

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

Diseño de un programa de satisfacción para mejorar el  
desempeño laboral en docentes de una Universidad de  
Chiclayo – 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA

**AUTORA:**

Guerrero Coronel Tania Lourdes (ORCID: 0000-0001-6752-6400)

**ASESORES:**

Mg. Idrogo Cabrera, Mary Cleofé (ORCID: 0000-0002-3671-975X)

Mg. Chunga Pajares, Luis (ORCID 0000-0002-6424-9695)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Organizacional

**CHICLAYO-PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

Dedico esta investigación  
primordialmente a Dios,  
por permitirme haber alcanzado este  
momento  
tan significativo de mi formación  
profesional.

A mis familiares, por ser el pilar más  
indispensable  
y por demostrarme eternamente su  
afecto  
y soporte absoluto sin interesar  
diferencias de opiniones.

A mis docente, ya que gracias a su  
instrucción  
logré hacer un trabajo impecable, con  
fundamento.

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a las personas que se han involucrado en la elaboración de esta investigación, sin embargo, merecen reconocimiento exclusivo a mis familiares ya que con su motivación me ayudaron a terminar mi trabajo y me dieron el impulso para no declinar cuando todo parecía complejo e imposible.

Asimismo, agradezco a mis asesores ya que, con su guía, ayudó a que esta investigación fuera mucho más fácil de realizar, gracias a sus lecciones y correcciones hoy se pudo terminar este trabajo.

A los Maestros que me ayudaron a desarrollarme como futura profesional, ya que gracias a sus enseñanzas compartidas, hoy puedo sentirme venturosa y contenta.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción .....	1
II. Marco Teórico.....	3
III. Metodología .....	11
3.1. Tipo de investigación: .....	11
3.2. Diseño de investigación: .....	11
3.3. Variables y operacionalización .....	11
3.4. Población .....	12
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	13
3.6. Procedimientos .....	13
3.7. Método de análisis de datos: .....	14
3.8. Aspectos éticos:.....	14
IV. Resultados .....	15
V. Discusión .....	21
VI. Conclusiones .....	24
VII. Recomendaciones .....	25
Referencias .....	26
Anexos .....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de la relación entre satisfacción y desempeño laboral a través de los antecedentes de estudio.....	15
Tabla 2: Análisis teórico de las variables Satisfacción y Desempeño laboral...	17
Tabla 3: Presentación de sesiones del diseño de un programa de satisfacción .....	18
Tabla 4: Validación del programa de satisfacción a través de juicio de expertos .....	20

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Diseño de un programa de satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral en docentes de una universidad de Chiclayo - 2020”. Cuyo objetivo general fue, diseñar un programa de satisfacción para mejorar el desempeño laboral en los docentes de una universidad de Chiclayo – 2020. Para su desarrollo se empleó el tipo de investigación cuantitativa, con un diseño No Experimental transeccional – exploratorio – propositiva, teniendo como población en criterios de inclusión, a maestros varones y mujeres de cualquier edad que por medio de una evaluación de encuesta muestren dificultades en su desempeño laboral. Dentro de criterios de exclusión, a docentes que no aceptaron firmar el consentimiento informado para la asistencia al programa. Para la recopilación de datos se llevó a cabo la técnica de revisión bibliográfica, ya que se realizó un análisis documental para obtener información teórica en diferentes contextos que abarcan el tema de satisfacción y desempeño laboral.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, desempeño laboral, docentes.

## **ABSTRACT**

The present research work entitled "Design of a satisfaction program to improve job performance in teachers of a university in Chiclayo - 2020". Whose general objective was to design a satisfaction program to improve job performance in the teachers of a university in Chiclayo - 2020. For its development, the type of quantitative research was used, with a non-experimental transectional - exploratory - propositional design, having as population in inclusion criteria, male and female teachers of any age who, through a survey evaluation, showed difficulties in their job performance. Within the exclusion criteria, teachers who did not agree to sign the informed consent to attend the program. For data collection, the literature review technique was carried out, since a documentary analysis was carried out to obtain theoretical information in different contexts that cover the issue of job satisfaction and performance.

**Keywords:** Job satisfaction, job performance, teachers.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad una de las series de preocupaciones dentro de las universidades o colegios es brindar una educación de calidad a los alumnos, por ello los docentes deberían poseer un adecuado nivel de formación para lograr desempeñarse de una forma correcta en sus labores. Por ello, según MINEDU (2016) Las instituciones tienen por meta crear oportunidades y resultados educativos de la misma manera para todos; avalar que estudiantes e instituciones educativas consigan aprendizajes oportunos y con eficacia.

A nivel internacional, algunos investigadores como (Herzberg, Mausner, Snyderman y Ronan, 1959, citados en Chruden y Sherman, 2002; Thompson, McNamara y Hoyle, 1969, citados en Salazar Rodríguez, 2001). En esta investigación se observó que para que los trabajadores mantengan unas adecuadas relaciones interpersonales entre ellos; la capacitación, supervisión y beneficios van hacer elementos importantes para un adecuado desempeño de los maestros. Actualmente la satisfacción y el desempeño del docente ocupan una de las partes más notables en la psicología en una organización educativa, siendo esto de gran interés por optimar la satisfacción laboral de los profesores en el trabajo.

En Perú, Reyes (2012) efectuó una exploración sobre este tema, teniendo como resultado, en cuanto al desempeño del docente prevaleció el nivel regular (60%) y nivel medio de satisfacción (53,3%). Esto puede suceder ya que, existen algunos obstáculos con el que el docente debe lidiar día a día, como por ejemplo, falta de motivación, insatisfacción laboral, etc. Por ello, es necesario que el docente reciba y participe de capacitaciones constantes para mantener su desempeño laboral en un adecuado nivel. Es esencial que el colaborador obtenga un vínculo afable, el cual consiga que se sienta a gusto en la organización donde labora, para que de esta forma aumente la eficacia y productividad; los trabajadores que estén conformes lograran las metas y objetivos que tiene cada institución u organización.

Esta investigación propondrá un programa de satisfacción para mejorar el desempeño de los docentes, por lo que es de suma importancia para un mejor desenvolvimiento en su área, ya que la satisfacción laboral son las actitudes de cada individuo frente al cargo que desempeña. Trabajando estas actitudes, el trabajador obtendrá un buen desempeño laboral al realizar las actividades principales que son necesarias en su puesto laboral.

Según Rodríguez (1990) define a un plan de intervención como un grupo de operaciones metodológicas, planeadas, basándose en las deficiencias o carencias que han sido reconocidas en una organización o institución, para posteriormente intervenir con una teoría que lo respalde.

Es por eso la necesidad de abordar este tema tan importante en las organizaciones, diseñando un programa de intervención, para que así, el trabajador desarrolle un correcto desempeño laboral, y alcanzar las metas propuestas por dichas organizaciones donde se encuentran laborando.

Por otro lado, bajo el panorama explicada líneas atrás, este estudio girará en torno a la problemática de: Las deficiencias de satisfacción que limita el desempeño laboral.

Así mismo, en base a lo planteado se presenta la siguiente hipótesis: Si se diseña un programa de satisfacción laboral servirá como alternativa para mejorar el desempeño laboral en los docentes de una universidad de Chiclayo – 2020.

Se planteó como objetivo general: Diseñar un programa de satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral en los docentes de una universidad de Chiclayo – 2020. De la misma manera, se estableció tres objetivos específicos los cuales son: a) analizar teóricamente las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en docentes de una universidad de Chiclayo – 2020, b) construir el programa de satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral en los docentes de una universidad de Chiclayo – 2020, c) validar el programa de satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral en los docentes de una universidad de Chiclayo – 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para dicha investigación, creí conveniente revisar algunas investigaciones que se han realizado respecto a mis variables, dentro de ellas en el ámbito internacional encontramos que en México, Rivas (2009), en su investigación realizada “*Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de el Salvador*” quien tuvo como finalidad manifestar si la satisfacción laboral influye en el desempeño de los docentes. El total de personas fue de 80, de los cuales tomaron a 65. Como instrumentos usaron unos cuestionarios hechos por Ramón Meza y Manuel Lazo. Tuvieron como resultado que la satisfacción laboral parece influir en el desarrollo de desempeño. Concluyeron que del nivel de satisfacción y desempeño que tienen los profesores es positiva en grado bajo.

Siguiendo con los antecedentes, tenemos a Arratia (2010) en su tesis “*Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*”, por finalidad tiene analizar las perspectivas que poseen los maestros hacia la satisfacción laboral y escenarios de trabajo como elementos responsables del desempeño laboral. Su tipo de investigación que utilizaron fue descriptivo. Su muestra es de 12 maestros y como resultado obtuvo que los docentes que consiguieron un bajo porcentaje en la evaluación, ve al desempeño laborar como algo vocacional, el cual le da mayor relevancia al promover valores, ser buen orientador. Por otro lado, el conjunto de docentes que obtuvieron un mayor porcentaje, hacen alusión a la infraestructura de la escuela, como los elementos y gestión escolar. Como conclusión general cree que esta investigación contribuirá en la toma de decisiones, y así optimizar el desempeño de los maestros, aumentando y fortaleciendo su situación social y calidad.

Díaz y Barra (2013) en su tesis “*Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí*”, quienes tuvieron por finalidad evaluar la relación que hay entre resiliencia y satisfacción laboral en un grupo de maestros. La investigación fue descriptivo-correlacional. Como resultaron tienen que el nivel de resiliencia es

mayormente alto, mientras que la satisfacción laboral es bajo. La satisfacción en los docentes dependerá del tiempo que lleven laborando en la organización.

Por otro lado a nivel nacional en Lima, tenemos a Huaman y Palomino (2015) en su investigación realizada "*Satisfacción laboral y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundaria de Nuevo Imperial de la Ugel 08 Cañete, 2014*" quienes tuvieron como finalidad, establecer la relación que hay entre la satisfacción laboral y el desempeño de los profesores. Como muestra tomaron a 130 profesores de secundaria. Como resultados lograron encontrar una moderada correlación de  $r = 0,568$  y un  $p=0.000$  menor que 0.05 por ello se concluyó que la satisfacción laboral se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño del docente.

Osorio (2014) en su tesis "*Propuesta de un programa de capacitación, para mejorar el desempeño laboral docente de la Institución Educativa Particular San Martín de Porres de la Ciudad de Huaraz, región Ancash, en el año 2014*", quien tuvo como objetivo principal realizar y validar la propuesta del programa. Su investigación fue descriptiva. Como población se tomó a 40 docentes. El total de su muestra fue la población de 40 docentes de nivel primaria y secundaria. Se aplicó una encuesta elaborada por los autores. Obtuvo como resultado que realizar este programa contribuirá en el progreso del desempeño laboral del docente. Como conclusión en base a los resultados que obtuvieron confirmaron que con los implementos adecuados lograran mejorar las perspectivas de los docentes y así optimar su desempeño.

En la ciudad de Lima, Beltran y Palomino (2014), en su tesis "*Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una Institución Educativa a partir de la gestión del clima laboral*", tuvieron como objetivo diseñar propuestas para la mejoría de la gestión laboral. Su tipo de investigación fue descriptiva. La población fue de 45 personas. La muestra fue el total de la población entre docentes masculinos y femeninos. Los instrumentos empleados fueron, cuestionarios y observaciones de conducta. Obtuvieron como resultados y conclusión que para implementar las propuestas diseñadas, es indispensable

que los directivos se comprometan a realizarlas, donde transmitan a su personal docente nuevos conocimientos e incentiven la participación en ellos mismos.

Coaquira y Mamani (2015) en su tesis *“Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los docentes de primaria de la I.E. n° 42064 “Alfonso Ugarte” centro poblado de alto Perú del distrito de palca - 2015”* tienen como objetivo plantear un Programa de Capacitación Docente para mejorar el Desempeño Laboral de los docentes de primaria. El tipo de investigación que utilizaron fue descriptivo propositivo. La población fue la I.E “Alfonso Ugarte”. La muestra fue 5 docentes. Como técnicas o instrumentos utilizaron la observación. Ellos concluyeron que implementar programas de capacitación consigue resultados positivos en el progreso del desempeño laboral en los maestros, ya que reconoce un enfoque dialectico y un trabajo meticuroso, lógico y coherente.

Finalmente en Pimentel, Aguilar y Marlo (2016), en su tesis *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015”*, tuvieron como finalidad principal establecer un plan de capacitación para optimar el desempeño laboral de los colaboradores. Su tipo de investigación es descriptivo. El total de personal fue de 946 y solo tomaron a 141 trabajadores. Tuvieron como resultado que, un alto grado de porcentaje de personal no tiene conocimiento de que exista un plan de capacitación, esto genera un diminuto nivel de rendimiento laboral, ya que no se le explico sus labores o funciones en la organización donde laboran.

La investigación tiene dos variables, de las cuales la primera de ellas es satisfacción laboral. Tenemos a una autora que define a la variable “Satisfacción laboral”, Palma (1999):

“Considera a la satisfacción laboral, como las actitudes que tiene el colaborador hacia su propio trabajo, y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe”

Palma refiere que es un conjunto de cualidades que el trabajador posee frente a su trabajo, estas actitudes serán positivas si están cómodos con lo que les brinda la organización en donde se encuentra laborando, como por ejemplo: si son bien remunerados, buenas relaciones interpersonales, desarrollo personal, etc.

Según la autora Palma mencionada líneas arriba, propone cuatro dimensiones, las cuales son: a) significación de tarea: Es el empeño y disposición que tienen los trabajadores frente a sus funciones laborales, por ejemplo, el esfuerzo, elaboración y contribución material. b) condiciones de trabajo: Se refiere a la calidad de materiales o elementos que la organización les brinda para llevar a cabo las tareas laborales. c) reconocimiento personal y/o social: Es la evaluación que se realiza respecto a sus logros, progresos y resultados obtenidos en su trabajo. d) beneficios sociales: Son incentivos que la organización tiene con los trabajadores para recompensar el esfuerzo al cumplir con sus labores asignadas.

Entre otras definiciones, tenemos a Chiavenato (1986) Refiere que: “La satisfacción laboral son las actitudes positivas en general del individuo hacia su trabajo” (p.48).

Chiavenato define a la satisfacción laboral con las cualidades en general que la persona tiene frente a las labores de su trabajo.

En cuanto a las teorías de esta variable, tenemos, “Teoría de los dos Factores”: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959). La

teoría presenta que el ser humano posee 2 tipos de necesidades que trabajan individualmente, causando un impacto de forma diferente en la conducta.

Tenemos a los Factores Motivadores o Satisfactores, estos se basan en los logros personales en sus empleos, los cuales pueden ser, reconocimiento, avance personal, desarrollo y responsabilidad.

Con respecto a los Factores Higiénicos o Insatisfactores, refieren que estos no funcionan precisamente como incentivadores y mayormente causan insatisfacción en el trabajo, pues abarcan el contexto externo del mismo, como por ejemplo, manejo de la empresa, eficacia de la inspección, deficiencia de relaciones interpersonales, sueldo, situaciones laborales y estatus.

Entre otros aspectos tenemos la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow (1954), quien refiere que en lo interior de las personas hay una jerarquía de 5 necesidades, que son: a) fisiológicas: hace referencia al apetito, sed, sexo y demás necesidades físicas. b) seguridad: referente a la seguridad, defensa del daño físico y emocional. c) social: referente al afecto, pertenencia, aceptación y amistad. d) estima: se refiere a los elementos internos, por ejemplo, independencia y logro, así mismo a elementos externos, por ejemplo, estatus, reconocimiento y atención. e) autorrealización: hace referencia a la decisión que cada uno posee para lograr ser lo que desea, por ejemplo, el crecimiento, conseguir el potencial personal.

Finalmente vemos la Teoría Social Cognitiva de Bandura, esta da importancia al tipo del determinismo recíproco, ya que los elementos ambientales, cognitivos, personales, de motivación, emoción, entre otros, trabajan entre si mutuamente. Bandura muestra que el aprendizaje no es dado por causa y efecto, si no que de la misma manera la conducta consigue establecer un entorno, por ello, los efectos del comportamiento y el medio ambiente son mutuales y se relacionan.

La segunda variable de esta investigación es “Desempeño laboral”, donde encontramos a Robbins y Timothy (2013) refiere que:

“El proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”. (p.36)

Ellos definen esta variable como un proceso eficaz, donde el trabajador muestra capacidad para producir, crear, fabricar y formar un trabajo, a causa de sentirse motivado y satisfecho laboralmente.

