



**Universidad Autónoma de Querétaro**

Facultad de Contaduría y Administración

Nombre de la Tesis

“Capacitación del docente y satisfacción laboral en una IES”

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en

Administración con Especialidad en Alta Dirección

Presenta

Jehudaniel Reséndiz Martínez

Santiago de Querétaro, Qro., 23 de Octubre de 2014.



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

## CAPACITACION DEL DOCENTE Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA IES

### TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestría en Administración con Especialidad en Alta Dirección

#### Presenta:

Jehudaniel Reséndiz Martínez

#### Dirigido por:

Dr. Arturo Castañeda Olalde

#### SINODALES

Dr. Arturo Castañeda Olalde  
Presidente

Firma

M.A. Andrés Rafael González Basaldúa  
Secretario

Firma

M.I. Martín Vivanco Vargas  
Vocal

Firma

Dra. Ma. Luisa Leal García  
Suplente

Firma

Dr. Juan Manuel Peña Aguilar  
Suplente

Firma

Firma

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

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

Centro Universitario  
Querétaro, Qro.  
Mayo 2015  
**México**

## RESUMEN

El presente estudio muestra el grado de asociación entre la capacitación en el trabajo y la satisfacción laboral que subsiste entre los docentes de una institución educativa superior del estado de Querétaro. El estudio de este caso corresponde a la capacitación que se imparte a las IES durante cada semestre y si realmente impacta en la satisfacción laboral del personal docente de esta institución, o en su caso ayuda a la formación de la misma para poder brindar un mejor servicio dentro de las IES. Esto para identificar el grado de satisfacción que se tiene. La cual se apoyó en el personal que consta de 22 docentes como población de la cual se extrajo una muestra de 15 de ellos, tal personal consta de 40% de mujeres y el 60% hombres. En la investigación se utilizó un cuestionario con 9 preguntas de datos generales, así como 12 de la variable independiente, que consta de la capacitación del docente y 12 de la variable dependiente, que corresponde a la satisfacción laboral, de esta manera se concluye que realmente dentro de la facultad de contaduría y administración campus Cadereyta se tiene un clima organizacional favorable por lo que el personal se identifica con la facultad, sin embargo se encontró que en lo que corresponde a la capacitación si es importante ya que los docente creen necesarias las capacitaciones constantes para su formación ya que ayuda a que estén actualizados, genera confianza, pero realmente existen otros factores que impiden la satisfacción laboral tales como el contrato. Se tiene al 78% de los maestros que están por honorarios. Por lo que se sugiere que se revise esta situación dentro del campus.

**(Palabras clave:** Capacitación en el trabajo, satisfacción laboral, personal docente.)

## SUMMARY

This study shows the degree of association between on-the-job training and job satisfaction existing among teachers of an institution of higher learning in the State of Queretaro. The study of this case refers to the training given in the IESs (from their initials in Spanish) each semester and whether it really has an impact on the job satisfaction of the teachers from the institution or if it aids in its formation in order to offer better services within the IESs. This is to identify the existing degree of satisfaction. Personnel, consisting of 22 teachers as a population from which a sampling of 15 was taken, were involved. 40% were women and 60%, men. The study used a questionnaire with 9 questions regarding general data, as well as 12 from the independent variable, which consists of teacher training, and 12 from the dependent variable, corresponding to job satisfaction. It was concluded that within the School of Accounting and Administration, Cadereyta campus, there is a favorable organizational climate; the personnel identifies with the school. However, it was found that training is indeed important, as the teachers believe constant training to be necessary for their education, keeping them up-to-date and generating confidence. There are other factors which detract from job satisfaction, such as a work contract. 78% of the teachers are not covered and are paid fees. A review of this situation at the campus is suggested.

**(Key words:** on-the-job training, job satisfaction, teaching personnel)



SECRETARÍA  
ACADÉMICA

## **DEDICATORIAS**

Dentro del periodo en el cual realicé los estudios de maestría, hubo grandes desafíos, éstos únicamente se pudieron enfrentar y resolver con el apoyo de mi familia, por lo cual, les dedico este trabajo.

A mi madre Bernarda Martínez Quintanar y a mi padre Daniel Reséndiz Sánchez, por haberme dado la vida y haberme enseñado a ser un hombre de principios y valores.

A mi esposa Arely Edith Servín Tinajero, por todo su apoyo, amor y comprensión. Debo resaltar que sin su colaboración y desvelos no hubiera sido posible lograr este objetivo.

Y principalmente a mi hijo Iker Daniel Reséndiz Servín quien es el motor que me da aliento a seguir asumiendo nuevos retos, el cual ofrezco compartir al máximo el tiempo que le pertenece, una vez concluido este ciclo.

A mis hermanos: Leonel, Joel y Lizeth.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento a la Dra. Ma. Luisa Leal García por todo su apoyo y dedicación en este trabajo, por motivarme y guiarme hasta el final para conseguir el grado de maestro.

Mi agradecimiento a la Dra. Esperanza Colmenares por todo el apoyo brindado durante los cuatrimestres que me impartió clases así como todos los Doctores, Maestros que directamente aportaron a mi formación

Mi agradecimiento al Dr. Arturo Castañeda Olalde, por el apoyo brindado.

Agradezco a todas aquellas personas que directamente hicieron posible este logro más en mi vida personal así como a las que indirectamente fueron parte.

**INDICE**

	Página
<b>RESUMEN</b>	i
<b>SUMMARY</b>	ii
<b>DEDICATORIAS</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	iv
<b>INDICE</b>	v
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vii
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	3
<b>2.1. Antecedentes</b>	3
<i>2.1.1. Objetivo de la capacitación</i>	4
<i>2.1.3. Satisfacción laboral</i>	9
<i>2.1.4. Desempeño laboral</i>	12
<b>2.2. Características de la empresa</b>	14
<i>2.2.1. Misión</i>	18
<i>2.2.2. Visión</i>	18
<i>2.2.3. Valores</i>	18
<i>2.2.4. Estructura general de la UAQ campus Cadereyta</i>	19
<i>2.2.5. Escudo y lema de la UAQ</i>	20
<i>2.2.6. Escudo y significado de la FCA</i>	20
<i>2.2.7. Personal</i>	21
<b>2.3. Investigaciones relacionadas</b>	21
<b>3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	26
<b>3.1. Justificación</b>	26
<b>3.2. Planteamiento del Problema</b>	26
<b>3.3. Objetivos</b>	27
<i>3.3.1. Objetivo general</i>	27
<i>3.3.2. Objetivos específicos</i>	27
<b>3.4. Definición del Universo</b>	28
<b>3.5. Tamaño y tipo de la muestra</b>	28
<b>3.6. Definición de Variables</b>	28

3.6.1. <i>Capacitación del docente.</i>	28
3.6.2. <i>Satisfacción laboral.</i>	29
3.7. Hipótesis	29
<b>4. METODOLOGÍA</b>	30
4.1. Diseño del estudio	30
4.2. Tipo de estudio	30
4.3. Instrumento	32
4.4. Procedimiento	33
4.5. Procesamiento de la información	33
<b>5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	34
5.1. Características de la muestra.	34
5.2. Resultados de la variable capacitación del docente	39
5.3. Resultados de la variable satisfacción laboral	46
5.4. Comprobación de hipótesis	53
<b>PROPUESTAS Y CONCLUSIONES</b>	59
<b>REFERENCIAS</b>	60
<b>APENDICE</b>	62



**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
1 Distribución del grupo de estudio por género	34
2 Distribución del grupo de estudio por edad	35
3 Distribución del grupo de estudio por estado civil	35
4 Distribución del grupo de estudio por nivel de contratación	36
5 Distribución del grupo de estudio por nivel de contratación	36
6 Distribución del grupo de estudio por grado de escolaridad.	37
7 Distribución del grupo de estudio por turno de trabajo	37
8 Distribución del grupo de estudio por horas trabajadas en la semana	38
9 Distribución del grupo de estudio por horas trabajadas en la semana	38
10 Distribución del grupo en base a que si el campus imparte capacitación	40
11 Has recibido capacitación dentro del campus	40
12 Te han impartido algún curso de capacitación fuera del campus	41
13 La facultad imparte capacitación a sus docentes	41
14 La capacitación completa las competencias laborales que se requieren	42
15 Los docentes del campus estan en constante capacitación	42
16 Necesitas capacitación para realizar mejor tu trabajo	43
17 Recibiste capacitación al momento de ingresar a la institución	43
18 Tomarias algun curso de capacitación si se ofreciera en el campus	44
19 Tamarias algun curso de capacitación si se ofreciera en otros campus de la facultad	44
20 Estan definidas las necesidades de capacitación	45
21 La institucion cuenta con un programa de capacitación	45

22	Te sientes satisfecho con el puesto y materia que impartes	47
23	Te interesa impartir otras asignaturas	47
24	Conoces la historia y trayectoria de la institución	48
25	Recibiste información de como debe ser tu desempeño	48
26	Las condiciones salariales son acordes al puesto que desempeñas	49
27	Tus funciones y responsabilidades estan bien definidas	49
28	Exsiste una buena relación entre los compañeros de trabajo	50
29	Existe apoyo y colaboración por parte de la institución	50
30	Existe facilidad para expresar las opiniones en el grupo de trabajo	51
31	Te sientes parte de un equipo de trabajo	51
32	La comunicación interna en tu área de trabajo funiona en forma adecuada	52
33	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>		<b>Página</b>
1	Escudo y lema de la UAQ	19
2	Escudo y significado de la FCA	20
3	Símbolo de la administración	20
4	Símbolo del conocimiento	20
5	Símbolo de la dualidad de las cosas	20

## 1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones con aptitudes para sobrevivir (saludables) en un medio adverso, necesitan capacitación constante, ya que en el entorno en el que se encuentran, constantemente existen cambios y las IES no están exentas de estos cambios. A medida que las organizaciones, instituciones interactúan con sus entornos, se ven en la necesidad de un cambio constante, actualización que permita brindar al personal las mejores herramientas para realizar sus actividades, esto debe ser una constante que cada organización, institución debe entender, ya que un personal capacitado genera mejores rendimientos, ya que se le brinda las herramientas que se necesitan para enfrentar las exigencias del entorno, en el cual la capacitación o actualización es necesaria para su competitividad. El espectro de estudio sobre el personal docente de una IES en el estado de Querétaro, permite medir el compromiso, responsabilidad y motivación que se tenga con la institución, ya que esto posibilita encontrar el nivel de satisfacción que tiene el personal docente. Esta investigación se limita a realizar un análisis sobre las capacitaciones que tiene el personal docente y relación con su satisfacción laboral.

Dentro de la investigación se utilizaron la variable de capacitación del docente y la variable de satisfacción laboral en las que nos permiten identificar las relaciones que existen entre ambas, esto con el fin de determinar si realmente dentro de la variable de la capacitación del docente influye directamente en la satisfacción laboral o si existen otras variables que están relacionadas con la satisfacción del personal docente y que por ende influya en sus actividades académicas, esto con el fin de mejorar la eficiencia del docente dentro de la IES UAQ campus Cadereyta. Esto lleva a la pregunta ¿la capacitación del docente contante de una IES está relacionada con su satisfacción laboral? La respuesta a la pregunta es que la relación entre ambas no es estadísticamente significativa, ya que otros

factores influyen en el nivel de satisfacción como el tipo de contrato, los horarios, estos aspectos que son parte del clima laboral pueden estar afectando la satisfacción del docente. Aun así, lo que si se identificó es que no existe un plan de trabajo en lo que corresponde a las capacitaciones y que esto en lo general si es de gran importancia para el personal docente porque genera confianza, aprendizaje, mejor desempeño del docente etc., ya que con las pocas capacitaciones que han recibido dentro del campus ellos se sienten más seguros para realizar sus actividades y esto genera una tranquilidad tanto para la coordinación como para el docente. Es por eso que dentro de las conclusiones podemos decir que las capacitaciones no tienen esa correlación con la satisfacción laboral y sobre este último tema es necesario realizar un análisis de la situación laboral (condiciones de contratación) del personal docente para generar mayor permanencia, estabilidad y satisfacción.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Las organizaciones hoy en día requieren de gente competente con los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, rasgos de personalidad y valores que le permitan lograr un buen desempeño o actuación profesional en su puesto laboral (Alles, 2005).

Chiavenato (2005) plantea que el desempeño laboral es la descripción objetiva y confiable de la manera como un empleado desempeña su puesto atendiendo a las especificaciones del cargo, así mismo considera que es una actuación orientada a un resultado.

Stoner (1994) quien afirma “*el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad*” (p. 510). Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Benavides (2002) al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “*comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.*” (p. 72). Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de

conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

El desempeño se considera como una medida de que tan bien ejecuta una persona su rol en el trabajo. Este rol puede medirse como un índice de resultado de productividad, comparando las conductas de las personas frente a las expectativas de la organización Nash (1989).

Para Cochran (2000) los objetivos de calidad establecen cada nivel y función en la organización y la manera en que son establecidos y administrados tienen un gran impacto en el desempeño de la empresa, deben de ser medibles para poder ser mejorados, deben estar claramente establecidos en el Manual de Calidad y comunicados a todos los niveles.

### ***2.1.1. Objetivo de la capacitación***

Un aspecto necesario a considerar, es la capacitación del Docente, que de acuerdo a Drovett (1992), es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible, según Nash (1989), los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de este programa es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos.

El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos. La calidad intelectual y el comportamiento de las personas que integran el sistema empresa definen en una elevada magnitud la competitividad en los mercados, donde

el éxito organizacional depende en gran medida del nivel de competencia que posea cada uno de los miembros de la organización, siempre que estas estén consideradas según el entorno cambiante por el que se gestionan los procesos; entonces se puede afirmar que las características del factor humano afectan de manera directa los resultados empresariales, por lo que se debe contar con una bien diseñada estrategia de selección para escoger cada una de ellas. La planeación de las necesidades de competencias requeridas para la ejecución de las actividades, la selección de las mismas y el desarrollo de la adquisición, aseguran al proceso de gestión una futura obtención del talento individual y organizativo. Es necesario que el talento sea reconocido, comprometido y se dirija con efectividad hacia la estrategia organizacional, la cual debe ser clara para que el talento individual se pueda aportar, dando paso al talento organizativo (Robbins, 2004).

La capacitación y entrenamiento. A partir de las evaluaciones por competencias se define cuáles son los posibles caminos para poder entrenar. Si sólo se transmiten los conocimientos relacionados con una competencia, no es suficiente, se necesita lograr que la persona modifique comportamientos. La persona debe modificar comportamiento, lo cual implica cambios en sus competencias (características profundas de personalidad).

Un comportamiento es aquello que una persona hace o dice. Son observables en una acción que puede ser vista o una frase que puede ser escuchada. Ciertos comportamientos pueden ser inferidos a partir de un informe verbal o escrito. Cuando se tienen las competencias para un puesto y no se tienen los conocimientos se pueden adquirir o pedir soporte a algún colaborador que los posea, pero si la persona que ocupa el puesto no tiene un alto desarrollo de competencias requeridas para un buen desempeño, entonces se debe trabajar en cómo desarrollar el talento necesario (competencias) para mejorarlo. Para ello se



debe analizar el grado que cada persona posee de cada competencia, y una vez conocida la brecha entre el nivel requerido y el nivel existente se podrán realizar acciones para reducirla o eliminarla. La propuesta de Alles (2007) es dividir el talento requerido en partes (competencias), para poder tomar acciones concretas sobre las mismas. Los comportamientos hacen visibles las competencias y cómo las usamos.

Chiavenato, I. (1999), cap. 5, identificó los beneficios de una buena capacitación:

- Conduce a rentabilidad más alta y actitudes más positivas
- Mejora el conocimiento del puesto
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la empresa
- Mejora la relación jefes-subordinados
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas
- Mejora la comunicación entre grupos de trabajo
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar

### **2.1.2. Capital humano**

El Capital Humano, constituye un conjunto intangible de habilidades y capacidades que contribuyen a elevar y conservar la productividad, la innovación. El concepto de capital humano se asocia a conocimientos de personas, capacidades, compromiso y se relaciona con

las competencias conocimientos, habilidades y cualidades profesionalmente (Davenport, 2006).

