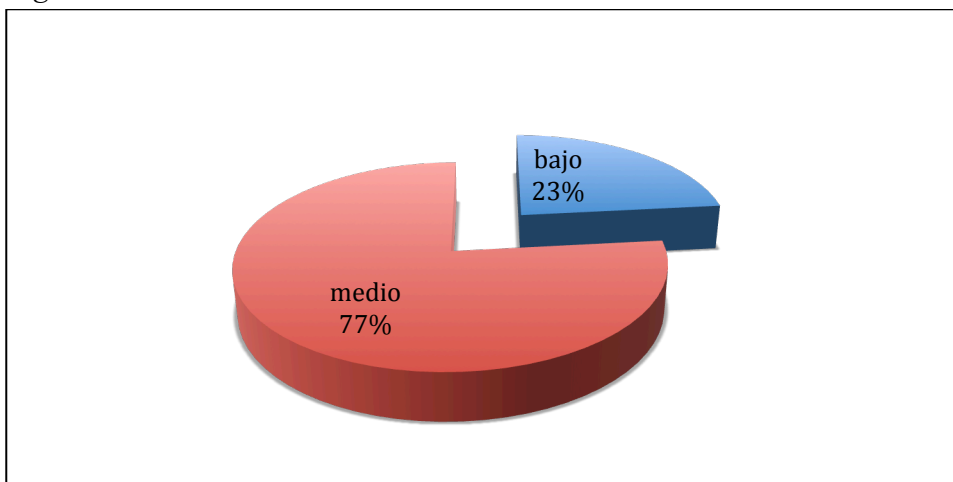
Figura 9. Dependientes económicos



Fuente: Elaboración propia (2015).

La mayoría de los encuestados cuentan con un nivel económico medio (Fig. 10). Esto se puede suponer ya que la mayoría no cuenta con dependientes económicos (Fig. 9) y un 83% de los docentes cuentan con 15 horas o más de clase semanales (Fig. 16).

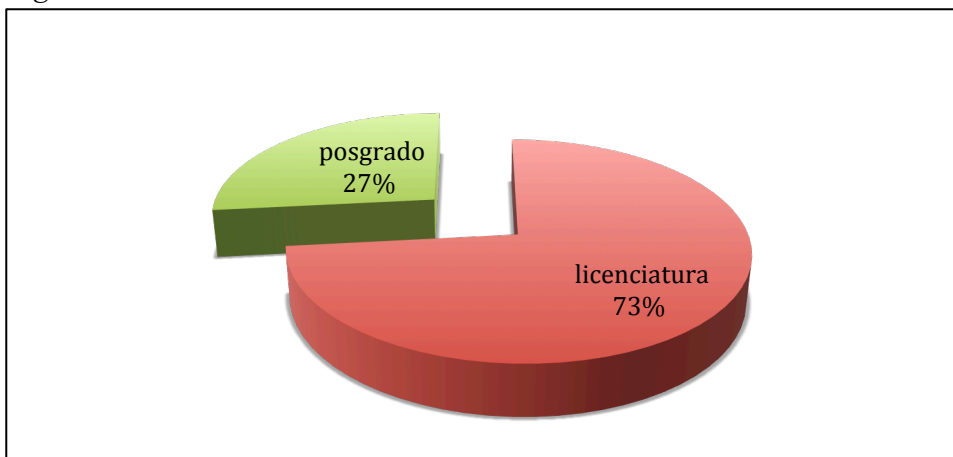
Figura 10. Nivel económico



Fuente: Elaboración propia (2015).

La mayoría de los docentes encuestados cuenta con licenciatura y sólo una minoría, 27%, cuenta con algún grado de obtenido en posgrado (Fig. 11).

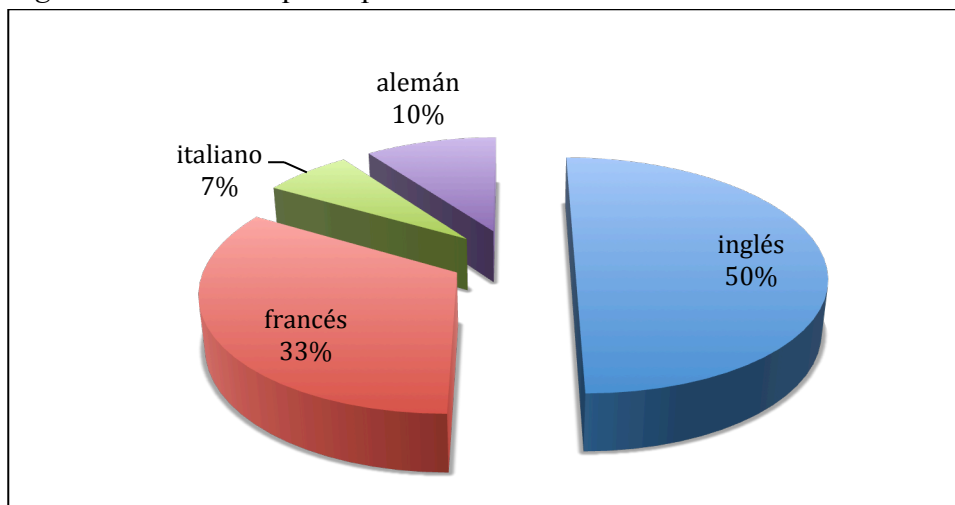
Figura 11. Grado académico



Fuente: Elaboración propia (2015).

Se encuestaron algunos maestros que imparten en curso curricular de idiomas. El 50% de la muestra de docentes imparte la materia de inglés, mientras que el 33% imparte la materia de francés y una minoría imparten las materias de italiano y alemán (Fig. 12).

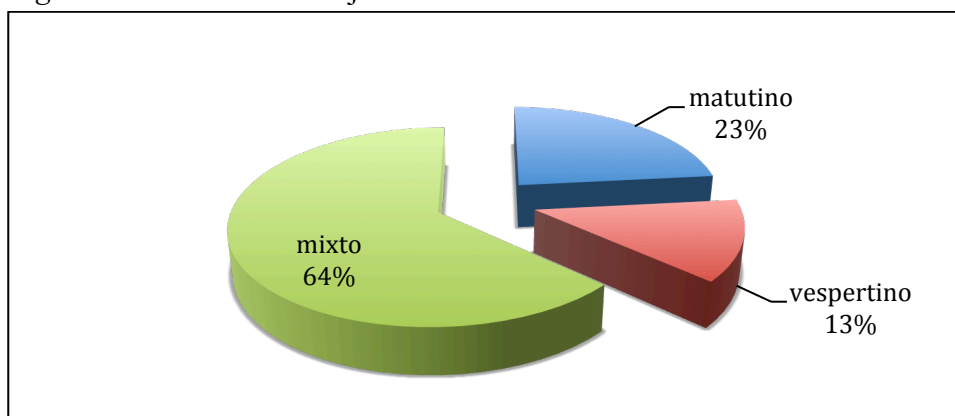
Figura 12. Materias que imparten



Fuente: Elaboración propia (2015).

Diecinueve de los docentes, casi dos terceras partes de los encuestados, laboran tanto en la mañana como en la tarde. Por otra parte, 23% de los docentes laboran únicamente en la mañana; mientras que el 13% de los docentes labora sólo en la tarde.(Fig. 13).

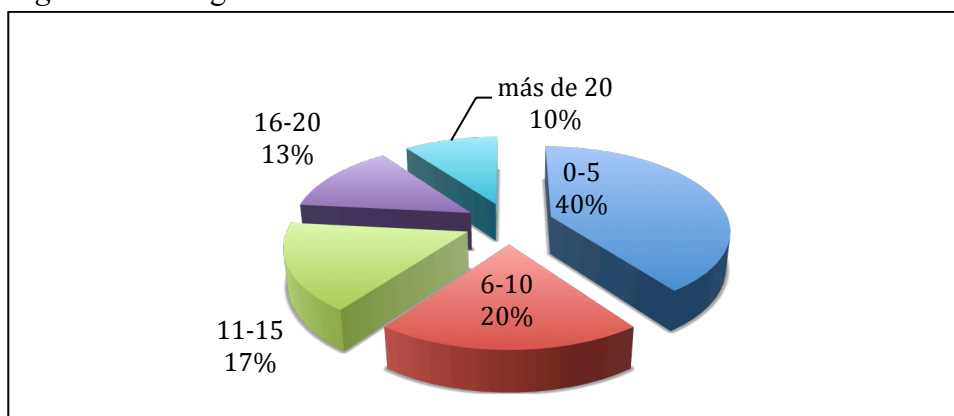
Figura 13. Turno de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2015).

