



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE  
LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA CRISTÓBAL BENQUE DE  
COLCAMAR 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

SANTILLAN CUEVA JUAN BALDOMERO

**ASESOR:**

Mgtr. RÍOS CUBAS MARTIN ALEXANDER

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

TALENTO HUMANO

**CHICLAYO – PERÚ**

**2016**

# **PAGINA DEL JURADO**

---

Mg. JAIME CASTAÑEDA GONZÁLES  
**PRESIDENTE**

---

Mg. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE  
**SECRETARIO**

---

Mg. MARTÍN ALEXANDER RÍOS CUBAS  
**VOCAL**

## ***DEDICATORIA***

El presente trabajo investigativo está dedicado a la memoria de mi Padre y mi familia; que con su esfuerzo contribuyeron a desarrollarme profesionalmente y a todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración que con su conocimiento y asesoramiento impartido en las aulas ayudaron a consolidar mi formación Profesional.

***JUAN BALDOMERO SANTILLAN CUEVA***

## ***AGRADECIMIENTO***

A la Universidad Cesar Vallejo por su acción denodada que contribuye al desarrollo profesional de las personas; para mis amigos y compañeros de aula por haber sido un apoyo en el cumplimiento del mi objetivo y en mi formación como persona.

EL AUTOR

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, JUAN BALDOMERO SANTILLAN CUEVA, peruano de nacimiento identificado con D.N.I. N° 33425679, indico que lo realizado en el presente informe para obtener el grado de Licenciado en Administración son escritos de otros autores, pero a la vez también existe escritos propios que consolidan mi punto de vista por realizar la investigación en la institución Educativa “Cristóbal Benque” de Colcamar.

Así indico que no pongo los escritos de otros autores como mío propio, sino van citados para su evidencia, y teniendo en cuenta el principio de legalidad puedo indicar que el presente informe es de mi exclusiva responsabilidad.

**Chiclayo, diciembre 2016**

---

**SANTILLAN CUEVA JUAN BALDOMERO**

**DNI N° 33425679**

## PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado Calificador, de acuerdo con las disposiciones estipuladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Pre grado de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración y elevado criterio profesional la evaluación de la tesis “**Satisfacción Laboral y Desempeño de los Colaboradores de la Institución Educativa - Cristóbal Benque de Colcamar**” realizada para obtener el Grado de Licenciado en Administración.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcamar, Provincia de Luya de Región Amazonas; en el que se verifica la relación que existe entre las variables de estudio: *Satisfacción Laboral* y el *Desempeño Docente* dentro de la institución, así se pudo conocer que además de existir una relación estrecha, tiene mucha influencia el clima institucional donde uno labora para desempeñarse competitivamente y hacer que la institución educativa sea la más fuerte en el desarrollo de capacidades y actitudes a través de las estrategias y los conocimientos que se adquiere a lo largo de toda la vida.

Por lo expuesto espero que se reconozca los beneficios del presente trabajo que redundará en favor a la población del distrito y a esta casa superior de estudios.

**EL AUTOR**

## ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos previos. ....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	22
1.4. Formulación Del Problema .....	33
1.5. Justificación del Estudio .....	33
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivos.....	34
II. MÉTODO .....	35
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	35
2.1.1. Tipo de investigación .....	35
2.1.2. Diseño de la investigación .....	35
2.2. Variables.....	36
2.3. Operacionalización de variables.....	37

2.4. Población Y Muestra.....	40
2.4.1.Población.....	40
2.4.2.Muestra.....	40
2.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	40
2.6. Validación y confiabilidad .....	40
2.7. Tratamiento de la información .....	41
III.RESULTADOS.....	42
3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	42
3.1.1.Resultados de Satisfacción Laboral.....	42
3.1.2.Resultados de desempeño .....	63
3.2. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN “r” .....	78
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	81
V. CONCLUSIONES .....	83
VI. RECOMENDACIONES .....	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
VII. ANEXOS .....	90



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Operacionalización de las Variables .....	37
Tabla N° 2. de Cronbach del instrumento de satisfacción laboral .....	41
Tabla N° 3. de Cronbach del instrumento de desempeño.....	41
Tabla N° 4. Distribución por género. ....	42
Tabla N° 5. Las funciones y responsabilidades están definidas.....	43
Tabla N° 6. Se tiene bien definida la carga de trabajo y su organización.....	44
Tabla N° 7. ¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades? .....	45
Tabla N° 8. Reciben información sobre sus funciones. ....	46
Tabla N° 9. El Equipo Directivo demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones. ....	47
Tabla N° 10. El equipo directivo soluciona los problemas de manera eficaz. ....	48
Tabla N° 11. ¿El equipo directivo toma decisiones con la participación del personal de la Institución Educativa? .....	49
Tabla N° 12. ¿La relación entre trabajadores es buena? .....	50
Tabla N° 13. Colaboración entre trabajadores .....	51
Tabla N° 14. El ambiente de trabajo le produce estrés. ....	52
Tabla N° 15. La comunicación interna funciona correctamente. ....	53
Tabla N° 16. La comunicación entre trabajadores y usuarios es buena.....	54
Tabla N° 17. Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.....	55
Tabla N° 18. ¿Tengo la formación necesaria para desempeñar mis funciones? .	56
Tabla N° 19. Recibe capacitación y actualización permanente para mejorar su servicio. ....	57
Tabla N° 20. Para usted la mejora de la calidad educativa es prioridad para la Institución Educativa. ....	58
Tabla N° 21. ¿El responsable de mi Institución educativa pone en marcha iniciativas de mejora partiendo del consenso de las decisiones de la mayoría? .....	59
Tabla N° 22. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Institución Educativa en donde trabajo.....	60
Tabla N° 23. Estoy motivado para realizar mi trabajo. ....	61
Tabla N° 24. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.....	62
Tabla N° 25. Termina oportunamente su trabajo.....	63

Tabla N° 26. Cumple con las tareas que se le encomienda .....	64
Tabla N° 27. Comente errores en el trabajo .....	65
Tabla N° 28. Requiere de supervisión frecuente .....	66
Tabla N° 29. Se muestra profesional en el trabajo .....	67
Tabla N° 30. Se muestra respetuoso y amable en el trato. ....	68
Tabla N° 31. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos. ....	69
Tabla N° 32. Se muestra asequible al cambio. ....	70
Tabla N° 33. Se anticipa a las dificultades. ....	71
Tabla N° 34. Tiene gran capacidad para resolver problemas. ....	72
Tabla N° 35. Muestra aptitud para integrarse al equipo. ....	73
Tabla N° 36. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo. ....	74
Tabla N° 37. Planifica sus actividades. ....	75
Tabla N° 38. Hace uso de indicadores. ....	76
Tabla N° 39. Se preocupa por alcanzar las metas. ....	77
Tabla N° 40. Escala de interpretación del coeficiente “r” .....	78
Tabla N° 41. Valores de transformación para escala de Likert .....	79
Tabla N° 42. Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño.....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica N° 1. Distribución por género.....	42
Gráfica N° 2. Las funciones y responsabilidades están definidas. ....	43
Gráfica N° 3. Se tiene bien definida la carga de trabajo y su organización. ....	44
Gráfica N° 4. ¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades? .....	45
Gráfica N° 5. Reciben información sobre sus funciones. ....	46
Gráfica N° 6. El Equipo Directivo demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones. ....	47
Gráfica N° 7. El equipo directivo soluciona los problemas de manera eficaz. ....	48
Gráfica N° 8. Decisiones consensuadas entre el equipo directivo y el personal de la Institución Educativa.....	49
Gráfica N° 9. ¿La relación entre trabajadores es buena? .....	50
Gráfica N° 10. Colaboración entre trabajadores.....	51
Gráfica N° 11. El ambiente de trabajo le produce estrés.....	52
Gráfica N° 12. La comunicación interna funciona correctamente.....	53
Gráfica N° 13. La comunicación entre trabajadores y usuarios es buena. ....	54
Gráfica N° 14. Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.....	55
Gráfica N° 15. ¿Tengo la formación necesaria para desempeñar mis funciones?56	
Gráfica N° 16. ¿La capacitación y actualización para mejorar su servicio es permanente? .....	57
Gráfica N° 17. ¿Entre los objetivos de la I.E., es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que presta? .....	58
Gráfica N° 18. ¿El responsable de mi Institución educativa pone en marcha iniciativas de mejora partiendo del consenso de las decisiones de la mayoría? .....	59
Gráfica 19. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Institución Educativa en donde trabajo.....	60
Gráfica N° 20. Estoy motivado para realizar mi trabajo.....	61
Gráfica N° 21. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo. ....	62
Gráfica N° 22. Termina oportunamente su trabajo .....	63
Gráfica N° 23. Cumple con las tareas que se le encomienda .....	64
Gráfica N° 24. Comente errores en el trabajo .....	65

Gráfica N° 25. Requiere de supervisión frecuente .....	66
Gráfica N° 26. Se muestra profesional en el trabajo. ....	67
Gráfica N° 27. Se muestra respetuoso y amable en el trato. ....	68
Gráfica N° 28. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.....	69
Gráfica N° 29. Se muestra asequible al cambio.....	70
Gráfica N° 30. Se anticipa a las dificultades.....	71
Gráfica N° 31. Tiene gran capacidad para resolver problemas.....	72
Gráfica N° 32. Muestra aptitud para integrarse al equipo.....	73
Gráfica N° 33. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo. ....	74
Gráfica N° 34. Planifica sus actividades.....	75
Gráfica N° 35. Hace uso de indicadores. ....	76
Gráfica N° 36. Se preocupa por alcanzar las metas.....	77

## RESUMEN

El propósito del este trabajo fue establecer la relación que tiene la satisfacción laboral en su desempeño. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinando la importancia que los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcamar; brinda y se sientan satisfechos con su labor encargada y los efectos que conlleva su desempeño.

Las variables que se analizaron son: la satisfacción laboral que es la causa de diversos factores tanto internos como externos y su desempeño el cual será un efecto entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico que se utilizó es la significación y fiabilidad de la correlación.

Concluyendo que si existe correlación entre la satisfacción laboral y su desempeño laboral. Recomendando realizar evaluaciones de satisfacción laboral permanentemente para poder contar con una información actualizada, proponiendo la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores, a través de capacitaciones continuas.

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

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to establish the relationship between job satisfaction and productivity. The specific objectives, to evaluate the level of satisfaction, determine the importance that the staff of the Educational Institution Cristóbal Benque de Colcamar; Provides and is satisfied with their work and the effects it brings on productivity.

The study variables were: job satisfaction that is the result of both internal and external factors and productivity that is a relationship between efficiency and effectiveness. The statistical procedure to be used was the significance and reliability of the correlation.

It is concluded that if there is influence between labor satisfaction and productivity. It is recommended to carry out measurements of job satisfaction periodically to keep up-to-date information on it and assertive communication is proposed as a strategy to improve the satisfaction of human resources, through training.

**Key words:** Job satisfaction, job performance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Las instituciones en la actualidad son consideradas como empresas y se busca la competitividad entre ellas buscando el desarrollo y emprendimiento, para lo cual tiene que generar un clima de satisfacción entre sus colaboradores en todos los aspectos de su labor para que ellos den todo su potencial, y así lograr sus objetivos.

(Navarro, 2012) En Latinoamérica no se tiene en cuenta a la satisfacción laboral como el resultado para obtener un eficiente desempeño laboral en la institución, siendo estos muy importantes ya que si una organización se fundamenta en estos criterios se logrará progresivamente el desarrollo de la institución, de esta manera los colaboradores se sentirán protegidos por su institución.

Es estudio analiza y explica la relación existente entre la satisfacción laboral y productividad dentro de la población total de 264 colaboradores de las ferias libres chilenas. De esta cantidad total se tomó como muestra al 60%, que equivale a 158 individuos. Después de realizar la recolección de datos los resultados demostraron que las dimensiones de satisfacción con el trabajo, con la satisfacción con el jefe; tienen una relación altamente significativa con el desempeño (Chiang Vega 2011).

Si los agentes colaboradores que son parte de la institución están seguros y se sienten protegidos por esta, pues los resultados serán favorables y el desarrollo de la empresa surgirá logrando todas sus metas.

En Perú, ya instituciones importantes consideran al desempeño laboral de sus colaboradores, que se realice en un ambiente favorable dentro de las instituciones su satisfacción laboral será la adecuada para generar el desarrollo de su institución, para conseguir esta meta tendrán que capacitar a sus colaboradores en cómo trabajar en equipo y saber laborar en democracia llegando a acuerdos armoniosos y que el contexto en el cual se desenvuelve sea el adecuado, así el colaborador se desempeñará eficazmente en su comisión encargada, manifestando así la satisfacción por su labor. (Carr, 2003).

La capacitación, el saber cuáles son las funciones que debe de desempeñar cada colaborador y el contexto adecuado donde se desarrolle será fundamental, tomando como prioridad, ya que algunas empresas de nuestro país el cual servirá como precedente para las demás instituciones basándose en sus logros como resultado.

(Chiang 2008) El Ministerio de Educación, capacita a sus colaboradores de las múltiples I. E. a través de las UGELES en temas como desempeño laboral, clima organizacional, satisfacción del trabajador y cómo ser competente, de esa manera las instituciones educativas progresivamente van formando parte de esas instituciones competentes, buscando al capacitador competente para reforzar sus capacidades que tienen para mejorar y así lograr el beneficio de su institución.

En el departamento de Amazonas las capacitaciones o implementaciones se realizan en forma carente por la UGEL, o por lo contrario son los especialistas los que se capacitan sin hacerlo extensivo a los docentes ya que solo ven fines personales sin tener en consideración la mejora de sus capacidades y el desempeño de los colaboradores y con esto ver su satisfacción en el trabajo.

(Pérez & Rivera 2015) En su informe de Investigación sobre el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo de Abril a Diciembre del 2013.; concluyendo que si existe una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Existe una vinculación estrecha entre estos dos criterios ya que no pueden funcionar la una sin la otra si el objetivo es el logro de sus metas y ser competitivos, muchos estudios tratan sobre este tema y nos brindan diversas sugerencias los que nos dan pautas para la superación de este problema.

La Institución Educativa Cristóbal Benque del Nivel secundario de la Localidad de Colcamar fue creada el 05 de Abril del año de 1991 con RESOLUCION DIRECTORIAL SECTORIAL N° 0015 – 1991- DPTO- AMAZONAS - DSEA – NEL- LUYA; asumiendo como Director el Profesor Fortunato Valle Damacen con un total de tres secciones (del 1° al 3° grado), del que posteriormente



dichas secciones y grados fueron incrementándose en los años subsiguientes obteniendo un total de 05 secciones y 05 grados. Esta I.E. en los últimos años ha tenido un incremento de población Estudiantil moderado contando hasta la actualidad de 08 secciones, haciendo un total de 128 Alumnos, siendo focalizada por el Estado para la implementación del Programa JEC (Jornada Escolar Completa); incrementándose como consecuencia una mayor cantidad de 28 colaboradores con diferentes cargas laborales como Equipo Directivo, Administrador, Docentes y Administrativos.

Debido a este proceso de evolución de la Institución Educativa que hace 15 años atrás los colaboradores han gozado de una estabilidad laboral (nombrados), en la actualidad no se puede mencionar de este factor ya que se han reducido a menos de un 30% de la cantidad total de colaboradores quienes por la implementación del programa de jornada escolar completa (JEC) ocupan cargos jerárquicos (coordinaciones), a diferencia de los colaboradores contratados quienes tienen la labor docente en aula, siendo monitoreados y supervisados por los coordinadores aun sin tener el nivel o grado de estudios que muchos de los docentes contratados lo tiene como son maestrías y estudios superiores.

Este fenómeno está generando cierto descontento y malestar en los trabajadores, hecho que se refleja en comentarios negativos, quejas, reclamos infundados, entre otros. Aunado a ello se observa un desgano en la realización de sus funciones y, con respecto a los docentes, según los resultados del monitoreo pedagógico que se realizan un 65% de ellos se encuentran en el nivel de valoración de inicio y proceso.

Es por ello que mediante este trabajo de investigación se busca conocer si existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa “Cristóbal Benque” de Colcamar.

Por tal motivo en este trabajo se podrá alcanzar el objetivo propuesto a través del análisis y estudio, donde se tenga el involucramiento de los padres de familia, alumnos y los colaboradores de la Institución Educativa, obteniendo como resultado un producto se refleje en la Satisfacción Laboral y Desempeño de los Colaboradores de la Institución Educativa “Cristóbal Benque” de la localidad de Colcamar. Es importante saber cuáles son los deseos, aspiraciones y necesidades

del trinomio, Plana jerárquica, Docentes (nombrados y contratados) y Personal Administrativo, siendo estos los responsables de poner en práctica y velar por que ésta sea democráticas, armoniosas y dirigidas a la mejora del aprendizaje de los estudiantes.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **A. Internacional**

(Alvarez, 2010) Con su Informe de Tesis “Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una Institución de educación superior” de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala., Guatemala. Concluye que al estar satisfechos profesionalmente los colaboradores de Guatemala en educación superior, al plantear preguntas(14) a 90 docentes, observo que los resultados no eran satisfactorios, pero luego de ser capacitados la satisfacción laboral a través del desempeño laboral fue reconocido y mejorando así la calidad de gestión y en el contexto institucional, de esa manera empezaron a laborar para ir tras sus objetivos trazados, a través de la capacitación se pudo observar que estos dos criterios son primordiales para el desarrollo de una institución que desea ser competente.

A través de estudio de investigación llegaron a la conclusión, que en un inicio los colaboradores de la Universidad no estaban satisfechos en su centro de trabajo, pero como estrategia de mejora utilizaron las capacitaciones ya sea en tema de clima institucional, liderazgo, trabajo en equipo entre otros, se pudo observar una mejoría y por ende demostraron una nivel medio de satisfacción laboral, debido a esto es fundamental que se busque estrategias como las capacitaciones, conversatorios entre otros para así mejorar la satisfacción laboral.

(Valencia, 2014) En su Informe de tesis “Influencia de la Satisfacción laboral en el Desempeño de personal de los laboratorios ecua – american” para optar el título de Magister en el área de gestión de Desarrollo del talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador el año 2014.

Concluye con su evaluación realizada sobre el ambiente institucional y su influencia con el desempeño laboral en Ecu-América S.A. de sus colaboradores es para dar ítems que solución al problema que se suscite en la institución, para ello se plantea una capacitación a todos sus colaboradores por niveles y por

departamentos, de esta manera, fijaron su atención y paso del tiempo se realizó una encuesta a todos los colaboradores, siendo los resultados positivos, puesto que su contexto de labor había mejorado, la satisfacción de los colaboradores y de la directiva fue muy favorable, la competitividad es el propósito de todos, pues antes se había sacado conclusiones que el no estar contento influía en el trabajo profesional que realizaban en todas las oficinas.

El autor en su investigación sobre el desempeño de sus colaboradores mediante un clima favorable, concluyo que en la Empresa Ecu-America S.A mejoró ya que se capacito a sus empleados de acuerdo al trabajo que realizan y teniendo en cuenta los niveles y por departamentos, se pudo observar que el contexto en el que trabajaban mejoro significativamente demostrando satisfacción en su trabajo desde el gerente hasta el ultimo servidor. Ya que si el trabajador no esta contento este se reflejara en su trabajo o producto.

(Fuentes S. , 2012) Con su Informe de Tesis planteado con el nombre de “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango” con fines de optar el grado de licenciada en Psicología/ Industrial en la Universidad de Rafael Landívar de Quetzaltenango el año 2012.

Para que una institución sea competitiva y este al margen de los avances globalizados, es importante que sus colaboradores estén satisfechos en el lugar donde laboran, pero para lograrle es fundamental que este colaborador este en un contexto adecuado, donde cumpla sus aspiraciones y en cierta forma puedan crecer científicamente, en conocimientos y en creatividad para desarrollar su labor y así con su participación sea más productiva la institución donde labora.

(Appleton, 2013) en su informe de tesis “Satisfacción y Desempeño de los Docentes de las Instituciones Educativas de las Iglesias Adventistas de Belice”, con la finalidad de obtener el grado de Licenciado en Psicología en la Universidad de Monte Morales de la localidad de Belice en el año 2013; mediante la aplicación de métodos descriptivo y correlacional tuvo como objetivo conocer si existe relación entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los docentes. Concluyendo que no existe la relación entre ambas variables debido a que es de gran influencia el factor religioso por las creencias que son profesadas.

Concluyendo así que es un factor fundamental el grado de influencia de la religión ya que hace que se sometan a un régimen estandarizado y vertical, siendo más transversal en las Instituciones Públicas y Estatales donde predomina la parte pedagógica, didáctica.

En una institución educativa religiosa, los docentes demostrarán un desempeño medio ya que en su mayoría estarán regidos por normas verticales a cumplir sin lugar a refutarlas esa será una condición fundamental para laborar en dichas instituciones, y los que están de acuerdo será por que profesan esa religión o por necesidad.

(Linares 2014) con su informe de investigación “Influencia del estrés, ansiedad y apoyo en el trabajo sobre el nivel de satisfacción laboral, malestar físico y ausentismo de docentes”, para obtener el grado de Magister en el área de gestión pedagógica en la Universidad Autónoma de México en el año 2014, analizando el grado de los tipos de estrés y ansiedad que repercuten en la satisfacción laboral y el autoestima de los docentes ; basándose en dos preguntas generales siendo la primera de ellos el nivel de las consecuencias que causan estrés y ansiedad, y la segunda pregunta se dedicó a indagar acerca del malestar físico de los colaboradores que repercute en el estrés y ansiedad. Concluyendo que es fundamental el analizar los niveles de estrés y ansiedad para lograr una buena satisfacción laboral que ocasionará un adecuado desempeño de los colaboradores.