El capital humano internacional, o global constituye un activo estratégico (Carpenter, Sanders y Gregersen, 2001) y una fuente de ventaja competitiva sostenible para las organizaciones multinacionales. El personal de las organizaciones se incluye dentro de la base de la competencia, favoreciendo la creación de una ventaja competitiva sostenible y el desempeño a largo plazo de la organización.

Para Hall (1992) los recursos para ser considerados estratégicos, deben contribuir a generar valor para la organización, por lo que contar con personal altamente cualificado, que adquiere conocimientos, habilidades con rapidez, permite fomentar la innovación y la creatividad, lo que repercutirá en el rendimiento de la organización. Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal en que se Desempeñó Laboral y el Cumplimiento de Objetivos de la Capacitación encuentre como un factor capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y como es reconocido.

Las empresas competitivas han logrado aplicar estrategias que pasan por la modernización de sus estructuras, su aplanamiento y simplificación; han introducido mejoras tecnológicas y han reconocido la importancia de disponer de talento humano para el logro de sus objetivos. Todo ello trae como consecuencia una creciente revalorización del rol de los

trabajadores en el saber aplicado en la producción, en el trabajo en equipo, en la solución de problemas, en la relación con los clientes (Cuesta, 2005).

La ventaja competitiva básica de las empresas en el presente mundo globalizado, no radica en los recursos materiales, ni en específico en los recursos energéticos, financieros, ni en la tecnología: radicará en este nuevo milenio en el nivel de formación y gestión de los recursos humanos (Cuesta, 2005) planteándole nuevos retos como el alineamiento estratégico con las necesidades de la organización.

Una buena administración del capital humano impulsa el rendimiento operativo generando valor en toda la empresa y la ayuda a:

- Hacer más eficientes los sistemas y procesos de recursos humanos para reducir costos.
- Mejorar la productividad.
- Alinear al personal con metas y objetivos para impulsar el rendimiento del negocio.
- Asegurar la posición de la empresa dentro del mercado.

La fuerza del trabajo humano forma parte del capital de una empresa ya que pertenece al conjunto de bienes utilizados en la producción, así como las instalaciones, el equipo, la maquinaria, las materias primas y los insumos, la mano de obra, forman parte del proceso productivo (Stockey, 1988).

El trabajo es una actividad razonada y voluntaria de los hombres mediante el cual el capital humano puede producir bienes y servicios para satisfacer necesidades, así como establecer relaciones entre sí, con la naturaleza, con las máquinas y con los medios de producción. El capital humano puede realizar trabajos manuales o intelectuales y puede

aplicarse en muchas áreas de trabajo como la agricultura, la industria o los servicios. La fuerza del trabajo o la capacidad de trabajar que posee el capital humano es el conjunto de cualidades físicas e intelectuales que el hombre posee y que aplica en la producción de satisfactores de las necesidades.

### ***2.1.3. Satisfacción laboral***

Teoría del refuerzo de Skinner (1972). Este autor en 1953 estableció una teoría del refuerzo referida al aprendizaje que tiene lugar como consecuencia de la conducta. Para este autor, los estímulos que siguen u ocurren después de la conducta de una persona, son los factores que determinarán la probabilidad de que en un futuro se repita la misma conducta, con ciertas características cualitativas. Por lo tanto, la teoría del refuerzo resulta una base teórica importante para explicar la motivación en términos de las recompensas que obtiene una persona por una forma de comportamiento determinado. Skinner en su libro de ciencia y conducta humana establece las bases de esta teoría, sustentada en un enfoque conductual, el cual, sostiene que el reforzamiento condiciona el comportamiento. Los dos están filosóficamente empatados. Los teóricos del reforzamiento ven el comportamiento como causado por el ambiente.

La teoría del reforzamiento ignora el estado interno del individuo y se concentra únicamente en lo observable, en lo que le ocurre a la persona cuando realiza alguna acción ya que no tiene en sí mismo. De ahí a que también se le asocie con una perspectiva de estímulo-respuesta, con aquello que induce al comportamiento, no es, en estricto sentido, una teoría sobre la motivación. No obstante, proporciona un medio poderoso de análisis de las

variables que controlan el comportamiento y es por esta razón que se considera típicamente en las discusiones sobre motivación.

Teoría de la equidad. Adams propone la teoría de las comparaciones de los individuos, comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad. De acuerdo con la teoría en cuestión existen cuatro referentes de comparación que un trabajador puede utilizar (Robbins, 2004).

- Interno propio. Las experiencias de un empleado en una posición diferente dentro de su organización actual.
- Externo propio. Las experiencias de un trabajador en situación o posición fuera de su organización actual.
- Interno de otro. Otro individuo o grupo de individuos dentro de la organización del trabajador.
- Externo de otro. Otro individuo o grupo de individuos fuera de la organización del trabajador.

Los trabajadores podrán compararse con amigos, vecinos, compañeros de trabajo y colegas de otras organizaciones. El referente que escojan los trabajadores estará influido tanto por la información que éste tenga acerca de los referentes, como también, por lo atractivo de la referencia. Las muestras de comparación que tanto el hombre como la mujer prefieren compararse con el mismo sexo, también se han encontrado resultados de investigaciones, en las cuales, las mujeres obtienen menos beneficios que los hombres en posiciones semejantes y tienen menores expectativas de salario que los hombres en el mismo trabajo. Así que una mujer que toma a otra mujer como referencia tiende a resultados en un estándar de

comparación más bajo. Lo anterior lleva a concluir que los trabajadores cuyos trabajos no son segregados por el sexo harán más comparaciones entre los sexos que aquéllos cuyos puestos están dominados por los hombres o mujeres, esto también sugiere, si las mujeres toleran salarios más bajos, probablemente se debe al estándar de comparación que ellas utilizan.

Hundley (2001). Este autor establece que los trabajadores que llevan poco tiempo de haber ingresado en una organización tienen poca información de los sueldos y beneficios que ganan sus compañeros de trabajo, así que, para obtener la información en cuestión se apoyan en sus propias experiencias personales. Por otro lado, los trabajadores que tienen una larga antigüedad en la organización se apoyan en sus compañeros para obtener la información y hacer las comparaciones que les beneficie. Los ejecutivos de primer y segundo nivel obtienen información de otras empresas para realizar sus comparaciones y de esta forma toman decisiones de continuar o cambiar de empresa sobre todo en esta época en la cual el ingreso es una parte central para continuar o no en un trabajo.

Teoría de las metas (Bandura, 1974). Este autor planteó desde una perspectiva diferente una teoría de aprendizaje social, desde la cual reconoció el papel de las consecuencias sobre la conducta, pero enfatizó el carácter social de éstas. El planteó que las personas pueden aprender al observar las consecuencias sobre las conductas de otras personas. Esto permite alguna forma de anticipación y con ella el establecimiento de metas por parte de la persona. Cuando observa, por ejemplo, que un trabajador manifiesta una conducta como el ocio, desperdicio, incumplimiento, manifestación de una conducta negativa ante una orden recibida de su jefe inmediato, etc., y sigue percibiendo su salario sin ningún tipo de consecuencia negativa, entonces puede orientar su conducta de la misma manera para obtener

también las mismas consecuencias. La teoría del establecimiento de las metas presupone que un individuo está comprometido con la meta, esto es, que está determinado a no disminuirla ni abandonarla. Finalmente la teoría de la fijación de las metas está ligada a la cultura, está muy bien adaptada en países como Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, ya que sus elementos clave se alinean razonablemente bien con la cultura norteamericana (Robbins, 2004).

#### ***2.1.4. Desempeño laboral***

Las organizaciones hoy en día requieren de gente competente con los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, rasgos de personalidad y valores que le permitan lograr un buen desempeño o actuación profesional en su puesto laboral (Alles, 2005). Chiavenato (2005) plantea que el desempeño laboral es la descripción objetiva y confiable de la manera como un empleado desempeña su puesto atendiendo a las especificaciones del cargo, así mismo considera que es una actuación orientada a un resultado. Stoner (1994) quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510). Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. Benavides (2002) al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.” (p. 72). Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de

competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

El fortalecimiento del desempeño y compromiso en los equipos de trabajo requiere de técnicas del análisis funcional de la conducta humana. Las organizaciones, los jefes y los trabajadores necesitan técnicas conductuales válidas y eficaces para el desarrollo organizacional, aplicada en un clima de respeto, confianza aceptación y cumplimiento de logros que generan la actitud formativa. La retroalimentación del logro de objetivos al equipo de trabajo, ilumina el camino eficaz y eficiente hacia el cumplimiento de las metas establecidas, generando un enfoque positivo de los trabajadores que promueve la confianza y colaboración y avanzan comprometidamente en alcanzar estas (Cooper y Sawaf, 2004).

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994) consideran al desempeño laboral, otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

De acuerdo con Reyes (2001) se sabe que el personal dentro de las organizaciones es el factor más importante, por lo tanto, hay que saber aprovecharlo al máximo y para ello se debe conocer que tan motivado está dentro de su empresa ya que ello se ve reflejado en la estabilidad laboral y el compromiso que tiene el trabajador para con la organización a la que pertenece.



Cuando no existe dicha estabilidad la organización sufre problemas que afectan su desempeño y es necesario entonces identificar las causas que conllevan a una alta rotación de personal.

## **2.2. Características de la empresa**

La universidad Autónoma de Querétaro Campus Cadereyta asume el proyecto educativo de nuestra alma mater que es la universidad autónoma de Querétaro, el cual tiene como misión Impartir educación universitaria de calidad, en sus distintas modalidades en los niveles medio superior y superior; formar profesionales competitivos al servicio de la sociedad; llevar a cabo investigación humanística, científica y tecnológica, generadora de bienestar y progreso en su ámbito de influencia; difundir y extender los avances del humanismo, la ciencia, la tecnología y el arte, contribuir en un ambiente de participación responsable, apertura, libertad, respeto y crítica propositiva al desarrollo al logro de nuevas y mejores formas de vida y convivencia humana.

Durante más de 62 años la Universidad Autónoma De Querétaro no sólo ha sido testigo sino agente activo del desarrollo de Querétaro. Su colaboración cifrada en las funciones sustantivas de docencia, investigación, difusión, mejora del medio universitario y trabajo comunitario que sustenta los claros principio de libertad y responsabilidad social.

En el año de 2005 en La ciudad De Cadereyta Querétaro un patronato de ciudadanos de la localidad y aledañas en conjunto con la Mtra. Dolores Cabrera Ex rectora de la Universidad Autónoma de Querétaro iniciaron el proyecto de fundar la extensión de la UAQ en la localidad de Cadereyta, para poder hacer este proyecto posible se necesitaba el lugar geográfico donde seria fincada las instalaciones de campus por lo cual y con la inquietud de

traer la educación de nivel superior a la región el ciudadano y vecino de esta localidad la Sr. Martha Barrera Salinas dono el terreno para la edificación de las instalaciones con dirección en Domicilio Conocido, Carretera Xilitla Hda. Zituni, Cadereyta de Montes.

Después de su fundación la primer Licenciatura que Oferto el Campus Cadereyta fue la Licenciatura en derecho. Posteriormente la convocatoria fue lanzada para el inicio de clases del periodo enero-junio del año 2005 la cual fue atendida por la primera generación de alumnos que ingreso al campus los cuales fueron un total de 65 alumnos a cargo del primer coordinador del campus que fue el Lic. Manuel Antonio Morua Mejorada, lo cual no duro mucho debido a que en los meses posteriores la UAQ campus Cadereyta incorporo a su extensión la Licenciatura en Contaduría y administración de empresas en el periodo de Agosto-Diciembre del año 2005 con lo cual un total de 20 alumnos decidieron cambiar de rama profesional y optaron por la nueva licenciatura, a pesar de que ingresaron una cantidad considerable de alumnos solo 24 lograron culminar los estudios de nivel licenciatura. Además de las Licenciaturas ofertadas en la nueva extensión de la UAQ por un breve periodo de tiempo se oferto lo que se conocía como la carrera de técnico en enfermería.

Como todo inicio este fue difícil y lleno de retos para los primeros docentes y administrativos del campus debido que en aquellos años el campus inicio labores con el siguiente personal:

Docente y encargado de todas las funciones Administrativas del campus:

Lic. Manuel Antonio Morua Mejorada

Docentes de la Facultad en Derecho:

Lic. Víctor Eduardo Gutiérrez Fortanel, Lic. José Fidel Mora Hurtado, Lic. Antonio Ángeles Montes, Lic. Ernesto Eustaquio Estrada Olvera, Abram Gonzales Pérez, Lic. Omar Alejandro Hernández Garfía y Lic. Aldo Manuel Pimentel Jiménez.

Docentes de la Facultad de Contaduría y Administración

CP. Arnulfo Jaime León Olvera, CP. Aldo Manuel Pimentel Mora Jiménez, CP. Rosalía del sagrario Hernández Olvera, Ing. Iliá Violeta Casares Garrido y la Psicóloga Nahara Velásquez.

En cuanto a infraestructura el campus creció de manera constante con la contribución de alumnos, personal docente, administrativo y la aportación de particulares, durante la gestión del Lic. Antonio Morua como coordinador y posteriormente a su salida en el campus se construyó el segundo edificio, el salón conocido como el “rosa”, zonas de actividades exteriores y la cafetería con un gran apoyo del particular Emiliano Muños, como se mencionó anteriormente este fue un esfuerzo en conjunto a través de la recaudación de fondos con diversas actividades.

Después del inicio del primer día de clases el campus ha contado con tres coordinadores: Lic. Antonio Morua Mejorada, Ing. Héctor Castro Furrusca y actualmente con el Lic. Arturo Marcial Padrón Hernández.

En la actualidad el campus continua en constante crecimiento y mejoramiento tanto en infraestructura así como docentes y administrativos es tal el avance que a partir del año 2011 se le dio la orden al campus Cadereyta que cada facultad contara con su propio coordinador de esta manera es que a partir del año 2011 el Lic. Ernesto Eustaquio Estrada Olvera pasó a ser coordinador de la Licenciatura en derecho y en el año 2012 el Lic. Miguel Ángeles

González García pasó a ser coordinador de la Licenciatura en contaduría y administración del campus.

Es de esta manera breve que se da a conocer la historia del Campus Cadereyta, sus inicios, cambios y progresos que ha tenido desde entonces, cabe mencionar que desde su fundación los egresados de esta entidad académica han encontrado una gran oportunidad de empleo en la región aportando progreso y desarrollo económico en sus respectivas localidades. (Datos aportados por la Lic. Renata Daniela Campo Feregrino alumna primera generación, actualmente Docente.) (año? 2014?)

La misión, visión y valores del alma mater son los que rigen la vida académica y son una parte esencial de la institución así como de los alumnos que estudian dentro de la institución.

Estos documentos señalan que la Universidad Autónoma de Querétaro Campus Cadereyta es una institución de enseñanza superior integrada por maestros y alumnos, que con la colaboración de sus funcionarios, empleados y ex alumnos, tiene por finalidad la conservación, transmisión y progreso de la cultura superior objetiva, mediante la formación de los profesionistas, maestros, investigadores y técnicos que la región necesita en la investigación científica y, según su naturaleza, en la formación integral y humana de cuantos frecuentan sus aulas.

Actualmente este campus funciona gracias al apoyo social y a los esfuerzos institucionales de la Rectoría y de la Facultad de Contaduría y Administración, encabezados por el Dr. Gilberto Herrera Ruiz y el Dr. Arturo Castañeda Olalde.

### **2.2.1. Misión**

Impartir educación universitaria de calidad en la región del semidesierto, dando cabal respuesta a la demanda educativa de nivel superior de los municipios de Colón, Tequisquiapan, Ezequiel Montes, Peñamiller, Toliman y Cadereyta, formando profesionales competitivos al servicio de la sociedad que incidan en el desarrollo integral de la región; llevar a cabo investigación humanística, científica y tecnológica, generadora de bienestar y progreso en su ámbito de influencia; difundir y extender los avances del humanismo, la ciencia, la tecnología y el arte, y contribuir al logro de nuevas y mejores formas de vida y convivencia humana en el Semidesierto de Querétaro.