La mayoría de los docentes, 40% de la muestra, tienen menos de 5 años de haber ingresado a la institución. El 13% oscila entre los 6 y 10 años de antigüedad en la institución; y el resto cuenta con más de 10 años de formar parte del equipo de trabajo de la institución (Fig. 14).

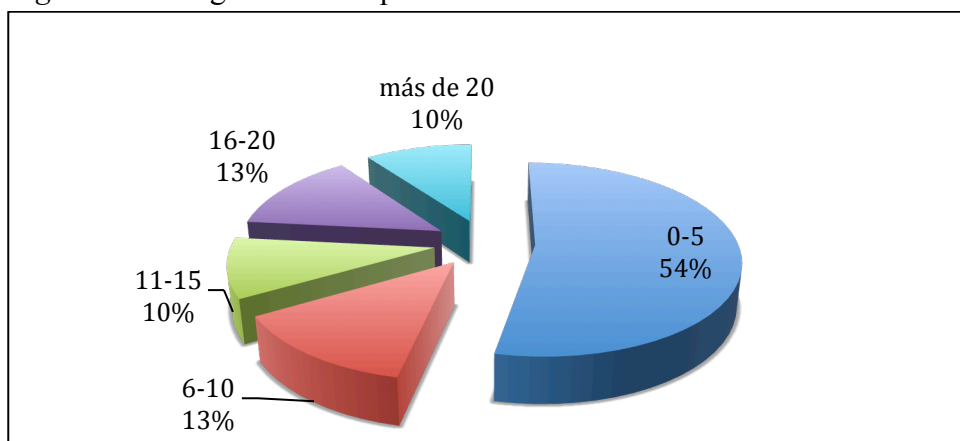
Figura 14. Antigüedad en la institución



Fuente: Elaboración propia (2015).

Si se compara la gráfica de la antigüedad en la institución (Fig. 14) y la gráfica de la antigüedad en el puesto (Fig. 15) se puede apreciar que hay muy poca rotación de personal. En el peor de los casos se puede asumir que la institución carece de planes de desarrollo y crecimiento laboral.

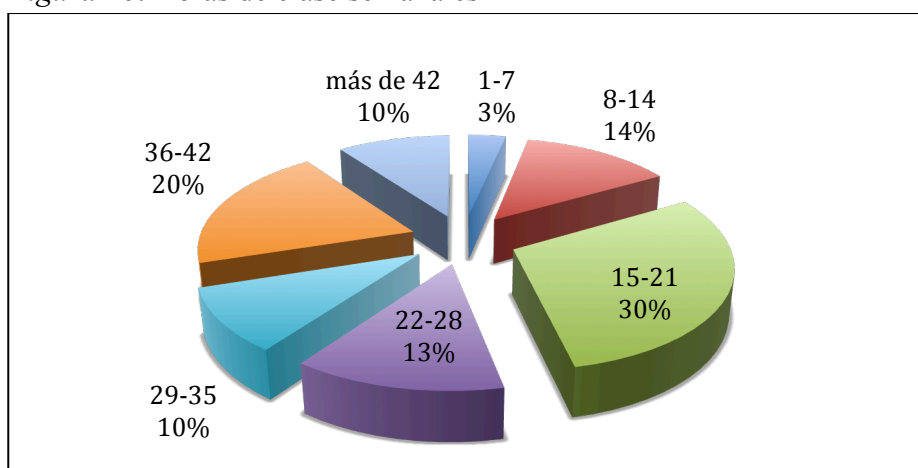
Figura 15. Antigüedad en el puesto



Fuente: Elaboración propia (2015).

El 43% de los docentes de cursos de lengua afirmaron que sus horas de clase semanales oscilan entre quince y veintiocho. Mientras que el 40% restante trabaja veintinueve o más horas a la semana. Por otra parte el 17% de los docentes afirman tener únicamente entre una y catorce horas semanales, lo cual quiere decir que sólo trabajan una o dos horas al día (Fig. 16).

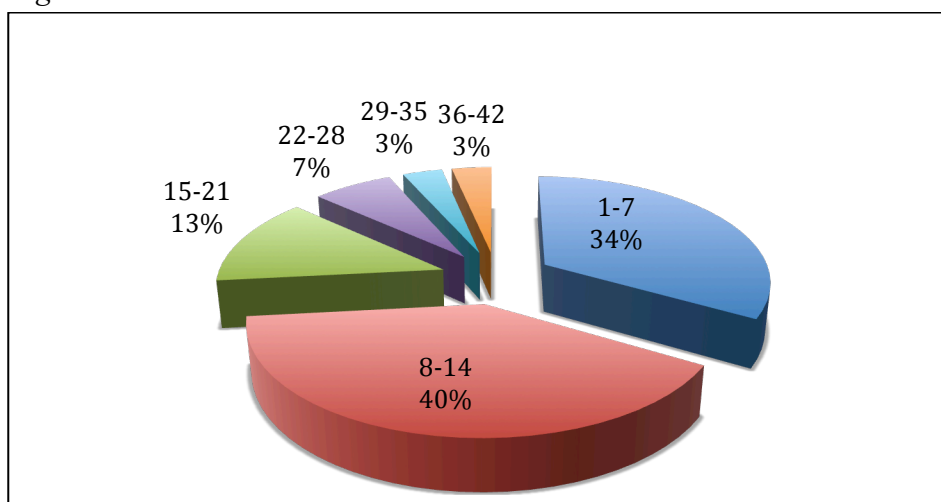
Figura 16. Horas de clase semanales



Fuente: Elaboración propia (2015).

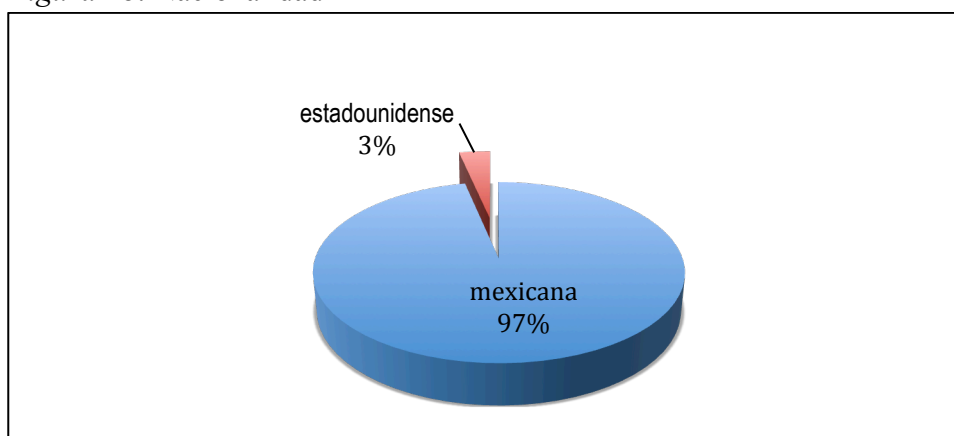
Como se puede apreciar en la gráfica (Fig. 16) la mayoría de los docentes le dedica menos de 14 horas a la semana a realizar sus planeaciones del curso de idioma (ejemplo: gestionar el desarrollo del curso, realización y/o revisión de actividades, colecta de materiales que desarrollen las 4 habilidades de la lengua, entre otras).

Si se compara la gráfica de horas clase semanales (Fig. 16) y la gráfica de horas extra-clase semanales (Fig. 17) se puede suponer que los maestros le dedican muy poco tiempo a la planeación y gestión de la clase de lengua extranjera.

Figura 17. Horas extra-clase semanales

Fuente: Elaboración propia (2015).

La encuesta fue aplicada a maestros que imparten cursos de lengua extranjera, tales como: cursos de inglés, francés, italiano y alemán. De los 30 docentes encuestados sólo un maestro viene del país cuya lengua materna es la misma lengua que dicho docente ahora imparte como lengua extranjera en México. A pesar de que las materias son lenguas extranjeras, la institución no cuenta con un número significativo de docentes extranjeros que enseñen su lengua materna (Fig. 18).