De las conclusiones que se analizan en el argumento de dicha tesis se puede argumentar que un colaborador que se encuentra sometido a diversos factores estresantes y de ansiedad no tendrá un adecuado desempeño laboral, lo que es primordial que los colaboradores estén sujetos a efectos de estresantes para así lograr un buen desempeño laboral.

## **B. Nacional**

(Ventura, 2012) En su Informe de Tesis "satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de 04 instituciones de educación inicial" con fines de optar el grado de Magister en Educación con mención en Gestión Educativa en la Pontificia Universidad católica del Perú en el año 2012.

Los colaboradores de una institución cuando están motivados, satisfechos su desempeño es eficiente, pero en nuestro país se observa que un trabajador no da el cien por ciento a su trabajo ya que en el sector Educación al igual que en las instituciones estatales las leyes implantadas acortan las alas de sus empleadores cortándolos todo tipo de beneficios tanto salariales como de recursos para desempeñar su trabajo. Tal es así que existe un descontento al realizar su trabajo, porque carece de lo principal para estar motivado y satisfecho dedicándose así a otros que hacen para satisfacer sus necesidades básicas, refleja así sus resultados tanto en su trabajo reflejados en las evaluaciones de desempeño tanto como de estudiantes, docentes y directivos.

En el país no existe democracia ya que solo un sector es el privilegiado más no la mayoría, siendo este un factor de descontento e insatisfacción por parte del empleado, siendo este un factor de la quiebra de empresas y los últimos en resultados con respecto a metas a nivel mundial.

(Arruë, 2015) En su investigación planteada en su Informe de Tesis "Influencia de la Satisfacción con la vida y la Satisfacción laboral en el Rendimiento" con el fin de lograr el título de licenciado en Psicología en la Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima el año 2015.

Hizo conocer un planteamiento experimental; llegando a concluir que no se encuentran estudios de carácter experimental que confirman la relación entre los planteamientos en mención; en su estudio planteo una comparación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida como unos factores que resaltan favorablemente, obteniendo como resultado que la satisfacción con la vida ejerce un mayor consecuencia a comparación de la otra variable, ante esta evidencia se aproxima a tener una mejor productividad.

Considerando a las versiones del autor que antecede puedo manifestar que, si un colaborador se encuentra satisfecho con la vida en sus diferentes factores, conlleva a tener percepción de un buen desempeño que influenciará en una favorable satisfacción laboral.

### **C. Local**

En la actualidad existen escasos trabajos de investigación que haya considerado cuán importante es la satisfacción laboral del colaborador y el desempeño laboral, dentro de los cuales consideraremos algunos referenciales:

(W. Ramírez 2013) Con su Informe investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de personal Docente y administrativo de la Institución Educativa “Sagrado Corazón de Jesús” de Longuía Chico- Luya con fines de lograr el grado de magister en Educación con mención en Administración en Educación en la universidad Cesar Vallejo. Quiso identificar que si de verdad existe relación entre el clima institucional y la satisfacción de los colaboradores, concluyendo que su grado de relación es muy fuerte con respecto a las dos variables, en relación a la satisfacción era muy bajo, siendo esta muy significativa entre sus dimensiones referidas a la acción e interacción entre sus pares.

De lo cual se puede argumentar que si existe un grado de correlación entre la satisfacción en relación con el clima organizacional, donde se observa que los trabajadores no se encontraban satisfechos en su centro de labores pero que si hubiese un mejor manejo del clima organizacional este factor sería más positivo.

Muñoz (2012) en su trabajo de investigación titulada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Docente y Administrativo de las I.E. Emblemáticas de Chachapoyas” con el objetivo de lograr el grado de Magister en Educación con especialidad en Gestión Educativa determinando como conclusión que existe una relación favorable en las dimensiones planteadas de la Cultura Organizacional con satisfacción laboral existe una relación positiva moderada según el rango de Spearman.

Este trabajo propuesto aporta al presente documento como un precedente que valida la investigación que planteo en este documento.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **A. Satisfacción Laboral**

(Muñoz 2012) Indica que el contentamiento laboral es un estado de agrado o positivo, pues la persona siente estar contento en el lugar donde labora, así se

hace fuerte y competitivo para cualquier puesto donde se lo requiera de acuerdo a su profesión u oficio.

A la vez indica que el no estar contento en su centro donde labora es porque no está de acuerdo con las normas impuestas, como no es su ocupación es muy indiferente ante esta, por ende, la empresa pierde estabilidad, economía y grandeza.

Menciona que si un trabajador está motivado pues la institución se desarrollara siendo este competitivo y trabajando en equipo, satisfaciendo las necesidades del colaborador de por medio a los que dependen de el sintiéndose protegidas y con participación de sus triunfos y derrotas.

(Tavara 2015) Enuncia que el estar satisfecho en su labor apunta que el ambiente de la institución es la adecuada, y el factor que motiva a sus colaboradores están satisfechos con todos los méritos obtenidos, donde su accionar son presentadas ante la comunidad para ser competitivos, es por ello, que las satisfacciones de los colaboradores se relacionan con su contexto institucional, definiendo a la satisfacción como la motivación para buscar alternativas de mejora y ser cada vez competitivo, en todas las circunstancias que se presenten en la vida.

(Hospinal 2013).La satisfacción en el centro de labores se conceptualiza como un buen contexto institucional donde todos los colaboradores buscan superarse para hacer de la institución una organización más competente satisfaciendo sus necesidades; de esta manera, emerge su institución frente a otras que desean ser competitivas. También indica que la satisfacción en su labor depende mucho de cómo se encuentren los colaboradores con sus actitudes.

Consideramos a la satisfacción es una experiencia que la persona descubre para el logro de sus metas de una manera individual o en equipo, en caso contrario la satisfacción laboral tiene ciertas semejanzas como: cualidades del colaborador, complacencia con su trabajo y la moral del trabajador; por lo que es necesario tener en claro las definiciones de la motivación y la satisfacción laboral, en el primero es la ubicación de la conducta y su valor.

En el caso de la segunda definición aseveramos de una forma de antecedente que la satisfacción laboral se encuentra en pasiones expresivas a su trabajo y sus probables consecuencias que se presenten (Robbins 2004) “la satisfacción en el trabajo es una respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo que se desempeña, no es un concepto unitario, pues una persona puede estar relativamente satisfecha con un aspecto de su labor e insatisfecho con uno o más aspectos adicionales”.

Consideramos que es una cualidad inherente de la persona, por lo que es trascendental tener en mente que el trabajo de un colaborador debe ser más que una cualidad de realizar trabajos de rutina, sino más bien es necesario la interrelación con los demás miembros del equipo y sus superiores, siempre y cuando conlleven al cumplimiento de las normas que imparten las políticas organizacionales de la empresa para cumplir con los patrones de desempeño con buenas condiciones.

(Fernandez, 2012). Considera que la “satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo” manifiesta las cualidades de reacción del colaborador asertivamente frente al trabajo.

#### - **Causas de la satisfacción laboral.**

El contentamiento de un profesional se da por la cantidad de su remuneración que este reciba por su labor, esto puede ser un enlace para estar bien con la familia y tener bienestar dentro de la institución.

(Arruë, 2015). Los valores dentro o fuera de su labor diaria influye mucho para la competitividad del colaborador; siendo causa para estar a gusto dentro del trabajo, si los colaboradores se encuentran contentos con los valores es fuente importante para que la institución prospere, pues los valores ayudan a crecer tanto espiritualmente como moralmente, así la socialización es parte de la formación de la empresa que busca ser siempre competitivo en todo sentido dentro y fuera de la comunidad trabajadora.



El investigador aplicó instrumentos de Investigación acerca de “Estrategias para mejorar el ambiente institucional en Confitería El Loro S.A.”, concluyendo que que la calidad de vida es muy importante para que el colaborador pueda desarrollarse exitosamente en su vida laboral, es por ello que las empresas han asumido de una manera responsable de facilitar a sus trabajadores para que tengan la oportunidad de optimizar sus expectativas que se reflejara incrementando el desarrollo de su vida laboral en un contexto de familiaridad y acatamiento. Para el logro de un buen clima laboral la empresa debe de conocer que es una inversión a largo plazo en donde los responsables tendrán que asumir proponer un buen trato a sus trabajadores. Las empresas que no tienen claro estos criterios hacen lo contrario ejerciendo en muchos casos el exceso de la presión a sus colaboradores, quizás obtengan logros a corto plazo sin tener un buen plan para afrontar los retos que se presentan en el futuro.

Por tal motivo es de suma importancia en la presente investigación tener conocimiento de destrezas y habilidades que fortifiquen un buen clima laboral en la Institución Educativa “Cristóbal Benque” de Colcamar

(Oliveira, Gonçalves y Melo, 2004: 188). Consideran que es importante en primer lugar tener la información y el conocimiento de los procesos evolutivos de las reformas educativas porque en nuestro país se han realizado con una serie de procesos de cambio sin considerar los requerimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos tal es el caso que muchas veces exigen a los docentes sin darles las condiciones y los materiales que se necesitan para el cumplimiento de su labor.

Por esta razón los docentes han tenido que adaptarse a los cambios induciendo al rompimiento de los paradigmas para la adecuación en un nuevo argumento (PNUD; 2002) Por lo que es necesario Por ello, los docentes deben adecuarse al cambio que presentan los actores de su entorno (Parra, 2008: 340) “jornada de trabajo sin límites, donde la sociedad espera que el docente esté disponible más allá de los tiempos remunerados”.

Por tal motivo estas acciones de cambio a generado consecuencias vulnerando la carrera docente (Vaillant, 2005 en Parra, 2008) “en América Latina,

la antigüedad es un mecanismo fundamental de ascenso, y la mejor manera de mejorar ingresos es salir del trabajo de aula, es decir, aspirar a cargos directivos”.

Todo esto conlleva a la pérdida de la autonomía en la planificación de los planes Educativos (Parra, 2008: 341) “versus exigencia de creatividad en el aula”, lo que vendría a menguar su capacidad de convertirse en un actor fundamental en el aula, degradando su rol a una cuasi – profesión, donde (Dubet, 2000).“los docentes están sometidos a un control jerárquico, no eligen a sus clientes o su carrera” Todo este proceso ha generado una serie de cambios aclarando que las nuevas reformas educativas invocan a nuevos paradigmas en el aprendizaje de los estudiantes, la organización escolar, el contexto social de la educación, entre otros factores, incrementando el tiempo que los docentes utilizan para la atención a sus estudiantes y padres de familia o apoderados así mismo las reuniones de planificación de clase y otras actividades con sus colegas, planificación de actividades, generando efectos en su actividades laborales inherentes al cargo (Oliveira, (Gonzales y Melo, 2004: 185). Por eso es necesario darle la importancia del caso al rol que tienen los docentes para el desarrollo de aprendizajes que contribuyen a mejorar la calidad de la educación. es en el mejoramiento de la calidad de la educación.

- **Consecuencias de la satisfacción laboral.**

(Fernandez 2014), argumenta que la saciedad en el trabajo siempre tiene sus desviaciones pueden ser buenas o malas para el ente trabajador, así mismo conlleva una variedad de consecuencias para el referido, si estas son malas conlleva a una lista amplia de problemas tales como: en su hogar, personalmente, salud física y mental, etc. Así, todo lo que sucede tiene importancia en la saciedad que tenga el profesional ante su trabajo prestado ya sea dentro y fuera de la empresa:

Contención.

El cambio, no es importante para él.

No es bueno para la creación de soluciones a los problemas.

Dejar plantado.

Por los accidentes que causa en el trabajo.

Poca producción.

No desea trabajar en equipo, está acostumbrado a laboral sólo.

- **Niveles de satisfacción laboral.**

(Perez 2015), menciona dos tipos de contentamiento profesional:

*Contentamiento total:* Es la emoción que tiene el colaborador frente a su institución, ya sea salarial o de otra necesidad.

*Contentamiento por etapas:* Se da por periodos de tiempo donde el colaborador agradece a la institución por el bienestar que ella lo brinda por el gusto que tuvo en laborar dentro y fuera, donde por cada periodo de tiempo recibe una compensación de servicios y su desempeño laboral sigue siendo competitivo.

- **Condiciones favorables de trabajo.**

(Salinas,2005) Argumenta que los colaboradores deben estar protegidos para así salvaguardar su bienestar, así la institución estará pendiente de su trabajador de sus acciones que este realiza.

(Robbins 2005) Enuncia que estas actividades realizadas tienen factores positivos y negativos, lo primordial es que el colaborador se sienta bien en el contexto en el que labora.

(Hackman y Oldham) plantea una serie de preguntas que tendrán en cuenta otras empresas son:

*La variedad de destrezas de los empleados.* El colaborador debe evidenciar sus capacidades al momento de realizar labor.

*Poner empeño para realizar el trabajo.* Todo trabajo dignifica al hombre y es necesario que ponga todo su esfuerzo para que esta labor salga bien.

*Darle significado al trabajo.* La voluntad que genere el trabajador para realizar la obra dará significado a su esfuerzo y la institución estará satisfecha con el colaborador.

*Tener Facultad.* No todos los colaboradores actúan oportunamente frente a una situación difícil, esto hará que el empleado este consiente de su trabajo

y de acuerdo a sus decisiones tomara las mejores decisiones y otorgara beneficios a su institución.

*Cuidar el trabajo.* El colaborador debe corresponder a su centro de trabajo y tener presente que si lo echan es difícil encontrar otro servidor que lo sustituya cuidando así su trabajo.

Para sustentar el trabajo de investigación tendremos en cuenta las siguientes teorías:

- **Satisfacción Laboral**

- Teoría del ajuste en el trabajo.**

Es necesario cumplir con los colaboradores, satisfacer sus necesidades y carencias, así su motivación se incrementa logrando el éxito en el trabajo, es por ello, que la interrelación entre ellos debe ser favorable con el objetivo de brindar a la institución el mejor resultado ante la comunidad, pero no debemos dejar de lado que la interacción que existe entre los trabajadores se da a través de capacitaciones continuas y de forma dinámica. (Gutierrez, 2010).

Es importante que cada trabajador sepa cuál es su función y tenga claro sus derechos y deberes en la institución que se sienta comprometido y acogido formando parte de dicha institución para optimizar sus resultados en su trabajo realizado.

(Appleton, 2013) Un trabajador satisfecho en su empleo da más de lo que se le pide, siendo un trabajador eficiente y eficaz, así la empresa se hace competitiva, pues todas sus fortalezas, sus capacidades, sus valores y sus actitudes hacen de él un ente competitivo y sus destrezas son volcadas a beneficio de la organización u empresa.

Cuando una organización está motivando a sus trabajadores cuidando de sus intereses y necesidades este ente dará todo de su potencial y rendirá el 100% en su dedicación para la institución por la cual trabaja formándose en valores, capacidades además será un competente y por ente surgirá la institución asiendo de esta una institución líder y competitiva.

- **Teoría del grupo de referencia social.**

(Linares, 2014) Las normas establecidas a través del reglamento interno para cumplir nuestros derechos y pedir nuestros deberes juntamente con nuestros valores y los valores de la empresa forman parte de la interacción de equipo que exige la competitividad, si se llega a cumplir todo lo que se desea o cumplir las metas establecidas por año o por otros tiempos la satisfacción del trabajador y de todos es satisfactoria.

Locke, 1976 (citado por, Fernández, 2002) Observa que la afirmación emotiva conduce a una doble reflexión. Considerando, por un lado, Por una parte, la relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que se obtiene. De acuerdo con ello, una escala de valoración de satisfacción en los diferentes aspectos de su trabajo. De acuerdo con esta teoría, es importante que el colaborador este contento con su trabajo y con su comunicación inter personal pues así dará lo mejor de sí. La teoría de la satisfacción tiene una relación necesidades biológicas de los colaboradores,

Los autores establecieron conjeturas en el sentido de que la satisfacción laboral es un factor condicionado al desempeño laboral, además de plantear que la diversidad de actitudes personales repercute considerablemente en su actuación en el puesto de trabajo. Al mismo tiempo, afirman que existen factores que condicionan el esfuerzo y el estímulo y la posibilidad de que los estímulos estén sujetos al esfuerzo. La primera estará sujeta al desempeño de cada trabajador. Para que exista una recompensa ya que esta será de acuerdo a su capacidad de desempeño y esfuerzo que este dedique a su labor. El valor del estímulo perdura a través del tiempo, pero están sujetos a modificaciones según las circunstancias del contexto. La segunda variable, que considera la posibilidad de que los estímulos estén condicionados al esfuerzo, alude a las expectativas que tenga el ente participante en relación a la posibilidad de que consiga los estímulos que anhela, como efecto de la presencia de cierto grado de esfuerzo y es semejante al concepto de la probabilidad subjetiva.

Estas expectativas son el resultado de la posibilidad de que los estímulos dependen del desempeño o a su vez la posibilidad de que el desempeño dependa de la satisfacción del colaborador.

## **Teoría de la discrepancia**

En todo trabajo siempre existe los desacuerdos o por cuestiones de índole personal, social o parental, pero si el empleado conoce las reglas que se establece en la instancia u organización se puede dejar de lado todos nuestros desacuerdos a un lado para una buena convivencia y un mejor desempeño laboral.

Y ceñirse a las reglas con nuestros valores y de la institución para brindarle seguridad a la empresa y con ello buscar alternativas de solución para los desacuerdos. (Sanchez, 2014).

### **- Teoría de los eventos situacionales.**

Cada evento genera, ya sea una respuesta positiva o negativa teniendo que intervenir para solucionarlo y así darle al colaborador que tome una de estas decisiones precisas para evitar que la institución tenga problemas, más bien si el trabajador está motivado hace que toda situación que se presenten lo tomen como un trabajo que será beneficioso para la empresa, entonces la satisfacción del empleado se reflejará en su motivación, y esta hace de la institución competitiva en el mercado laboral o mercado comercial. (Ventura, 2012).

## **B. Desempeño**

(Gibson 2001). Indica que la eficiencia y la calidad vienen a ser el desempeño laboral donde todos los colaboradores de la institución tienen un objetivo de ser mejores cada día.

Comentario: el trabajo realizado por los colaboradores, su eficacia y eficiencia serán los marcos de un desempeño tratando siempre en mejorar y desarrollarse a través de capacitaciones y de su motivación de cada uno por hacerlo.

Pero el gran desafío para tener un buen desempeño se basa en desarrollar las capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas a través de estas actitudes y estrategias llegar a ser competitivos, interactuando con otras instituciones, evidenciando los logros de ellas y forjar un vínculo donde todos colaboren y no tengan miedo a un, monitoreo, acompañamiento o supervisión que siempre en las

instituciones hacen para saber el grado de progresando para ser mejores y competitivos.(Navarro, 2012).

### **C. Evaluación del desempeño**

Todo proceso que tenga a mejorar la calidad del desempeño en los trabajadores se denomina evaluación, así el colaborador se encuentra bien preparado para responder a las necesidades de la institución buscando cumplir las metas establecidas por la institución. Stoner, Freeman y Gilbert (2002).

(Robbins, 2008) No descarta a la evaluación como consecuencia de un buen desempeño de los colaboradores, ello trae consigo una satisfacción que integra a todos los trabajadores a tomar decisiones adecuadas en beneficio de todos y de la institución en la cual laboran. Es importante añadir que la motivación juega un papel importante en la vida del empleado, esta motivación siempre debe ser retroalimentada o vigilada constantemente para obtener buenos resultados por parte de la institución.

La evaluación del desempeño es importante pues brinda resultados positivos en la institución y de esta manera los colaboradores siguen implementándose o capacitándose para el beneficio de la institución, buscando la excelencia de la institución. Citado Chiavenato (2000).

Con el paso de los años la evaluación del desempeño se ha convertido en el método de apoyo para los empleados que no alcanzan los estándares de cada empresa y para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva, así como también es útil para evaluar la consideración del sistema de capacitación que utiliza la organización, no olvidando que los trabajadores requieren una realimentación a partir de los resultados que obtienen ya que al conocer su nivel de eficiencia pueden sentirse seguros y tomados en cuenta por la empresa a la que sirven (Méndez Martínez, 2010).

Fueron los pioneros en utilizar el término de evaluación del desempeño a inicios del siglo XIX en Escocia. Asignaron un supervisor a cada trabajador para realizar anotaciones de su desempeño y asignar colores de acuerdo al nivel de rendimiento que reportaban en consideración con el puesto ocupado. También utilizaron métodos estadísticos para su consideración. La evaluación que una

persona hace de otra, es tan antigua como la existencia del hombre. Los métodos utilizados en la evaluación de personal han ido cambiando con el paso de los años, partiendo de un procedimiento creado por Walter Hill Scout con el que calificaba a los vendedores mediante su comparación con individuos cuyo desempeño representaba estándares de distintos niveles. Posteriormente fue adaptado por el ejército estadounidense en la Primera Guerra Mundial para evaluar a sus soldados (Chruden y Sherman, 2012).

Frederick Taylor a fines de ese mismo siglo propuso dar valor a las evaluaciones dependiendo del puesto y de esta manera establecer estándares de rendimiento para los ocupantes de dichos puestos en un futuro. Las guerras y la participación del ejército militar fue inductor de la evaluación del desempeño debido a la necesidad de organizar grupos y administrar el armamento. Se destacaba a los más eficientes y de otorgaba jerarquizaciones de acuerdo al nivel alcanzado en las evaluaciones, previa instrucción y capacitación (Pontifes, 2013).

Señalan que la gestión del desempeño se refiere a cada uno de los procesos de la organización que determinan el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones. También considera que una organización debe contar con los medios apropiados para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipo a fin de elaborar planes que permitan un desarrollo organizacional.