### **2.2.2. Visión**

La UAQ es una institución de educación superior con pertinencia social, financieramente viable, que centra la atención en la formación de sus estudiantes para asegurar su permanencia y su desarrollo integral, con programas educativos reconocidos por su buena calidad. Genera y aplica el conocimiento, forma recursos humanos en investigación, con cuerpos académicos consolidados, integrados en redes de colaboración a nivel nacional e internacional; con procesos de gestión, eficaces y eficientes, contribuyendo a la preservación y difusión de la cultura, estrechamente vinculada con los diferentes sectores de la sociedad, promoviendo la pluralidad y libertad de pensamiento.

### **2.2.3. Valores**

Respeto, Equidad, Trabajo en equipo, honestidad, Responsabilidad, Espíritu de Servicio, Integridad.

#### ***2.2.4. Estructura general de la UAQ campus Cadereyta***

Autoridades Universitarias Académicas y administrativas:

##### 1. Órganos Colegiados

- Sociedad de alumnos de la facultad de contaduría y administración (unida a la federación de la UAQ)
- Sociedad de alumnos de la facultad de derecho (unida a la federación de la UAQ)

##### 1. Unipersonales

- Coordinador del campus: Lic. Arturo Marcial Padrón Hernández
- Coordinador de la FCA: Lic. Miguel Ángel Gonzales García
- Coordinador de la F.D: Lic. Arturo Pérez Chávez
- Coordinadora del servicio social y seguimiento a egresados:
  - Lic. Renata Daniela Campo Feregrino
  - Coordinador del Programa Institucional de Tutorías
    - Lic. Jehudaniel Reséndiz Martínez.
    - Asistente del coordinador: Lic. Alejandra Patiño Flores
    - Docentes y personal que forman parte de la institución

### 2.2.5. Escudo y lema de la UAQ



En 1952 el Dr. Vasconcelos acuñó la frase " Educo en la Verdad y en el honor " que desde entonces es el lema y el símbolo de la Universidad Autónoma de Querétaro. En ese mismo año se crearon las escuelas de Química y Enfermería. En 1953 se fundó el Instituto de Bellas Artes y en 1954 la Escuela de Comercio, posteriormente Escuela de Contabilidad.

Educo en la verdad y en el honor

### 2.2.6. Escudo y significado de la FCA

El escudo de la FCA fue elaborado en el periodo del L.A.E. Jorge Amieva Pérez.



Este símbolo significa la administración. Está representado por la dualidad, un martillo (técnica) y un libro (ciencia).



La rosa de los vientos significa la universalidad del conocimiento.



El Ying-Yang significa la dualidad de las cosas, el cargo y el abono.

### **2.2.7. Personal**

Actualmente el campus cuenta con una plantilla de docentes de la facultad de Contaduría y Administración de 22 de los cuales se encuentran adscritos a nómina 4 docentes y los 18 restantes se encuentran contratados por honorarios, esta situación hace que la mayoría de los docentes busquen otras alternativas para poder obtener ingresos extras lo cual genera la absorción de su tiempo, esto no permite de que los docentes se puedan trasladar a otras partes a recibir capacitación ya que en las otras instituciones donde laboran no se les concede el permiso correspondiente.

### **2.3. Investigaciones relacionadas**

- 2009, Araceli Regalado Torres, Proyecto de investigación sobre un bufete de capacitación sobre desarrollo organizacional.

La capacitación en nuestros días marca la tendencia y diferencia en las competencias personales para el desarrollo de habilidades que permitan generar resultados a nivel personal y laboral. Por lo anterior el presente trabajo arroja, basado en teorías de comunicación y educación, la importancia de un proyecto de Capacitación en el estado de Querétaro que resulta ser no sólo importante sino una buena oportunidad de inversión. A través de la revisión de tres escenarios, se demuestra que la inversión en este proyecto no sólo es confiable sino que incluso entrega resultados positivos incluso mejores a los de inversiones de deuda. Como resultado del modelo se observó que la rentabilidad del negocio es alta dado que no requiere de gran cantidad de activos fijos, se consideran variables muy alcanzables al año lo cual permite que el objetivo establecido se pueda cumplir y con ello hace atractiva una TIR de 11% que puede ser superior a lo que podría obtenerse en inversiones de deuda. El



proyecto presenta razones financieras negativas el primer año pero que para el segundo pudieran llegar a recuperarse dado que se pretende liquidar durante los dos primeros la depreciación de activos que se tienen.

- 2007, Alejandro Rangel Hernández, Estudio de mercado para determinar la estrategia de mercadotecnia para la capacitación en cursos intensivos cisco.

La nueva tecnología demanda de personas con conocimientos para operarla y por tanto necesita capacitarse. De ahí que surge la pregunta: ¿Pueden las empresas privadas de capacitación ubicadas en la ciudad de Querétaro ofrecer los cursos intensivos Cisco requeridos por las empresas de tamaño medio del sector metal-mecánica y auto-partes establecidas en los municipios de El Marqués, Corregidora y Querétaro? La hipótesis que se definió es si las empresas privadas de capacitación de la ciudad de Querétaro pueden ofrecer los cursos Cisco. Los objetivos específicos de la investigación son conocer la demanda de cursos intensivos Cisco por parte de las empresas y conocer aquellas empresas privadas de capacitación que imparten los cursos. El objetivo general es identificar una estrategia de mercadotecnia para las empresas privadas de capacitación. La investigación es de tipo descriptiva y no experimental. Las unidades de análisis fueron las empresas de tamaño medio del sector metal-mecánica y auto-partes y las empresas privadas de capacitación de la misma zona. Los datos se recopilaron en forma directa de las empresas y centros de capacitación mediante un cuestionario. El tipo de muestra de la investigación es no probabilística debido a que se seleccionaron las empresas con las que se tiene relación o contacto. Las conclusiones obtenidas son que las empresas privadas de capacitación no pueden ofrecer los cursos intensivos Cisco debido a que no hay demanda por parte de las industrias de tamaño medio del sector metal mecánica y auto-partes establecidas en los municipios de El Marqués,

Corregidora y Querétaro. Pero reveló que las empresas tienen equipos de comunicación y con mayor predominio la marca Cisco, La razón por la que no demandan los cursos es porque subcontratan servicios con empresas externas, el corporativo configura los equipos o simplemente no han tenido la necesidad. Las empresas privadas de capacitación deben desarrollar una estrategia de mercadotecnia que les permita identificar el potencial de mercado basados en las estrategias de matriz de crecimiento de productos y mercados, de inversión o de nicho.

Dentro de lo que corresponde a las investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral se encontró la presente investigación que está 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).

- 2010, Noé Miguel Martín Noriega Paredes, Niveles de satisfacción e insatisfacción con las variables sociodemográficas en el personal femenino de una institución educativa de Querétaro.

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.

- 2011, Dora María Martínez Morales, El proceso de comunicación y su relación en la satisfacción laboral en una institución de servicio de imagen para la salud.

El estudio de la comunicación y su influencia en la satisfacción laboral, es el intento por indagar, sobre las necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo, es decir, investigar las consecuencias de las acciones humanas en su entorno laboral. El término comunicación incluye pensamientos, ideas, sentimientos, mensajes, información, retroalimentación que afecta en las relaciones formales como informales, las actitudes son manifestaciones que las personas muestran, es lenguaje no hablado con el que se interactúa y se envía mayor información que la que se puede emitir por medio del lenguaje oral y escrito. La importancia de la comunicación es que se caracteriza por ser el medio que enlaza a las personas en una serie de organización con el objeto de lograr un propósito común en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen mucho significado para el trabajo.

Cuando el proceso de comunicación es efectivo, se eleva la satisfacción de modo sustancial; cuando es deficiente provoca la disminución de satisfacción y hasta la insatisfacción. Con objetivo de diseñar estrategias en el proceso de comunicación para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Resonancia Magnética del INB, UNAM Campus Juriquiila, se realizó este proyecto que contemplo la realidad actual de la institución. La metodología utilizada fue proyecto factible apoyado en un diseño de campo y documental. Como resultado se da a conocer el estado de comunicación así como el nivel de satisfacción laboral de la institución, se presentan estrategias tendientes a propiciar una mejor comunicación para que coadyuve a mantener la satisfacción laboral, la cual puede manifestarse a través de las conductas y actitudes de lealtad, dedicación y afabilidad.

### **3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Justificación**

Teniendo en cuenta que el clima organizacional está determinado por la percepción que tienen los empleados a cerca de los elementos y el ambiente que los rodea, se pretende realizar un estudio acerca de la capacitaciones que reciben el cuerpo académico de una IES durante cada semestre y saber si este afecta en la satisfacción laboral, debido a las exigencias del mercado y al aceleramiento de cada proceso se necesitan tener a un cuerpo académico satisfecho y comprometido con las exigencias que esta demanda, para poder brindar un servicio de calidad.

#### **3.2. Planteamiento del Problema**

En la actualidad las personas dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, como resultado de este fenómeno laboral se encuentran en las empresas e instituciones diferentes factores que conllevan a la identificación de la satisfacción laboral, algunas son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas de las ocasiones las capacitaciones constantes pueden generar una serie de factores tales como, confianza, motivación, integración, bajo estrés, mejor desenvolvimiento dentro de las actividades entre otras.

Actualmente la institución no cuenta con un plan de capacitación semestral la cual nos permita medir la constante capacitación que reciben los docentes durante cada semestre, el cual nos permita saber o tener un balance del grado de actualización, por lo que se estima es de gran importancia para la institución educativa.

Para la IES es de vital importancia conocer las capacitaciones que reciben los docentes durante cada semestre y saber si este afecta directamente a la satisfacción laboral, por lo tanto y con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los empleados se hace un estudio sobre el impacto de las capacitaciones constantes que presenta la institución, para así contribuir con el crecimiento de esta.

Es por esto que se está planteando la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué impacto tiene las capacitaciones sobre la satisfacción laboral?

### **3.3. Objetivos**

#### ***3.3.1. Objetivo general***

Identificar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración Campus Cadereyta de la UAQ.

#### ***3.3.2. Objetivos específicos***

- a) Describir los procesos de capacitación que reciben los docentes durante el Semestre.

b) Describir el nivel de satisfacción laboral

### **3.4. Definición del Universo**

La población a la cual se aplica la investigación es de 22 personas que conforman el personal docente de la facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro Campus Cadereyta.

### **3.5. Tamaño y tipo de la muestra**

La muestra para esta investigación es de 15 docentes ya que son las que participan directamente en la institución donde se refleja la satisfacción laboral.

Por consiguiente, la muestra para la investigación es no probabilística por conveniencia, de acuerdo a las características, recursos y tiempo destinado para la presente investigación.

### **3.6. Definición de Variables**

#### ***3.6.1. Capacitación del docente.***

Capacitación del Docente, que de acuerdo a Drovett (1992), es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible, según Nash (1989), los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos.

### **3.6.2. Satisfacción laboral.**

La satisfacción es una respuesta afectiva y emocional. La satisfacción en el trabajo es la medida en que una persona obtiene placer en su trabajo, como resultado de la conjugación de las diversas variables que se presentan en la relación laboral, las cuales, son entre otras, las siguientes: ascensos, reconocimiento, el tipo de trabajo que desempeña, el nivel de posición que se ocupa en la organización, el trato que recibe en el trabajo por su jefe inmediato, etc. Lo anterior significa que no se trata de un concepto unitario sino que se trata de un conjunto de variables, las cuales se integran en factores.

La necesidad de continuar realizando estudios sobre la satisfacción de las personas en el trabajo, es indispensable sobre todo cuando en el trabajador y las organizaciones están participando en una economía globalizada, en la cual, la fuerza de trabajo es un factor relevante en el ámbito competitivo (Stiglitz, 2003; Valdés, J. y Valdés, D., 2002).

Variable Independiente. Capacitación del docente.

Variable dependiente. Satisfacción laboral.

### **3.7. Hipótesis**

¿La capacitación del docente dentro de una IES está relacionada con la satisfacción laboral?



## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño del estudio

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la **investigación no experimental** es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestos varios individuos. Esta situación es recibir un tratamiento, una condición o un estímulo bajo determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se “construye” una realidad.

El diseño de la investigación se define como el plan global de investigación que pretende dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma Alvira (1996) mencionado en Rossel, S. (Mayo, 2005). *El diseño de investigación*. Obtenido el 12 agosto de 2014, desde

### 4.2. Tipo de estudio

El tipo de investigación que se efectuó fue de campo, permitiendo estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador ya que puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (Hernández et al. 2003).

*Correlacional.* La investigación también es correlacional, ésta básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables (Hernández et al. 2003).

Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas (Hernández et al. 2003).

Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos principalmente en que, mientras estos últimos se centran en medir con precisión las variables individuales, los estudios correlacionales evalúan el grado de relación entre dos variables, pudiéndose incluir varios planes de evaluaciones de esta naturaleza en una única investigación (Hernández et al. 2003)

### 4.3. Instrumento

Para recolectar los datos (Hernández et al. 2003) implica tres actividades estrechamente vinculadas:

- a) Seleccionar un instrumento o método de recolección de datos
- b) Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos
- c) Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas para que se analicen correctamente.

De tal forma que se elaboró un cuestionario para obtener la información, se aplicó en la institución educativa, el cuestionario consta de dos partes, la primera donde se solicita información de datos generales y en la segunda parte se recaba información sobre capacitación del docente y satisfacción laboral que son nuestras variables de interés para llegar así a comprobar nuestra hipótesis y cumplir con los objetivos de la investigación.

El cuestionario aplicado se elaboró de acuerdo al método de escala tipo Likert, método desarrollado por Rensis Likert a principios de los años 30 como mencionado en Hernández et al. (2003). Este método consiste en:

“[...] un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos”. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico.

Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en la relación con todas las afirmaciones [...]” (p.368).

Además de la escala tipo Likert se emplearon 33 reactivos los cuales comprenden 9 preguntas relacionadas con los datos generales, 12 sobre la capacitación del docente y 12 más abarcando la variable de satisfacción laboral, validando el cuestionario a través de las técnicas de pares y de expertos, cuestionario que se presenta detalladamente en el apéndice de esta investigación.

#### **4.4. Procedimiento**

Etapas:

1. Autorización para realizar el estudio, por parte de las autoridades de la empresa en el entendido de que la información sería confidencial.
2. Revisión de documentos de la empresa: manuales, sistemas, procesos, entre otros.
3. Elaboración del marco teórico y estructura de la tesis
4. Elaboración y validación del instrumento (cuestionario)
5. Aplicación del cuestionario a la población de estudio en el lugar de trabajo
6. Para aplicar el cuestionario primeramente se presentó al Coordinador Académico de la Facultad del Campus para su análisis y autorización. Siendo aprobado se efectuó una junta general en la cual estuvieron presentes las personas a quienes se les aplicaría el cuestionario, se les explicó el objetivo de la aplicación de este instrumento y su valiosa cooperación para recabar la información de forma veraz
7. Presentación de resultados y conclusiones.