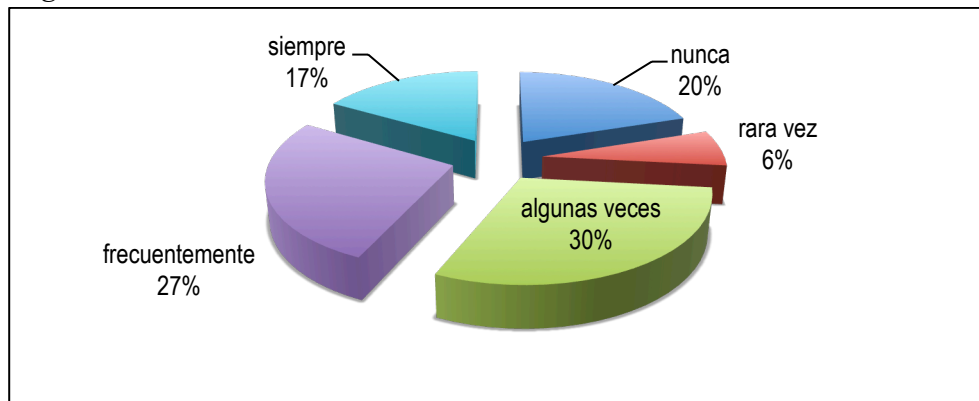
Figura 18. Nacionalidad

Fuente: Elaboración propia (2015).

5.2. Resultados de la Variable Independiente: Factores higiénicos

La gran mayoría de los docentes encuestados, 66% manifestó que no está satisfecho con el salario, negaron que el salario neto recibido sólo algunas veces o menos corresponde a su trabajo realizado (Figura 19).

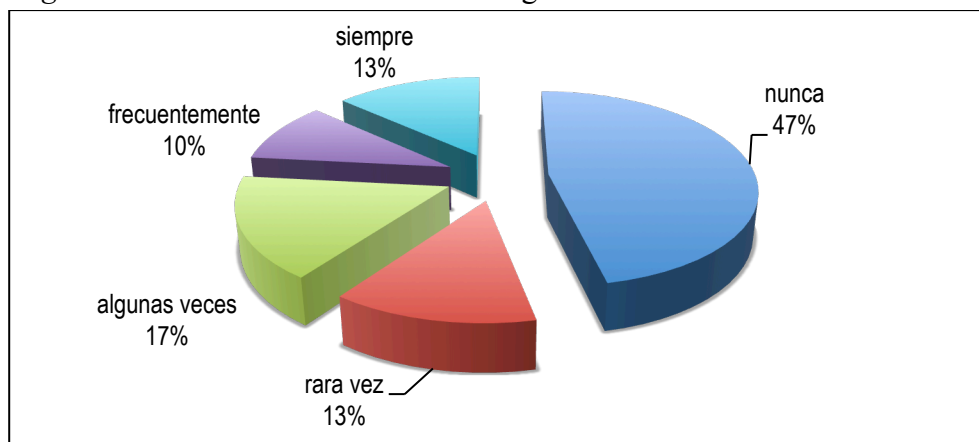
Figura 19. Salario



Fuente: Elaboración propia (2015).

Casi la mitad de los profesores que fueron encuestados, el 47%, declaró que nunca reciben beneficios sociales en el cargo, como: bonificaciones, seguro de vida, premios por desempeño, entre otros. (Fig. 20).

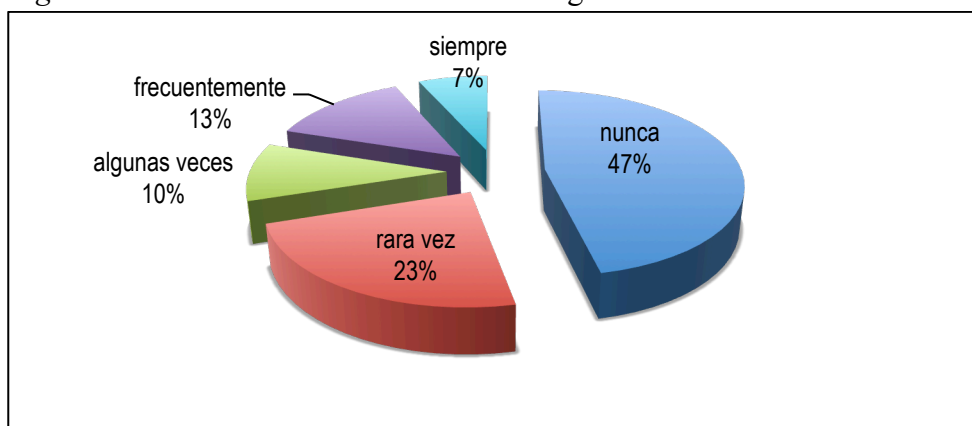
Figura 20. Beneficios sociales en el cargo



Fuente: Elaboración propia (2015).

El 60% de los docentes externó que rara vez o nunca reciben beneficios sociales fuera del cargo pero dentro de la organización tales como: descanso, refrigerios, transporte, restaurante. Sólo un 7%, dos maestros de los treinta encuestados, declararon que sí reciben beneficios sociales fuera del cargo (Figura 21).

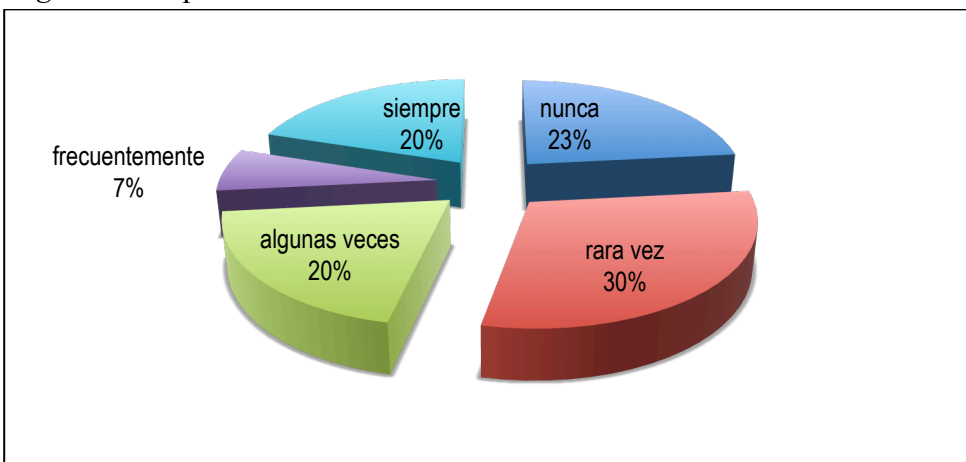
Figura 21. Beneficios sociales fuera del cargo



Fuente: Elaboración propia (2015).

Respecto al tipo de dirección la mitad de los docentes expresaron que rara vez o nunca la institución da a conocer la estructura y el organigrama. Lo cual cabría suponer que crea un ambiente de confusión ya que no saben cómo están las líneas de mando y no se conoce a quien tienen que reportar sus actividades (Fig. 22).

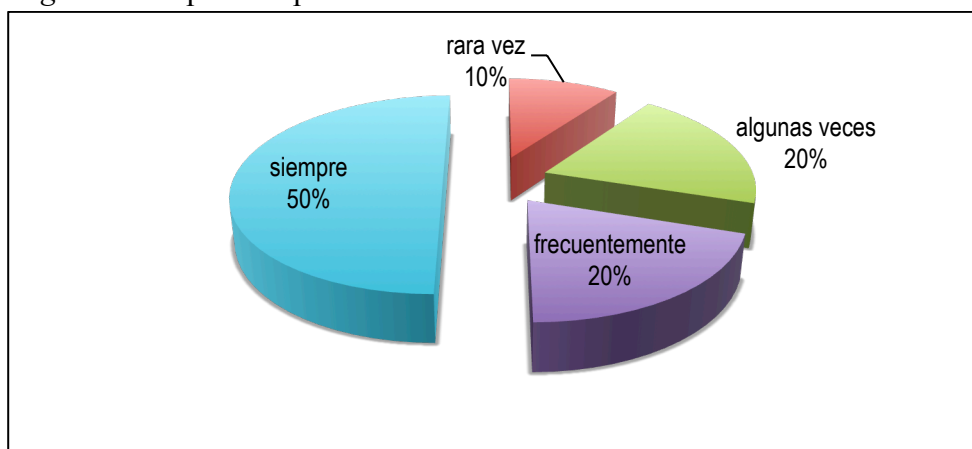
Figura 22. Tipo de dirección



Fuente: Elaboración propia (2015).

La mitad de los profesores de idiomas reconocieron que siempre existe una buena relación laboral con la dirección. Sólo el 30% declaró que algunas veces o rara vez existe una buena relación con la dirección. (Fig. 23).