#### **D. Teorías del Desempeño**

##### **Teorías motivacionales**

En cualquier trabajo es necesario estar motivados para brindar funcionalidad a las instituciones en donde se labora, pues las personas entusiastas están siempre a la vanguardia de la tecnología y del resto del mundo, así estarán preparadas para solucionar diversos problemas que tenga la institución.(Tavara, 2015).

##### **Teoría de Jerarquía de las necesidades de Maslow.**

Esta teoría está identificada con las necesidades que tiene la persona, ya sean estas físicas, seguridad, de trato con sus colegas de trabajo, psicológicos y de ser capaz de realizarse por sí mismo a través de capacitaciones. (Valencia, 2014).



### **Teoría de dos factores de Herzberg.**

Esta teoría justifica su existencia en la higiene y en la motivación, es por ello que todo colaborador de una institución debe estar motivado para seguir generando cosas positivas a su institución, así llegara al contentamiento y al buen desempeño que realiza los empleados. (Dardon, 2014)

### **Teoría de los impulsos motivacionales de Mc Clelland**

Esta teoría busca el logro de las metas establecidas en la institución en la que labora, luego que participe en todo proceso mediante su integración o afiliación, finalmente busca que la institución sea competitiva y este al nivel de otras similares, buscando competitividad y poder.

#### **1.4. Formulación Del Problema**

¿Existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Cristóbal Benque” de la localidad de Colcamar?

#### **1.5. Justificación del Estudio**

Los agentes educativos (director, docentes, administrativos, administrador y estudiantado en general) juegan un papel muy importante en el proceso de enseñanza aprendizaje. Este papel es parte fundamental, unida a otros aspectos como la infraestructura y el currículo. Sobre la base de lo anterior, diríamos que si falla uno de estos tres elementos, la calidad y efectividad del aprendizaje estaría en riesgo. Si el docente no se encuentra satisfecho donde labora y su rendimiento es pobre, entonces sí puede existir alguna relación entre el nivel de satisfacción laboral y su rendimiento en el trabajo. Si hay relación, entonces a mayor satisfacción laboral habrá mayor rendimiento en el trabajo.

En la Institución Educativa “Cristóbal Benque” de Colcamar ya que como es JEC laboran un número mayor de colaboradores, donde predominan diferentes modalidades de contratos y diferentes cargas laborales generando esto diversos situaciones laborales, tal es el caso que nos planteamos la siguiente problemática a investigar la relación existente entre el clima institucional y el desempeño docente,

ya que en la I.E. se observa una insatisfacción por parte de sus colaboradores referentes a diversos factores de la gerencia con relación a su labor desempeñada.

A través del presente trabajo se pretende analizar la correlación con respecto a las dos variables de estudio para dar respuesta y solución al problema planteado ya que se observa que en su mayoría de los colaboradores no se encuentran satisfechos en su centro de trabajo y por ende su desempeño laboral es bajo lo que genera mayores situaciones de problemas en la Institución Educativa

### **1.6. Hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los Colaboradores de las Institución Educativa “Cristóbal Benque” de Colcamar- Luya, Amazonas – Perú.

**H<sub>0</sub>:** No Existe una relación significativa entre el grado de la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los Colaboradores de las Institución Educativa “Cristóbal Benque” de Colcamar- Luya, Amazonas – Perú.

### **1.7. Objetivos**

#### **- Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Secundaria “Cristóbal Benque” de Colcamar- Luya, Amazonas – Perú.

#### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcamar- Luya, Amazonas – Perú.

Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa “Cristóbal Benque” de Colcamar- Luya, Amazonas – Perú.

Estimar los resultados para determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la institución Educativa “Cristóbal Benque” de Colcamar- Luya, Amazonas – Perú.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación.

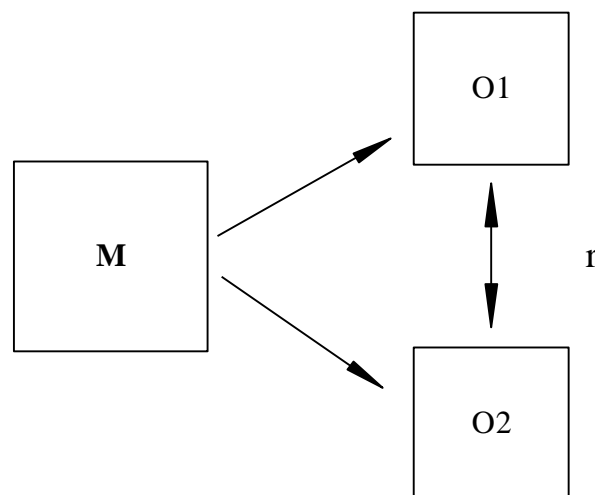
#### 2.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación es descriptiva - correlacional, según Fernández, C., Hernández, C. y Baptista, P. (2006), quienes mencionan que este tipo de estudio trata de medir el grado de relación entre dos o más variables en un contexto particular; siendo el propósito principal de estos estudios el saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

El tipo de investigación es descriptivo y correlacional se tiene el siguiente diseño:

El esquema es el siguiente



**Dónde:**

**M:** Es la muestra de estudio.

**O<sub>1</sub>:** Satisfacción laboral.

**O<sub>2</sub>:** desempeño de los colaboradores.

**r :** Es el grado de relación entre ambas variables

## **2.2. Variables**

**Variable dependiente:** Desempeño

**Variable Independiente:** Satisfacción Laboral

### 2.3. Operacionalización de variables

Tabla N° 1. Operacionalización de las Variables

<b>Variabes de Estudio</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>DIMENSIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
Satisfacción laboral	La Satisfacción laboral según (Hospinal 2013), la define como un buen clima Institucional, donde todos los colaboradores buscan superarse para sacar adelante a la institución y ella puede satisfacer sus necesidades; de esta manera, surge con tanta fortaleza la empresa frente a otras que desean ser competitivas. También indica que la satisfacción en el empleo depende mucho de cómo se encuentren los trabajadores con sus actitudes.	Puesto de trabajo	Carga horaria Cantidad de capacitaciones Cantidad de información recibida	OBSERVACIÓN Y ENCUESTA
		Equipo directivo	cantidad de soluciones Opiniones tomadas en cuenta	
		Relación interpersonal en la institución	Grado de relación Comunicación interna y externa	
		Condiciones Físicas de la institución	Grado de Satisfacción	

Variables de Estudio	Definición Conceptual	DIMENSIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
			<p>cantidad de</p> <p>iniciativas de</p> <p>mejora Grado de motivación.</p> <p>Grado de</p>	
Desempeño	<p>La evaluación de desempeño, para (Dessler, 2011) define a la evaluación de desempeño como “la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues el proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas y</p>	<p>En la Institución</p> <p>Profesional</p>	<p>cumplimiento del trabajo</p> <p>Reporte de errores</p> <p>Número de procesos de supervisión</p> <p>Cantidad de propuestas innovadoras</p> <p>Cronograma de actividades</p>	OBSERVACIÓN Y ENCUESTA

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSION OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
	volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño”.	En equipo	Indicadores de desempeño Grado de relación interpersonal con el equipo	

**FUENTE:** Elaboración Propia

## **2.4. Población Y Muestra**

### **2.4.1. Población**

La población se compone de todos los trabajadores de la I.E. Cristóbal Benque, los que ascienden a 27 colaboradores. Dentro de los cuales se encuentran al Director, Plana jerárquica, docentes y personal administrativo, los mismos que realizan su trabajo en diferentes horarios y con diferente carga laboral.

### **2.4.2. Muestra**

De acuerdo con la información recopilada se tomó la decisión de que la población sea igual a la muestra porque la misma es muy reducida, de esa manera se encuestó a todos los trabajadores de la Institución Educativa, para determinar la satisfacción laboral y el desempeño.

## **2.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica utilizar es la encuesta y su instrumento es la ficha de observación o cuestionario pues de ella se obtendrá los datos correspondientes para conocer la relación de las variables.

## **2.6. Validación y confiabilidad**

### **- Validación**

Se conoce que todo trabajo de investigación tiene sus respectivos instrumentos, estos instrumentos deben ser validados por juicio de expertos que conocen la relación entre las variables en estudio, este estudio tiene esa validez, la misma que se evidencia en los anexos.

### **- Confiabilidad**

Para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos se realizó el análisis la de CRONBACH tal como sigue:



Tabla N° 2. de Cronbach del instrumento de satisfacción laboral

<b>CASOS</b>	<b>VAR. POR ENCUESTADO</b>	<b>VAR. POR PREG.</b>	<b>DE CRONBACH</b>
27	84,5	18,21	0,814

**FUENTE:** Elaboración Propia.

Tabla N° 3. de Cronbach del instrumento de desempeño

<b>CASOS</b>	<b>VAR. POR ENCUESTADO</b>	<b>VAR. POR PREG.</b>	<b>DE CRONBACH</b>
27	9,72	15,52	0,619

**FUENTE:** Elaboración Propia.

En la tabla 2. Se expresa los resultados obtenidos en la validación del instrumento para la variable Satisfacción Laboral, la misma que consta de 20 preguntas, dentro de las cuales se estudiaron 5 dimensiones, de esta manera y utilizando el alfa de cronbach, se determinó la confiabilidad del instrumento que para este caso es muy confiable (0,814).

En la tabla 3. Se expresa los resultados obtenidos en la validación de instrumento para la variable Desempeño, la misma que consta de 15 preguntas, dentro de las cuales se estudió 3 dimensiones, de esta manera se determinó que el grado de confiabilidad del instrumento es de 0,619, el cual es favorable para la investigación.

## **2.7. Tratamiento de la información**

Se realizará a través del Microsoft Excel 2013 para la tabulación de datos y para el análisis de las estadísticas descriptivas se utilizó el SPSS 22.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

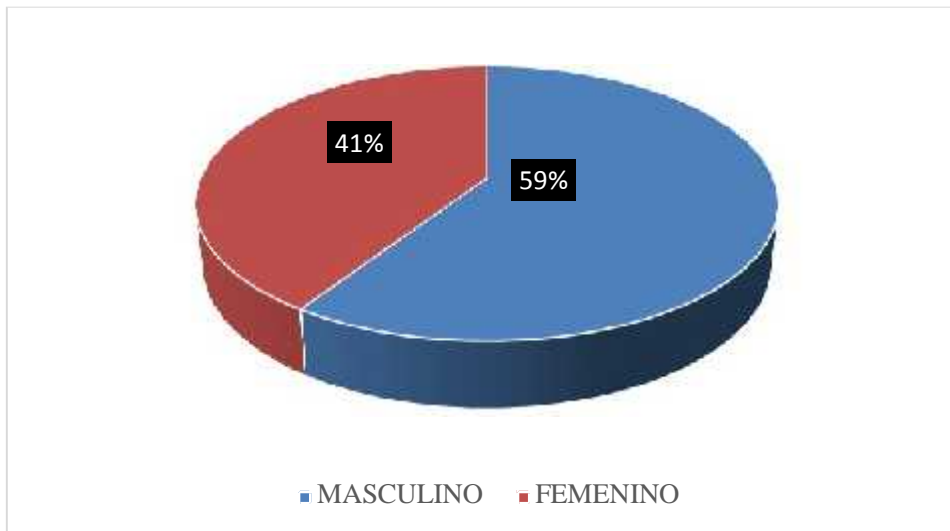
##### 3.1.1. Resultados de Satisfacción Laboral

Los siguientes resultados que se presentan están basados en la población encuestada.

Tabla N° 4. Distribución por género.

SECTOR	%	FRECUENCIA
MASCULINO	59%	16
FEMENINO	41%	11
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



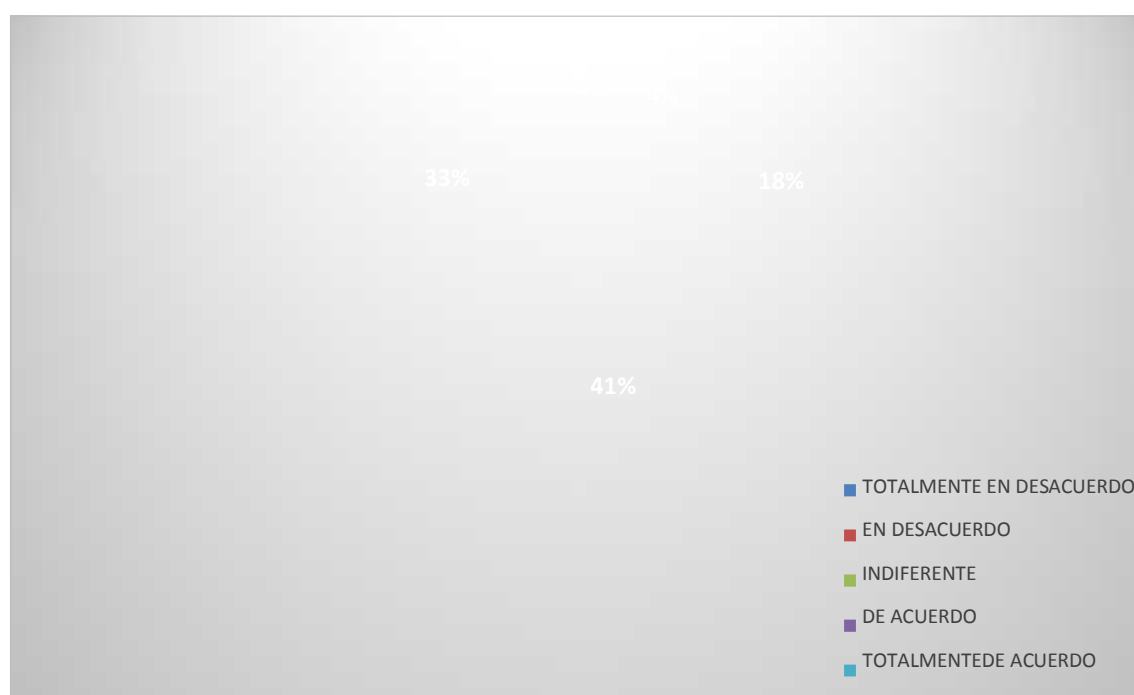
Gráfica N° 1. Distribución por género.

La Gráfica nos muestra que en la Institución Educativa “Cristóbal Benque” de Colcamar cuenta con una población de sus colaboradores como se describe del 59% de la población es masculino y un 41% de género femenino.

Tabla N° 5. Las funciones y responsabilidades están definidas.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4%	1
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	19%	5
DE ACUERDO	41%	11
TOTALMENTE DE ACUERDO	33%	9
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



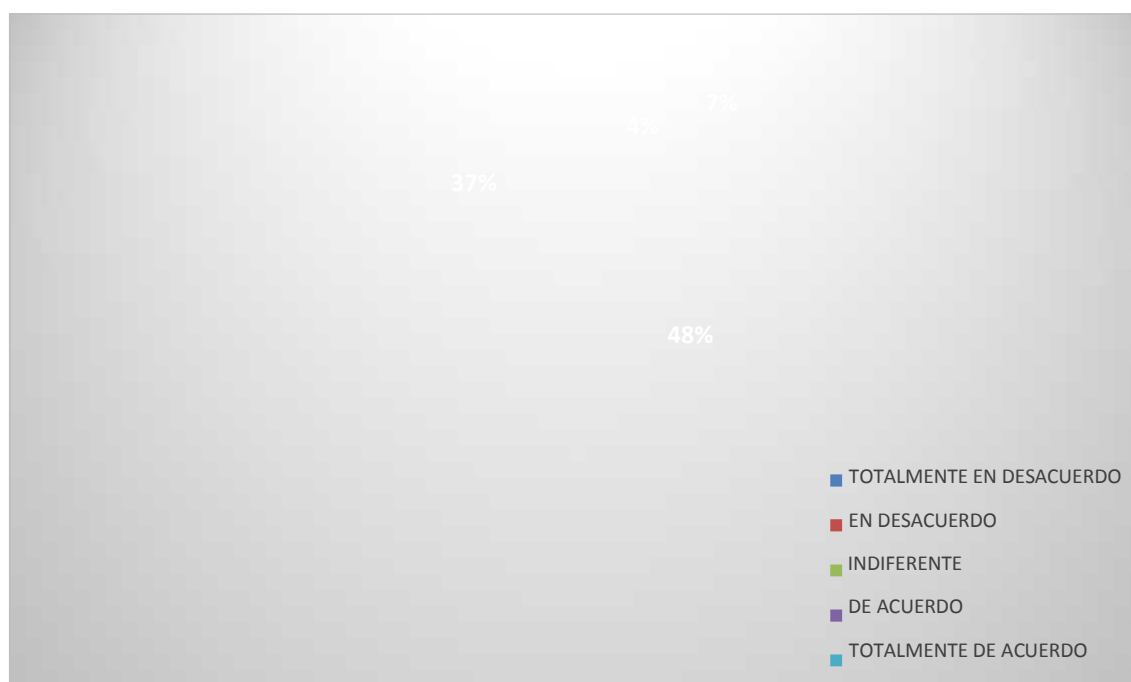
Gráfica N° 2. Las funciones y responsabilidades están definidas.

En la Gráfica nos muestra que el 74% de la población si sabe las funciones y responsabilidades de su trabajo y que solamente un 8% aún no sabe definitivamente cuales son las funciones y responsabilidades que tiene que realizar en la Institución Educativa.

Tabla N° 6. Se tiene bien definida la carga de trabajo y su organización.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4%	1
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	7%	2
DE ACUERDO	48%	13
TOTALMENTE DE ACUERDO	37%	10
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia.



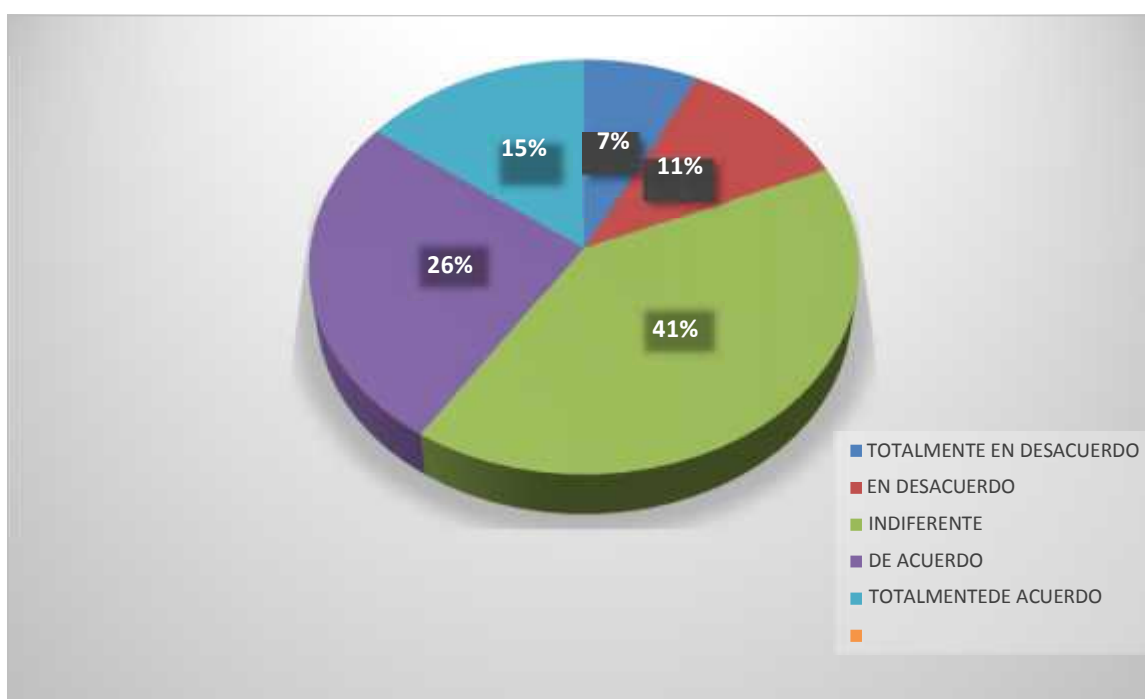
Gráfica N° 3. Se tiene bien definida la carga de trabajo y su organización.

La Gráfica 3 explica que el 85% de los trabajadores si saben cuál es la carga de trabajo, frente al 8% que aún no sabe cuál es su carga de trabajo ni su organización y hay un 7% que no sabe y no opina del caso.

Tabla N° 7. ¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7%	2
EN DESACUERDO	11%	3
INDIFERENTE	41%	11
DE ACUERDO	26%	7
TOTALMENTE DE ACUERDO	15%	4
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



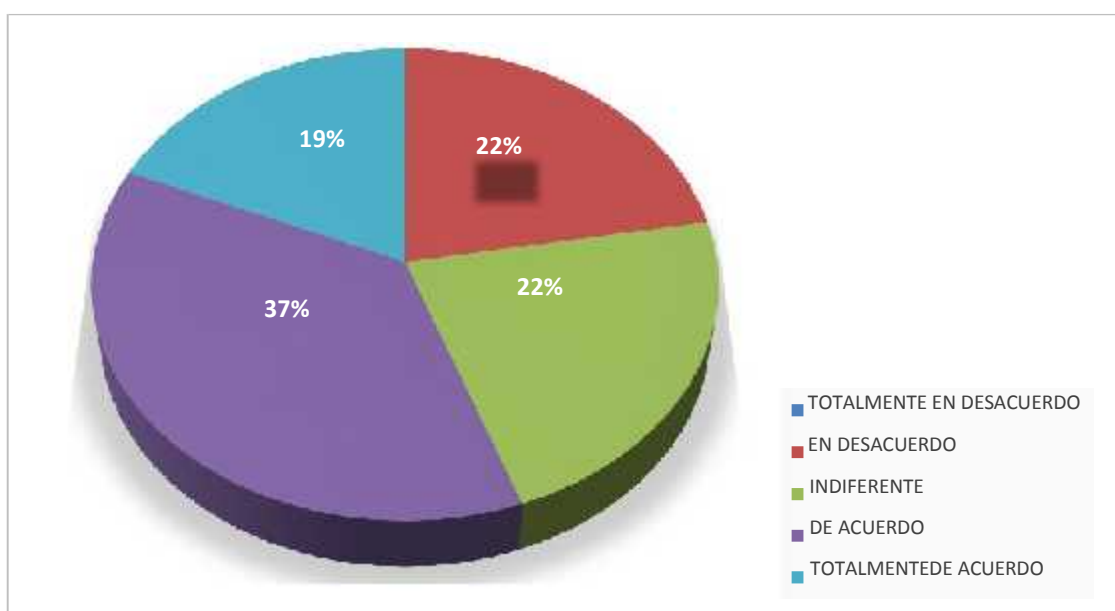
Gráfica N° 4. ¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?