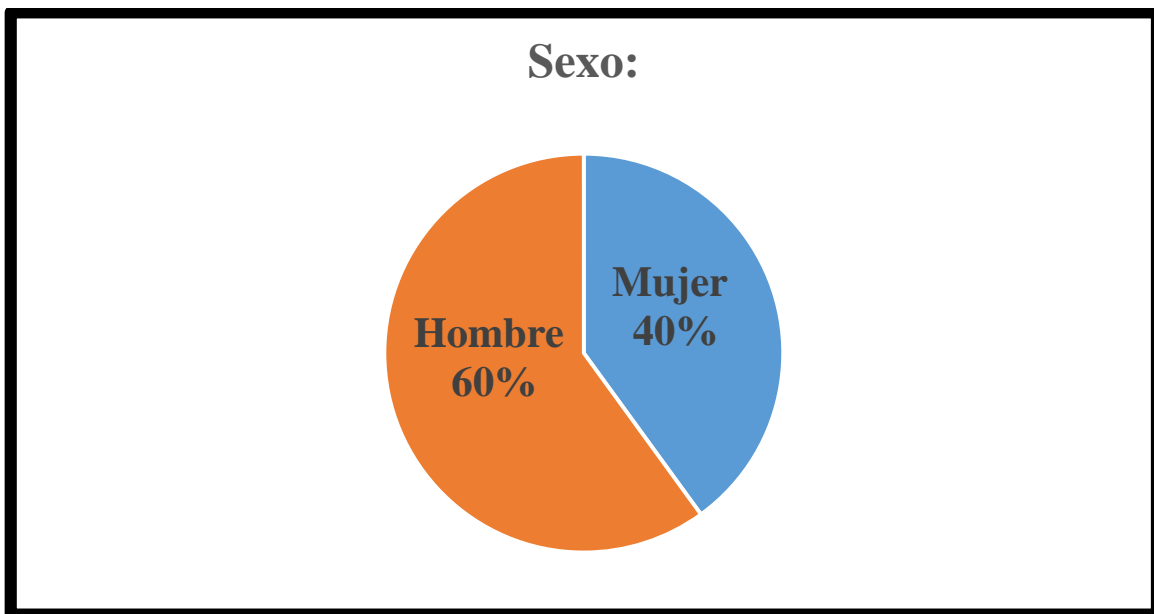
#### **4.5. Procesamiento de la información**

Captura de la información en hoja de excell. Aplicación de estadística descriptiva (frecuencias relativas y absolutas) para la elaboración de los gráficos y presentación de los mismos en porcentajes. Realización de la correlación de Pearson para comprobación de la hipótesis.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

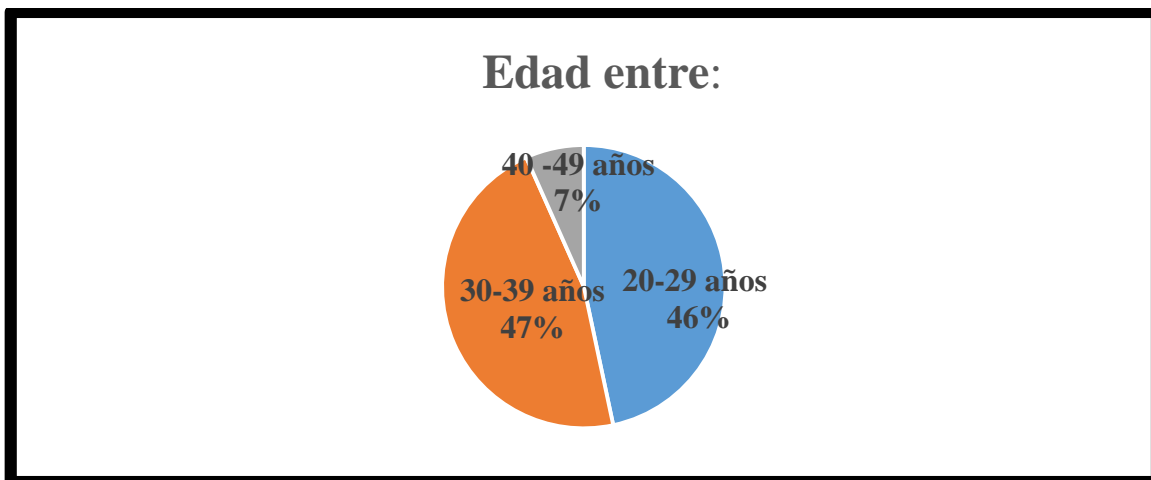
### 5.1. Características de la muestra.

Para la elaboración de este estudio se obtuvo una muestra de 15 docentes de las cuales 6 mujeres y 8 hombres que laboran en la IES. Los resultados son los siguientes.



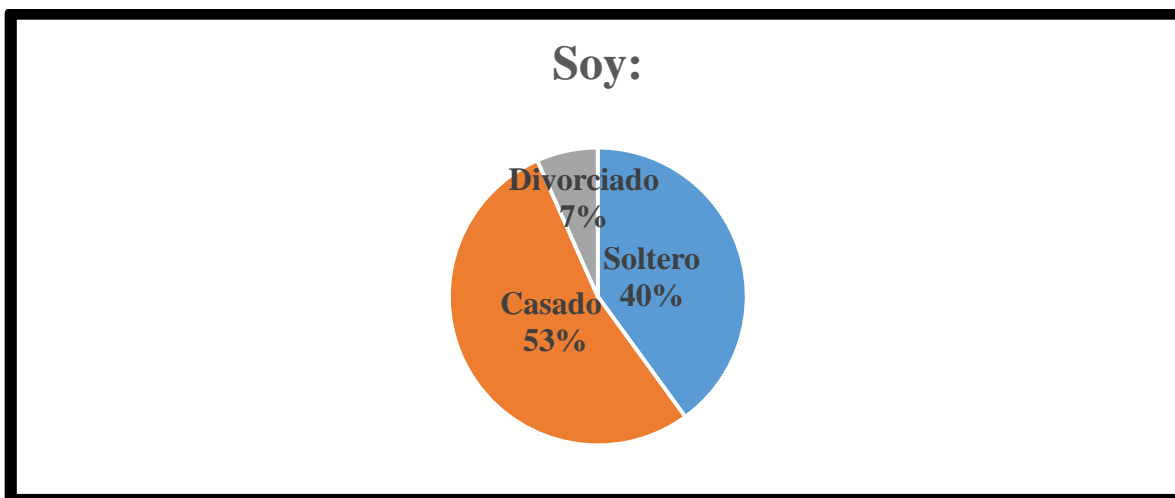
*Figura 1.* Distribución del grupo de estudio por género. Fuente: elaboración propia.

En la Figura 1 se observa que el estudio se realizó a un 60% de hombres y un 40% al sexo femenino por lo cual el 100 % lo conforman ambos sexos



*Figura 2.* Distribución del grupo de estudio por edad. Fuente: elaboración propia.

En la variable de edad se manejaron 4 rangos (Figura 2), donde el 47% de la muestra está en el rango de 30-39 años, 46% es 20-29 y el 7% entre 40-49 por lo que se puede decir que es una población de edad joven con madurez.



*Figura 3.* Distribución del grupo de estudio por estado civil. Fuente: elaboración propia.

En la Figura 3 se observa que el estado civil con mayor porcentaje del 53% son casados, 40% aun son solteras, el 7% divorciados. Por lo que se puede unificar y decir que el 53% cuenta con pareja y el 47% no tiene pareja.



Figura 4. Distribución del grupo de estudio por nivel de contratación. Fuente: elaboración propia.

Del personal docente nos muestra que el 80% está contratado por honorarios y que nada más un 20% se encuentra en el padrón de nómina.

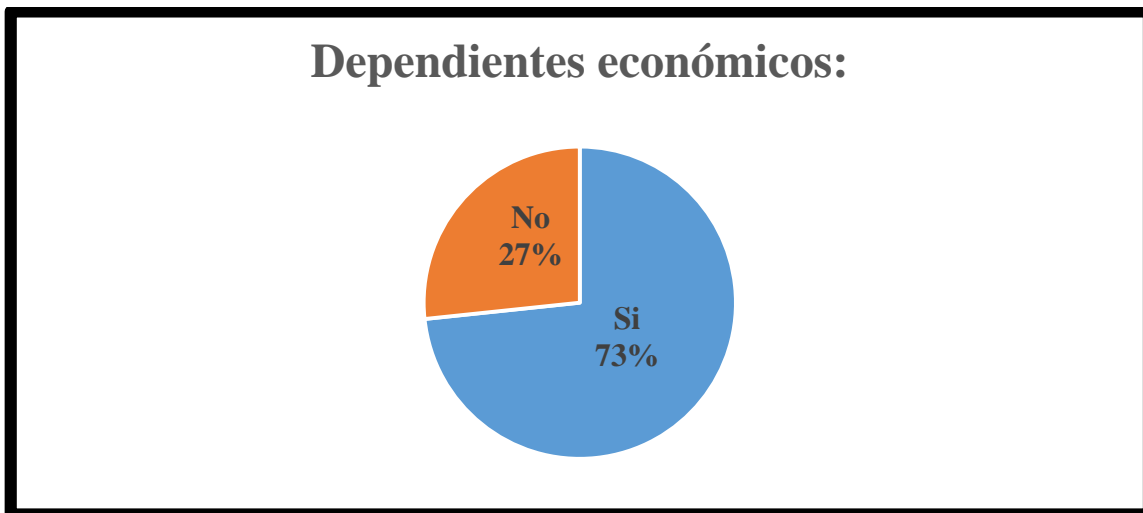
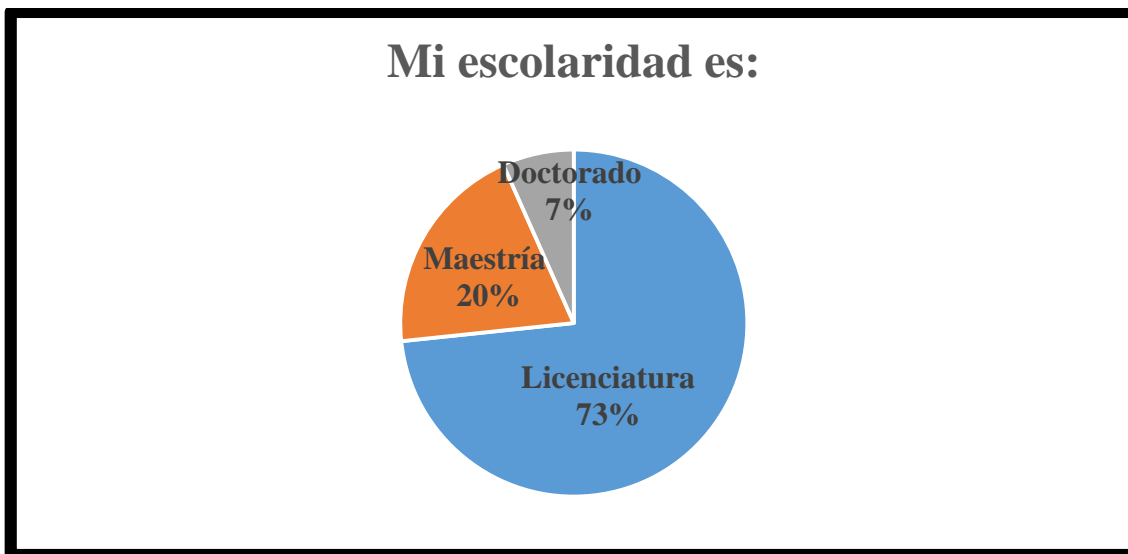


Figura 5. Distribución del grupo de estudio por nivel de contratación. Fuente: elaboración propia.

El 73% de las personas encuestadas tienen como dependientes económicos mientras que el 27% no tienen ningún dependiente económico (Figura 5).



*Figura 6.* Distribución del grupo de estudio por grado de escolaridad. Fuente: elaboración propia.

El 73% de el personal docente tiene el grado de licenciatura mientras que el 20% de maestría y el 7% solamente el doctorado.



*Figura 7.* Distribución del grupo de estudio por turno de trabajo. Fuente: elaboración propia.

El 47% del personal docente elabora en el turno matutino mientras que el 27% en el turno vespertino y el 27% en el mixto por lo que la mayoría del personal esta en la mañana.



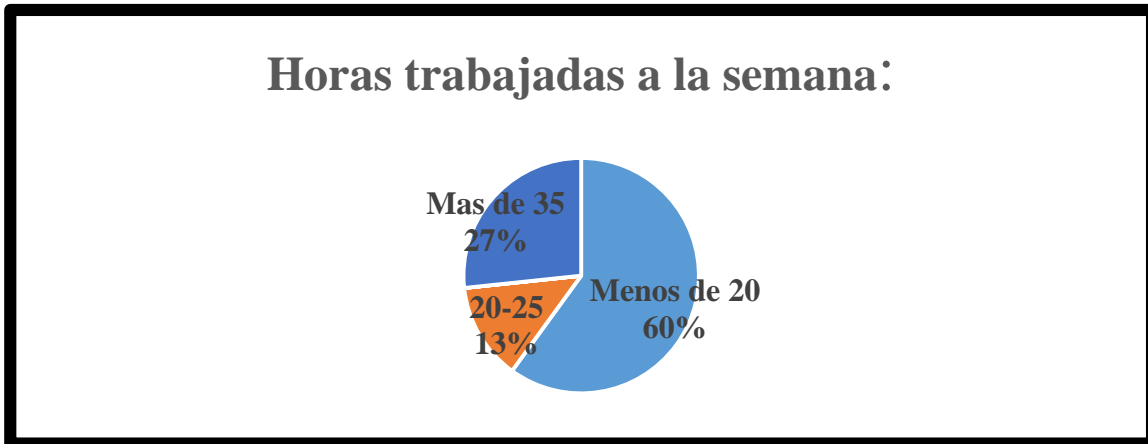


Figura 8. Distribución del grupo de estudio por horas trabajadas en la semana. Fuente: elaboración propia.

El 60% del personal docente cuanta con menos del 20 de horas a la semana dentro del campus mientras que 13% tiene 20-25 horas a la semana y solamente el 27% tiene mas de 35 horas a la semana.

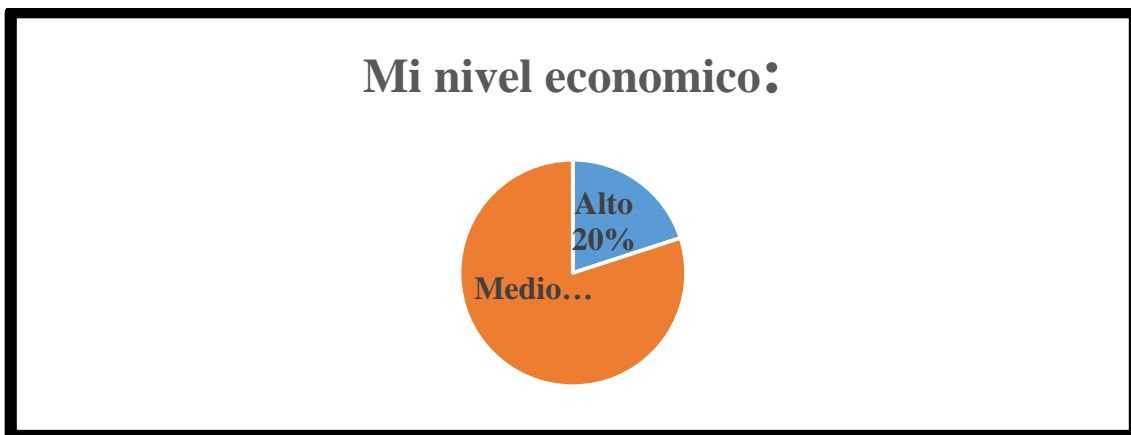


Figura 9. Distribución del grupo de estudio por horas trabajadas en la semana. Fuente: elaboración propia.

En la pregunta sobre qué nivel económico (Figura 7), se dejó a la percepción de la persona sin poner un rango de dinero y el 80% del personal se considera tener un nivel económico medio, y el restante 20% se considera en un nivel económico alto.

## 5.2. Resultados de la variable capacitación del docente

Los resultados obtenidos fueron apoyados por las siguientes preguntas en base a la variable capacitación laboral.

- 1 ¿El campus imparte capacitación?
- 2 ¿Has recibido capacitación dentro del campus?
- 3 ¿Te han impartido algún curso de capacitación fuera del campus?
- 4 ¿La facultad imparte capacitación a sus docentes?
- 5 ¿La capacitación contempla las competencias laborales que se requieren?
- 6 ¿Los docentes del campus están en constante capacitación?
- 7 ¿Necesitas capacitación para realizar mejor tu trabajo?
- 8 ¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la institución?
- 9 ¿Tomarías algún curso de capacitación si se ofreciera en el campus?
- 10 ¿Tomarías algún curso de capacitación si se ofreciera en otros campus de la facultad?
- 11 ¿Están definidas las necesidades de capacitación?
- 12 ¿La institución cuenta con un programa de capacitación?

¿El campus imparte capacitación?