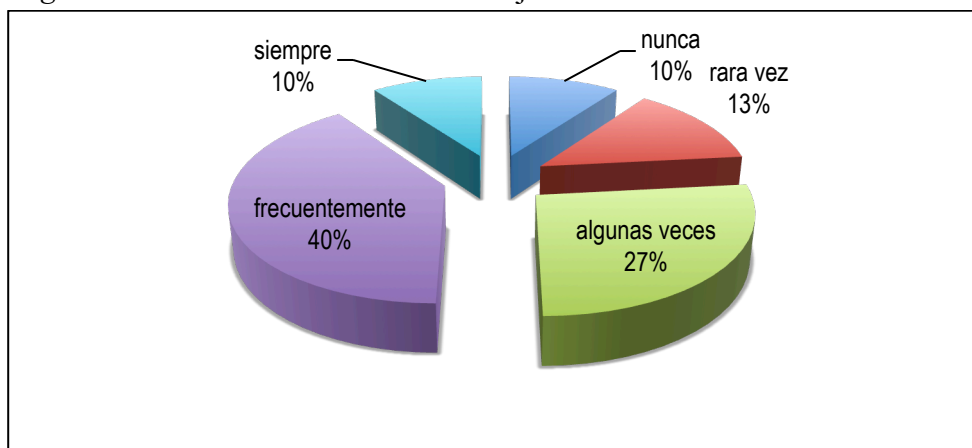
Figura 23. Tipo de supervisión



Fuente: Elaboración propia (2015).

El 50% de los maestros de la institución afirmó que las condiciones físicas son las adecuadas para el puesto que desempeña por ejemplo: iluminación, temperatura, ruido, entre otras. Por otra parte, el 23% declaró que rara vez o nunca las condiciones físicas son las adecuadas para dar clases. (Fig. 24).

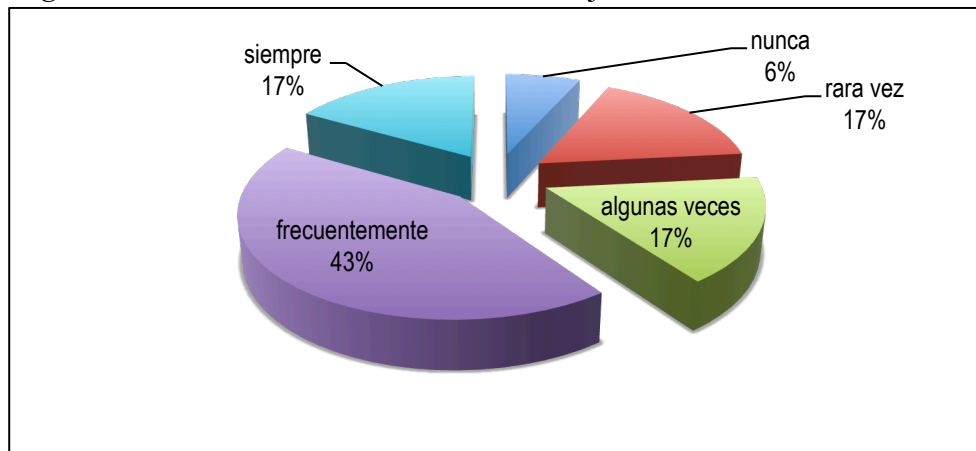
Figura 24. Condiciones físicas de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2015).

Gran parte de los profesores, 60% de ellos, manifestó que el diseño del lugar es adecuado para que laboren y están de acuerdo con que el tamaño, la distribución, y la privacidad son los adecuados para desempeñarse. Por otra parte, el 23% declaró que nunca o rara vez las condiciones ambientales les son favorables (Fig. 25).

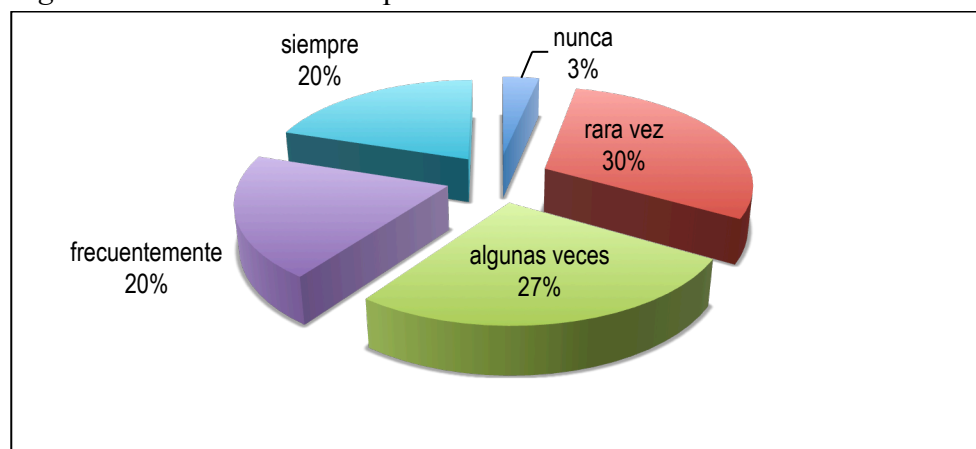
Figura 25. Condiciones ambientales de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2015).

El 40% de los encuestados indicaron que se dan a conocer las políticas de la empresa. Mientras que el 60% afirmó que algunas veces, rara vez o nunca se dan a conocer las políticas de la empresa (Figura 26).

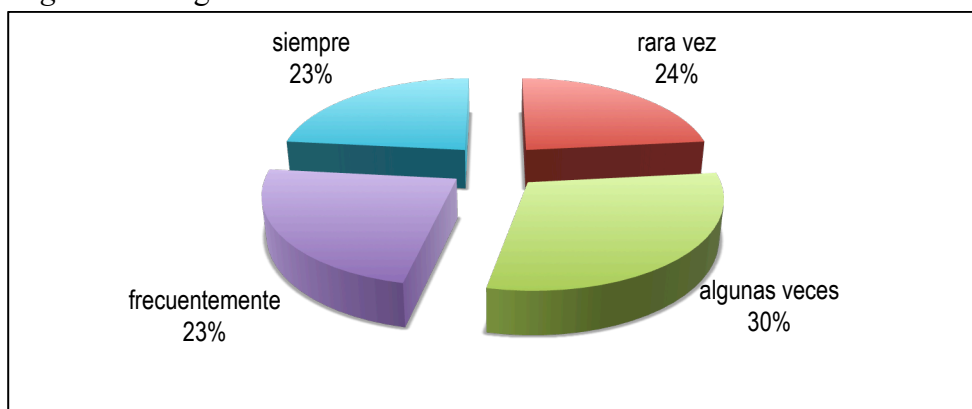
Figura 26. Políticas de la empresa



Fuente: Elaboración propia (2015).

El 46% de los profesores de idiomas encuestados afirmaron que se aplica el reglamento interno (resguardo, obligaciones y sanciones) . Sin embargo, 56% de los docentes declararon que sólo algunas veces o rara vez se aplica el reglamento interno (Fig. 27).

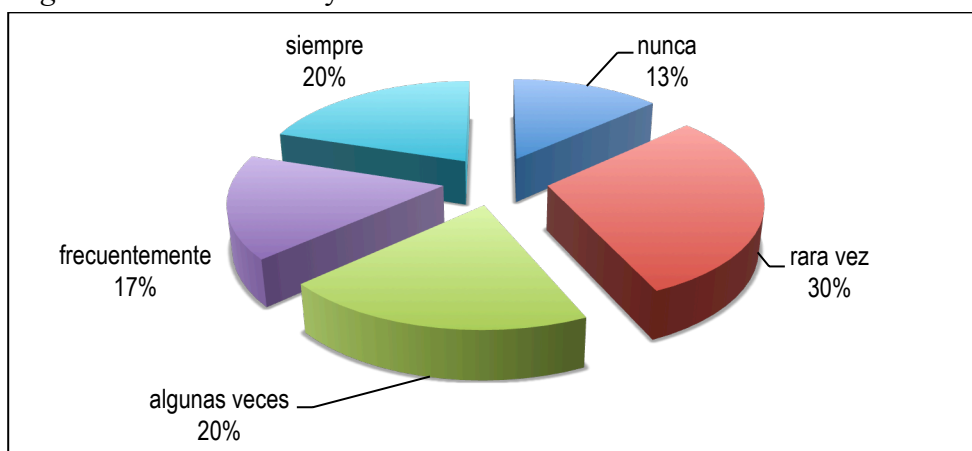
Figura 27. Reglamentos internos



Fuente: Elaboración propia (2015).

El 37% de los encuestados indicaron que siempre o frecuentemente existe un plan de crecimiento y desarrollo laboral. El afirmaron que algunas veces existe un plan de desarrollo y crecimiento laboral. El 47% declararon que rara vez o nunca existe un plan de crecimiento y desarrollo laboral (Fig. 28).