De la Gráfica se puede argumentar que un 41% están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que su trabajo desarrolla sus habilidades, pero hay un 41% que no están decididos si el trabajo les ayuda o no a desarrollar sus habilidades y hay un 18% que están convencidos de que su trabajo no les permite desarrollar sus habilidades.

Tabla N° 8. Reciben información sobre sus funciones.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	22%	6
INDIFERENTE	22%	6
DE ACUERDO	37%	10
TOTALMENTE DE ACUERDO	19%	5
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia.



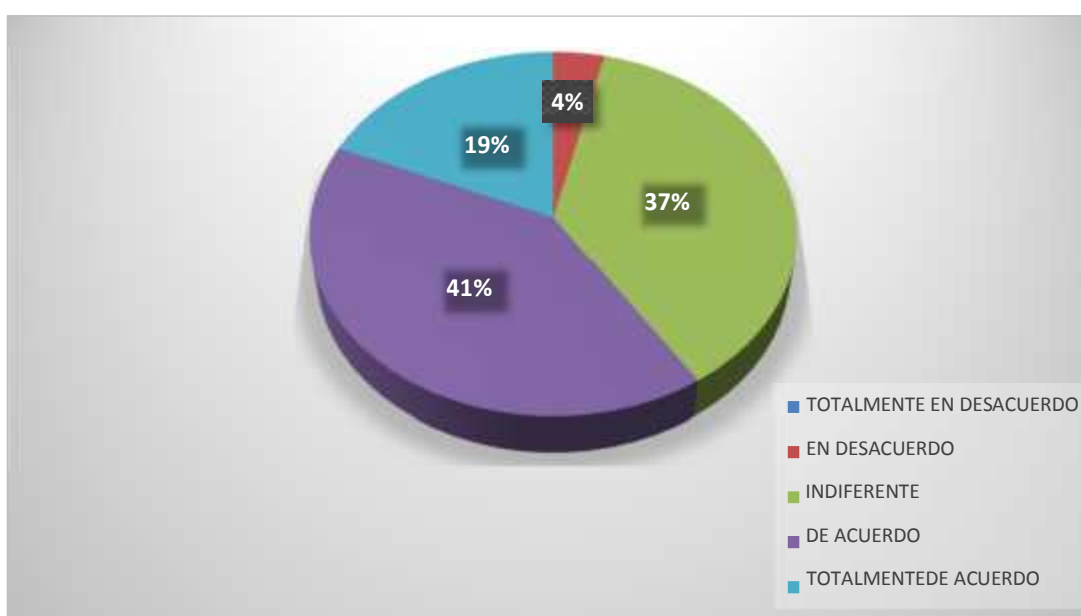
Gráfica N° 5. Reciben información sobre sus funciones.

De la Gráfica podemos decir que el 56% de los trabajadores si reciben información para desarrollar su trabajo, un 22% lo reciben a veces y que un 22% no reciben información sobre sus funciones o quizás la información que reciben no es la adecuada.

Tabla N° 9. El Equipo Directivo demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	37%	10
DE ACUERDO	41%	11
TOTALMENTE DE ACUERDO	19%	5
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



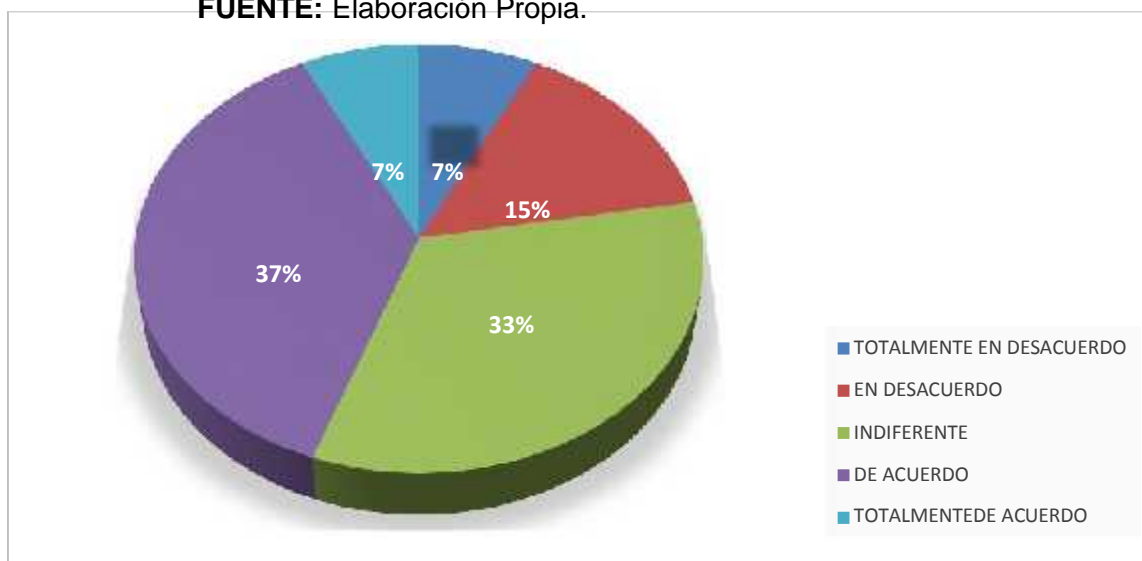
Gráfica N° 6. El Equipo Directivo demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.

De la Gráfica se puede inferir que el 60% de la población expresó que el equipo directivo sí cuenta con el dominio técnico y conocimiento de sus funciones, un 37% es indiferente y solamente un 4% dijo lo contrario.

Tabla N° 10. El equipo directivo soluciona los problemas de manera eficaz.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7%	2
EN DESACUERDO	15%	4
INDIFERENTE	33%	9
DE ACUERDO	37%	10
TOTALMENTE DE ACUERDO	7%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



Gráfica N° 7. El equipo directivo soluciona los problemas de manera eficaz.

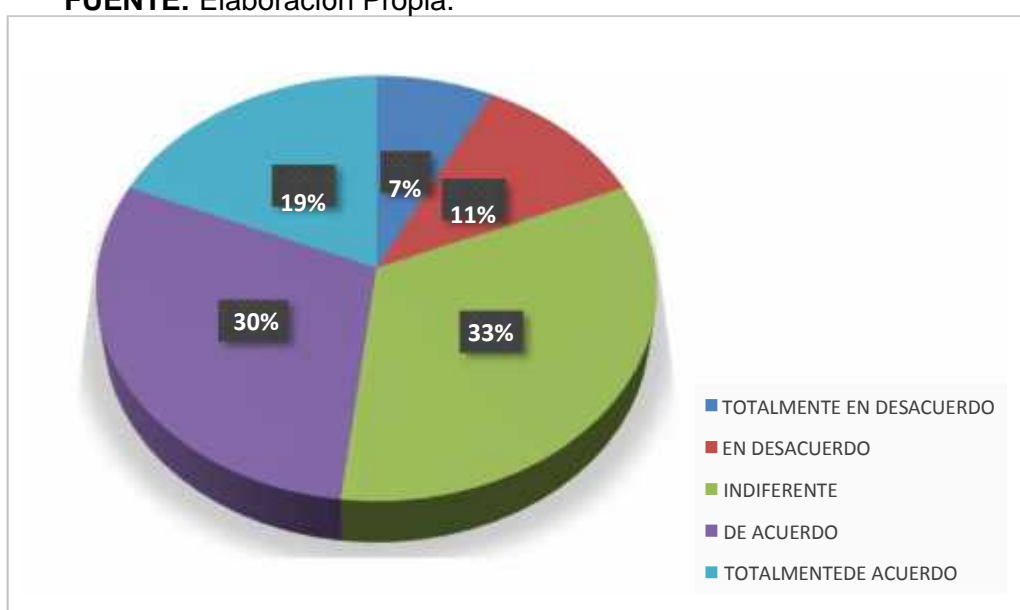
La Gráfica nos muestra que el 44% de la población está de acuerdo y muy de acuerdo con la forma como el equipo directivo soluciona los problemas de la Institución educativa, para el 33% le es indiferente, el 15% está en desacuerdo y un 7% está completamente en desacuerdo a la forma de actuar del equipo directivo en lo que respecta a la forma como solucionan los problemas, en referencia a la eficacia del mismo.



Tabla N° 11. ¿El equipo directivo toma decisiones con la participación del personal de la Institución Educativa?

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7%	2
EN DESACUERDO	11%	3
INDIFERENTE	33%	9
DE ACUERDO	30%	8
TOTALMENTE DE ACUERDO	19%	5
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



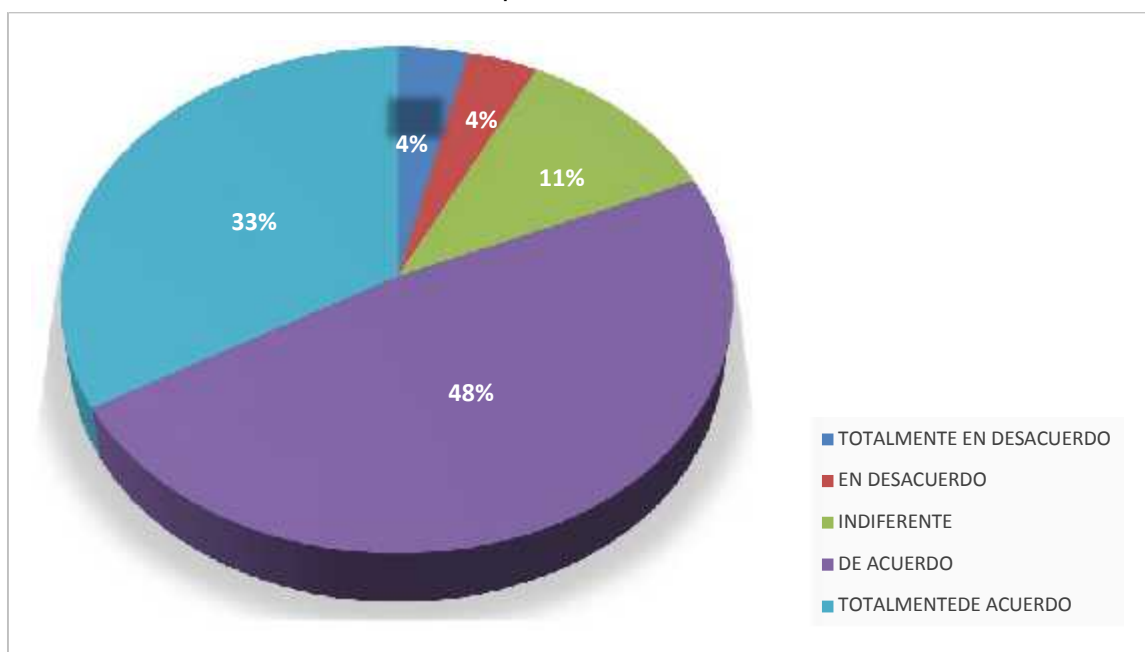
Gráfica N° 8. Decisiones consensuadas entre el equipo directivo y el personal de la Institución Educativa.

La Gráfica nos dice que el 49% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, con la forma que el equipo directivo realiza la toma de decisiones ya que las realiza de manera consensuada con toda la persona, para el 33% el equipo en ocasiones toma decisiones consensuadas y un 18% no está de acuerdo con la forma como toma las decisiones el Equipo directivo de la Institución Educativa.

Tabla N° 12. ¿La relación entre trabajadores es buena?

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4%	1
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	11%	3
DE ACUERDO	48%	13
TOTALMENTE DE ACUERDO	33%	9
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



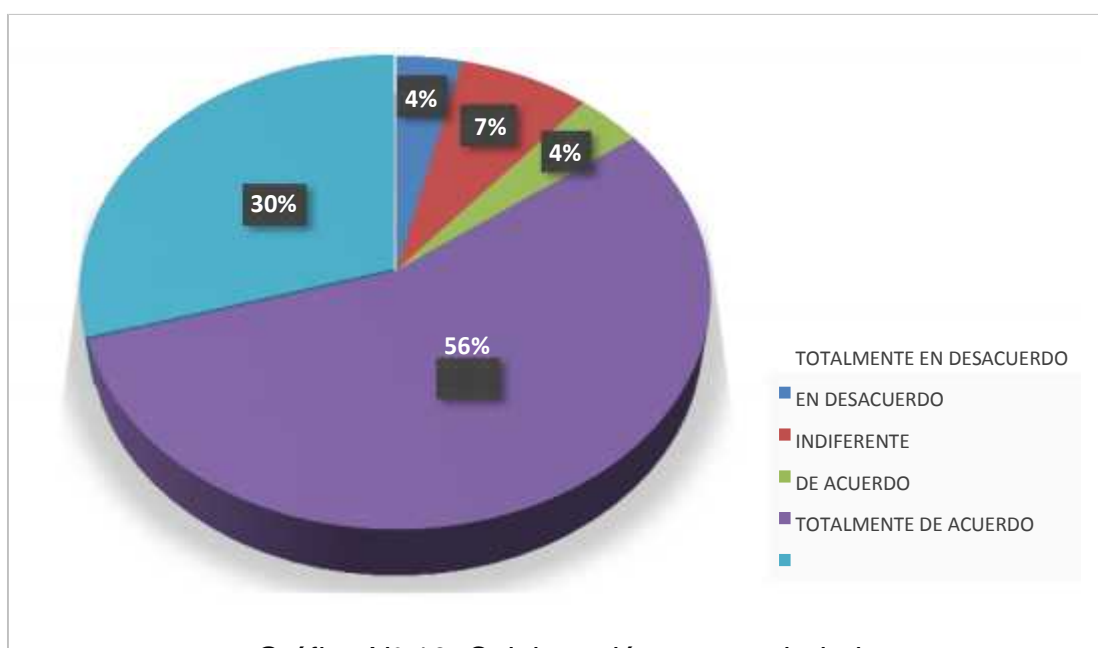
Gráfica N° 9. ¿La relación entre trabajadores es buena?

La Gráfica nos demuestra que el 81% de la población respondió que la relación entre ellos es muy buena (22 trabajadores), un 11% dijo que es buena (3 trabajadores) y para un 8% no es muy buena (2 trabajadores).

Tabla N° 13. Colaboración entre trabajadores

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4%	1
EN DESACUERDO	7%	2
INDIFERENTE	4%	1
DE ACUERDO	56%	15
TOTALMENTE DE ACUERDO	30%	8
TOTAL	100%	27

**FUENTE:** Elaboración Propia.

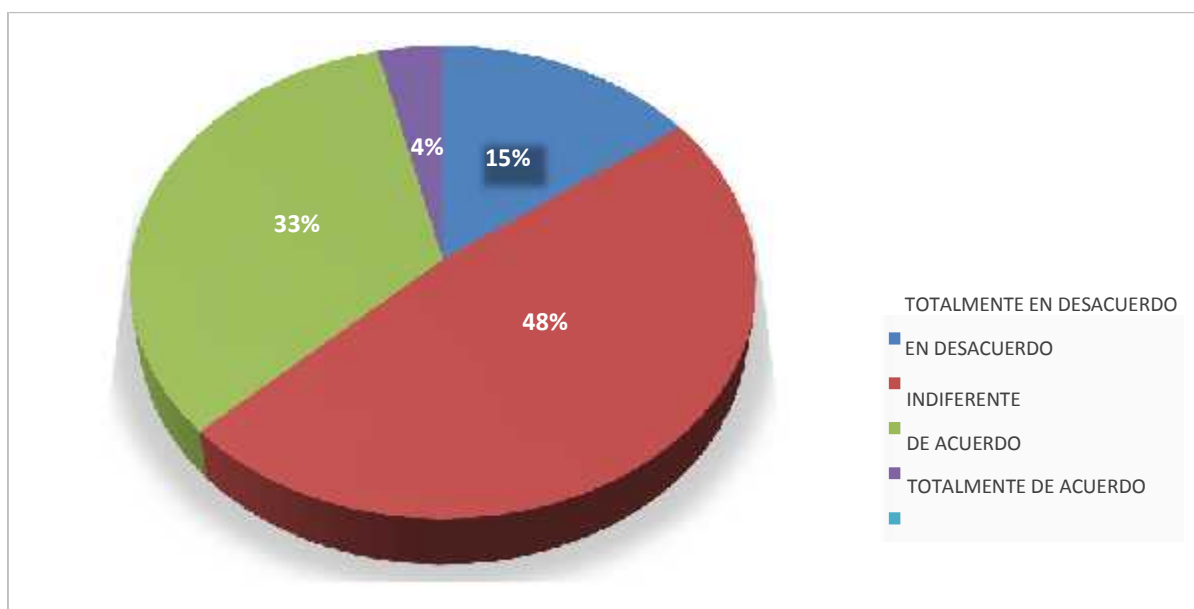


La Gráfica nos demuestra que el 86% de los trabajadores respondieron que si hay colaboración entre ellos y que eso les hace sentir parte del equipo, para un 4% la colaboración es a medias y para un 11% no hay muy buena colaboración entre ellos.

Tabla N° 14. El ambiente de trabajo le produce estrés.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	15%	4
EN DESACUERDO	48%	13
INDIFERENTE	33%	9
DE ACUERDO	4%	1
TOTALMENTE DE ACUERDO	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia.



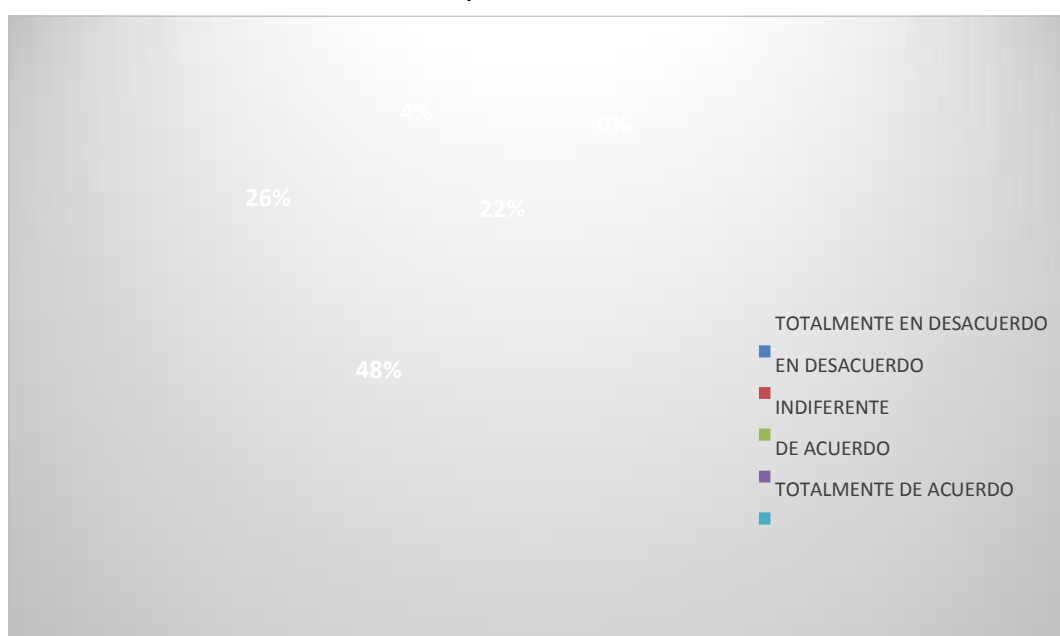
Gráfica N° 11. El ambiente de trabajo le produce estrés.

La Gráfica explica que para el 63% de la población no le genera estrés el ambiente laboral, para el 33% le genera algo de estrés y para el 4% si le genera estrés el ambiente laboral.

Tabla N° 15. La comunicación interna funciona correctamente.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	22%	6
DE ACUERDO	48%	13
TOTALMENTE DE ACUERDO	26%	7
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia.



