



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA  
EDUCACIÓN

Satisfacción laboral y servicio educativo que brindan los docentes de la Unidad Educativa

Dr. Luis Célleri Avilés Santa Elena Ecuador 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. De La Cruz Perero Walter Gregorio (ORCID: 0000-0002-1226-3719)

ASESORA:

Mg. Pulache Herrera Carmen Mariela (ORCID: 0000-0002-5829-4422)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Piura – Perú

2019

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación es el esfuerzo del trabajo cotidiano el mismo que dedico a mi Dios, por haberme dado la oportunidad de tener vida y salud, a mis Padres Gregorio e Isabel, a mi esposa Amarilis y a mis hijos Gabriel, Valeria y Eddy, y a mis Familiares y Amigos por el apoyo, su consideración, comprensión, amor, cariño y consejos de superación que ha llegado a cristalizarse, un anhelo de varios años hecho realidad.

**El Autor.**

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento profundo a mi Padre Celestial y Mi Dios, para que esta investigación sea una realidad.

Gracias Amado Dios de la Vida, por la salud que me das cada día, por darme este espacio en mi carrera docente y por el trabajo.

Gracias a mis padres, Gregorio e Isabel por su apoyo incondicional y la fuerza moral y espiritual que me dan cada día con el propósito que sea un hombre de bien y buenos principios.

Gracias a mi esposa Amarilis, por su ayuda en mi labor y estar pendiente de mis propósitos y que sin su ayuda no hubiese sido posible esta meta.

Gracias al personal de la Universidad César Vallejo, docentes, autoridades, asesora y miembros de la comunidad por permitirme ejecutar el proyecto con éxito.

**El Autor.**

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Walter Gregorio De La Cruz Perero, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI:0912605318, con la tesis titulada “Satisfacción laboral y servicio educativo que brindan los docentes de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”, Santa Elena, Ecuador 2019”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, agosto de 2019



Lic. Walter Gregorio De La Cruz Perero

DNI N° 0912605318

## ÍNDICE

**Pág.**

Carátula	.....	i
Dedicatoria	.....	ii
Agradecimiento	.....	iii
Página del jurado	.....	iv
Declaratoria de autenticidad	.....	v
Índice	.....	vi
Índice de tablas	.....	ix
Índice de gráficos	.....	x
RESUMEN	.....	xi
ABSTRACT	.....	xii
<b>I.-INTRODUCCIÓN</b>	.....	1
1.1. Realidad problemática	.....	2
1.2. Trabajos previos	.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	.....	10
1.4. Hipótesis	.....	19
1.5. Objetivos	.....	20
<b>II.-MÉTODO</b>	.....	21
2.1. Variables	.....	21
2.2. Operacionalización de variables	.....	22
2.3. Metodología	.....	24
2.4. Diseño	.....	24
2.5. Tipos de estudio	.....	24

2.6. Población, muestra y muestreo	.....	25
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	.....	26
2.8. Métodos de análisis de datos	.....	27
2.9. Aspectos éticos	.....	28
<b>III.-RESULTADOS</b>	.....	29
<b>IV.-DISCUSIÓN</b>	.....	46
<b>V.-CONCLUSIONES</b>	.....	48
<b>VI.-RECOMENDACIONES</b>	.....	49
<b>REFERENCIAS</b>	.....	50
<b>ANEXOS</b>	.....	55
Oficio de Solicitud de Permiso para Prueba Piloto Unidad Educativa Eugenio Espejo	.....	55
Oficio de Aprobación para aplicar Prueba Piloto en la unidad educativa Eugenio Espejo “Comil”	.....	56
Oficio de solicitud de Autorización para realizar la encuesta en la ues	.....	57
Oficio de Autorización para realizar la encuesta en la UES	.....	58
Cuestionario de Satisfacción Laboral realizado a los docentes	.....	59
Cuestionario Servicio Educativo realizado a los padres de familia	.....	60
Base De Datos De Confiabilidad: Satisfacción Laboral	.....	61
Base De Datos De Confiabilidad: Servicio educativo	.....	62

Variable Satisfacción Laboral	.....	63
Variable Servicio Educativo	.....	64
Dimensiones de Satisfacción Laboral	.....	65
Dimensión Servicio Educativo	.....	66
T de Student	.....	67
Matriz de componentes del título:		
Satisfacción Laboral y Servicio Educativo que brindan los Docentes de la Unidad Educativa Dr. Luis Céleri Avilés – Santa Elena - 2019	.....	68
Fotos realizadas cuando se ejecutaba la encuesta en la UELCA	.....	70
Artículo Científico	.....	76
Declaración Jurada de Autoría y Autorización para la Publicación del Artículo Científico	.....	90
Autorización de aprobación de originalidad de tesis	.....	91
Pantallazo de software Turnitin	.....	92
Autorización de publicación de Tesis	.....	93
Autorización de versión final del trabajo de investigación	.....	94

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables: Variable 1, Satisfacción Laboral y Variable 2, Servicio Educativo.....	22
Tabla 2 Población docente y estudiantes que integran la Unidad Educativa .....	25
Tabla 3 Personal docente que labora en la Unidad Educativa.....	26
Tabla 4 Valoración de correlaciones .....	28
Tabla 5 Nivel de la variable 1 Satisfacción Laboral.....	29
Tabla 6 Nivel de la dimensión Aspecto personal académico .....	30
Tabla 7 Nivel de la dimensión Aspecto social comunitario.....	31
Tabla 8 Nivel de la dimensión Aspecto físico capacidades.....	32
Tabla 9 Nivel de la variable Servicio educativo.....	33
Tabla 10 Nivel de la dimensión Gestión académica .....	34
Tabla 11 Nivel de la dimensión Gestión social comunitaria .....	35
Tabla 12 Nivel de la dimensión Gestión administrativa .....	36
Tabla 13 Correlación entre las variables satisfacción laboral y servicio educativo en la unidad educativa "Dr. Luis Célleri Avilés" Santa Elena - Ecuador 2019 .	37
Tabla 14 Cotejo entre personal académico y servicio educativo de los servidores que laboran en la UE "Dr. Luis Célleri Avilés" Santa Elena - Ecuador, 2019 .....	39
Tabla 15 Reciprocidad para variable social comunitario con servicio educativo del profesorado de la UE "Dr. Luis Célleri Avilés" Santa Elena - Ecuador, 2019 .	41
Tabla 16 Correspondencia de variables físico capacidades y servicio educativo de los educadores de la UE "Dr. Luis Célleri Avilés" Santa Elena - Ecuador, 2019 .....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Satisfacción Laboral .....	29
Gráfico 2 Aspecto personal académico .....	30
Gráfico 3 Aspecto social comunitario .....	31
Gráfico 4 Aspecto físico capacidades .....	32
Gráfico 5 Servicio educativo .....	33
Gráfico 6 Gestión académica .....	34
Gráfico 7 Gestión social comunitaria .....	35
Gráfico 8 Gestión administrativa .....	36

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el servicio educativo que brindan los docentes de Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”, Santa Elena, Ecuador. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo correlacional, se utilizó un diseño descriptivo - correlacional, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 50 docentes.

La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre satisfacción laboral y otro cuestionario sobre servicio educativo, aplicados al personal de la institución, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas de Personas y a los estudiantes, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis.

Los resultados mostraron un predominio del nivel de satisfacción laboral totalmente satisfecho con un 50% y un nivel de servicio educativo entre totalmente satisfecho y satisfecho con un 36% y 14% en cada caso. También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables. El grado de relación según el coeficiente  $r$  de Pearson fue de 0,861\*\* (Sig.= 0.000 < 0,01) lo que indica una correlación muy alta, directa y significativa a nivel 0.01.

**Palabras claves:** Relación, satisfacción laboral y servicio educativo

## ABSTRACT

The objective of this research was determined the relation between the laborer satisfaction and educative service that the teachers give at Unidad Educativa Dr. Luis Célleri Avilés, Santa Elena, Ecuador. The study was processed under the quantitative method. The research was the common correlational, that was used a descriptive - correlational design, the sample that was selected was made up of teachers.

The information gathered were made applying questioners of opinions about laborer satisfaction and another questioner about educative service that were applied to educative staff and was verified through the corresponding matriz. To analyze the information was used the statics pruebas of teacher and students, which allowed determined the relation between the variables and prove the hypothesis.

The results showed the predominio of laborer satisfaction level of 50% and educative service level between adequate and inadequate of 36% and 14% Moreover, it determined that there was a significant relation between both variables. The relation grade according to the people coeficiente was of 0, 861\*\* (Sig.= 0.000< 0,01) that indicated a high correlation, directed and significant to level 0.01.

**Keywords:** Relationship, job satisfaction and educational service

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

Según lo publicado por Navarro (2012) en su trabajo final denominado “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” quien aplicó instrumentos de recolección a 20 integrantes de su población problema los mismos que su género se alterna entre masculino y femenino, el cuestionario consideró un total de 20 sentencias que buscaban profundizar respecto a la realidad de su muestra planteando cuestionamientos que evidencien una relación significativa entre las planteadas como variables; por lo que de acuerdo con los hallazgos definidos por el autor, en cuanto a la satisfacción laboral se pudo apreciar que esta influye en la productividad, de aquello quedan evidencias en el departamento RRHH. del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenago. Considerando los resultados obtenidos, el autor llega a la conclusión que en el personal administrativo existe un margen de eficiencia en mediciones de tiempos, evaluación periódica de clima organizacional, con el único fin de mantener información actualizada de las necesidades del equipo de trabajo. Por lo tanto, se pudo conocer que el 71% de los trabajadores manifiestan estar satisfechos con las acciones que ejecutan en el departamento judicial.

Medina (2008), en relación con el tema propuesto, redacta en su artículo titulado “Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico de la empresa” mismo que ha sido publicado en la Revista de Administración Pública, una serie de exposiciones válidas, entre ellas que para llegar a la motivación y al deleite del ámbito laboral hay que tomar en cuenta dos variables claves, la primera la insatisfacción y la segunda la satisfacción laboral; resalta el interés personal más el ambiente laboral son factores de crecimiento institucional por lo tanto, indica que si el personal se encuentra motivado existe un mayor porcentaje para incrementar el valor económico, considera además teorías como la de Maslow, quien enfatiza respecto a la graduación de necesidades, esto permite interpretar que si el trabajador tiene altos niveles de motivación desempeñará sus funciones con satisfacción, por lo tanto se evidenciará tanto en la práctica de sus funciones como en su desempeño, eficiencia en el logro de metas y alcance objetivos de la empresa.

Amorós (2011), pone de manifiesto en artículo titulado “Factores de satisfacción laboral” varios puntos claves para identificar las características de un puesto de trabajo, entre ellos hace énfasis en la importancia, la naturaleza y la satisfacción de los empleados en las ejecución de tareas laborales; conjuntamente el autor cita a Hackman y Oldham para justificar el trabajo realizado a 62 puestos de trabajo por medio de una encuesta de diagnóstico en el puesto y se pudo demostrar que para una satisfacción laboral se debe tomar en cuenta la variedad de habilidades, la identidad de la tarea, el significado de la tarea, la autoestima y la retroalimentación del puesto que a través de una recompensa justa, salarios adecuados y las condiciones favorables del trabajo se logra los objetivos institucionales.

Gutierrez (2005) desarrolló la tesis titulada “Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional” con la intención de validar la teoría de la motivación realizada a colaboradores de clase media aplicadas a cinco gerencias haciendo uso de instrumentos de recolección de datos como la encuesta, donde consideró en su cuestionario el diseño de sentencias que proponen alternativas según el modelo de la escala de Likert con lo que pudo evidenciar información donde identifica a las teorías motivacionales de Maslow, McClelland, Herzberg en primer lugar; además, se determinó que la base de la motivación se centra en la realización, responsabilidad y progreso son indicadores de logro de la empresa. Por lo anterior, recomendó continuar con los procesos motivacionales para beneficio institucional y personal de la empresa de transporte.

**1.1.1. Fuente especificada no válida.** La exposición presentada por Miguel con el tema “Determinantes de la insatisfacción laboral en el Ecuador desde una perspectiva de género: Estudio comparativo entre los años 2007 a 2011” es sustentada sosteniendo que la investigación demuestra determinantes parejos en los años considerados, manifestando, en el caso del estrés, un bajo reconocimiento a nivel del ejercicio profesional; para el año 2007 la insatisfacción se basa en los peligros a la salud que implica el ejercicio laboral, mientras que para el 2011 se pudo analizar que una de las concluyentes de la complacencia laboral se debe en cuanto a bajos ingresos que percibe el trabajador tanto para el género femenino como masculino.

**1.1.2. Fuente especificada no válida.** en el trabajo titulado “La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas” se pudo determinar que en cuanto a la satisfacción en el campo laboral, es mayor con la presencia de compensaciones, esto tomando en cuenta lo analizado desde el departamento de operaciones, ocurriendo lo contrario en el departamento administrativo pues la satisfacción es menor en función a la compensación laboral de la institución y se logra determinar denotando la existencia de una correspondencia directa entre los valores de las variables, lo que presenta es que no cumple en su totalidad la hipótesis planteada tal como se refleja en los datos estadísticos de las personas encuestadas en la investigación.

En el centro educativo “Dr. Luis Céleri Avilés” del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, se ha podido observar que existe una postura no adecuadas entre la satisfacción laboral y el servicio educativo; el trabajo de investigación busca la interacción del personal académico en el trabajo y la relación directa con los estudiantes atraídos por una cultura de paz, de interacción mutua, descritos por la ética, la moral, las buenas costumbres que sirvan de base en la orientación de valores reflejados por la actitud positiva, satisfacción en la elección de la formación técnica en los estudiantes.

En cuanto al progreso de la investigación se tomó en consideración al personal docente de la unidad educativa “Dr. Luis Céleri Avilés” tanto de jornada matutina, vespertina y nocturna en conjunto con los departamentos del área administrativa y del DECE, en razón de que no existe una adecuada orientación de los docentes hacia los estudiantes que conlleve una asesoría personal y profesional; por lo que, se propone realizar proyectos donde el personal docente se sienta comprometido con el trabajo, motivado en las actividades educativas y que goce de un ambiente laboral en armonía en la institución educativa; que valore el perfil de salida de los estudiantes con un alto índice de valores humanos, competencia laboral, dinámico, comprometido con el medio y con la sociedad. Por lo tanto, son razones para decidir indagar respecto a las variables relacionadas con la denominada satisfacción laboral y el servicio educativo.

En el desarrollo de la investigación (Vázquez, 2007) indica que en cuanto a los componentes que fijan la satisfacción laboral en el equipo docente en todos los niveles de educación se

rigen por la motivación, la productividad, el absentismo e incluso el estado de salud; aspectos que inciden directamente en el éxito personal como institucional y se revierte de forma activa sobre los alumnos y sobre la calidad de la educación. Se considera que se valore la visión panorámica, el estado de ánimo del profesor en relación al puesto de trabajo que ligadas a las condiciones de vidas asociadas al trabajo hace que el profesorado realice actividades educativas adecuadas y de satisfacción; la realización personal es otro punto de análisis; el resultado en la investigación es medio alto y difiere según los talentos personales, circunstancias de existencia y de salario.

Javier Caparrós, (2017) recomienda que para que exista un buen ambiente profesional que genere satisfacción laboral depende mucho de la motivación de los trabajadores que, ligadas a las condiciones del puesto, ambiente de trabajo los colaboradores responden de forma efectiva y para el efecto se necesita una atmósfera sana para trabajar y que genere situaciones armónicas, por otro lado, el puesto de trabajo debe garantizar la salud física y mental de los profesionales. El acato, la paciencia, el desempeño de grupo y la comunicación transparente facilita la convivencia en la institución.

Según el estudio realizado por Ana M.Grijalva; Juan C. Palacios; Carolina E. Patiño; Drichelmo A. Tamayo (2017), se observó que la satisfacción laboral responde al desarrollo personal y de la sociedad que al no contar con erudiciones que lo antecedan, haciendo uso de la Encuesta Nacional de Empleo, fuente a la que se recurre como recurso, estimando el Desempleo y Subempleo como las necesidades básicas de los trabajadores en el Ecuador de forma general, revela las características personales y laborales; el modelo logit revela información del comportamiento del mercado laboral en un 40,60% enfocado en la seguridad social y la formación profesional enfocados a las condiciones laborales, horas de trabajo, beneficios explican un 40,2% de la variación Intertemporal. En la ejecución del trabajo de investigación satisfacción laboral y servicio educativo se sustenta en la presentación de trabajos de varios investigadores, en la recopilación de varias teorías u definiciones que sustentan la labor del profesional de la educación en los establecimientos educativos.

## **1.2. Trabajos previos**

Estudios realizados por distintas fuentes, los mismos que están relacionados principalmente con la satisfacción laboral, ponen en evidencia la relación que tiene la misma con la

producción de las empresas. Muestra de aquello es el estudio realizado por Silvia Fuentes (2012) en su trabajo investigativo previo a la obtención del título de psicóloga industrial, quien hace un estudio especialmente a la influencia de la productividad, considerando el recurso humano del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango dejando en evidencia que la satisfacción laboral y la productividad se correlacionan favorablemente cuando se cumplen algunos estamentos como la información actualizada, una asertiva comunicación y finalmente la capacitación es un componente primordial.

En el repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar con sede en Ecuador, se encontró el trabajo realizado por Valencia (2014) quien le da suma importancia a la influencia de satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American concluyendo que la empresa alcanza a tener características idóneas en cuanto a la satisfacción y que se observan factores que influyen en cuanto a la actitud comportamental de sus empleados, asimismo destaca la importancia de valores a nivel empresarial laboral que permiten que este vínculo se fortalezca.

En este mismo sentido se pudo indagar e otro repositorio universitario, en este caso de la Universidad del Bío-Bío – Chile, Ruiz (2009) en su memoria previa al título universitario indaga los niveles de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán, su trabajo dio paso a distinguir que las personas que se encuentran enroladas en trabajos relacionados con el sector público tienen un porcentaje más alto de satisfacción que quienes trabajan para el sector privado. En cuanto a género son las mujeres quienes alcanzan niveles de satisfacción más alto a diferencia del género masculino. Finalmente llama la atención que a mayor tiempo de servicio el nivel de satisfacción es menor a diferencia de quienes tienen menor tiempo de servicio lo cual de alguna manera afecta a la productividad empresarial.

Otro trabajo importante que tiene representatividad en cuanto investigaciones previas, es el que aparece en la página de la Universidad de Extremadura – España, Mismo que aborda estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres con el afán de mejorar la satisfacción laboral. Según expone Pablos (2016), hay factores que determinan la satisfacción en su comparativo, que de acuerdo a lo analizado llegó a interpretar que hay condiciones que influyen, entre ellas las ambientales, de infraestructura

y otros recursos relacionados, su estudio refleja la variación en cuanto a porcentajes y considera las diferencias en estos aspectos sobre todo. Finalmente, una variación encontrada en su investigación es el desempeño de funciones y las actividades que realizan, esto fluctúa entre las consideraciones para definir los grados de satisfacción en el muestreo analizado.

El licenciado Jara Hernán también realizó un estudio a la satisfacción laboral en la empresa Cósmica CÍA. LTDA. Cuyos resultados y estudio completo fue publicado en el repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. Jara (2016) en su proyecto propone estrategias diseñadas con el ánimo de lograr estructurar un modelo de plan contingente que aplicado demostró una mejora proporcional en cuanto al eje investigativo principal, muestra de esto lo anexa en los resultados obtenidos en un cuestionario aplicado en la muestra seleccionada. Además, el autor contempla resultados que demuestran que las autoridades reflejan índices altos de satisfacción laboral y lo expresa además a través de gráficos estadísticos.

El aporte de la investigación de Tirano (2014), con el tema “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente” que se realizó en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo, que considera como intención sostener la importancia de la gestión administrativa, reconociendo que sus variables se relacionan con la calidad del servicio al cliente. La información recopiló datos no apropiados a través de los recursos utilizados en la recolección de datos de los empleados así como de los profesionales, de los antecedentes obtenidos, el investigador sustenta la hipótesis mediante la aplicación de un bosquejo de carácter investigativo no experimental calificado como de tipo explicativo perteneciente al correlacional, dando lugar al análisis y procesamiento de la información para lograr verificar que se cumple con el objetivo, mismo que valida la hipótesis reconociendo que existe una demanda de procedimientos estratégicos en cuanto a la gestión administrativa en capacitación del personal, mejorar la comunicación de los administradores en beneficio de la organización.

Padilla (2013) en su estudio “La satisfacción laboral en el personal académico y su relación con la intención de abandonar la profesión” presenta información con una muestra de 120 docentes encuestados donde el 86% del personal trabaja a tiempo completo de los cuales se pudo apreciar que el 49,60% están contentos con las actividades, como se ha hecho evidente existe un de aceptación es importante conocer que la diferencia 51,40% no están satisfechos

con las actividades de la labor docente aceptando la hipótesis en la investigación para realizar los cambios necesarios en la institución educativa.

Al respecto, Zarate (2013) en su trabajo final con título “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3<sup>o</sup>, 4<sup>o</sup> y 5<sup>o</sup> de secundaria del colegio María Auxiliadora” determinó que el estudio realizado para constatar la hipótesis dio lugar a la aplicación recursos estadísticos como técnica, este proceso lo denomina análisis de correspondencia simple, mismo que es validado por la aplicabilidad del chi cuadrado donde se comprueba la agrupación de factores como la gerencia institucional y la eficacia de servicios educativos con un margen de confianza del 95% rechazando la hipótesis nula, información que resulta positiva según el coeficiente gamma en el estudio.