Figura 28. Crecimiento y desarrollo laboral

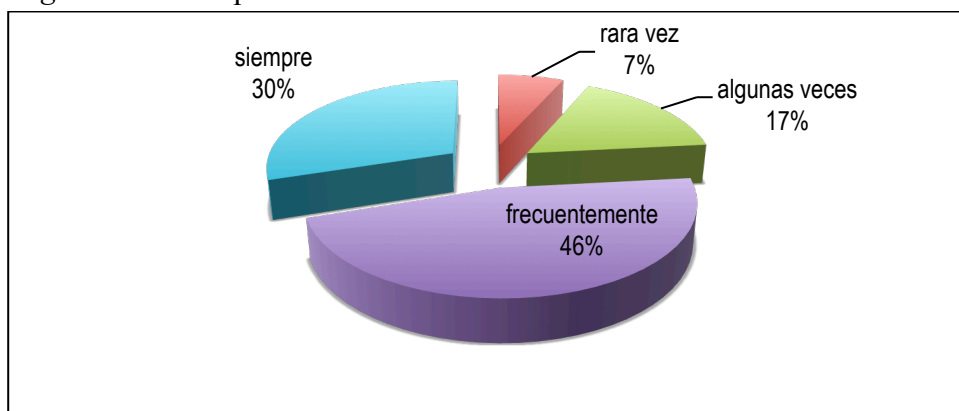


Fuente: Elaboración propia (2015).

5.3. Resultados de la Variable Dependiente: Desempeño docente

La gran mayoría de los profesores, 76% de ellos, indicaron que siempre o frecuentemente los docentes de lengua extranjera tienen un completo dominio de la lengua que imparten en el curso. Mientras que el 24% expresó que algunas veces o rara vez los docentes que imparten lenguas extranjeras tienen un completo dominio de dicha la lengua. (Fig. 29).

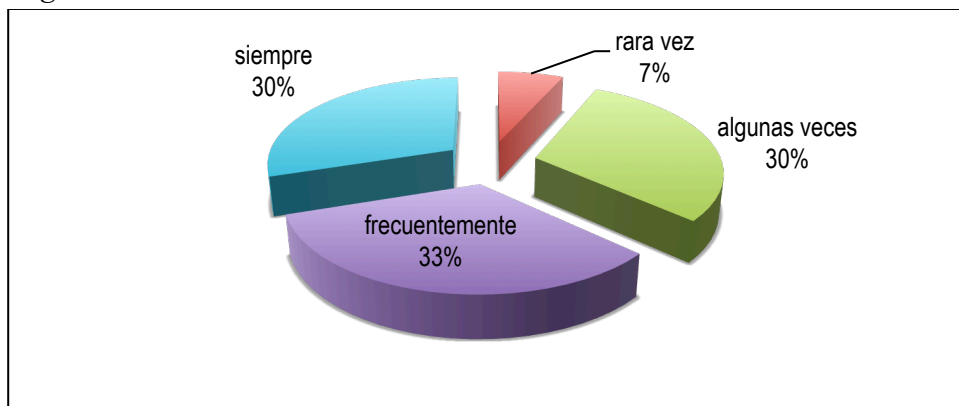
Figura 29. Disciplina



Fuente: Elaboración propia (2015).

Respecto a la planificación del curso 63% de los docentes encuestados afirmó que siempre o frecuentemente planifican el proceso de aprendizaje de la segunda lengua. Por otra parte el 30% declaró que sólo algunas veces planean. Finalmente, 7% indicaron que rara vez planifican el proceso de aprendizaje (Figura 30).

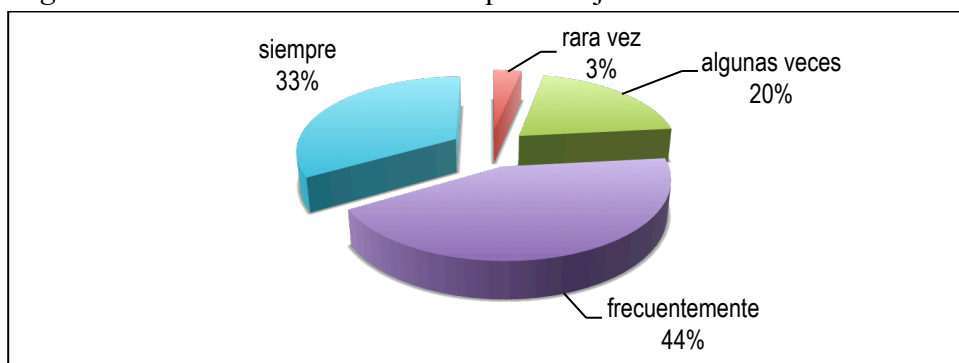
Figura 30. Planificación del curso



Fuente: Elaboración propia (2015).

En función al diseño de ambientes de aprendizaje, el 77% de los docentes de lengua extranjera afirmaron que siempre o frecuentemente crean ambientes agradables que fomentan el aprendizaje de la lengua . Mientras que el 23% declaró que sólo algunas veces o rara vez crean ambientes agradables que fomentan el aprendizaje de la lengua (Figura 31).

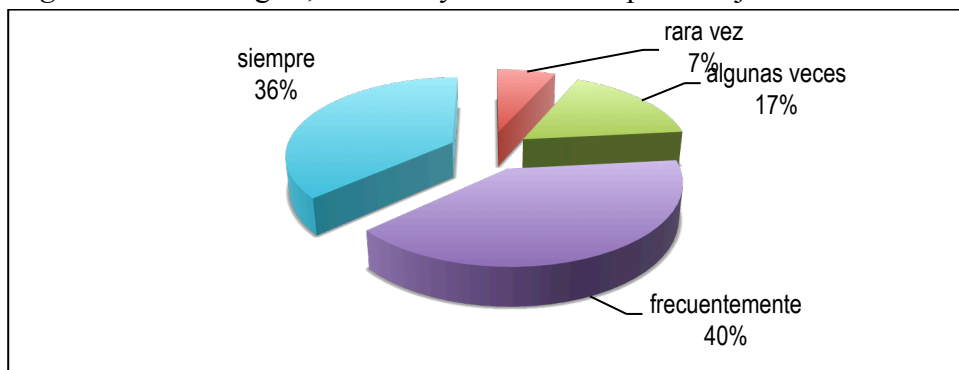
Figura 31. Diseño de ambientes de aprendizaje



Fuente: Elaboración propia (2015).

Con respecto a las estrategias, métodos y técnicas de aprendizaje, la mayoría de los docentes encuestados, el 76%, expresó que siempre o frecuentemente usan estrategias que faciliten de aprendizaje de las 4 habilidades de la lengua (escuchar, hablar, leer y escribir). El 24% de los docentes indicaron que algunas veces o rara vez usan estrategias que faciliten de aprendizaje de las 4 habilidades de la lengua (Fig. 32).

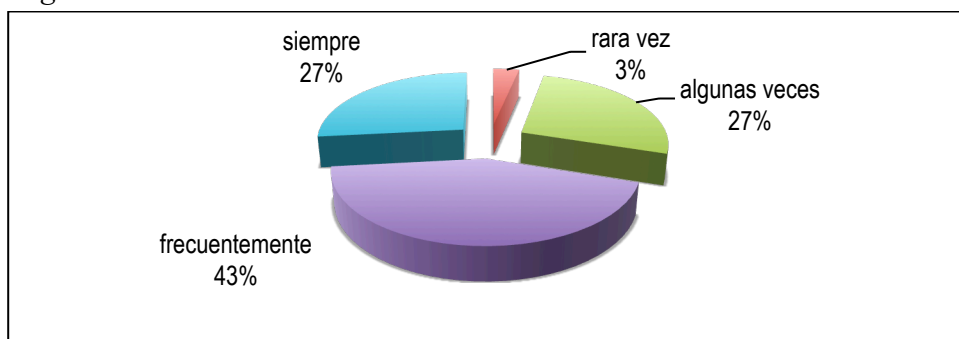
Figura 32. Estrategias, métodos y técnicas de aprendizaje



Fuente: Elaboración propia (2015).

La gran mayoría de los docentes, el 70% de ellos, afirmó que estimulan el interés de los estudiantes para aprendizaje efectivo de la lengua. Por otra parte, el 30% de los profesores encuestados declararon que únicamente algunas veces o rara vez los docentes de lengua extranjera estimulan el interés de los estudiantes para aprendizaje efectivo de la lengua (Fig. 33).