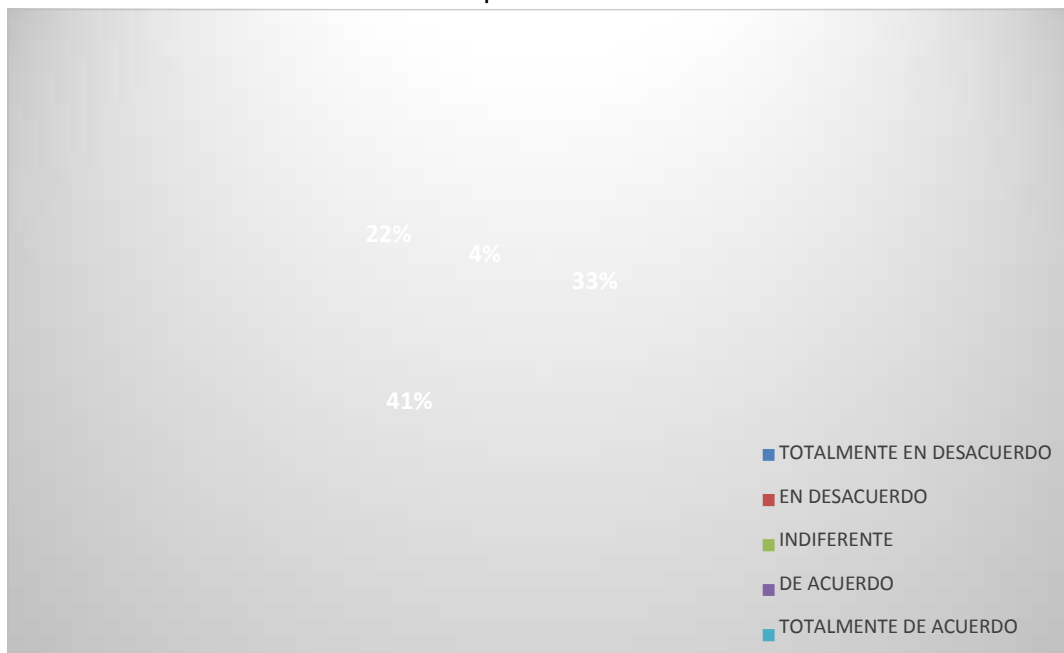
Gráfica N° 12. La comunicación interna funciona correctamente.

La Gráfica 5, nos muestra que el 48% de la población está de acuerdo que la comunicación interna si funciona, esto sumado al 26% de participantes que respondieron que están totalmente de acuerdo, nos permite inferir que un 74% de la población está conforme con la comunicación interna; un 22% no se decide y solamente un 4% (una persona), está en desacuerdo con la comunicación interna en la Institución educativa.

Tabla N° 16. La comunicación entre trabajadores y usuarios es buena.

<b>SECTOR</b>	<b>%</b>	<b>FRECUENCIA</b>
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	33%	9
DE ACUERDO	41%	11
TOTALMENTE DE ACUERDO	22%	6
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia.



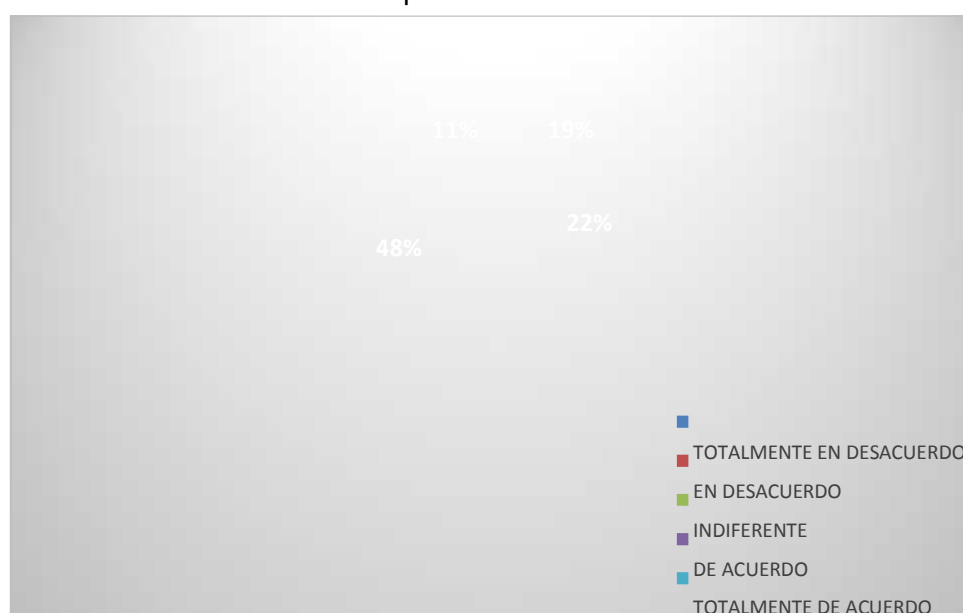
Gráfica N° 13. La comunicación entre trabajadores y usuarios es buena.

De la Gráfica podemos determinar que el 63% de la población aseguran que la relación de los trabajadores y los usuarios es buena y solamente el 4% expresa lo contrario.

Tabla N° 17. Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	19%	5
INDIFERENTE	22%	6
DE ACUERDO	48%	13
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	3
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



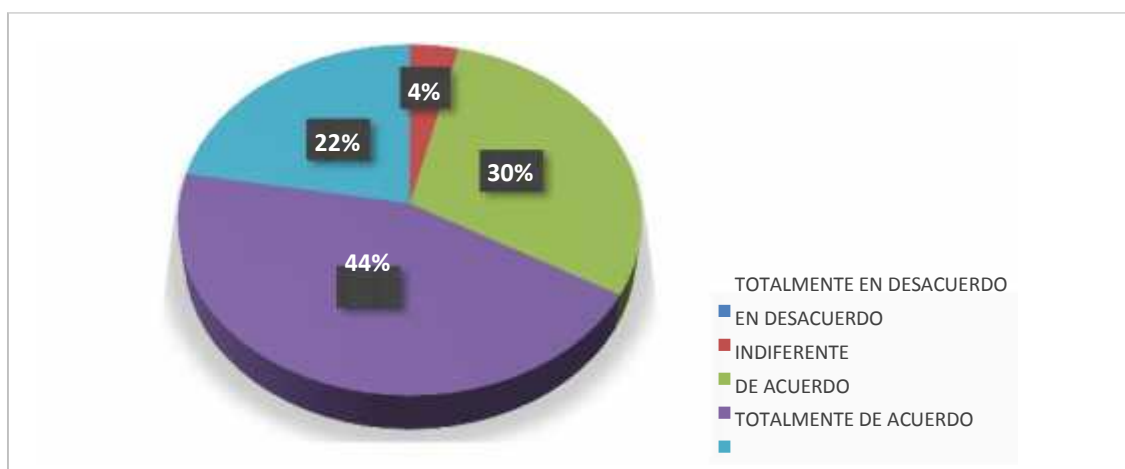
Gráfica N° 14. Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias

La Gráfica muestra que el 59% de la población considera que las condiciones laborales son las adecuadas, tanto en salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc., para el 22% las condiciones le resultan regularmente satisfactorias y para un 19% las condiciones de trabajo no son satisfactorias (5 trabajadores).

Tabla N° 18. ¿Tengo la formación necesaria para desempeñar mis funciones?

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	30%	8
DE ACUERDO	44%	12
TOTALMENTE DE ACUERDO	22%	6
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



Gráfica N° 15. ¿Tengo la formación necesaria para desempeñar mis funciones?

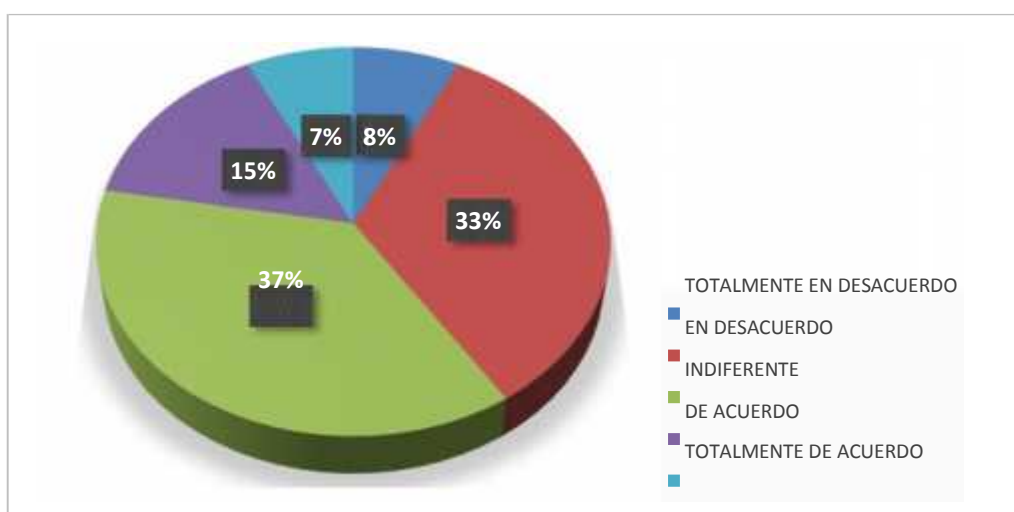
La Gráfica muestra que el 66% de la población respondió que sí tienen la formación necesaria para desempeñar sus funciones, 30% dijeron que contaban con una formación intermedia para las funciones que desempeñan y solamente el 4% no cuentan con la formación para las funciones que están desempeñando.



Tabla N° 19. Recibe capacitación y actualización permanente para mejorar su servicio.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7%	2
EN DESACUERDO	33%	9
INDIFERENTE	37%	10
DE ACUERDO	15%	4
TOTALMENTE DE ACUERDO	7%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



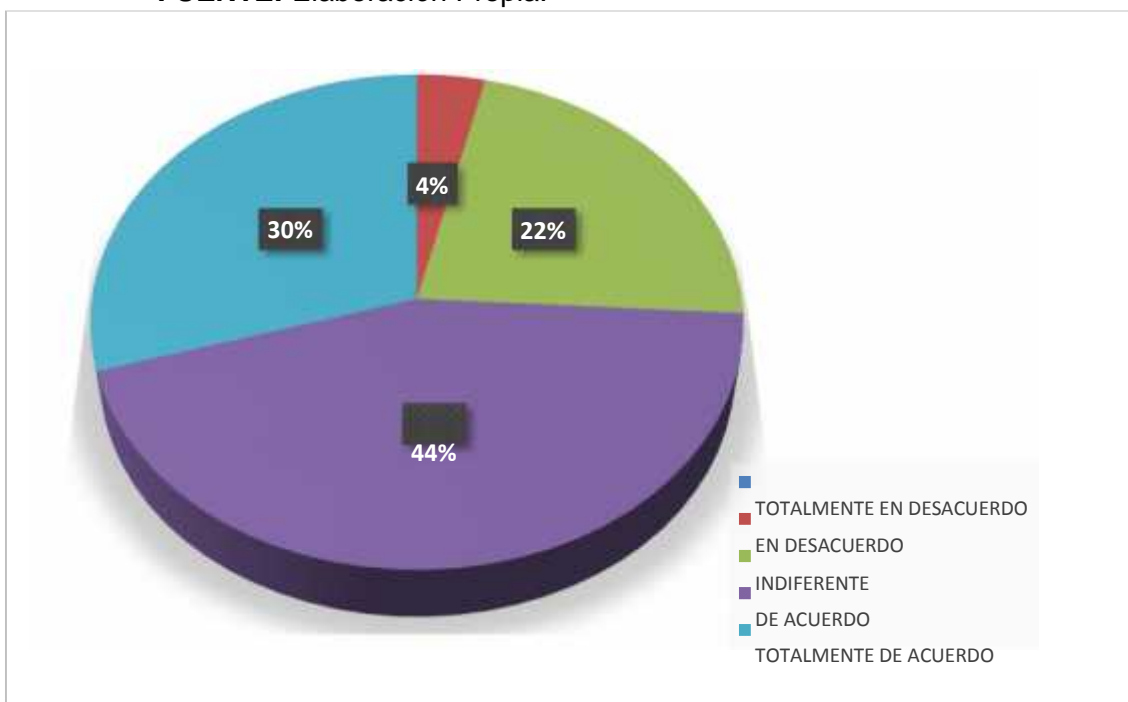
Gráfica N° 16. ¿La capacitación y actualización para mejorar su servicio es permanente?

De la Gráfica se puede decir que solamente el 7% recibe permanente capacitación, el 15% recibe capacitación no tan permanente, el 37% recibe capacitación esporádicamente, el 33% casi no recibe capacitación y el 7% nunca ha recibido capacitación para mejorar su servicio.

Tabla N° 20. Para usted la mejora de la calidad educativa es prioridad para la Institución Educativa.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	22%	6
DE ACUERDO	44%	12
TOTALMENTE DE ACUERDO	30%	8
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



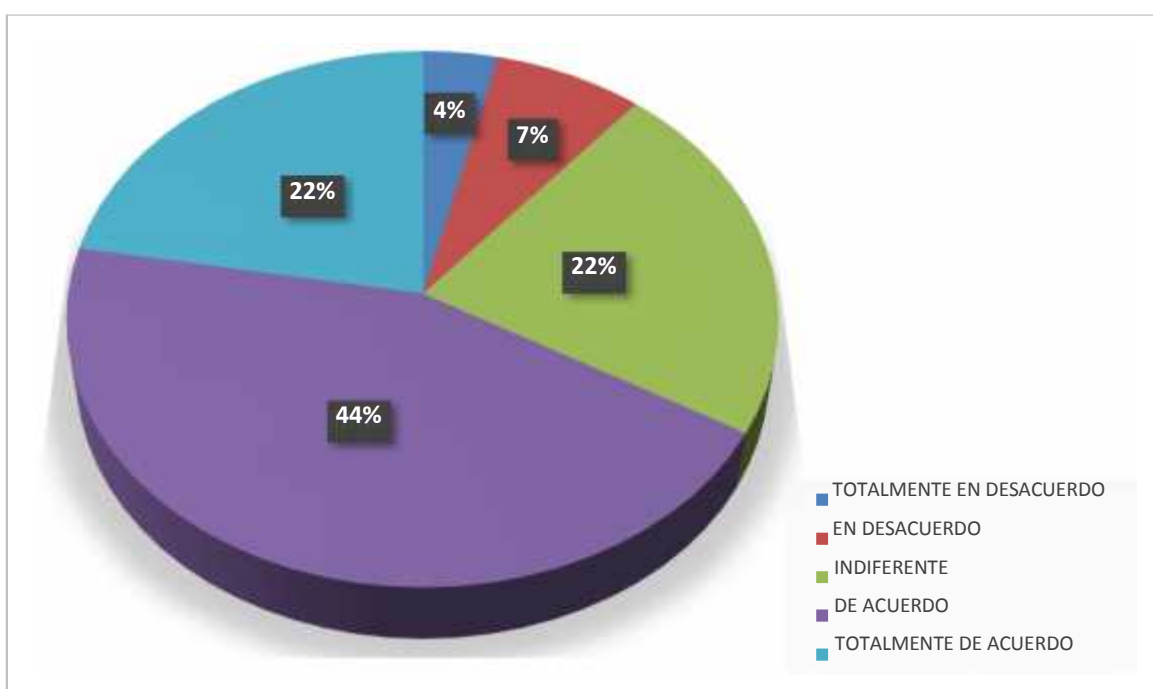
Gráfica N° 17. ¿Entre los objetivos de la I.E., es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que presta?

El 30% de la población está totalmente de acuerdo con que es un objetivo prioritario la mejora de la calidad, el 40% está de acuerdo, el 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 4% están totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

Tabla N° 21. ¿El responsable de mi Institución educativa pone en marcha iniciativas de mejora partiendo del consenso de las decisiones de la mayoría?

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4%	1
EN DESACUERDO	7%	2
INDIFERENTE	22%	6
DE ACUERDO	44%	12
TOTALMENTE DE ACUERDO	22%	6
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



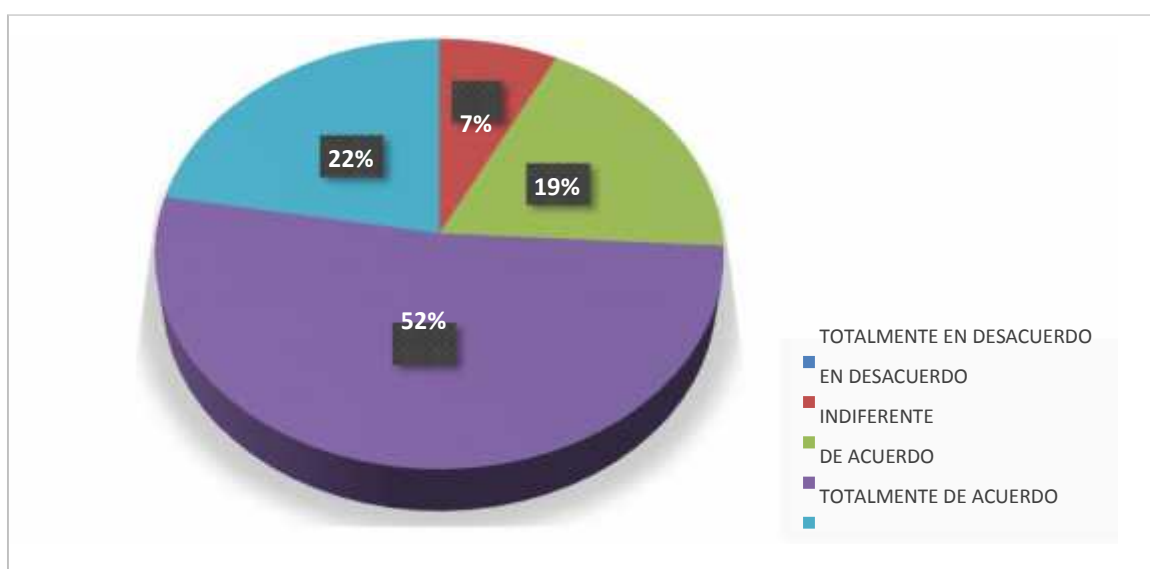
Gráfica N° 18. ¿El responsable de mi Institución educativa pone en marcha iniciativas de mejora partiendo del consenso de las decisiones de la mayoría?

De la Gráfica se puede decir que un 66% están de acuerdo con que el responsable de la I.E. pone en marcha iniciativas de mejora partiendo del consenso de las decisiones de la mayoría, y el 1% están completamente en desacuerdo.

Tabla N° 22. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Institución Educativa en donde trabajo.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	7%	2
INDIFERENTE	19%	5
DE ACUERDO	52%	14
TOTALMENTE DE ACUERDO	22%	6
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia.



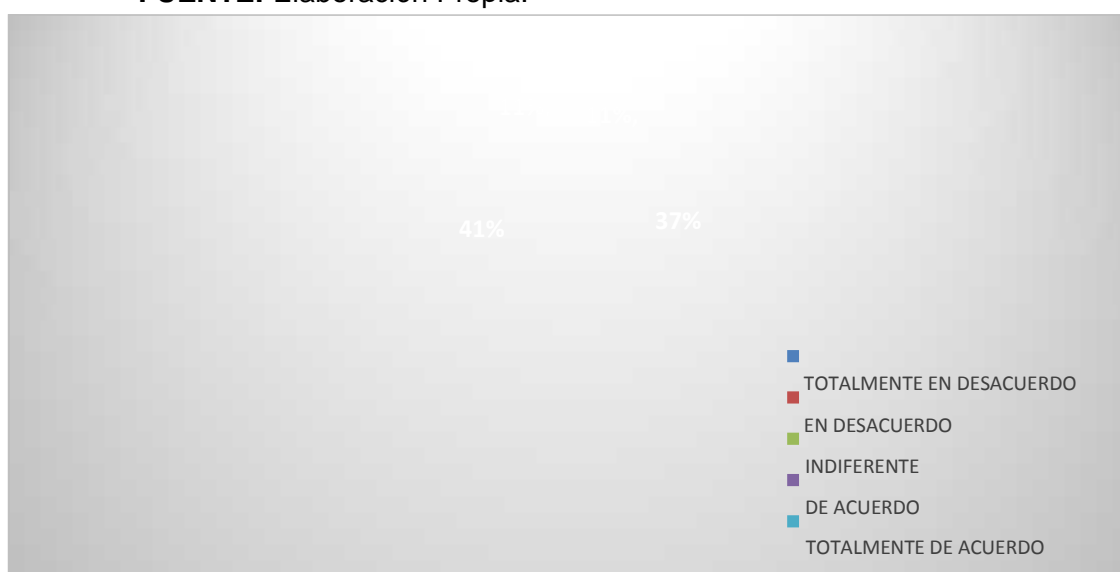
Gráfica 19. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Institución Educativa en donde trabajo.

De la Gráfica 19 se aprecia que el 64 % de la población se siente copartícipe de los éxitos y fracasos de la I.E., un 19% se sienten medianamente copartícipes y un 7% de la población no se siente participe de los resultados de la I.E.

Tabla N° 23. Estoy motivado para realizar mi trabajo.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	11%	3
INDIFERENTE	37%	10
DE ACUERDO	41%	11
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	3
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia.



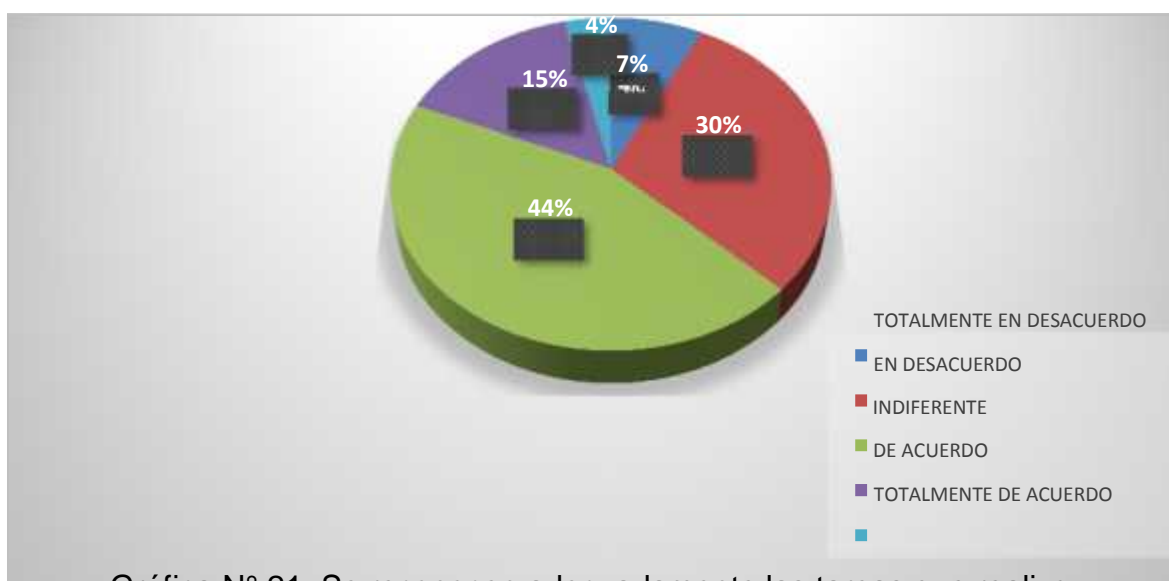
Gráfica N° 20. Estoy motivado para realizar mi trabajo.