Según Robbins y Timothy mencionado anteriormente, existen cuatro dimensiones: a) capacidad laboral: Estas se pueden notar en las actitudes que cada colaborador hace frente a realizar sus labores expresadas en base a la experiencia, por ejemplo: conocimientos, habilidades o inteligencia. b) Desarrollo: Se refiere al crecimiento y mejoría de las destrezas que un trabajador posee mediante la comunicación directa y abierta. c) eficacia: Son actos que desdoblán en el entorno laboral y de esta manera la empresa alcance sus metas. d) perfil del trabajador: Esto será definitivo en base a la conducta y características que muestre el colaborador en la organización, su conducta será de acuerdo a la edad, sexo e identificación con la organización.

Entre otros autores que definen esta variable, tenemos a Dessler (2009) quien se refiere a esta variable como:

“El proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo objetivo es garantizar que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa”.

Dessler define a esta variable como un transcurso de establecimiento de metas, cuyo objetivo será que según como se desarrollen y desenvuelvan en su trabajo, logran las metas establecidas por la organización.

Chiavenato (2000) afirma que:

“Es la forma de comportarse del trabajador en el ambiente de trabajo en base a sus objetivos que fija la empresa, así como los individuales”

En otras palabras, define el desempeño laboral como los comportamientos que el trabajador desarrolla basándose en las metas de la empresa y los personales. Según como fortalezcan estos comportamientos se obtendrá los resultados de la organización.

Finalmente Gonzales y Melo (2004) refiere que: La manera en como el docente se desempeña en la I.E, repercutirá de forma significativa en la forma de aprender de los estudiantes.

Cabe mencionar las teorías de diversos autores, donde encontramos que, Benavides (2002) define a esta segunda variable como aptitudes, fundamentando que conforme el colaborador optimice sus habilidades potenciará su desempeño.

La presente teoría, muestra que las capacidades son aptitudes que cada trabajador aportará en la organización, esto para consumir con sus metas asignadas de una forma eficiente y de esta forma el trabajador obtendrá un adecuado desempeño laboral.

También Mondy y Noe (1997) consideraron que un método que evalúa el desempeño, observa los métodos en que se predisponen los recursos humanos, teniendo en cuenta otros procesos para el control del rendimiento de los colaboradores.

Las técnicas que pensaron estos autores son: a) planeación de recursos humanos: Al realizar un cálculo de los recursos humanos de una organización, tiene que haber datos que cuenten el potencial general de los colaboradores, en especial de los directivos. b) reclutamiento y selección: El procesamiento de datos en la valoración del desempeño consiguen ser favorables para presagiar el desempeño de los postulantes al cargo. c) desarrollo de recursos humanos: Es importante que en una evaluación de desempeño logre contrastar las

escaseces determinadas de formación y progreso de un colaborador, para que así puedan resaltar sus fortalezas y disminuir sus debilidades.

No obstante esta investigación tendrá un enfoque cognitivo conductual, ya que va encaminada a intentar modificar comportamientos problemáticos, fundando nuevos comportamientos, indagando perenemente el propósito de que el individuo acomode efectivamente sus comportamientos a su entorno. Esto por medio de la experiencia y observación hacia los demás.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación:**

Esta investigación es de tipo cuantitativa. Por su parte; Fernández, P. y Díaz, P. (2002) manifiestan que: la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

#### **3.2. Diseño de investigación:**

Esta investigación tiene como diseño No Experimental transeccional – exploratorio - propositiva

Sampieri (2004) refiere que en el diseño No experimental: Se observan fenómenos en su ambiente natural, para luego ser analizados. Refiere que el diseño transeccional: Tiene como objetivo describir variables y analizar su incidencia en un momento dado. Y el diseño exploratorio: Tiene como propósito conocer el objeto en estudio.

La investigación propositiva según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se basa de cómo deberían ser las cosas para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. Es decir, fundamenta una necesidad o carencia dentro de una institución para luego realizar una propuesta de mejora.

#### **3.3. Variables y operacionalización**

En cuanto a la variable “Satisfacción laboral”, tiene como definición conceptual, según Palma (2005) Considera a la satisfacción laboral, como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo. Así mismo en definición operacional: Es un conjunto de cualidades que el colaborador posee frente a su trabajo, estas actitudes serán positivas si están cómodos con lo que les brinda la organización en donde se encuentra laborando. Este mismo autor propone 4 dimensiones, las cuales son: a) significación de tarea: Es el empeño y disposición que tienen los trabajadores frente a sus funciones laborales, b) condiciones de trabajo: Se refiere a la calidad de materiales o elementos que la organización les brinda para llevar a cabo las tareas laborales. c) reconocimiento personal y/o social: Es la evaluación que se realiza respecto a sus logros,

progresos y resultados obtenidos en su trabajo. d) beneficios sociales: Son incentivos que la organización tiene con los trabajadores para recompensar el esfuerzo al cumplir con sus labores asignadas.

En lo que concierne a la variable “Desempeño laboral”, tiene como definición conceptual a los autores Robbins y Timothy (2013) quienes dice que: Es un proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones. Como definición operacional refiere que: Es un proceso eficaz, donde el trabajador muestra capacidad para producir, crear, fabricar y formar un trabajo, a causa de sentirse motivado y satisfecho laboralmente. Dichos autores proponen 4 dimensiones, los cuales son: a) capacidad laboral: Estas se pueden notar en las actitudes que cada colaborador hace frente a realizar sus labores. b) Desarrollo: Se refiere al crecimiento y mejoría de las destrezas que un trabajador posee mediante la comunicación directa y abierta. c) eficacia: Son actos que desdoblán en el entorno laboral y de esta manera la empresa alcance sus metas. d) perfil del trabajador: Esto será definitivo en base a la conducta y características que muestre el colaborador en la organización.

### **3.4. Población**

Tamayo (2012), “la población es un conjunto de personas o cosas que poseen características comunes y así obtener datos requeridos para fines de investigación” (p.114).

El presente estudio fue propositivo, ya que el diseño del programa de satisfacción podría ser aplicado en diversas universidades del país, específicamente con los docentes. Para la aplicación del programa se detallaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión para la elección de los beneficiarios.

Como criterios de inclusión, maestros varones y mujeres de cualquier edad que hayan sido evaluado por medio de una encuesta, y así seleccionar solo a los que muestren dificultades en su desempeño laboral.

Dentro de criterios de exclusión, a docentes que no acepten firmar el consentimiento informado para la asistencia al programa.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Para obtener información acerca de las variables, se llevó a cabo la técnica de revisión bibliográfica, donde se realizó un análisis documental para obtener información teórica de los diferentes contextos que abarcan al tema de satisfacción y desempeño laboral. Después de ello se elaboró el marco teórico del estudio, el cual se utilizó para comprobar que existe relación entre las variables y finalmente diseñar el programa de satisfacción.

### **3.6. Procedimientos**

El procedimiento seguido en esta investigación es en general un análisis de la problemática actual y la situación ideal que se quiere alcanzar por medio de la proposición de lineamientos para alcanzar un adecuado desempeño laboral, logrando así que los docentes estén satisfechos laboralmente. Como términos más específicos, el procedimiento será el siguiente:

Como primer punto tenemos a la fase de diagnóstico, en donde se realizó un análisis general por medio de la técnica de revisión bibliográfica, llegando a determinar que la mayor problemática en las instituciones educativas o universidades es la satisfacción de los docentes que determinaran como será su desempeño laboral dentro de sus centros donde laboran, por lo tanto como objetivo fue fundamental diseñar un programa de satisfacción para mejorar el desempeño laboral que sirva como modelo de intervención para posteriormente aplicarlo en diversas universidades o instituciones educativas del Perú.

Posteriormente se ejecutó la fase de conceptualización, en la que a partir de las dimensiones y teorías de algunos autores, se pudo identificar que temas se desarrollaran en el programa de satisfacción para reforzar sus capacidades y habilidades sociales.

En base a las dos fases explicadas líneas arriba, se continuó con la fase del diseño del programa, en donde después de los resultados obtenidos, se organizó la información para agrupar las dimensiones de satisfacción que

ayuden a desarrollar un adecuado desempeño laboral en los docentes. Así mismo agregar actividades que fortalezcan y refuercen sus capacidades y habilidades.

Finalmente se culminó con la fase de validación del programa, donde como último paso, el programa tendrá que ser validado por expertos en psicología organizacional, para así posteriormente pueda aplicarse a los maestros de colegios o universidades del Perú.

### **3.7. Método de análisis de datos:**

Se utilizó Microsoft Excel 2013 para hacer una comparación de los diversos resultados encontrados en los antecedentes donde se haya aplicado uno o las dos variables de esta investigación y se confirmará con el análisis de la bibliografía de la variable Satisfacción Laboral.

### **3.8. Aspectos éticos:**

Según el Código de Ética del Psicólogo Peruano (2017) y American Psychological Association (APA, 2010) se han considerado los siguientes aspectos:

Principio de beneficencia y no maleficencia: Los psicólogos se esfuerzan profesionalmente por el bienestar de las personas con las que interactúan y asumen la responsabilidad de no hacer daño, así mismo, según el artículo 25 del Colegio de Psicólogos del Perú, el psicólogo en una investigación debe poseer por finalidad el bienestar de los participantes.

Principio de responsabilidad: El psicólogo construye una relación de confianza, teniendo en cuenta sus responsabilidades profesionales y científicas con las personas con las que interactúa, así como su investigación que realiza y el artículo 52 del Colegio de Psicólogos del Perú, establece que los psicólogos conservan secretos profesionales y solo puede proporcionar información si la persona u organización que proporciona la información autoriza. Por lo tanto, en el desarrollo de la investigación, se actuó con un espíritu profesional, realizando los deberes necesarios de un investigador.

Consentimiento informado: después de obtener el consentimiento informado de todos los términos necesarios, el psicólogo debe informar a la persona que participará en el estudio, el contenido del mismo, el momento y los procedimientos. Como se establece en el Artículo 24 del código de ética del psicólogo peruano, en cualquier trabajo de investigación con personas, el psicólogo debe obtener el consentimiento informado.

Confidencialidad: Todo psicólogo debe tener cuidado referida a la información otorgada por el participante, debido a que, durante la investigación se tiene que respetar todas las normas profesionales establecidas.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1: Análisis de la relación entre satisfacción y desempeño laboral a través de los antecedentes de estudio

Autor / Año	Procedencia	Nº de participantes	Descripción	Resultados
Huamán y Palomino (2015)	Lima, Perú	130 docentes	Establecer la relación entre satisfacción y el desempeño laboral.	Relación positiva significativa entre satisfacción y desempeño laboral.
Rivas (2009)	México	65 docentes	Manifiestar si la satisfacción influye en el desempeño laboral	Existe una relación positiva en grado bajo.
Díaz y Barra (2013)	Chile	119 docentes	Evaluar la relación que hay entre resiliencia y satisfacción laboral	El nivel de resiliencia es mayormente alto, mientras que la satisfacción laboral es bajo.

Arratia (2010)	Chile	12 docentes	Analizar las perspectivas hacia la satisfacción y si las condiciones influyen en su desempeño laboral.	Los docentes que obtuvieron bajos resultados en la evaluación de desempeño dan mayor importancia a las condiciones laborales y valores que otorguen la empresa
Osorio (2014)	Perù	40 docentes	Realizar y validar la propuesta del programa.	Aplicando un programa con los implementos adecuados lograran mejorar las perspectivas de los docentes y así optimar su desempeño.
Beltran y Palomino (2014)	Perù	45 docentes	Diseñar propuestas para la mejoría de la gestión laboral	Es necesario que los directivos se comprometan a realizarlas, donde transmitan a su personal docente nuevos conocimientos.
Coaquira y Mamani (2015)	Perù	5 docentes	Plantear un Programa de Capacitación para mejorar el Desempeño Laboral.	Aplicando el programa de capacitación se mejorará el desempeño de los docentes.

Según lo que se observa en la tabla, el autor Huamán y Palomino encontraron que existe relación significativa y positiva entre satisfacción y desempeño laboral. Arratia manifestó que las condiciones laborales van a influir en el desempeño laboral de los docentes. Por otro lado Rivas, Diaz y Barra hallaron que el nivel de satisfacción y desempeño laboral es mayormente bajo en los docentes. Finalmente Osorio, Beltran, Palomino, Coaquira y Mamani obtuvieron que realizar propuestas de un programa para mejorar el desempeño dará resultados si los docentes se comprometen a participar de ella, para que así adquieran nuevos conocimientos.

Tabla 2: Análisis teórico de las variables Satisfacción y Desempeño laboral

AUTOR/ AÑO	DEFINICIÓN
Palma (1999)	La satisfacción laboral es un conjunto de cualidades que el trabajador posee frente a su trabajo, estas actitudes serán positivas si están cómodos con lo que les brinda la organización en donde se encuentra laborando, por lo tanto, lograrán desempeñarse adecuadamente.
Chiavenato (1986)	La satisfacción laboral son las actitudes positivas en general del individuo hacia su trabajo y esto influirá en su desempeño.
Robbins y Timothy (2013)	El desempeño laboral es un proceso eficaz, donde el trabajador muestra capacidad para producir, crear, fabricar y formar un trabajo, a causa de sentirse motivado y satisfecho laboralmente
Dessler (2009)	El desempeño laboral será según como se desarrollen y desenvuelvan en su trabajo, por lo cual, si se sienten satisfechos laboralmente, lograrán las metas establecidas por la organización.
Chiavenato (2000)	Define el desempeño laboral como los comportamientos que el trabajador desarrolla basándose en las metas de la empresa y los personales. Según como fortalezcan estos comportamientos se obtendrá la satisfacción de los trabajadores.

En resumen, en la tabla se puede observar que los autores refieren que el desempeño laboral del trabajador dependerá que tan satisfecho se sienta en su ambiente de trabajo. Si esto es fortalecido, conseguirá que el docente cumpla con las metas de la institución.

Tabla 3: Presentación de sesiones del diseño de un programa de satisfacción

<b>Nº SESIÓN</b>	<b>NOMBRE DE SESIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>
Sesión introductoria	“Foda”	Brindar información acerca de Satisfacción laboral.
1 Involucramiento laboral	“¿Me siento involucrado en mi centro de trabajo?”	Sensibilizar sobre la importancia del involucramiento laboral para un mejor conocimiento de su centro de trabajo.
2 Compromiso laboral	“Aprendiendo a comprometerme con mi trabajo”	Incentivar el compromiso de los docentes con sus labores cotidianas.
3 Bienestar laboral	“Salud y bienestar en mi trabajo”	Reconocer la importancia y beneficios que trae el bienestar laboral en un ambiente de trabajo.
4 Motivación laboral	“Sé que puedo lograrlo”	Implementar estrategias de motivación laboral a los docentes de la universidad
5 Autorrealización	“Encaminándome a una autorrealización”	Sensibilizar sobre los beneficios que otorga la autorrealización personal.
6 Clima laboral	“¿Me siento cómodo en mi centro de trabajo?”	Reforzar los conocimientos acerca del clima laboral en un ambiente de trabajo
7 Control de emociones	“Aprendo a gestionar mis emociones”	Sensibilizar sobre la importancia de la comunicación asertiva en un ambiente de trabajo.
8 Comunicación asertiva	“Aprendiendo a comunicarme”	Reconocer la importancia de la empatía en el ambiente laboral
9 Empatía	“Poniéndome en tus zapatos”	Generar conciencia de la importancia de mantener una adecuada relación interpersonal entre compañeros de trabajo.
10 Relaciones interpersonales	“Estableciendo un buen vínculo con mis compañeros”	Reconocer acerca de la inteligencia emocional y el control de emociones
11 Liderazgo	“Aprendiendo a ser un buen líder”	Generar conciencia de como ser un buen líder dentro de un ambiente de trabajo

12	Trabajo en equipo	“Aprendiendo a trabajar en equipo”	Reconocer la importancia de trabajo en equipo en un ambiente laboral.
13	Compensaciones	“Valorando mi esfuerzo”	Sensibilizar acerca de las compensaciones y la importancia que esto tiene en un ambiente laboral
14	Resumen de las sesiones	“Repasando lo aprendido”	Realizar un repaso de todos los temas tratados durante el programa

Según como se observa en la tabla, el total de sesiones son 14, donde la primera sesión se realizará una breve explicación sobre la satisfacción laboral y en la última se hará un resumen de todas las sesiones desarrolladas en el programa. Cada sesión tiene una duración de 1 hora a 1 hora y 15 minutos. El tema de las sesiones fueron elegidas en base al análisis del marco teórico y la teoría de los dos factores de Herzberg, Mausner y Synderman (1959). (El programa completo se encuentra en Anexo N° 3)

Tabla 4: Validación del programa de satisfacción a través de juicio de expertos

Nombre del juez	Formación Académica	Criterios de evaluación			Observaciones	Resultados
		Claridad	Pertinencia	Relevancia		
Alex Andrés Ávila Díaz	Ps. Organizacional	4	4	4	De fondo	- Modificar - Aplica
Luis Alberto Bustamante Rivasplata	Ps. Organizacional	4	4	4	De forma	Aplica
Luis Alfonso Vives Coronado	Ps. Organizacional, educativo y clínico	4	4	4	De forma	Aplica

En resumen, lo que se visualiza en la tabla es la validación del programa según el criterio de los jueces. El Ps. Alex Ávila, hizo observaciones de fondo, donde se reformulo el objetivo de las sesiones, para posteriormente obtener su aprobación. Los Ps. Luis Bustamante y Luis Vives, levantaron observaciones de forma, donde se corrigió ortografía. Los criterios a evaluar fueron, claridad, pertinencia y relevancia, de esta manera, se obtuvo la aprobación de los 3 expertos, quedando como valido y aprobado el diseño del programa de satisfacción laboral.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se propuso plantear un programa de satisfacción para mejorar el desempeño laboral en los docentes de una universidad de Chiclayo.