En la investigación realizada por Plazos (2012), presentada en la revista Internacional Administración & Finanzas con el tema “Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores” analizó las dimensiones que ayudan a relacionar a alumnos y profesores y se obtiene conclusiones validas que contribuyen en el diseño de líneas de mejora en el servicio educativo, recurrió al procedimiento estadístico multivariable que complementado con la prueba de validez y fiabilidad, apoyados por software SPSS brinda la información para gravitar en la planeación vital institucional y la prosperidad perenne del servicio.

Según Ruíz (2010), en la tesis “Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes” demuestra que existe una gran cantidad de trabajos investigativos como los artículos científicos que abordan la temática de satisfacción laboral y sus determinantes se puede considerar que en los años 2000 a 2008 se publicaron temas para mejorar el comportamiento laboral con contenidos básicos de conducta humana en el puesto de trabajo pero por medio de este estudio se pudo determinar que los artículos que no cumplieron los parámetros fueron eliminados y quedaron solo 19 artículos cumplen con las características para consulta descritos para el objeto del trabajo de investigación.

Ortega (2017) con el tema de tesis “La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador” permitió aplicar una encuesta a 60 colaboradores en calidad de muestra enfocando la investigación en el contexto de dirección, comunicación, condiciones de trabajo y puesto de trabajo aplicadas a un patrón de baremos los resultados fueron tabulados y se pudo conocer que los empleados del banco se encuentran en un grado satisfecho por las actividades realizadas en el puesto de trabajo, pero sin embargo la falta de control promueve el ausentismo y se demuestra que la insatisfacción laboral provoca ausentismo en el personal.

Para Zúñiga C. A. (2015), en la tesis “Satisfacción laboral de los empleados de la planta de la empresa Paris Quito y de la empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S.” que de acuerdo a los resultados la investigación responde de forma significativa a la motivación pero que el factor más importante es reconocer el tiempo del servicio; la esperanza del estudio es que llegue a servir de modelo, llegando a la aplicación de escalas de valoración personal; el sesgo permite suponer que en la empresa no necesita instrucción motivacional y se demuestra una estadística representativa entre los estándares de satisfacción laboral entre los integrantes de la empresa.

Para Tenorio Méndez (2017), con su trabajo investigativo titulado “Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral” indica que las instituciones educativas secundario realizan evaluaciones de desempeño docente y cumple con el objetivo de actualizar los procedimientos de evaluación de desempeño laboral demostradas recurriendo al uso de instrumentos de recolección de datos como lo son las encuestas, preguntas que proponen las opciones de respuestas, aplicadas a un grupo de 66 docentes, la forma de medición fue a través de la escala de Likert del 1 al 5; de los datos obtenidos en el proceso investigativo se evidencia la necesidad que se mejore la relación entre el conglomerado que forma parte de la situación problema, entre ellos los evaluadores, los evaluados y sus autoridades; recomendando aplicar estrategias, metas y actividades que están a cargo del Departamento de Evaluación Académica.

Según Educación (2012), en el documento “Estándares de calidad educativa” elaborado y emitido por la cartera a cargo de la educación en Ecuador, el propósito principal es de direccionar, apoyar además de monitorear la acción pedagógica y tiene el fin de describir los

logros educativos alcanzados en el sector público, derivado de una orientación social personalizada del docente hacia el estudiante para alcanzar una formación de calidad, acompañadas de un conjunto de destrezas en los procesos educativos.

Según MINUTOS.es, (2016) en su obra Alcanza la satisfacción laboral afirma lo siguiente:

“la crisis no deja de desmoralizar a los empleados, se dice que aquellos que tienen un puesto de trabajo tienen mucha suerte. No obstante, esta suerte se vuelve relativa cuando el trabajo en cuestión no es una fuente de satisfacción. Aunque el trabajo marca el ritmo de nuestra vida y ofrece una estabilidad financiera necesaria para todos, este no cubre todas nuestras necesidades personales. Incluso puede suceder que genere un malestar difícil de relativizar y de erradicar.” (p. 3)

Ching, Martín y Nuñez (2010) en el trabajo titulado: Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral, cita Boada y Tous, (1993) y afirma lo siguiente en cuanto al deleite laboral, “entendido como un factor que establece el nivel de bienestar que un sujeto advierte en su trabajo, se está convirtiendo en un inconveniente central para la indagación de la organización” (p. 151)

En el estudio del gozo laboral analiza, que no solo las personas pueden alcanzar a cubrir una vacante, realizar un trabajo rutinario, recibir un sueldo, tener estabilidad, sueldo fijo o la asignación de una actividad; por lo que, el trabajo debe comprender ambientes adecuados, confortables, favorables para trabajar en armonía. El avance de la tecnología; la profesionalización, las capacitaciones contantes en la actualidad son estándares motivacionales para alcanzar satisfacción laboral.

Enríquez (2016) en su obra enfocada en el compromiso social con el ejercicio laboral del magistral en el contexto de la educación básica afirma conlleva a afirmar que: “La responsabilidad social en la educación tiene su impacto producto de la refundación de una sociedad con equidad e igualdad de oportunidades, así como la formación de un ciudadano comprometido con su país” (s.p.), por lo expuesto se afirma que el servicio educativo se convierte en un derecho para la sociedad; el docente será el responsable de la formación holística dela persona que en conjunto benefician al estado, la familia y la sociedad.

Por otro lado, Enríquez cita a Gibson, Ivancebich y Donellys (2007) con el tema Desempeño laboral del docente responsable; luego de haber analizado los resultados de la investigación según la opinión del autor se extrae: “el desempeño docente es el resultado o variable de la conducta, la estructura y los procesos organizacionales” (p. 585); el logro institucional depende en gran medida del carácter de los directivos como el comportamiento de quienes figuran como representantes legales, sean estos padre o madres u otros, y la directa conexión con el aprendizaje de quienes asisten al establecimiento en figura de docente, conjuntamente suman esfuerzos para que la labor docente cumpla con el rol de formadores de vida y de conductas sociales.

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

En cuanto a las teorías que se relacionan con la investigación en efecto principalmente se encuentra la satisfacción laboral, tema al que varios autores y estudiosos se han referido y que tiene estrecha relación con el comportamiento humano. Cabe indicar que según lo que expresan Escibano, Ruiz y Landa (2006) la satisfacción laboral “es una actitud o conjunto de actitudes que las personas desarrollan respecto al trabajo que realizan en general o aspectos particulares del mismo” sin embargo es preciso considerar que aunque exista una íntima relación con la motivación y a pesar de definirlos como dos conceptos que no son sinónimos y tampoco describen un mismo fenómeno, tanto así que actúan de forma diferente y varían según las personas, el contexto en el que viven, además del nivel de educación y la cultura que fluctúa entre las personas involucradas.

El libro publicado por 50minutos.es (2016) reconoce que la satisfacción laboral se encuentra influenciada por factores externos tales como el estrés o la inestabilidad del trabajo, que en algunos casos los empleados llegan a sentirse privilegiados y motivados por los honorarios que perciben, asegurando que se sienten satisfechos si su sueldo es el deseado y más aún si las actividades extras son reconocidas económicamente, cuando no ocurre lo esperado los empleados definen encontrarse insatisfechos y a su vez pierden la motivación en su ejercicio laboral bajando incluso su rendimiento como profesionales y personas ya que una parte de sus expectativas no se cumple.

En la actualidad existen variadas definiciones de habilidad, el enfoque estriba de la diligencia que se ejecute y de los medios que se utilice para alcanzar un nivel de complacencia o competencia en el sitio de desempeño profesional; dentro del contexto se ha citado a varios investigadores que hacen alusión al tema. Al analizar los resultados de los estudios previos encontramos que: “las definiciones penden de la lupa desde que se mire: el encargo, la sociedad, la tecnología, la comunicación, lo psicosocial y la política. Lo innegable es que la destreza es un constructo social.” Torres, (2017, s.p.); el desarrollo de habilidades laborales depende del puesto de trabajo y de las condiciones existentes para realizar las actividades sin dejar de lado el comportamiento organizacional de la institución. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) entre sus miembros ven a la habilidad como una alternativa para ganar competencias, el individuo interactúa, vincula acciones y convierte la habilidad en capacidad de comportamiento del ser apto y positivo para asumir retos en los días de trabajo.

En el medio laboral la habilidad se convierte en la interacción de conocimientos, competencias de procesos con un amplio desarrollo de destrezas manuales que son básicas para realizar una diligencia fructuosa; en este caso la pericia simboliza una pertenencia propia, una habilidad física y mental para efectuar una labor en el proceso del compromiso, así lo expresa Winch (2006). En resumen, las destrezas se centran en las competencias de hombre y se fundamenta en lo pueden hacer, la capacidad de hacer las cosas que buscan satisfacción laboral de orden modular e interpretativa y estas pueden ser específicas cuando son requeridas en el puesto de trabajo.

Para Melgar (2015), p. 12, en el estudio sobre capacidades físicas para resolver problemas laborales se extrae: “Los seres actúan por medio de la motivación como motor para hacer una determinada actividad” (p.3). De lo planteado se puede concluir que las personas siempre buscan auto realizarse a medida que el tiempo pasa, la capacitación es uno de los factores que trabaja de forma directa con las personas y reposa en el nivel de conocimiento que recepta el individuo para resolver problemas laborales. La capacidad física de las personas parte de la salud del ser, el estado de ánimo y el compromiso que el individuo hacia los desafíos de la vida. El trabajo educativo reposa bajo las normas de la institución rectora y tienen dependencia en la toma de decisiones consideradas por quienes dirigen la

escolaridad; una de las acciones que se toma en cuenta es la capacidad de resolver problemas y el liderazgo que se debe ejercer en el aula frente a los estudiantes.

La teoría de Satisfacción Laboral, se la ha definido bajo muchas estructuras, entre ellas por ejemplo el hito de alerta que permite identificar el tipo de cambio que se debe hacer en la organización y basado en esto replanificar una organización futura, para esto se consideran los criterios de satisfacción de los colaboradores de la Organización o Institución para identificar si es posible cumplir sus objetivos, así lo reitera Martínez (2000), citado por Méndez, (2017)a, p.30. Satisfacción Laboral comprendido como el grupo de cualidades que presentan los individuos en el puesto de labores.

Los valores personales, en relación con el agrado en sus labores tiene relación con el comportamiento humano de quienes forman parte de la organización, son sus ejecutivos, quienes están encargadas de velar por las necesidades de los trabajadores lo que permite considerar la necesidad de establecer talentos, por ejemplo:

- pericias de laborales del personal
- habilidades que se acogen a la responsabilidad
- necesidades, así como los valores individuales del recurso humano
- el desempeño de los refuerzos realizados por el personal desde su cargo

Para Martínez Otero (2000), citado por Méndez, (2017)b manifiesta en cuanto a la satisfacción laboral que se estima de acuerdo a razonamientos lógicos cotejados con la información, además de resaltar la medida en que la organización ofrezca para sus integrantes, entre ellas las oportunidades para su desarrollo personal y profesional (p.31). Sin descartar los variados contextos tradicionales en relación al liderazgo, alcance de logros y objetivos, determinar las características del puesto y de los establecimientos laborales, en cuanto a las providencias consideradas para el perfil del puesto (Cortada, 2000, citado por Méndez, 2017c)

El servicio educativo, para la UNESCO (1990) el “conjunto de métodos teóricos – prácticos completados y afines, tanto horizontal como verticalmente, dentro del sistema educativo para atender y cumplir las solicitudes sociales verificadas en educación. Concíbese a las acciones

desarrolladas por los representantes que dirigen extensos espacios organizacionales” (p.27); la sistematización de los servicios debe presentar rasgos de alto conocimiento científico, acción positiva para resolver un problema sin dejar de lado la ética y eficacia del docente.

Por otra parte, Malaspina (2016) cita a Bolívar, 2001, p45a) quien señala lo siguiente: “el término servicio tiene una correspondencia continua con la eficacia, por tanto, puede ser aplicado de forma directa; el servicio educativo implica qué tipo de escuela queremos, sobre qué valores la construiremos, que procesos pedagógicos se privilegiaran.” (p.17). En tal sentido el servicio educativo depende de la postura cualitativa de las personas que integran el proceso educativo. Por tanto, la práctica de los valores es hablar de la calidad del sujeto.

La eficacia del servicio pedagógico, es derivada de cuanto se conoce como oferta, descripción del servicio brindado por la institución sin descartar que la evaluación de los procesos separa los objetivos; a lo largo de la historia la educación ha evolucionado en función de la satisfacción institucional y personal en la eficacia de un servicio mediante procesos eficientes que benefician a los destinatarios como para la institución educativa. De lo expuesto por Según Malaspina, (2016) cita a Barriga, (2001), p.102b): “servicio educativo en la enseñanza, deriva por el provecho académico, lo que no se asemeja con él. Por tanto, que no hay necesidad de embrollar con la evocación. La retención logra ser una clase de formación: la memoria, es una muestra de ganancia reguladas por la fracción conceptual, procedimental y actitudinal. (p.43)

Para Hernández (2011), “los profesores son los líderes del proceso de enseñanza aprendizaje y por lo tanto se debe diagnosticar los factores que incrementan o deterioran su motivación y satisfacción laboral” es el producto final el que se encuentra o afectado o beneficiado si los índices de motivación colaboran a ejecución de actividades del recurso humano. Son los educandos quienes en primera instancia definirían el grado de motivación de quien direcciona la actividad escolar, aunque estudios evidencian que la actitud del profesor no siempre es la misma pues varia, como cualquier otro ámbito, según sean los elementos que la infieren. Otro ente que mide la motivación del claustro académico según una serie de criterios es el directivo quien considera que entre los elementos que varían de forma apropiada para alcanzar la satisfacción laboral es el aspecto económico mientras que en segundo lugar se encuentran las políticas instituciones y el clima laboral.

Otros parámetros que medirían la satisfacción laboral de alguna manera son el liderazgo y los valores que constituyen el ser que forma parte de centro donde desempeña sus actividades laborales. En este sentido, Robbins (2004) describe que “los valores influyen en las actitudes y la conducta” consecuentemente es gracias a estos factores que el desempeño profesional es apreciable según el alcance de la motivación y sus resultados serían más apreciables mientras mayormente la empresa o actividad se vea beneficiada, son intereses del ámbito empresarial que su personal se sienta atraído por los objetivos y que se alcancen para el bien de todos quienes forman parte de la actividad laboral.

El liderazgo institucional para la UNESCO, es el resultado de aptitudes de “personas que conducen a una comunidad en la construcción de un futuro”; la relación futura responde a las posibilidades de crear un modelo de trabajo que beneficie a toda una población destacando las dimensiones de lo que puede ocurrir afirmando certezas de convicción y realización de los planes en la consecución de acontecimientos que se dan en un tiempo específico. (Fernando Gaspar, Alfredo Rojas, p.20)

El liderazgo según Emilio Velazco, (2018) profesor universitario él; líder es la aceptación como tal, depende de la percepción de los demás enmarcados en cuatro aspectos; primero, orientado a resultados y objetivos, en buscar mayor rendimiento del personal; dos, perfil de realidad y análisis que se deriva de los resultados que ofrece el líder; tres, perfil de redes y opciones como característica principal es generar vínculos afectivos en el puesto de trabajo y cuatro, perfil innovador en generar confianza, seguridad a los grupos de trabajo.

Referirse al liderazgo educativo es coincidir con lo que definen (López, y otros, 2012) “los efectos del liderazgo en el aprendizaje de los alumnos son, normalmente, indirectos, mediante su influencia en la capacitación, el compromiso y motivación del profesorado, y en las condiciones del trabajo en la organización” Por lo tanto, a pesar de que el grado de satisfacción no logra ser medible, es la percepción un índice que permitiría considerar los alcances en cada individuo, en este sentido variaría de acuerdo a las necesidades de cada persona así como otros parámetros, entre ellos las expectativas, objetivos, conocimientos, afinidades y más que nacen y crecen de acuerdo incluso a la personalidad.

Una propuesta laboral es reconocida como la oferta que se persigue por los actos laborales donde predomina la responsabilidad, eficacia y eficiencia de las personas, que tienen un fin para concretar un ascenso o una estabilidad laboral. Los contratos dependen de la satisfacción que existe entre la parte monetaria y las exigencias del puesto que el empleador necesita llenar. Conceptos.com, (2018)

Suárez, (2004); La Universidad de Puerto Rico Mayagüez define a el término propuesta como “un documento técnico que admite un problema a análisis, justificando con portentosa documentación la necesidad del estudio y somete un plan para realizarse” (p.2); de lo expuesto se deduce que el servicio educativo se fundamenta en las posibles propuestas de trabajo que se deben de diseñar para cubrir una vacante en el contrato del personal.

Para una propuesta de capacitaciones corporativas en la organización como lo afirma Blake (1997), sostiene que la capacitación tiene como fin resguardar las precisiones de la entidad, y busca incorporar en el equipo de trabajo nuevos conocimientos, habilidades y actitudes en el personal contratado. La contratación produce cambios significativos en el crecimiento personal e institucional. En la actualidad las entidades públicas o privadas miran al trabajador como el talento humano que otorga valor diferencial en las nuevas formas de gestión. (Guerrero, 2016)

Para Warren Blanding, (2010), el desarrollo personal reduce a corto plazo el costo de la empresa, se convierte en un área del servicio intangible que dotado de las herramientas que el puesto requiere; los empleados trabajan con mayor entusiasmo, se sienten motivados y producen con mayor eficiencia, el personal ofrece mayor atención a las actividades laborales. (p.350)

En cambio, para André (2008), el desarrollo personal es un conjunto de actividades personales de orden prioritario, e incluye varias actividades actitudinales de carácter, conciencia, identidad; que juntas en una concepción de vida desarrollan habilidades y competencias humanas. Las relaciones personales impulsan la empleabilidad dando lugar a mejorar la calidad de vida de los integrantes de una organización. (p. 72 – 73)

Según Jiménez, (2011) indica que el desarrollo personal no es otra cosa que la superación de la persona, dotado de crecimiento, cambio, desarrollo, transformación de la persona; es una postura de nuevo estilo de pensamiento que en relación del entorno laboral genera nuevos comportamientos en favor alcanzar un aumento en calidad de vida. En este sentido, la satisfacción es medible por el estilo de vida y el confort de las personas.

Considerando que el claustro requiere mantenerse informado y capacitado es preciso considerar que en este sentido además inciden elementos de orden relacionados con actividades laborales generales; entre ellos coinciden la economía, los aspectos valorativos de práctica laboral, el profesionalismo, aspiraciones de ascenso, alza salarial dominio de ejercicio laboral, así lo califica (Imbernón, 1994). Tomando en cuenta que el desarrollo profesional resulta ser un término que considera una actividad que forma parte del ámbito laboral reciente, se encuentra presente constantemente en la práctica docente actual y es constante pues los cambios en cuanto a la conectividad, así como los avances tecnológicos motivan a quienes forman parte de los procesos educativos a incluirse y adaptarse a los cambios que aseguran y requieren la educación.

La teoría de Astin (1992) establece que “la prestación educativa que agrega a las disímiles acepciones dadas a la noción de eficacia: como popularidad alcanzada por el establecimiento, conjunto de recursos, alcances en la eficacia de servicios, bienes y adjuntos” (p.3); y, considera que la única habilidad básica de concepción reside en los propósitos de la institución y del rol de cada uno de los docentes. González, (1999), p.2

Para Elda y Gerardo, (2016) una teoría del servicio educativo parte de “la cognición del profesor ha sido estudiado a partir de diversos planteamientos, a partir de cualidades cognitivas, procedimental así como actitudinal; orientan también al quehacer educativo que han dado origen a diversos puntos teóricos – metodológicos varía de la forma de pensar y la forma de tomar las decisiones del docente que en conjunto con los estudios trabajan en el conocimiento y el comportamiento de los estudiantes” (Cossio y Hernández, 2016)

Para García y Vaillant (2010), el desarrollo docente así como la profesionalización “ha sido una constante en la preocupación de los investigadores educativos en las últimas décadas” es or eso que es notorio que los sistemas educativos se encuentran actualizando instrumentos

de medición de capacidades y formación del claustro, son los docentes el pilar fundamental en los procesos educativos y de aquello tienen conocimiento las autoridades que lideran los procesos de capacitación que de acuerdo a cada contexto se estiman esfuerzos para promover actualizaciones a los sistemas educativos así como a los currículos, el profesorado es el primero que participa de dichos cambios y actualizaciones quienes además hacen denotar su predisposición constantemente, estas situaciones logran evidenciar índices de satisfacción pues es el docente quien puede definir el grado de preocupación que tienen sus directivos.

Los factores que prevalecen en el servicio educativo en un contexto mundial

Son muchos los factores que se encuentran asociados al servicio educativo, unos prevalecen más que otros, en cuanto a la satisfacción se ha podido llegar a identificar que la economía lidera este aspecto, así por ejemplo Mizala, Romaguerra y Reinaga (1999) hacen hincapié en cuanto al presupuesto de la educación pública siendo este componente el que define de alguna manera la escala salarial para los docentes lo que hace caer en cuenta que muchas veces la motivación es influenciada en cuanto al escalafón en el que se encuentra pues su sueldo causa gran impacto a la importancia que le prestan los servidores al ejercicio de sus actividades académicas.