La Gráfica nos muestra que el 11% están totalmente de acuerdo en lo que respecta a la motivación en su trabajo, un 41% están de acuerdo, el 37% son indiferentes, y un 11% están en desacuerdo en otras palabras no se encuentran motivados para realizar su trabajo.

Tabla N° 24. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7%	2
EN DESACUERDO	30%	8
INDIFERENTE	44%	12
DE ACUERDO	15%	4
TOTALMENTE DE ACUERDO	4%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



Gráfica N° 21. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.

De la Gráfica se nota que la mayor cantidad de la población dijo que a veces reconocen su trabajo pero a veces no (44%), un 37% de la población dijo que su trabajo no es reconocido y de estos el 7% dijo que no se reconoce adecuadamente su trabajo.

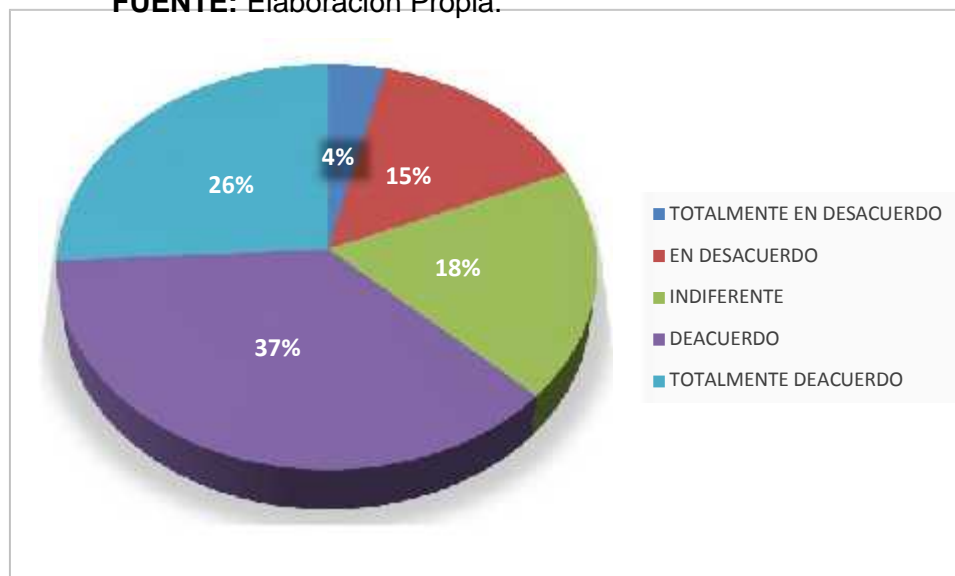
### 3.1.2. Resultados de desempeño

Para determinar el desempeño, se realizó la encuesta a los mismos trabajadores para determinar cómo se autoevalúan, teniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 25. Termina oportunamente su trabajo

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	4%	1
EN DESACUERDO	15%	4
INDIFERENTE	19%	5
DE ACUERDO	37%	10
TOTALMENTE DE ACUERDO	26%	7
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



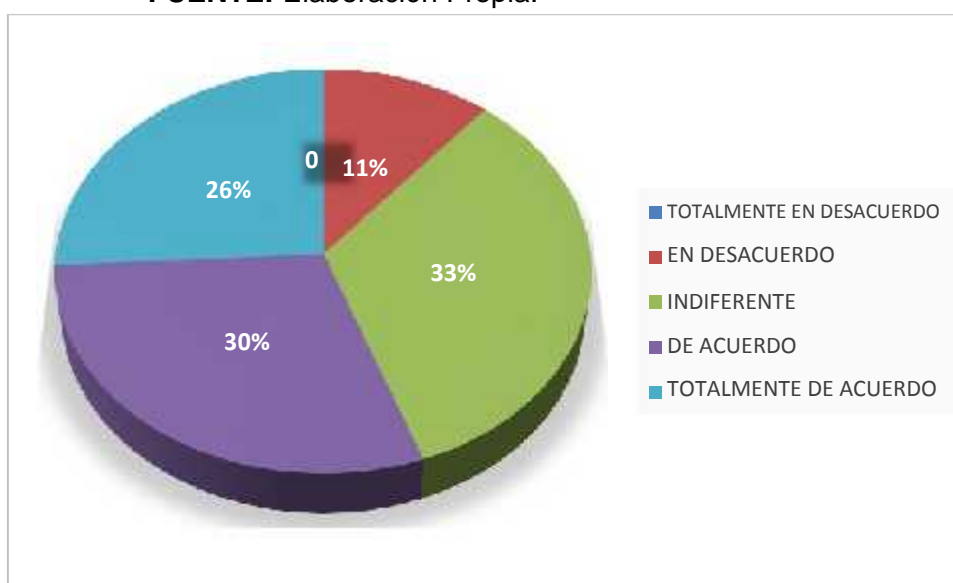
Gráfica N° 22. Termina oportunamente su trabajo

De la Gráfica se determina que solamente el 4% no termina oportunamente su trabajo, un 15% casi nunca termina oportunamente, pero el 63% si termina su trabajo siempre o casi siempre.

Tabla N° 26. Cumple con las tareas que se le encomienda

<b>SECTOR</b>	<b>%</b>	<b>FRECUENCIA</b>
TOTALMENTE EN ESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	11%	3
INDIFERENTE	33%	9
DE ACUERDO	30%	8
TOTALMENTE DE ACUERDO	26%	7
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia.



Gráfica N° 23. Cumple con las tareas que se le encomienda

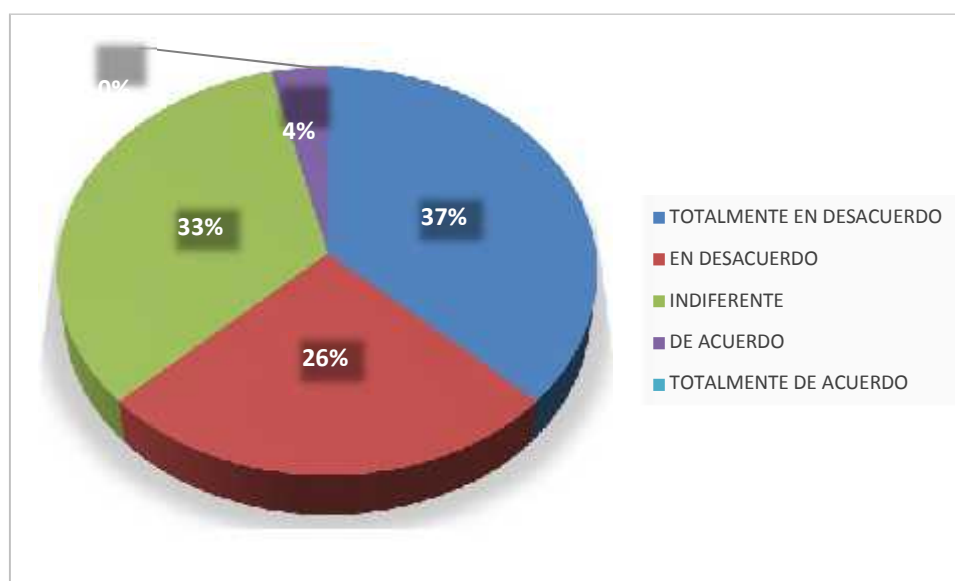
De la Gráfica se determina que el 56% cumple siempre o casi siempre con sus tareas, un 33% lo realiza a veces y solamente un 11% casi nunca cumple con sus tareas encomendadas. Es por esta razón que se necesita apoyo en las labores para reducir esta brecha.



Tabla N° 27. Comente errores en el trabajo

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	37%	10
EN DESACUERDO	26%	7
INDIFERENTE	33%	9
DE ACUERDO	4%	1
TOTALMENTE DE ACUERDO	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



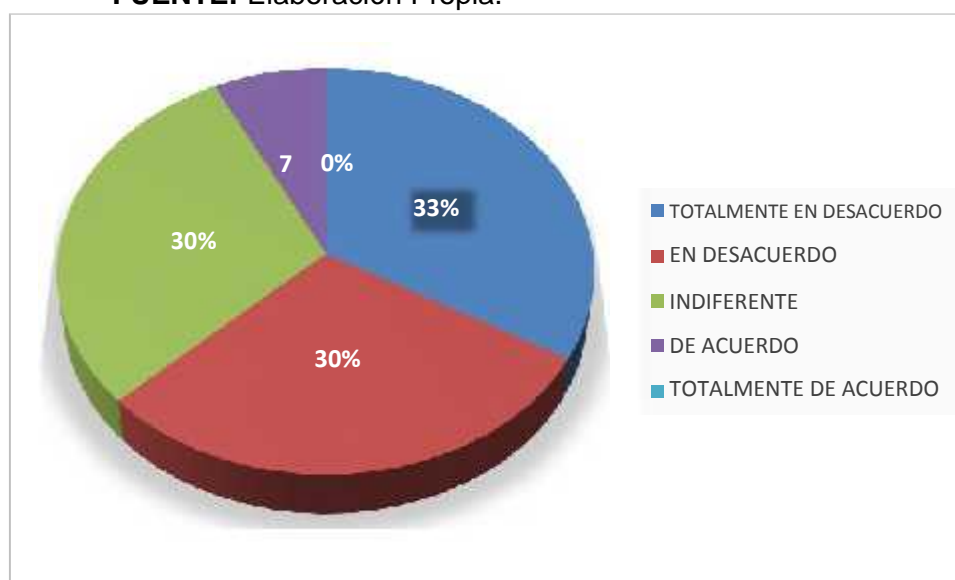
Gráfica N° 24. Comente errores en el trabajo

De los resultados, se determina que el 37% respondió que nunca comete errores, un 26% que casi nunca, un 33% que a veces y un 4% respondió que casi siempre comete errores.

Tabla N° 28. Requiere de supervisión frecuente

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	33%	9
EN DESACUERDO	30%	8
INDIFERENTE	30%	8
DE ACUERDO	7%	2
TOTALMENTE DE ACUERDO	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



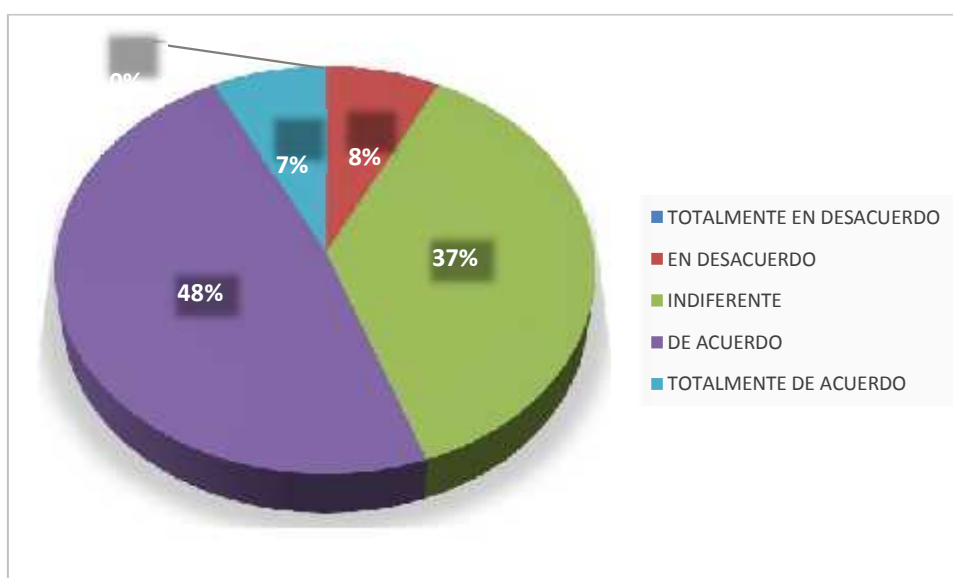
Gráfica N° 25. Requiere de supervisión frecuente

De la Gráfica se determina que un 33% nunca requieren de supervisión, un 30% casi nunca, un 30% que a veces y solamente un 7% respondió que casi siempre requiere de supervisión frecuente en su trabajo.

Tabla N° 29. Se muestra profesional en el trabajo

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	7%	2
INDIFERENTE	37%	10
DE ACUERDO	48%	13
TOTALMENTE DE ACUERDO	7%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



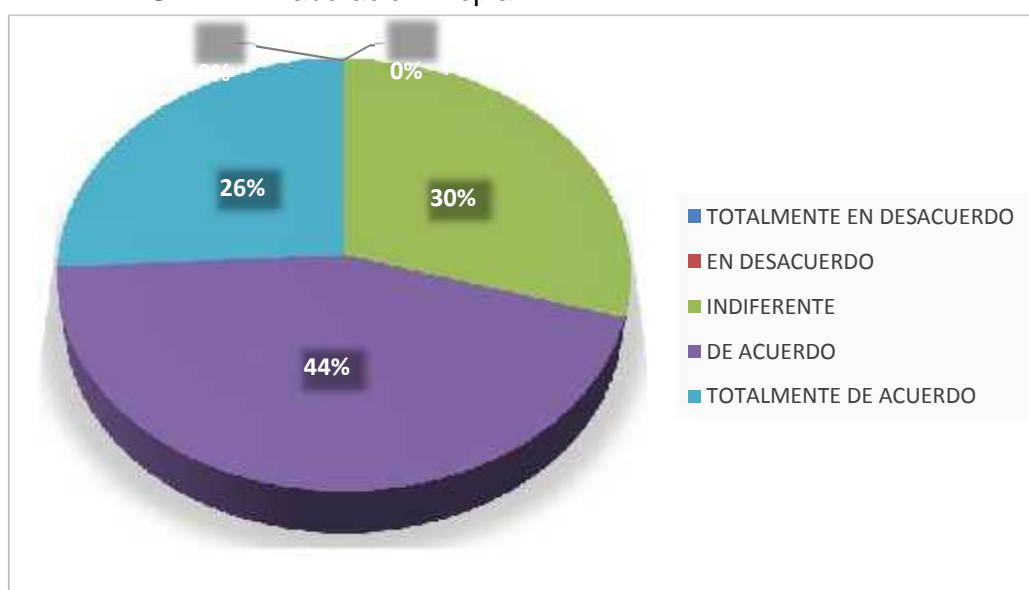
Gráfica N° 26. Se muestra profesional en el trabajo.

En la Gráfica se demuestra que el 48% casi siempre muestra profesionalismo en el trabajo, un 37% a veces, un 7% siempre y un 8% casi nunca; las respuestas negativas se pueden deber a la confusión entre los encuestados.

Tabla N° 30. Se muestra respetuoso y amable en el trato.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	0%	0
INDIFERENTE	30%	8
DE ACUERDO	44%	12
TOTALMENTE DE ACUERDO	26%	7
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



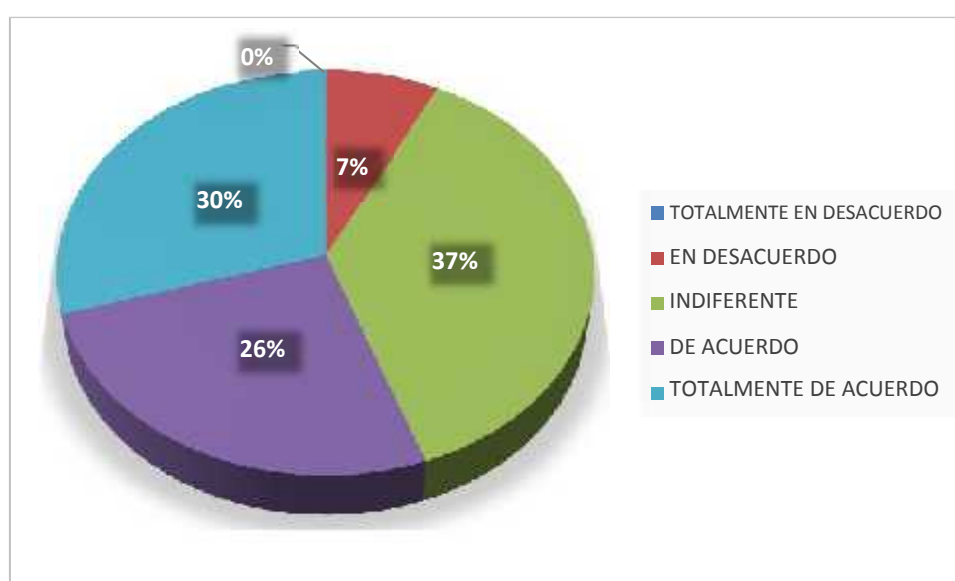
Gráfica N° 27. Se muestra respetuoso y amable en el trato.

De la Gráfica se describe que un 26% siempre se muestra respetuoso y amable en el trato, el 44% casi siempre lo hace y el 30% a veces se muestra respetuoso.

Tabla N° 31. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.

<b>SECTOR</b>	<b>%</b>	<b>FRECUENCIA</b>
TOTALMENTE EN ESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	7%	2
INDIFERENTE	37%	10
DE ACUERDO	26%	7
TOTALMENTE DE ACUERDO	30%	8
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia.



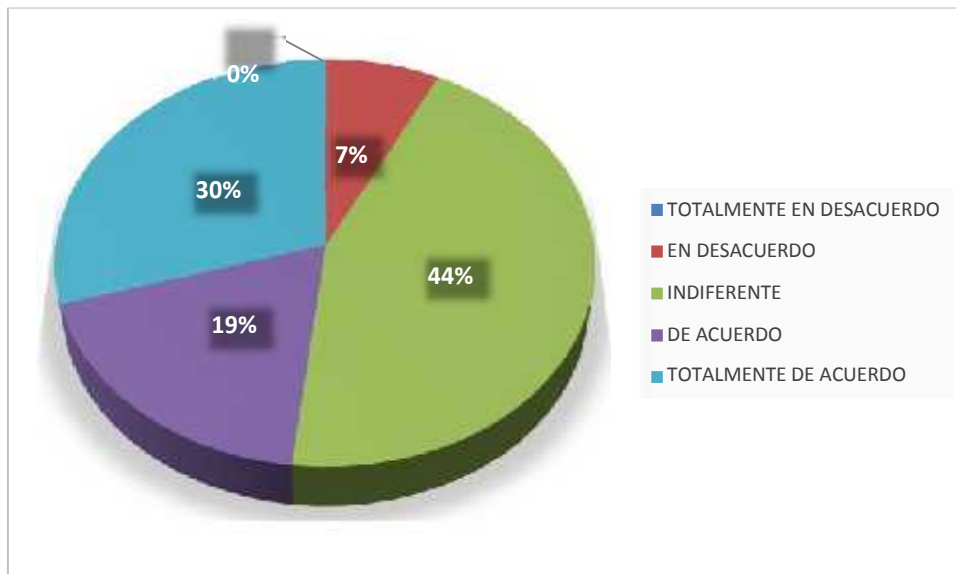
Gráfica N° 28. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.

De la Gráfica se demuestra que el 56% de los trabajadores siempre o casi siempre expresan nuevas ideas para mejorar los procesos o procedimientos en la I.E., el 37% a veces lo realiza y solamente un 7% casi nunca expresa ideas nuevas para mejorar los procesos.

Tabla N° 32. Se muestra asequible al cambio.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	18%	12
EN DESACUERDO	17%	11
INDIFERENTE	18%	12
DE ACUERDO	20%	13
TOTALMENTE DE ACUERDO	26%	17
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



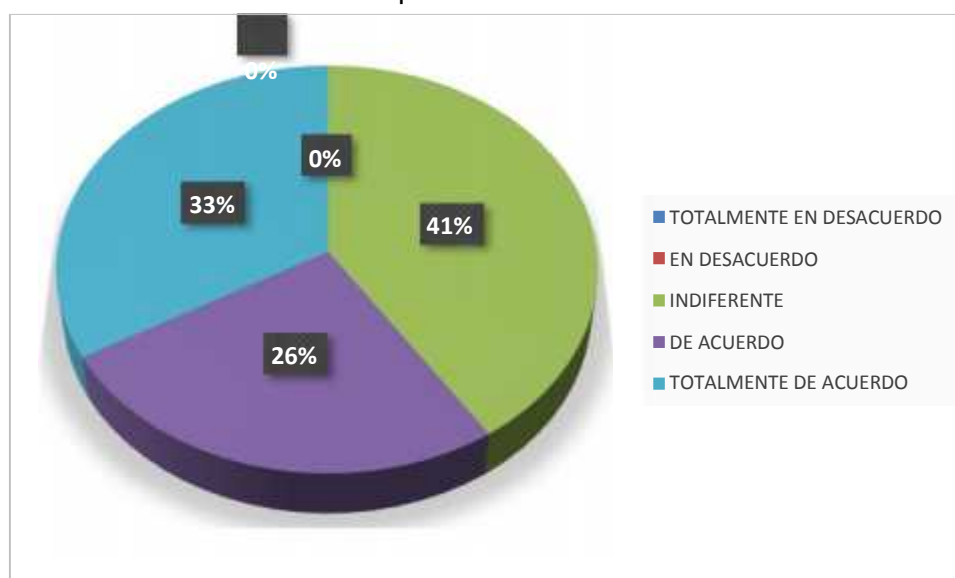
Gráfica N° 29. Se muestra asequible al cambio.