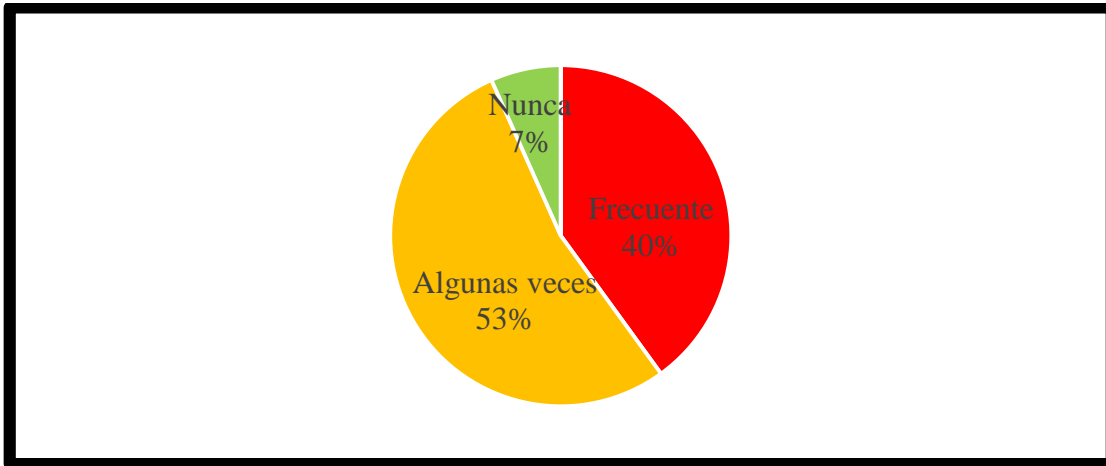


Figura 10. Fuente: elaboracion propia.

La figura 10, muestra que el 53% de la muestra que algunas veces se imparten capacitacion mientras que 40% frecuentemente y 7 % nunca se imparten capacitacion.

¿Has recibido capacitación dentro del campus?

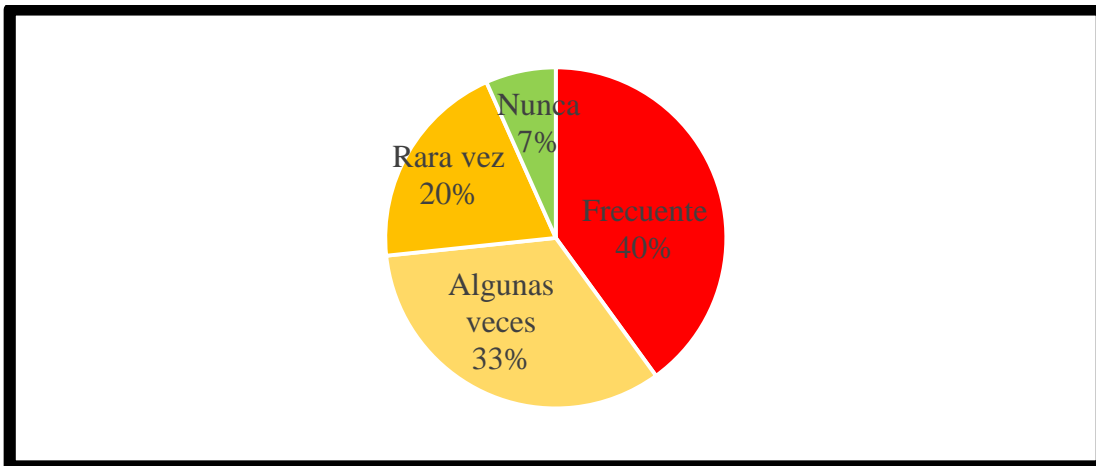


Figura 11. Fuente: elaboración propia.

La figura 11, muestra que el 40% de la muestra frecuentemente ha recibido capacitacio dentro del campus y que el 33% algunas veces el 20% rara vez y que el 7 % nunca ha recibido capacitacion en el campus.

¿Te han impartido algún curso de capacitación fuera del campus?

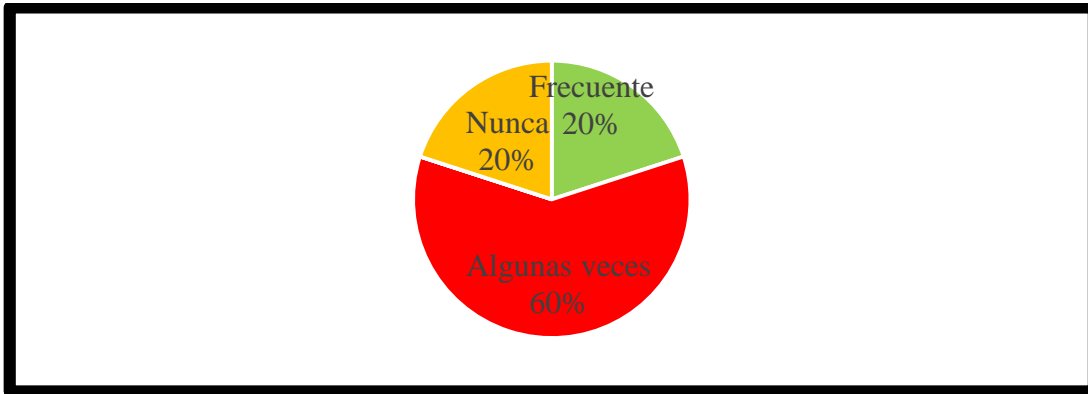


Figura 12. Fuente: elaboracion propia.

La figura 12, muestra que el 60% de la muestra que algunas veces le han impartido algun curso de capacitacion fuera del campus y que 20% frecuentemente mientras que el 20% restante nunca le han impartido cursos fuera del campus.

¿La facultad imparte capacitacion a sus docentes?

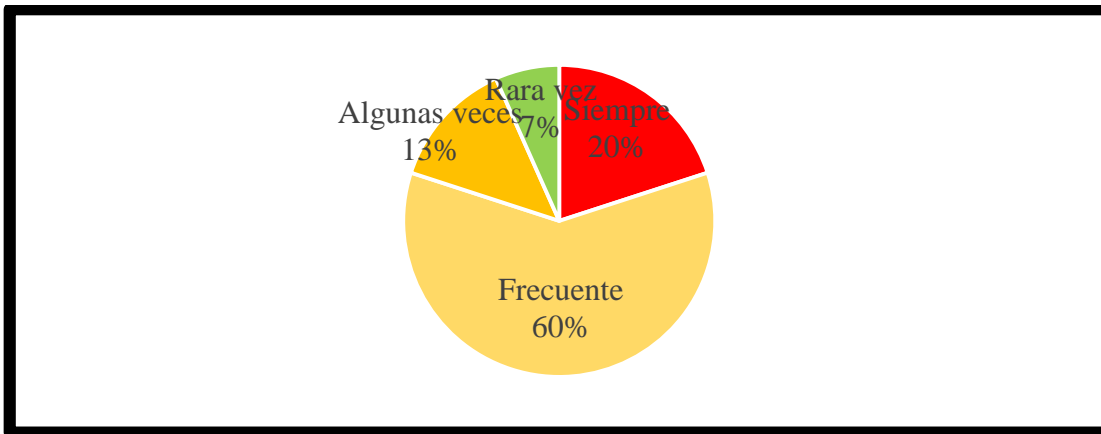


Figura 13. Fuente: elaboraciòn propia.

La figura 13, muestra que el 60% de la muestra frecuentemente que la facultad imparte capacitacion a sus docentes y que el 20% siempre imparte capacitacion 13% algunas veces y 7% nunca imparte capacitacion.

¿La capacitación completa las competencias laborales que se requieren?

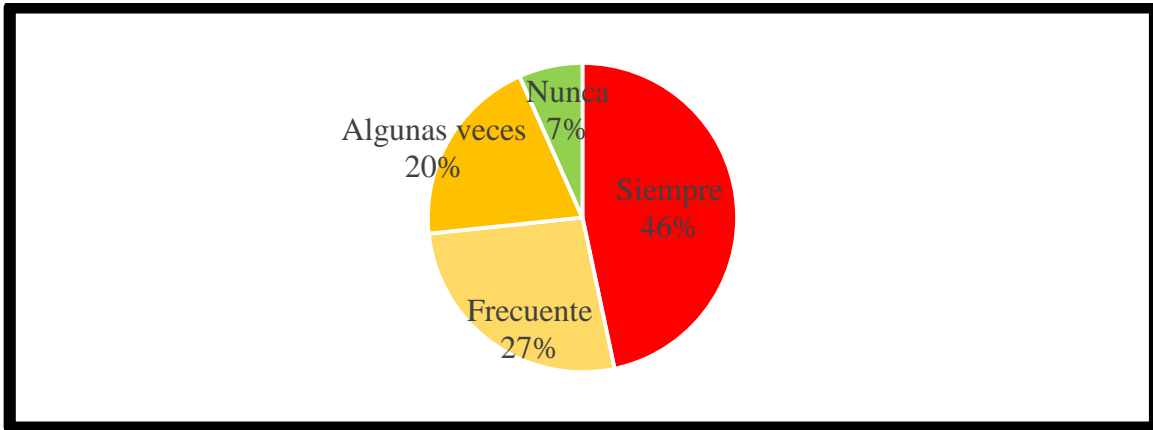


Figura 14. Fuente: elaboración propia.

La figura 14, muestra que el 46% de la muestra que siempre las capacitaciones completan las competencias laborales que se requieren en tanto que el 27% frecuentemente el 20% algunas veces y 7% nunca la capacitación completa las competencias laborales que se requieren.

¿Los docentes del campus están en constante capacitación?

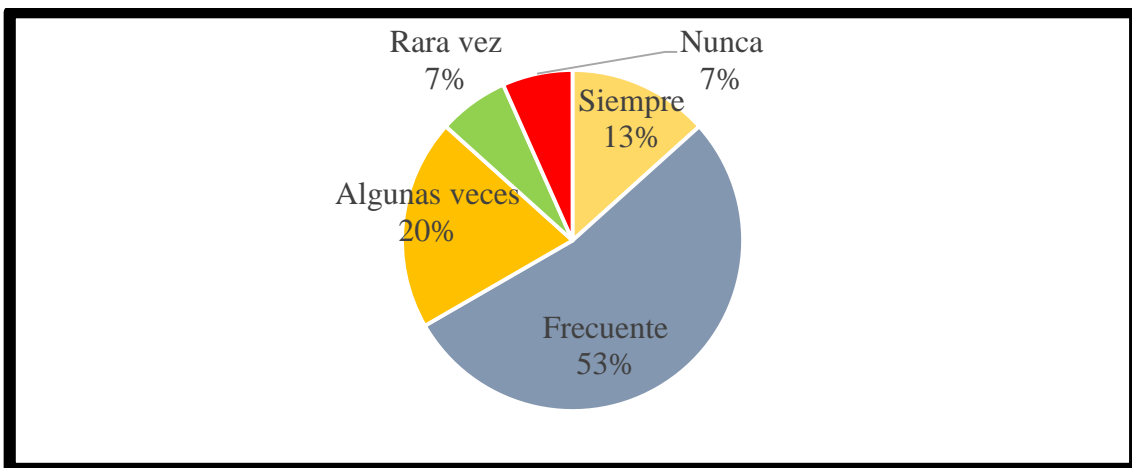


Figura 15. Fuente: elaboración propia.

La figura 15, muestra que el 53% de la muestra frecuentemente el docente se capacita y que 20% algunas veces 13% siempre 7% rara vez /% nunca.

¿Necesitas capacitación para realizar mejor tu trabajo?

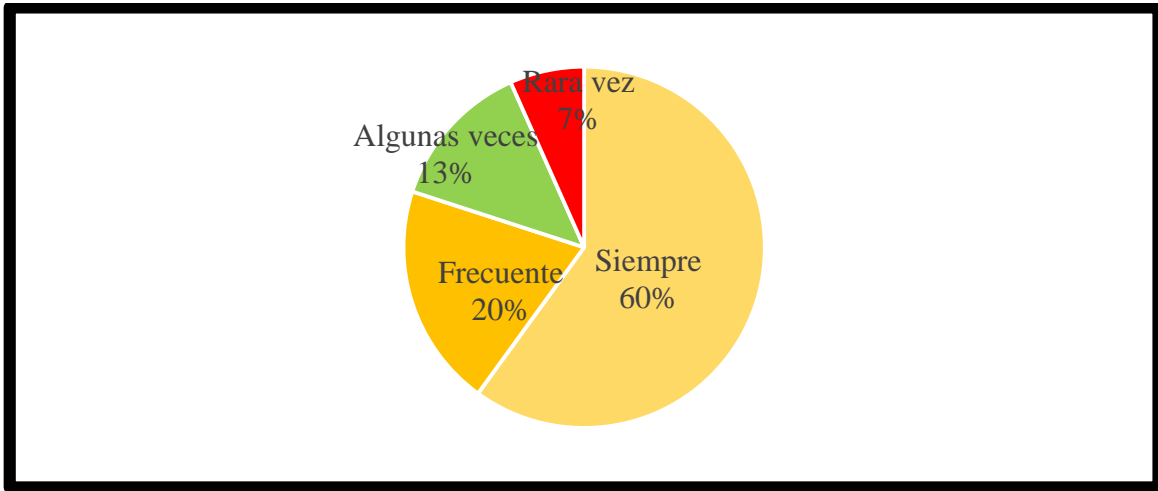


Figura 16. Fuente: elaboración propia.

La figura 16, muestra que el 60% de la muestra siempre necesita capacitación para realizar mejor su trabajo el 20% frecuentemente 13% algunas veces y 7% rara vez.

¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la institución?

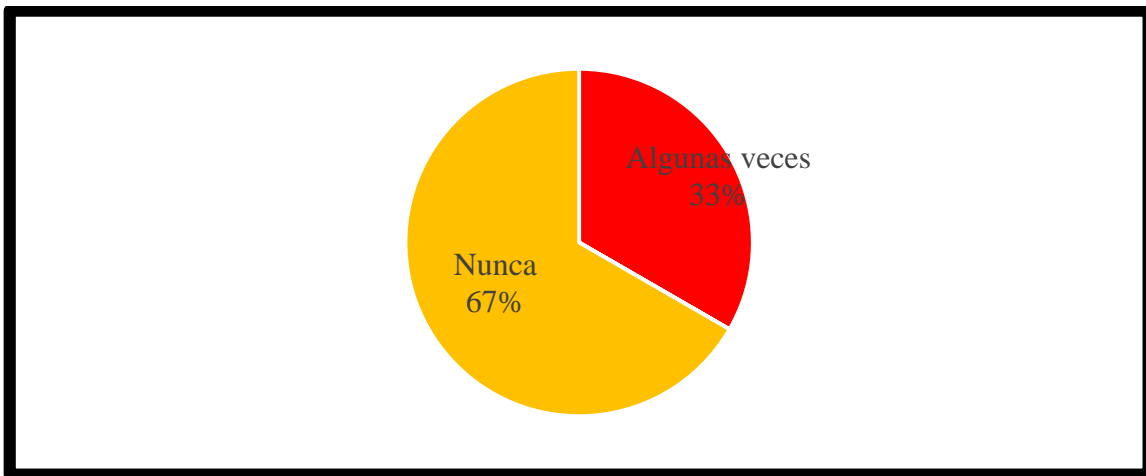


Figura 17. Fuente: elaboración propia.

La figura 17, muestra que el 67% de la muestra nunca recibió capacitación al momento de ingresar a la institución mientras que el 33% muestra que algunas veces recibió capacitación.

¿Tomarías algún curso de capacitación si se ofreciera en el campus?