Una visión de valores, paralela a la calidad en los servicios que brindan los maestros, es otro aspecto que atañe el interés de los asalariados, mismos que deben ser compartidos en todo proceso de la educación involucrando autoridades, profesores, estudiantado y sus representantes. Para Tardif (2004) en los últimos 30 años la crisis de los valores ha aumentado notablemente en los contextos educativos, es así que “los profesionales se han visto invadidos por conflictos de los valores con respecto a los cuales resulta cada vez más difícil encontrar o inventar principios reguladores consensuados”, que si bien es cierto la fortaleza en valores radica en el ejemplo docente y a pesar que es quien los promueve desde las aulas, todo el contexto educativo debe verse inmerso como se mencionó anteriormente donde es el directivo y padre de familia quien promueve el fortalecimiento de los mismos para que los efectos sean más notorios.

En cuanto a la administración de los aspectos pedagógicos, actividad reguladora de cuanto tiene que ver con el quehacer educativo apoyadas por la eficacia de la asistencia del equipo de maestros en el centro educativo, medidas por las formas organizacionales, con el único fin de velar por el aprendizaje de los estudiantes. En este sentido García, Rojas y Campos (2002) reconocen la planificación institucional como el principio que debe contemplar por una parte lineamientos basados en el presente pero que se aseguren descripciones a un futuro corto y lejano, mientras que por otra parte que se tome en cuenta la identidad que asume el contexto educativo, el material pedagógico con el que los profesores desempeñan sus actividades y los cambios que se van a promover en tiempo y espacio relacionados académicamente.

De los arreglos administrativos, se puede decir que el servicio se mide por la capacidad instalada de la institución educativa y conlleva a escenarios adecuados, apropiados para que el aprendizaje sea significativo pedante ambientes cómodos y apropiados para la enseñanza.

Un proceso de generación de políticas, el servicio educativo debe de partir en la socialización de deberes, obligaciones y responsabilidades de directivos, maestros, representantes o familiares y escolares, todo esto regulado y socializado por el código de convivencia en función de la Ley de Educación; que contemplen procesos de planeación, dirección, control y evaluación de acciones educativas.

Liderazgo, capacidad de dirección para puntos concretos en el proyecto de calidad educativa para los integrantes del proceso educativo. Es así que al respecto Schonfeld (2000) manifiesta que en este sentido la principal cualidad que define al líder es servir a sus pares, es quien considera ponerse a disposición de sus compañeros y a quienes sirve pensando siempre en fortalecer la visión de transformar de alguna manera con sus ideales el mundo. Concluye además manifestando que un líder es quien administra el sueño en común. Este pensamiento tiene estrecha relación con el ámbito educativo pues el docente, así como todos los servidores relacionados al respecto tienen la obligación de fortalecer este aspecto pues es preciso mencionar que todos los seres humanos son líderes, aunque en algunos casos hay personas que han desarrollado más esta cualidad.

Desarrollo del equipo, el desarrollo profesional como prioridad institucional beneficia a la comunidad educativa.

Relaciones con la comunidad, la vinculación con la colectividad debe ser una prioridad educativa en el sentido de los servicios y de la oferta que cada institución brinda a la comunidad.

### **1.3.1 ¿Cuál sería la correlación académica presente entre la Satisfacción Laboral y la prestación educativa que brindan los maestros del centro escolar “Dr. Luis Céleri Avilés”- Santa Elena en el año lectivo 2019?**

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis General:**

Hi: Se encuentra la presencia de una dependencia relevante entre la satisfacción laboral y el servicio educativo que brindan los profesionales educativos del establecimiento “Dr. Luis Céleri Avilés” año 2019.

Ho: No se encuentra una dependencia relevante entre la satisfacción laboral y el servicio educativo que brindan los profesores de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés” año 2019.

### **1.4.2. Hipótesis Específicas:**

H1: Se encuentra la presencia de una dependencia relevante entre la dimensión responsabilidad laboral y satisfacción laboral que brindan los profesores de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés” año 2019.

H2: Se encuentra la presencia de una dependencia relevante entre la dimensión habilidades y destrezas y satisfacción laboral que brindan los maestros de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés” año 2019.

H3: Se encuentra la presencia de una dependencia relevante entre la dimensión socialización y satisfacción laboral que brindan los maestros de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

En el actual estudio presenta información del trabajo docente, e identifica problemas de identidad institucional entre el personal administrativo y docente dificultando la orientación estudiantil en la socialización de las figuras profesionales en la elección de la especialidad que oferta la institución educativa.

### **1.5.2. Objetivo Específicos**

Determinar de qué forma se encuentra relacionada la satisfacción laboral con el servicio educativo que brindan los maestros de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

**O1:** Describir cómo se relaciona la satisfacción laboral y la gestión académica que brindan los profesores de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

**O2:** Estimar en qué medida se relaciona la satisfacción laboral y la gestión social que brindan los maestros que laboran en la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

**O3:** Evaluar la correspondencia presente para la satisfacción laboral y la gestión administrativa que brindan los profesionales que laboran en la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Variables**

#### **2.1.1. Variable 1: Satisfacción Laboral**

Para definir la variable satisfacción laboral, según (Cere, 1993 citado en Madrigal, 2011a) quien analiza el término en el plano ecológico es “la relación que se establece entre el entorno físico y material del establecimiento, así como las características del recurso humanos; también se ha considerado para esta representación el sistema social, esto es, las interrelaciones sociales” (p. 6)

Desarrollo personal y profesional, ¿cómo lograrlo? Redacción de Educaweb. 16/04/2018 Puntuar. Albert Einstein postuló que, si prorrogas las cosas perpetuamente, lograrás los mismos efectos. Por eso si se quiere lograr el progreso personal, es necesario renunciar la zona de confort y evolucionar, es la actitud y lo que concebimos cuanto marcarán el desarrollo como personas. Ese discernimiento conseguido se ampliará a todos los contornos de la vida, perfeccionando el profesionalismo deseado por todas las empresas. De ahí que el perfeccionamiento personal y profesional, estén profundamente conexos.

#### **2.1.2. Variable 2: Servicio Educativo**

Servicio Educativo, según Cere (1993) citado en Madrigal, (2011)b “es el conjunto de peculiaridades psicosociales de un colegio, definidas por aquellos elementos o componentes estructurales, personales y eficaces de la institución; que compuestos en un asunto dinámico definido, confieren un característico estilo a dicho centro” (p.7)

Una situación primordial del buen profesor es su adeudo con los educandos. Formar es influir en la actitud del alumnado, y es un asunto que implica tanto en la razón como en la sensibilidad. La posibilidad de constituir una persona demanda al maestro un plan de vida firme con los principios que orientan su la actividad educativa.

La comunicación con el alumnado es una consideración primordial, reconociendo las diversas áreas del conocimiento; resaltar y definir las directrices u orientaciones son parte del proceso educativo; descubrir el efectivo de los fenómenos y sus relaciones.

El profesor tiene que ser idóneo en expresar y transmitir ternura, estar perennemente predispuesto y sensible a las vivencias afectuosas de los escolares; transferir en la experiencia del aprendizaje gozo; descubrir a sus estudiantes, animándolos a adquirir actitudes de respeto hacia sí mismos, de entusiasmo y calidez en su relación con los demás, donde se destaquen la autoconfianza y apreciación de sus posibilidades.

Debe ser alguien organizado en sus doctrinas, seguro, y bien documentado para que su mensaje informe con claridad, convenga, tenga impacto, y reclute a los estudiantes encaminándolos hacia cambios efectivos. Que opere debidamente las diversas técnicas, recursos, y métodos de comunicación precisos para que los mensajes lleguen de forma efectiva.

### 1. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1 Satisfacción laboral	“Es determinado en ocupación de la percepción que tienen los sujetos de las relaciones laborales, tanto a nivel de aula como del establecimien	Es la consecuencia de la estimación de las relaciones gusto laboral a través de las dimensiones compromiso laboral, habilidades y destrezas y,	D1 Aspecto Personal Académico	Visitas áulicas  Reconocer y estimular sus conocimientos  Brindar apoyo y formación	De intervalo
			D2 Aspecto Social Comunitario	Dinámica  Interacción con docente  Conocer el área de apoyo	

	to” (Sallan, 1999)	socialización del profesorado.	D3 Aspecto Físico Capacidades	Seminarios Charlas Replicas y gestionar su participación interinstitucional	
<b>Variable 2</b> Servicio Educativo	“Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza con la que cuenta una organización”.(Chiavenato, 2000)	Conjunto de caracteres obtenidos y manifestados por los maestros en las dimensiones de liderazgo, innovador y de progreso propio.	D1 Gestión Académica	Capacidad Mediador Planificar sus habilidades	De intervalo
			D2 Gestión Social	Innovador Métodos y procesos Pendientes de ser modelos	
			D3 Gestión Administrativo	Eficaz Activo Consciente de valores	

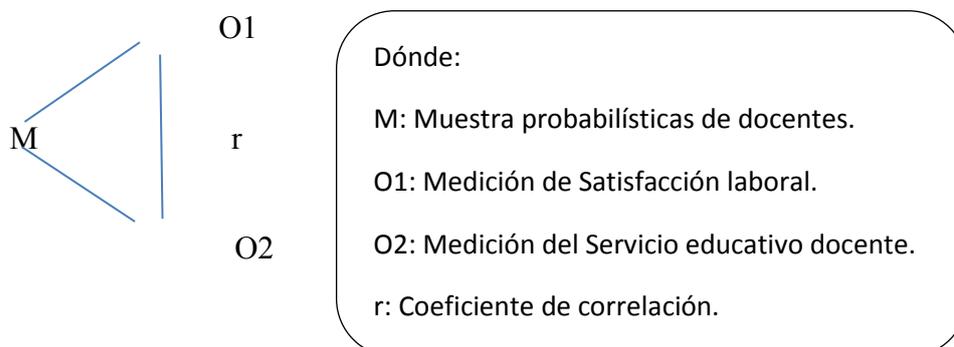
Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

## 2. Metodología

Las mediciones científicas de orden metodológico se basan en la aprobación de la hipótesis acentuando las aseveraciones verdaderas en la relación de Satisfacción Laboral y Servicio educativo mediante de una investigación correlacional aplicada a un método estadístico mediante el software SPSS como medida de valoración de los datos en la investigación.

## 3. Diseño

El boceto de la labor investigativa, estructura un sinnúmero de actividades realizables en la instrucción investigativa; del diseño de las herramientas de investigación considerando recursos como cuestionario de preguntas cerradas con opciones y el diálogo con cuestionamientos relacionados con el problema, todo esto aplicado al personal que presta sus servicios en el centro educativo “Dr. Luis Céleri Avilés” que tiene como fin argumentar la investigación de campo en el desarrollo de la investigación.



## 4. Tipos de estudios

Se recurrió a la doctrina que ejerce el tipo correlacional, permite establecer relación en las variables Satisfacción Laboral por lado de la dirección institucional y el Servicio Educativo rol que le corresponde al personal docente de todas las áreas del conocimiento; también reposa bajo un diseño no experimental transversal, porque el investigador no tiene el control sobre las variables, es de recolección de datos; donde, el investigador se centra en observar, describir y analizar si intervenir los eventos y es transversal porque solo se da en tiempo único.

## 5. Población, muestra y muestreo

Según (Ponce, 2009a) “una población es el conjunto de los elementos estudiados, permitiendo alcanzar las debidas conclusiones al respecto” (s.p.). La ejecución de la investigación se deslinda en el área geográfica a interiores de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés” ubicada en el cantón Dr. Luis Célleri Avilés para destacar el gozo profesional y el servicio educacional entre la comunidad educativa; la población estimada, se consideró a 134 docentes, 3 directivos y 2357 estudiantes, detalladas en el siguiente cuadro:

Tabla 2: Población docente y estudiantes que integran la unidad educativa

INFORMANTES	MATUTINA	VESPERTINA	NOCTURNA	BACHILLERATO	POBLACIÓN
Autoridades	2	1			3
Docentes	41	41	13	13	134
Estudiantes	949	804	216	388	2357
				<b>TOTAL</b>	<b>2494</b>

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

Para (Ponce, 2009b) “es el módulo de estudio, o subconjunto específico y suficiente de la población que formaría parte de las observancias como los cuestionarios en los que se toma en cuenta las consideraciones de la población” (s.p.); de lo expuesto se efectuará un muestreo a 50 profesionales de UE “Dr. Luis Célleri Avilés”

El muestreo está conformada por 50 docentes, incluye las variables con las dimensiones, en términos estadísticos la muestra toma en cuenta un grupo poblacional, es decir, un porcentaje de personas u objetos elegidos según el cumplimiento de algunos criterios. El tamaño del muestreo está relacionado directamente con lo que representa la población, por lo tanto quedo conformada por 50 docentes.

## 6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

### 2.7.1 Técnicas

Según Arroyo (2012), las técnicas de recolección información comprenden la forma para determinar un grupo de pautas y de instrucciones utilizados por quien investiga con el fin de encontrar correspondencia con la razón de estudio.

Tabla 3: Personal docente que labora en la unidad educativa

ÁREA SECCIÓN	MATUTINA	VESPERTINA	NOCTURNA	BACHILLERATO INTENSIVO	TOTAL MUESTRA
DOCENTES MUJERES	22	21	4	9	56
DOCENTES HOMBRES	19	20	9	4	52
TOTAL	41	41	13	13	108

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

En la toma de antecedentes en función de cumplir con la indagación descriptiva correlacional radica en recoger las reseñas oportunas respecto a las variables dependiente como independiente; Satisfacción Laboral y Servicio Educativo; para luego aplicar una ficha de observación. Para (Cerda, 1991) “exploración elaborada respecto a un muestreo de dependientes representativos del combinado más numeroso, utiliza medios estandarizados para poder obtener información y poder tener una valoración de forma cualitativa”

### 2.7.2: Instrumentos

En la obtención de información se empleó un cuestionario contestado por los docentes de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”. Según Carlos Bravo Zúñiga (2015, p.35) donde indica “la recolección de los datos se ve modificada en cuanto a establecer un eje de partida para determinar el efecto de la instrucción motivacional y su incidencia en la satisfacción laboral”

El cuestionario para Roberto Hernández Sampieri, (1997, p.286a) “es un grupo de interrogantes que consiste en la medición de variables” donde, reposa la información que está definido en la encuesta “instrumento que se formula por medio de un banco de preguntas con categorías de respuestas” (p.110); tiene el fin de relacionar las variables Satisfacción laboral entre Servicio Educativo con el planteamiento del problema acorde a las necesidades de los docentes considerados en la muestra.

Roberto Hernández Sampieri, (1997, p.243b), en validación expresa: “se describe el nivel en que su diligencia periódica al mismo sujeto u objeto, origina semejantes efectos”; consiste, en validar la información mediante la revisión y criterios de los resultados, revisados y analizados por el especialista responsable de la investigación. Para Sampieri, (1997, p.244c), “se narra al nivel en que un utensilio efectivamente calcula la variable que procura medir”; es decir, la confiabilidad en los instrumentos se deriva de la información que brinda la encuesta a 50 profesores de la UE “Dr. Luis Céleri Avilés” de lo que se obtiene en la variable Satisfacción Laboral y en la variable Servicio Educativo.

## **7. Métodos de Análisis de Datos**

En cuanto al estudio de los antecedentes, Roberto Hernández Sampieri, (1997, p.60d) describe, “en un estudio descriptivo se escoge una sucesión de asuntos y se calcula cada una de ellas libremente, para si (...) referir lo que se inquiere”. Los valores obtenidos en el estudio se presentaron por asiento de identificaciones habiendo uso del programa Microsoft Excel además de SPSS; de la información puede apreciarse, tablas de frecuencias, porcentajes e indica de forma ilustrativa los gráficos y mide la interpretación de los resultados procesados en la investigación.

La correlación mide la estimación perfecta a través de la medición en una escala de aceptación de uno; y, de rechazo cuando es menor que uno por lo expuesto la correlación es la apreciación de “saber cómo se puede permitir un concepto o variable conociendo el proceder de otras variables en relación” (p.64)

**TABLA N° 4****VALORACIÓN DE CORRELACIONES**

<b>R</b>	<b>Interpretación</b>
<b><math>\pm 1</math></b>	Correlación Perfecta
<b><math>\pm 0.80</math> a <math>\pm 0.99</math></b>	Muy alta
<b><math>\pm 0.60</math> a <math>\pm 0.79</math></b>	Alta
<b><math>\pm 0.40</math> a <math>\pm 0.59</math></b>	Moderada
<b><math>\pm 0.20</math> a <math>\pm 0.39</math></b>	Baja
<b><math>\pm 0.01</math> a <math>\pm 0.19</math></b>	Muy baja

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

**8. Aspectos éticos**

Para la aplicación de esta pesquisa se tomó en consideración los resultados presentados por los directivos y personal docente de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés”; dicha información proporcionada quedará en el anonimato al aplicar las metodologías de obtención de datos, se asumirá sumisión al derecho de autor y autenticidad de los antecedentes.

### III. RESULTADOS

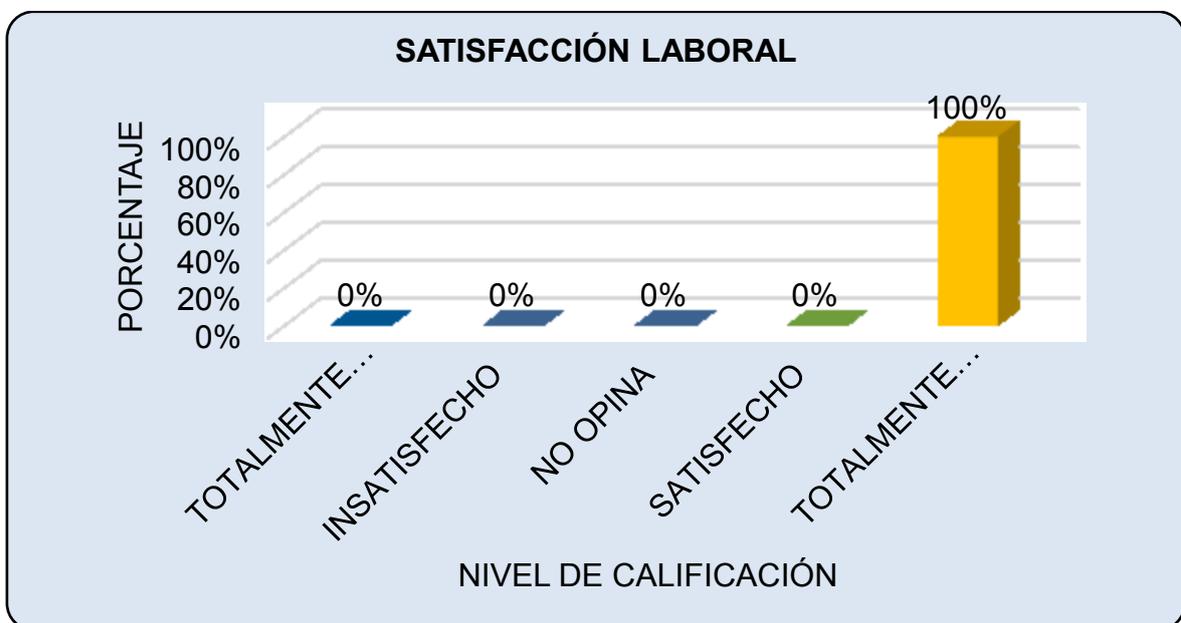
#### 3.1 Resultados descriptivos

Tabla 5: Nivel de la variable 1 Satisfacción Laboral

Nivel de calificación	Satisfacción Laboral	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
No opina	0	0
Satisfecho	0	0
Totalmente satisfecho	50	100
TOTAL	50	100

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

Gráfico 1



### Interpretación:

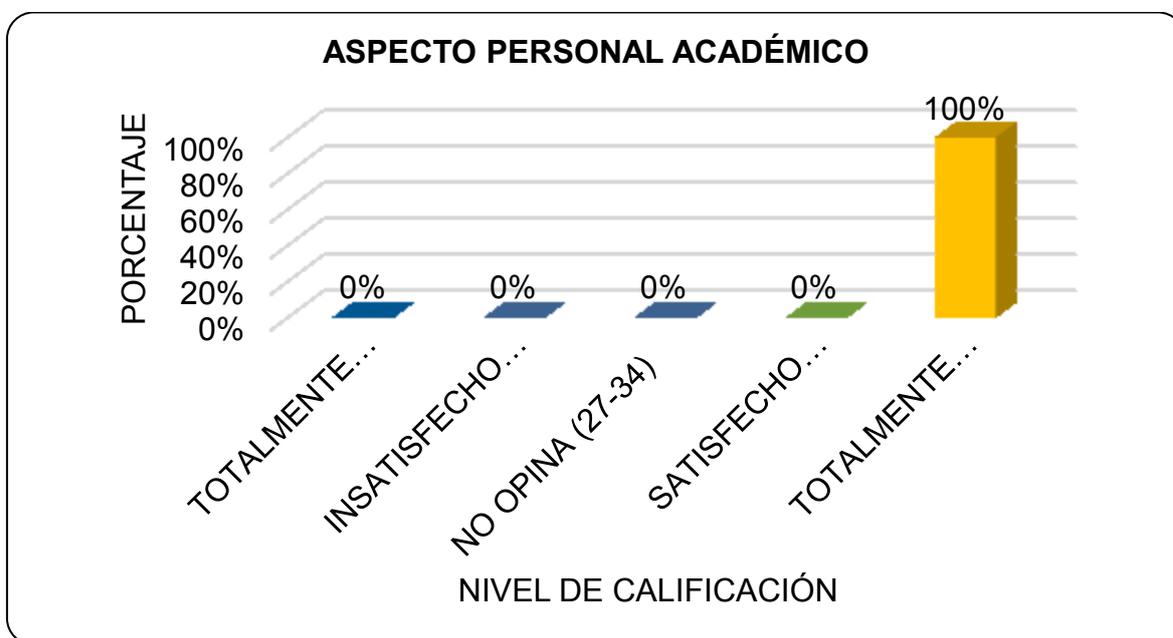
De lo que se estima en los gráficos 1, los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” indican que el grado de la variable satisfacción laboral es totalmente satisfecho en un 100% en la aplicación de la investigación.