Según los resultados del análisis realizado a los antecedentes de investigación, encontramos que los autores Huamán y Palomino (2015) hallaron que existe una correlación significativa y positiva entre satisfacción y desempeño laboral. Lo cual se fundamenta en lo manifestado por Robbins y Timothy (2013) quien indica que el trabajador mostrará un adecuado desempeño laboral donde presente, capacidad para producir, crear, fabricar y formar un trabajo, si el docente se siente motivado y satisfecho laboralmente. Por lo que se puede concluir que para que los docentes obtengan un adecuado desempeño laboral dependerá de que tan satisfecho se sienta en la organización donde se encuentre laborando. Lo cual aportó en la realización de las sesiones de motivación, involucramiento laboral y compromiso laboral.

Rivas (2009), Diaz y Barra (2013) hallaron que el nivel de satisfacción y desempeño laboral es mayormente bajo en los docentes, las actitudes que tomen frente a sus labores dependerán de la antigüedad en la empresa. Lo cual concuerda con lo mencionado por Palma (1999) quien nos dice que la satisfacción laboral es un conjunto de cualidades que el trabajador posee frente a su trabajo, estas actitudes serán positivas si están cómodos con lo que les brinda la organización y si reciben oportunidades de desarrollo personal en el tiempo que llevan laborando. Por lo que se puede concluir que para que el docente obtenga una adecuada satisfacción laboral, tiene que sentirse valorado por la empresa a pesar del tiempo que lleve trabajando. Lo cual aportó en la realización de las sesiones de compensaciones, compromiso laboral y liderazgo.

Por otro lado Arratia (2010) manifestó que los docentes que obtuvieron bajos resultados en la evaluación de desempeño, dan mayor importancia a las condiciones laborales y valores que otorguen la empresa, de esto dependerá su desenvolvimiento en el trabajo. Lo cual se relaciona con lo referido por Dessler (2009) quien manifiesta que según como los docentes se desarrollen y desenvuelvan en su trabajo, logran las metas establecidas por la organización.

Por lo que se puede concluir que es necesario que la organización cuente con los materiales necesarios y busquen estrategias o instrumentos que aporten en el desarrollo laboral de los docentes. Lo cual aportó en la elaboración de las sesiones sobre bienestar laboral, clima laboral, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, empatía, control de emociones y comunicación asertiva.

Osorio (2014), Beltran y Palomino (2014), Coaquira y Mamani (2015) determinaron que para mejorar el desempeño laboral, es esencial implementar un programa de capacitación, de esta forma los docentes adquieran nuevos conocimientos y fortalezcan sus habilidades, así mismo será necesario que se comprometan a participar o asistir en el desarrollo del programa. Lo cual se asemeja a lo que refiere Benavides (2002) quien afirma que conforme el colaborador optimice sus habilidades potenciará su desempeño. De la misma forma concuerda con Chiavenato (2000) quien dice que el desempeño laboral vendría hacer los comportamientos que el trabajador desarrolla basándose en las metas de la empresa y en los personales, según como fortalezcan estos comportamientos se obtendrá los resultados de la organización. Lo cual afirmó la necesidad de elaborar un programa de satisfacción para mejorar el desempeño laboral de los docentes.

En cuanto a la construcción de las sesiones del programa de satisfacción, se tuvo en cuenta temas que se asemejen al contenido de las dimensiones de cada variable, de la misma manera concuerden con los antecedentes y definiciones expuestas por autores citados en el marco teórico. Se determinaron 14 sesiones, de las cuales incluye la sesión introductoria y final, para la ejecución del programa se llevará a cabo en dos meses, de las cuales se desarrollarán dos temas por semana, incluyendo la aplicación del pre y post test. Así mismo se hará un seguimiento del programa a través de dos evaluaciones, la primera se realizará en la sesión 5 y la segunda en la sesión 13.

Finalmente, la validación del programa de satisfacción, fue observado y corregido por tres expertos, de los cuales el primero de ellos fue el Mg. Alex Andrés Ávila Diaz, especialista en el área organizacional, el cual levantó observaciones en base a los objetivos y al contenido de las sesiones. Dichas

correcciones fueron subsanadas inmediatamente después de la entrega de las observaciones propuestas por el Magister, para luego volver hacer revisado y de esta forma obtener su aprobación. El segundo experto fue el Mg. Luis Alberto Bustamante Rivasplata, especialista en el área organizacional y por último, el Mg. Luis Alfonso Vives Coronado, especialista en el área de organizacional, educativo y clínico. Dichos expertos levantaron sus observaciones aprobando de manera inmediata la propuesta del programa de satisfacción. Finalmente todos los expertos lograron validar el programa, corroborando que todo esta correcto y coherente. Así como en la investigación de Osorio (2014), quien de igual manera su “Programa de capacitación para mejorar el desempeño del docente”, fue evaluado y corregido por tres expertos, logrando conjuntamente su aprobación y obteniendo una calificación excelente de 87%.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Se logró diseñar el “Programa de satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral en docentes de una universidad de Chiclayo – 2020”, quien tiene como objetivo mejorar el desempeño de los docentes de la universidad mediante la aplicación de un programa de satisfacción laboral, el cual consta de 14 sesiones, donde cada tema a tratar fue basado en las dimensiones de las variables de investigación, estas sesiones tienen una duración de 60 minutos y su tiempo de ejecución será de dos meses, aplicando dos sesiones por semana.
- Se Logró comprobar de forma teórica mediante los antecedentes y definiciones según autores, que existe relación entre satisfacción y desempeño laboral.
- Se logró validar el programa mediante tres expertos quienes levantaron algunas observaciones, dichas correcciones fueron levantadas de forma inmediata obteniendo así la aprobación de los tres expertos. Para la selección de los expertos fueron seleccionados según los siguientes criterios: disponibilidad de tiempo y experiencia en el área organizacional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Para comprobar la efectividad del “Programa de satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral de los docentes de una universidad de Chiclayo – 2020”, se recomienda ejecutarlo en diversas universidades de Chiclayo sean particulares o nacionales.
- Al ejecutar el programa de intervención, se recomienda seguir y cumplir con las indicaciones planteadas para obtener mejor resultados.
- Finalmente se recomienda seguir fortaleciendo constantemente el desempeño laboral de los docentes por medio de otras herramientas, para que de esta forma las instituciones eleven su nivel de productividad y cumplan con sus objetivos.

## REFERENCIAS

Aguilar y Marlo (2016). *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional lambayeque 2015”*. [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar\\_Zapana\\_Juana.pdf%3Bjse](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf%3Bjse)

Aguiar y Villegas (2009). *The performance of the university teacher in the context of the Knowledge society*. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1317-58152009000200007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152009000200007)

Alterio y Perez (2009). *Evaluation of the teaching function related to the professor performance and the student criterion*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412009000300001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000300001)

American Psychological Association (2010). APA. *Diccionario conciso de Psicología*. Editorial El Manual Moderno.

American Psychological Association (APA). (2010). Universidad de Buenos Aires. <http://www.psicologia.unam.mx/>

Arratia (2010). *“Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados”*. [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia\\_a/pdfAmont/cs-arratia\\_a.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf)

Beltrán y Palomino (2014). *“Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral”*. <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1>

Candela (2015). *Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2015*. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4173/MAE\\_EDUC\\_GE\\_1903.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4173/MAE_EDUC_GE_1903.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Cantón (2016). *Labor and professional satisfaction of teachers*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492016000100018](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492016000100018)

Cantón y Téllez (2016). *La satisfacción laboral y profesional de los profesores*. <https://www.redalyc.org/pdf/695/69545978019.pdf>

Coaquira y Mamani (2015). *“Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los docentes de primaria de la i.e. n° 42064 “alfonso ugarte” centro poblado de alto Perú del distrito de palca - provincia y región tacna 2015”*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/7220/BC-1651%20COAQUIRA%20MAQUERA-MAMANI%20HUALPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chamundeswari (2013). Job Satisfaction and Performance of School Teachers. <http://hrmars.com/admin/pics/1859.pdf>

Díaz y Barra (2013). *Resilience and job satisfaction among teachers from public and private subsidized schools from the commune of Machalí*. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052017000100005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052017000100005)

Gálvez y Milla (2015). *Teaching Performance Evaluation Model: Preparation for Student Learning within the Framework for Teacher Good Performance*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992018000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992018000200009)

Gamboa (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Giler (2015). *Investigación diagnóstica y propositiva*. <https://es.scribd.com/doc/256338347/Investigacion-Diagnostica-o-Propositiva>

Huamán y Palomino (2015). *“Satisfacción laboral y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundaria de Nuevo Imperial de la Ugel 08 Cañete, 2014”*. [file:///C:/Users/TANIA/Downloads/Prizeli\\_HM-Palomino\\_CEM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/TANIA/Downloads/Prizeli_HM-Palomino_CEM%20(1).pdf)

Laurent (2016). *Role of motivation in teacher's job performance in public and private secondary schools in tabora municipality*. <https://core.ac.uk/download/pdf/79425213.pdf>

Li, Pérez, Mao y Petrides (2015). A Multilevel Model of Teachers' Job Performance: Understanding the Effects of Trait Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational Trust. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6283976/>

López y Gonzales (2013). *La evaluación del desempeño profesional en profesores de Inglés desde su propia visión de la excelencia*.  
<https://core.ac.uk/reader/27040692>

Montoya (2015). *Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university*.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100007](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007)

Matabanchoy, Riobamba y Alvarez (2018). *Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: a review from 2008 to 2018*.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>

Osorio (2014). *"Propuesta de un programa de capacitación, para mejorar el desempeño laboral docente de la institución educativa particular san martín de porres de la ciudad de huaraz, región ancash, en el año 2014"*.  
<http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/891/JULIAN%20F%20ORTUNATO%20OSORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez (2015). *Desempeño docente y satisfacción/insatisfacción / .. Laboral del profesorado de nivel primario de la I. E. Alfredo bonifaz fonseca-2015*.  
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/532/TD%201516%20R1.pdf?sequence=1>

Reyes (2012). *Relación entre desempeño docente y satisfacción en enfermeras egresadas de maestría en una universidad pública*.  
<file:///C:/Users/TANIA/Downloads/3519-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9879-1-10-20190620.pdf>

Rivas (2009). *"Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de el salvador"*.  
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/55/Tesis%20Maria%20Jes%C3%BAs%20Rivas%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez (1990). *Modelo de programas*.  
<https://paseopsicopedagogico.wordpress.com/modelo-de-programas/>

Tamayo (2012). *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*.  
<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Torres y Zegarra (2014). *Organizational climate and work performance in the bolivarian educational institutions of the city Puno – 2014*.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001)

Verma y Jain (2014). *Teacher's Job Satisfaction & Job Performance*.  
[https://www.researchgate.net/publication/313644291\\_Teacher's\\_Job\\_Satisfaction\\_on\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/313644291_Teacher's_Job_Satisfaction_on_Job_Performance)

## ANEXOS

### - ANEXO N° 1

#### Operacionalización de la variable "Satisfacción Laboral"

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>SATISFACCIÓN</b>	Palma (2005) Considera a la satisfacción laboral, como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe.	Es un conjunto de cualidades que el colaborador posee frente a su trabajo, estas actitudes serán positivas si están cómodos con lo que les brinda la organización en donde se encuentra laborando, como por ejemplo: si son bien remunerados, buenas relaciones interpersonales, desarrollo personal, etc.	Significación de tarea	➤ Hace referencia al empeño y disposición que tienen los trabajadores frente a sus funciones laborales
			Condiciones de Trabajo	➤ Se refiere a la calidad de materiales o elementos que la organización les brinda para llevar a cabo las tareas laborales
			Reconocimiento personal y/o social	➤ Son actos que desdoblan en el entorno laboral y de esta manera la empresa alcance sus metas
			Beneficios sociales	➤ Son incentivos que la organización tiene con los trabajadores para recompensar el esfuerzo al cumplir con sus labores asignadas.

Fuente: Realización propia

**Operacionalización de la variable "Desempeño laboral"**

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Robbins y Timothy (2013) proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos.	Es un proceso eficaz, donde el trabajador muestra capacidad para producir, crear, fabricar y formar un trabajo, a causa de sentirse motivado y satisfecho laboralmente.	Desenvolvimiento	Estas se pueden notar en las actitudes que cada colaborador hace frente a realizar sus labores.
			Capacidad laboral	Estas se pueden notar en las actitudes que cada colaborador hace frente a realizar sus labores.
			Eficacia	Son actos que desdoblan en el entorno laboral y de esta manera la empresa alcance sus metas.
			Perfil del trabajador	Esto será definitivo en base a la conducta y características que muestre el colaborador en la organización.

- ANEXO N° 3

“Programa de satisfacción laboral para mejorar el desempeño  
laboral en los docentes de una universidad de Chiclayo -  
2020”



## I. Introducción

En la actualidad las instituciones dedicadas al sector de educación, no dan mayor importancia al bienestar de los docentes en la organización donde se encuentran laborando, no estando al tanto de que estos son indispensables para alcanzar los objetivos generales de la organización. Los trabajadores deben sentirse satisfechos laboralmente, ya que depende de esto, la empresa marchará por buen camino. Por ello es necesario conocer cuáles son las debilidades o deficiencias que tiene la institución, para poder así aplicar estrategias y mejorar su desempeño laboral de los trabajadores.

Así mismo existen algunos obstáculos con el que el docente debe lidiar día a día, como por ejemplo, falta de motivación, insatisfacción laboral, etc. Es esencial que el colaborador obtenga un vínculo afable, el cual consiga que se sienta a gusto en la organización donde labora, para que de esta forma aumente la eficacia y productividad; los trabajadores que estén conformes lograrán las metas y objetivos que tiene cada institución u organización. Es por ello que se ha visto la necesidad de implementar un programa de satisfacción para mejorar el desempeño en sus colaboradores, ya que la satisfacción laboral son las actitudes de cada individuo frente al cargo que desempeña. Trabajando estas actitudes, el trabajador obtendrá un buen desempeño laboral al realizar las actividades principales que son necesarias en su puesto laboral.

Según Rodríguez (1990) define a un plan de intervención como un grupo de operaciones metodológicas, planeadas, basándose en las deficiencias o carencias que han sido reconocidas en una organización o institución, para posteriormente intervenir con una teoría que lo respalde.

Finalmente cabe recalcar que lo que se espera al aplicar este programa es mejorar el desempeño de los docentes, así mismo que este programa también será útil para futuros profesionales en psicología, quienes deseen lograr un adecuado desempeño laboral en docentes, potenciando y desarrollando estrategias y habilidades en ellos.

## II. Alcance

El presente podrá ser aplicado en diversas universidades del país, en el cual participaran los docentes.

Como criterios de inclusión, a maestros varones y mujeres de cualquier edad que por medio de una evaluación de encuesta muestren dificultades en su desempeño laboral.

Dentro de criterios de exclusión, a docentes que no acepten firmar el consentimiento informado para la asistencia al programa, así como también a los que no presenten un mal desempeño laboral.

El número de participantes, para la aplicación del programa son mínimo 5 y máximo 30 docentes.