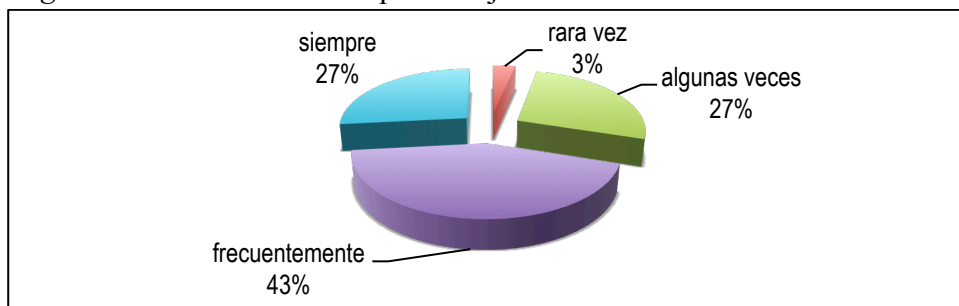
Figura 33. Motivación



Fuente: Elaboración propia (2015).

Hablando de la evaluación del aprendizaje, 27% de los encuestados afirmó que desarrollan sistemas de evaluación que midan el desempeño de las 4 habilidades de la lengua. La mayoría, 43% indicó que frecuentemente desarrollan sistemas de evaluación que midan las 4 habilidades. Finalmente, el 30% de los profesores expresó que algunas veces o rara vez desarrollan sistemas de evaluación que midan el desempeño de las 4 habilidades de la lengua (Fig. 34).

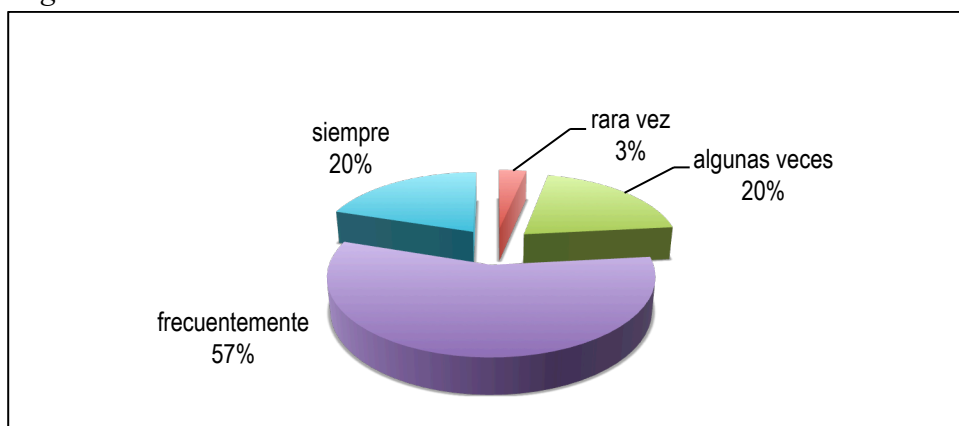
Figura 34. Evaluación del aprendizaje



Fuente: Elaboración propia (2015).

Las respuestas de los docentes respecto a la comunicación fueron 77% indicaron que siempre o frecuentemente usan las diferentes formas de expresión para establecer una comunicación auténtica en la segunda lengua. Por otra parte el 23% de los docente afirmaron que algunas veces o rara vez lo hacen (Figura 35).

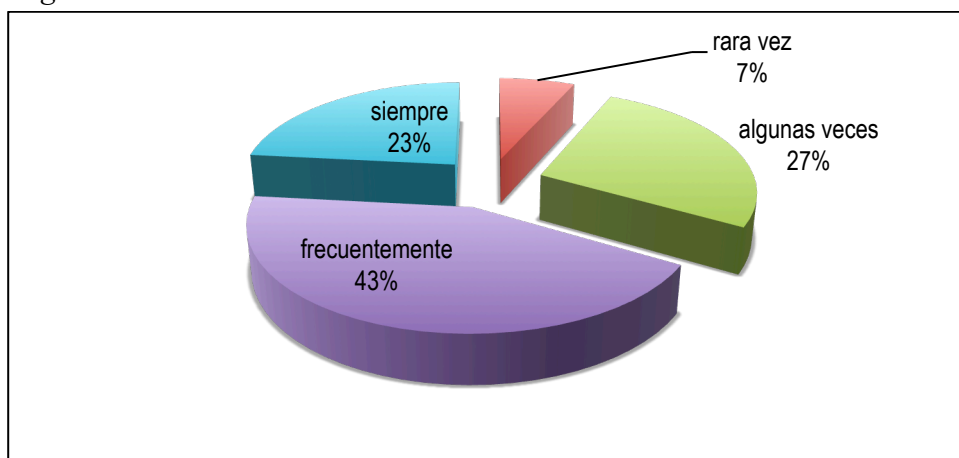
Figura 35. Comunicación



Fuente: Elaboración propia (2015).

El 66% de los docentes encuestados afirmaron que siempre o frecuentemente integran el uso de las tecnologías de la información en el proceso de aprendizaje de la lengua. Mientras que el 34% expresó que algunas veces o rara vez lo hacen (Figura 36).

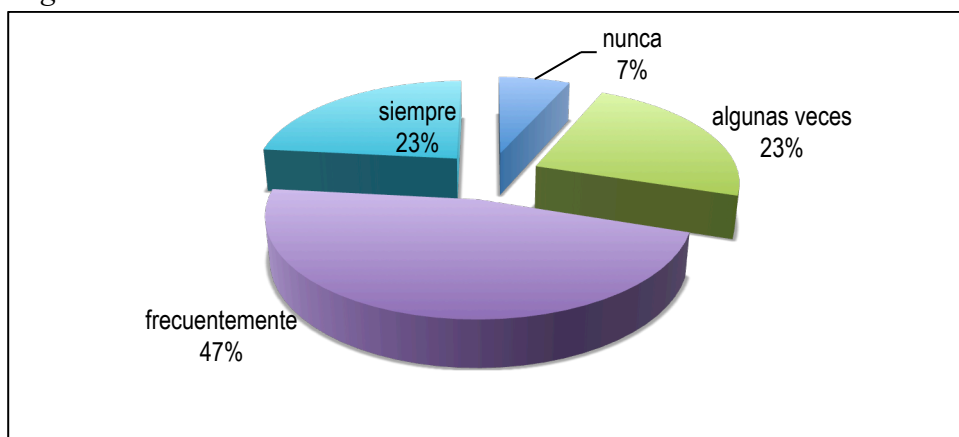
Figura 36. Gestión del curso: información



Fuente: Elaboración propia (2015).

La mayor parte de los docentes encuestados, el 70% de ellos, declaró que los docentes de cursos de lengua extranjera integran el uso de las tecnologías de la comunicación en el proceso de aprendizaje de la lengua. El 23% restante afirmó que sólo lo hacen algunas veces. Mientras que el 7% declaró que nunca lo hacen. (Fig. 37).

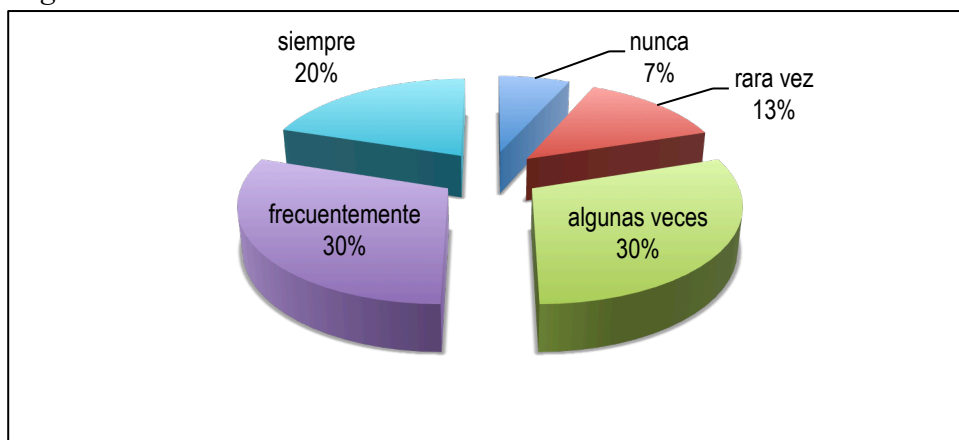
Figura 37. Gestión del curso: comunicación



Fuente: Elaboración propia (2015).

Con respecto a la actualización, la mitad de los docentes encuestados insistió que siempre o frecuentemente se actualizan en el uso y enseñanza de la lengua. Mientras que la mitad restante afirmó que algunas veces, rara vez o nunca se actualizan en el uso y enseñanza de la lengua (Figura 38).

Figura 38. Actualización



Fuente: Elaboración propia (2015).