Tabla 6: Nivel de la dimensión Aspecto personal académico

Nivel de calificación	Aspecto personal académico	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
No opina	0	0
Satisfecho	0	0
Totalmente satisfecho	50	100
Total	50	100

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

Gráfico 2



### Interpretación:

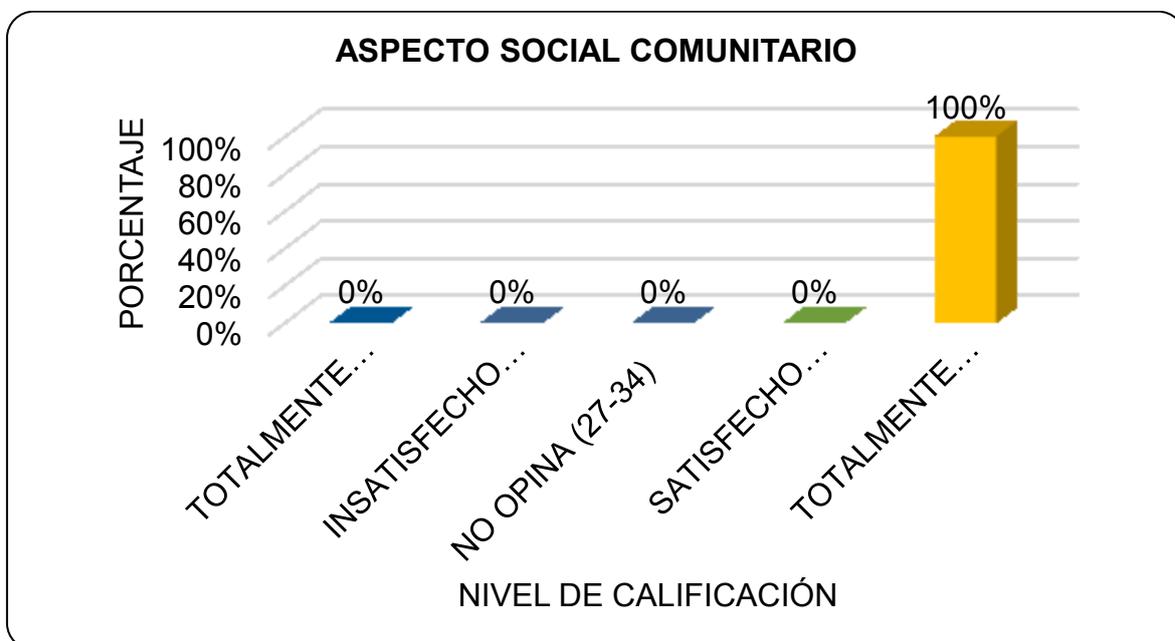
De lo que se aprecia en la tabla 2 y gráfico 2, los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” indican en el nivel de la superficie aspecto personal escolar es totalmente satisfecho representada con el 100% en la aplicación de la investigación.

Tabla 7: Nivel de la dimensión Aspecto social comunitario

Nivel de calificación	Aspecto social comunitario	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
No opina	0	0
Satisfecho	0	0
Totalmente satisfecho	50	100
Total	50	100

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

Gráfico 3



### Interpretación:

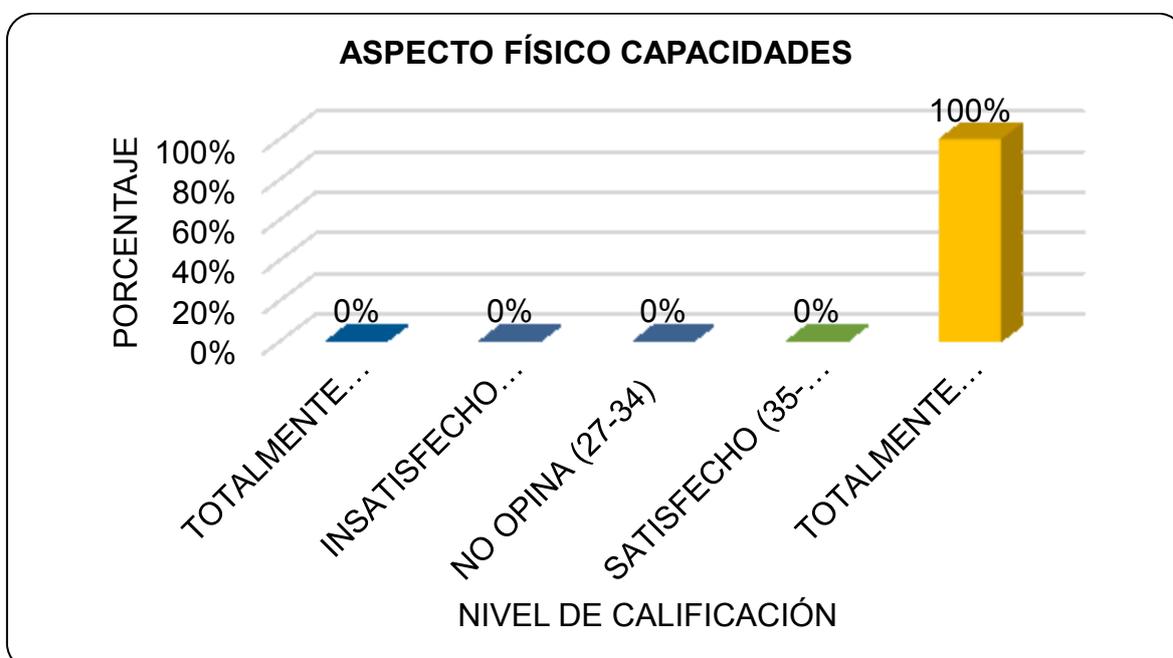
De lo que se aprecia en la validación y gráfica 3, los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Céleri Avilés” indican en el nivel de la dimensión aspecto social comunitario es totalmente satisfecho representada con el 100% en la aplicación de la investigación.

Tabla 8: Nivel de la dimensión Aspecto físico capacidades

Nivel de calificación	Aspecto físico capacidades	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
No opina	0	0
Satisfecho	0	0
Totalmente satisfecho	50	100
Total	50	100

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

Gráfico 4



### Interpretación:

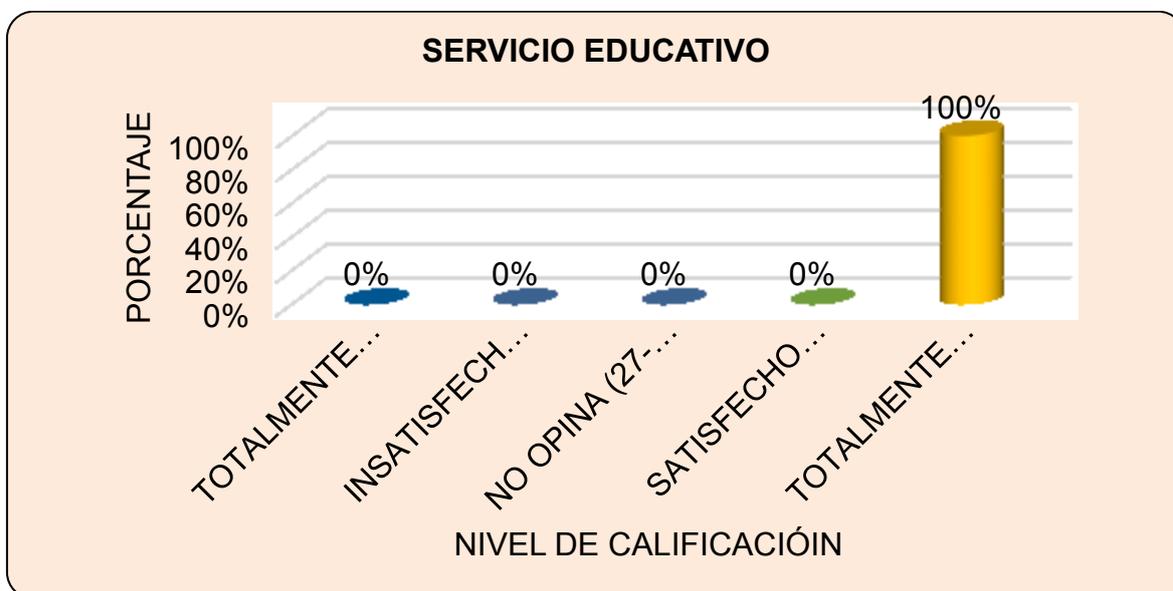
De lo que se aprecia en la validación y gráfica 4, los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Céleri Avilés” indican en el nivel de la dimensión aspecto físico capacidades es totalmente satisfecho representada con el 100% en la aplicación de la investigación.

Tabla 9: Nivel de la variable Servicio educativo

Nivel de calificación	Servicio educativo	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
No opina	0	0
Satisfecho	0	0
Totalmente satisfecho	50	100
Total	50	100

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

Gráfico 5



### Interpretación:

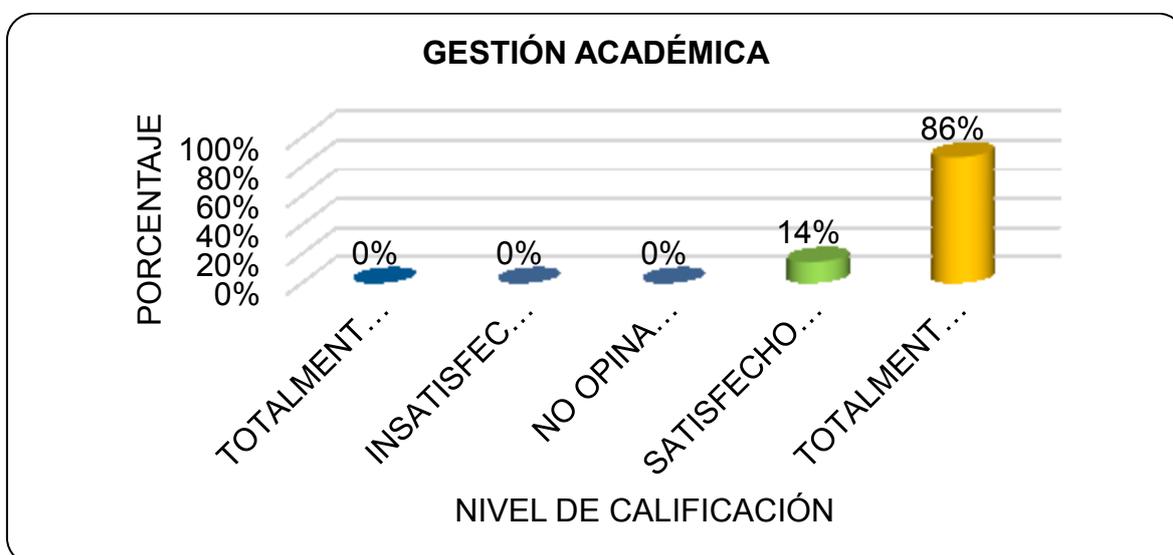
De lo que se aprecia en la validación y gráfica 5, los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” indican que el nivel de la variable servicio educativo es totalmente satisfecho con un 100% en la aplicación de la investigación.

Tabla 10: Nivel de la dimensión Gestión académica

Nivel de calificación	Gestión académica	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
No opina	0	0
Satisfecho	7	14
Totalmente satisfecho	43	86
Total	50	100

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

Gráfico 6



**Interpretación:**

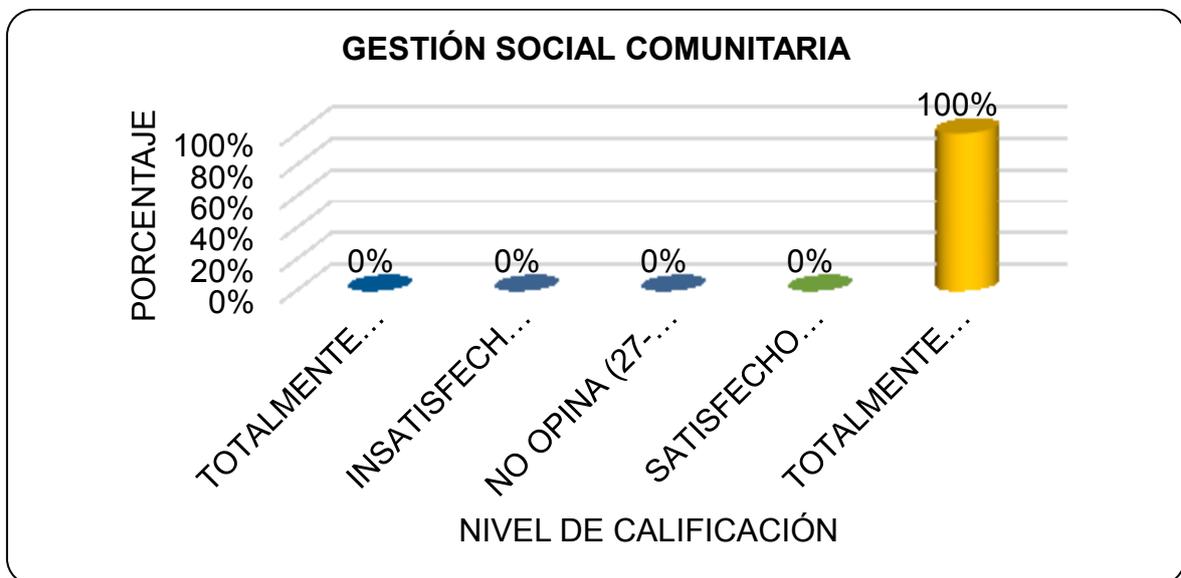
De lo que se aprecia en la validación y gráfica 6, los profesores de la UE “Dr. Luis Céleri Avilés” indican en el grado de la dimensión denominada “gestión académica” es totalmente satisfecho representada con el 86%, el 14% satisfecho en la aplicación de la investigación.

Tabla 11: Nivel de la dimensión Gestión social comunitaria

Nivel de calificación	Gestión social comunitaria	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
No opina	0	0
Satisfecho	0	0
Totalmente satisfecho	50	100
Total	50	100

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

Gráfico 7



### Interpretación:

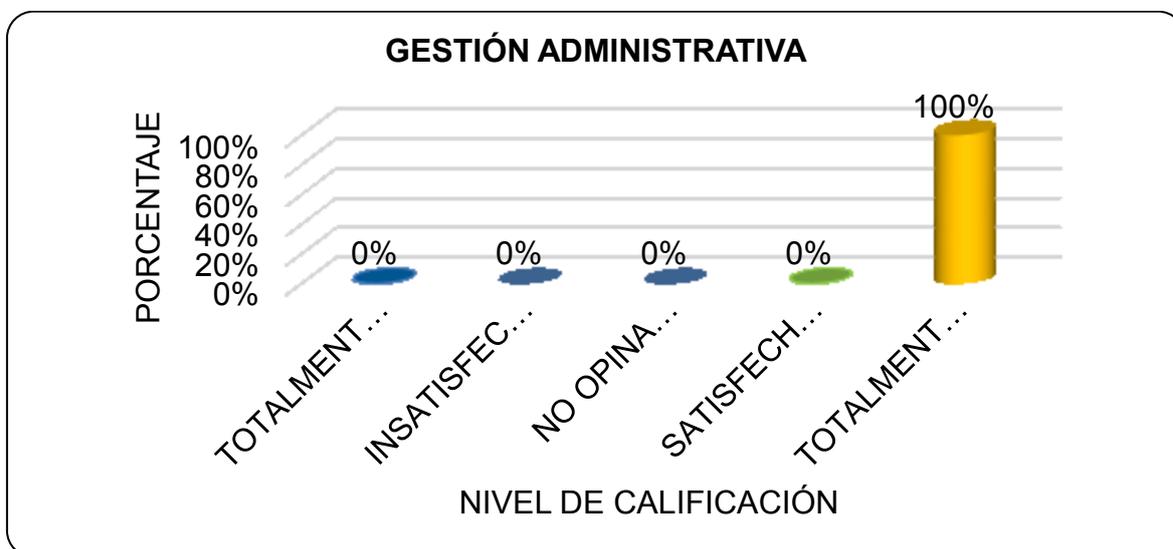
De lo que se aprecia en la tabla 7 y gráfico 7, los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Célteri Avilés” indican en el nivel de la dimensión gestión social comunitaria es totalmente satisfecho representada con el 100% en la aplicación de la investigación.

Tabla 12: Nivel de la dimensión Gestión administrativa

Nivel de calificación	Gestión administrativa	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
No opina	0	0
Satisfecho	0	0
Totalmente satisfecho	50	100
Total	50	100

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

Gráfico 8



### Interpretación:

De lo que se estima en la validación y gráfica 8, los docentes de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés” indican en cuanto a la dimensión gestión administrativa que se encuentra como totalmente satisfecho representada con el 100% en la aplicación de la investigación.

### 3.2. Resultados inferenciales

Tabla 13: Correlación entre las variables satisfacción laboral y servicio educativo en la unidad educativa "Dr. Luis Célleri Avilés" Santa Elena - Ecuador 2019

<b>Correlaciones</b>			
		V1 Satisfacción Laboral	V2 Servicio Educativo
V1 Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,851**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
V2 Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,851**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

### Interpretación:

La correspondencia entre las relaciones satisfacción laboral y el servicio educativo del personal docente de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena –Ecuador, 2019, es significativa al nivel 0.01 (sig. = 0.000 < 0.01)

### 3.3. Prueba de hipótesis general

**Hi:** Hay una dependencia relevante entre la satisfacción laboral y la variable servicio educativo que brindan servidores de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el servicio educativo que brindan los docentes de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

Estadístico de prueba: t de Student

$$t_v = \frac{r - \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

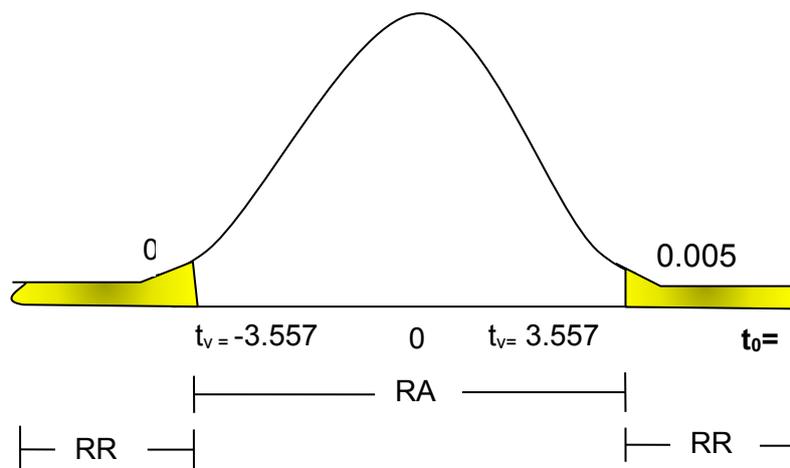
$$v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.01$

Valor de t de Student tabulado:  $t_{0.995, (50-2)} = t_{0.995, 48} = -3.557$

Valor de t student calculado

$$t_0 = \frac{0.851\sqrt{50-2}}{\sqrt{1-0.851^2}} = 3,29$$



- Decisión
- Al ser  $t$ , de los valores obtenidos igual a 3,29 y la sig. = 0.000 < 0.01, éste se posiciona la zona de rechazo; dando lugar a inadmitir  $H_0$  y se reconoce la  $H_1$

### Conclusiones

- Se aprecia la existencia de una relación relevante entre las variables satisfacción laboral y servicio educativo en quienes laboran en la UE “Dr. Luis Célleri Avilés”, Santa Elena – Ecuador, 2019.