De la Gráfica se deduce que el 30% siempre se muestra asequible al cambio, un 19% casi siempre, un 44% a veces en ocasiones y un 7% casi nunca se muestra asequible al cambio.

Tabla N° 33. Se anticipa a las dificultades.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	0%	0
INDIFERENTE	41%	11
DE ACUERDO	26%	7
TOTALMENTE DE ACUERDO	33%	9
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



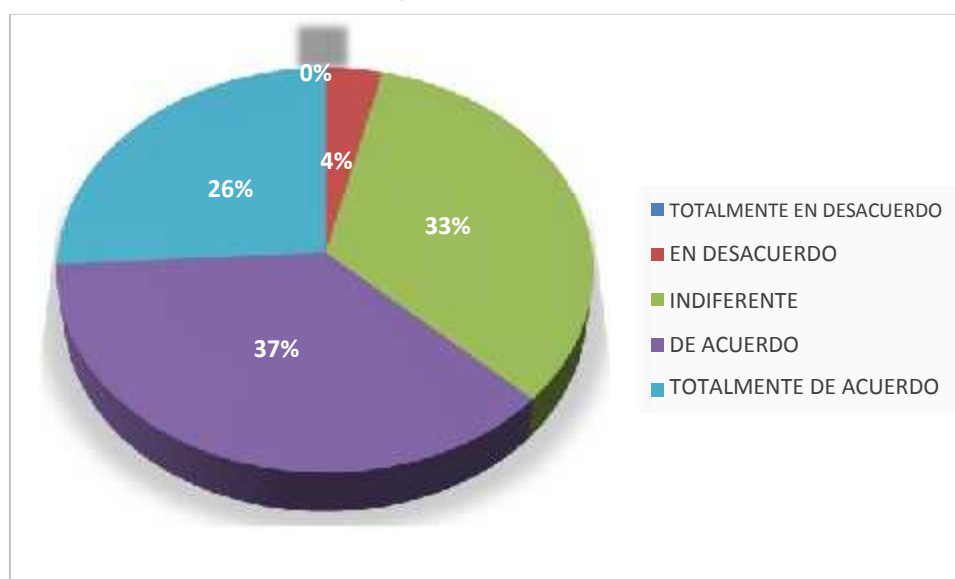
Gráfica N° 30. Se anticipa a las dificultades.

De la Gráfica se describe que un 33% siempre se anticipa a las dificultades, un 20% casi siempre lo hace y un 41% a veces se anticipa y a veces no.

Tabla N° 34. Tiene gran capacidad para resolver problemas.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	33%	9
DE ACUERDO	37%	10
TOTALMENTE DE ACUERDO	26%	7
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



Gráfica N° 31. Tiene gran capacidad para resolver problemas.

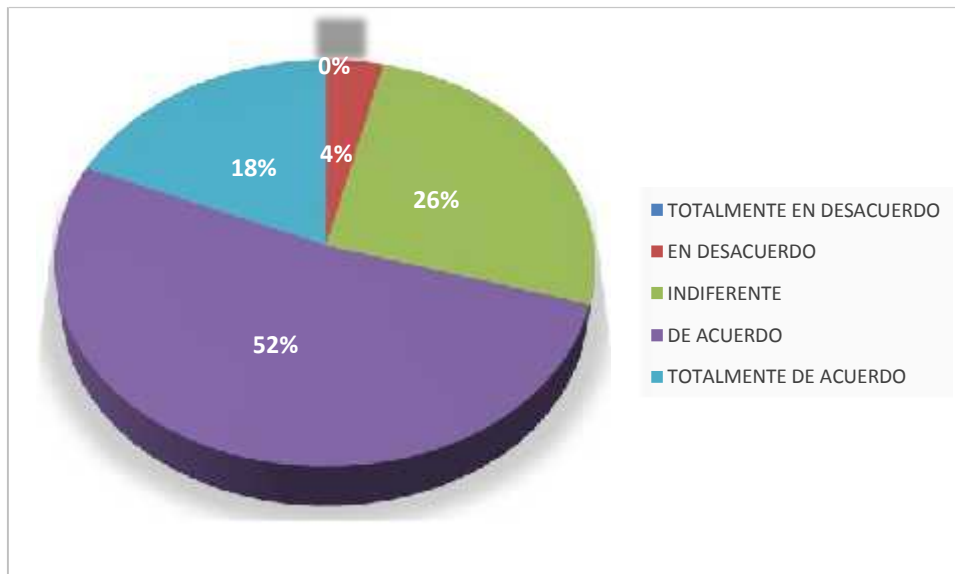
De la Gráfica se determina que el 63% siempre o casi siempre tiene una gran capacidad para resolver problemas, un 33% a veces resuelven los problemas y solamente un 4% casi nunca tiene la capacidad de resolver los problemas.



Tabla N° 35. Muestra aptitud para integrarse al equipo.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	26%	7
DE ACUERDO	52%	14
TOTALMENTE DE ACUERDO	19%	5
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



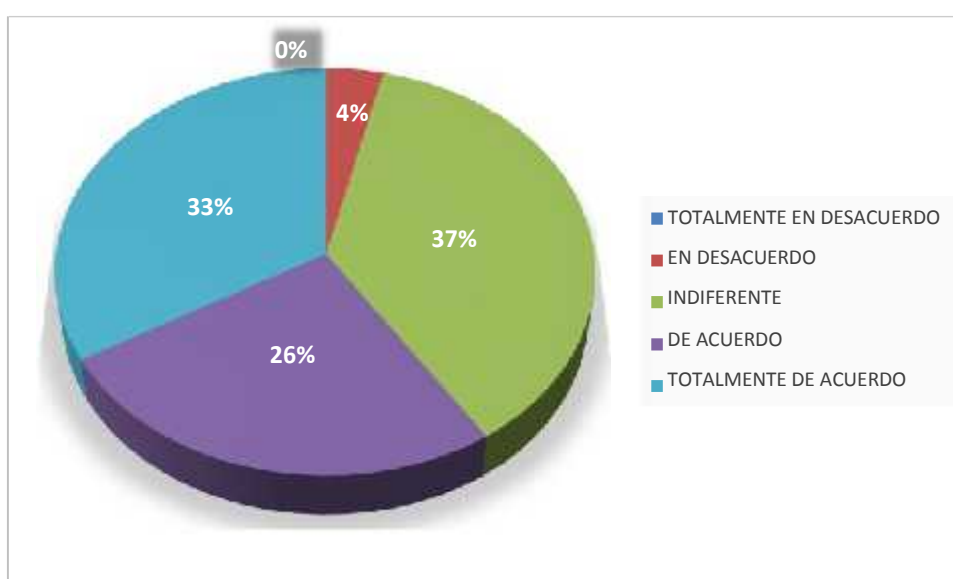
Gráfica N° 32. Muestra aptitud para integrarse al equipo.

De la Gráfica se describe a una población trabajadora muy comprometida con el trabajo en equipo (70%), una población que respondió que a veces muestra esta aptitud y un 4% que casi nunca tiene la aptitud para integrarse al equipo.

Tabla N° 36. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	4%	1
INDIFERENTE	26%	7
DE ACUERDO	52%	14
TOTALMENTE DE ACUERDO	19%	5
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



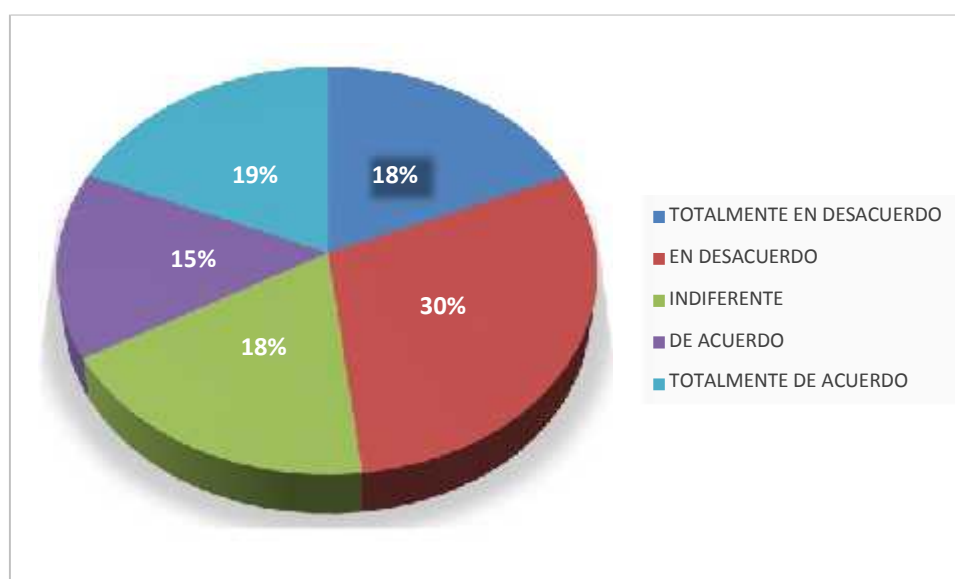
Gráfica N° 33. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.

El 59% de los trabajadores respondió que siempre o casi siempre se identifica fácilmente con los objetivos del equipo, un 37% a veces lo hace y un 4% casi nunca o le es muy difícil alinearse con los objetivos del equipo.

Tabla N° 37. Planifica sus actividades.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	19%	5
EN DESACUERDO	30%	8
INDIFERENTE	19%	5
DE ACUERDO	15%	4
TOTALMENTE DE ACUERDO	19%	5
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



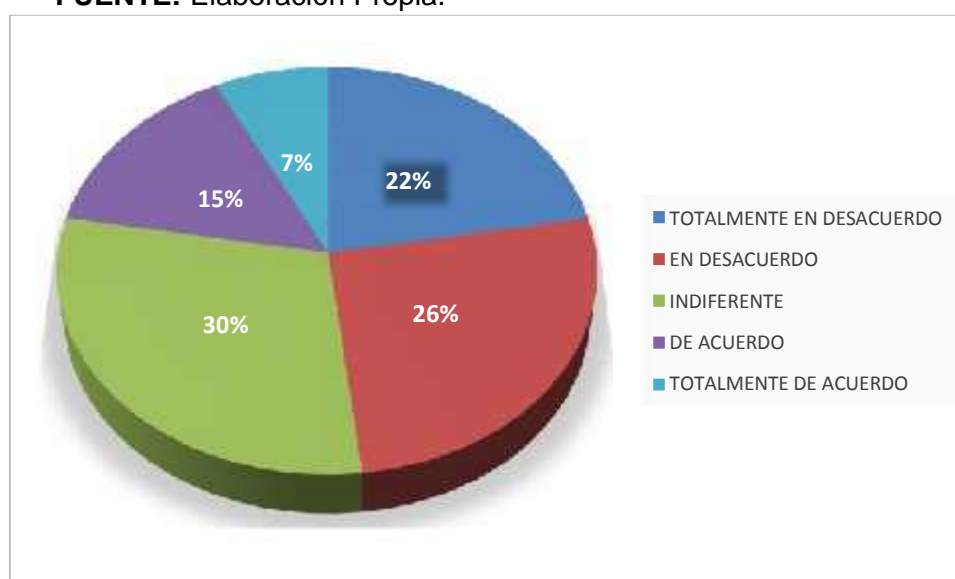
Gráfica N° 34. Planifica sus actividades.

De la Gráfica se puede ver que casi la mitad (48%) nunca o casi nunca planifican sus actividades, el 18% a veces lo realiza y solamente el 34% siempre o casi siempre planifica sus actividades.

Tabla N° 38. Hace uso de indicadores.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	22%	6
EN DESACUERDO	26%	7
INDIFERENTE	30%	8
DE ACUERDO	15%	4
TOTALMENTE DE ACUERDO	7%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



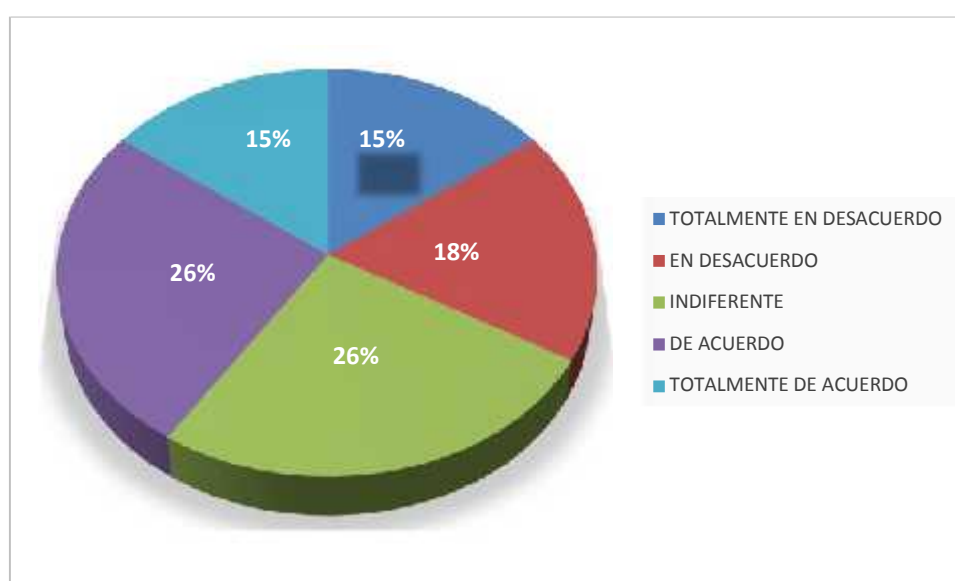
Gráfica N° 35. Hace uso de indicadores.

De la Gráfica se describe que casi la mitad de los trabajadores (48%), no hacen unos de indicadores o casi nunca, un 30% a veces lo realiza y solamente el 22% siempre o casi siempre hacen uso de indicadores para su trabajo.

Tabla N° 39. Se preocupa por alcanzar las metas.

SECTOR	%	FRECUENCIA
TOTALMENTE EN ESACUERDO	15%	4
EN DESACUERDO	19%	5
INDIFERENTE	26%	7
DE ACUERDO	26%	7
TOTALMENTE DE ACUERDO	15%	4
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

FUENTE: Elaboración Propia.



Gráfica N° 36. Se preocupa por alcanzar las metas.

De la Gráfica se describe que el 15% de los trabajadores siempre se preocupa por alcanzar las metas, un 26% casi siempre está atenta, el 26% a veces se preocupa por las metas, el 18% casi nunca se preocupa por las metas y un 15% no le interesan las metas de la I.E.

### 3.2. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN “r”

El coeficiente de correlación lineal es el cociente entre la covarianza y el producto de las desviaciones típicas de ambas variables.

El coeficiente de correlación lineal se expresa mediante la letra r.

$$r = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \sigma_y}$$

Donde:

r = Coeficiente de correlación.

$\sigma_{xy}$  = Covarianza

$\sigma_x$  = Desviación típica de la variable independiente (Satisfacción laboral).

$\sigma_y$  = Desviación típica de la variable dependiente (Desempeño docente).

Tabla N° 40. Escala de interpretación del coeficiente “r”

<b>RANGO RELACIONAL</b>	
0.00 – 0,25	Escasa o nula
0,26 – 0,50	Débil
0,51 – 0,75	Entre moderada y fuerte
0,76 – 1.00	Entre fuerte y perfecta

**FUENTE:** (Martínez Ortega, 2009)

Para poder trabajar con los resultados de los cuestionarios, se tiene que dar valores, ya que se sustentan en una escala de Likert ambos cuestionarios. La calificación o puntuación se asigna de acuerdo a la dirección del ítem, si tiene una dirección positiva la puntuación es:

Tabla N° 41. Valores de transformación para escala de Likert

<b>PREGUNTAS NEGATIVA</b>		<b>PREGUNTAS POSITIVA</b>	
(+2)	Totalmente de acuerdo	(-2)	Totalmente de acuerdo
(+1)	De acuerdo	(-1)	De acuerdo
(0)	Indiferente	(0)	Indiferente
(-1)	En desacuerdo	(+1)	En desacuerdo
(-2)	Totalmente en desacuerdo.	(+2)	Totalmente en desacuerdo.

**FUENTE:** Berenson, M (2006) Estadística para Administración

Se determinan preguntas positivas a las preguntas que cumplen con la misma relación que la escala de Likert planteada para el estudio y determinada en el instrumento, o dicho de otra manera que la misma pregunta no tenga una negación, para el caso de las preguntas relacionadas con la primera parte de satisfacción se tomará la relación positiva; pero para las preguntas que están en la parte de desempeño, se tuvo que cambiar la transformación en las preguntas 3 y 4 por contener en la pregunta una negación; en tal caso se utilizó la relación de preguntas negativas, esto debido a que sí se colocaba con la otra escala la valorización se desvirtuaba.

Según esta conversión se pudo determinar un número que era representativo para cada uno de los encuestados en los 2 instrumentos utilizados, después se definió los parámetros y con la ayuda del SPSS, se determinó el grado de correlación "r", tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 42. Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño

		<b>Desempeño</b>
<b>Satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	0,82
	<b>Laboral</b>	
		N 27

**FUENTE:** Elaboración Propia

Mediante esta prueba se logró determinar que la relación que tiene la variable independiente (Satisfacción Laboral), con la Variable dependiente (Desempeño) es moderada a fuerte, según la escala propuesta en la tabla 40. Por tal motivo esta nos da pie para aceptar la hipótesis H<sub>1</sub>, en la misma que dice: Existe

una relación significativa entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los Colaboradores de las Institución Educativa “Cristóbal Benque” de Colcamar- Luya, Amazonas – Perú.



#### IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las instituciones educativas estatales del país no son competitivas debido a que sus colaboradores no se encuentran motivados o a gusto, situación que es totalmente diferente en la I.E. Cristóbal Benque tal como se evidencia en las tablas 14 en la que un 48% de los trabajadores expreso que el ambiente no les genera estrés, así mismo en la tabla 17 el 59% expresaron que las condiciones laborales son muy satisfactorias, esto gracias a que la I.E. en miras de ser una institución diferente a otras busca en sus colaboradores que a la medida de sus recursos y normas estén contentos con su labor requerida para lograr sus metas y ser un ente diferente y productivo para la comunidad.

Es gracias a este objetivo que el 74% de trabajadores se siente copartícipe de los éxitos de la I.E. Esto confirma lo que menciona Álvarez (2010), “el gusto a su trabajo depende que el colaborador esté motivado”, y esto depende de muchos factores como son: salario, condiciones de trabajo, clima institucional, seguridad en su trabajo, beneficios sociales, reconocimiento y recompensas por su trabajo, de esta manera se hace fuerte la institución y progresa paulatinamente a la vanguardia de la tecnología y de lo que en el futuro pueda venir, así la institución se hace competente ante otras instituciones y es orgullo de la comunidad tanto dentro y fuera de ella.

Por otro lado el clima organizacional toma muy en cuenta las funciones, responsabilidades y habilidades de los trabajadores, es por eso que en la I.E. el 74% conoce sus funciones y responsabilidades, el 85% conoce su trabajo y esto sumado a que el 41% expresa, que en su puesto de trabajo desarrolla sus habilidades, genera un satisfacción laboral muy alta, tal como indica Valencia (2014), cuando menciona que un clima organizacional se refiere que para trabajar en equipo se tiene que ser pacientes, prudentes, donde los trabajadores se sienten a gusto y dan todo de sí para conseguir los objetivos trazados teniendo en cuenta su vision y misión, más aún si estos se encuentran implementados o capacitados continuamente sin necesidad de decirles realizan las cosas por voluntad propia, todo esto fortalece a la institución.

Al mismo tiempo, Fuentes (2012) cuando indica que mientras más implementado o capacitado esté el trabajador de una instancia o de una organización el desempeño laboral será mejor y su contentamiento profesional

será excelente, tal como se nota en la parte de desempeño de los trabajadores de la I.E. donde más de 50% terminan oportunamente su trabajo, cumpliendo con sus tareas, sin necesidad de que un supervisor este tras de él, mostrando sus ideas y sestando muy preparados para los cambios. Lo mismo que redundo en la institución, en su competitividad en el mercado educativo.

De la misma manera es muy importante la buena dirección con objetivos y actitudes adecuadas; en la I.E. el 41% refirieron que el equipo directivo demuestra un dominio técnico medio – alto, resolviendo los problemas adecuadamente y tomando decisiones concordadas con todo el personal, lo que genera un clima de cooperación pero como expresa Ventura (2012), esto puede generar descontento en los trabajadores quitándoles las ganas de seguir luchando por la entidad que laboran, de esta manera el contentamiento profesional se ve decaído pues trabajan por cumplir, sin interesarles la institución educativa y que esta siga adelante, sino más bien se vuelven conformistas y buscan otras formas de poder sobresalir pero en otros campos.

Otro gran tema es la relación que se tienen entre trabajadores y los usuarios de la I.E., lo mismo que según las encuestas se puede notar que hay una buena relación entre ellos, con buena comunicación, con trabajo en equipo y todo esto repercute con el trato hacia los estudiantes y a su vez con la forma como ven su trabajo, pero es muy necesario que siempre la motivación radique en todos los aspectos de su vida, de esta forma da mayor seguridad a su trabajo y bienestar a su familia. (Valencia, 2014)

Con la prueba de correlación queda demostrado que en la I.E. la Satisfacción laboral esta estrechamente relacionada con el desempeño de los docentes, plana directiva y trabajadores, y como estos vuelcan esa satisfacción en los alumnos, padres de familia y toda la población.