5.4. Análisis de los Resultados

Los resultados de las encuestas se examinaron con el programa estadístico SPSS 22ª edición y se realizó un análisis descriptivo de frecuencias con tablas de contingencia para observar la correlación de Pearson -una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas- entre los factores higiénicos y el desempeño docente.

Chorro Gascó explica que el *Coefficiente de Correlación de Pearson* estudia el grado de relación lineal entre dos variables cuantitativas. El fundamento del coeficiente de Pearson es el siguiente: Cuanto más intensa sea la concordancia (en sentido directo o inverso) de las posiciones relativas de los datos en las dos variables, el producto del numerador toma mayor valor (en sentido absoluto). Si la concordancia es exacta, el numerador es igual a N, y el índice toma un valor igual a 1. Las características son las siguientes: (Chorro Gascó, Juan Luis. s.f. Coeficiente de Pearson.)

- a) El coeficiente de correlación de Pearson puede tomar valores entre -1 y 1.
- b) La correlación de una variable con ella misma siempre es igual a 1.
- c) El valor 0 indica ausencia de covariación lineal.

Para interpretar el coeficiente de correlación de Pearson, Chorro Gascó utiliza la escala que se muestra en la tabla 6:

Tabla 6

Escala de Correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Chorro Gascó, Juan Luis. s.f. Coeficiente de Pearson.

A continuación, se presentan los resultados más significativos de la correlación de Pearson respecto a las variables investigadas para el presente trabajo. Tales variables como: Relación entre Condiciones Físicas de Trabajo y Evaluación del Aprendizaje (Tabla 7); relación entre Condiciones Ambientales de Trabajo y Comunicación (Tabla 8); y relación entre Relación entre Reglamentos Internos y Gestión del Curso en Comunicación (Tabla 9).

Tabla 7

Correlación de Pearson: Relación entre Condiciones Físicas y Evaluación

Correlaciones			
		Las condiciones físicas son las adecuadas para el puesto que desempeño (ej.: iluminación, temperatura, ruido)	Desarrolla sistemas de evaluación que midan el desempeño de las 4 habilidades de la lengua.
Las condiciones físicas son las adecuadas para el puesto que desempeño (ej.: iluminación, temperatura, ruido)	Correlación de Pearson	1	,749**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desarrolla sistemas de evaluación que midan el desempeño de las 4 habilidades de la lengua.	Correlación de Pearson	,749**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Fuente: Programa estadístico SPSS Versión 22 (2015)

Tabla 8

Correlación de Pearson: Relación entre Condiciones Ambientales y Comunicación

Correlaciones			
		El diseño del lugar es adecuado para que labore. (ej.: tamaño, distribución, privacidad)	Usa las diferentes formas de expresión para establecer una comunicación auténtica en la segunda lengua.
El diseño del lugar es adecuado para que labore. (ej.: tamaño, distribución, privacidad)	Correlación de Pearson	1	,557**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Usa las diferentes formas de expresión para establecer una comunicación auténtica en la segunda lengua.	Correlación de Pearson	,557**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Fuente: Programa estadístico SPSS Versión 22 (2015)

Tabla 9

Correlación de Pearson: Relación entre Reglamentos Internos y Gestión del Curso en Comunicación

Correlaciones			
		Integra el uso de las tecnologías de la comunicación en el proceso de aprendizaje de la lengua.	Se aplica el reglamento interno (resguardo, obligaciones y sanciones).
Integra el uso de las tecnologías de la comunicación en el proceso de aprendizaje de la lengua.	Correlación de Pearson	1	,539**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	30	30
Se aplica el reglamento interno (resguardo, obligaciones y sanciones).	Correlación de Pearson	,539**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Fuente: Programa estadístico SPSS Versión 22 (2015)

El resultado de la correlación de Pearson respecto a las variables de Factores Higiénicos y Desempeño Docente se presentan a continuación (Figura 42):

Tabla 10

Correlación de Pearson: Relación entre Factores Higiénicos y Desempeño Docente

Correlaciones			
		Factores Higiénicos	Desempeño Docente
Factores Higiénicos	Correlación de Pearson	1	,591**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Desempeño Docente	Correlación de Pearson	,591**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Fuente: Programa estadístico SPSS Versión 22 (2015)

5.5. Interpretación de los Datos

Al examinar los datos que se muestran en la Correlación de Pearson (Figuras 39, 40, 41 y 42) respecto a las variables de Factores Higiénicos y Desempeño Docente, se desarrolló el siguiente análisis:

- Los docentes indicaron que las condiciones físicas siempre o frecuentemente son adecuadas para el puesto que desempeñan, lo que se correlacionó en un 0.749 con respecto a que siempre o frecuentemente desarrollan sistemas de evaluación que midan el desempeño de las 4 habilidades de la lengua (escribir, escuchar, leer y hablar).
- Los profesores encuestados manifestaron que siempre o frecuentemente el diseño del lugar es adecuado para que laboren (por ejemplo: tamaño, distribución, privacidad), lo

que se correlacionó en 0.557 con el hecho de que siempre o frecuentemente usan las diferentes formas de expresión para establecer una comunicación auténtica en la segunda lengua.

8. En la Institución de Educación Superior los docentes señalaron que siempre o frecuentemente se aplica el reglamento interno (resguardo, obligaciones y sanciones), lo que se correlacionó en un 0.539 con el hecho de que los docentes frecuentemente integran el uso de las tecnologías de la comunicación en el proceso de aprendizaje de la lengua.
9. La correlación obtenida entre los promedios de las variables de Factores Higiénicos y Desempeño Docente es de 0.591 por lo tanto, de acuerdo con la escala de Chorro Gascó, esta es una correlación positiva moderada. Esto indica que, cuando al aumentar o disminuir el valor de una de las variables entonces el valor correspondiente a la otra aumentará o disminuirá respectivamente, es decir, las dos variables aumentan en el mismo sentido.

5.6 Comprobación de Hipótesis

De acuerdo con los conceptos enunciados en el Marco Teórico, la ausencia de factores higiénicos —como son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal— causa insatisfacción; mientras que la presencia de dichos factores causa no insatisfacción. Por lo tanto, se deduce que entre menores sean los niveles de factores higiénicos, menor será el desempeño docente. A su vez, se deduce

que entre más altos sean los niveles de factores higiénicos, mayores serán los niveles del desempeño docente.

En el análisis estadístico que se realizó para este trabajo, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0.591, lo que indica que existe una relación moderada entre las variables de factores higiénicos y desempeño laboral.

Entonces, se confirma la hipótesis que se planteó en un principio, ya que los niveles de factores higiénicos son moderadamente altos y los niveles del desempeño laboral también son moderadamente altos.

PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

Esta investigación presenta los diferentes motivos, factores higiénicos, que pueden llevar a los docentes de idiomas de una Institución de Educación Superior a experimentar una sensación de insatisfacción en su actividad laboral, lo que puede dar como resultado una baja en el desempeño docente.

El cuestionario aplicado a los profesores de inglés, francés, italiano y alemán permitió encontrar una correlación de 0.591 entre los Factores Higiénicos y el Desempeño Docente. La cual es una correlación positiva moderada. Esto indica que, las dos variables tienden a aumentar o disminuir en el mismo sentido.

Además, los datos obtenidos de esta investigación permiten identificar los principales factores higiénicos que causan insatisfacción y a su vez afectan el desempeño laboral. En el caso particular de este estudio son: (1) Beneficios sociales en cargo; (2) Beneficios sociales fuera del cargo; (3) Tipo de Dirección; y (4) Crecimiento y desarrollo laboral. Por otra parte, la presente investigación también permitió identificar que la percepción que tienen los maestros acerca del desempeño docente es positiva. Los docentes coincidieron en que lo único que necesita atención dentro del desempeño docente es el factor de Actualización.

Por lo tanto, sería prudente implementar concursos o programas para que los docentes puedan obtener beneficios sociales en el cargo (ej.: bonificaciones, seguro de vida, premios por desempeño) y beneficios sociales fuera del cargo pero dentro de la organización (ej.: descanso, refrigerios, transporte, restaurante). Se propone, también, buscar medios de distribución de la información (posters, entrega de trípticos o juntas) para que la institución da a conocer la estructura y el organigrama de la misma.

Finalmente, se recomienda firmemente que la institución imparta cursos o busque cursos para que sus docentes puedan actualizarse en el uso y enseñanza de la lengua.