### Correlación específica 1

Tabla 14: Cotejo entre personal académico y servicio educativo de los servidores que laboran en la UE "Dr. Luis Célleri Avilés" Santa Elena - Ecuador, 2019

<b>Correlaciones</b>			
		D1 Personal Académico	V2 Servicio Educativo
D1 Personal Académico	Correlación de Pearson	1	,763**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2 Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,763**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

### Interpretación:

La correlación para relaciones entre personal académico y el servicio educativo” del claustro de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena –Ecuador, 2019, es representativa al grado de 0.01 (sig. = 0.000 < 0.01)

### 3.4. Prueba de hipótesis general

**Hi:** hay una representación valiosa para con el personal académico y el servicio educativo que brindan los profesionales de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

**Ho:** No existe una relación significativa entre el personal académico y el servicio educativo que brindan los docentes de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

$$t_v = \frac{r - \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

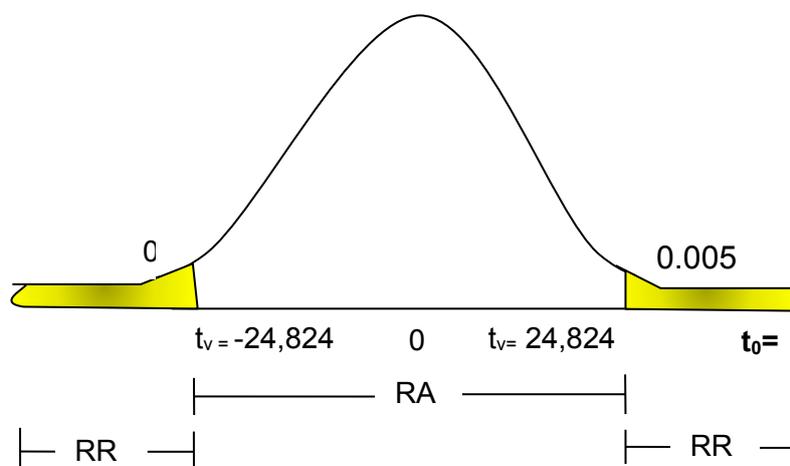
$v = n - 2$  Grados de libertad

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.01$

Valor de t de Student tabulado:  $t_{0.995, (50-2)} = t_{0.995, 48} = -24,824$

Valor de t student calculado

$$t_0 = \frac{0.763\sqrt{50-2}}{\sqrt{1-0.763^2}} = 8,126$$



- Decisión
- Si el valor de t obtenido es igual a 8,126 y la sig. = 0.000 < 0.01, el valor se ubica en la región de rechazo; por tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Hi

### Conclusiones

- Hay correspondencia notoria para las dimensiones Personal académico con servicio educativo en los docentes de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés”, Santa Elena – Ecuador, 2019.

### 3. 5. Correlación específica 2

Tabla 15: Reciprocidad para variable social comunitario con servicio educativo del profesorado de la UE "Dr. Luis Célleri Avilés" Santa Elena - Ecuador, 2019

<b>Correlaciones</b>			
		D2 Social Comunitario	V2 Servicio Educativo
D2 Social Comunitario	Correlación de Pearson	1	,807**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2 Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,807**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

### Interpretación:

La correlación para las variables relación social comunitaria con servicio educativo de los docentes de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena –Ecuador, 2019 es significativa al nivel 0.01 (sig. = 0.000 < 0.01)

### 3.6. Prueba de hipótesis general

**Hi:** se aprecia una dependencia relevante para lo social comunitario con servicio educativo que brindan los educadores de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

**Ho:** No hay una correlación significativa en cuanto lo social comunitario y el servicio educacional que brindan quienes trabajan en la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” año 2019.

$$t_v = \frac{r - \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

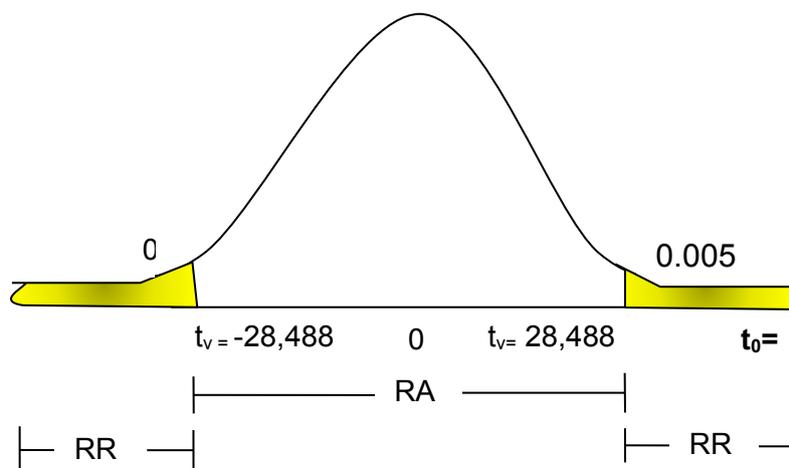
$$v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.01$

Valor de t de Student tabulado:  $t_{0.995, (50-2)} = t_{0.995, 48} = -28,488$

Valor de t student calculado

$$t_0 = \frac{0.807\sqrt{50-2}}{\sqrt{1-0.807^2}} = 10,63$$



- Decisión
- Para la estimación de t obtenida, al ser igual a 10,63 y la sig. = 0.000 < 0.01, esto le posiciona en la zona de rechazo; por tanto, se impugna la Ho y se admite Hi.

### Conclusiones

- Es observable la correspondencia para la dimensión social comunitario con servicio educativo en educadores de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés”, Santa Elena – Ecuador, 2019.

### 3.7. Correlación específica 3

Tabla 16: Correspondencia de variables físico capacidades y servicio educativo de los educadores de la UE "Dr. Luis Célleri Avilés" Santa Elena - Ecuador, 2019

Correlaciones			
		D3 Físico Capacidades	V2 Servicio Educativo
D3 Físico Capacidades	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2 Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50
**. Es observable una correlación de tipo significativa para un nivel 0,01 (bilateral).			

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

### Interpretación:

La correlación entre las variables físico capacidades con servicio educativo de los docentes de la UE “Dr. Luis Céleri Avilés” Santa Elena –Ecuador, 2019, es significativa al nivel 0.01 (sig. = 0.000 < 0.01)

### 3.9. Prueba de hipótesis general

**Hi:** Hay una correspondencia para la variable físico capacidades con el servicio educativo que brinda el profesorado de la UE “Dr. Luis Céleri Avilés” año 2019.

**Ho:** No hay una relación representativa para físico capacidades y servicio educativo que brindan el personal docente de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés” año 2019.

$$t_v = \frac{r - \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

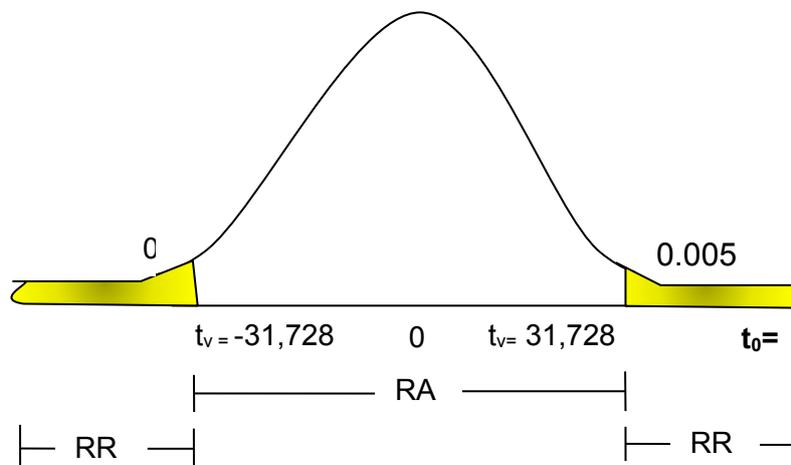
$$v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.01$

Valor de t de Student tabulado:  $t_{0.995, (50-2)} = t_{0.995, 48} = -31,728$

Valor de t student calculado

$$t_0 = \frac{0.753\sqrt{50 - 2}}{\sqrt{1 - 0.753^2}} = 7,678$$



- Decisión
- Al ser  $t$  de los datos conseguidos el valor de 7,678 y la sig. = 0.000 < 0.01, este valor se posiciona en la zona denominada de rechazo; dando lugar a impugnar la  $H_0$  aceptando la  $H_1$

### **Conclusiones**

- Se identifica la dependencia significativa para la dimensión física, capacidades y servicio educativo en el claustro del “Dr. Luis Célleri Avilés”, Santa Elena – Ecuador, 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

La asertividad de la variable satisfacción laboral con un máximo de aceptación en un 100%, y deja confirmado la información de los docentes que fueron encuestados (Tabla 1) aspecto que coincide con Ana Grijalva, (2017, p.31) en su trabajo titulado “Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015” consideró aprovechar las posturas de una muestra a través de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo e indique que es necesario velar por la características personales que brindan los docentes a los estudiantes y hace referencia al 40,60% que tiene como fin hacer prevalecer el aprovechamiento y aprendizaje en los estudiantes creando un ambiente de paz y de confort, otro autor indica en el libro, el grado de satisfacción para Cere (2011, p. 6) los grupos concluyen en la satisfacción laboral como una cualidad que es regulada por el comportamiento del docente y del puesto del trabajo.

La puntuación alcanzada de acuerdo a la dimensión reconocida como aspecto personal académico se sitúa en un porcentaje totalmente idóneo al 100%, y deja confirmada la postura actitudinal en los educadores del centro educativo “Dr. Luis Céleri Avilés”, de la información presentada a los encuestado (Tabla 2).

Del total de la información obtenida en el nivel de la dimensión aspecto social comunitario se ubicó en un nivel totalmente adecuado con un 100%, esto confirma lo obtenido de los sujetos del muestreo en la investigación (Tabla 3).

Los puntajes obtenidos en el nivel de la dimensión aspecto físico capacidades se ubicó en totalmente adecuado en un 100%, lo que queda confirmado a nivel de los docentes encuestados (Tabla 4).

Los valores obtenidos a en cuanto a la variable servicio educativo, ubica en un pedestal totalmente apropiado con un 100%, poniendo en evidencia los resultados según los datos obtenidos de los encuestados (Tabla 5). De la investigación de satisfacción laboral y servicio educativo coincide con el criterio de Ana Grijalva en los beneficios que debe alcanzar el docente y del comportamiento individual con un 76% de satisfacción en el puesto de trabajo;

pero discrepa con el pensamiento de Cere en el asunto salariales donde indica que la satisfacción laboral no se mide por el valor del sueldo si no por el valor de la persona.

Las valoraciones definidas en este apartado denominado dimensión aspecto personal académico y el servicio educativo alcanzo un porcentaje del 100% dejando confirmado lo relacionado con las personas consideradas parte de la muestra representados en la (Tabla 10) asico las demás valoraciones descritas para la dimensión aspecto social comunitaria y el servicio educativo alcanzo un porcentaje del 100% con esto confirma además lo representado en la (Tabla 11) con datos de los participantes.

En cuanto a la dimensión aspecto físico capacidades y el servicio educativo resaltan las siguientes valoraciones, alcanzando un porcentaje del 100% esto confirma las revelaciones que provienen de los participantes y es representado en la (Tabla 12). De los datos hallados y valorando los estudios anteriores se comprueba la significancia de la laboriosidad investigativa fijada en la satisfacción laboral, así como también en la relación servicio educativo considerando plenamente la participación de los profesionales educativos de la UE “Dr. Luis Céleri Avilés” Santa Elena – Ecuador, 2019.

## V. CONCLUSIONES

Pudo determinarse la presencia de relación para el caso significativa entre las variables satisfacción laboral y servicio educativo de los profesionales educativos en la UE “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena – Ecuador, 2019, dando lugar a comprobarse en el estadio de la t de student. Para el caso de la r de Pearson es observable un 0,851\*\* (Sig.= 0,000 < 0,01) dando lugar a notar la relación de satisfacción en un 100%.

Se determinó una correspondencia importante de la dimensión personal académico para con el servicio educativo del profesorado de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena – Ecuador, 2019, comprobándose en cuanto al estadio de la t de student. Para la r de Pearson se identifica un 0,763\*\* (Sig.= 0,000 < 0,01) revelando que existe relación de satisfacción en un 100%.

Se determinó la existencia relacional relevante de la dimensión social comunitario con servicio educativo del equipo docente de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena – Ecuador, 2019, con aquello se comprueba lo requerido del estadio de la t de student. De r de Pearson se obtuvo 0,807\*\* (Sig.= 0,000 < 0,01) dando lugar a evidenciar la existencia relacional satisfactoria de un 100%.

Se determinó la existencia relacional significativa para la dimensión fisico capacidades con servicio educativo del profesorado de la UE “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena – Ecuador, 2019, comprobándose lo determinado en el estadio de la t de student. En cuanto a r de Pearson fue de 0,753\*\* (Sig.= 0,000 < 0,01) esto evidencia la presencia relacional de satisfacción en un 100%.

## **VI. RECOMENDACIONES**

El estudio realizado satisfacción laboral y servicio educativo se pudo determinar que en la institución educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” existe un clima organizacional adecuado para ejercer la docencia pero se debe de rescatar el servicio educativo orientado hacia el padre de familia y el estudiante.

Que en la institución educativa existe armonía laboral entre el personal docente y los directivos; que la satisfacción y desempeño laboral denota un buen ambiente laboral, pero se debe trabajar para que haya una mayor interacción con el estudiantado, así como con los representantes de los mismos.

Para autoridades, se sugiere encaminar programas de concienciación laboral para que el ambiente laboral no cambie en el centro educativo y de esta forma, quienes forman parte del personal docente puede realizar trabajos educativos en beneficio de la población educativa.

## REFERENCIAS

- Alex Medina Giacomozzi, C. G. ((2008)). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico de la empresa. *Revista de administración pública*, 1227.
- Alejandro López, Mélix Ilisástigui; (2012). Estudio del clima docente educativo: un aspecto clave en la mejora de la calidad de la formación profesional <https://rieoei.org/RIE/article/view/1418>
- Amorós, E. (2011). *Factores de satisfacción laboral*. Recuperado el 16 de enero de 2018, de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/FACTORES%20DE%20SATISFACCION%20LABORAL.htm>
- Ana M.Grijalva; Juan C. Palacios; Carolina E. Patiño; Drichelmo A. Tamayo. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Revista de Análisis Estadístico*, 31.
- André, C. (septiembre de 2008). Développement personnel: À la recherche du bonheur. *Sciences Humaines*(7), 72 - 73.
- Arce, L. Y. (2016). *Liderazgo transformacional y la gestión administrativa según los docentes de una institución superior privada en Lima, 2016*. Lima: UCV.
- Arroyo, L. C. (2012). Técnicas de recolección de datos e instrumentos de medición . Chile.
- Bass, B. &. (1990). *"Developing Transformational Leadership: 1990 and Beyond"*. En *Journal of European Industrial Training*.
- Carol Ruiz; (2009). "Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán" <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Cerda, H. (1991). Medios, instrumentos, técnicas y métodos en la recolección de datos e información. Venezuela.
- Conceptos.com, D. (2018). Definición de Propuesta.
- Educación, M. d. (2012). Estándares de calidad educativa. Quito - Ecuador.
- Edwin Valencia; (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios
- Ecu – American <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia - Influencia.pdf>

- Elda Frine Cossio Gutiérrez , Gerardo Hernández Rojas. (2016). Las teorías implícitas de enseñanza y aprendizaje de profesores de primaria y sus práctica docentes. *RMIE*, 21(71), 1135 - 1164.
- Enríquez, O. J. (2016). Responsabilidad social en el desempeño laboral del docente en el contexto de la educación básica. Venezuela. Obtenido de <https://www.monografias.com/docs113/responsabilidad-social-desempeno-laboral-del-docente-contexto-educacion-basica/responsabilidad-social-desempeno-laboral-del-docente-contexto-educacion-basica.shtml>
- Fernando Gaspar, Alfredo Rojas. (s.f.). Bases del Liderazgo en Educación. (UNESCO, Ed.)
- Francesc Imbernon, (1994 ) La profesión docente en la globalización y la sociedad del conocimiento.  
[http://www.ub.edu/obipd/docs/la\\_profesion\\_docente\\_en\\_la\\_globalizacion\\_y\\_la\\_sociedad\\_del\\_conocimiento\\_imbernon\\_f.pdf](http://www.ub.edu/obipd/docs/la_profesion_docente_en_la_globalizacion_y_la_sociedad_del_conocimiento_imbernon_f.pdf)
- Francesc Imbernon, Pedro Canto; ( 2013) La formación y el desarrollo profesional del profesorado en España y latinoamérica:[https://www.researchgate.net/publication/261295766\\_La\\_formacion\\_y\\_el\\_desarrollo\\_profesional\\_del\\_profesorado\\_en\\_Espana\\_y\\_Latinoamerica](https://www.researchgate.net/publication/261295766_La_formacion_y_el_desarrollo_profesional_del_profesorado_en_Espana_y_Latinoamerica)
- Garcia Rojas, Campos, (2002) ¿Porque es Importante que el Personal Docente Investigue? Reflexión a Partir de Resultados de una Experiencia de Investigación Etnográfica.  
[https://www.researchgate.net/publication/281409407\\_Porque\\_es\\_Importante\\_que\\_e\\_l\\_Personal\\_Docente\\_Investigue\\_Reflexion\\_a\\_Partir\\_de\\_Resultados\\_de\\_una\\_Experienicia\\_de\\_Investigacion\\_Etnografica](https://www.researchgate.net/publication/281409407_Porque_es_Importante_que_e_l_Personal_Docente_Investigue_Reflexion_a_Partir_de_Resultados_de_una_Experienicia_de_Investigacion_Etnografica)
- González, L. (1999). El papel de la escuela y los maestros en el logro de la calidad educativa. *redalyc.org*, 2.
- Guerrero, E. R. (2016). Propuesta de un diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas . *Academia y Virtualidad*, 52-56.
- Gutierrez, J. (2005). Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional. (U. R.-C. Económicas, Recopilador) Guatemala, México.  
Recuperado el 20 de enero de 2018
- Hernan Jara; (2016). Estudio de la Satisfacción Laboral en la Empresa Cósmica Cía. Ltda.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12386/1/UPS-CT006466.pdf>
- Herrán Peñafiel, Jorge Wilfrido, Hernández Oña, Silvia Rocio; (2011). Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1477>

- Idalberto Chiavenato; (2000). I Chiavenato - Introducción a la Teoría General de la Organización.(p ... , 2000 - academia.edu  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Isidro Freire, D. E. (2016). *El liderazgo transformacional: una aproximación conceptual*. Guayaquil: UEES.
- Javier Caparrós. (16 de enero de 2017). La importancia de mantener un buen ambiente laboral. España. Recuperado el 12 de febrero de 2018, de  
<http://www.miempresaessaludable.com/buenas-practicas/articulo/ambiente-laboral-trabajando-#>
- Jiménes, J. N. (5 de diciembre de 2011). Desarrollo Personal . México.
- Leslye Buendía; (2017). Satisfacción laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de ventas en una empresa comercial de Quito.  
<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8202/1/UDLA-EC-TPO-2017-13.pdf>
- María Pablos; (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres  
[https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
- Marcelo García, 2010; Vaillant, 2009 Análisis y reflexiones para pensar el desarrollo profesional docente continuo <https://core.ac.uk/download/pdf/78522061.pdf>
- Maurice Tardif, (2004). Los saberes del docente y su desarrollo profesional.  
[https://books.google.com.ec/books/about/Los\\_saberes\\_del\\_docente\\_y\\_su\\_desarrollo.html?id=QPGH2HxtfFEC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Los_saberes_del_docente_y_su_desarrollo.html?id=QPGH2HxtfFEC&redir_esc=y)
- Madrigal, C. M. (14 de marzo de 2011). Clima social escolar en el aula y vínculo profesor - alumno: Alcances, herramientas de evaluación, y programas de intervención. (U. N. México, Ed.) *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(3), 7.
- Malaspina, A. G. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y ellogro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti". Lima, Perú.
- Margarita Ching Vega; María José Martín Rodrigo; Antonio Nuñez Partido. (2010). Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, España: COMILLAS.
- Méndez, A. B. (2017). Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral. En U. A. Bolívar (Ed.). Quito, Ecuador .

- Minutos.es, 5. (2016). Alcanza la satisfacción laboral. (C. en, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=VmdmDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKewjc2paRoqzcAhUBqlkKHSSEALoQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=true>
- Navarro, S. M. (2012). *"Satisfacción laboral y su influencia en la productividad"*. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Ortega, C. A. (2017). La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Padilla, L. (2013). *La satisfacción laboral en el personal académico y su relación con la intención de abandonar la profesión*. México.
- Plazos, O. R. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. *Revista internacional administración & finanzas*, 5(5), 96.
- Ponce, V. (2009). Metodología de la Investigación. En 3era. (Ed.). Guayaquil, Ecuador: Maya.
- Ruíz, E. J. (2010). *Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Yucatán - México.
- Sallan, G. (1999). Clima Organizacional.
- Sampieri, R. H. (1997). Metodología de la Investigación. Canada: McGraw-Hill.
- Silvia Fuentes; (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). <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Suárez, S. b. (17 de agosto de 2004). ¿Cómo preparar una propuesta? Puerto Rico.
- Tenorio Méndez, A. B. (2017). Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral. Quito, Ecuador. Recuperado el 25 de enero de 2018, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5698>
- Tirano, K. (2014). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente*. Trujillo - Perú: Ed. Costa.
- Torres, M. C. (2017). Educación por habilidades: Perspectiva y retos para el sistema educativo. San José, Costa Rica. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/21719/html>

- UNESCO. (1990). *Conferencia mundial de educación para todos*. Recuperado el 21 de febrero de 2018, de [www.unesco.org/](http://www.unesco.org/)
- Vázquez, M. R. (27 de diciembre de 2007). Satisfacción laboral del profesorado. Madrid, España. Obtenido de <http://www.consumer.es/web/es/educacion/escolar/2007/12/27/173310.php>
- Winch, C. C. (2006). A European skill framework? But what are skill? Anglo-Saxon versus German concepts [Un marco europeo sobre habilidades?
- Zarate, V. F. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3ero, 4to y 5to de secundaria del colegio "María Auxiliadora"*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Zúñiga, C. A. (2015). *Satisfacción laboral de los empleados de la planta de la empresa Paris Quito y de la empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S.*
- Zúñiga, C. A. (2015). Satisfacción laboral de los empleados de planta de la Empresa Paris Quito S.A. Quito, Ecuador.