### III. Perfil del facilitador

El responsable para la ejecución de este programa debe poseer las siguientes características:

- ✓ Empático
- ✓ Asertivo
- ✓ Liderazgo
- ✓ Conocer el tema

### IV. Antecedentes del programa

Algunas investigaciones que se han realizado respecto a mis variables, dentro de ellas en el ámbito internacional encontramos que en Mexico, Rivas (2009), en su investigación realizada “Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de el Salvador” quien tuvo como finalidad manifestar si la satisfacción laboral influye en el desempeño de los docentes. El total de personas fue de 80, de los cuales tomaron a 65. Como instrumentos usaron unos cuestionarios hechos por Ramón Meza y Manuel Lazo. Tuvieron como resultado que la satisfacción laboral parece influir en el desarrollo de desempeño. Concluyeron que del nivel de satisfacción y desempeño que tienen los profesores es positiva en grado bajo.

Asi mismo tenemos a Huaman y Palomino (2015) en su investigación realizada “Satisfacción laboral y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundaria de Nuevo Imperial de la Ugel 08 Cañete, 2014” quienes tuvieron como finalidad, establecer la relación que hay entre la satisfacción laboral y el desempeño de los profesores. Como muestra tomaron a 130 profesores de secundaria. Como resultados lograron encontrar una moderada correlación de  $r = 0,568$  y un  $p=0.000$  menor que 0.05 por ello se concluyó que la satisfacción laboral se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño del docente.

También, Osorio (2014) en su tesis "Propuesta de un programa de capacitación, para mejorar el desempeño laboral docente de la Institución Educativa Particular San Martín de Porres de la Ciudad de Huaraz, región Ancash, en el año 2014", quien tuvo como objetivo principal realizar y validar la propuesta del programa. Su investigación fue descriptiva. Como población se tomó a 40 docentes. El total de su muestra fue la población de 40 docentes de nivel primaria y secundaria. Se aplicó una encuesta elaborada por los autores. Obtuvo como resultado que realizar este programa contribuirá en el progreso del desempeño laboral del docente. Como conclusión en base a los resultados que obtuvieron confirmaron que con los implementos adecuados lograran mejorar las perspectivas de los docentes y así optimar su desempeño.

Finalmente, Beltran y Palomino (2014), en su tesis "Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una Institución Educativa a partir de la gestión del clima laboral", tuvieron como objetivo diseñar propuestas para la mejoría de la gestión laboral. Su tipo de investigación fue descriptiva. La población fue de 45 personas. La muestra fue el total de la población entre docentes masculinos y femeninos. Los instrumentos empleados fueron, cuestionarios y observaciones de conducta. Obtuvieron como resultados y conclusión que para implementar las propuestas diseñadas, es indispensable que los directivos se comprometan a realizarlas, donde transmitan a su personal docente nuevos conocimientos e incentiven la participación en ellos mismos.

## V. Objetivos

### 5.1. Objetivo general

Mejorar el desempeño de los docentes de la universidad mediante la aplicación de un programa de satisfacción laboral.

### 5.2. Objetivos específicos

- Sensibilizar acerca de la importancia de mantener una adecuada satisfacción laboral.
- Sensibilizar sobre la importancia del involucramiento laboral para un mejor conocimiento de su centro de trabajo.
- Incentivar el compromiso de los docentes con sus labores cotidianas.
- Reconocer la importancia y beneficios que trae el bienestar laboral en un ambiente de trabajo.
- Implementar estrategias de motivación laboral a los docentes de la universidad.
- Reconocer los beneficios que otorga la autorrealización personal.
- Reforzar los conocimientos acerca del clima laboral en un ambiente de trabajo.

- Sensibilizar acerca de la importancia del control de emociones en el trabajo.
- Incentivar la práctica de la comunicación asertiva en un ambiente de trabajo.
- Reconocer la importancia de la empatía en el ambiente laboral
- Generar conciencia de la importancia de mantener una adecuada relación interpersonal entre compañeros de trabajo.
- Distinguir entre los diversos tipos de líderes para llegar a ser un buen líder dentro de un ambiente de trabajo.
- Reconocer la importancia de trabajo en equipo en un ambiente laboral.
- Sensibilizar acerca de las compensaciones y la importancia que esto tiene en un ambiente laboral
- Realizar un repaso de todos los temas tratados durante el programa.

#### VI. Marco conceptual y/o teórico

##### “SATISFACCIÓN LABORAL”

- **Definición:** Palma (1999) Considera a la satisfacción laboral, como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo.

- **Teoría:**

“Teoría de los dos Factores”: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959). Esta teoría presenta que el ser humano posee 2 tipos de necesidades que trabajan individualmente, causando un impacto de forma diferente en la conducta.

El primer factor de la teoría de Herzberg es Motivadores o Satisfactores. Se refiere a los factores intrínsecos, satisfactores o de contenido. Los factores de motivación son los que generan la satisfacción. El continuo de sentimientos iría desde la satisfacción a la no satisfacción. Como por ejemplo: El reconocimiento, grado de responsabilidad, independencia laboral, promoción.

El segundo factor de la teoría de Herzberg es Higiénicos o Insatisfactores. Refieren que estos no funcionan precisamente como incentivos y mayormente causan insatisfacción en el trabajo, pues abarcan el contexto externo del mismo, como por ejemplo: La política de la empresa, la supervisión, relaciones con los compañeros.

##### ✓ “DESEMPEÑO LABORAL”

- **Definición:** Robbins y Timothy (2013) refiere que:

“El proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”. (p.36)

## VII. Metodología

### 7.1. Ruta de implementación del programa

Las sesiones serán aplicadas 2 temas por semana, en la cual en la primera sesión se aplicará el pre test y en la última sesión se culminará con el post test. En total el programa tendrá una duración de 2 meses.

SESIONES	SEMANAS							
	1era Sem	2da Sem	3era Sem	4ta Sem	5ta Sem	6ta Sem	7ma Sem	8va Sem
S. Intoductoria: "Foda"								
S1: "¿Me siento involucrado en mi centro de trabajo?"								
S2: "Aprendiendo a comprometerme con mi trabajo"								
S3: "Salud y bienestar en mi trabajo"								
S4: "Sé que puedo lograrlo"								
S5: "Encaminándome a una autorrealización"								
S6: "¿Me siento cómodo en mi centro de trabajo?"								
S7: "Aprendo a gestionar mis emociones"								
S8: "Aprendiendo a comunicarme"								
S9: "Poniéndome en tus zapatos"								
S10: "Estableciendo un buen vínculo con mis compañeros"								
S11: "Aprendiendo a ser un buen líder"								
S12: "Aprendiendo a trabajar en equipo"								
S13: "Valorando mi esfuerzo"								
S. final: "Repasando lo aprendido"								

## 7.2. Recursos materiales:

- Presupuesto
  - o Materiales: S/. 609.00 aproximadamente

<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO</b>
Sillas	30	S/. 100
Hojas bond	2 cientos	S/. 120
Lapicero o lápiz	30	S/. 30
Dípticos	30 por cada sesión	S/. 300
botones	20	S/. 2.00
Tubo de papel higiénico	2	S/ 1.00
Plumones	4 paquetes	S/.12.00
Colores	1 paquete	S/. 3.00
Cinta adhesiva	1	S/. 1.00
Cartulina	10	S/. 40.00
<b>TOTAL</b>		S/. 609

- o Recursos: S/. 1650 aproximadamente

<b>RECURSOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO</b>
Computadora o laptop	1	S/. 1200
Proyector	1	S/. 200
Internet	1	S/. 250
<b>TOTAL</b>		S/. 1650

## 7.3. Estrategias, técnicas e instrumentos

- ✓ Dinámicas de interacción
- ✓ Dinámicas grupales
- ✓ Meta cognición
- ✓ Herramientas tecnológicas (computadora y proyector)
- ✓ Materiales didácticos (videos e imágenes)
- ✓ Pre y post test (Escala de Satisfacción laboral)

#### 7.4. Seguimiento, monitoreo y evaluación

El seguimiento del programa se realizará a través de dos evaluaciones, la primera se realizará en la quinta sesión y la segunda se aplicará en la sesión 13. Así mismo en la sesión final se realizará un repaso de todos los temas tratados durante el programa, posteriormente se aplicará el post test, de esta manera se evaluará si se ha conseguido con el objetivo general del programa.

### VIII. Ejecución

#### 8.1. Sesión introductoria: "Satisfacción Laboral":

En la sesión introductoria se dará la bienvenida al programa y a su vez se establecerán las normas del grupo. Luego se realizará una dinámica de integración y posteriormente se dictará el encuadre del programa, donde se expondrá todos los temas que se tratarán en el transcurso del desarrollo del programa. Seguido de ello se aplicará el pre test "Escala de Satisfacción Laboral" el cual consta de 27 reactivos. Para continuar se realizará una pequeña explicación del tema "Satisfacción laboral". Finalizando se darán las conclusiones y se les invitará para la próxima sesión.

## 8.2. Sesiones del programa

### Sesión 1: Involucramiento laboral

#### SESIÓN N1° “¿Me siento involucrado en mi centro de trabajo?”

##### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Sensibilizar sobre la importancia del involucramiento laboral para un mejor conocimiento de su centro de trabajo.
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, cuento, video lapiceros, hoja bond
Duración de la sesión	60 minutos

##### II. PROCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

SESIÓN 1:	“¿Me siento involucrado en mi centro de trabajo?”		
OBJETIVO	Sensibilizar sobre la importancia del involucramiento laboral para un mejor conocimiento de su centro de trabajo		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Cuento y preguntas	15 in	El responsable leerá el cuento “¿Qué misión y visión tiene mi centro de trabajo?” y posteriormente realizará algunas preguntas a los participantes acerca de lo leído: - ¿Qué le reclamaba el personal administrativo y colegas al profesor? -¿Crees que actuaba bien? -¿Contribuía a la mejora de la Institución Educativa?	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación y reflexión de un video	20 min	Se proyectará el video “Involucramiento de personas” y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concierne y concisa acerca del tema.	Diapositivas, Computadora, Proyector. (ver anexo N°3)

<b>ACTIVIDA 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente, la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales
---------------------------	-------	--	---------------------------

## SESION 2: “Compromiso laboral”

### SESIÓN N2° “Aprendiendo a comprometerme con mi trabajo”

#### I. Datos informativos

Objetivo	Incentivar el compromiso de los docentes con sus labores cotidianas.
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, video, lapiceros, hoja bond
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 2:	“Aprendiendo a comprometerme con mi trabajo”		
OBJETIVO	Incentivar el compromiso de los docentes con sus labores cotidianas.		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Dinámica “Observación”	15 min	El responsable explicará en que consiste la dinámica y luego lo ejecutará.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación y reflexión de un video	20 min	Se proyectará el video “Como mostrar compromiso en el trabajo” y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concierne y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 3: “Bienestar laboral”

### SESIÓN N3° “Salud y bienestar en mi trabajo”

#### I. Datos informativos

Objetivo	Reconocer la importancia y beneficios que trae el bienestar laboral en un ambiente de trabajo.
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, video, lapiceros, hoja bond
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 3:	“Salud y bienestar en mi trabajo”		
OBJETIVO	Reconocer la importancia y beneficios que trae el bienestar laboral en un ambiente de trabajo.		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Dinámica “Afinidades”	15 min	El responsable explicará en que consiste la dinámica y luego lo ejecutará.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación y reflexión de un video	20 min	Se proyectará el video “Bienestar: Un factor que afecta a los resultados de la compañía” y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concierne y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente, la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 4: "Motivación laboral"

### SESIÓN N4° "Sé que puedo lograrlo"

#### I. Datos informativos

Objetivo	Implementar estrategias de motivación laboral a los docentes de la universidad.
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, video, lapiceros, hoja bond, plumones
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 4:	"Sé que puedo lograrlo"		
OBJETIVO	Implementar estrategias de motivación laboral a los docentes de la universidad.		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Dinámica "Escudo de armas"	15 min	El responsable explicará en que consiste la dinámica y luego lo ejecutará.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación y reflexión de un video	20 min	Se proyectará el video "Motivación laboral" y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concierne y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 5: "Autorrealización"

### SESIÓN N5° "Encaminándome a una autorrealización"

#### I. Datos informativos

Objetivo	Reconocer los beneficios que otorga la autorrealización personal.
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, cuento, lapiceros, hoja bond
Duración de la sesión	1 hora y 15 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 5:	“Encaminándome a una autorrealización”		
OBJETIVO	Reconocer los beneficios que otorga la autorrealización personal		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Cuento y preguntas	15 min	El responsable leerá el cuento “La autorrealización” y posteriormente realizará algunas preguntas a los participantes acerca de lo leído. ¿Cómo se siente el profesor Marcos? ¿Qué podría hacer para sentirse mejor? ¿Qué harías tú si estuvieras en su lugar?	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación del video	15 min	Se proyectará el video “Receta para la autorrealización personal” y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concierne y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)

<b>ACTIVIDAD 5:</b> Primera evaluación	20min	El responsable repartirá a cada participante una pequeña evaluación y posteriormente dará las indicaciones.	(ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDA 6:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 6: "Clima laboral"

### SESIÓN N° 6 "¿Me siento cómodo en mi centro de trabajo?"

#### I. Datos informativos

Objetivo	Reforzar los conocimientos acerca del clima laboral en un ambiente de trabajo
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, video, lapiceros, hoja bond, cinta adhesiva
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 6:		“¿Me siento cómodo en mi centro de trabajo?”	
OBJETIVO		Reforzar los conocimientos acerca del clima laboral en un ambiente de trabajo	
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Dinámica “Aviones de papel”	15 min	El responsable explicará en que consiste la dinámica y luego lo ejecutará.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación y reflexión de un video	20 min	Se proyectará el video “Clima laboral” y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concierne y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente, la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 7: “Control de emociones”

### SESIÓN N° 7 “Aprendo a gestionar mis emociones”

#### I. Datos informativos

Objetivo	Sensibilizar acerca de la importancia del control de emociones en el trabajo.
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, video, lapiceros, hoja bond, botones, tubo de papel higiénico
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 7:	"Aprendo a gestionar mis emociones"		
OBJETIVO	Sensibilizar acerca de la importancia del control de emociones en el trabajo		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Dinámica	15 min	El responsable explicará en que consiste la dinámica "Tu vales" y luego lo ejecutará.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación y reflexión de un video	20 min	Se proyectará el video "El valor de la empatía" y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concerniente y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente, la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 8: “Comunicación asertiva”

### SESIÓN N° 8 “Aprendiendo a comunicarme”

#### I. Datos informativos

Objetivo	Incentivar la práctica de la comunicación asertiva en un ambiente de trabajo
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, video, lapiceros, hoja bond, colores
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 8:	“Aprendiendo a comunicarme”		
OBJETIVO	Incentivar la práctica de la comunicación asertiva en un ambiente de trabajo		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Dinámica “Dialogo dibujado”	15 min	El responsable explicará en que consiste la dinámica y luego lo ejecutará.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación y reflexión de un video	20 min	Se proyectará el video “Asertividad” y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concerniente y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente, la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 9: "Empatía"

### SESIÓN N° 9 "Poniéndome en tus zapatos"

#### I. Datos informativos

Objetivo	Reconocer la importancia de la empatía en el ambiente laboral
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, video, lapiceros, hoja bond
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 9:	“Poniéndome en tus zapatos”		
OBJETIVO	Reconocer la importancia de la empatía en el ambiente laboral		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Dinámica “Solo escuchar”	15 min	El responsable explicará en que consiste la dinámica y luego lo ejecutará.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación y reflexión de un video	20 min	Se proyectará el video “El valor de la empatía” y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concierne y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente, la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 10: “Relaciones interpersonales”

### SESIÓN N° 10 “Estableciendo un buen vínculo con mis compañeros”

#### I. Datos informativos

Objetivo	Generar conciencia de la importancia de mantener una adecuada relación interpersonal entre compañeros de trabajo.
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, cuento, video, lapiceros, hoja bond
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

<b>SESIÓN 10:</b>	<b>“Estableciendo buenas relaciones con mis compañeros”</b>		
<b>OBJETIVO</b>	Generar conciencia de la importancia de mantener una adecuada relación interpersonal entre compañeros de trabajo		
<b>Fase o ACTIVIDAD</b>	<b>Tiempo (Min)</b>	<b>Descripción de actividades</b>	<b>Material</b>
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Video “Ejercicio para mejorar relaciones interpersonales”	15 min	El responsable proyectara el video y pedirá que realicen el ejercicio que se explica	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Cuento y preguntas	20 min	Se leerá el cuento “La fábula del erizo” y posteriormente realizará unas preguntas	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concerniente y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente, la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 11: “Liderazgo”