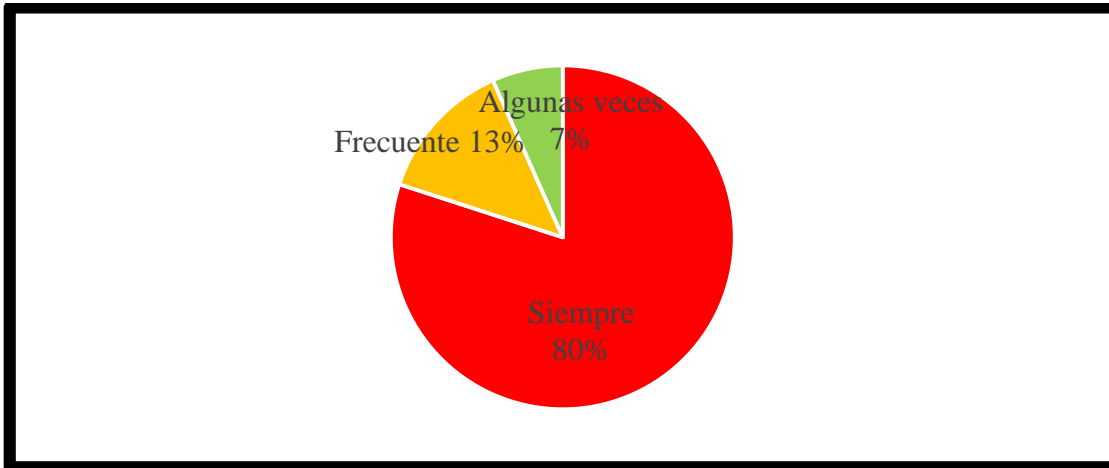


Figura 18. Fuente: elaboración propia.

La figura 18, muestra que el 80% de la muestra siempre tomaría algún curso de capacitación si se le ofreciera en el campus 13% frecuentemente y 7% algunas veces.

¿Tomarías algún curso de capacitación si se ofreciera en otro campus de la facultad?

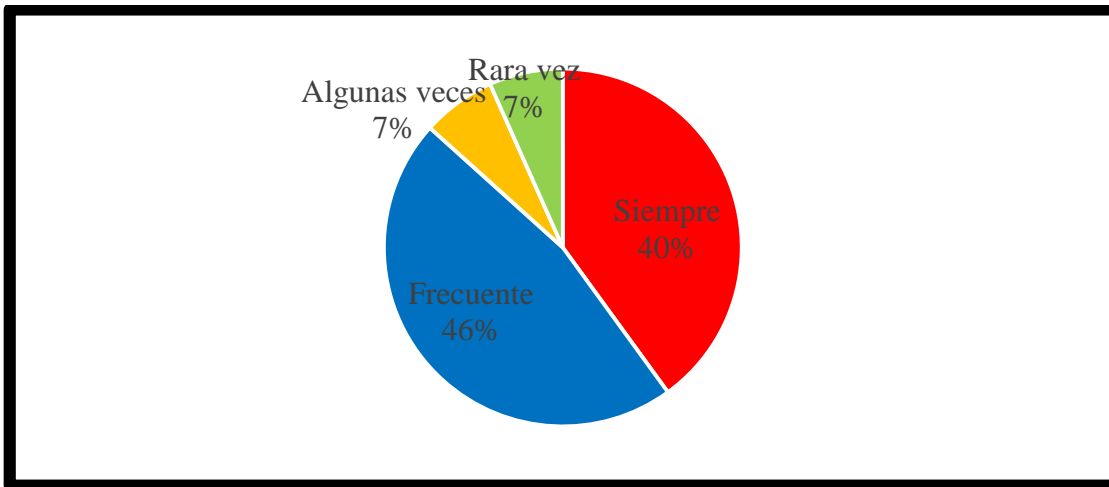


Figura 19. Fuente: elaboración propia.

La figura 19, muestra que el 46% de la muestra frecuentemente tomaría cursos de capacitación fuera del campus y 40% siempre lo tomaría 7% algunas veces y 7% rara vez.

¿Están definidas las necesidades de capacitación?

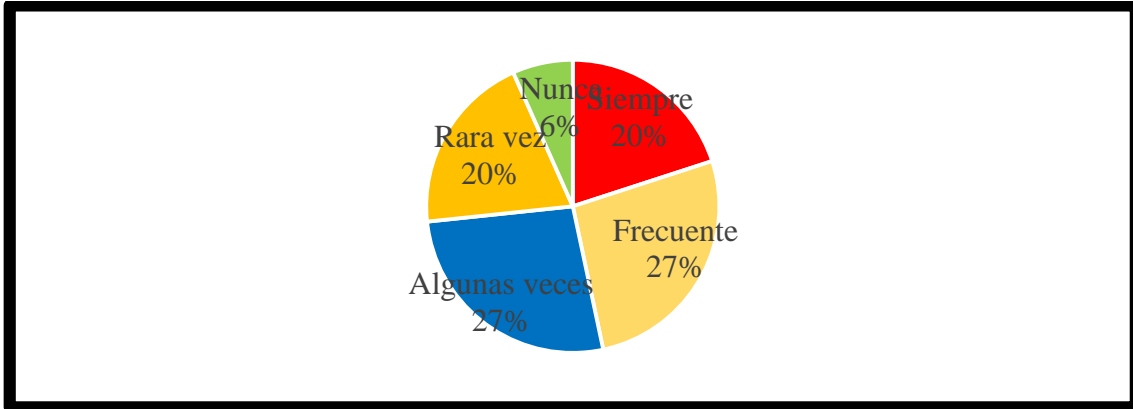


Figura 20. Fuente: elaboracion propia.

La figura 20, muestra que el 27% de la muestra que frecuentemente estan definidas las nesidades de capacitacion y que 27% algunas veces 20% siempre 20% rara vez y que 6% nunca estan definidas las nesides de capacitacion.

¿La institución cuenta con un programa de capacitación?

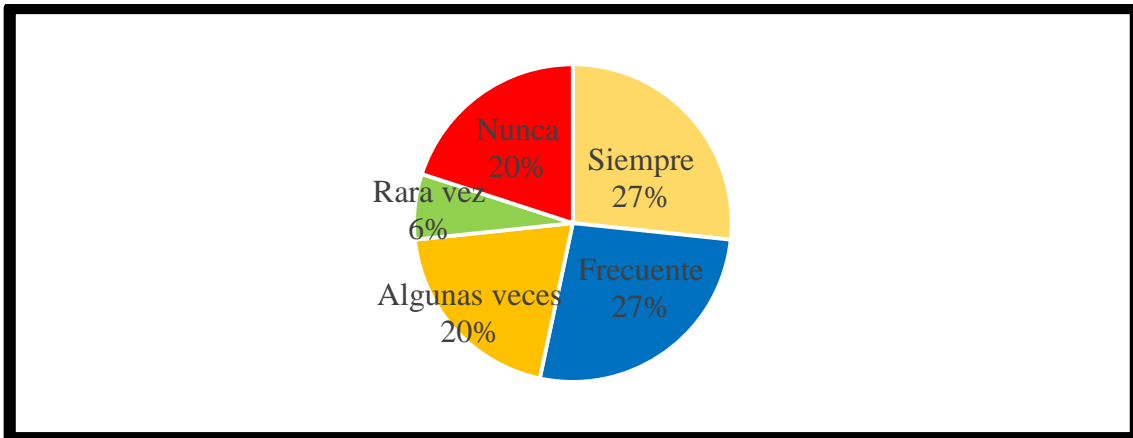


Figura 21. Fuente: elaboracion propia.

La figura 21, muestra que el 27% de la muestra frecuentemente que la institucion cuenta con un programa de capacitacion 27% siempre 20% algunas veces 20% nunca y que 6% rara vez.



### 5.3. Resultados de la variable satisfacción laboral

Los resultados obtenidos fueron apoyados por las siguientes preguntas en base a la variable satisfacción laboral.

- 13 ¿Te sientes satisfecho con el puesto y materias que impartes?
- 14 ¿Te interesa impartir otras asignaturas?
- 15 ¿Conoces la historia y trayectoria de la institución?
- 16 ¿Recibes información de cómo debe ser tu desempeño?
- 17 ¿Las condiciones salariales son acordes al puesto que desempeñas?
- 18 ¿Tus funciones y responsabilidades están bien definidas?
- 19 ¿Existe una buena relación entre los compañeros de trabajo?
- 20 ¿Existe apoyo y colaboración por parte de la institución?
- 21 ¿Existe facilidad para expresar las opiniones en el grupo de trabajo?
- 22 ¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?
- 23 ¿La comunicación interna en tu área de trabajo funciona en forma adecuada?
- 24 ¿El responsable soluciona los problemas de manera eficaz?

¿Te sientes satisfecho con el puesto y materias que impartes?

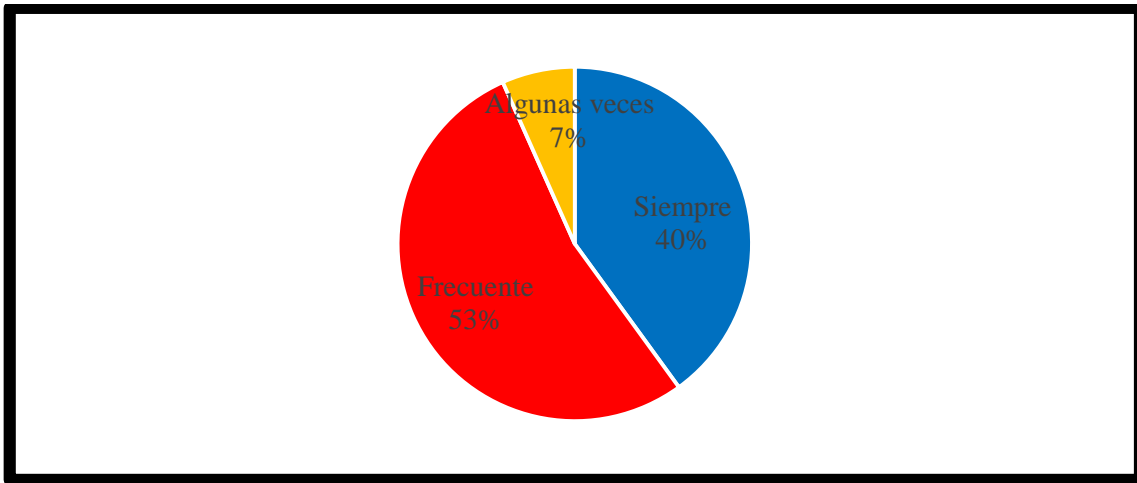


Figura 22. Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 53% de la muestra se siente satisfecho con el puesto y materias que imparten mientras que 40% personal siempre y el 7% algunas veces como lo muestra la figura

¿Te interesa impartir otras asignaturas?

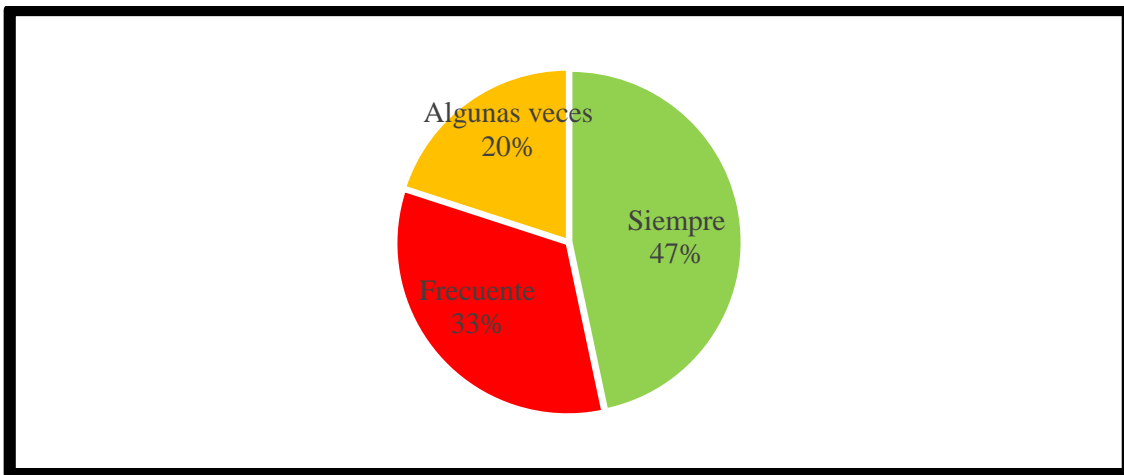


Figura 23. Fuente: elaboración propia.

La figura 23 muestra que el 47% del personal docente le interesa impartir otras asignaturas 33% frecuentemente y 20% algunas veces.

¿Conoces la historia y trayectoria de la institución?

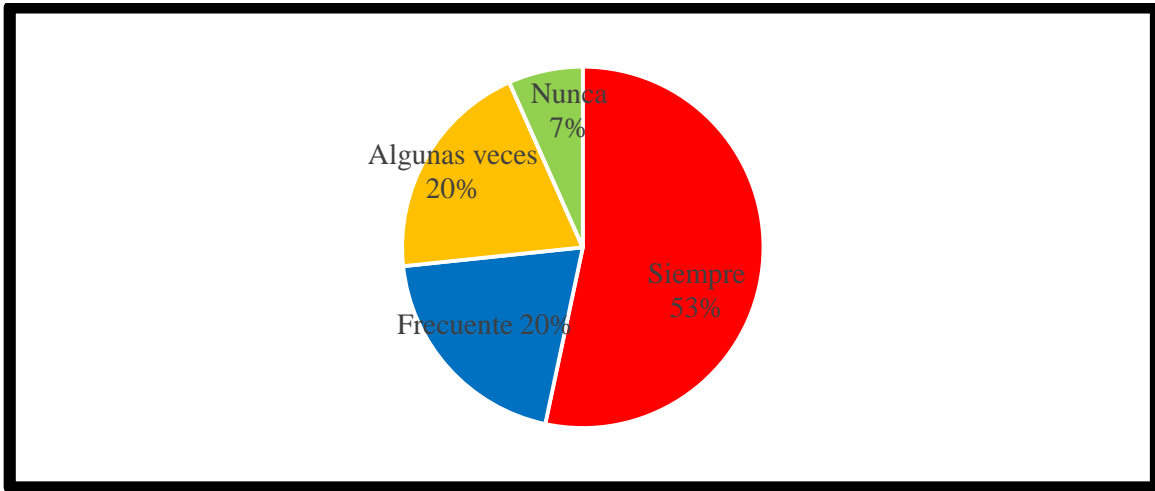


Figura 24. Fuente: elaboración propia.

La figura 24 muestra que el 53% del personal docente conoce la historia y trayectoria de la institución siempre y que el 20% frecuentemente 20% algunas veces y 7% nunca.

¿Recibes informacion de como debe ser tu desempeño?

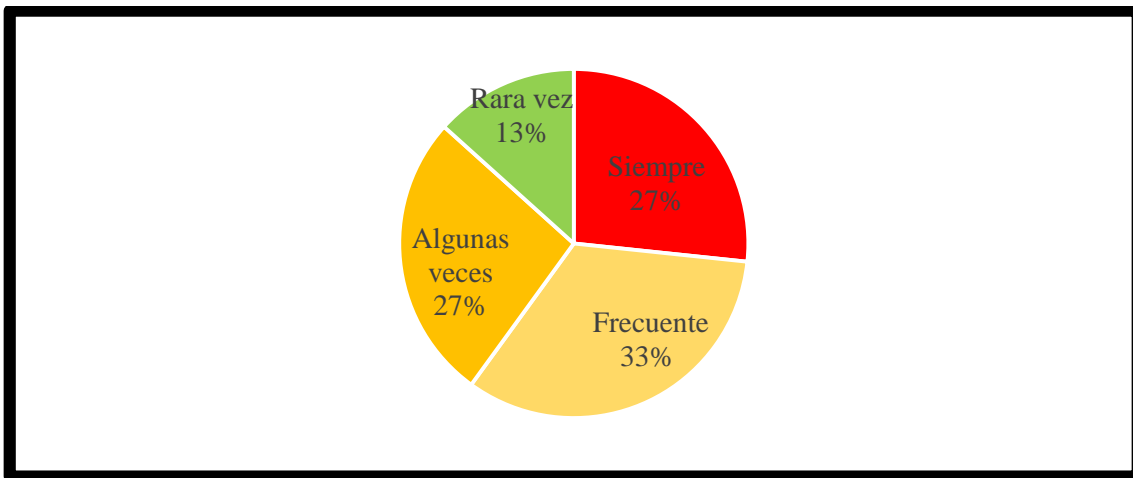


Figura 25. Fuente: elaboración propia.

Figura 25 muestra que el 33% de la muestra frecuentemente recibe informacion de como debe ser su desempeño y 27% siempre y 27% algunas veces mientras que el 13% rara vez.