## Anexos

### ANEXO N° 1: Oficio de Solicitud de Permiso para Prueba Piloto Unidad Educativa Eugenio Espejo



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Salinas, 25 de Junio de 2018

Lic. MSc.  
Harol Castillo Del Valle  
**RECTOR UNIDAD EDUCATIVA "EUGENIO ESPEJO"**

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente reciba nuestros más cordiales saludos, augurando éxitos a tan alta dignidad, deseando que su labor sea fructífera en beneficio de la institución que usted dirige.

El suscrito Lic. **WALTER GREGORIO DE LA CRUZ PERERO**, estudiante de la **Universidad "CÉSAR VALLEJO"**, Escuela de Posgrado y previo a la obtención del título de **"MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN"**, queremos solicitar se conceda la autorización para desarrollar la tesis con el Instrumento Encuesta "Prueba Piloto", completar las encuestas y las respuestas serán tratadas de forma **CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA**.

El tema de la tesis es: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SERVICIO EDUCATIVO QUE BRINDAN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA "SALINAS" SANTA ELENA, ECUADOR 2018**, con la propuesta se desea determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Servicio Educativo de la Unidad Educativa, el propósito es de ayudar y mejorar a la institución.

Esperando que nuestra petición tenga una respuesta favorable, nos despedimos de usted quedando eternamente agradecido.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
MSc. Carmen Mariela Pulache Herrera  
TUTOR

\_\_\_\_\_  
LIC. WALTER GREGORIO DE LA CRUZ PERERO  
TESISTA

Cc/Archivo

RECIBIDO  
SECRETARÍA GENERAL  
A. M. S. 25 JUN 2018  
F. C. M. A.

UNIDAD EDUCATIVA  
"EUGENIO ESPEJO"  
Magister Harol Castillo D.  
RECTOR

ANEXO N° 2: Oficio de Aprobación para aplicar Prueba Piloto en la unidad educativa  
Eugenio Espejo “Comil”



Oficio N° O.2018-0100-CMEE-IRA.  
Salinas, 27 de junio de 2018

Señor:  
**RECTOR DE LA UNIVERSIDAD “CESAR VALLEJO”**  
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, en nombre de todos quienes hacemos la Unidad Educativa “Eugenio Espejo”, deseándole éxitos en sus delicadas funciones.

En Referencia a su oficio de fecha 25 de junio de 2018, me permito en comunicarle que se autoriza realizar la Encuesta “Prueba Piloto” en la Unidad Educativa bajo mi rectoría, con el tema “Satisfacción laboral y servicio educativo que brindan los docentes de la Unidad Educativa “Salinas” Santa Elena, Ecuador 2018” al estudiante **LIC. WALTER GREGORIO DE LA CRUZ PERERO**.

Con sentimientos de consideración y estima

Atentamente,

**DIOS, PATRIA Y LIBERTAD**

  
Mgs. Hardi Castillo del Valle



**RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO**

Panchana M.

ANEXO N° 3: Oficio de solicitud de Autorización para realizar la encuesta en la ues



Salinas, 25 de Junio de 2018

Lic. MSc.  
Glenda Malavé Alfonso  
RECTORA UNIDAD EDUCATIVA "SALINAS"

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente reciba nuestros más cordiales saludos, augurando éxitos a tan alta dignidad, deseando que su labor sea fructifera en beneficio de la institución que usted dirige.

El suscrito Lic. WALTER GREGORIO DE LA CRUZ PERERO, estudiante de la Universidad "CÉSAR VALLEJO", Escuela de Posgrado y previo a la obtención del título de "MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN", queremos solicitar se conceda la autorización para desarrollar la tesis, completar las encuestas y las repuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

El tema de la tesis es: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SERVICIO EDUCATIVO QUE BRINDAN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA "SALINAS" SANTA ELENA, ECUADOR 2018, con la propuesta se desea determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Servicio Educativo de la Unidad Educativa, el propósito es de ayudar y mejorar a la institución.

Esperando que nuestra petición tenga una respuesta favorable, nos despedimos de usted quedando eternamente agradecido.

Atentamente



MSc. Carmen Mariela Pulache Herrera  
TUTOR

LIC. WALTER GREGORIO DE LA CRUZ PERERO  
TESISTA

Cc/Archivo

Unidad Educativa Salinas  
SECRETARÍA  
RECIBIDO  
Fecha: 25/06/2018  
Hora: 13:00

ANEXO N° 4: Oficio de Autorización para realizar la encuesta en la UES



UNIDAD EDUCATIVA "SALINAS"

Salinas - Santa Elena

"Transformar la educación, misión de todos"

AUTORIZACION AL DOCENTE

La Rectora de la Unidad Educativa Salinas, perteneciente al Distrito Educativo Intercultural 24D02 La Libertad- Salinas, Santa Elena, Ecuador

AUTORIZA:

A la Ingeniera DE LA CRUZ PERERO WALTER GREGORIO, para que pueda desarrollar su proyecto de investigación titulado "SATISFACCIÓN LABORAL Y SERVICIO EDUCATIVO QUE BRINDAN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA "SALINAS" SANTA ELNA, ECUADOR 2018", para lo cual se expide la presente autorización a fin de que se le otorguen las facilidades correspondientes.

De igual manera se le autoriza hacer uso de los instrumentos de evaluación aplicados por la institución, en la elaboración del proyecto antes indicado.

Salinas, 31 de julio de 2018

Msc. Silvia Cecilia Alvarado  
Rectora (e) U.E. SALINAS  
C.I. # 0914377056



Ministerio  
de Educación

Pan de Azúcar de Salta, Calle Joséfa Robles Solano y Primero de Mayo  
Teléfono: Ecuador 2779954 - Vicerrectorado y Secretaría 2772304  
Email: [uesalinas@unesalinas.com](mailto:uesalinas@unesalinas.com) [24D02Salinas@unesalinas.com](mailto:24D02Salinas@unesalinas.com)

## ANEXO N° 5: Cuestionario de Satisfacción Laboral realizado a los docentes

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>						
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL 2019</b>						
Nuestro compromiso es brindar un servicio educativo de calidad, y para lograrlo su opinión es de máxima importancia. Agradecemos la información que usted suministre, la cual se traducirá en beneficio de la institución y los servicios que presta.						
Jornada:	Matutina:_____	Vespertina:_____	Nocturna:_____	Usted es:	Docente:	
Grado Académico:	Bachiller:_____	Tercer Nivel:_____	Cuarto Nivel:_____		Directivo:	
Tiempo de Servicio:	_____				Administ.:	
A continuación marque con una <b>X</b> el nivel de satisfacción laboral que usted tiene con respecto a los criterios de cada una de las áreas de gestión institucional: Totalmente Satisfecho= 5 ; Satisfecho = 4 ; No opina = 3 ; Insatisfecho = 2 ; Totalmente Insatisfecho = 1						
<b>ASPECTO PERSONAL ACADÉMICA</b>	CRITERIOS	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	No Opina	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
	1.- ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la institución por que se fomenta las buenas relaciones entre el personal docente?					
	2.- ¿Considera que se valora los logros académicos en la institución?					
	3.- ¿Se siente realizado en el trabajo docente por que es seguro y confortable?					
	4.- ¿Esta usted a gusto con la institución por que existe un clima positivo de trabajo?					
	5.- ¿Está satisfecho como profesional y con su trayectoria en la institución?					
	6.- ¿Usted esta de acuerdo con la asignación laboral por parte del Ministerio de Educación?					
	7.- ¿La institución proporciona apoyo suficiente para mejorar la formación académica?					
	8.- ¿Esta de acuerdo en la participación de conferencias, congresos o talleres que te encomiende la institución?.					
	9.- ¿Acepta con satisfacción la gestión de los directivos, al poner en marcha los programas de mejorar la calidad y formación docente?					
	10.- ¿Está satisfecho con su título profesional para ejercer la docencia, y las actividades que a diario realiza?					
<b>ASPECTO SOCIAL COMUNITARIA</b>	CRITERIO	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	No Opina	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
	1.-¿En mi comunidad y en mi trabajo me encuentro satisfecho por mi profesión?					
	2.- ¿Tengo interés por las cosas que realizo en mi comunidad y en mi trabajo?					
	3.- ¿En la comunidad ocupo el puesto que merezco por mi capacidad y trabajo?					
	4.- ¿Siento la satisfacción de que lo que hago vale la pena?					
	5.- ¿Estoy cumpliendo satisfactoriamente el proceso de atención e información a padres de familia?					
	6.- ¿Me siento satisfecho de las oportunidades de aprender algo nuevo con relación a la docencia?					
	7.- ¿En la comunidad y en mi trabajo las relaciones con los compañeros son cordiales y satisfactorias?					
8.- ¿Los problemas de los padres de familia y los problemas personales de mis compañeros me permiten un buen desenvolvimiento profesional?						
<b>ASPECTO FÍSICO CAPACIDADES</b>	CRITERIO	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	No Opina	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
	1.- ¿Me siento motivado por mis capacidades físicas al realizar mi trabajo?					
	2.- ¿Cuando implemento una programa de mejora de trabajo se reconoce públicamente?					
	3.- ¿La lección magistral de mi presencia, es el método más adecuado para enseñar mis asignaturas?					
	4.- ¿El flujo de la carga horaria docente de entre los miembros de mi sección está bien distribuida?					
5.- ¿Las condiciones ambientales (climatización, limpieza personal, iluminación, ruidos etc) facilitan la tarea diaria?						
<b>Observaciones: Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción laboral con la institución educativa</b> 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___						

## ANEXO N° 6: Cuestionario Servicio Educativo realizado a los padres de familia



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### ENCUESTA DE SERVICIO EDUCATIVO 2019

Nuestro compromiso es brindar un servicio educativo de calidad, y para lograrlo su opinión es de máxima importancia. Agradecemos la información que usted suministre, la cual se traducirá en beneficio de la institución y los servicios que presta.

<b>Jornada:</b>	Matutina:.....	Vespertina:.....	Nocturna:.....	Usted es:	Madre Familia: _____
<b>Grado Académico:</b>	Basica:.....	Bachiller:.....	Tercer Nivel:.....		Padre Familia: _____
<b>Trabaja:</b>	Servicio Doméstico:.....	Empleado:.....	Empresario:.....		Pariente: _____

A continuación marque con una **X** el nivel de satisfacción laboral que usted tiene con respecto a los criterios de cada una de las áreas de gestión institucional:  
Totalmente Satisfecho= 5 ; Satisfecho = 4 ; No opina = 3 ; Insatisfecho = 2 ; Totalmente Insatisfecho = 1

GESTIÓN ACADÉMICA	CRITERIOS	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	No Opina	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
	1.- ¿Está conforme con el nivel de actualización y utilidad de los temas y contenidos del plan de estudios?					
2.- ¿Esta satisfecho con las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza - aprendizaje?						
3.- ¿Está complacido con el proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en el colegio?						
4.- ¿Le satisface el conocimiento académico de los docentes?						
5.- ¿Se encuentra satisfecho con los recursos didácticos y tecnológicos con los que cuenta el colegio?						
6.- ¿Esta satisfecho con el proceso de comunicación de avances y dificultades de los docentes?						
7.- ¿Le satisface el nivel profesional de los docentes de la institución?						
8.- ¿Le agrada la relación formativa entre docentes?						
9.- ¿Es de su completo agrado los servicios de apoyo para la superación de dificultades académicas?						
10.- ¿Le satisface el nivel de avance y desarrollo pedagógico de la institución?						

GESTIÓN SOCIAL COMUNITARIA	CRITERIO	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	No Opina	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
	1.- ¿le gusta la participación de la comunidad educativa en los diferentes procesos institucionales?					
2.- ¿le agrada el manejo que se da institucionalmente a los diferentes conflictos educativa?						
3.- ¿Le complace la atención que brinda el departamento del DECE y los docentes a estudiantes vulnerables y con necesidades especiales o discapacidad?						
4.- ¿Es de su completo agrado la atención del departamento médico que brinda la institución?						
5.- ¿le satisface el proceso de atención e información proporcionadas a padres de familia?						
6.- ¿Se encuentra satisfecho con las actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución?						
7.- ¿Le agradan las actividades recreativas desarrolladas en la institución?						
8.- ¿Es de su total satisfacción el proceso de fortalecimiento en valores y el ambiente educativo de la institución?						

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CRITERIO	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	No Opina	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
	1.- ¿Le satisface el proceso institucional de administración de los recursos financieros?					
2.- ¿Le gusta totalmente la estructura física institucional?						
3.- ¿Le agrada el proceso de mejora y mantenimiento de la estructura física institucional?						
4.- ¿Es de su total complacencia las condiciones de seguridad y protección dentro del plantel educativo?						
5.- ¿Es de su agrado los servicios complementarios (cafetería, restaurante) del colegio?						
6.- ¿le satisface el trato recibido por los difrentes colaboradores de la institucion?						
7.- ¿Es de su total complacencia el nivel de capacitación del personal del colegio?						
8.- ¿Es de su total agrado el proceso de atención y solución de quejas ante diversos reclamos?						

**Observaciones: Califique de 1 a 5 el nivel de servicio educativo que ofrece la institución educativa**

1\_\_\_ 2\_\_\_ 3\_\_\_ 4\_\_\_ 5\_\_\_

## ANEXOS N° 7: Base De Datos De Confiabilidad: Satisfacción Laboral

BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD																										
SATISFACCIÓN LABORAL																										
ASPECTO PERSONAL ACADÉMICA										ASPECTO SOCIAL COMUNITARIO								ASPECTO FÍSICO CAPACIDADES				NIVEL				
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Suma de Items	
MUESTRA	1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	2	4	4	5	102
	2	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	5	2	1	85	
	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	93	
	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	98	
	5	5	2	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	3	105	
	6	4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	83	
	7	4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	92	
	8	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	96	
	9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	104	
	10	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	111	
	11	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	2	4	4	113	
	12	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	5	2	95	
	13	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	103	
	14	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	108
	15	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	3	115	
	16	4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	93	
	17	4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	102	
	18	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	106
	19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	114	
	20	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	121	
	21	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	2	4	4	5	123
	22	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	5	2	105	
	23	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	113	
	24	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	118	
	25	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	3	125	
	26	4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	103	
	27	4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	112	
	28	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	116
	29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	124	
	30	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	131	
	31	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	
	32	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	137
	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	151	
	34	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	139	
	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	143	
	36	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	137	
	37	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
	38	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	138
	39	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	141
	40	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	147	
	41	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139	
	42	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	147
	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	161	
	44	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	149	
	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	153	
	46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	147	
	47	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	165	
	48	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	148
	49	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	151
	50	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	157	
Suma Total	231	186	194	209	216	203	185	194	204	206	224	220	198	215	210	206	216	199	221	179	191	197	180	185	6143	
Media	4,62	3,72	3,88	4,18	4,32	4,06	3,70	3,88	4,08	4,12	4,48	4,40	3,96	4,30	4,20	4,12	4,32	3,98	4,42	3,58	3,82	3,94	3,60	3,70	122,86	
Varianza	0,24	0,82	0,35	0,52	0,59	0,79	0,70	0,48	0,56	0,35	0,38	0,24	0,53	0,46	0,29	0,96	0,34	0,71	0,37	0,62	0,64	0,42	0,86	1,03	9,33	503,63

Varianza de la Población  $\Sigma S_i^2$ : 9,33

K: El número de ítems 24

$\Sigma S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los ítems 9,33

$S_r^2$ : La Varianza de la suma de los ítems ###

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

24, [ 1 - 0,02 ]

23, [ 0,98 ]

1,04 [ 0,98 ]

$\alpha = 1,024$

## ANEXOS N° 8: Base De Datos De Confiabilidad: Servicio educativo

BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD																														
SERVICIO EDUCATIVO																														
GESTION ACADÉMICA										GESTION SOCIAL								GESTION ADMINISTRATIVA								NIVEL	Suma de Items			
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Suma de Items		
MUESTRA	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	113		
	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	105	
	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	122	
	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	83
	5	5	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	1	3	3	2	3	87	
	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	1	4	4	4	4	119	
	7	4	1	5	3	4	4	3	2	2	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	93	
	8	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	98	
	9	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	2	103	
	10	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	116	
	11	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	118
	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147
	13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147
	14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149
	15	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	131
	16	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	120
	17	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	136
	18	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	133
	19	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
	20	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	140
	21	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	127
	22	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	122	
	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	2	4	4	3	4	127
	24	5	5	3	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	152
	25	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	123
	26	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	132
	27	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	138
	28	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158
	29	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	150
	30	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	126
	31	5	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5	5	137
	32	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	3	137
	33	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	2	2	4	1	5	5	4	1	2	3	1	4	127	
	34	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	137	
	35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	140
	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	145
	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	145
	38	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	148
	39	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	5	4	3	3	4	3	4	1	3	4	1	4	129	
	40	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	2	3	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	2	4	141	
	41	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	1	1	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	105	
	42	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	148	
	43	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	1	3	3	4	4	141	
	44	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	142	
	45	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	144	
	46	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	2	4	149	
	47	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	165
	48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	175
	49	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	144	
	50	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	145	
Suma Total	216	212	209	208	194	195	204	201	203	210	203	198	201	192	197	206	210	210	181	205	206	203	168	194	201	185	188	6609		
Media	4.32	4.24	4.18	4.16	3.88	3.90	4.08	4.02	4.06	4.20	4.06	3.96	4.02	3.84	3.94	4.12	4.20	4.20	3.62	4.10	4.12	4.06	3.36	3.88	4.02	3.70	3.76	132.18		
Varianza	0.47	0.80	0.60	0.67	0.84	0.62	0.69	0.67	0.55	0.57	0.42	0.57	1.00	0.67	0.71	0.80	0.73	0.45	0.89	0.54	0.56	0.63	1.54	0.52	0.63	1.07	0.84	19.05	376.40	

Varianza de la Población  $\Sigma S_i^2$ : ###

K: El número de ítems 27

$\Sigma S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los ítems ###

$S_r^2$ : La Varianza de la suma de los ítems ###

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S_r^2} \right]$$

27, [ 1 - 0,05 ]

1,04 [ 0,95 ]

$\alpha = 0,986$

ANEXOS N° 9: Variable Satisfacción Laboral

		SATISFACCIÓN LABORAL																											
		ASPECTO PERSONAL ACADÉMICA								D1	ASPECTO SOCIAL COMUNITARIO								D2	ASPECTO FÍSICO CAPACIDADES						NIVEL	D3	V1	
ITEMS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24				
1		5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44	5	5	4	5	4	5	5	3	36	4	3	2	4	4	5	22	102
2		4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	2	30	5	3	4	5	2	1	20	83	
3		4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37	4	4	4	4	3	4	4	31	4	3	4	3	4	4	22	90	
4		5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	38	5	5	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	3	3	22	94	
5		5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	2	4	3	3	3	20	100	
6		4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	37	3	4	2	3	4	2	3	24	3	3	2	3	2	3	16	77	
7		4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	32	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	2	4	21	85	
8		5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	38	5	4	3	3	3	4	4	29	4	3	3	4	4	3	21	88	
9		4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40	4	4	4	4	4	2	4	30	5	4	4	4	4	4	25	95	
10		5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	41	5	5	4	5	4	5	5	38	5	3	4	3	4	3	22	101	
11		5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44	5	5	4	5	4	5	5	36	4	3	2	4	4	5	22	102	
12		4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	2	30	5	3	4	5	2	1	20	83	
13		4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37	4	4	4	4	4	3	4	31	4	3	4	3	4	4	22	90	
14		5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	38	5	5	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	3	3	22	94	
15		5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	2	4	3	3	3	20	100	
16		4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	37	3	4	2	3	4	2	3	24	3	3	2	3	2	3	16	77	
17		4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	32	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	2	4	21	85	
18		5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	38	5	4	3	3	3	4	4	29	4	3	3	4	4	3	21	88	
19		4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40	4	4	4	4	4	2	4	30	5	4	4	4	4	4	25	95	
20		5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	41	5	5	4	5	4	5	5	38	5	3	4	3	4	3	22	101	
21		5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44	5	5	4	5	4	5	5	36	4	3	2	4	4	5	22	102	
22		4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	2	30	5	3	4	5	2	1	20	83	
23		4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37	4	4	4	4	4	3	4	31	4	3	4	3	4	4	22	90	
24		5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	38	5	5	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	3	3	22	94	
25		5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	2	4	3	3	3	20	100	
26		4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	37	3	4	2	3	4	2	3	24	3	3	2	3	2	3	16	77	
27		4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	32	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	2	4	21	85	
28		5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	38	5	4	3	3	3	4	4	29	4	3	3	4	4	3	21	88	
29		4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40	4	4	4	4	4	2	4	30	5	4	4	4	4	4	25	95	
30		5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	41	5	5	4	5	4	5	5	38	5	3	4	3	4	3	22	101	
31		5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	98	
32		5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	44	5	4	4	4	4	5	5	35	5	4	4	4	4	5	26	105	
33		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	29	118	
34		5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45	5	4	4	5	4	5	4	36	4	4	4	4	4	4	24	105	
35		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	29	108	
36		4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	5	4	4	5	5	4	4	35	5	4	4	4	4	4	25	101	
37		5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	118	
38		5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	22	100	
39		5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44	4	4	3	4	4	4	5	32	5	4	4	4	4	5	26	102	
40		5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	44	5	5	5	5	5	5	4	38	5	4	4	4	4	4	25	107	
41		5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	98	
42		5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	44	5	4	4	4	4	5	5	35	5	4	4	4	4	5	26	105	
43		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	29	118	
44		5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45	5	4	4	5	4	5	4	36	4	4	4	4	4	4	24	105	
45		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	29	108	
46		4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	5	4	4	5	5	4	4	35	5	4	4	4	4	4	25	101	
47		5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	118	
48		5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	22	100	
49		5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44	4	4	3	4	4	4	5	32	5	4	4	4	4	5	26	102	
50		5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	44	5	5	5	5	5	5	4	38	5	4	4	4	4	4	25	107	