### SESIÓN N° 11 “Aprendiendo a ser un buen líder”

#### I. Datos informativos

Objetivo	Distinguir entre los diversos tipos de líderes para llegar a ser un buen líder dentro de un ambiente de trabajo.
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, video, lapiceros, hoja bond
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 11:	“Aprendiendo hacer un buen líder”		
OBJETIVO	Distinguir entre los diversos tipos de líderes para llegar a ser un buen líder dentro de un ambiente de trabajo		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Presentación y reflexión del video	15 min	El responsable proyectara el video “Como ser un buen líder” para posteriormente hacer una reflexión de lo visualizado.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Charla informativa	20 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concerniente y concisa acerca del tema.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Dinamica	18 min	Se realizará una pequeña dramatización de los tipos de liderazgo	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente, la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 12: “Trabajo en equipo”

### SESIÓN N° 12 “Aprendiendo a trabajar en equipo”

#### I. Datos informativos

Objetivo	Reconocer la importancia de trabajo en equipo en un ambiente laboral
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, video, lapiceros, hoja bond
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 12:	“Aprendiendo a trabajar en equipo”		
OBJETIVO	Reconocer la importancia de trabajo en equipo en un ambiente laboral		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Dinámica	15 min	El responsable explicará en que consiste la dinámica “Técnica 3.6.5” y luego lo ejecutará.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación y reflexión de un video	20 min	Se proyectará el video “Gran reflexión de lo que es trabajo en equipo” y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concerniente y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente, la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales

## SESION 13: “Compensaciones”

### SESIÓN N° 13“Valorando mi esfuerzo”

#### I. Datos informativos

Objetivo	Brindar información acerca de las compensaciones y la importancia que esto tiene en un ambiente laboral
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, video, lapiceros, hoja bond
Duración de la sesión	60 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 13:	“Valorando mi esfuerzo”		
OBJETIVO	Brindar información acerca de las compensaciones y la importancia que esto tiene en un ambiente laboral		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Dinámica	15 min	El responsable explicará en que consiste la dinámica “Lleve caserito” y luego lo ejecutará.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Presentación y reflexión de un video	20 min	Se proyectará el video “Compensaciones y beneficios” y posteriormente en conjunto expondrán una pequeña reflexión acerca del video.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Charla informativa	18 min	El responsable haciendo uso de las diapositivas expondrá información concerniente y concisa acerca del tema.	Diapositivas, computadora, proyector. (ver anexo N°3)
<b>ACTIVIDAD 5:</b> Segunda evaluación	20 min	El responsable repartirá a los participantes una pequeña evaluacio, que consistirá en identificar las definiciones de cada tema y luego buscarlo en la sopa de letras	(ver anexo N°4)

<b>ACTIVIDA 6:</b> Cierre	5 min	A través de lluvia de ideas se comentarán algunas de las ideas más resaltantes por los participantes. Finalmente, la responsable dará algunas conclusiones y una pequeña frase de reflexión.	No se requiere materiales
---------------------------	-------	--	---------------------------

## SESION 14: “Resumen de todas las sesiones”

### SESIÓN N° 14 “Resumen de lo aprendido”

#### I. Datos informativos

Objetivo	Hacer un repaso de todos los temas tratados durante el programa.
Materiales	Sala de capacitación, sillas, mesas, proyector, computadora, tarjetas, lapiceros, hoja bond
Duración de la sesión	40 minutos

#### II. Procedimiento de la sesión:

SESIÓN 1:	“¿Me siento involucrado en mi centro de trabajo?”		
OBJETIVO	Lograr que los maestros y personal administrativo puedan sentirse involucrados en su trabajo.		
Fase o ACTIVIDAD	Tiempo (Min)	Descripción de actividades	Material
<b>ACTIVIDAD 1:</b> Saludo y bienvenida	2 min	El responsable dará las palabras de bienvenida y explicará lo que se trabajará durante la sesión.	No se requiere materiales
<b>ACTIVIDAD 2:</b> Dinámica	15 min	El responsable explicará en que consiste la dinámica “Las tarjetas” y luego lo ejecutará.	(ver anexo N°1)
<b>ACTIVIDAD 3:</b> Aplicación del post test	20 min	El responsable repartirá los test a cada uno para que estos sean llenados.	(ver anexo N°2)
<b>ACTIVIDAD 4:</b> Conclusiones, agradecimiento y despedida	3 min	Se darán las conclusiones de los temas tratados durante todo el programa y finalmente se agradecerá su participación.	No se requiere materiales

## Recursos:

### - Sesión Introductoria: "Satisfacción Laboral"

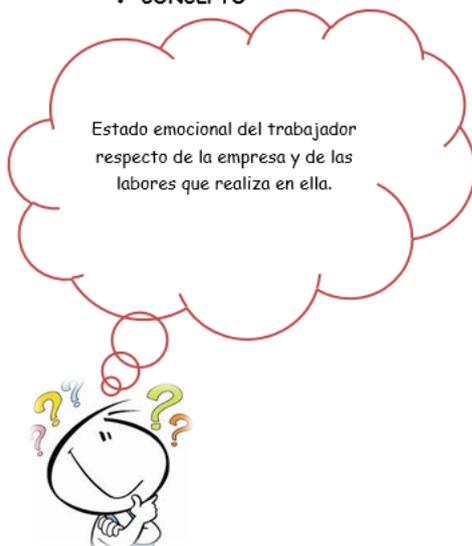
#### o ANEXO 1: Charla informativa:

- **Promueve las buenas relaciones personales:** entre los diferentes miembros, equipos, etcétera.
- **Sé transparente:** acerca de la rentabilidad de la compañía y asegúrate de que los trabajadores se sienten seguros.
- **Proporciona nuevas oportunidades:** de formación, crecimiento y más.
- **Reconoce a tus empleados:** públicamente. Y corrígeles en privado. Se trata de una premisa básica para mejorar la satisfacción laboral de tu plantilla.



Fuente: Realización propia

#### ❖ CONCEPTO



Fuente: Realización propia

## PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL



## SATISFACCION LABORAL

#### ❖ IMPORTANCIA

La satisfacción laboral no solo es una de las garantías del bienestar laboral de los trabajadores, sino que repercute en la productividad y el rendimiento. Un empleado contento rendirá más y estará más comprometido con la organización, mientras que uno que no lo esté generará todo lo contrario.

#### ❖ TIPS PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL

- **Establece canales de comunicación:** que sean adecuados y que garanticen una comunicación horizontal. Es una de las mejores maneras de que los empleados se sientan escuchados.
- **Sé flexible:** en cuanto a las retribuciones –con sistemas de incentivos, por ejemplo–, con los horarios y con las políticas de conciliación. La flexibilidad también tiene que ver con cómo nos adaptamos al mercado y a las necesidades que se van generando dentro de la compañía.

○ ANEXO 2: Nombre de las sesiones

Sesiones	Nombre de sesiones
Sesión Introdutoria	“FODA”
Sesión 1	“¿Me siento involucrado en mi centro de trabajo?”
Sesión 2	“Aprendiendo a comprometerme con mi trabajo”
Sesión 3	“Salud y bienestar en mi trabajo”
Sesión 4	“Sé que puedo lograrlo”
Sesión 5	“Encaminándome a una autorrealización”
Sesión 6	“¿Me siento cómodo en mi centro de trabajo?”
Sesión 7	“Aprendo a gestionar mis emociones”
Sesión 8	“Aprendiendo a comunicarme”
Sesión 9	“Poniéndome en tus zapatos”
Sesión 10	“Estableciendo un buen vínculo con mis compañeros”
Sesión 11	“Aprendiendo a ser un buen líder”
Sesión 12	“Aprendiendo a trabajar en equipo”
Sesión 13	“Valorando mi esfuerzo”
Sesión 14	“Repasando lo aprendido”

- ANEXO 3: PRE-TEST

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO (SL-SPC)

Apellidos y Nombres: SANCHEZ ..... SUAR.....

Área de trabajo: Contabilidad ..... Cargo que ocupa: Contador ..... Fecha: .....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO      TA  
 DE ACUERDO      A  
 INDECISO      I  
 EN DESACUERDO      D  
 TOTAL DESACUERDO      TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					

20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagradan que limitan mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

- Sesión 1: ¿Me siento involucrado en mi centro de trabajo?
  - o ANEXO 1: Cuento “¿Que misión y visión tiene mi I.E?”

***“¿Que misión y visión tiene mi I.E?”***

Profesor José: Otra vez me llaman a Dirección, que es lo que me dirán.

Personal Administrativo: Profesor José como esta, tome asiento, tenemos que conversar.

Profesor José: Le escucho señor.

Personal Administrativo: Ya estamos a mediados de año y hemos observado su desempeño y si le llame en esta vez es para hacerle recordar cual es la misión y visión de nuestra I.E, y hasta ahora veo que usted no lo tiene bien en claro porque no fortalece esos pilares de nuestra I.E, en su aula con sus estudiantes.

Profesor José: Es lo que ustedes perciben, pero que yo sepa si se cuál es la misión y visión de la I.E.

Personal Administrativo: Solo lo mande llamar para hacerle recordar y que asuma y reconozca que usted ha fallado en ese sentido, por favor queremos que usted sea un elemento positivo y que nos ayude a alcanzar los objetivos como I.E.

Profesor José: Bueno yo hago lo que me dijeron desde un principio, que raro.

- ANEXO 2: Video “Involucramiento de personas”



<https://www.youtube.com/watch?v=89Lug40Wr A>

- ANEXO 3: “Charla informativa”

❖ **BENEFICIOS**

- La reducción de costos, accidentes, errores y fallas en el trabajo.
- Destacado la importancia del desarrollo de sistemas de compensaciones para el empleado eficiente.
- Mejoramiento en el ambiente laboral y de las condiciones de trabajo.
- Mayor satisfacción del trabajador.
- Reduce el ausentismo, la rotación de personal.
- Incrementa el nivel de desempeño y efectividad en las diferentes áreas de la empresa.
- Aumenta el esfuerzo de cada empleado para desarrollar eficazmente su trabajo.

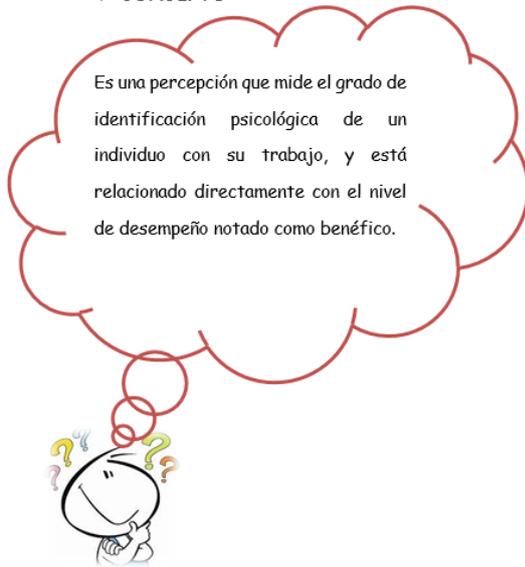
**PROGRAMA DE SATISFACCION PARA  
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS DOCENTES**



**INVOLUCRAMIENTO  
LABORAL**

Fuente: Realización propia

#### ❖ CONCEPTO



Es una percepción que mide el grado de identificación psicológica de un individuo con su trabajo, y está relacionado directamente con el nivel de desempeño notado como benéfico.

#### ❖ IMPORTANCIA

La administración diseña aportes encaminados a alcanzar el propósito general, entre estas aportaciones destaca el concepto de involucramiento del trabajador, el cual, conduce a los diferentes empleados sobre la manera en que es organizado su trabajo para obtener mejores resultados. Las prácticas que están implícitas en este concepto responden a la creciente competencia, con la creencia de que con mayor participación y compromiso del trabajador se mejora su eficiencia y por ende la eficiencia de la empresa.

Fuente: Realización propia

- **Sesión 2: “Aprendiendo a comprometerme con mi trabajo”**
  - o ANEXO 1: Dinámica “Observación”

Se pedirá a los participantes que formen un círculo. Luego se les pedirá que cierren los ojos para posteriormente comenzar con las preguntas. La persona a cargo de la dinámica dirá algunas preguntas relacionadas con los demás participantes, como por ejm: “¿Quién lleva puesto una pantalón color azul?”, “¿Quién tiene el pelo corto?”, etc. Los participantes que levanten primero la mano serán considerados para responder. Al final ganará el participante que más puntos acumule con sus respuestas acertadas.

- ANEXO 2: Video “Como mostrar compromiso en el trabajo”



<https://www.youtube.com/watch?v=piEHfZdpKqI>

- ANEXO 3: “Charla informativa”

#### ❖ BENEFICIOS

Variable	Beneficios para la compañía
Reputación y orgullo de pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la reputación corporativa como empleador</li> <li>• Búsqueda del mayor éxito para la compañía (cuanto mejor le vaya a la compañía mejor me irá a mí)</li> </ul>
Rendimiento discrecional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados realizan esfuerzos adicionales cuando es necesario y por propia voluntad</li> </ul>
Retención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor rotación voluntaria con dos efectos positivos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Menores costes selección/formación (reemplazamiento)</li> <li>b) Mayor productividad de una plantilla experimentada</li> </ul> </li> </ul>
Impacto en resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejores ratios financieros (ventas, beneficios...) por el mayor rendimiento de los empleados.</li> </ul>
Innovación, productividad y calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés permanente por buscar nuevas soluciones que mejoren la gestión y la productividad</li> <li>• Reducción del absentismo y actos éticos de empleados</li> <li>• Mejor satisfacción del cliente por mayor calidad de servicio</li> </ul>

#### PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES

Fuente:



#### COMPROMISO LABORAL

Realización propia

#### ❖ CONCEPTO

Vinculación laboral a nivel racional, emocional y trascendente, con una búsqueda del beneficio mutuo empleado-organización mediante una actitud proactiva por ambas partes para mantener la calidad de este vínculo a largo plazo.



#### ❖ COMO MEJORAR EL COMPROMISO



Fuente:  
Realización  
propia

- Sesión  
3: “Salud y  
bienestar  
laboral”

○ ANEXO  
1:  
Dinámica

#### “Afinidades”

Se les pedirá a los participantes que de manera personal anoten en una hoja sus aficiones y gustos. Cuando todos culminen se le entregará al encargado para posteriormente este reparta a sus compañeros y cada uno tratará de adivinar a quien corresponde.



- ANEXO 2: Video “Bienestar: Un factor que afecta a los resultados de la compañía”



<https://www.youtube.com/watch?v=M2-YIk6xNVQ>

- ANEXO 3: Charla informativa



PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR

EL DESEMPEÑO LABORAL



**BIENESTAR LABORAL**

Fuente: Realización propia

#### ❖ CONCEPTO

Es un término integral que incluye varios servicios, beneficios e instalaciones que se ofrecen a los empleados. Incluye todo lo que se hace para la comodidad y la mejora de los empleados y se proporciona por encima del salario.



Fuente: Realización propia

#### ❖ IMPORTANCIA

Si un lugar de trabajo no es un "lugar feliz", se ve reflejado en el rendimiento y productividad de una empresa. Cuando los empleados disfrutan de un ambiente de trabajo feliz y saludable, se comienzan a ver innovaciones emocionantes en los procesos de negocio.

#### ❖ COMO MEJORAR EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES

- Estimular la práctica de deportes.
- Conciliación familiar
- Crear un ambiente de trabajo cómodo
- Conocer y reconocer el trabajo de los empleados

### - Sesión 4: "Sé que puedo lograrlo"

- ANEXO 1: Dinámica "Escudo de armas"

Se formaran grupos de 4 participantes, estos deberán diseñar su propio escudo de armas, en donde trataran de plasmar sus valores como grupo. Posteriormente se les pedirá que cada grupo muestre su escudo a los demás y estos deberán interpretar su significado. Finalmente, un representante de cada equipo comentará brevemente lo que su grupo y él han plasmado en su escudo.



- ANEXO 2: Video “Motivación laboral”



<https://www.youtube.com/watch?v=Wmxokd2xHY8>

- ANEXO 3: Charla informativa:

4. **Organizar correctamente la plantilla:** no hay nada más desmotivador para un trabajador que estar en un puesto en el que no demuestra sus habilidades o en el que se ve infracualificado.