¿Las condiciones salariales son acorde al puesto que desempeñas?

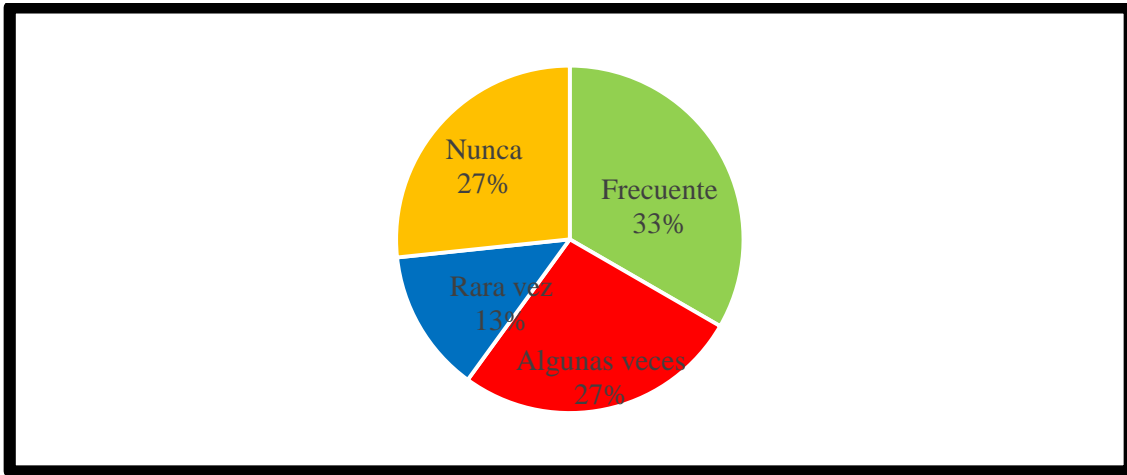


Figura 26. Fuente: elaboración propia.

La figura 26 muestra que el 33% de la muestra frecuentemente las condiciones salariales son acorde al puesto que desempeña el 27% algunas veces 27% nunca y que el 13% rara vez las condiciones salariales son acorde al puesto que desempeña.

¿Tus funciones y responsabilidades están bien definidas?

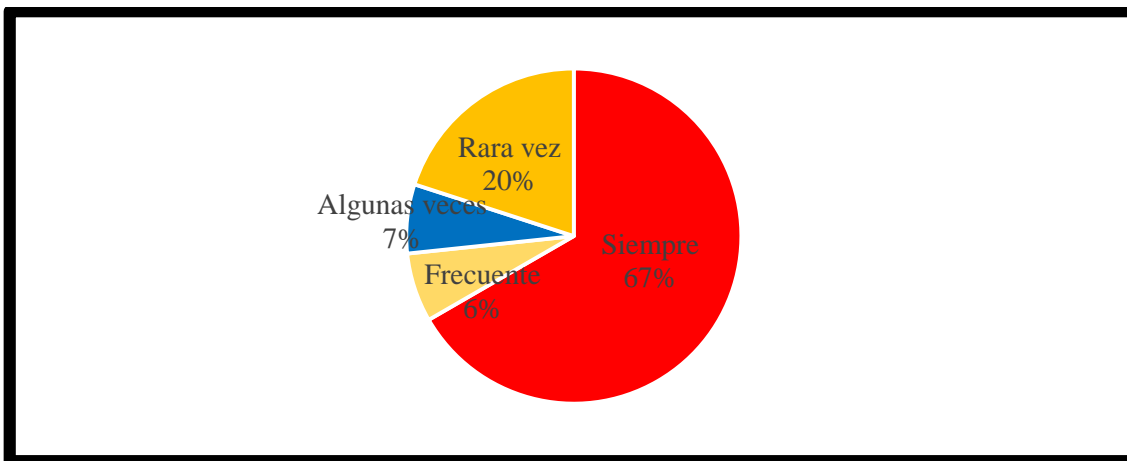


Figura 27. Fuente: elaboración propia.

La figura 27 muestra que el 67% de la muestra siempre sus funciones y responsabilidades están bien definidas el 20% rara vez 7% algunas veces y el 6% frecuentemente.

¿Existe una buena relación entre los compañeros de trabajo?

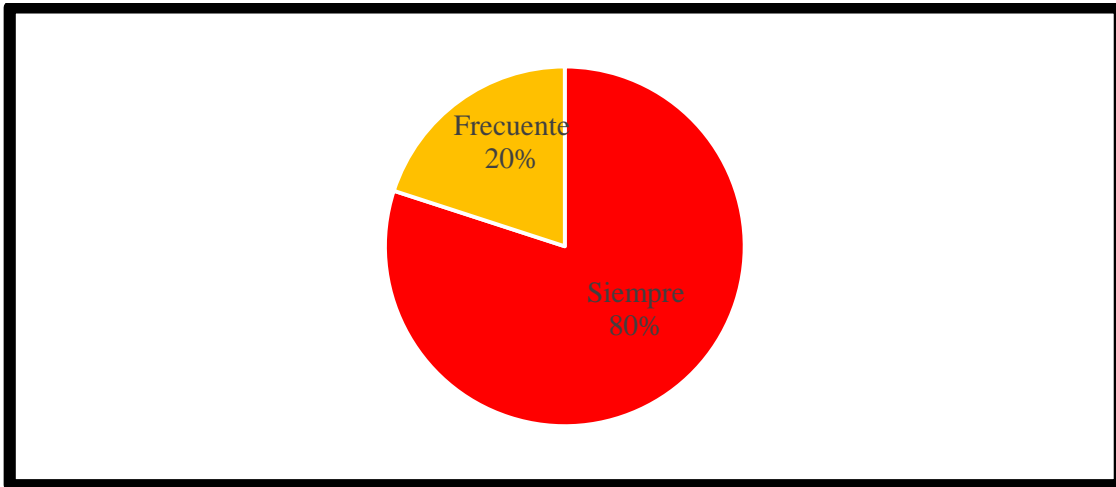


Figura 28. Fuente: elaboración propia.

La figura 28 muestra que el 80% de la muestra siempre menciona que existe una buena relación entre los compañeros de trabajo y que el 20% restante frecuentemente existe.

¿Existe apoyo y colaboración por parte de la institución?

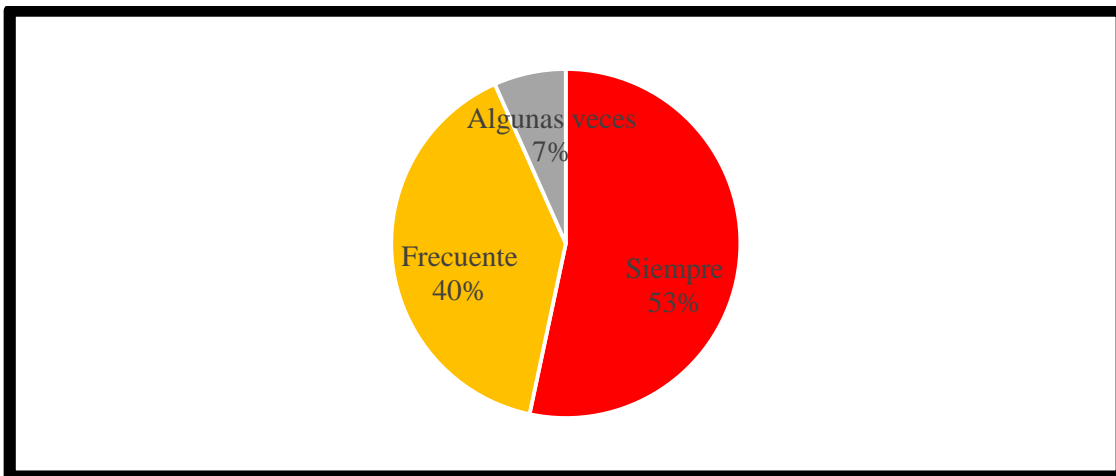


Figura 29. Fuente: elaboración propia.

La figura 29 muestra que el 53% de la muestra menciona que siempre existe apoyo y colaboración por parte de la institución el 40% frecuentemente existe y el 7% algunas veces.

¿Existe facilidad para expresar las opiniones en el grupo de trabajo?

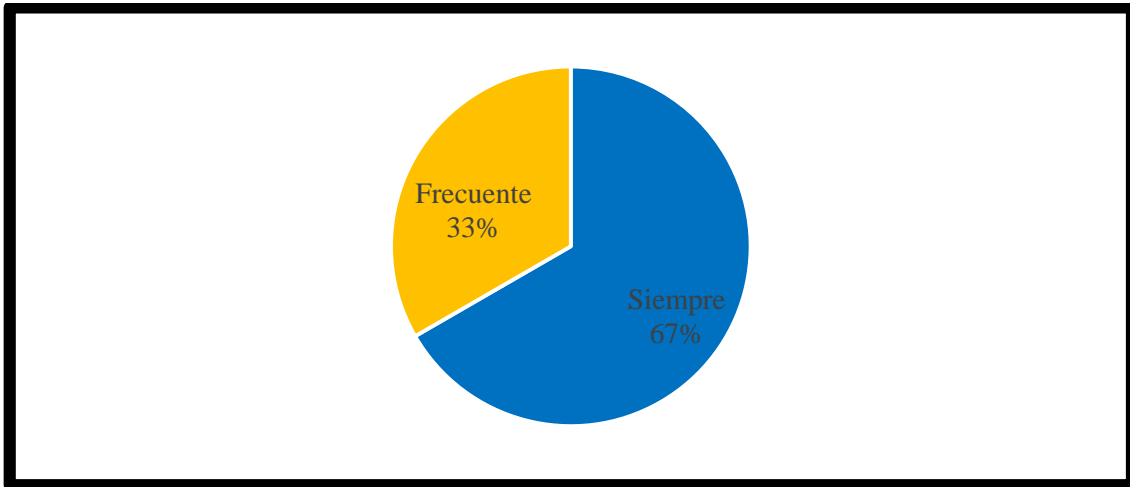


Figura 30. Fuente: elaboración propia.

La figura 30 muestra que el 67% de la muestra menciona que siempre existe facilidad para expresar las opiniones en el grupo de trabajo y que el 33% frecuentemente existe.

¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?

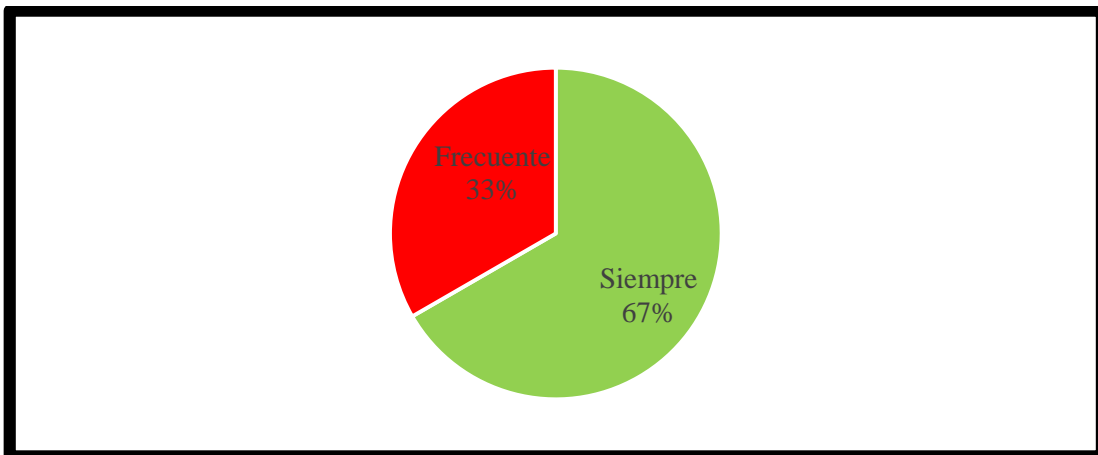


Figura 31. Fuente: elaboración propia.

La figura 31 muestra que el 67% de la muestra siempre se siente parte de un equipo de trabajo mientras que el 33% frecuentemente se siente parte.

¿La comunicación interna en tu área de trabajo funciona en forma adecuada?

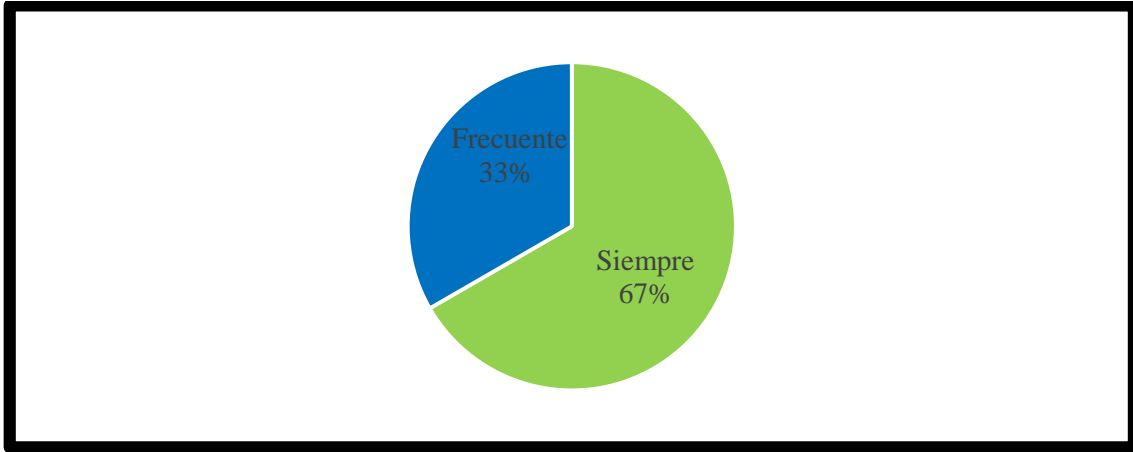


Figura 32. Fuente: elaboración propia.

La figura 32 muestra que el 67% de la muestra menciona que siempre la comunicación interna en tu area de trabajo funciona en forma adecuada mientras que el 33 % frecuentemente menciona que no la hay.

¿El responsable soluciona los problemas de manera eficaz?

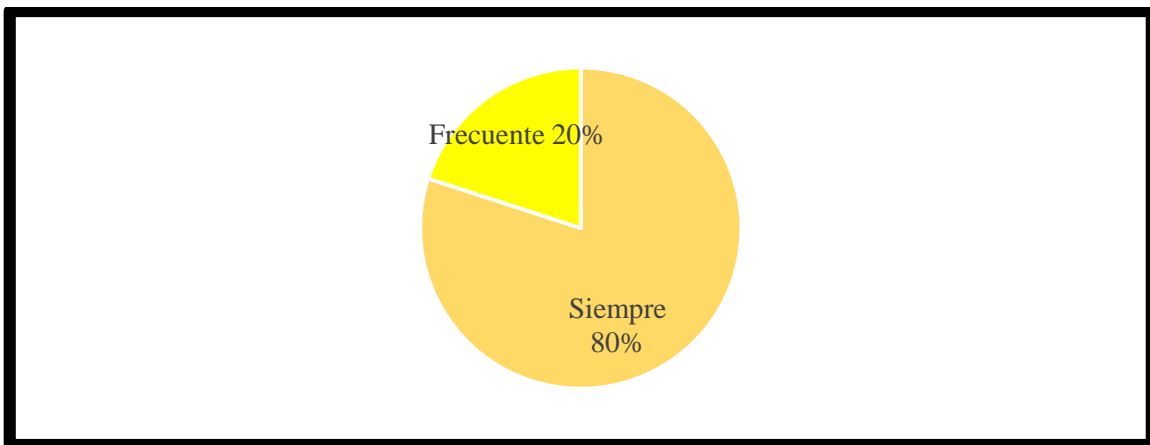


Figura 33. Fuente: elaboración propia.

La figura 33 muestra que el 80% de la muestra menciona que el responsable soluciona los problemas de manera eficaz y que le 20% frecuentemente solamente.