### ANEXOS N° 10: Variable Servicio Educativo

SERVICIO EDUCATIVO																																						
GESTION ACADEMICA										D1	GESTION SOCIAL								D2	GESTION ADMINISTRATIVA							NIVEL	D3	V2									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12	13	14	15	16	17	18		19	20	21	22	23	24	25	26	27										
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47	4	4	4	4	4	4	5	5	34	3	4	4	4	3	3	3	3	5	32	113	102	113	44	113	36	113	22	113
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	5	3	32	4	4	4	4	4	4	3	5	3	35	105	83	105	33	105	30	105	20	105
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5	5	5	5	5	5	38	2	4	4	5	4	4	4	4	3	34	122	90	122	37	122	31	122	22	122
2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	31	3	4	2	2	4	4	4	4	27	3	4	3	2	2	3	3	3	2	25	83	94	83	38	83	34	83	22	83
5	4	4	2	4	2	2	4	4	4	35	4	3	3	4	2	3	4	2	25	3	4	4	4	1	3	3	2	3	27	87	100	87	40	87	40	87	20	87
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	4	4	5	5	5	5	5	5	38	2	4	4	5	1	4	4	4	4	32	119	77	119	37	119	24	119	16	119
4	1	5	3	4	4	3	2	2	2	30	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	5	4	5	4	4	3	3	3	35	93	85	93	32	93	32	93	21	93
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36	4	4	3	3	3	3	3	4	27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	98	88	98	38	98	29	98	21	98
5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	37	4	4	3	3	4	5	4	3	30	5	4	4	5	5	4	3	4	2	36	103	95	103	40	103	30	103	25	103
4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	4	5	5	4	5	5	4	4	37	4	3	4	4	3	4	4	4	3	33	116	101	116	41	116	38	116	22	116
3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	46	4	5	4	4	4	4	4	5	34	4	4	4	5	4	4	5	5	3	38	118	102	118	44	118	36	118	22	118
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	135	83	135	33	135	30	135	20	135
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	134	90	134	37	134	31	134	22	134
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	135	94	135	38	135	34	135	22	135
4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	41	4	5	5	4	4	4	5	5	36	5	4	3	4	4	5	4	5	5	39	116	100	116	40	116	40	116	20	116
4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	40	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	4	4	4	3	4	3	3	5	33	104	77	104	37	104	24	104	16	104
4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	4	5	5	5	4	4	5	37	3	5	5	5	4	4	5	4	3	38	119	85	119	32	119	32	119	21	119	
4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	42	4	4	5	4	4	5	4	4	34	4	5	5	5	4	4	5	4	3	39	115	88	115	38	115	29	115	21	115
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43	131	95	131	40	131	30	131	25	131
5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	46	5	4	5	3	3	5	5	5	35	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39	120	101	120	41	120	38	120	22	120
5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	44	4	3	4	4	5	4	4	4	32	3	4	4	3	3	3	4	3	3	30	106	102	106	44	106	36	106	22	106
4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	37	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3	3	3	4	4	3	4	3	5	33	100	83	100	33	100	30	100	20	100
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	3	3	4	5	5	31	4	5	4	3	2	4	4	3	4	33	104	90	104	37	104	31	104	22	104
5	5	3	5	2	5	5	5	5	3	43	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	128	94	128	38	128	34	128	22	128
4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	34	4	4	2	4	4	4	4	4	30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34	98	100	98	40	98	40	98	20	98
5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	4	4	3	4	4	4	5	34	106	77	106	37	106	24	106	16	106
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	4	4	3	3	4	4	4	4	30	5	5	5	4	3	4	4	3	4	37	111	85	111	32	111	32	111	21	111
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48	4	4	5	5	5	4	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	130	88	130	38	130	29	130	21	130
5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	46	5	4	5	4	4	5	5	4	36	3	5	5	4	4	4	5	4	5	39	121	95	121	40	121	30	121	25	121
4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	33	4	4	4	3	4	3	3	4	29	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	96	101	96	41	96	38	96	22	96
5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	38	5	3	5	3	5	3	3	5	32	3	3	5	3	5	4	5	5	3	36	106	98	106	42	106	32	106	24	106
4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	39	4	4	5	5	5	5	4	37	3	3	3	4	1	4	4	4	3	29	105	105	105	44	105	35	105	26	105	
4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	38	4	5	5	3	2	2	4	30	1	5	5	4	1	2	3	1	4	26	94	118	94	50	94	39	94	29	94	
5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	41	5	4	3	3	3	4	4	5	31	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31	103	105	103	45	103	36	103	24	103
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	3	4	4	4	4	4	4	5	36	105	108	105	40	105	39	105	29	105
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	109	101	109	41	109	35	109	25	109
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	108	118	108	48	108	40	108	30	108
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	4	5	3	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34	110	100	110	46	110	32	110	22	110
4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	36	4	3	2	4	2	5	4	3	27	3	4	3	4	1	3	4	1	4	27	90	102	90	44	90	32	90	26	90
4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	41	3	2	3	3	3	5	5	4	28	3	4	4	3	3	4	5	2	4	32	101	107	101	44	101	38	101	25	101
4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	28	2	2	2	4	3	1	1	3	18	3	2	1	2	1	2	2	2	3	18	64	98	64	42	64	32	64	24	64
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	5	2	3	4	4	3	33	106	105	106	44	106	35	106	26	106
5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	37	4	3	4	4	4	4	5	4	32	4	3	3	4	1	3	3	4	4	29	98	118	98	50	98	39	98	29	98
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	4	4	4	4	4	3	3	3	31	98	105	98	45	98	36	98	24	98
4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	38	3	4	5	4	3	3	4	4	30	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31	99	108	99	40	99	39	99	29	99
4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	41	3	4	3	3	3	5	5	4	30	3	4	4	3	4	5	2	4	32	103	101	103	41	103	35	103	25	103	
5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	45	5	5	5	4	4	5	5	4	37	4	5	5	4	4	4	4	3	3	36	118</								

## ANEXOS N° 11: Dimensiones de Satisfacción Laboral

SATISFACCIÓN LABORAL																																					
ITEMS	ASPECTO PERSONAL ACADÉMICA									D1	%	Nivel	ASPECTO SOCIAL COMUNITARIO								D2	%	Nivel	ASPECTO FÍSICO CAPACIDADES						D3	%	Nivel	V1	%	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9				#	11	12	13	14	15	16	17				18	19	20	21	22	23							24	
1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44	88	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	5	5	4	5	35	88	MENTE SATIS	4	5	5	3	4	3	24	80	MENTE SATIS	103	86	MENTE SATIS	
2	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	33	66	LMENTE SATISFE	2	4	4	4	4	4	4	4	30	75	MENTE SATIS	4	4	4	2	5	3	22	73	MENTE SATIS	85	71	MENTE SATIS	
3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37	74	LMENTE SATISFE	3	3	4	4	4	4	4	4	30	75	MENTE SATIS	4	3	4	4	4	3	22	73	MENTE SATIS	89	74	MENTE SATIS	
4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	38	76	LMENTE SATISFE	3	3	4	4	5	5	4	4	32	80	MENTE SATIS	4	4	4	4	4	4	24	80	MENTE SATIS	94	78	MENTE SATIS
5	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	40	80	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	5	5	5	5	36	90	MENTE SATIS	5	5	5	5	5	2	27	90	MENTE SATIS	103	86	MENTE SATIS	
6	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	37	74	LMENTE SATISFE	3	4	5	3	3	4	2	3	27	68	MENTE SATIS	4	2	3	3	3	3	18	60	MENTE SATIS	82	68	MENTE SATIS
7	4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	32	64	LMENTE SATISFE	2	2	2	4	4	4	4	4	26	65	MENTE SATIS	4	4	4	4	4	3	23	77	MENTE SATIS	81	68	MENTE SATIS	
8	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	38	76	LMENTE SATISFE	4	4	3	3	5	4	3	3	29	73	MENTE SATIS	3	4	4	3	4	3	21	70	MENTE SATIS	88	73	MENTE SATIS	
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40	80	LMENTE SATISFE	4	4	4	5	4	4	4	4	33	83	MENTE SATIS	4	2	4	4	5	4	23	77	MENTE SATIS	96	80	MENTE SATIS	
10	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	41	82	LMENTE SATISFE	4	4	4	5	5	5	4	5	36	90	MENTE SATIS	4	5	5	5	5	3	27	90	MENTE SATIS	104	87	MENTE SATIS	
11	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44	88	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	5	5	4	5	35	88	MENTE SATIS	4	5	5	3	4	3	24	80	MENTE SATIS	103	86	MENTE SATIS	
12	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	33	66	LMENTE SATISFE	2	4	4	4	4	4	4	4	30	75	MENTE SATIS	4	4	4	2	5	3	22	73	MENTE SATIS	85	71	MENTE SATIS	
13	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37	74	LMENTE SATISFE	3	3	4	4	4	4	4	4	30	75	MENTE SATIS	4	3	4	4	4	3	22	73	MENTE SATIS	89	74	MENTE SATIS	
14	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	38	76	LMENTE SATISFE	3	3	4	4	5	5	4	4	32	80	MENTE SATIS	4	4	4	4	4	4	24	80	MENTE SATIS	94	78	MENTE SATIS	
15	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	40	80	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	5	5	5	5	36	90	MENTE SATIS	5	5	5	5	5	2	27	90	MENTE SATIS	103	86	MENTE SATIS	
16	4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	37	74	LMENTE SATISFE	3	4	5	3	3	4	2	3	27	68	MENTE SATIS	4	2	3	3	3	3	18	60	MENTE SATIS	82	68	MENTE SATIS	
17	4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	32	64	LMENTE SATISFE	2	2	2	4	4	4	4	4	26	65	MENTE SATIS	4	4	4	4	4	3	23	77	MENTE SATIS	81	68	MENTE SATIS	
18	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	38	76	LMENTE SATISFE	4	4	3	3	5	4	3	3	29	73	MENTE SATIS	3	4	4	3	4	3	21	70	MENTE SATIS	88	73	MENTE SATIS	
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40	80	LMENTE SATISFE	4	4	4	5	4	4	4	4	33	83	MENTE SATIS	4	2	4	4	5	4	23	77	MENTE SATIS	96	80	MENTE SATIS	
20	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	41	82	LMENTE SATISFE	4	4	4	5	5	5	4	5	36	90	MENTE SATIS	4	5	5	5	5	3	27	90	MENTE SATIS	104	87	MENTE SATIS	
21	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44	88	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	5	5	4	5	35	88	MENTE SATIS	4	5	5	3	4	3	24	80	MENTE SATIS	103	86	MENTE SATIS	
22	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	33	66	LMENTE SATISFE	2	4	4	4	4	4	4	4	30	75	MENTE SATIS	4	4	4	2	5	3	22	73	MENTE SATIS	85	71	MENTE SATIS	
23	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37	74	LMENTE SATISFE	3	3	4	4	4	4	4	4	30	75	MENTE SATIS	4	3	4	4	4	3	22	73	MENTE SATIS	89	74	MENTE SATIS	
24	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	38	76	LMENTE SATISFE	3	3	4	4	5	5	4	4	32	80	MENTE SATIS	4	4	4	4	4	4	24	80	MENTE SATIS	94	78	MENTE SATIS	
25	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	40	80	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	5	5	5	5	36	90	MENTE SATIS	5	5	5	5	5	2	27	90	MENTE SATIS	103	86	MENTE SATIS	
26	4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	37	74	LMENTE SATISFE	3	4	5	3	3	4	2	3	27	68	MENTE SATIS	4	2	3	3	3	3	18	60	MENTE SATIS	82	68	MENTE SATIS	
27	4	3	4	4	5	2	2	2	2	4	32	64	LMENTE SATISFE	2	2	2	4	4	4	4	4	26	65	MENTE SATIS	4	4	4	4	4	3	23	77	MENTE SATIS	81	68	MENTE SATIS	
28	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	38	76	LMENTE SATISFE	4	4	3	3	5	4	3	3	29	73	MENTE SATIS	3	4	4	3	4	3	21	70	MENTE SATIS	88	73	MENTE SATIS	
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40	80	LMENTE SATISFE	4	4	4	5	4	4	4	4	33	83	MENTE SATIS	4	2	4	4	5	4	23	77	MENTE SATIS	96	80	MENTE SATIS	
30	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	41	82	LMENTE SATISFE	4	4	4	5	5	4	4	5	36	90	MENTE SATIS	4	5	5	5	5	3	27	90	MENTE SATIS	104	87	MENTE SATIS	
31	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	84	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	MENTE SATIS	4	4	4	4	4	4	24	80	MENTE SATIS	98	82	MENTE SATIS	
32	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	44	88	LMENTE SATISFE	4	4	4	5	5	4	4	4	34	85	MENTE SATIS	4	5	5	4	5	4	27	90	MENTE SATIS	105	88	MENTE SATIS	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100	LMENTE SATISFE	5	5	5	5	5	5	4	5	39	98	MENTE SATIS	5	5	5	5	5	4	29	97	MENTE SATIS	118	98	MENTE SATIS	
34	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45	90	LMENTE SATISFE	5	4	5	4	5	4	5	36	90	MENTE SATIS	4	5	4	5	4	4	26	87	MENTE SATIS	107	89	MENTE SATIS		
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	4	5	5	5	35	88	MENTE SATIS	5	5	5	5	5	5	30	100	MENTE SATIS	105	88	MENTE SATIS	
36	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	82	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	5	4	4	5	34	85	MENTE SATIS	5	4	4	4	5	4	26	87	MENTE SATIS	101	84	MENTE SATIS	
37	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	96	LMENTE SATISFE	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	MENTE SATIS	5	5	5	5	5	5	30	100	MENTE SATIS	118	98	MENTE SATIS	
38	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	92	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	MENTE SATIS	4	4	4	4	4	4	24	80	MENTE SATIS	102	85	MENTE SATIS	
39	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44	88	LMENTE SATISFE	4	5	5	4	4	4	3	4	33	83	MENTE SATIS	4	4	5	4	5	4	26	87	MENTE SATIS	103	86	MENTE SATIS	
40	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	44	88	LMENTE SATISFE	4	4	5	4	5	5	5	5	37	93	MENTE SATIS	5	5	4	4	5	4	27	90	MENTE SATIS	108	90	MENTE SATIS	
41	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42	84	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	MENTE SATIS	4	4	4	4	4	4	24	80	MENTE SATIS	98	82	MENTE SATIS	
42	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	44	88	LMENTE SATISFE	4	4	4	5	5	4	4	4	34	85	MENTE SATIS	4	5	5	4	5	4	27	90	MENTE SATIS	105	88	MENTE SATIS	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100	LMENTE SATISFE	5	5	5	5	5	5	4	5	39	98	MENTE SATIS	5	5	5	5	4	5	29	97	MENTE SATIS	118	98	MENTE SATIS	
44	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45	90	LMENTE SATISFE	5	4	5	4	5	4	5	36	90	MENTE SATIS	4	5	4	5	4	4	26	87	MENTE SATIS	107	89	MENTE SATIS		
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	4	5	5	5	35	88	MENTE SATIS	5	5	5	5	5	5	30	100	MENTE SATIS	105	88	MENTE SATIS	
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	82	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	5	4	4	5	34	85	MENTE SATIS	5	4	4	4	5	4	26	87	MENTE SATIS	101	84	MENTE SATIS	
47	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	96	LMENTE SATISFE	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	MENTE SATIS	5	5	5	5	5	5	30	100	MENTE SATIS	118	98	MENTE SATIS	
48	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	92	LMENTE SATISFE	4	4	4	4	4	4	4	4	32</															



**ANEXO N° 13: T de Student**

0,544	5,292	1	0,296	0,368	5,292	1	0,135	0,457	5,292	1	0,209	0,450	5,292	1	0,203
	2,879		0,839		1,947		0,930		2,418		0,889		2,381		0,893
		<b>3,431</b>				<b>2,094</b>				<b>2,719</b>				<b>2,666</b>	
		tg				t1				t2				t3	
0,05														2,069	
0,01		2,8070				2,8070				2,8070					

ANEXO N° 14: Satisfacción Laboral y Servicio Educativo que brindan los Docentes de la Unidad Educativa Dr. Luis Célleri Avilés – Santa Elena - 2019

**1 MATRIZ DE COMPONENTES DEL TÍTULO**

Variable 1	Enlace	Variable 2	Población (opcional)	Entidad	Espacio	Tiempo
Satisfacción Laboral	Y	Servicio Educativo	Docentes	Unidad Educativa Dr. Luis Célleri Avilés	Santa Elena, Ecuador	2019

**2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1 Satisfacción Laboral	“es definido en función de la percepción que tienen los sujetos de las relaciones laborales, tanto a nivel de aula como del centro” (Sallan, 1999)	Es el resultado de la valoración de las relaciones satisfacción laboral mediante las dimensiones responsabilidad laboral, habilidades y	Aspecto Personal Académico	1.1 Visitas áulicas 1.2 Reconocer y estimular sus conocimientos 1.3 Brindar apoyo y formación	Escala de Liker Totalmente Satisfecho= 5 Satisfecho=4 No Opina =3
			Aspecto Social Comunitario	2.1 Dinámica 2.2 Interacción con docente 2.3 Conocer el área de apoyo	Insatisfecho=2 Totalmente Insatisfecho=1

		destrezas y, socialización docente.	Aspecto Físico Capacidades	3.1 Seminarios 3.2 Charlas 3.3 Réplicas y gestionar su participación interinstitucional	
Variable 2 Servicio Educativo	“Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza con la que cuenta una organización”. <b>Fuente especificada no válida..</b>	Conjunto de cualidades adquiridos y demostrados por los docentes en las dimensiones de liderazgo, innovador y de desarrollo personal.	Gestión Académica	1.1 Capacidad 1.2 Mediador 1.3 Planificar sus habilidades	De intervalo
			Gestión Social	2.1 Innovador 2.2 Métodos y procesos 2.3 Pendientes de ser modelos	
			Gestión Administrativo	3.1 Eficaz 3.2 Activo 3.3 Consciente de valores	

Elaborado por: El autor Lic. Walter De La Cruz Perero

ASESORA: Mg. Carmen Mariela Pulache Herrera

ANEXO N° 15: Fotos realizadas cuando se ejecutaba la encuesta en la UELCA













**ANEXO N° 16: Artículo Científico**



**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**Satisfacción laboral y servicio educativo que brindan los docentes de la Unidad Educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”, Santa Elena, Ecuador 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

Lic. De La Cruz Perero Walter Gregorio

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ - 2019**

**Título: SATISFACCIÓN LABORAL Y SERVICIO EDUCATIVO QUE BRINDAN  
LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “DR. LUIS CÉLLERI AVILÉS”,  
SANTA ELENA, ECUADOR 2019.**

**Autor:** Lic. De La Cruz Perero Walter Gregorio, wgdelaacruz@hotmail.com

**Resumen:** El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el servicio educativo que brindan los docentes de Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”, Santa Elena, Ecuador. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo correlacional, se utilizó un diseño descriptivo - correlacional, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 50 docentes. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre satisfacción laboral y otro cuestionario sobre servicio educativo, aplicados al personal de la institución, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas de Personas y a los estudiantes, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis. Los resultados mostraron un predominio del nivel de satisfacción laboral totalmente satisfecho con un 50% y un nivel de servicio educativo entre totalmente satisfecho y satisfecho con un 36% y 14% en cada caso. También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables. El grado de relación según el coeficiente r de Pearson fue de 0,861\*\* (Sig.= 0.000< 0,01) lo que indica una correlación muy alta, directa y significativa a nivel 0.01.

**Palabras Clave:** satisfacción laboral y servicio educativo

**Abstract:** The objective of this research was determined the relation between the laborer satisfaction and educative service that the teachers give at United Educative Dr. Luis Célleri Avilés, Santa Elena, Ecuador. The study was processed under the quantitative method. The research was the common correlational, that was used a descriptive - correlational design, 50 teachers confirmed the selected muestra. The information gathered were made applying questioners of opinions about laborer satisfaction and another questioner about educative service that were applied to educative staff and was verified through the corresponding matriz. To analyze the information was used the statics pruebas of teacher and students, which allowed determined the relation between the variables and prove the hypothesis. The

results showed the predominance of laborer satisfaction level of 50% and educative service level between adequate and inadequate of 36% and 14%. Moreover, it determined that there was a significant relation between both variables. The relation grade according to the people coefficient was of 0,861\*\* (Sig. = 0.000 < 0,01) that indicated a high correlation, directed and significant to level 0,01.

**Keywords:** Relations laborer satisfaction and educative service

**Introducción:** Según (Navarro, 2012) en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” realizado a 20 encuestados de género masculino y femenino, utilizó un cuestionario de 20 preguntas, profundizó que existía una relación significativa entre las variables; por lo que la satisfacción laboral influye en la productividad para el departamento de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Con base en los resultados concluye que en el personal administrativo existe un margen de eficiencia en mediciones de tiempos, evaluación periódica de clima organizacional, con el único fin de mantener información actualizada de las necesidades del equipo de trabajo. Por lo tanto, se pudo conocer que el 71% de los trabajadores se sienten satisfechos con las actividades que realizan en el departamento judicial. Para (Alex Medina Giacomozzi, (2008)) en el artículo “Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico de la empresa” publicado en la Revista de Administración Pública, expone que para llegar a la motivación y a la satisfacción laboral hay que tomar en cuenta dos variables claves, la primera la insatisfacción y la segunda la satisfacción laboral; resalta el interés personal más el ambiente laboral son factores de crecimiento institucional por lo tanto, indica que si el personal se encuentra motivado existe un mayor porcentaje para incrementar el valor económico, entre estos se destaca Maslow con la teoría de jerarquía de necesidades concluyendo que si el trabajador está motivado, satisfecho y con satisfacción trabajará con mayor eficiencia al logro de las metas u objetivos de la empresa.