## V. CONCLUSIONES

Se logró diagnosticar el grado de satisfacción y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la I.E. Cristóbal Benque de Colcamar, en los cuales, en la satisfacción laboral se encuentran en su mayoría satisfecho con las funciones y responsabilidades que realizan, esto gracias a que están bien definidas la carga de trabajo, reciben la información y capacitación necesaria para su trabajo, y sienten que pueden desarrollar sus habilidades la mayoría de las veces (82%), esto genera que el 74% de los colaboradores se sientan identificados con los éxitos y fracasos de la I.E. generando un clima de compromiso con la I.E. Si sumamos a esto la buena comunicación que hay entre ellos (74%) y con los usuarios de la I.E. (63%), esto genera las condiciones idóneas para que el trabajo satisfaga laboral, personal y espiritualmente a todos los trabajadores; cabe resaltar que no toda la población estudiada tiene esta característica.

En la que respecta al desempeño, los trabajadores de la I.E., se encuentran en una condición buena que con las determinadas acciones puede ser mejorada. En lo que respecta a orientación de resultados los trabajadores cumplen con sus tareas (56%), terminando su labor oportunamente (63%); respecto a la calidad, todos se preocupan por no cometer errores (63%), mostrándose profesional (56%) y no necesitando para ello la supervisión contante para realizar sus actividades (63%). En lo que respecta a iniciativa, se puede notar que tienen una gran iniciativa (56%), y siempre demuestran resiliencia. El único tema que tienen que mejorar es en la organización de su trabajo debido a que son pocos los que planifican (33%), hacen uso de indicadores (22%) pero si hay una tendencia a preocuparse por alcanzar las metas (41%).

Se logró identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral, dentro de los cuales se tiene al factor trabajo, al ambiente físico donde realizan su trabajo, la relación que tienen entre compañeros de labores, la formación, la comunicación y los canales de la misma, la mejora constante y la relación que estos tiene con la plana directiva, esto sumado a los factores orientación por resultados, calidad, iniciativa, trabajo en equipo y organización que se estudia en el desempeño, generan un solo marco para la investigación de las características óptimas para la

población conformada por todos los trabajadores de la I.E. Cristóbal Benque de Colcamar.

Se determinó la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en la I.E. Cristóbal Benque de Colcamar, según la prueba de correlación, encontrándose que las variables están muy relacionadas entre sí, tal como lo demuestra el grado de correlación de 0,82, que en la escala de correlación se encuentra en el rango de buena relación. Esto nos permite definir que si las condiciones laborales mejoran, el desempeño en los trabajadores será mejor y viceversa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se sugiere que por intermedio de la Dirección de la I.E, se implementen políticas de trabajo, en las que se puedan definir y conocer los objetivos generales de la I.E. por todos los colaboradores, lo que conllevará a asumir un compromiso común para el logro de los objetivos planteados, dentro del marco referencial de un buen clima laboral favorable.

Se sugiere que a través de la Dirección de la I.E. promuevan una reunión para que definan sus funciones, necesidades, dificultades, aspiraciones entre otras para que en forma democrática lleguen a un acuerdo. Así como también programar reuniones periódicas con todo el personal que labora en la institución para lograr resolver los inconvenientes comprometiéndose todos en el logro de un solo objetivo.

Que la plana jerárquica cumpla con su función sin delegar a otros u omitir, ya que esta es una parte fundamental para lograr el funcionamiento y logro de metas, las capacitaciones, clima institucional, etc.

Se sugiere al mismo tiempo, que la Dirección de la I.E implementar un cronograma de reuniones de capacitación para todos los colaboradores conforme a su cargo que desempeñan en la institución; lo que generará una mayor eficiencia y eficacia en el servicio brindado.

Se sugiere que mediante la Dirección de la I.E. se realice de manera periódica encuestas de percepción de la satisfacción laboral y evaluación del desempeño laboral a fin de analizar e interpretar los resultados para tomar las decisiones pertinentes.

Que a través de la Dirección de la I.E se canalice estímulos y/o reconocimientos para los colaboradores como un mecanismo de motivación permanente.

Que por intermedio de la Dirección de la I.E se promueva la implementación de actividades con índole social de sano esparcimiento que integre a todos los colaboradores en un solo equipo, lo que generará mayor identidad e identificación con los objetivos trazados.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiang, S. N. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizacionSector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, Adaptación y Validación de instrumentos. Universum (Talca). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-237620080002000004>
- Alvarez. (2010). Satisfaccion laboral en el personal tecnico y secretarial de una Institucion de educacion superior . Tesis. Tesis, Universidad Rafael Landivar. Guatemala., Guatemala.
- Amoroós, F. (s.f.). factores de la satisfaccion laboral. Chiclayo, Peru. Obtenido de internet <http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/calidad-y-productividad.php>.
- Amoros, F. (2011). , Factores de satisfacción laboral. Edición de la página de internet. Obtenido de <http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/calidad-y-productividad.php>.
- Appleton, C. (2013). "SATISFACCION Y DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UNION DE IGLESIAS ADVENTISTAS DE BELICE. TESIS, UNIVERSIDAD DE MONTE MORALES, BELICE.
- Arruë, C. (2015). "INFLUENCIA DE LA SATISFACCION CON LA VIDA Y LA SATISFACCION LABORAL EN EL RENDIMIENTO". TESIS, LIMA.
- Berenson, M. L.; Krehbiel, T. C. y Levine, D. M. (2006). ESTADÍSTICA PARA ADMINISTRACIÓN. (4ª ed.). México: Pearson Educación.
- Carr, J. Z. (2003). Percepciones del clima son importantes: Un análisis de la trayectoria meta-analítico en relación molar climático, los estados cognitivos y afectivos, y los resultados del trabajo a nivel individual.
- D., V. (2004). En Construccion de la profesion Docente en America Latina (pág. N° 31). Santiago de Chile, Chile: PREAL.
- Dardon, B. (. (2004). Anacafé. Impulsarán salarios por productividad. Guatemala. Prensa Libre.

- Davis, K.& Newstrom,J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. Mexico: McGraw-Hill.
- España, D. E. (2010). Satisfaccion laboral en Estados Unidos. DIARIO EXTERIOR DE ESPAÑA.
- Fernandez, R. (2014). "RELACIONES DE BIENESTAR SUBJETIVO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN GERENTE". TESIS, LIMA-PERU.
- Fuentes, S. (2012). "Satisfaccion laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegacion de Recursos humanos del organismo judicial en la ciuda de QUETZALTENANGO). QUETZALTENANGO.
- Fuentes, S. (2012). "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD" (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO. TESIS, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR, QUETZALTENANGO - GUATEMALA.
- Fuentes, S. (2012). SATISFACCION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD. TESIS, QUETZALTENANGO.
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad. tesis, Quetzaltenango.
- Fuentes, S. (2012). SATISFACCION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACION DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL. QUETZALTENANGO - GUATEMALA.
- Fuentes, S. (2012). Tesis“Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”. TESIS, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR, Quetzaltenango”.
- Garoz, P. (25 de mayo de 2010). El mercado de trabajo, los salarios y la productividad. . Obtenido de <http://definanzas.com/2009/05/25/concepto-de-productividad/>

- Gutierrez, A. (2010). Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional. Guatemala: SATIL.
- Hospinal, S. (mayo de 2013). Artículo "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa F y D Inversiones S.A.C" DAT(UNIVERSIDAD Nacional MAYOR DE SAN MARCOS) LIMA – PERU. REVISTA DE INVESTIGACION INDUSTRIAL dat, 05.
- Linares, L. (2014). Influencia del estrés, ansiedad y apoyo en el trabajo sobre el nivel de satisfacción laboral, malestar físico y ausentismo en profesores. tesis, UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MEXICO, Mexico.
- Medina, O. (2008). satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa .. Revista de administración pública.
- Muñoz, P. (2005). Grado de interiorización de valores en estudiantes de secundaria. . Tesis de maestría, Universidad de Morelos, Nuevo León.
- Navarro, S. M. (2012). SATISFACCION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD"( . TESIS, QUETZALTENANGO.
- Perez, N. .. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONIA, PERIODO 2013. IQUITOS.
- Roldan, P. .. ( 2009). Calidad y productividad. Revista de la escuela internacional de Coaching.
- S., R. R. (2014). "RELACIONES ENTRE EL BIENESTAR SUBJETIVO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN GERENTES". LIMA.
- Sanchez, C. (22 de junio de 2014). Condiciones de docentes Universitarios, satisfacción, exigencias laborales y daños a la salud. salud y trabajo, 13.
- Solares, E. .. (2007). Factores que aumentan la productividad. Revista Industria.
- Tavara, C. (2015). "SATISFACCION LABORAL DE LOS DIRECTORES DE LA INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EDUCACION BASICA REGULAR



VINCULADAS AL PROGRA DE EDUCACION. UNIVERSIDAD NACINAL DE PIURA, PIURA.

Valencia, G. (2014). INFLUENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE PERSONAL DE LOS LABORATORIOS ECUA - AMERICAN. TESIS, UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR SEDE ECUADOR, QUITO.

Ventura, Z. (2012). "SATISFACCION LABORAL EN DOCENTES- DIRECTIVOS CON SECCION A CARGO DE 04 INSTITUCIONES DE EDUCACION INICIAL. TESIS, UNIVERSIDAD CATOLICA EL PERU, SAN MIGUEL - LIMA.

## VII. ANEXOS

### ENCUESTA DE LA SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO.

Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con una "X" en blanco la alternativa que describa mejor la realidad actual de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcamar.

#### **Objetivo:**

Conocer y analizar la relación que existe entre la Satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque del distrito de Colcamar en el espacio en blanco que corresponde de acuerdo al criterio que estime por conveniente:

#### **INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.**

Marca con una X aquella respuesta que estime por conveniente.

SEXO			
MASCULINO		FEMENINO	

#### **PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO.**

Marca con una X aquella respuesta que estime por conveniente.

N°	PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA SATISFACCION LABORAL	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
01	Las funciones y responsabilidades están definidas.					
02	Se tiene bien definida la carga de trabajo y su organización					
03	¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?					
04	Reciben información sobre sus funciones.					
05	El Equipo Directivo demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
06	El equipo directivo soluciona los problemas de manera eficaz.					

07	¿El equipo directivo toma decisiones con la participación del personal de la Institución Educativa?					
08	¿La relación entre trabajadores es buena?					
09	Colaboración entre trabajadores					
10	El ambiente de trabajo le produce estrés.					
11	La comunicación interna funciona correctamente.					
12	La comunicación entre trabajadores y usuarios es buena.					
13	Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias					
14	¿Tengo la formación necesaria para desempeñar mis funciones?					
15	Recibe capacitación y actualización permanente para mejorar su servicio.					
16	Para usted la mejora de la calidad educativa es prioridad para la Institución Educativa.					
17	¿El responsable de mi Institución educativa pone en marcha iniciativas de mejora partiendo del consenso de las decisiones de la mayoría?					
18	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Institución Educativa en donde trabajo.					
19	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
20	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
<b>PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL DESEMPEÑO</b>						
21	Termina oportunamente su trabajo					
22	Cumple con las tareas que se le encomienda					
23	Comete errores en el trabajo					

24	Requiere de supervisión frecuente					
25	Se muestra profesional en el trabajo					
26	Se muestra respetuoso y amable en el trato.					
27	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.					
28	Se anticipa a las dificultades.					
29	Tiene gran capacidad para resolver problemas.					
30	Muestra aptitud para integrarse al equipo.					
31	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					
32	. Planifica sus actividades					
33	Hace uso de indicadores.					
34	Se preocupa por alcanzar las metas.					

**FUENTE:** Universidad de Salamanca 2005

UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

¡GRACIAS POR TU  
COLABORACIÓN!

**CONSTANCIA**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: **"Satisfacción Laboral y Desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa "Cristóbal Benque" de Colcamar"**. Su autor es Juan Baldomero Santillán Cueva, estudiante de la **Escuela Profesional de Administración** de la **Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo**.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de veintisiete participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de octubre del 2016, según técnica de Encuesta y/o cuestionario.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por la autora, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Chachapoyas, octubre del 2016



Mg LINDSAY MAYREÑA FARJE TRUJILLO  
N° COLEGIATURA .....

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Lindsey Moyano Fajó Fajó
	PROFESIÓN	DOCENTE
	ESPECIALIDAD	EDUCACION INICIAL
2.	GRADO ACADÉMICO	Magister en PSICOLOGIA EDUCATIVA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	11 AÑOS DE SERVICIO
	CARGO	DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA INICIAL N° 339-E, (Cristóbal)
Título de la Investigación: Satisfacción Laboral y Desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa "Cristóbal Benque" de Colcamar		
3.	DATOS DEL TESISISTA	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Baldomero Santillán Cueva
3.2	PROGRAMA DE PREGRADADO	SUBE
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	
		1. Entrevista ( ) 2. Cuestionario (X ) 3. Lista de Cotejo ( ) 4. Diario de campo ( )
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	
	<p><b>GENERAL:</b> Identificar los factores que influyen en la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcamar - Luya, Amazonas - Perú.</p> <p><b>ESPECIFICOS:</b> -Determinar el grado de satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la institución Educativa Cristóbal Benque de Colcamar- Luya, Amazonas - Perú. -Identificar los factores que influyen en la Satisfacción laboral y el Desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcamar Luya, Amazonas - Perú. -Identificar las características que influyen en la Satisfacción laboral y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcamar - Luya, Amazonas - Perú.</p>	



A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en el cuadro correspondiente de acuerdo al criterio que Usted Estime.

**N° 6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO**

**INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL**

Marca con una X en cada una de las casillas respectivas que crea conveniente.

SEXO	
<input type="checkbox"/> MASCULINO	<input type="checkbox"/> FEMENINO

**PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO.**

Marca con una X en cada una de las casillas respectivas que crea conveniente.

N°	PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL	TOTALMENTE EN DEACUERDO O	EN DEACUERDO O	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN DEACUERDO
01	Las funciones y responsabilidades están definidas.					
02	Se tiene bien definida la carga de trabajo y su organización					
03	¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?					
04	Reciben información sobre sus funciones.					
05	El Equipo Directivo demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
06	El equipo directivo soluciona los problemas de manera eficaz.					
07	¿El equipo directivo toma decisiones con la participación del personal de la Institución Educativa?					
08	¿La relación entre trabajadores es buena?					
09	Colaboración entre trabajadores					



10	El ambiente de trabajo le produce estrés.					
11	La comunicación interna funciona correctamente.					
12	La comunicación entre trabajadores y usuarios es buena.					
13	Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias					
14	¿Tengo la formación necesaria para desempeñar mis funciones?					
15	Recibe capacitación y actualización permanente para mejorar su servicio.					
16	Para usted la mejora de la calidad educativa es prioridad para la Institución Educativa.					
17	¿El responsable de mi Institución educativa pone en marcha iniciativas de mejora partiendo del consenso de las decisiones de la mayoría?					
18	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Institución Educativa en donde trabajo.					
19	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
20	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
<b>PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL DESEMPEÑO</b>						
21	Termina oportunamente su trabajo					
22	Cumple con las tareas que se le encomienda					





23	Comenta errores en el trabajo								
24	Requiere de supervisión frecuente								
25	Se muestra profesional en el trabajo								
26	Se muestra respetuoso y amable en el trato								
27	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos								
28	Se anticipa a las dificultades								
29	Tiene gran capacidad para resolver problemas								
30	Muestra aptitud para integrarse al equipo								
31	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo								
32	Planifica sus actividades								
33	Hace uso de indicadores								
34	Se preocupa por alcanzar las metas								

FUENTE: UNIVERSIDAD DE SALAMANCA 2005. UNIDAD DE EVALUACION DE LA CALIDAD

**7. COMENTARIOS GENERALES:** Que el presente Instrumento de evaluación es importante porque sera presente para la mejora del desempeño de los trabajadores de Educación



**8. OBSERVACIONES:**

*Que los Instrumentos son importantes para poder sacar conclusiones específicas inherentes a los derechos su reconociendo que se implementa en las Instituciones Educativas de la Región*



MAG. MAYRENA FARGE TRUJILLO  
Colegiatura N°...



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES
- Apellidos y Nombres del experto: Lindsey Naylena Fajie Trojillo
  - Grado Académico: Magister
  - Institución donde labora: Institución Educativa Inicial N° 339 - San Cristóbal
  - Dirección: San Cristóbal Teléfono: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_
  - Autor (s) del instrumento: \_\_\_\_\_

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	JUICIO DE EXPERTOS				
		Deficiente	Bajo	Regular	Buena	Muy Buena
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems, están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El ítem de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. Promedio de Valoración: \_\_\_\_\_

Fecha: 05/11/2012





rtU.<.IUDJ0  
t CV c.cu't SCIHC:L\\O

## CONSTANCIA

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la mvesuceción. cuyo título es: "Satisfacción Laboral y Desempeño de los colaboradores de la Institución Educaliva "Cristóbal Benque" de Colcamar" Su autora es Juan Baldomero Santill3n Cueva, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo-Campus Chiclayo.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de veintisiete participantes del proceso de investigación que se aplicará durante el mes de octubre del 2016. scgUn tecnica de Encuesta y/o cuestionario

Las observaciones realizadas han sido levantadas por la autora. quedando finalmente aprobadas Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

arn.:Chachapoyas, octubre del 2016



Nº COLEGIATURA . 0'4 3 4.i,q e KS

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

1.	NOMBRE DEL JUEZ	ROGER ZUTA QUINTANA
	PROFESIÓN	PROFESOR
	ESPECIALIDAD	CIENCIAS NATURALES
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN EDUCACION - GESTION EDUCATIVA
2.	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	18 AÑOS
	CARGO	DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA CRISTÓBAL BENQUE - COLCAMA
Título de la Investigación: Satisfacción Laboral y Desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa "Cristóbal Benque" de Colcama		
3.	DATOS DEL TESISISTA	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Baldomero Santillán Cueva
	PROGRAMA DE PREGRADO	SIJBE
3.2	1. Entrevista ( )	
	2. Cuestionario (X )	
4.	3. Lista de Cotejo ( )	
	4. Diario de campo ( )	
5.	GENERAL: Identificar los factores que influyen en la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcama - Luya, Amazonas - Perú.	
	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	ESPECÍFICOS: -Determinar el grado de satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcama - Luya, Amazonas - Perú. -Identificar los factores que influyen en la Satisfacción laboral y el Desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcama Luya, Amazonas - Perú. -Identificar las características que influyen en la Satisfacción laboral y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Cristóbal Benque de Colcama - Luya, Amazonas - Perú.



A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en el cuadro correspondiente de acuerdo al criterio que Usted estime.

**Nº 6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO**

**INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.**

Marca con una X aquella respuesta que crea conveniente.

SEXO	
1	2
MASCULINO	FEMENINO

**PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO.**

Marca con una X aquella respuesta que crea conveniente.

Nº	PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
01	Las funciones y responsabilidades están definidas.					
02	Se tiene bien definida la carga de trabajo y su organización					
03	¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?					
04	Reciben información sobre sus funciones.					
05	El Equipo Directivo demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
06	El equipo directivo soluciona los problemas de manera eficaz.					
07	¿El equipo directivo toma decisiones con la participación del personal de la Institución Educativa?					
08	¿La relación entre trabajadores es buena?					
09	Colaboración entre trabajadores					



10	El ambiente de trabajo le produce estrés.				
11	La comunicación interna funciona correctamente.				
12	La comunicación entre trabajadores y usuarios es buena.				
13	Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias				
14	¿Tengo la formación necesaria para desempeñar mis funciones?				
15	Recibe capacitación y actualización permanente para mejorar su servicio.				
16	Para usted la mejora de la calidad educativa es prioridad para la Institución Educativa				
17	¿El responsable de mi Institución educativa pone en marcha iniciativas de mejora partiendo del consenso de las decisiones de la mayoría?				
18	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Institución Educativa en donde trabajo.				
19	Estoy motivado para realizar mi trabajo.				
20	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.				
<b>PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL DESEMPEÑO</b>					
21	Termina oportunamente su trabajo				
22	Cumple con las tareas que se le encomienda				





23	Comente errores en el trabajo								
24	Requiere de supervisión frecuente								
25	Se muestra profesional en el trabajo								
26	Se muestra respetuoso y amable en el trato.								
27	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.								
28	Se anticipa a las dificultades.								
29	Tiene gran capacidad para resolver problemas.								
30	Muestra aptitud para integrarse al equipo.								
31	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.								
32	Planifica sus actividades.								
33	Hace uso de indicadores.								
34	Se preocupa por alcanzar las metas.								

FUENTE: UNIVERSIDAD DE SALAMANCA 2005 - UNIDAD DE EVALUACION DE LA CALIDAD

**7. COMENTARIOS GENERALES:** Este instrumento de Investigación ayudara a Identificar las potencialidades y debilidades para el Desempeño de los colaboradores de la Institución, en lo referido a la Implementación en la Mejora de Servicios que se brinda a nuestros usuarios.





8. OBSERVACIONES:

--

*Rogier Zuta Quintana*

MAG. ROGIER ZUTA QUINTANA  
Colegista N° 04334292 ES



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: ZUTÁ QUINTANA ROGER
- Grado Académico: MAGISTER EN EDUCACION - GESTION EDUCATIVA
- Institución donde labora: F.C. "CRISTOBAL BENOQUE" - COLCAMA
- Dirección: BARRIO SAN FRANCISCO Teléfono: 94874498 Email: rogerquin40@gmail.com
- Autor (es) del instrumento: .....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable	X				
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactados claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. Promedio de Valoración: Muy Bueno

Fecha: 12/10/2016



*[Handwritten Signature]*

Mg. ROGER ZUTÁ QUINTANA  
Colegiatura Nº 0433429285