5. **Promoción laboral:** la empresa debe dar la formación necesaria para facilitar la promoción laboral del empleado. Es una técnica muy útil para mantener la motivación laboral constante.

#### PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR

#### EL DESEMPEÑO LABORAL



#### MOTIVACIÓN LABORAL

Fuente: Realización propia

#### ❖ CONCEPTO

Capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización.



Fuente: Realización propia

#### ❖ FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL

- Puesto de trabajo
- Autonomía en el trabajo
- Ambiente de trabajo
- Condiciones laborales

#### ❖ IMPLEMENTACION

- 1. Política de incentivos:** los logros se deben reconocer y premiar. Por ejemplo, unas vacaciones o un viaje.
- 2. Promoción laboral:** la empresa debe facilitar la promoción laboral del trabajador. El trabajador se sentirá motivado por la posibilidad de ir ascendiendo de puesto de trabajo y, además, de sueldo.
- 3. Definir objetivos y funciones:** es importante que cada empleado sepa qué tiene que hacer, el tiempo que tiene y los objetivos personales, del equipo y de la empresa en general.

## - Sesión 5: “Encaminándome a una autorrealización”

### ○ ANEXO 1: Cuento “La autorrealización”

#### **“La Autorrealización”**

Profesor Marcos: Hola profesora Mayra como esta...

Profesora Mayra: Como este Marquitos, que te pasa, hace días te noto desmotivado, sin ganas de trabajar, bueno eso es lo que percibo.

Profesor Marcos: Bueno no son por problemas de mi hogar profesora, sabe le voy a contar lo que me sucedió en reiteradas oportunidades.

Profesora Mayra: Claro te escucho...

Profesor Marcos: Varias veces he pedido apoyo a mis superiores, tú sabes que soy nuevo en esta I.E, pero no me han brindado lo que yo he podido necesitar en cuanto a los documentos que todo docente debe manejar.

Profesora Mayra: Mira cuando yo llegue pasaba lo mismo, hasta que converse también con la administración para que puedan ser el soporte de mi crecimiento profesional.

Profesor Marcos: Todo esto hace que yo no pueda estar bien, llego a casa desmotivado y transmito mi malestar lo que me pasa en la I.E a mi esposa y esto me preocupa. Conversare entonces, si esto persiste veremos pues que pueda hacer yo, pero me siento que no avanzo...vamos a ver profesora, gracias por sus palabras y sobretodo por haberme escuchado.

Fuente:

- ANEXO 2: “Receta para la autorrealización personal”



<https://www.youtube.com/watch?v=HDo5yclhom4>

- ANEXO 3: Charla informativa

**PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR**

**EL DESEMPEÑO LABORAL**

❖ PIRAMIDE DE MASLOW

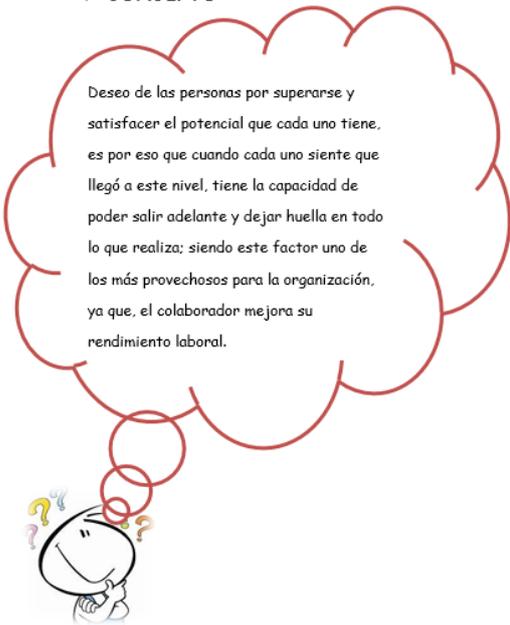
- Fisiológicas
- Seguridad
- Afiliación
- Reconocimiento
- Autorrealización



**AUTORREALIZACIÓN**

Fuente: Realización propia

❖ CONCEPTO



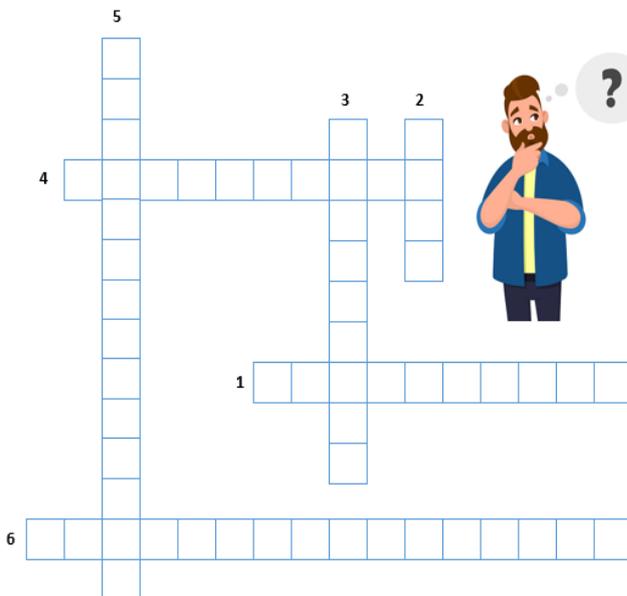
❖ BENEFICIOS

- Por empezar, es mucho más fácil retener a un trabajador talentoso si es feliz desempeñando sus tareas en la organización. Los empleados talentosos tendrán más oportunidades laborales fuera de la compañía, pero si ese talento es valorado y gratificado será más difícil para el competidor llevárselo.
- El talento, a su vez, se retroalimenta. Un trabajador feliz está más comprometido y alineado con los objetivos de la compañía y, por lo tanto, crece profesionalmente. El empleado activo se volverá proactivo y propondrá alternativas para mejorar y cumplir los objetivos. Una organización innovadora y flexible aprovechará estos progresos y los recompensará; el engranaje a este nivel está tan aceitado que parecería avanzar siempre y sin detenerse.

Fuente: Realización propia

- ANEXO 4: Primera evaluación

Identificar el concepto de los primeros temas tratados incluyendo el tema de ese día, posteriormente colocar el nombre del tema en los casilleros correspondientes.



- 1.- Capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así los objetivos empresariales marcados por la organización.
- 2.- Esquema en el que tienes como punto central lo que quieres conseguir y en cuatro ejes básicos los factores que lo rodean para obtenerlo
- 3.- Incluye todo lo que se hace para la comodidad y la mejora de los empleados
- 4.- Vinculación laboral a nivel racional, emocional y trascendente.
- 5.- Es una percepción que mide el grado de identificación psicológica de un individuo con su trabajo
- 6.- Deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene.

- **Sesión 6: “¿Me siento cómodo en mi centro de trabajo?”**

- ANEXO 1: Dinámica “Aviones de papel”

Se formaran dos grupos. Cada grupo decidirá como hacer aviones de papel para que puedan aterrizar en una pista de aterrizaje (se marcará con cinta adhesiva donde será la pista de aterrizaje). Para esto se establecerá un tiempo de 5 minutos. Culminando estos 5 minutos se procederá a contar los aviones que hayan logrado aterrizar en el lugar establecido. Ganará el grupo que tengan mas aviones. Finalmente cada grupo explicará cuales fueron las estrategias que utilizaron para realizar los aviones y que tal fue la participación de los integrantes de su grupo.



- ANEXO 2: Video “Clima laboral”

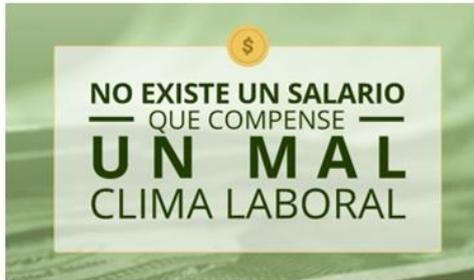


<https://www.youtube.com/watch?v=g2HUCqIA1U>

○ ANEXO 3: Charla informativa

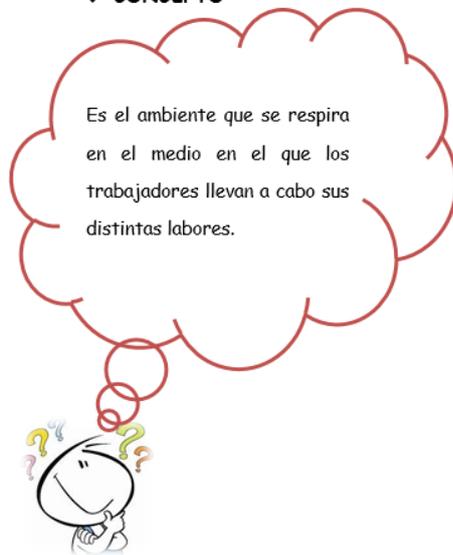
❖ TIPS

- La transparencia
- Generar confianza
- Cuidar la comunicación
- Fomentar el respeto



Fuente: Realización propia

❖ CONCEPTO



Fuente: Realización propia

PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR

EL DESEMPEÑO LABORAL



CLIMA LABORAL

❖ IMPORTANCIA

- Un buen clima laboral mejora la productividad de los empleados, y uno malo, todo lo contrario. De hecho, genera conflictos y que no se alcancen los objetivos.
- Un buen clima laboral genera un sentimiento de pertenencia a la empresa en los empleados: cuando las personas sienten que su trabajo sirve para algo más que para generar dinero a la compañía, su compromiso aumenta.
- Se trata de una cuestión cada vez más importante para los candidatos y está ligada a otro concepto: el del salario emocional.
- Si no cuidamos el clima laboral de nuestra organización nos estaremos exponiendo a una potencial fuga de talento.

- **Sesión 7: “Aprendo a gestionar mis emociones”**

○ ANEXO 1: Dinámica “Tu vales”

El encargado de la dinámica pedirá dos voluntarios, estos voluntarios deberán abandonar la sala por unos minutos mientras se les explica a los demás participantes lo que se va a realizar. Posteriormente se dividirá en dos grupos. El grupo 1 tendrá que animar y motivar al primer voluntario, mientras que al segundo voluntario lo tratarán indiferente. El grupo 2 ha de actuar de una manera neutral con el primer voluntario y desanimar al segundo. Los grupos harán esto mientras que los voluntarios intentarán meter botones dentro de una caja de cartulina pequeña que se encuentra a 2 metros. Finalmente cada voluntario dirá como se sintió mientras que realizaban esta actividad.



○ ANEXO 2: Video “5 pasos para tomar control sobre tus emociones”



<https://www.youtube.com/watch?v=0z-hyAc6iD4>

### ○ ANEXO 3: Charla informativa

- No pretendas controlar las emociones de los demás, sino más bien saber reaccionar ante cualquier situación.
- Habla de lo que te molesta con una actitud profesional, buscando siempre el bien mutuo.
- No olvides dar las gracias y reconocer los logros obtenidos por tus compañeros.



Fuente: Realización propia

#### ❖ CONCEPTO

Las emociones son mecanismos que nos ayudan a reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados que funcionan de manera automática, son impulsos para actuar. Estos pueden ser: alegría, tristeza, miedo, ira



Fuente: Realización propia

#### PROGRAMA DE SATISFACCIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL



### CONTROL DE EMOCIONES

#### ❖ IMPORTANCIA

En el campo laboral, las emociones juegan un papel importante. El trabajador no se circunscribe solamente a un aspecto biológico, físico o racional. El aspecto emocional, determina muchas veces, su capacidad de solución de conflicto o de tareas demandadas por el trabajo, sus funciones, y responsabilidades.

En algunos cargos importantes, la empresa requiere no sólo que el profesional, pueda aplicar los conocimientos, habilidades y destreza dentro de su quehacer diario; además, debe de tomar constantemente decisiones que involucra la capacidad del control de las emociones.

#### ❖ TIPS PARA MANEJAR LAS EMOCIONES EN EL AMBITO LABORAL

- Escucha con atención lo que los demás quieren comunicar, interpretando su lenguaje corporal.
- Deja pensamientos negativos y propón ideas positivas.
- No hagas críticas destructivas

- **Sesión 8: “Aprendiendo a comunicarme”**

○ ANEXO 1: Dinámica “Dialogo dibujado”

Cada participante escogerá un color. Luego deberán formar parejas con personas que tengan un color distinto al suyo, se sentarán por parejas y cada uno deberá dibujar algo que quieran compartir con esa persona. Posteriormente cada pareja expondrá lo que ha querido compartir con la otra persona y como se ha sentido mientras dibujaba.



○ ANEXO 2: Video “Asertividad”



<https://www.youtube.com/watch?v=0nLyn2HPLic>

## ○ ANEXO 3: Charla informativa

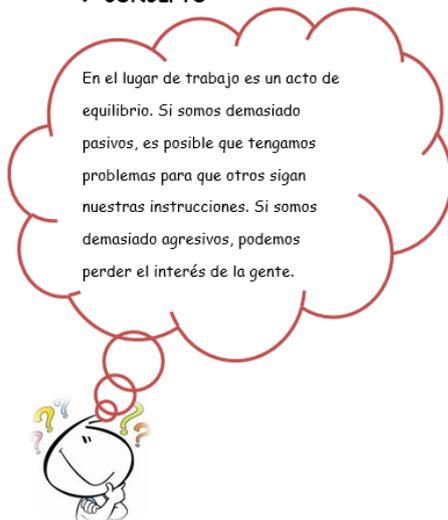
### ❖ CONSEJOS

- Demuestra interés por las personas
- Ten claras tus prioridades y objetivos
- Escucha activamente
- Sé directo y empático



Fuente: Realización propia

### ❖ CONCEPTO



Fuente: Realización propia

## PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR

### EL DESEMPEÑO LABORAL



## COMUNICACIÓN ASERTIVA

### ❖ BENEFICIOS

- Mayor confianza para comunicarse, enfrentar problemas y resolver conflictos constructivamente.
- Se promueve una cultura de respeto, empatía y honestidad
- Disminuye el nivel de estrés

- **Sesión 9: “Poniéndome en tus zapatos”**

- ANEXO 1: Dinámica “Solo escuchar”

El encargado de la dinámica deberá realizar 4 tarjetas con temas diferentes. Posteriormente se pedirá a 4 voluntarios para participar de esta dinámica, cada uno escogerá una tarjeta y tendrá que hablar lo que entiende y sabe acerca de ese tema durante 3 minutos. El resto de participantes tendrán que escuchar atentamente lo que su compañero expondrá para finalmente otro voluntario explique lo que su compañero ha expuesto.



- ANEXO 2: Video “El valor de la empatía”



<https://www.youtube.com/watch?v=ljafpHiOYfQ>

○ ANEXO 3: Charla informativa

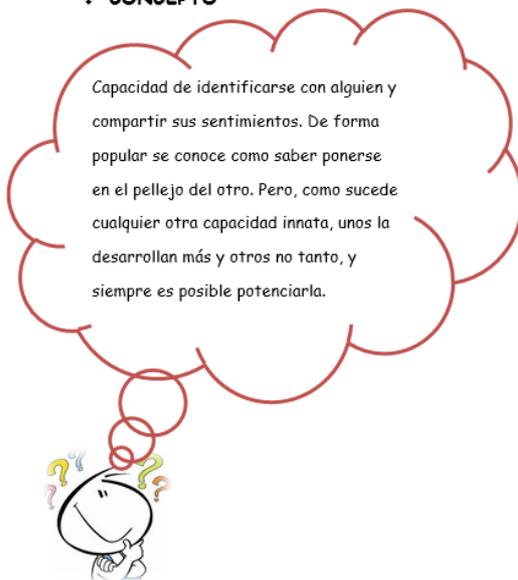
❖ APRENDE A DESARROLLAR TU EMPATIA

- Pertener a una asociación con intereses comunes
- Realizar un trabajo colaborativo
- Implicarse en proyectos que se lleven a cabo en grupos de trabajo
- Hacer labores de voluntariado



Fuente: Realización propia

❖ CONCEPTO



Fuente: Realización propia

PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR

EL DESEMPEÑO LABORAL



EMPATIA

❖ ¿SIRVE LA EMPATIA EN EL TRABAJO?