(Amorós, 2011) del artículo titulado “Factores de satisfacción laboral” presentado en internet, expone varios puntos claves para identificar las características de un puesto de trabajo entre ellos se presenta, la importancia, la naturaleza y la satisfacción de los empleados en la ejecución de tareas laborales; conjuntamente el autor cita a Hackman y Oldham para justificar el trabajo realizado a 62 puestos de trabajo por medio de una encuesta de

diagnóstico en el puesto y se pudo demostrar que para una satisfacción laboral se debe tomar en cuenta la variedad de habilidades, la identidad de la tarea, el significado de la tarea, la autoestima y la retroalimentación del puesto que a través de una recompensa justa, salarios adecuados y las condiciones favorables del trabajo se logra los objetivos institucionales. (Gutierrez, 2005) desarrolló la tesis titulada “Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional” con la intención de validar la teoría de la motivación realizada a colaboradores de clase media aplicadas a cinco gerencias mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas de escala de Likert presentó información donde identifica a las teorías motivacionales de Maslow, McClelland, Herzberg en primer lugar; además, se determinó que la base de la motivación se centra en la realización, responsabilidad y progreso son indicadores de logro de la empresa. Por lo anterior, recomendó continuar con los procesos motivacionales para beneficio institucional y personal de la empresa de transporte.

**Fuente especificada no válida.** En la exposición presentada por Miguel con el tema “Determinantes de la insatisfacción laboral en el Ecuador desde una perspectiva de género: Estudio comparativo entre los años 2007 a 2011” se extrajo en la investigación que existen determinantes similares en ambos años, los cuales son: el estrés, un bajo reconocimiento laboral; para el año 2007 la insatisfacción se basa en los riesgos a la salud laboral en conjunto a las malas relaciones laborales; en el 2011 se pudo analizar que una de las determinantes de la satisfacción laboral se debe a los bajos ingresos que percibe el trabajador tanto para el género femenino como masculino. **Fuente especificada no válida.** en el estudio “La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas” se pudo determinar que la mayor satisfacción laboral se encuentra en el departamento de operaciones y la menor satisfacción está en el departamento administrativo en función a la compensación laboral de la institución y se logra determinar que si existe una relación directa entre las variables, lo que presenta es que no cumple en su totalidad la hipótesis planteada tal como se refleja en los datos estadísticos de las personas encuestadas en la investigación.

En la unidad educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, se ha podido observar que existe una postura no adecuadas entre la satisfacción

laboral y el servicio educativo; el trabajo de investigación busca la interacción del personal académico en el trabajo y la relación directa con los estudiantes atraídos por una cultura de paz, de interacción mutua, descritos por la ética, la moral, las buenas costumbres que sirvan de base en la orientación de valores reflejados por la actitud positiva, satisfacción en la elección de la formación técnica en los estudiantes. Para el desarrollo de la investigación se tomó en consideración al personal docente de la unidad educativa “Dr. Luis Céleri Avilés” tanto de la jornada matutina, vespertina y nocturna en conjunto con los departamentos del área administrativa y del DECE, en razón de que no existe una adecuada orientación de los docentes hacia los estudiantes que conlleve una asesoría personal y profesional; por lo que, se propone realizar proyectos donde el personal docente se sienta comprometido con el trabajo, motivado en las actividades educativas y que goce de un ambiente laboral en armonía en la institución educativa; que valore el perfil de salida de los estudiantes con un alto índice de valores humanos, competencia laboral, dinámico, comprometido con el medio y con la sociedad. Es así que se decide investigar las variables de satisfacción laboral y servicio educativo.

En el desarrollo de la investigación (Vázquez, 2007) indica que los factores que determinan la satisfacción laboral del profesorado en todos los niveles de educación se rigen por la motivación, la productividad, el absentismo e incluso el estado de salud; aspectos que inciden directamente en el éxito personal como institucional y se revierte de forma activa sobre los alumnos y sobre la calidad de la educación. Se considera que se valore la visión panorámica, el estado de ánimo del profesor en relación al puesto de trabajo que ligadas a las condiciones de vidas asociadas al trabajo hace que el profesorado realice actividades educativas adecuadas y de satisfacción; la realización personal es otro punto de análisis; el resultado en la investigación es medio alto y difiere según los aspectos de realización personal, condiciones de vida y de salario. (Javier Caparrós, 2017) Recomienda que para que exista un buen ambiente profesional que genere satisfacción laboral depende mucho de la motivación de los trabajadores que, ligadas a las condiciones del puesto, ambiente de trabajo los colaboradores responden de forma efectiva y para el efecto se necesita una atmósfera sana para trabajar y que genere situaciones armónicas, por otro lado, el puesto de trabajo debe garantizar la salud física y mental de los profesionales. El respeto, la tolerancia, el trabajo en equipo y la comunicación transparente facilita la convivencia en la institución.

Según el estudio realizado por (Ana M.Grijalva; Juan C. Palacios; Carolina E. Patiño; Drichelmo A. Tamayo, 2017), se observó que la satisfacción laboral responde al desarrollo personal y de la sociedad que al no contar con estudios que lo precedan se utiliza como fuente la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo y estima las necesidades de los trabajadores en el Ecuador de forma general, revela las características personales y laborales; el modelo logit revela información del comportamiento del mercado laboral en un 40,60% enfocado en la seguridad social y la formación profesional enfocados a las condiciones laborales, horas de trabajo, beneficios explican un 40,2% de la variación Intertemporal. En la ejecución del trabajo de investigación satisfacción laboral y servicio educativo se sustenta en la presentación de trabajos de varios investigadores, en la recopilación de varias teorías u definiciones que sustentan la labor docente en las instituciones educativas.

De la investigación de (Tirano, 2014) con el tema “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente” que se realizó en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo, tiene como propósito sustentar la gestión administrativa y entre sus variables relaciona la calidad del servicio al cliente, la información recopiló datos no apropiados a través de la encuesta a los trabajadores y profesionales, de los resultados obtenido el investigador puede sustentar la hipótesis mediante la aplicación de un diseño de investigación no experimental de tipo explicativo – correlacional, se obtuvo como resultado el análisis y procesamiento de la información y se verifica el cumplimiento del objetivo, valida la hipótesis en la falta de planes estratégicos de gestión administrativa en la capacitación del personal, mejorar la comunicación de los administradores en beneficio de la organización.

**Metodología:** Las mediciones científicas de orden metodológico se basan en la aprobación de la hipótesis acentuando las aseveraciones verdaderas en la relación de Satisfacción Laboral y Servicio educativo mediante de una investigación correlacional aplicada a un método estadístico mediante el software SPSS como medida de valoración de los datos en la investigación. El diseño de la investigación, estructura un sinnúmero de actividades que se realizaron en la investigación; del diseño de las herramientas de investigación a través de la encuestas y de las entrevistas realizadas a los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis

Célleri Avilés” que tiene como fin argumentar la investigación de campo en el desarrollo de la investigación.

**Población:** Según (Ponce, 2009a) define: “una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones” (s.p.). La ejecución de la investigación se delimita al espacio geográfico del interior de la Unidad Educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” ubicada en el cantón La Libertad para conocer la satisfacción laboral y el servicio educativo entre la comunidad educativa; la población estimada, se consideró a 50 docentes, 3 directivos y 1020 estudiantes.

**Resultados:** Los docentes de la unidad educativa indican que el nivel de la variable satisfacción laboral es totalmente satisfecho con un 100% en la aplicación de la investigación; La correlación entre las relaciones satisfacción laboral y el servicio educativo, es significativa al nivel 0.01 (sig. = 0.000 < 0.01); y se determina que existe una relación significativa entre las variables. Si el valor de t obtenido es igual a 3,29 y la sig. = 0.000 < 0.01, el valor se ubica en la región de rechazo; por tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  concluyendo Existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y servicio educativo en los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Célleri Avilés”, Santa Elena – Ecuador, 2019.

**Discusión:** La asertividad de la variable satisfacción laboral con un máximo de aceptación en un 100%, y deja confirmado la información de los docentes que fueron encuestados aspecto que coincide con Ana Grijalva, (2017, p.31) en su tesis Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo e indique que es necesario velar por la características personales que brindan los docentes a los estudiantes y hace referencia al 40,60% que tiene como fin hacer prevalecer el aprovechamiento y aprendizaje en los estudiantes creando un ambiente de paz y de confort, otro autor indica en el libro, el grado de satisfacción para Cere (2011, p. 6) los grupos concluyen en la satisfacción laboral como una cualidad que es regulada por el comportamiento del docente y del puesto del trabajo.

La puntuación alcanzada a nivel de la dimensión aspecto personal académico se ha situado en un nivel totalmente adecuado con un 100%, y deja confirmado la postura actitudinal en el personal docente de la unidad educativa “Dr. Luis Céleri Avilés”, de la información presentada a los encuestados.

Del total de la información obtenida en el nivel de la dimensión aspecto social comunitario se ubicó en un nivel totalmente adecuado con un 100%, lo cual queda confirmado a los sujetos encuestados en la investigación.

Los puntajes obtenidos en el nivel de la dimensión aspecto físico capacidades se ubicó en totalmente adecuado en un 100%, lo que queda confirmado a nivel de los docentes encuestados.

Los puntajes obtenidos a nivel del variable servicio educativo se ubicaron en un nivel totalmente adecuado con el 100%, lo que queda confirmado a nivel de los encuestados. De la investigación de satisfacción laboral y servicio educativo coincide con el criterio de Ana Grijalva en los beneficios que debe alcanzar el docente y del comportamiento individual con un 76% de satisfacción en el puesto de trabajo; pero discrepa con el pensamiento de Cere en el asunto salariales donde indica que la satisfacción laboral no se mide por el valor del sueldo si no por el valor de la persona.

Las puntuaciones logradas en el nivel de la dimensión aspecto personal académico y el servicio educativo alcanzo un porcentaje del 100% y queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados.

Las puntuaciones logradas en el nivel de la dimensión aspecto social comunitaria y el servicio educativo alcanzo un porcentaje del 100% y queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados.

Las puntuaciones logradas en el nivel de la dimensión aspecto físico capacidades y el servicio educativo alcanzo un porcentaje del 100% y queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados. De los resultados obtenidos y valorando los estudios anteriores se comprueba

la significancia del estudio de la satisfacción laboral y la relación servicio educativo en los docente de la unidad educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena – Ecuador, 2019.

### **Conclusiones:**

Se determinó que existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y servicio educativo de los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena – Ecuador, 2019, lo cual se comprobó con el estadío de la t de student. La r de Pearson fue de 0,851\*\* (Sig.= 0,000 < 0,01).que significa que existe una relación de satisfacción en un 100%.

Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión personal académico y servicio educativo de los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena – Ecuador, 2019, lo cual se comprobó con el estadío de la t de student. La r de Pearson fue de 0,763\*\* (Sig.= 0,000 < 0,01).que significa que existe una relación de satisfacción en un 100%.

Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión social comunitario y servicio educativo de los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena – Ecuador, 2019, lo cual se comprobó con el estadío de la t de student. La r de Pearson fue de 0,807\*\* (Sig.= 0,000 < 0,01).que significa que existe una relación de satisfacción en un 100%.

Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión físico capacidades y servicio educativo de los docentes de la unidad educativa “Dr. Luis Célleri Avilés” Santa Elena – Ecuador, 2019, lo cual se comprobó con el estadío de la t de student. La r de Pearson fue de 0,753\*\* (Sig.= 0,000 < 0,01).que significa que existe una relación de satisfacción en un 100%.

## Referencias:

- Alex Medina Giacomozzi, C. G. ((2008)). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico de la empresa. *Revista de administración pública*, 1227.
- Alejandro López, Mélix Ilisástigui; (2012). Estudio del clima docente educativo: un aspecto clave en la mejora de la calidad de la formación profesional <https://rieoei.org/RIE/article/view/1418>
- Amorós, E. (2011). *Factores de satisfacción laboral*. Recuperado el 16 de enero de 2018, de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/FACTORES%20DE%20SATISFACCION%20LABORAL.htm>
- Ana M.Grijalva; Juan C. Palacios; Carolina E. Patiño; Drichelmo A. Tamayo. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Revista de Análisis Estadístico*, 31.
- André, C. (septiembre de 2008). Développement personnel: Á la recherche du bonheur. *Sciences Humaines*(7), 72 - 73.
- Arce, L. Y. (2016). Liderazgo transformacional y la gestión administrativa según los docentes de una institución superior privada en Lima, 2016. Lima: UCV.
- Arroyo, L. C. (2012). Técnicas de recolección de datos e instrumentos de medición . Chile.
- Bass, B. &. (1990). "Developing Transformational Leadership:1990 and Beyond. . En *Journal of European Industrial Training*.
- Carol Ruiz; (2009). "Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de chillán"<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Cerda, H. (1991). Medios, instrumentos, técnicas y métodos en la recolección de datos e información. Venezuela.
- Conceptos.com, D. (2018). Definición de Propuesta.
- Educación, M. d. (2012). Estándares de calidad educativa. Quito - Ecuador.
- Edwin Valencia; (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios
- Ecu – American .<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia - Influencia.pdf>

- Elda Frine Cossio Gutiérrez , Gerardo Hernández Rojas. (2016). Las teorías implícitas de enseñanza y aprendizaje de profesores de primaria y sus prácticas docentes. *RMIE*, 21(71), 1135 - 1164.
- Enríquez, O. J. (2016). Responsabilidad social en el desempeño laboral del docente en el contexto de la educación básica. Venezuela. Obtenido de <https://www.monografias.com/docs113/responsabilidad-social-desempeno-laboral-del-docente-contexto-educacion-basica/responsabilidad-social-desempeno-laboral-del-docente-contexto-educacion-basica.shtml>
- Fernando Gaspar, Alfredo Rojas. (s.f.). Bases del Liderazgo en Educación. (UNESCO, Ed.)
- Francesc Imbernon, (1994 ) La profesión docente en la globalización y la sociedad del conocimiento.  
  
[http://www.ub.edu/obipd/docs/la\\_profesion\\_docente\\_en\\_la\\_globalizacion\\_y\\_la\\_sociedad\\_del\\_conocimiento\\_imbernon\\_f.pdf](http://www.ub.edu/obipd/docs/la_profesion_docente_en_la_globalizacion_y_la_sociedad_del_conocimiento_imbernon_f.pdf)
- Francesc Imbernon, Pedro Canto; (2013) La formación y el desarrollo profesional del profesorado en España y latinoamérica:[https://www.researchgate.net/publication/261295766\\_La\\_formacion\\_y\\_el\\_desarrollo\\_profesional\\_del\\_profesorado\\_en\\_Espana\\_y\\_Latinoamerica](https://www.researchgate.net/publication/261295766_La_formacion_y_el_desarrollo_profesional_del_profesorado_en_Espana_y_Latinoamerica)
- García Rojas, Campos, (2002) ¿Porque es Importante que el Personal Docente Investigue?  
  
Reflexión a Partir de Resultados de una Experiencia de Investigación Etnográfica.  
[https://www.researchgate.net/publication/281409407\\_Porque\\_es\\_Importante\\_que\\_el\\_Personal\\_Docente\\_Investigue\\_Reflexion\\_a\\_Partir\\_de\\_Resultados\\_de\\_una\\_Experiencia\\_de\\_Investigacion\\_Etnografica](https://www.researchgate.net/publication/281409407_Porque_es_Importante_que_el_Personal_Docente_Investigue_Reflexion_a_Partir_de_Resultados_de_una_Experiencia_de_Investigacion_Etnografica)
- González, L. (1999). El papel de la escuela y los maestros en el logro de la calidad educativa. *redalyc.org*, 2.
- Guerrero, E. R. (2016). Propuesta de un diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas . *Academia y Virtualidad*, 52-56.
- Gutiérrez, J. (2005). Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional. (U. R.-C. Económicas, Recopilador) Guatemala, México.  
Recuperado el 20 de enero de 2018
- Hernán Jara; (2016). Estudio de la Satisfacción Laboral en la Empresa Cósmica Cía. Ltda.  
  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12386/1/UPS-CT006466.pdf>
- Herrán Peñafiel, Jorge Wilfrido, Hernández Oña, Silvia Rocio; (2011). Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1477>

- Idalberto Chiavenato; (2000). I Chiavenato - Introducción a la Teoría General de la Organización.(p ..., 2000 - academia.edu  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Isidro Freire, D. E. (2016). El liderazgo transformacional: una aproximación conceptual. Guayaquil: UEES.
- Javier Caparrós. (16 de enero de 2017). La importancia de mantener un buen ambiente laboral. España. Recuperado el 12 de febrero de 2018, de <http://www.miempresaessaludable.com/buenas-practicas/articulo/ambiente-laboral-trabajando-#>
- Jiménes, J. N. (5 de diciembre de 2011). Desarrollo Personal . México.
- Leslye Buendía; (2017). Satisfacción laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de ventas en una empresa comercial de Quito.  
<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8202/1/UDLA-EC-TPO-2017-13.pdf>
- María Pablos; (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres  
[https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
- Marcelo García, 2010; Vaillant, 2009 Análisis y reflexiones para pensar el desarrollo profesional docente continuo <https://core.ac.uk/download/pdf/78522061.pdf>
- Maurice Tardif, (2004). Los saberes del docente y su desarrollo profesional.  
[https://books.google.com.ec/books/about/Los\\_saberes\\_del\\_docente\\_y\\_su\\_desarrollo.html?id=QPGH2HxtfFEC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Los_saberes_del_docente_y_su_desarrollo.html?id=QPGH2HxtfFEC&redir_esc=y)
- Madrigal, C. M. (14 de marzo de 2011). Clima social escolar en el aula y vínculo profesor - alumno: Alcances, herramientas de evaluación, y programas de intervención. (U. N. México, Ed.) Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 14(3), 7.
- Malaspina, A. G. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y ellogro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti". Lima, Perú.
- Margarita Ching Vega; María José Martín Rodrigo; Antonio Nuñez Partido. (2010). Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, España: COMILLAS.

- Méndez, A. B. (2017). Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral. En U. A. Bolívar (Ed.). Quito, Ecuador .
- Minutos.es, 5. (2016). Alcanza la satisfacción laboral. (C. en, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=VmdmDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2paRoqzcAhUBqlkKHSSEALoQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=true>
- Navarro, S. M. (2012). "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad". Recuperado el 10 de enero de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Ortega, C. A. (2017). La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Padilla, L. (2013). La satisfacción laboral en el personal académico y su relación con la intención de abandonar la profesión. México.
- Plazos, O. R. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. *Revista internacional administración & finanzas*, 5(5), 96.
- Ponce, V. (2009). Metodología de la Investigación. En 3era. (Ed.). Guayaquil, Ecuador: Maya.
- Ruíz, E. J. (2010). Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Yucatán - México.
- Sallan, G. (1999). Clima Organizacional.
- Sampieri, R. H. (1997). Metodología de la Investigación. Canada: McGraw-Hill.
- Silvia Fuentes; (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). <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Suárez, S. b. (17 de agosto de 2004). ¿Cómo preparar una propuesta? Puerto Rico.
- Tenorio Méndez, A. B. (2017). Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral. Quito, Ecuador. Recuperado el 25 de enero de 2018, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5698>
- Tirano, K. (2014). Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente. Trujillo - Perú: Ed. Costa.
- Torres, M. C. (2017). Educación por habilidades: Perspectiva y retos para el sistema educativo. San José, Costa Rica. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/21719/html>

- UNESCO. (1990). Conferencia mundial de educación para todos. Recuperado el 21 de febrero de 2018, de [www.unesco.org/](http://www.unesco.org/)
- Vázquez, M. R. (27 de diciembre de 2007). Satisfacción laboral del profesorado. Madrid, España. Obtenido de <http://www.consumer.es/web/es/educacion/escolar/2007/12/27/173310.php>
- Winch, C. C. (2006). A European skill framework? But what are skill? Anglo-Saxon versus German concepts [Un marco europeo sobre habilidades?
- Zarate, V. F. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3ero, 4to y 5to de secundaria del colegio "María Auxiliadora"*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Zúñiga, C. A. (2015). *Satisfacción laboral de los empleados de la planta de la empresa Paris Quito y de la empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S.*
- Zúñiga, C. A. (2015). Satisfacción laboral de los empleados de planta de la Empresa Paris Quito S.A. Quito, Ecuador

**ANEXO N° 17: Declaración Jurada de Autoría y Autorización para la Publicación del  
Artículo Científico**

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Lic. De La Cruz Perero Walter Gregorio, identificada con el CE 0912605318; estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con el artículo titulado **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SERVICIO EDUCATIVO QUE BRINDAN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA DR. LUIS CÉLLERI AVILÉS, SANTA ELENA, ECUADOR 2019.**

Declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Piura, 04 de agosto de 2019



.....  
Lic. De La Cruz Perero Walter Gregorio

CE N° 0912605318