REFERENCIAS

- Arévalo Tomé, R., Álvarez Llorente, G. & Miles Touya, D. (2003). Evidencia española sobre los factores higiénicos y motivadores de la teoría de Herzberg sobre motivación laboral. *Gestión científica empresarial: temas de investigación actuales*, 2003. 5(1) , pp. 119-128
- Bravo, C., Alminagorta, D, Cajavilca, J. & Cornejo, A. (2006). *Seminario de Didáctica General*. Lima: San Marcos. B. Publica de Lima. pp.118, 124.
- Cabezas, C. & Ramos, M. C. (2012). Estudio Exploratorio de Factores Motivacionales Internos y Externos, y su Relación con el Desempeño Docente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE). *Revista de investigación en Psicología*. 15(1)
- Chorro Gascó, Juan Luis. s.f. Coeficiente de Pearson. Recuperado el 27 de febrero de 2015, de http://www.uv.es/webgid/Descriptiva/31_coeficiente_de_pearson.html
- Correa, Luis Fernando. *Los Factores Higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar*. Tesis en Licenciatura en Administración de Empresas. Tandil, Argentina. Universidad FASTA, 2012.
- D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia*. México D.F., México: Pearson Educación.
- Elena. (2013). Pirámide de Maslow. 19 de febrero de 2015, de DE PSICOLOGÍA Sitio web: <http://depsicologia.com/piramide-de-maslow/>
- García, E. & Rodríguez, H. (2005). *Los métodos de enseñanza*. México: Trillas.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. & Baptista, L. P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (3a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: World Publishing Company 1966.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1984). *The motivation to work*. New York: Wiley, 1959. 157p.
- Ioana Gherman, T., Iturbe Vásquez, J. A. & Osorio Murillo, D. L. *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio*. Tesis de Maestría en Administración Estratégica de Empresas. Surco, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2011.
- Juárez Echeverría, B. Angélica. *Desempeño Docente en una Institución Educativa Policial de la Región Callao*. Tesis de Maestría en Educación. Lima, Perú, Universidad San Ignacio de Loyola, 2012.
- Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. México, ELIAC.
- Locke, E. A. (1969). *Purpose without consciousness: A contradiction*. *Psychological Reports*. pp. 991-1009
- Manso Pinto, J. F. (2002). El Legado de Frederik Irving Herzberg. *REVISTA Universidad EAFIT*.
- Maslow, Abraham H. (1991). *Motivación y personalidad*. (3ª ed). Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- McClellan, D. C. (1989). *Estudio de la motivación Humana*. Madrid: Narcea.
- McGregor, D. (1966). *The human side of enterprise. Leadership and motivation*. Cambridge, MA: The MIT Press..

- Millman, J., & Green, J. (1989). *The specification and development of tests in achievement and ability*. In R.L. Linn (Ed.), *Educational Measurement* (3rd ed.). New York: Macmillan
- Montenegro Aldana, Ignacio Abdón.(2003). *Evaluación del Desempeño Docente. Fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá. Edit. Cooperativa Editorial Magisterio.
- Noriega Paredes, Noé Miguel Martín. *Niveles de satisfacción e insatisfacción y su relación con las variables sociodemográficas en el personal femenino de una institución educativa en Querétaro*. Tesis de Maestría en Administración. Querétaro, Querétaro. Universidad Autónoma de Querétaro, 2010.
- Orellana, O. (2003). *Enseñanza y Aprendizaje*. Lima: San Marcos. pp. 54
- Porter, L. W., Lawler, E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood: Richard D. Irwin.
- Ramírez, R., Abreu, J.L. & Badii M.H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de los objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de Acero. *International Journal of Good Conscience*, 3(1), pp.143-185.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración* (8a ed.). México: Pearson Educación.
- Thompson, Iván. Tipos de organigramas. [en línea]: Promonegocios.net. 2009. [fecha de consulta: 23 Febrero 2015] Disponible en: <http://www.esic.edu/doc>
- Valdés, V. Héctor. (2000). Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño Docente. Ponencia presentada por Cuba. Recuperado el 18 de febrero del 2015, de <http://www.oei.es/de/rifad01.htm>.

Vromm, V. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: John Wiley and Sons.

Zárate Ramírez, Dilma. *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima*. Tesis de Maestría en Educación con mención en Administración de la Educación Universitaria. Lima, Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2011.

APÉNDICE



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



La finalidad de este cuestionario es identificar la relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral.

Es importante que tú contestes absolutamente todas las frases de manera sincera. No hay respuestas buenas ni malas. Los datos serán manejados de forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano tu valiosa cooperación. (Tiempo aprox: 5 min)

DATOS GENERALES

Favor de marcar con una "X" la casilla del enunciado que lo describa.

- Mi sexo es: ☐ Hombre ☐ Mujer
- Mi edad es entre: ☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ 50 o más
- Soy: ☐ Soltero ☐ Casado ☐ Divorciado ☐ Viudo ☐ Unión libre
- Trabajo como: ☐ Maestro de inglés ☐ Maestro de francés ☐ Maestro de español ☐ Otro _____
- Mi último grado de estudio con obtención de título es: ☐ Bachillerato ☐ Licenciatura ☐ Posgrado
- Tengo dependientes económicos (hijos, hermanos u otros): ☐ Sí ☐ No
- Mi turno es: ☐ Matutino ☐ Vespertino ☐ Mixto
- Horas trabajadas a la semana frente al grupo: ☐ 1-7 ☐ 8-14 ☐ 15-21 ☐ 22-28 ☐ 29-35 ☐ 36-42 ☐ Más de 42
- Horas trabajadas a la semana fuera del grupo: ☐ 1-7 ☐ 8-14 ☐ 15-21 ☐ 22-28 ☐ 29-35 ☐ 36-42 ☐ Más de 42
- Mi nivel económico es: ☐ Bajo ☐ Medio ☐ Alto
- Antigüedad en la empresa: _____
- Antigüedad en el puesto: _____
- Mi nacionalidad es: _____

FACTORES HIGIÉNICOS

Para contestar esta sección, se presenta una columna de números, cada número tiene un valor que va de:

A-Nunca B-Rara vez C-Algunas veces D-Frecuentemente E-Siempre

1.	El salario neto recibido corresponde a mi trabajo realizado.	A	B	C	D	E
2.	Recibo beneficios sociales en el cargo (ej: bonificaciones, seguro de vida, premios por desempeño)	A	B	C	D	E
3.	Recibo beneficios sociales fuera del cargo pero dentro de la organización (ej: descanso, refrigerios, transporte, restaurante)	A	B	C	D	E
4.	La institución da a conocer la estructura y el organigrama.	A	B	C	D	E
5.	Existe una buena relación laboral con la dirección.	A	B	C	D	E
6.	Las condiciones físicas son las adecuadas para el puesto que desempeño (ej: iluminación, temperatura, ruido)	A	B	C	D	E
7.	El diseño del lugar es adecuado para que labore. (ej: tamaño, distribución, privacidad).	A	B	C	D	E
8.	Se dan a conocer las políticas de la empresa.	A	B	C	D	E
9.	Se aplica el reglamento interno (resguardo, obligaciones y sanciones).	A	B	C	D	E
10.	Existe un plan de crecimiento y desarrollo laboral.	A	B	C	D	E

DESEMPEÑO LABORAL

Evalúe de manera objetiva el desempeño de sus compañeros de trabajo.

Para contestar esta sección, se presenta una columna de números, cada número tiene un valor que va de:

A-Nunca B-Rara vez C-Algunas veces D-Frecuentemente E-Siempre

	Tus compañeros....					
1.	Tienen un completo dominio de la lengua que imparten en el curso.	A	B	C	D	E
2.	Planifican el proceso de aprendizaje de la segunda lengua.	A	B	C	D	E
3.	Crean ambientes agradables que fomentan el aprendizaje de la lengua.	A	B	C	D	E
4.	Usan estrategias que faciliten de aprendizaje de las 4 habilidades de la lengua (escuchar, hablar, leer y escribir).	A	B	C	D	E
5.	Estimulan el interés de los estudiantes para aprendizaje efectivo de la lengua.	A	B	C	D	E
6.	Desarrollan sistemas de evaluación que midan el desempeño de las 4 habilidades de la lengua.	A	B	C	D	E
7.	Usan las diferentes formas de expresión para establecer una comunicación auténtica en la segunda lengua.	A	B	C	D	E
8.	Integran el uso de las tecnologías de la información en el proceso de aprendizaje de la lengua.	A	B	C	D	E
9.	Integran el uso de las tecnologías de la comunicación en el proceso de aprendizaje de la lengua.	A	B	C	D	E
10.	Se actualizan en el uso y enseñanza de la lengua.	A	B	C	D	E