Algunas de las competencias más valoradas dependen en gran parte de que la persona sea empática:

- **Trabajo en equipo:** Entender los puntos de vista de otros compañeros ayuda a eliminar prejuicios.
- **Liderazgo:** El mando puede ejercerse sin empatía ninguna; sin embargo, el liderazgo no. Si es buen líder, tendrá a su cargo a personas que confían en su capacidad de coordinar el trabajo.
- **Negociación:** Saber descifrar las reacciones de la otra parte va a convertirse en la clave para exigir más condiciones o bien para relajar un poco las peticiones iniciales.
- **Atención al público:** Una persona empática es siempre alguien amable. Se pone en el lugar del otro y lo trata con respeto y simpatía.

- **Sesión 10: “Estableciendo un buen vínculo con mis compañeros”**

- o ANEXO 1: Video “Ejercicio para mejorar las relaciones interpersonales”



[https://www.youtube.com/watch?v=4NnHCm\\_CQiM](https://www.youtube.com/watch?v=4NnHCm_CQiM)

- o ANEXO 2: Cuento “La fábula del erizo”

### **La fábula del erizo**

Durante la **Edad de Hielo**, muchos animales murieron a causa del frío.

Los erizos dándose cuenta de la situación, decidieron unirse en grupos. De esa manera se abrigan y protegerían entre sí, pero las espinas de cada uno herían a los compañeros más cercanos, los que justo ofrecían más calor. Por lo tanto decidieron alejarse unos de otros y empezaron a morir congelados.

Así que tuvieron que hacer una elección, o aceptaban las espinas de sus compañeros o desaparecían de la Tierra. Con sabiduría, decidieron volver a estar juntos. De esa forma aprendieron a convivir con las pequeñas heridas que la relación con una persona muy cercana puede ocasionar, ya que lo más importante es el calor del otro.

De esa forma pudieron sobrevivir.

Moraleja de la historia

La mejor relación no es aquella que une a personas perfectas, sino aquella en que cada individuo aprende a vivir con los defectos de los demás y admirar sus cualidades.

En los tiempos que vivimos, donde la competencia va por delante de la cooperación, debemos aprender de esta fábula. El individualismo, la avaricia, la envidia, el egoísmo.... nos aleja del humanismo que necesita el mundo.

○ ANEXO 3: Charla informativa

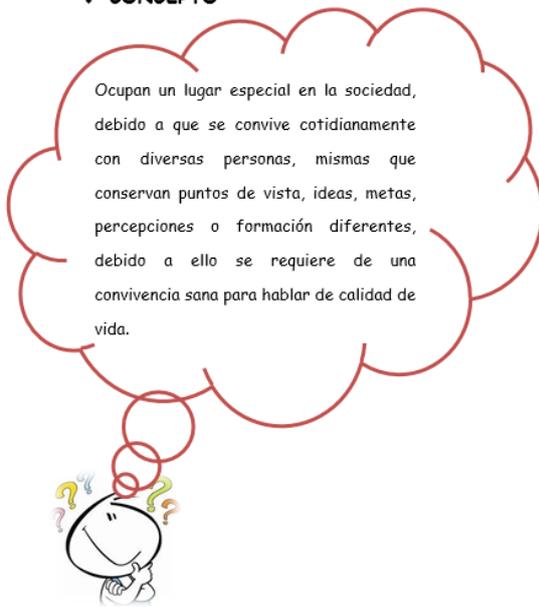
❖ CONSEJOS

- Aprende a escuchar
- No ser partícipe de los rumores en el trabajo
- Esfuérzate por conocer a tus colegas



Fuente: Realización propia

❖ CONCEPTO



Fuente: Realización propia

PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR

EL DESEMPEÑO LABORAL



RELACIONES

INTERPERSONALES

❖ BENEFICIOS

- Saber por qué uno actúa como lo hace.
- Entender mucho sobre actos propios que hasta entonces parecían como ajenos a la persona.
- Comprender mejor la conducta de los demás.
- Controlar más los propios impulsos.
- Cambiar algunos de los aspectos de la conducta que resultan inadecuados.
- Ser más tolerante consigo mismo y con los demás.
- Experimentar mayor respeto y empatía por los demás.

- **Sesión 11: “Aprendiendo a ser un buen líder”**

- ANEXO 1: Video “Como ser un buen líder”



<https://www.youtube.com/watch?v=16z28DjRTAA>

- ANEXO 2: Charla informativa

- **Liderazgo transformacional**

El líder transformacional se centra en el capital humano de la empresa, es decir, en sus trabajadores. Es consciente de que la transformación solo es posible si incide en el compromiso de los trabajadores, confía en ellos y permite una comunicación fluida con los jefes.

❖ **BENEFICIOS**

- Motivación de los empleados.
- Reducción del absentismo y del presentismo laboral.
- Aumento de la productividad.
- Mejora el clima laboral y el trabajo en equipo.
- Crecimiento de la facturación y de las ganancias.
- Mejora la imagen de marca tanto en el interior como en el exterior de la empresa.
- Consecución de objetivos a corto, medio y largo plazo.

**PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR**

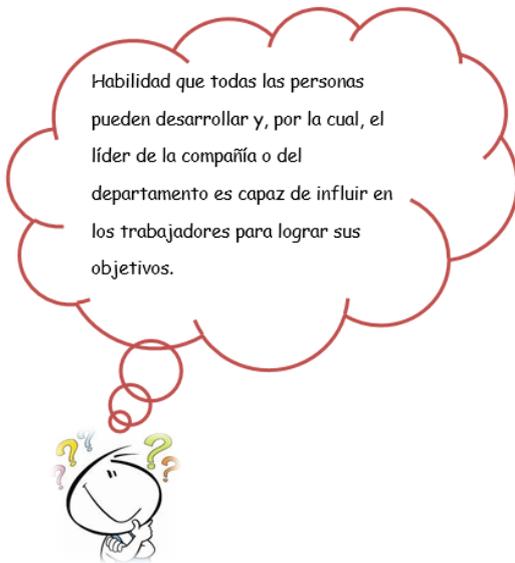
**EL DESEMPEÑO LABORAL**



**LIDERAZGO**

Fuente: Realización propia

## ❖ CONCEPTO



## ❖ TIPOS DE LIDERAZGO

- **Liderazgo Laissez-faire**  
Es un líder que trabaja en positivo, confiando en el saber hacer de sus empleados. Este responsable es consciente de que sus trabajadores están preparados para desempeñar las tareas que les ha encomendado y por, lo tanto, hay que "dejarles hacer".
- **Liderazgo democrático**  
Los líderes que apuestan por esta tipología creen firmemente en la relevancia de la implicación de sus empleados. Promueven su participación y genera en ellos un entusiasmo porque sienten que sus opiniones son tenidas en cuenta.
- **Liderazgo autocrático**  
Se sitúa al extremo contrario del anterior tipo de liderazgo, el democrático. En el liderazgo autocrático son los jefes los que ostentan y demuestran su poder sin que nadie pueda mostrar disconformidad con sus decisiones ni expresar su opinión.
- **Liderazgo transaccional**  
Se basa en el intercambio, habitualmente de incentivos económicos, del jefe al empleado, como recompensa por el trabajo bien hecho o la consecución de sus objetivos. Ambas partes salen beneficiadas.

Fuente: Realización propia

### ○ ANEXO 3: Dinámica "Tipos de liderazgo"

Los participantes formaran un grupo de 4 o 5 personas. Posteriormente el responsable pasará por cada grupo para que elijan un sobre, en ese sobre estará un tipo de liderazgo. El grupo tendrá que realizar una pequeña dramatización del tipo de liderazgo que le he tocado.



- **Sesión 12: “Aprendiendo a trabajar en equipo”**

- ANEXO 1: Dinámica “Técnica 3.6.5”

El encargado de la dinámica planteara un debate entre seis personas de un tema que crean que deben modificar en la empresa donde laboran. Cuando hayan elegido un tema, cada miembro del equipo recibe una hoja en blanco para que anote tres ideas sobre como podrían solucionar ese problema. Se dará 5 minutos para culminar con lo planteado. Transcurrido este tiempo, el empleado dará su hoja a la personas que este a su derecha. Finalmente se expondrán las ideas de cada uno y se tratara de llegar a un acuerdo y una posible solución.



- ANEXO 2: Video “Gran reflexión de lo que es trabajo en equipo”



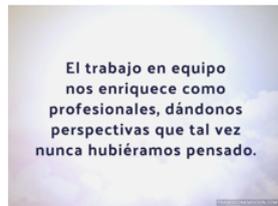
<https://www.youtube.com/watch?v=gLEfil8CbLQ>

## ○ ANEXO 3: Charla informativa

### ❖ BASES PARA EL TRABAJO EN EQUIPO

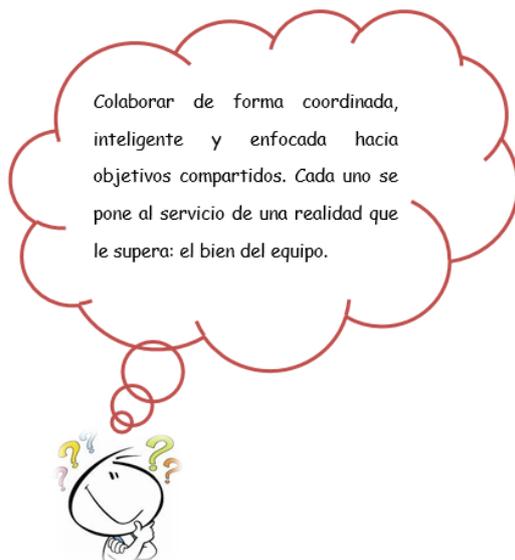
Al crear un equipo de trabajo sugerimos tener en cuenta estos puntos:

- **Formación multidisciplinaria.** Te sugerimos optar por perfiles variados para que dispongas de habilidades diferentes y complementarias.
- **Capacidad de comunicación y escucha.** Tu equipo precisa interrelacionarse en un clima de compromiso y confianza.
- **Liderazgo.** El líder del equipo además de fijar el objetivo y la dirección también cohesiono, motiva e impulsa.
- **Incentivación.** Te aconsejamos, buscar fuentes alternativas al plano económico: reconocimiento, feedback, formación, promoción, flexibilidad horaria, ventajas de conciliación y otros detalles personalizados son buenas opciones.



Fuente: Realización propia

### ❖ CONCEPTO



Fuente: Realización propia

## PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR

### EL DESEMPEÑO LABORAL



## TRABAJO EQUIPO

### ❖ 5 RAZONES DE LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO

- 1) **Creación de sinergias:** Los conocimientos individuales tienen un mayor impacto cuando se suman a otros. Un solo talento, por excepcional que sea, no tiene el mismo impacto que el de un equipo sólido, con dinámicas y objetivos claros y sus roles bien definidos.
- 2) **Estructuras más flexibles y participativas:** Las empresas que apuestan por métodos de trabajo en equipo dependen menos de las jerarquías y sus integrantes tienen un margen de acción mucho mayor.
- 3) **Empoderamiento y responsabilidad:** Formar parte de un grupo no significa que las responsabilidades se diluyan.
- 4) **Fomenta el desarrollo de habilidades sociales:** Además, dadas las dinámicas que se producen dentro de los equipos de trabajo, sus integrantes desarrollan habilidades sociales que en entornos más autoritarios y rígidos no podrían salir a flote.
- 5) **Fortalece a las empresas ante el cambio:** Las sinergias hacen más fuertes a las empresas ante los cambios o las amenazas que puedan obstaculizar sus objetivos.

- **Sesión 13: “Valorando mi esfuerzo”**

**ANEXOS**

- ANEXO 1: “Dinámica lleve caserito”

Se pedirá que salgan al frente 12 personas, se formaran 6 parejas. Posteriormente se dirá que escoja quien será el vendedor, luego se escogerá unos papelitos, en donde irá escrito a quien tiene que vender, por ejm: Suegro, Cuñada, etc. La persona tendrá que usar su creatividad para lograr convencer a los demás que compren a su producto. Ganará la pareja que mejor lo haga.

- ANEXO 2: Video “Compensaciones y beneficios”



<https://www.youtube.com/watch?v=7G6NmN48k3Q>

## - ANEXO 3: Charla informativa

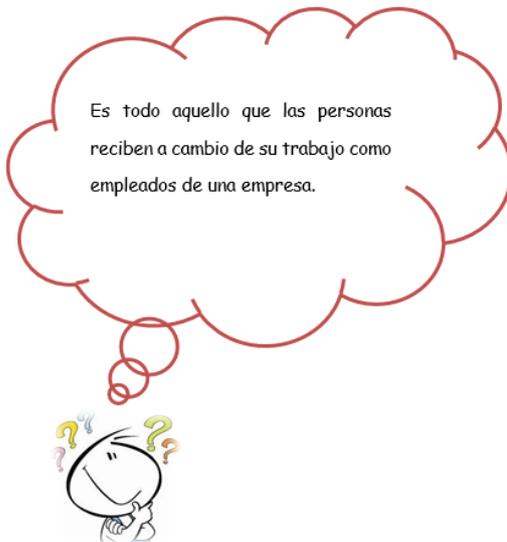
### ❖ IMPORTANCIA

- Permite aumentar el nivel de satisfacción de sus colaboradores actuales.
- Minimizar la rotación del personal reduciendo costos de reclutamiento.
- Retener a sus empleados más calificados y sobresalientes.
- Atraer nuevos talentos.
- Mejora del desempeño profesional del equipo de trabajo.
- Desarrolla al personal y aumenta su bienestar individual
- Mejora las relaciones sociales entre los colaboradores.



Fuente: Realización propia

### ❖ CONCEPTO



Fuente: Realización propia

## PROGRAMA DE SATISFACCION PARA MEJORAR

### EL DESEMPEÑO LABORAL



## COMPENSACIONES

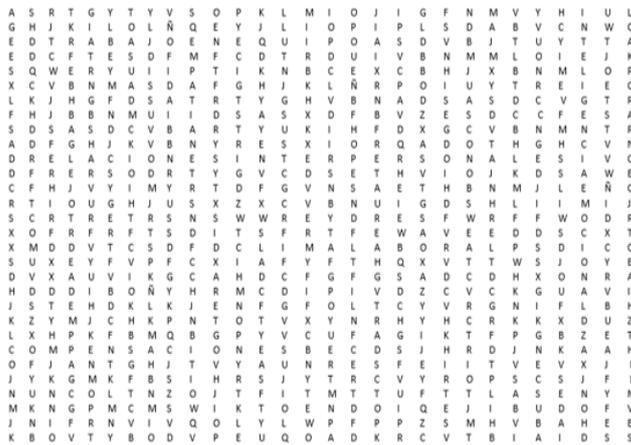
### ❖ OBJETIVOS

- Adquisición de personal calificado: Las compensaciones deben ser suficientemente altas para atraer solicitantes.
- Retener empleados actuales: Cuando los niveles de compensación no son competitivos, la tasa de rotación aumenta.
- Garantizar la igualdad: La igualdad interna se refiere a que el pago guarde relación con el valor relativo de los puestos; la igualdad externa significa compensaciones análogas a las de otras organizaciones.
- Alentar el desempeño adecuado: El pago debe reforzar el cumplimiento adecuado de las responsabilidades.
- Controlar costos: Un programa racional de compensaciones contribuye a que la organización obtenga y retenga el personal adecuado a los más bajos costos.
- Cumplir con las disposiciones legales.

- ANEXO 4: Segunda evaluación



Identifica que definición le pertenece a los últimos temas tratados y luego búscalo en la sopa de letras.



- Todo aquello que las personas reciben a cambio de su trabajo como empleados de una empresa.
- Capacidad que tiene una o más personas de socializar entre ellos en diversas circunstancias y situaciones.
- Ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintos labores.
- Capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas.
- Es una herramienta de la comunicación que favorece la comunicación eficaz entre interlocutores.
- Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. De forma popular se conoce como saber ponerse en el pellejo del otro.
- Capaz de influir en los trabajadores para lograr sus objetivos.
- Esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto.

- Sesión 14: “Resumiendo lo aprendido”

**ANEXOS**

- ANEXO 1: Dinámica “Las tarjetas”

En parejas tendrán que elegir una tarjeta, en cada una de estas tarjetas estarán los temas tratados durante toda la sesión. Cada pareja tendrá que dar un resumen de lo aprendido según el tema que le haya tocado.



- ANEXO 2:

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO (SL-SPC)

Apellidos y Nombres:..... Sexo:.....