### 5.4. Comprobación de hipótesis

Dentro de la comprobación de hipótesis usamos minitab para ver si realmente existe la correlación entre las dos variables la cual no comprobó que no existe una correlación positiva sin embargo nos mostro que existen correlaciones positiva sobre las variables las cuales nos permite ver.

Welcome to Minitab, press F1 for help.

#### Correlations: 1.¿El campus, 2.¿Has recib, 3.¿Te han im, 4.¿La facult, ...

	1.¿El campus imp	2.¿Has recibido	3.¿Te han impart
2.¿Has recibido	-0.211 0.451		
3.¿Te han impart	-0.439 0.102	0.207 0.459	
4.¿La facultad i	0.338 0.218	-0.182 0.515	0.136 0.630
5.¿La capacitaci	0.365 0.181	-0.143 0.611	-0.035 0.902
6.¿Los docentes	0.472 0.076	-0.116 0.682	0.000 1.000
7.¿Necesitas cap	0.301 0.276	-0.134 0.634	-0.300 0.277
8.¿Recibiste cap	-0.158 0.574	0.213 0.446	0.139 0.622
9.¿Tomarías algú	0.455 0.088	0.070 0.804	-0.296 0.283
10.¿Tomarías alg	0.421 0.118	-0.108 0.702	-0.384 0.157
11.¿Están defini	0.500 0.058	-0.042 0.881	-0.055 0.846
12.¿La instituci	0.597 0.019	-0.080 0.776	0.164 0.559
13.¿Te sientes s	0.110 0.697	0.384 0.157	0.346 0.206
14.¿Te interesa	0.386 0.155	-0.150 0.594	-0.034 0.905
15.¿Conoces la h	0.032 0.908	0.114 0.686	0.388 0.153



16.¿Recibes info	0.214 0.444	-0.115 0.682	0.425 0.114
17.¿Las condicio	0.301 0.275	-0.089 0.751	0.180 0.521
18.¿Tus funcione	0.457 0.086	0.099 0.726	0.011 0.970
19.¿Existe una b	0.000 1.000	-0.302 0.275	-0.360 0.188
20.¿Existe apoyo	0.301 0.275	-0.114 0.686	0.190 0.497
21.¿Existe facil	0.632 0.011	-0.053 0.850	-0.139 0.622
22.¿Te sientes p	0.158 0.574	-0.053 0.850	-0.139 0.622
23.¿La comunicac	0.158 0.574	-0.373 0.171	-0.139 0.622
24.¿El responsab	0.280 0.313	-0.113 0.688	0.131 0.642

	4.¿La facultad i	5.¿La capacitaci	6.¿Los docentes
5.¿La capacitaci	0.313 0.256		
6.¿Los docentes	0.364 0.182	0.296 0.284	
7.¿Necesitas cap	0.372 0.172	0.002 0.993	0.317 0.249
8.¿Recibiste cap	0.428 0.112	-0.168 0.550	0.108 0.700
9.¿Tomarías algú	0.261 0.347	0.235 0.400	0.357 0.192
10.¿Tomarías alg	0.111 0.695	-0.076 0.788	0.145 0.607
11.¿Están defini	0.531 0.042	0.780 0.001	0.364 0.182
12.¿La instituci	0.678 0.005	0.402 0.137	0.605 0.017
13.¿Te sientes s	-0.093 0.741	-0.111 0.695	-0.075 0.790
14.¿Te interesa	0.478 0.072	0.056 0.842	0.331 0.228
15.¿Conoces la h	0.387 0.155	-0.162 0.564	-0.022 0.937
16.¿Recibes info	0.397	0.352	0.440

	0.143	0.198	0.101
17.¿Las condicio	0.331 0.229	0.109 0.700	0.724 0.002
18.¿Tus funcione	0.368 0.178	0.379 0.164	0.126 0.656
19.¿Existe una b	-0.043 0.879	0.326 0.235	-0.192 0.494
20.¿Existe apoyo	0.345 0.208	0.531 0.042	0.165 0.556
21.¿Existe facil	0.305 0.268	0.545 0.035	0.217 0.437
22.¿Te sientes p	-0.061 0.829	0.420 0.119	0.054 0.848
23.¿La comunicac	0.489 0.065	0.420 0.119	-0.108 0.700
24.¿El responsab	0.605 0.017	0.178 0.526	0.000 1.000

	7.¿Necesitas cap	8.¿Recibiste cap	9.¿Tomarías algú
8.¿Recibiste cap	0.029 0.918		
9.¿Tomarías algú	0.342 0.213	-0.164 0.558	
10.¿Tomarías alg	0.568 0.027	0.053 0.850	0.596 0.019
11.¿Están defini	0.324 0.239	-0.079 0.779	0.617 0.014
12.¿La instituci	0.440 0.101	-0.033 0.908	0.572 0.026
13.¿Te sientes s	-0.045 0.874	-0.277 0.317	0.182 0.515
14.¿Te interesa	0.497 0.060	0.305 0.268	0.311 0.259
15.¿Conoces la h	0.113 0.688	0.041 0.884	0.561 0.030
16.¿Recibes info	-0.206 0.462	0.271 0.330	-0.311 0.259
17.¿Las condicio	0.493 0.062	0.038 0.893	0.370 0.175
18.¿Tus funcione	0.041 0.886	-0.231 0.407	0.076 0.787
19.¿Existe una b	0.083 0.769	-0.354 0.196	0.058 0.837

20.¿Existe apoyo	-0.170 0.546	-0.305 0.269	-0.025 0.929
21.¿Existe facil	-0.117 0.678	-0.100 0.723	0.164 0.558
22.¿Te sientes p	0.059 0.836	-0.400 0.140	0.164 0.558
23.¿La comunicac	0.410 0.129	-0.100 0.723	-0.082 0.771
24.¿El responsab	0.393 0.147	0.354 0.196	-0.232 0.404
11.¿Están defini	10.¿Tomarías alg 0.400 0.139	11.¿Están defini	12.¿La instituci
12.¿La instituci	0.444 0.097	0.766 0.001	
13.¿Te sientes s	0.163 0.563	0.219 0.432	0.337 0.220
14.¿Te interesa	0.436 0.104	0.266 0.339	0.357 0.192
15.¿Conoces la h	0.311 0.259	0.309 0.263	0.464 0.081
16.¿Recibes info	-0.260 0.350	0.267 0.335	0.346 0.206
17.¿Las condicio	0.520 0.047	0.422 0.117	0.716 0.003
18.¿Tus funcione	-0.210 0.453	0.457 0.086	0.387 0.154
19.¿Existe una b	-0.113 0.688	0.280 0.313	-0.139 0.621
20.¿Existe apoyo	-0.236 0.398	0.512 0.051	0.461 0.084
21.¿Existe facil	-0.213 0.446	0.435 0.105	0.328 0.232
22.¿Te sientes p	-0.053 0.850	0.435 0.105	0.131 0.641
23.¿La comunicac	-0.053 0.850	0.435 0.105	0.230 0.410
24.¿El responsab	0.075 0.789	0.280 0.313	0.325 0.237
14.¿Te interesa	13.¿Te sientes s -0.136	14.¿Te interesa	15.¿Conoces la h

	0.630		
15.¿Conoces la h	0.553 0.033	0.336 0.220	
16.¿Recibes info	0.169 0.548	0.231 0.407	-0.033 0.906
17.¿Las condicio	0.243 0.382	0.494 0.061	0.260 0.349
18.¿Tus funcione	0.417 0.122	0.014 0.960	0.171 0.542
19.¿Existe una b	-0.049 0.862	-0.259 0.351	-0.087 0.757
20.¿Existe apoyo	0.180 0.521	-0.121 0.667	0.006 0.982
21.¿Existe facil	0.069 0.806	-0.122 0.664	-0.041 0.884
22.¿Te sientes p	0.485 0.067	-0.305 0.268	0.082 0.771
23.¿La comunicac	-0.139 0.622	0.061 0.829	-0.041 0.884
24.¿El responsab	-0.049 0.862	0.389 0.152	0.058 0.837
17.¿Las condicio	16.¿Recibes info 0.371 0.173	17.¿Las condicio	18.¿Tus funcione
18.¿Tus funcione	0.449 0.093	-0.053 0.851	
19.¿Existe una b	-0.096 0.735	-0.377 0.165	0.491 0.063
20.¿Existe apoyo	0.557 0.031	0.076 0.789	0.759 0.001
21.¿Existe facil	0.271 0.330	-0.267 0.336	0.694 0.004
22.¿Te sientes p	0.135 0.631	-0.038 0.893	0.579 0.024
23.¿La comunicac	0.135 0.631	-0.152 0.587	0.579 0.024
24.¿El responsab	0.383 0.159	0.027 0.924	0.491 0.063
20.¿Existe apoyo	19.¿Existe una b 0.377 0.165	20.¿Existe apoyo	21.¿Existe facil

21.¿Existe facil	0.354 0.196	0.534 0.040	
22.¿Te sientes p	0.707 0.003	0.305 0.269	0.400 0.140
23.¿La comunicac	0.707 0.003	0.534 0.040	0.400 0.140
24.¿El responsab	0.167 0.553	0.377 0.165	0.354 0.196
23.¿La comunicac	22.¿Te sientes p 0.400 0.140	23.¿La comunicac	
24.¿El responsab	0.000 1.000	0.707 0.003	

Cell Contents: Pearson correlation  
P-Value

Derivado de la primera correlación es positiva y marca .90, se manifiesta con las variables de la capacitación dentro del campus y si han recibido capacitación dentro del campus nos damos cuenta que el personal si le interesa recibir capacitaciones pero por motivos diferentes no pueden constantemente recibirlas.

La segunda correlación positiva existe una correlación nos marca 1.00 ya que las variables son si el responsable soluciona los problemas de manera eficaz y la otra variable te sientes parte de un equipo de trabajo la cual nos indica que dentro de la facultad del campus existe un clima organizacional favorable y que el personal si se siente parte de la institución, que aunque exista un buen clima el personal no esta totalmente satisfecho y que existe otros factores que influyen.

## **PROPUESTAS Y CONCLUSIONES**

Resultado del trabajo realizado, se concluye que en las IES entre mayor capacitaciones se tenga mejor será el desempeño del personal docente. Es importante entender que para la docencia es parte fundamental las capacitaciones constantes, ya que a través de ellas se imparten el conocimiento y se forman a los próximos profesionistas del país. Es una realidad que las exigencias mundiales, nacionales y regionales han incrementado y reforzado la búsqueda de la excelencia y que las competencias individuales y profesionales sean mayor día con día. Es por esto que la capacitación contante es importante para el docente ya que debe adquirir consciencia de su labor, siendo indispensable mantener una superación académica, para entregar más herramientas a los estudiantes. Dentro de la investigación encontramos que no existe una relación directa entre las variables, que la satisfacción laboral no depende de las capacitaciones constantes que puedan recibir el personal docente, es importante para el mejor desempeño pero no para su satisfacción. Es por eso que se sugiere un plan estratégico para el desarrollo de los programas de capacitación así como su calendarización semestral, esto con el objeto de que las capacitaciones conduzcan a una mayor rentabilidad, actitudes más positivas, que eleve la moral de la fuerza de trabajo, que ayude al personal docente a identificarse con los objetivos de la IES, que mejore la comunicación, principalmente que ayude en la orientación de los nuevos docentes y que convierta a la IES en un entorno de mejor calidad para trabajar.

## REFERENCIAS

Rangel A, (2007). *Estudio de mercado para determinar la estrategia de mercadotecnia para la capacitación en cursos intensivos cisco. Tesis (maestría)UAQ*

Regalado A, (2009). *Proyecto de inversión sobre un bufete de capacitación sobre desarrollo organizacional. Tesis (maestría) UAQ*

Noriega N.M.M, (2010). *Niveles de satisfacción e insatisfacción y su relación con las variables sociodemográficas en el personal femenino de una institución educativa en Querétaro. Tesis (maestría) UAQ*

Martínez D.M. (2011). *El proceso de comunicación y su relación en la satisfacción laboral en una institución de servicio de imagen para la salud. Tesis (maestría) UAQ*

Alles, M. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Argentina: Granica.

Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad*. Diseño para organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: McGraw – Hill.

Chiavenato, I. (1999). *Administración del recurso humano*. (5° Ed.). Bogotá:

McGraw – Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. (1° ). México: McGraw – Hill.

Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Norma..

Carpenter, M. Sanders, W. y Gregersen, H. (2001), Bundling human capital with organizational context. *Academy of Management Journal*, 44(3).

Cuesta, A. (2005). *Tecnología de la gestión de los recursos humanos*. La Habana: Academia.

Davenport, T. (2006). *Capital humano, creando ventajas competitivas a través de las personas*. España: Deusto.

Davis, K. y Newtrons, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. (10° ed.). México: McGraw – Hill.

Drovett, S. (1992). *Diversión de la salud*. Buenos Aires: Maechi.

Dessler, G. (1993). *Organización y administración enfoque situacional*. México: Prentice Hall.

Dessler, Garry (2001). *Administración de personal*. México: Prentice Hall.

Hernández, S. R. (1997). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill



# **APENDICE**

# CUESTIONARIO

La finalidad de este cuestionario es identificar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral del docente.

Es importante que contestes absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial.

Agradecemos de antemano tu valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 15 minutos).

## DATOS GENERALES

Favor de marcar con una “X” la letra que lo describa

1.- Mi sexo es: A) Hombre B) Mujer

2.- Mi edad es entre: A) 20-29 B) 30-39 C) 40-49 D) más de 50

3.- Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre

4.- Trabajo como: A) Profesor(a) de honorarios B) Profesor(a) de tiempo libre C)

Profesor(a) tiempo completo. Otro especificar \_\_\_\_\_.

5.- Mi escolaridad es: A) Licenciatura B) Maestría C) Doctorado (estudios concluidos)

6.- Dependientes económicos: A) Si b) No

7.- Mi turno de trabajo es: A) Matutino B) Vespertino C) Mixto

8.- Horas trabajadas a la semana: A) Menos de 20 B) 20-25 C) 25-30 D) 30-35

E) Más de 35

9.- Mi nivel económico es: A) Bajo B) Medio C) Alto

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

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

Ahora por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una “X” la opción, que **en general**, mejor refleje su situación.

1	¿El campus imparte capacitación?	A	B	C	D	E
2	¿Has recibido capacitación dentro del campus?	A	B	C	D	E
3	¿Te han impartido algún curso de capacitación fuera del campus?	A	B	C	D	E
4	¿La facultad imparte capacitación a sus docentes?	A	B	C	D	E
5	¿La capacitación contempla las competencias laborales que se requieren?	A	B	C	D	E
6	¿Los docentes del campus están en constante capacitación?	A	B	C	D	E
7	¿Necesitas capacitación para realizar mejor tu trabajo?	A	B	C	D	E
8	¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la institución?	A	B	C	D	E

9	¿Tomarías algún curso de capacitación si se ofreciera en el campus?	A	B	C	D	E
10	¿Tomarías algún curso de capacitación si se ofreciera en otros campus de la facultad?	A	B	C	D	E
11	¿Están definidas las necesidades de capacitación?	A	B	C	D	E
12	¿La institución cuenta con un programa de capacitación?	A	B	C	D	E
13	¿Te sientes satisfecho con el puesto y materias que impartes?	A	B	C	D	E
14	¿Te interesa impartir otras asignaturas?	A	B	C	D	E
15	¿Conoces la historia y trayectoria de la institución?	A	B	C	D	E
16	¿Recibes información de cómo debe ser tu desempeño?	A	B	C	D	E
17	¿Las condiciones salariales son acordes al puesto que desempeñas?	A	B	C	D	E

18	¿Tus funciones y responsabilidades están bien definidas?	A	B	C	D	E
19	¿Existe una buena relación entre los compañeros de trabajo?	A	B	C	D	E
20	¿Existe apoyo y colaboración por parte de la institución?	A	B	C	D	E
21	¿Existe facilidad para expresar las opiniones en el grupo de trabajo?	A	B	C	D	E
22	¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?	A	B	C	D	E
23	¿La comunicación interna en tu área de trabajo funciona en forma adecuada?	A	B	C	D	E
24	¿El responsable soluciona los problemas de manera eficaz?	A	B	C	D	E