Área de trabajo:..... Cargo que ocupa:..... Fecha:.....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA  
 DE ACUERDO A  
 INDECISO I  
 EN DESACUERDO D  
 TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					

20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

## BIBLIOGRAFÍA

- OccMundial (2019). ¿Qué es un análisis FODA y como se hace?. <https://www.occ.com.mx/blog/que-es-un-analisis-foda-y-como-se-hace/>
- UP Spain (2010). LA MOTIVACIÓN LABORAL: ¿QUÉ ES Y CÓMO IMPLEMENTARLA?. <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>
- Muñoz (2010). 12 Dinámicas de Motivación para Estudiantes y Trabajadores. <https://www.lifeder.com/dinamicas-motivacion/>
- Content (2019). Conoce 6 ejemplos de dinámicas grupales para mejorar el ambiente laboral en tu empresa. <https://rockcontent.com/es/blog/dinamicas-grupales/>
- Reyero (2015). Compromiso laboral: la nueva ventaja competitiva. <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>
- UP Spain (2010). ¿QUÉ ES EL BIENESTAR LABORAL Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE? <https://www.up-spain.com/blog/que-es-bienestar-laboral/>
- UP Spain (2010). LAS DINÁMICAS DE MOTIVACIÓN LABORAL: VENTAJAS Y EJEMPLOS. <https://www.up-spain.com/blog/dinamicas-de-motivacion-laboral-ventajas-y-ejemplos/>
- Infojobs (2010). La importancia del trabajo en equipo para llevar a la empresa más allá. <https://recursos-humanos.infojobs.net/importancia-trabajo-en-equipo>
- OBS (2015). Importancia del trabajo en equipo en las empresas. <https://obsbusiness.school/es/blog-project-management/gestion-de-equipos-y-project-management/importancia-del-trabajo-en-equipo-en-las-empresas>
- Bizneo (2014). 9 dinámicas de trabajo en equipo altamente efectivas. <https://www.bizneo.com/blog/dinamicas-de-trabajo-en-equipo/>
- Bizneo (2014). 11 consejos para mejorar el clima laboral de tu oficina. <https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>
- Grupo Spec (2015). 3 dinámicas de liderazgo para mejorar el clima laboral de tu empresa. <https://www.grupospec.com/es/blog/117-dinamicas-liderazgo>
- Menacho (2018). Propuesta de talleres como mejora del clima laboral en la I.E.P “El Santa”- Chimbote. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10993/Tesis\\_61377.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10993/Tesis_61377.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Jiménez. L, Hernández(2007) IMPORTANCIA DE LAS COMPENSACIONES LABORALES Y DE LA GESTIÓN HUMANA EN LAS EMPRESAS. <file:///C:/Users/ADVANCE/Downloads/1958-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6709-1-10-20101019.pdf>
- Valera. R (2013). ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN. <https://cucionline.com/biblioteca/files/original/8b6446e4bc766d7b63f03b4170474e49.pdf>
- Amayaco (2014). [Bases de la comunicación asertiva.](https://amayaco.com/comunicacion-asertiva/comunicacion-asertiva-en-el-trabajo)
- Muñoz (2010). 12 Dinámicas de comunicación asertiva (adultos y niños). <https://www.lifeder.com/dinamicas-comunicacion-asertiva/>
- Muñoz (2010). 10 Dinámicas de Inteligencia Emocional para Niños y Adultos. <https://www.lifeder.com/dinamicas-inteligencia-emocional/>
- Batres (2018). El manejo de las emociones en el trabajo. <https://www.elsalvador.com/noticias/el-manejo-de-las-emociones-en-el-trabajo/499900/2018/>
- Adehon (3013). La importancia de las emociones en el trabajo. [https://www.adehon.org/es/certificados\\_profesionalidad/la-importancia-de-las-emociones-en-el-trabajo/#:~:text=En%20el%20campo%20laboral%2C%20las,%2C%20sus%20funciones%2C%20y%20responsabilidades.](https://www.adehon.org/es/certificados_profesionalidad/la-importancia-de-las-emociones-en-el-trabajo/#:~:text=En%20el%20campo%20laboral%2C%20las,%2C%20sus%20funciones%2C%20y%20responsabilidades.)
- Dinámicas grupales (2016). [Dinámica Solo Escuchar.](https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/comunicacion/dinamica-solo-escuchar/)
- Yerro (2020). Qué es la empatía y por qué es importante en el trabajo. <https://blog.infoempleo.com/a/que-es-la-empatia-por-que-es-importante-en-el-trabajo/>
- Tecoloco (2018). Importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo. <https://www.tecoloco.com.gt/blog/importancia-de-las-relaciones-interpersonales-en-el-trabajo.aspx>
- Moragas (2011). La fábula del erizo. Las relaciones. <https://www.vaqueradespacio.com/2011/08/la-fabula-del-erizo/>

- Bizneo (2014). Tipos de liderazgo empresarial. <https://www.bizneo.com/blog/liderazgo-empresarial/>
- Riquelme (2018). ¿Qué es el Involucramiento en el Trabajo?. <https://www.webyempresas.com/involucramiento-en-el-trabajo/>
- Ortiz (2016). Involucramiento de personas. [https://www.youtube.com/watch?v=89Lug40Wr\\_A](https://www.youtube.com/watch?v=89Lug40Wr_A)
- Fullempleo (2016). Como mostrar compromiso en el trabajo – fullempleo. <https://www.youtube.com/watch?v=piEHfZdpKgI>
- Steelcase (2014). Bienestar: Un factor que afecta a los resultados de la compañía. <https://www.youtube.com/watch?v=M2-YIk6xNVQ>
- [desQbre Psicología y Formación](#) (2016). Video de Motivación Laboral. <https://www.youtube.com/watch?v=Wmxokd2xHY8>
- Albertoni (2016). Clima laboral. <https://www.youtube.com/watch?v=g2HUCqIA1U>
- Henao (2016). Asertividad. <https://www.youtube.com/watch?v=0nLyn2HPLic>
- Educate (2019). El valor de la empatía. <https://www.youtube.com/watch?v=ljafpHiOYfQ>
- Pei (2017). EJERCICIO PARA MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES. [https://www.youtube.com/watch?v=4NnHCm\\_CQiM](https://www.youtube.com/watch?v=4NnHCm_CQiM)
- Full Perception (2017). Inteligencia Emocional • Cómo Controlar las Emociones. <https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrl>
- Full Perception (2017). Cómo Ser un Buen Líder • 5 Estrategias de Liderazgo. <https://www.youtube.com/watch?v=16z28DjRTAA>
- Desmadre Mexicano (2017). "GRAN REFLEXION DE LO QUE ES TRABAJO EN EQUIPO". <https://www.youtube.com/watch?v=gLEfiI8CbLQ>
- Acevedo (2015). Compensaciones y beneficios. <https://www.youtube.com/watch?v=7G6NmN48k3Q>

- ANEXO N°

### CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa aplicativo, denominado: "Programa de satisfacción para mejorar el desempeño laboral de los docentes de una universidad de Chiclayo-2020"

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener su validez de contenido y que los resultados, a partir de éstos, sean utilizados eficientemente.

Agradezco su aporte.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Alex Andrés Ávila Díaz

FORMACIÓN ACADÉMICA:

Psicólogo

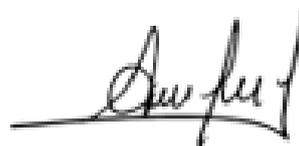
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:

Organizacional

El presente programa:

Aplica	Modificar	No Aplica
--------	-----------	-----------

Chiclayo, 15 de diciembre del 2020



MGTR. ALEX ANDRÉS AVILA DIAZ

DNI 41741167  
CNE 14250

Variable	Sesión y Denominación	Objetivo de la Sesión	A	M	NA	Observaciones
PROGRAMA DE SATISFACION LABORAL	Sesión introductoria: “Satisfacción Laboral”	Sensibilizar acerca de la importancia de mantener una adecuada satisfacción laboral.	X			
	Sesión N° 1. “¿Me siento involucrado en mi centro de trabajo?”	Sensibilizar sobre la importancia del involucramiento laboral para un mejor conocimiento de su centro de trabajo.	X			
	Sesión N° 2. “Aprendiendo a comprometerme con mi trabajo”	Incentivar el compromiso de los docentes con sus labores cotidianas.	X			
	Sesión N° 3. “Salud y bienestar en mi trabajo”	Reconocer la importancia y beneficios que trae el bienestar laboral en un ambiente de <u>trabajo</u> .	X			
	Sesión N° 4. “Sé que puedo lograrlo”	Implementar estrategias de motivación laboral a los docentes de la universidad.	X			

	Sesión N° 5. “Encaminándome a una autorrealización”	Reconocer los beneficios que otorga la autorrealización personal.	X			
	Sesión N° 6. “¿Me siento cómodo en mi centro de trabajo?”	Reforzar los conocimientos acerca del clima laboral en un ambiente de trabajo	X			
	Sesión N° 7. “Aprendo a gestionar mis emociones”	Sensibilizar acerca de la importancia del control de emociones en el trabajo.	X			
	Sesión N° 8. “Aprendiendo a comunicarme”	Incentivar la práctica de la comunicación asertiva en un ambiente de trabajo	X			
	Sesión N° 9. “Poniéndome en tus zapatos”	Reconocer la importancia de la empatía en el ambiente laboral	X			
	Sesión N° 10. “Estableciendo un buen vínculo con mis compañeros”	Generar conciencia de la importancia de mantener una adecuada relación interpersonal entre compañeros de trabajo.	X			
	Sesión N° 11. “Aprendiendo a ser un buen líder”	Distinguir entre los diversos tipos de líderes para llegar a ser un buen líder dentro de un ambiente de trabajo.	X			

	Sesión N° 12. “Aprendiendo a trabajar en equipo”	Reconocer la importancia de trabajo en equipo en un ambiente laboral	X			
	Sesión N° 13. “Valorando mi esfuerzo”	Brindar información acerca de las compensaciones y la importancia que esto tiene en un ambiente laboral	X			
	Sesión N° 14. “Repasando lo aprendido”	Realizar un repaso de todos los temas tratados durante el programa	X			

## CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa aplicativo, denominado: "Programa de satisfacción para mejorar el desempeño laboral de los docentes de una universidad de Chiclayo-2020"

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener su validez de contenido y que los resultados, a partir de éstos, sean utilizados eficientemente.

Agradezco su aporte.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Luis Alberto Bustamante Rivasplata

FORMACIÓN ACADÉMICA:

Psicólogo, Magister en Dirección y Organización en el Capital Humano

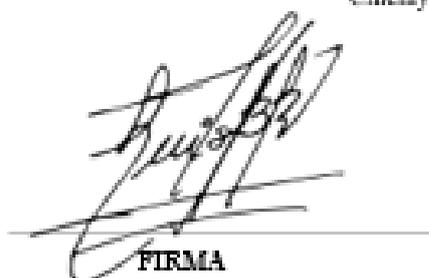
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:

12

El presente programa:

<b>Aplica</b>	Modificar	No Aplica
---------------	-----------	-----------

Chiclayo, 09 de ~~Octubre~~ del 2020



FIRMA

DNI: 42999075

Variable	Sesión y Denominación	Objetivo de la Sesión	A	M	NA	Observaciones
PROGRAMA DE SATISFACION LABORAL	Sesión introductoria: "Satisfacción Laboral"	Brindar información acerca de Satisfacción laboral.	X			
	Sesión N° 1. "¿Me siento involucrado en mi centro de trabajo?"	Sensibilizar sobre la importancia del involucramiento laboral para un mejor conocimiento de su centro de trabajo.	X			
	Sesión N° 2. "Aprendiendo a comprometerme con mi trabajo"	Incentivar el compromiso de los docentes con sus labores cotidianas.	X			
	Sesión N° 3. "Salud y bienestar en mi trabajo"	Reconocer la importancia y beneficios que trae el bienestar laboral en un ambiente de trabajo.	X			
	Sesión N° 4. "Sé que puedo lograrlo"	Implementar estrategias de motivación laboral a los docentes de la universidad	X			
	Sesión N° 5. "Encaminándome a una autorrealización"	Sensibilizar sobre los beneficios que otorga la autorrealización personal.	X			

	Sesión N° 6. “¿Me siento cómodo en mi centro de trabajo?”	Reforzar los conocimientos acerca del clima laboral en un ambiente de trabajo	X			
	Sesión N° 7. “Aprendiendo a comunicarme”	Sensibilizar sobre la importancia de la comunicación asertiva en un ambiente de trabajo.	X			
	Sesión N° 8. “Poniéndome en tus zapatos”	Reconocer la importancia de la empatía en el ambiente laboral	X			
	Sesión N° 9. “Estableciendo un buen vínculo con mis compañeros”	Generar conciencia de la importancia de mantener una adecuada relación interpersonal entre compañeros de trabajo.	X			
	Sesión N° 10. “Aprendo a gestionar mis emociones”	Reconocer acerca de la inteligencia emocional y el control de emociones	X			
	Sesión N° 11. “Aprendiendo a ser un buen líder”	Generar conciencia de <u>como</u> ser un buen líder dentro de un ambiente de trabajo	X			

	Sesión N° 12. "Aprendiendo a trabajar en equipo"	Reconocer la importancia de trabajo en equipo en un ambiente laboral.	X			
	Sesión N° 13. "Valorando mi esfuerzo"	Sensibilizar acerca de las compensaciones y la importancia que esto tiene en un ambiente laboral	X			
	Sesión N° 14. "Repasando lo aprendido"	Realizar un repaso de todos los temas tratados durante el programa	X			

## CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa aplicativo, denominado: "Programa de satisfacción para mejorar el desempeño laboral de los docentes de una universidad de Chiclayo-2020"

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener su validez de contenido y que los resultados, a partir de éstos, sean utilizados eficientemente.

Agradezco su aporte.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Vives Coronado Luis Alfonso

FORMACIÓN ACADÉMICA:

Maestría en Gestión del Talento Humano

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:

Organizacional, Educativo y Clínico.

El presente programa:

Aplica	<del>Modificar</del>	No Aplica
--------	----------------------	-----------

Chiclayo 26 de ~~Octubre~~ del 2020



Mg. Luis A. Vives Coronado

DNI-43107725

<b>Variable</b>	<b>Sesión y Denominación</b>	<b>Objetivo de la Sesión</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
PROGRAMA DE SATISFACION LABORAL	Sesión introductoria: “Satisfacción Laboral”	Brindar información acerca de Satisfacción laboral.	x			
	Sesión N° 1. “¿Me siento involucrado en mi centro de trabajo?”	Sensibilizar sobre la importancia del involucramiento laboral para un mejor conocimiento de su centro de trabajo.	x			
	Sesión N° 2. “Aprendiendo a comprometerme con mi trabajo”	Incentivar el compromiso de los docentes con sus labores cotidianas.	x			
	Sesión N° 3. “Salud y bienestar en mi trabajo”	Reconocer la importancia y beneficios que trae el bienestar laboral en un ambiente de trabajo.	x			
	Sesión N° 4. “Sé que puedo lograrlo”	Implementar estrategias de motivación laboral	x			

	a los docentes de la universidad				
<b>Sesión N° 5. “Encaminándome a una autorrealización”</b>	Sensibilizar sobre los beneficios que otorga la autorrealización personal.	x			
<b>Sesión N° 6. “¿Me siento cómodo en mi centro de trabajo?”</b>	Reforzar los conocimientos acerca del clima laboral en un ambiente de trabajo	x			
<b>Sesión N° 7. “Aprendiendo a comunicarme”</b>	Sensibilizar sobre la importancia de la comunicación asertiva en un ambiente de trabajo.	x			
<b>Sesión N° 8. “Poniéndome en tus zapatos”</b>	Reconocer la importancia de la empatía en el ambiente laboral	x			

	<b>Sesión N° 9.</b> “Estableciendo un buen vínculo con mis compañeros”	Generar conciencia de la importancia de mantener una adecuada relación interpersonal entre compañeros de trabajo.	xx			
	<b>Sesión N° 10.</b> “Aprendo a gestionar mis emociones”	Reconocer acerca de la inteligencia emocional y el control de emociones				
	<b>Sesión N° 11.</b> “Aprendiendo a ser un buen líder”	Generar conciencia de como ser un buen líder dentro de un ambiente de trabajo	x			
	<b>Sesión N° 12.</b> “Aprendiendo a trabajar en equipo”	Reconocer la importancia de	x			

		trabajo en equipo en un ambiente laboral.				
	<b>Sesión N° 13.</b> “Valorando mi esfuerzo”	Sensibilizar acerca de las compensaciones y la importancia que esto tiene en un ambiente laboral	x			
	<b>Sesión N° 14.</b> “Repasando lo aprendido”	Realizar un repaso de todos los temas tratados durante el programa	x			